



Cisco AVVID IP テレフォニー アプリケーション サードパーティ サーバのオペレーティング システム要件

対応する Cisco Media Convergence Server のオペレーティング システムのバージョン: 2000.2.3

このマニュアルでは、Windows 2000 についての詳しい知識を持つシステム管理者向けに、Cisco CallManager、および Cisco CallManager がインストールされたサーバ上で実行される Cisco IP Auto Attendant (AA) を使用するためのオペレーティング システム要件について説明します。



(注)

Cisco Customer Response Solutions (CRS) または CRS がインストールされているサーバは、このマニュアルの対象外となります。また、CRS を通じて提供される Cisco IP Auto Attendant も、このマニュアルの対象外となります。

このマニュアルでは、オペレーティング システムおよびアプリケーションのインストール手順については説明しません。インストール作業の詳細については、次の情報を参照してください。

- Microsoft のオペレーティング システム CD-ROM の使用方法、またはオペレーティング システムの詳細な設定手順については、該当する Microsoft のマニュアルを参照してください。
- Cisco CallManager または Cisco IP Auto Attendant のインストール手順については、ソフトウェアに付属するシスコの製品インストール マニュアルを参照してください。これらのマニュアルは Web でも参照できます。

特に記載がない限り、このマニュアルのオペレーティング システム要件は、Cisco CallManager リリース 3.3(2) 以降に関する記述です。



注意

検証ユーティリティの実行、またはオペレーティング システムのインストールに失敗した場合は、Cisco IP テレフォニー アプリケーションをサーバにインストールできません。

目次

このマニュアルでは、次の項目について説明します。

- 3 ページの「インストールチェックリスト」
- 4 ページの「Service Pack およびソフトウェアに関する要件」
- 4 ページの「ハードウェアに関する要件」
- 5 ページの「Windows 2000 コンポーネントに関する要件」
- 6 ページの「サービスに関する要件」
- 8 ページの「セキュリティに関する要件」
- 11 ページの「その他の要件」
- 11 ページの「修正プログラムに関する要件」
- 12 ページの「Cisco AVVID IP Telephony Application Third-Party Server CD-ROM の使用」
- 13 ページの「ログ ファイルの入手」
- 14 ページの「注意事項および回避策に関する情報の入手」
- 14 ページの「Cisco AVVID IP テレフォニー アプリケーション サードパーティ サーバのソフトウェア アップデートの入手」

インストール チェックリスト

Cisco CallManager または Cisco AA をインストールするクラスタ内のすべての Cisco AVVID IP テレフォニー アプリケーション サードパーティ サーバで、次の作業を行います。

1. C: ドライブとしてフォーマットされたオペレーティング システム パーティションを作成します。このパーティションには、15 GB 以上の領域が必要です。

STI_DATA という名前で 2 GB のパーティションを作成します。オペレーティング システムの再構築が必要になった場合は、このパーティションを使用して Cisco CallManager の復元などを行います。アプリケーションのインストール時や、サーバの復元時にオペレーティング システムがデータの読み書きを行えるようにこのパーティションを設定してください。

2. Windows 2000 オペレーティング システムの CD-ROM を使用して Windows 2000 オペレーティング システムをインストールし、ハードウェアの製造元から提供された CD-ROM を使用して適切なデバイス ドライバをインストールします。

該当する Microsoft のマニュアルおよび 4 ページの「ハードウェアに関する要件」を参照してください。



注意

クラスタ内のすべてのサーバで、Administrator アカウントのパスワードを同一に設定します。この作業を行わないと、Cisco IP テレフォニー アプリケーションをインストールできません。

3. サポートされている Microsoft の Service Pack をインストールします。
4 ページの「Service Pack およびソフトウェアに関する要件」を参照してください。
4. 適切なハードウェアが使用されていることを確認します。
4 ページの「ハードウェアに関する要件」を参照してください。
5. 表 1 に記載されている Windows 2000 コンポーネントを削除または追加します。
5 ページの「Windows 2000 コンポーネントに関する要件」を参照してください。
6. 表 2 に記載されているサービスのスタートアップの種類を設定します。
6 ページの「サービスに関する要件」を参照してください。
7. セキュリティ関連の設定を行います。
8 ページの「セキュリティに関する要件」を参照してください。
8. その他の要件に関する設定を行います。
11 ページの「その他の要件」を参照してください。
9. 必要な修正プログラムをインストールします。
11 ページの「修正プログラムに関する要件」を参照してください。
10. Cisco IP テレフォニー アプリケーションをインストールできるように、オペレーティング システムのインストールおよび設定が行われたかどうかを検証します。
12 ページの「Cisco AVVID IP Telephony Application Third-Party Server CD-ROM の使用」を参照してください。
11. Cisco IP テレフォニー アプリケーションをインストールします。
Cisco IP テレフォニー アプリケーションのインストール マニュアルを参照してください。
12. 必要に応じて、Cisco 認定サードパーティ アプリケーションをインストールします。



注意

Cisco AVVID IP テレフォニー アプリケーション サードパーティ サーバでは、一部の Cisco 認定 サードパーティ アプリケーションがサポートされません。アプリケーションをインストールする前に、そのアプリケーションがサポートされていることを確認してください。



注意

Cisco IP テレフォニー アプリケーション、シスコ認定サードパーティ アプリケーション、またはサポート パッチのインストール後に検証ユーティリティを実行すると、オペレーティング システムの検証に失敗する場合があります。

Service Pack およびソフトウェアに関する要件

クラスタ内のすべての Cisco AVVID IP テレフォニー アプリケーション サードパーティ サーバに、次の Microsoft Service Pack をインストールする必要があります。

- Microsoft Windows 2000 Service Pack 3
- Microsoft Windows Internet Explorer 5.5 Service Pack 2
- Microsoft Windows Installer 2.0.2600.2
- Microsoft Direct X 8.1b

ハードウェアに関する要件

インストールを開始する前に、サーバ付属のハードウェア マニュアルを熟読してください。オペレーティング システムまたは Cisco IP テレフォニー アプリケーションをインストールする前に、適切なハードウェアが使用されていることを確認してください。サーバハードウェアの仕様を参照するには、次の URL をクリックしてください。

<http://www.cisco.com/en/US/products/hw/voiceapp/ps378/index.html>

Cisco CallManager をインストールする前に、サーバの BIOS、RAID、またはファームウェアのアップグレードが必要になる場合があります。また、ビデオ、NIC、SCSI、RAID などの、Windows 2000 Server ハードウェア ドライバのアップグレードが必要になる場合もあります。

Windows 2000 コンポーネントに関する要件

クラスタ内のすべての Cisco AVVID IP テレフォニー アプリケーション サードパーティ サーバには、次の Windows 2000 コンポーネントのみをインストールしてください。表 1 に記載されているコンポーネントをインストールしたら、Add/Remove Programs の一覧で、これらのコンポーネントのみが表示されることを確認してください。

表 1 インストールする Windows 2000 コンポーネント

コンポーネント	サブコンポーネント
アクセサリとユーティリティ	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft ペイント • Microsoft ワードパッド • ハイパーターミナル • CD Player • Windows Media Player • ボリューム コントロール • サウンドレコーダー
インターネット インフォメーション サービス (IIS)	<ul style="list-style-type: none"> • Common Files • IIS スナップイン • World Wide Web Server
管理とモニタ ツール	<ul style="list-style-type: none"> • ネットワーク モニタ ツール • 簡易ネットワーク管理プロトコル (SNMP)
ネットワーク サービス	<ul style="list-style-type: none"> • ドメイン ネーム システム (DNS) • 動的ホスト構成プロトコル (DHCP) <p>サーバ コンポーネントの DNS および DHCP をインストールしてください。クライアントは、オペレーティング システムのインストール時に、自動的にインストールされます。</p>
ターミナル サービス	<p>Cisco Technical Assistance Center (TAC) は、ターミナル サービスを使用してリモート管理およびトラブルシューティング作業を行います。ターミナル サービスをインストールする場合は、他の目的にターミナル サービスを使用しないことを強くお勧めします。</p>

サービスに関する要件



注意

このマニュアル内で特に指定されている場合を除き、Microsoft 2000 Server はすべてデフォルト設定で使用する必要があります。

Cisco CallManager のインストールまたはアップグレードを行う前に、表 2 に記載されているとおりにスタートアップの種類が設定されていることを確認してください。このマニュアルに記載されているとおりにサービスを設定しないと、インストールまたはアップグレードの際にエラーや障害が発生する場合があります。

次のサービスのスタートアップの種類を、表 2 に記載されているとおりに設定します。

表 2 サービスのスタートアップの種類

サービス名	スタートアップの種類
Alerter	無効
Application Management	無効
Automatic Updates	無効
Background Intelligent Transfer Service	無効
ClipBook	無効
COM+ Event System	自動
Computer Browser	自動
DHCP Client	自動
DHCP Server	無効
Distributed File System	無効
Distributed Link Tracking Client	無効
Distributed Link Tracking Server	無効
Distributed Transaction Coordinator	自動
DNS Client	自動
DNS Server	無効
Event Log	自動
Fax Service	無効
File Replication	無効
IIS Admin Service	自動
Indexing Service	無効
Internet Connection Sharing	無効
Intersite Messaging	無効
IPSEC Policy Agent	自動
Kerberos Key Distribution Center	無効
License Logging Service	自動
Logical Disk Manager	自動
Logical Disk Manager Administrative Service	手動
Messenger	無効

表 2 サービスのスタートアップの種類 (続き)


サービス名	スタートアップの種類
Net Logon	このサービスをワークグループで実行する場合は Manual このサービスを NT ドメインで実行する場合は Automatic
Network Connections	手動
Network DDE	無効
Network DDE DSDM	無効
NT LM Security Support Provider	無効
Performance Logs and Alerts	手動
Plug and Play	自動
Print Spooler	手動
Protected Storage	自動
QoS RSVP	無効
Remote Access Auto Connection Manager	無効
Remote Access Connection Manager	手動
Remote Command Service	自動  (注) このサービスは、オペレーティング システムと同時にインストールされません。Cisco CallManager バックアップ ソフトウェアと同時にインストールされます。Cisco CallManager バックアップ ユーティリティをインストールしたら、このサービスが Automatic に設定されていることを確認してください。
Remote Procedure Call (RPC)	自動
Remote Procedure Call (RPC) Locator	無効
Remote Registry Service	自動
Removable Storage	無効
Routing and Remote Access	無効
RunAs Service	無効
Security Accounts Manager	自動
Server	自動
Smart Card	無効
Smart Card Helper	無効
SNMP Service	自動
SNMP Trap Service	手動
System Event Notification	自動
Task Scheduler	無効
TCP/IP NetBIOS Helper Service	自動
Telephony	手動
Telnet	無効
Terminal Services	自動
Uninterruptible Power Supply	無効
Utility Manager	無効

表 2 サービスのスタートアップの種類 (続き)

サービス名	スタートアップの種類
Windows Installer	手動
Windows Management Instrumentation	自動
Windows Management Instrumentation Driver Extensions	手動
Windows Time	手動
Workstation	自動
World Wide Web Publishing Service	自動

セキュリティに関する要件

インターネット インフォメーション サーバについて

インターネット インフォメーション サーバの設定作業は次のとおりです。

- W3C Extended Logging Format を有効にします。
- Extended Logging Properties に、WIN32 Status を追加します。
- すべての仮想ディレクトリで、Index this resource および Directory browsing チェック ボックスがオフになっていることを確認します。



(注)

Windows の構成によっては、一部のディレクトリおよびスクリプト マッピングが存在しない場合があります。次の情報をガイドとして使用してください。

- 次のアプリケーション マッピングは使用しないので、削除してください。
 - .htr
 - .htw
 - .ida
 - .idq
 - .idc
 - .printer
 - .stm
 - .shtm
 - .shtml
- 次の IIS 仮想ディレクトリを削除してください。
 - IISAMPWD
 - IISSAMPLES
 - IISADMIN
 - IISHELP
 - Printers
 - Msadc
 - Scripts

- 次のディレクトリは使用しないので、削除してください。
 - \Inetpub\iissamples
 - \Inetpub\scripts\samples
 - \Inetpub\wwwroot\samples
 - \Inetpub\ftproot
 - \Inetpub\mailroot
 - \Program Files\Common Files\System\msadc\Samples
 - \WINNT\system32\inetsrv\adminsamples
 - \WINNT\system32\inetsrv\iisadmin
 - \WINNT\system32\inetsrv\iisadmpwd
 - \WINNT\Web\printers
- Web アプリケーション用に、仮想ディレクトリのアクセス許可を適切に設定してください。詳細については、表 3 を参照してください。

表 3 仮想ディレクトリのアクセス許可

ディレクトリ	NTFS ファイル アクセス許可	IIS アクセス許可
\Inetpub\	Administrators (フル コントロール) System (フル コントロール) Authenticated Users: (読み取り) Anonymous Logon: (読み取り)	なし
\Inetpub\wwwroot\	Administrators (フル コントロール) System (フル コントロール) Authenticated Users: (読み取り) Anonymous Logon: (読み取り)	読み取り
\Inetpub\AdminScripts\	Administrators (フル コントロール) System (フル コントロール)	なし
\WINNT\system32\inetsrv	Administrators (フル コントロール) System (フル コントロール)	なし
\WINNT\system32\Logfiles	Administrators (フル コントロール) System (フル コントロール) Everyone: 特殊なアクセス (実行)	なし

ユーザについて

1. ユーザ TSInternetUser を削除します。
2. IUSR_<コンピュータ名> の名前を IUSR_Guest に変更します。
3. IWAM_<コンピュータ名> の名前を IWAM_Guest に変更します。

グループについて

1. グループ内のすべてのユーザを削除します。
2. Guests グループ内のすべてのユーザを削除します。
3. Guests グループから IUSR_Guest および IWAM_Guest を削除します。
4. WebUsers グループを作成します。

5. WebUsers グループに IUSR_Guest および IWAM_Guest を追加します。
6. 次のスクリプトを実行します。
 - cscript c:\inetpub\adminscripts\adsutil.vbs set w3svc/anonymoususername "IUSR_GUEST"
 - cscript c:\inetpub\adminscripts\adsutil.vbs set w3svc/wamusername "IWAM_GUEST"
 - cscript c:\inetpub\adminscripts\synciwam.vbs -v

POSIX について

次の作業を行います。

- 次の手順で、POSIX サブシステムを削除し、RDS のサポートを無効にします。
 - 次のファイルを削除します。
 - \winnt\system32\posix.exe
 - \winnt\system32\psxss.exe
 - 次のレジストリ キーの下から、OS2、POSIX および Optional の値を削除します。
 - HKEY_LOCAL_MACHINE\System\CurrentControlSet\Control\Session Manager\SubSystems
 - 次のレジストリ キーの下からすべてのサブキーを削除します。
 - HKEY_LOCAL_MACHINE\System\CurrentControlSet\Services\W3SVC\Parameters\ADCLaunch\

SNMP サービスについて

SNMP のパブリック アクセス権を NONE に設定します。

SNMP を使用しているお客様は、各自の環境のサーバを設定する際に、この権利を変更できます。

その他の要件



注意

このマニュアル内で特に指定されている場合を除き、Microsoft 2000 Server はすべてデフォルト設定で使用する必要があります。

次の作業を行います。

- サーバに 2 枚の NIC がある場合は、2 枚目の NIC を無効にします。
- Maximum Throughput for Network を選択します。
- Internet Explorer の設定を行います。
 - ローカル LAN の設定を行います。
 - Auto Detect Proxy に設定します。
 - ホームページを www.cisco.com などの適切な Web サイトに設定します。
 - 一時ファイルの設定を、「Every Visit to the Page」に設定します。
 - 電子メールの設定は行わないでください。
- すべてのイベント ビューア ログの最大ログ サイズを 10240 KB に設定し、必要な場合は Overwrite events を選択します。
- Start メニューで Display Logoff に設定します。
- Windows ファイル保護を Quiet モードに設定します (sfc /quiet)。Quiet モードに設定すると、ダイアログ ボックスが表示されなくなります。この設定を行うと、イベント ビューアにログが記録されます。
- レジストリを編集して NetMeeting を無効にします。
- c:\utils フォルダを作成します。Microsoft Windows 2000 リソース キットから次のユーティリティを入手して、このフォルダにコピーします。
 - 12/02/1999 – choice.exe、forfiles.exe、getmac.exe、instsrv.exe、netset.exe、now.exe、pulist.exe、scanreg.exe、shutdown.exe、soon.exe、srvinfo.exe、srvinstw.exe、su.exe、timeout.exe
 - 11/30/1999 – kill.exe
 - 11/12/1999 – compress.exe、extract.exe、sclist.exe
 - 11/04/1999 – ptree.msi
 - 10/27/1999 – drivers.exe、expand.exe

修正プログラムに関する要件

Cisco IP テレフォニー アプリケーションをインストールする前にクラスタ内のすべての Cisco AVVID IP テレフォニー アプリケーション サードパーティ サーバにインストールする必要がある修正プログラムの一覧については、次の URL をクリックして、「Cisco IP Telephony BIOS and Operating System Roadmap」を参照してください。

http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_callmg/osbios.htm



ヒント

Cisco CallManager をインストールしたら、必要なすべての修正プログラムがサーバにインストールされていることを確認してください。管理業務の一環として、その他の修正プログラムのインストールが必要になる場合もあります。この URL をクリックして、「Cisco IP Telephony BIOS and Operating System Roadmap」を参照してください。

Cisco AVVID IP Telephony Application Third-Party Server CD-ROM の使用

オペレーティング システムのインストールとサーバの設定が完了したら、Cisco AVVID IP Telephony Application Third-Party Server Utility を使用して、オペレーティング システムが正常にインストールされたことを確認します。Cisco AVVID IP Telephony Application Third-Party Server Utility は、新規インストールされたオペレーティング システム専用設計されており、次の作業を実行します。

- ハードウェアのディスク領域、パーティション、プロセッサ、RAM、およびネットワーク接続を検出して検証します。
- オペレーティング システム（Windows 2000 オペレーティング システム、Service Pack、およびパッチを含む）を検出して検証します。
- 既存のソフトウェア アプリケーションおよびサービスを検出します。サポートされていないソフトウェアおよびサービスの報告も行われます。

このユーティリティ CD-ROM は、サポートされている Cisco IP テレフォニー アプリケーションをインストールする前に、必要なサービスがすべてインストールされ、適切に設定されているかどうかを確認します。また、必要なサービスを手動で適切な状態（有効などの状態）に設定するように求めるメッセージが表示されます。

- ログ ファイルを作成して、ハードウェアとソフトウェアの検出および検証の間に収集されたすべてのデータを記録します。

Cisco Technical Assistance Center (TAC)、ハードウェアの製造元、およびシステム管理者は、さまざまな問題の解決に、このログ ファイルを使用します。

- セキュリティ ファイルをインストールします。

これらのファイルは、ファイルおよびフォルダへのアクセス権を設定し、Windows System Auditing を有効にし、レジストリにセキュリティ設定を適用し、不要なサービスを無効にします。



注意

検証ユーティリティの実行、またはオペレーティング システムのインストールに失敗した場合は、Cisco IP テレフォニー アプリケーションをサーバにインストールできません。

このユーティリティの実行手順は、次のとおりです。

手順

- ステップ 1** Cisco AVVID IP Telephony Application Third-Party Server CD-ROM を用意し、CD-ROM ドライブに挿入します。
- ステップ 2** Welcome ウィンドウが開いたら、**Next** をクリックして検証プロセスを開始します。
- ステップ 3** ダイアログ ボックスが表示されたら、検証ユーティリティの CD-ROM を取り出して、Cisco IP テレフォニー アプリケーションの CD-ROM（Cisco CallManager の CD-ROM など）を CD-ROM ドライブに挿入し、**OK** をクリックします。

不適切な CD-ROM が挿入された場合は、適切な CD-ROM を挿入してくださいというメッセージが表示されます。

ステップ 4 Validation Summary ウィンドウに、オペレーティング システムのインストールが成功したか失敗したかを示す要約が表示されます。オペレーティング システムの状態に応じて、表 4 に記載されているいずれかの作業を行います。

表 4 オペレーティング システム検証の要約

Operating System Passes	Operating System Fails
Back をクリックして、検証を再び開始します。	Back をクリックして、検証を再び開始します。
Next をクリックして、必要なセキュリティ ファイルをインストールします。	Check to view the log file チェック ボックスをオンにして、 Next をクリックし、ログ ファイルを表示します。
Exit をクリックして、Cisco IP テレフォニー アプリケーションのインストールを行わずに検証プロセスを終了します。	Exit をクリックして、Cisco IP テレフォニー アプリケーションのインストールを行わずに検証プロセスを終了します。

ステップ 5 **Next** をクリックして、Cisco IP テレフォニー アプリケーションのインストール作業を開始します。

アプリケーションのインストールを開始する前に、次の URL をクリックして、インストール マニュアルを参照してください。

<http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/index.htm>



注意

クラスタ内のすべてのサーバで、Administrator のユーザ名およびパスワードを同一に設定してください。この作業を行わないと、Cisco IP テレフォニー アプリケーションをインストールできません。

ステップ 6 Cisco IP テレフォニー アプリケーションをインストールするクラスタ内のすべての Cisco AVVID IP テレフォニー アプリケーション サードパーティ サーバに対して、ステップ 1 ~ ステップ 5 を繰り返します。

ステップ 7 オペレーティング システムをインストールしたすべてのサーバに、Cisco CallManager または Cisco IP Auto Attendant をインストールします。



注意

Cisco 認定サードパーティ アプリケーションをインストールする前に、オペレーティング システムおよびサポートされている Cisco IP テレフォニー アプリケーションをインストールします。

ログ ファイルの入手

ユーティリティを実行すると、C:\Program Files\Common Files\Cisco\Logs\caiptatps\ にログ ファイルが作成されます。このログ ファイルには、valcm<_date_time>.htm という形式の名前が付き、<_date_time> の部分は、ログ ファイルの作成日時になります (例: valcm_01-31-2003_22.04.18.htm)。

このユーティリティは既存のログ ファイルを上書きしません。

注意事項および回避策に関する情報の入手

Cisco.com (Cisco Connection Online) のアカウントを所有している場合は、Bug Toolkit を使用して、この製品に関する注意事項を検索できます。

Bug Toolkit を使用するには、次の URL をクリックしてください。

http://www.cisco.com/cgi-bin/Support/Bugtool/launch_bugtool.pl



ヒント

この製品に関する注意事項を検索する際には、検索条件の1つとして、**Cisco AIPTATPS** と入力してください。

Cisco AVVID IP テレフォニー アプリケーション サードパーティ サーバのソフトウェア アップデートの入手

このサーバの推奨アップデートには、修正プログラム、Cisco CallManager サポート パッチ、SQL Service Pack、Cisco AVVID IP Telephony Application Third-Party Server Utility 用パッチなどのパッチが含まれる場合があります。

アップデートに付属する readme ドキュメントには、インストールとアップデートに関する手順、注意事項、および説明が記載されています。

Cisco AVVID IP Telephony Application Third-Party Server のアップデートを入手するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 <http://www.cisco.com/kobayashi/sw-center/sw-voice.shtml> をクリックします。

ステップ 2 **Cisco CallManager Version 3.3** をクリックします。

Cisco CallManager 3.3 ソフトウェア ページが表示されます。

ステップ 3 アップデートに関する readme ドキュメントを探してダウンロードします。

readme ファイルには、ファイルのインストールに関する手順、注意事項、および説明が記載されています。

ステップ 4 readme ファイルを参照し、クラスター内で Cisco IP テレフォニー アプリケーションがインストールされているすべてのサーバにアップデートをインストールします。



注意

アップデートのインストール後にユーティリティを実行すると、オペレーティング システムの検証に失敗する場合があります。

マニュアルの入手

マニュアル、技術サポート、およびその他の技術リソースは、さまざまな方法で入手できます。ここでは、シスコシステムズから技術情報を入手する方法を説明します。

Cisco.com

最新のマニュアルは、WWW の次の URL でアクセスできます。

<http://www.cisco.com/univercd/home/home.htm>

シスコの Web サイトには、次の URL でアクセスできます。

<http://www.cisco.com>

海外のシスコ Web サイトには、次の URL でアクセスできます。

http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml

Documentation CD-ROM

Cisco IP Phone のマニュアルおよび補足資料は、製品に付属している Cisco Documentation CD-ROM パッケージから利用できます。Documentation CD-ROM は毎月更新されるため、印刷資料よりも内容が新しい可能性があります。CD-ROM パッケージは、1 回単位で、または年間契約で利用できます。

Cisco.com に登録済みのお客様は、Subscription Store から Documentation CD-ROM（製品番号 DOC-CONDOCCD=）をオンラインで発注できます。

<http://www.cisco.com/go/marketplace>

マニュアルの発注

マニュアルの発注手順は、次の URL で確認できます。

http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es_inpc/pdi.htm

シスコ製品のマニュアルは、次の方法で発注できます。

- Cisco.com に登録済みのお客様（シスコ直販のお客様）は、Networking Products Marketplace からシスコ製品のマニュアルを発注できます。
<http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/index.shtml>
- Cisco.com に登録済みのお客様は、Subscription Store から Documentation CD-ROM（顧客注文番号 DOC-CONDOCCD=）をオンラインで発注できます。
<http://www.cisco.com/go/marketplace>
- Cisco.com に登録されていない場合、製品を購入された代理店へお問い合わせください。

テクニカル サポート

シスコが運営する Cisco.com には、すべての技術サポートに対する最初の窓口となる Cisco Technical Assistance Center (TAC) Web サイトがあります。お客様およびパートナーは Cisco TAC Web サイトからオンライン マニュアル、トラブルシューティングに関するヒント、および設定例を入手できます。Cisco.com に登録済みのお客様は、TAC ツールやユーティリティも含めて、Cisco TAC Web サイトのすべての技術サポート リソースにアクセスできます。

Cisco.com

Cisco.com は、いつでもどこからでも、シスコの情報、ネットワーク ソリューション、サービス、プログラム、およびリソースにアクセスできる対話形式のネットワーク サービスを提供しています。

Cisco.com では、次の作業を支援する広範囲な機能とサービスを提供しています。

- ビジネス プロセスの合理化と生産性の向上
- オンライン サポートによる技術上の問題の解決
- ソフトウェア パッケージのダウンロードとテスト
- シスコの学習資料や製品の発注
- オンラインによる技能評価、トレーニング、認定プログラムへの登録

ユーザ登録すると、お客様に合った情報やサービスをご利用いただけます。次の URL で Cisco.com に自己登録できます。

<http://www.cisco.com>

TAC (Technical Assistance Center)

Cisco TAC では、すべてのお客様が、シスコの製品、テクノロジー、またはソリューションについての技術サポートを受けることができます。Cisco TAC Web サイトと Cisco TAC Escalation Center の 2 つのレベルのサポートを利用できます。問題の優先順位とサービス契約の条件に基づいて、サポートを選択していただけます。

Cisco TAC への問い合わせは、問題の緊急性に応じて、次のように分類されます。

- 優先度レベル 4 (P4) : シスコ製品の機能、製品の設置、または基本的な製品構成について、情報または支援が必要な場合。
- 優先度レベル 3 (P3) : ネットワークのパフォーマンスが低下した場合。ネットワークの機能は著しく低下したが、ほとんどの業務が継続している場合。
- 優先度レベル (P2) : 本番ネットワークの機能が著しく低下したため、業務に大きな影響を与えている場合。回避策がない。
- 優先度レベル 1 (P1) : 本番ネットワークがダウンし、早急にサービスを復旧しないと、業務に重大な損害が発生する場合。回避策がない。

Cisco TAC Web サイト

P3 および P4 の問題は、Cisco TAC の Web サイトを利用して解決することにより、費用と時間の両方を節約することができます。このサイトでは、オンライン ツール、ナレッジ ベース、およびソフトウェアに 24 時間アクセスできます。Cisco TAC Web サイトには、次の URL でアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/tac>

シスコと正式なサービス契約を結ばれているすべてのお客様、パートナー、および代理店は、Cisco TAC Web サイトの技術サポート リソースにアクセスできます。Cisco TAC Web サイトへのアクセスには、Cisco.com のログイン ID とパスワードが必要です。正式なサービス契約を締結していて、ログイン ID またはパスワードを取得していない場合は、次の URL にアクセスして登録手続きを行ってください。

<http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>

Cisco.com に登録済みのお客様は、Cisco TAC Web サイトで問題を解決できなかった場合は、次の URL で問題をオンラインで検討できます。

<http://www.cisco.com/en/US/support/index.html>

インターネットからアクセスしている場合、P3 および P4 の問題は、Cisco TAC の Web サイトから検討することをお勧めします。ここでは、状況を詳細に説明し、必要なファイルを添付できます。

Japan TAC Web サイト

Japan TAC Web サイトでは、利用頻度の高い TAC Web サイト (<http://www.cisco.com/tac>) のドキュメントを日本語で提供しています。Japan TAC Web サイトには、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/jp/go/tac>

サポート契約を結んでいない方は、「ゲスト」としてご登録いただくだけで、Japan TAC Web サイトのドキュメントにアクセスできます。

Japan TAC Web サイトにアクセスするには、Cisco.com のログイン ID とパスワードが必要です。ログイン ID とパスワードを取得していない場合は、次の URL にアクセスして登録手続きを行ってください。

<http://www.cisco.com/jp/register>

Cisco TAC Escalation Center

Cisco TAC Escalation Center は、優先度レベル 1 または 2 の問題について対応します。この 2 つの分類は、ネットワーク パフォーマンスの低下によって、業務に重大な影響を与える場合に割り当てられます。TAC Escalation Center に P1 または P2 レベルの問題を相談すると、Cisco TAC のエンジニアが自動的に検討を開始します。

Cisco TAC フリーダイヤルの国別番号は、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/warp/public/687/Directory/DirTAC.shtml>

電話で問い合わせる前に、Network Operations Center に連絡し、SMARTnet、SMARTnet Onsite、または Network Supported Accounts (NSA) など、シスコが御社に提供できるサービスのレベルを確認してください。Network Operations Center に連絡する際は、御社のサービス契約番号と製品のシリアル番号を用意してください。

補足資料と情報の入手

シスコの製品、テクノロジー、およびネットワーク ソリューションに関する情報は、さまざまなオンライン ソースや出版ソースから入手できます。

- Cisco Product Catalog には、シスコシステムズが提供しているネットワーク製品の説明があり、製品の発注およびカスタマー サポート サービスにも利用できます。Cisco Product Catalog には、次の URL でアクセスできます。
http://www.cisco.com/en/US/products/products_catalog_links_launch.html
- Cisco Press では、さまざまなネットワーク関連の書籍を発行しています。初めて製品を使用するユーザと経験のあるユーザには、『*Internetworking Terms and Acronyms Dictionary*』、『*Internetworking Technology Handbook*』、『*Internetworking Troubleshooting Guide*』、および『*Internetworking Design Guide*』をお勧めします。Cisco Press の最新の書籍と他の情報については、次の URL からオンラインで Cisco Press にアクセスしてください。
<http://www.ciscopress.com>
- Packet はシスコの月刊誌で、ネットワーク分野に関する最新情報をネットワーク業界の専門家に提供します。Packet には、次の URL でアクセスできます。
http://www.cisco.com/en/US/about/ac123/ac114/about_cisco_packet_magazine.html
- iQ Magazine はシスコの月刊誌で、ネットワーク分野に関する最新情報を企業の管理職および責任者に提供します。iQ Magazine には、次の URL でアクセスできます。
http://business.cisco.com/prod/tree.taf%3fasset_id=44699&public_view=true&kbns=1.html
- Internet Protocol Journal は、シスコシステムズが発行している季刊誌です。パブリックまたはプライベートなインターネットおよびイントラネットのデザイン、開発、および運用に携わる工学専門家を対象にしています。Internet Protocol Journal には、次の URL でアクセスできます。
http://www.cisco.com/en/US/about/ac123/ac147/about_cisco_the_internet_protocol_journal.html
- トレーニング：シスコでは、高度なネットワークング トレーニングを提供しています。現在提供しているトレーニングの一覧は、次の URL で参照できます。
http://www.cisco.com/en/US/learning/le31/learning_learning_resources_home.html

CCIP、CCSP、Cisco Arrow のロゴ、Cisco Powered Network のマーク、Cisco Systems Verified のロゴ、Cisco Unity、Follow Me Browsing、FormShare、iQ Breakthrough、iQ FastTrack、iQ のロゴ、iQ Net Readiness Scorecard、Networking Academy、ScriptShare、SMARTnet、TransPath、および Voice LAN は、Cisco Systems, Inc. の商標です。Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn、The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient、および iQuick Study は、Cisco Systems, Inc. のサービスマークです。Aironet、ASIST、BPX、Catalyst、CCDA、CCDP、CCIE、CCNA、CCNP、Cisco、Cisco Certified Internetwork Expert のロゴ、Cisco IOS、Cisco IOS のロゴ、Cisco Press、Cisco Systems、Cisco Systems Capital、Cisco Systems のロゴ、Empowering the Internet Generation、Enterprise/Solver、EtherChannel、EtherSwitch、Fast Step、GigaStack、Internet Quotient、IOS、IP/TV、iQ Expertise、LightStream、MGX、MICA、Networkers のロゴ、Network Registrar、Packet、PIX、Post-Routing、Pre-Routing、RateMUX、Registrar、SlideCast、StrataView Plus、Stratm、SwitchProbe、TeleRouter、および VCO は、米国および一部の国における Cisco Systems Inc. とその関連会社の登録商標です。

本書あるいは Web サイトに言及されているその他の商標はすべて、各社の所有物です。「パートナー」という語の使用は、シスコと他社の提携関係を意味するものではありません。(0301R)

Copyright © 2003, Cisco Systems, Inc.
All rights reserved.

お問い合わせは、購入された各代理店へご連絡ください。

シスコシステムズでは以下のURLで最新の日本語マニュアルを公開しております。
本書とあわせてご利用ください。

Cisco Connection Online Japan
<http://www.cisco.com/japanese/manuals/>

日本語マニュアルの購入を希望される方は、以下のURLからお申し込みいただけます。

シスコシステムズマニュアルセンター
<http://www2.hipri.com/cisco/>

上記の両サイトで、日本語マニュアルの記述内容に関するご意見もお受けいたしますので、
どうぞご利用ください。

なお、技術内容に関するご質問は、製品を購入された各代理店へお問い合わせください。



シスコシステムズ株式会社

URL:<http://www.cisco.com/jp/>

問合せ URL:<http://www.cisco.com/jp/service/contactcenter/>

〒107-0052 東京都港区赤坂 2-14-27 国際新赤坂ビル東館

TEL.03-5549-6500 FAX.03-5549-6501