



このマニュアルについて

ここでは、このマニュアルの目的、対象読者、構成、および表記法、そして関連資料の入手方法について説明します。

次のトピックについて取り上げます。

- [目的 \(P.vii\)](#)
- [対象読者 \(P.viii\)](#)
- [表記法 \(P.viii\)](#)
- [関連マニュアルの参照 \(P.ix\)](#)
- [技術情報の入手方法 \(P.xi\)](#)
- [テクニカルサポート \(P.xiv\)](#)
- [その他の資料および情報の入手方法 \(P.xvi\)](#)

目的

このマニュアルでは、Cisco CallManager のアップグレード手順と要件について説明します。対象となるサーバは、Cisco Media Convergence Server、およびお客様が用意したシスコ構成規格に準拠したサーバです。

このマニュアルは、次の内容で構成されています。

- [インストールの前に \(P.1-1\)](#)
- [Cisco CallManager サーバのアップグレード \(ハードウェアを交換しない場合\) \(P.2-1\)](#)
- [アップグレード後の作業の実行 \(P.3-1\)](#)
- [アップグレード試行後における前の設定の復元 \(P.4-1\)](#)
- [アップグレードメッセージ \(P.5-1\)](#)
- [アップグレード中のサーバ交換 \(P.6-1\)](#)



ヒント

このマニュアルは、[P.ix](#) の「[関連マニュアルの参照](#)」に記載されているマニュアルと併せてお読みください。

対象読者

本書は、Cisco CallManager システムのメンテナンスを担当するネットワーク管理者を対象にしています。テレフォニーおよび IP ネットワーキングテクノロジーに関する知識が必要です。

表記法

本書では、次の表記法を使用しています。

本書では、原則としてベースとなるサーバモデル番号を使用して説明します。たとえば MCS-7835 に関する説明は、MCS-7835、MCS-7835-1000、MCS-7835-1266、MCS 7835H-2.4、MCS-7835I-2.4、MCS-7835H-3.0、MCS-7835I-3.0、お客様が用意する DL380、およびお客様が用意する IBM xSeries 342 や 345 の各サーバに適用されます。

青色のテキスト：ご使用のコンピュータから特定の項や URL にすばやく移動するには、青色で表示されているテキストをクリックします。



(注)

「注釈」です。役立つ情報や、このマニュアル以外の参照資料などを紹介しています。



注意

「要注意」の意味です。機器の損傷またはデータ損失を予防するための注意事項が記述されています。



ワンポイント・アドバイス

このヒントに紹介している方法で作業を行うと、時間を短縮できます。

(必須)

この作業が必須であることを示します。作業を行わなかった場合、システム全体にわたる障害や、データおよび設定内容の消失につながる可能性があります。

(推奨)

この作業を強く推奨しますが、必須ではないことを意味します。

関連マニュアルの参照

アップグレードを実行するときは、事前に次の資料を参照しておくことを強く推奨します。

- *Release Notes for Cisco CallManager Release 4.2*

本書のバージョンは、アップグレード マニュアルのバージョンと一致しています。アップグレード マニュアルと併せてお読みください。

- *Cisco CallManager Compatibility Matrix*

Cisco CallManager が、アップグレード前と変わらず、Cisco IP テレフォニー アプリケーションと連携して機能しているかどうかを確認するには、『*Cisco CallManager Compatibility Matrix*』を参照してください。本書では、Cisco CallManager に統合されるアプリケーションの対処方法について説明しています。

関連のあるアプリケーションには、Cisco Conference Connection、Cisco SoftPhone、Cisco uOne、Cisco 186 Analog Telephony Adaptor、Cisco Personal Assistant、Cisco Customer Response Solutions (CRS)、Telephony Application Programming Interface および Java Telephony Application Programming Interface (TAPI/JTAPI) アプリケーションが含まれます。TAPI/JTAPI アプリケーションには、シスコ製アプリケーション、サードパーティ製アプリケーションおよび Cisco Telephony Service Provider (TSP) が含まれています。

コール センター環境で Cisco CallManager および関連する Cisco IP テレフォニー アプリケーションを使用する場合は、アップグレード手順を開始する前に、本書を参照してください。

- サードパーティ製アプリケーションの互換性に関する情報

Cisco CallManager をアップグレードする前に、ご使用のネットワークで動作するすべてのアプリケーション（シスコが提供し認定しているアプリケーション）が Cisco CallManager のこのバージョンと互換性があることを確認してください。

- *Cisco IP Telephony Operating System, SQL Server, Security Updates*

本書では、最新のオペレーティング システム、SQL Server、およびセキュリティ サポート アップデートについて説明しています。本書の説明は、次の Cisco IP テレフォニー アプリケーション、つまり Cisco CallManager、Conference Connection、Personal Assistant、Cisco Customer Response Applications/Solutions を実行するサーバに適用されます。

- *Cisco IP Telephony Backup and Restore System (BARS) Administration Guide*

本書では、BARS ユーティリティのインストール、バックアップ設定の構成、Cisco CallManager データのバックアップ、データおよびサーバの復元の各方法について説明しています。

また、ユーティリティでバックアップされるファイルのリストも記載しています。このユーティリティはオペレーティング システムのファイルはバックアップしません。ただし、Host および LMHost ファイルは、サーバに存在する場合はバックアップされます。

- *Cisco CallManager セキュリティ ガイド*


本書では、Cisco CallManager、Cisco IP Phone、SRST リファレンス、および Cisco MGCP ゲートウェイに関する認証と暗号化の設定とトラブルシューティングを行う手順をステップごとに説明しています。

- Cisco IP テレフォニー アプリケーション関連資料

Cisco CallManager に統合したアプリケーションのリリース ノート、インストール ガイド、アップグレード ガイドおよびコンフィギュレーション ガイドを確認してください。

表 1 内の URL をクリックすると、関連資料および関連ソフトウェアに移動できます。

表 1 関連資料の入手先 URL

関連情報およびソフトウェア	URL および追加情報
オペレーティング システムのマニュアル および Virtual Network Computing (VNC) の 資料 (readme 資料ではありません)	http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/iptel_os/index.htm
Cisco MCS のデータ シート	http://www.cisco.com/en/US/products/hw/voiceapp/ps378/index.html
ソフトウェア専用のサーバ (IBM、HP、 Compaq、Aquarius)	http://www.cisco.com/en/US/products/hw/voiceapp/ps378/prod_brochure_list.html
<i>Cisco CallManager Compatibility Matrix</i>	http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_callmg/ccmcomp.htm
Cisco Partner Program の互換性に関する情 報	http://www.cisco.com/pcgi-bin/ecoa/Search
Cisco Technology Affiliate Program の互換性 に関する情報	http://www.cisco.com/pcgi-bin/ecoa/Search?isAffil=Y
Cisco CallManager の資料	http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_callmg/index.htm
Cisco CallManager のバックアップ マニユ アルと復元の資料	http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/backup/index.htm
Cisco CallManager、SQL Server、およびオ ペレーティング システムのサービス リ リース、アップグレード、および readme 資料	 (注) オペレーティング システムおよび SQL Server 2000 サービス リ リースは、音声製品オペレーティング システム暗号化ソフトウェ ア ページに配置されています。Cisco CallManager ソフトウェア ページからこのサイトに移動できます。
<i>Cisco CallManager セキュリティ ガイド</i>	http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_callmg/sec_vir/ae/index.htm
Cisco IP テレフォニー アプリケーション 関連資料	http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/index.htm

技術情報の入手方法

シスコの製品マニュアルやその他の資料は、Cisco.com でご利用いただけます。また、テクニカルサポートおよびその他のリソースを、さまざまな方法で入手することができます。ここでは、シスコ製品に関する技術情報を入手する方法について説明します。

Cisco.com

次の URL から、シスコ製品の最新資料を入手することができます。

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

シスコの 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>

また、シスコの Web サイトの各国語版へは、次の URL からアクセスできます。

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

シスコ製品の最新資料の日本語版は、次の URL からアクセスしてください。

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

このマニュアルには、日本語化されたマニュアル名と英語版 URL が併記された箇所があります。日本語版マニュアルを参照する場合は、次の URL にアクセスしてください。

http://www.cisco.com/japanese/warp/public/3/jp/service/manual_j/index_apt_ucm.shtml

Product Documentation DVD (英語版)

Product Documentation DVD は、技術情報を包含する製品マニュアルをポータブルなメディアに格納した、包括的なライブラリです。この DVD を使用することにより、シスコの各ハードウェア製品やソフトウェア製品のインストール、コンフィギュレーション、およびコマンドに関する複数のバージョンのマニュアルにアクセスできます。また、この DVD を使用すると、シスコの Web サイトで参照できるのと同じ HTML マニュアルに、インターネットに接続せずにアクセスできます。一部の製品については、PDF 版のマニュアルもご利用いただけます。

Product Documentation DVD は、1 回単位で入手することも、または定期購読することもできます。Cisco.com 登録ユーザ (Cisco Direct Customers) の場合、次の URL の Cisco Marketplace から Product Documentation DVD (Product Number DOC-DOCDVD= または DOC-DOCDVD=SUB) を発注できます。

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

マニュアルの発注方法 (英語版)

Cisco.com 登録ユーザの場合、Cisco Marketplace の Product Documentation Store からシスコ製品の英文マニュアルを発注できるようになっています。次の URL にアクセスしてください。

<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。

シスコシステムズマニュアルセンター

シスコシステムズマニュアルセンターでは、シスコ製品の日本語マニュアルの最新版を PDF 形式で公開しています。また、日本語マニュアル、および日本語マニュアル CD-ROM もオンラインで発注可能です。ご希望の方は、次の URL にアクセスしてください。

<http://www2.hipri.com/cisco/>

また、シスコシステムズマニュアルセンターでは、日本語マニュアル中の誤記、誤植に関するコメントをお受けしています。次の URL の「製品マニュアル内容不良報告」をクリックすると、コメント入力画面が表示されます。

<http://www2.hipri.com/cisco/>

なお、技術内容に関するお問い合わせは、この Web サイトではお受けできませんので、製品を購入された各代理店へお問い合わせください。

シスコ製品のセキュリティの概要

シスコでは、オンラインの Security Vulnerability Policy ポータル（英文のみ）を無料で提供しています。URL は次のとおりです。

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

このサイトは、次の目的に利用できます。

- シスコ製品のセキュリティ脆弱性を報告する。
- シスコ製品に伴うセキュリティ事象についてサポートを受ける。
- シスコからセキュリティ情報を受け取るための登録をする。

シスコ製品に関するセキュリティ勧告、注意事項、および回答の最新のリストには、次の URL からアクセスできます。

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

勧告、注意事項、および回答がアップデートされた時点でリアルタイムに確認する場合は、Product Security Incident Response Team Really Simple Syndication (PSIRT RSS) フィードに登録してください。PSIRT RSS フィードに登録する方法については、次の URL を参照してください。

http://www.cisco.com/en/US/products/products_psirt_rss_feed.html

シスコ製品のセキュリティ問題の報告

シスコでは、セキュアな製品を提供すべく全力を尽くしています。製品のリリース前には内部でテストを行い、すべての脆弱性を早急に修正するよう努力しています。万一、シスコ製品に脆弱性が見つかった場合は、PSIRT にご連絡ください。

- 緊急の場合：security-alert@cisco.com（英語のみ）
緊急とは、システムがアクティブな攻撃を受けている場合、または至急の対応を要する重大なセキュリティ上の脆弱性が報告されている場合を指します。これに該当しない場合はすべて、緊急でないと思われ見なされます。
- 緊急でない場合：psirt@cisco.com（英語のみ）

緊急の場合は、電話で PSIRT に連絡することもできます。

- 1 877 228-7302（英語のみ）
- 1 408 525-6532（英語のみ）



ヒント

シスコに機密情報をお送りいただく際には、PGP (Pretty Good Privacy) または互換製品 (GnuPG など) を使用して、暗号化することをお勧めします。PSIRT は、PGP バージョン 2.x から 9.x で暗号化された情報に対応しています。

無効になった、または有効期限が切れた暗号鍵は、絶対に使用しないでください。PSIRT に連絡する際に使用する正しい公開鍵には、Security Vulnerability Policy ページの Contact Summary セクションからリンクできます。次の URL にアクセスしてください。

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

このページ上のリンクからは、現在使用されている最新の PGP 鍵の ID にアクセスできます。

PGP を持っていない、または使用していない場合は、機密情報を送信する前に前述のメールアドレスまたは電話番号で PSIRT に問い合わせ、他のデータ暗号化方法を確認してください。

テクニカル サポート

Cisco Technical Support では、24 時間テクニカル サポートを提供しています。Cisco.com の Cisco Technical Support & Documentation Web サイトでは、多数のサポート リソースをオンラインで提供しています。また、シスコと正式なサービス契約を交わしているお客様には、Cisco Technical Assistance Center (TAC) のエンジニアが電話でのサポートにも対応します。シスコと正式なサービス契約を交わしていない場合は、代理店にお問い合わせください。

Cisco Technical Support & Documentation Web サイト

Cisco Technical Support & Documentation Web サイトでは、シスコ製品やシスコの技術に関するトラブルシューティングにお役立ていただけるように、オンラインでマニュアルやツールを提供しています。この Web サイトは、24 時間、いつでも利用可能です。URL は次のとおりです。

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

Cisco Technical Support & Documentation Web サイトのツールにアクセスするには、Cisco.com のユーザ ID とパスワードが必要です。サービス契約が有効で、ユーザ 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>



(注)

Web または電話でサービス リクエストを発行する前に、Cisco Product Identification (CPI) ツールを使用して製品のシリアル番号を確認してください。CPI ツールには、Cisco Technical Support & Documentation Web サイトから、Documentation & Tools の下の **Tools & Resources** リンクをクリックするとアクセスできます。アルファベット順の索引ドロップダウン リストから **Cisco Product Identification Tool** を選択するか、Alerts & RMAs の下の **Cisco Product Identification Tool** リンクをクリックします。CPI ツールには、3 つの検索オプションがあります。製品 ID またはモデル名による検索、ツリー表示による検索、**show** コマンド出力のコピーアンドペーストによる特定製品の検索です。検索結果では、製品が図示され、シリアル番号ラベルの位置が強調表示されます。ご使用の製品でシリアル番号ラベルを確認し、その情報を記録してからサービス コールをかけてください。

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>

サービス リクエストの発行

オンラインの TAC Service Request Tool を使用すると、S3 と S4 のサービス リクエストを短時間でオープンできます (S3 : ネットワークに軽微な障害が発生した、S4 : 製品情報が必要である)。状況を入力すると、その状況を解決するための推奨手段が検索されます。これらの推奨手段で問題を解決できない場合は、シスコのエンジニアが対応します。TAC Service Request Tool には、次の URL からアクセスできます。

<http://www.cisco.com/techsupport/servicerequest>

S1 または S2 のサービス リクエストの場合、またはインターネットにアクセスできない場合は、Cisco TAC に電話でお問い合わせください (S1 : ネットワークがダウンした、S2 : ネットワークの機能が著しく低下した)。S1 および S2 のサービス リクエストには、シスコのエンジニアがすぐに割り当てられ、業務を円滑に継続できるようサポートします。

Cisco TAC の連絡先については、次の URL を参照してください。

<http://www.cisco.com/techsupport/contacts>

サービス リクエストのシビラティの定義

シスコでは、報告されるサービス リクエストを標準化するために、シビラティを定義しています。

シビラティ 1 (S1) : ネットワークが「ダウン」した状態か、業務に致命的な損害が発生した場合。お客様およびシスコが、24 時間体制でこの問題を解決する必要があると判断した場合。

シビラティ 2 (S2) : 既存のネットワーク動作が著しく低下したか、シスコ製品が十分に機能しないため、業務に重大な影響を及ぼした場合。お客様およびシスコが、通常の業務中の全時間を費やして、この問題を解決する必要があると判断した場合。

シビラティ 3 (S3) : ネットワークの動作パフォーマンスが低下しているが、ほとんどの業務運用は継続できる場合。お客様およびシスコが、業務時間中にサービスを十分なレベルにまで復旧させる必要があると判断した場合。

シビラティ 4 (S4) : シスコ製品の機能、インストラクション、コンフィギュレーションについて、情報または支援が必要な場合。業務の運用には、ほとんど影響がありません。

その他の資料および情報の入手方法

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について、さまざまな資料をオンラインおよび印刷物で入手できます。

- 『Cisco Product Quick Reference Guide』は手軽でコンパクトな参照ツールです。チャネルパートナー経由で販売される多くのシスコ製品に関する簡単な製品概要、主要な機能、サンプル部品番号、および簡単な技術仕様を記載しています。年2回の更新の際には、シスコの最新情報が収録されます。『Cisco Product Quick Reference Guide』の注文方法および詳細については、次の URL にアクセスしてください。

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

- Cisco Marketplace では、シスコの書籍やリファレンス ガイド、マニュアル、ロゴ製品を数多く提供しています。購入を希望される場合は、次の URL にアクセスしてください。

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

- Cisco Press では、ネットワーキング全般、トレーニング、および認定資格に関する書籍を広範囲にわたって出版しています。これらの出版物は、初級者にも上級者にも役立ちます。Cisco Press の最新の出版情報などについては、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.ciscopress.com>

- 『Packet』はシスコシステムズが発行する技術者向けの雑誌で、インターネットやネットワークへの投資を最大限に活用するために役立ちます。本誌は季刊誌として発行され、業界の最先端トレンド、最新テクノロジー、シスコ製品やソリューション情報が記載されています。また、ネットワーク構成およびトラブルシューティングに関するヒント、コンフィギュレーション例、カスタマー ケース スタディ、認定情報とトレーニング情報、および充実したオンラインサービスへのリンクの内容が含まれます。『Packet』には、次の URL からアクセスしてください。

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

日本語版『Packet』は、米国版『Packet』と日本版のオリジナル記事で構成されています。日本語版『Packet』には、次の URL からアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/japanese/warp/public/3/jp/news/packet/>

- 『iQ Magazine』はシスコシステムズの季刊誌で、成長企業が収益を上げ、業務を効率化し、サービスを拡大するためには技術をどのように利用したらよいかを学べるように構成されています。本誌では、実例とビジネス戦略を挙げて、成長企業が直面する問題とそれを解決するための技術を紹介し、読者が技術への投資に関して適切な決定を下せるよう配慮しています。『iQ Magazine』には、次の URL からアクセスしてください。

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

デジタル版には、次の URL からアクセスできます。

<http://ciscoiq.texterity.com/ciscoiq/sample/>

- 『Internet Protocol Journal』は、インターネットおよびイントラネットの設計、開発、運用を担当するエンジニア向けに、シスコが発行する季刊誌です。『Internet Protocol Journal』には、次の URL からアクセスしてください。

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

- シスコシステムズが提供するネットワーキング製品、および各種のカスタマー サポート サービスは、次の URL から入手できます。

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

- Networking Professionals Connection は対話形式の Web サイトです。このサイトでは、ネットワーキング製品やテクノロジーに関する質問、提案、および情報をネットワーキング担当者がシスコの専門家や他のネットワーキング担当者と共に共有できます。次の URL にアクセスしてディスカッションに参加してください。

<http://www.cisco.com/discuss/networking>

- シスコは、国際的なレベルのネットワーク関連トレーニングを実施しています。最新情報については、次の URL からアクセスしてください。

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