

# Guía de instrucciones para la solicitud de licencias no comerciales de Support Case Manager (SCM).

## Contenido

---

[Overview](#)

[Procedimientos](#)

[Sugerencias/directrices adicionales](#)

[Notas importantes](#)

[Guía de solución de problemas](#)

---

## Overview

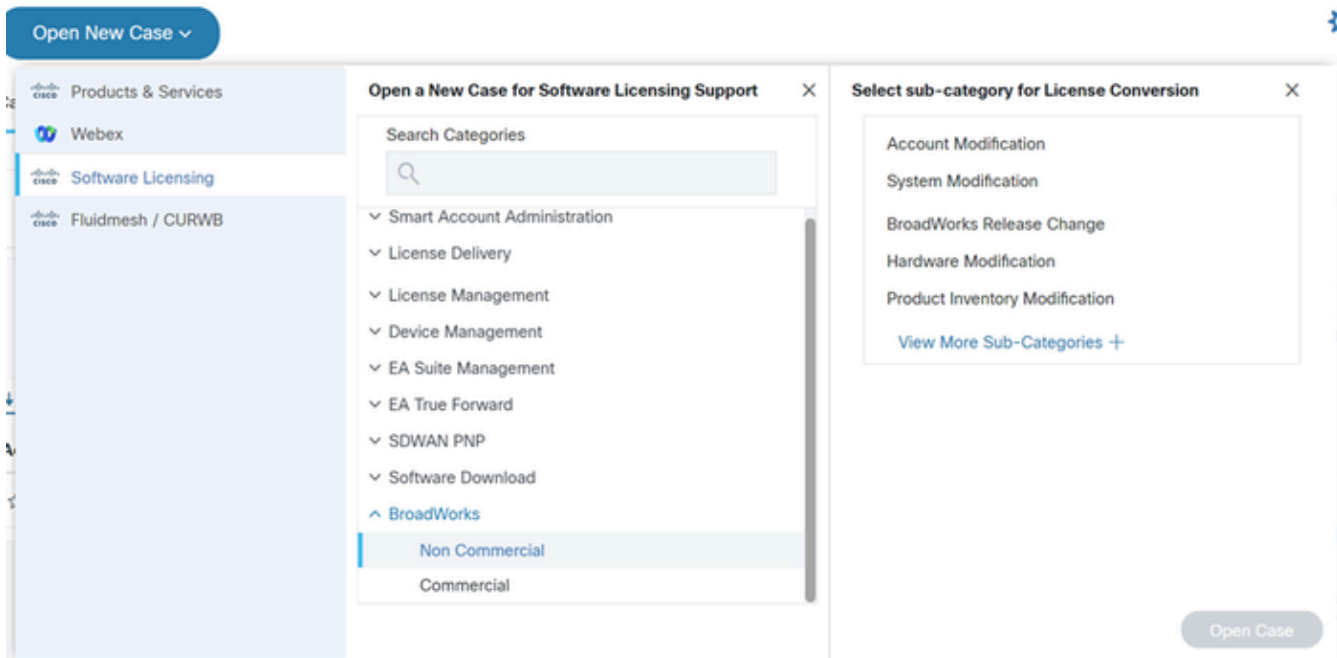
Este documento cubre el procedimiento sobre cómo plantear solicitudes de servicio mediante el Administrador de casos de soporte (SCM) para cualquier solicitud de licencia de software de BroadWorks.

SLA: el SLA típico para una solicitud de licencia es de 5 a 7 días laborables. El período de SLA puede ser más largo si se necesitan aprobaciones de Finanzas y Asuntos Jurídicos. El tiempo de SLA a menudo se puede reducir dependiendo del número de solicitudes en cola. Cuanto más detallada sea la información y más clara sea la solicitud, más reducirá también el plazo de SLA.

## Procedimientos

Utilice estos procedimientos para introducir tickets de caso mediante SCM:

1. Introduzca sus credenciales iniciando sesión en: <http://www.cisco.com/go/scm>
2. En el panel izquierdo, haga clic en "Abrir nuevo caso".
3. Seleccione "Licencias de software"
4. En el panel derecho, seleccione "BroadWorks > Non-Commercial"
5. Vaya al lado derecho de la página y seleccione una subcategoría para la solicitud de licencia (por ejemplo, Modificación de cuenta, Modificación de hardware, etc.)
6. A continuación, seleccione "Abrir caso"



Abrir caso

Name	Description
Account Modification	Account merges/splits/transfers
License Inquiry	General licensing asks and does not require any new licenses
Device Activation Server	
Extend Active Temps	Extension of current temps
Hardware Modification	New server or HW swaps
License Modification / Correction	Pack changes
NFM Fingerprint Change	Requires fingerprint version 1.1
Product Inventory Modification	Reallocation or profile modification
<u>BroadWorks</u> Release Change	Specify Lab or Prod (clusters/servers)
System Modification	Changing the configuration of your system (i.e., adding/removing clusters)
Request New Temporary Licenses	Please use for new temps only, if extending your current temps, please us "Extend Active Temps"


Tabla

## 7. Solicitudes de licencias no comerciales

\*La mayoría de los campos se explican por sí mismos y/o tienen burbujas de ayuda en cada sección.

### 7.1 Resumen de la solicitud de licencia:

\* Introduzca una descripción del tipo de solicitud de licencia que necesita (por ejemplo, cambio de versión de BroadWorks, intercambio de hardware, ampliación de una licencia temporal, etc.)



Resumen de solicitud de licencia

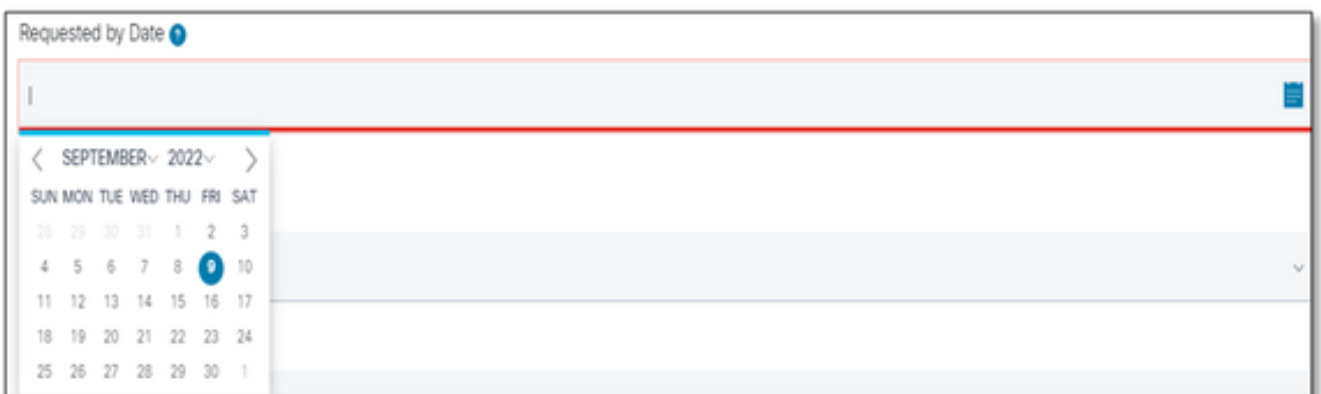
## 7.2 Cuenta para licencia: nombre y número C



Cuenta para licencia

## 7.3 Solicitado por fecha:

- \* La mayoría de las solicitudes se entregan en 5-7 días hábiles.
- \* Supervise siempre el consumo para evitar el bloqueo durante el aprovisionamiento.
- \* Si surge un problema imprevisto, proporcione detalles en el campo Resumen.



Solicitado por fecha

## 7.4 Tipo de sistema: (es decir, laboratorio, producción o ambos)

System Type

Select one

Select one

Production

Lab

Both

Tipo de sistema

### 7.5 Nombre del sistema

System Name(s) ?

Production OR Lab|

17/140 characters

Nombre del sistema

### 7.6 Licencias de clúster necesarias

Cluster Licenses Needed ?

AS; MS; NS; PS; XSP|

19/40 characters

Se necesitan licencias de clúster

### 7.7 Versión solicitada

\* Especifique por clúster si necesita varias versiones en el mismo sistema.

Release(s) Requested ?

All Clusters on R21.sp1  
OR  
AS on R22.0  
rest of clusters will be on R23.0|

Versión solicitada

### 7.8 Configuración de la administración de licencias:

\* UUID, Gestionado por NFM o Híbrido (el sistema contiene ambos).

License Management Configuration 

Select one

---

Select one

UUID

NFM

Hybrid

Configuración de administración de licencias

### 7.9 Fecha de vencimiento actual y nueva fecha de vencimiento solicitada: (Opcional)

\* Algunas solicitudes temporales pueden requerir aprobación interna.

\* Las duraciones típicas son las siguientes:

- Preorden - máximo de 30 días
- Pruebas ~ 60 días
- Prueba de carga ~ 60 días en laboratorios / 2 semanas para producción (clonar para un laboratorio de AS a AS)

PR es de 30 días y no se puede ampliar)

Current Expiration Date (optional) 

---


New Expiration Date Requested (optional) 

---

Fecha de vencimiento actual y nueva fecha de vencimiento solicitada

### 7.10 Configuración especial/Notas de la solicitud: (Opcional)

\* Enumere las personalizaciones de su sistema que tengamos que conocer.

Special Configuration / Request Notes (optional) 

Under SPA terms until 01/01/2099

### 7.11 Instrucciones de asignación: (Optativo)

\* Las instrucciones de asignación deben aparecer en el nivel "Producto".

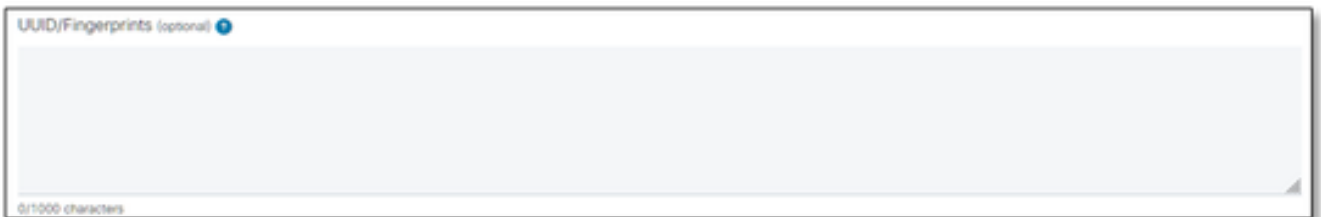
\* Las instrucciones en el nivel SERVICE/PACK son ambiguas. Estos se pueden incluir en varios productos.



A screenshot of a text input field titled "Allocation Instructions (optional)". The field is empty and has a character count of "0/1000 characters" at the bottom left.

Instrucciones de asignación

### 7.12 UUID/Huellas dactilares



A screenshot of a text input field titled "UUID/Fingerprints (optional)". The field is empty and has a character count of "0/1000 characters" at the bottom left.

UUID/Huellas dactilares

### 7.13 Correo(s) electrónico(s) de distribución de licencias:


\* Introduzca todas las direcciones de correo electrónico de los destinatarios separadas sólo por comas o puntos y comas.



A screenshot of a text input field titled "License Distribution Email(s)". Below the title, there is a placeholder text: "Enter email addresses separated by comma or semicolon, eg: name2@cisco.com, name3@cisco.com". The field is empty and has a character count of "0/1024 characters" at the bottom left.

Correo(s) electrónico(s) de distribución de licencias

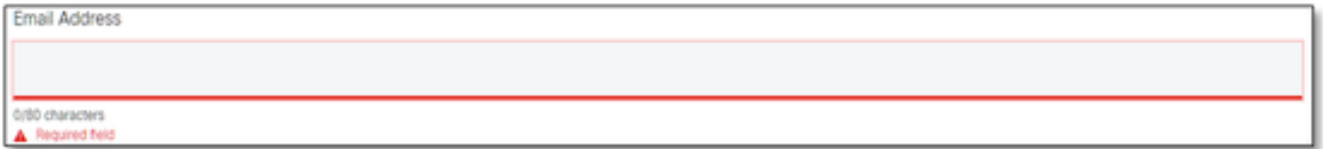
### 7.14 Número de teléfono (se rellena automáticamente Si no es así, introdúzcalo manualmente): (Opcional)



A screenshot of a form for entering a telephone number. It features a dropdown menu for the country code (currently showing "+1" with a US flag) and a text input field for the number. To the right, there is an "Ext" field and an "(optional)" label. Below the input fields, there is a note: "Select country code from dropdown then enter telephone number".

Número de teléfono

7.15 Dirección de correo electrónico (se rellena automáticamente). En caso contrario, introdúzcala manualmente):



Dirección de correo

7.16 Pulse el botón "Enviar caso".

## Sugerencias/directrices adicionales

- En los archivos de licencia de BW existentes, utilícelos como referencia al rellenar el formulario.

```
1 <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
2 <com.broadsoft.apm.managedservice.BWLicense bwVersion="20.spl"
3   |   customerId="C12345"
4   |   description=""
5   |   customerName="[C12345-A967] Account - PROD_AS_CL01 - Thu Jun 09 2022 @ 07:08"
6   |   systemName="PROD_01 Business"
7   |   clusterName="PROD_AS_CL01"
8   |   generatedOnDate="Thu Jun 09 2022 @ 07:08"
9   |   groupUserLimit="9999999"
10  |   numGroupLicense="0"
11  |   userLicense="150894"
12  |   licenseType="HARD"
13  >
14  <ApplicationServer.ServiceLicense serviceName="AppsServerLicenseFile" />
15  <licensedHostIDs>
16  <hostArray>
17  <string value="ABCDEFG-4D37-22C0-C34F-5AF3FC1C87C4"/>
18  <string value="ABCDEFG-4D73-33D4-C34F-9A7FC3C2A3D4"/>
19  </hostArray>
20 </licensedHostIDs>
21 <licensedServicesArray>
22 <com.broadsoft.apm.managedservice.ServiceLicense
23 |   level="USER"
24 |   quantity="0"
25 |   serviceName="Authentication"
26 |   servicePack="iBASE">
```

- Proporcionar información concisa y precisa ayuda significativamente a evitar retrasos.

## Notas importantes

- La ayuda de Chat Now" no está configurada actualmente para soportar las solicitudes de licencia de BroadWorks.
- Los archivos auxiliares se pueden cargar inmediatamente después de crear el caso.
- Para cualquier modificación, adjunte un soporte técnico actual o GET de los clústeres AS afectados.
  - Además, la adición de un soporte técnico o GET ayuda significativamente a evitar detalles ambiguos o incompletos.
- Toda la correspondencia debe hacerse en el billete.
  - Después de recibir su licencia, confirme que está instalada correctamente para que sepamos que sus clústeres están en buen estado y podamos cerrar el vale/SR.

## Guía de solución de problemas

Si es la primera vez que utiliza SCM, es posible que no tenga acceso y que su perfil no esté definido todavía.

Cree su perfil siguiendo estos pasos:

1. Haga clic en este enlace - <https://id.cisco.com/ui/v1.0/profile-ui> y siga las instrucciones para introducir y gestionar su perfil. O bien,
2. Puede obtener asistencia telefónica mediante este enlace: <https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html> (el número de asistencia de EE. UU. es 1 800 553 2447).
3. Si todavía tiene problemas para crear sus credenciales, envíe un correo electrónico a [bwlicensemanager@cisco.com](mailto:bwlicensemanager@cisco.com) para que podamos ayudarle.



## Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).