

Guia de instruções de solicitação de licença não comercial do Support Case Manager (SCM).

Contents

[Overview](#)

[Procedimentos](#)

[Dicas/diretrizes adicionais](#)

[Notas importantes](#)

[Guia de solução de problemas](#)

Overview

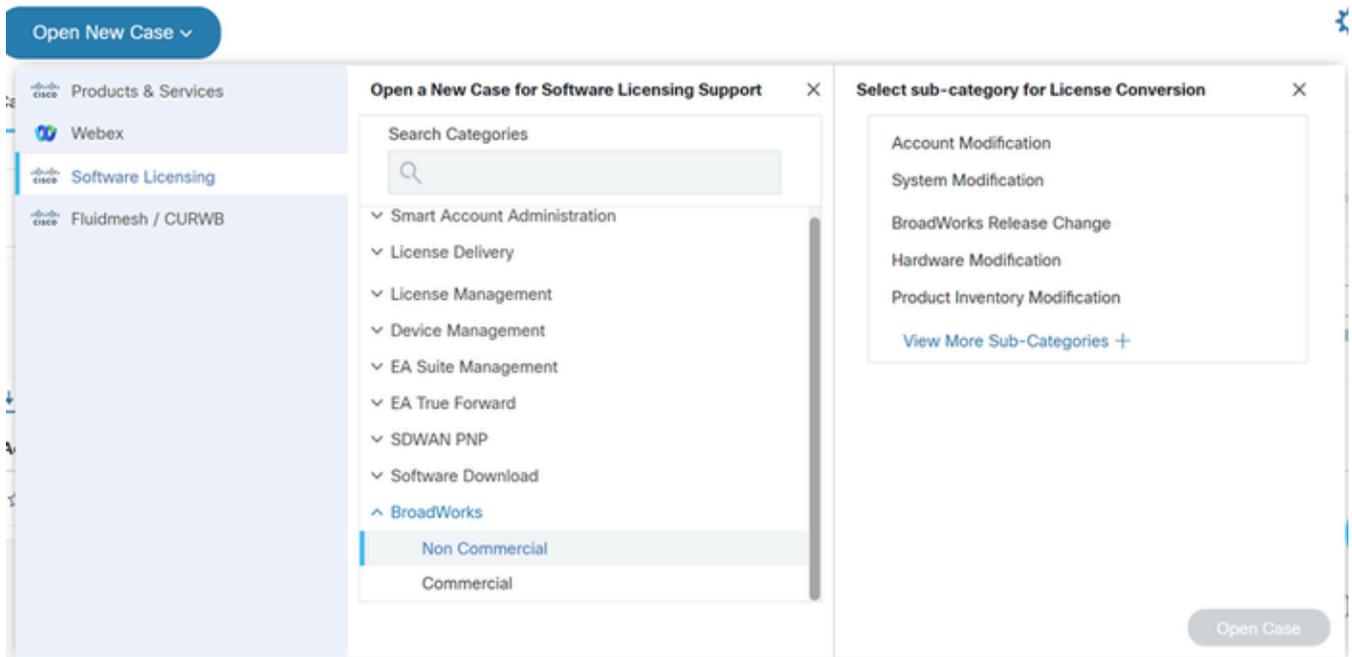
Este documento aborda o procedimento sobre como levantar solicitações de serviço usando o Support Case Manager (SCM) para qualquer solicitação de licenciamento de software da BroadWorks.

SLAs: o SLA típico para uma solicitação de licença é de 5 a 7 dias úteis. O período do SLA pode ser maior se forem necessárias aprovações dos departamentos financeiro e jurídico. O tempo do SLA geralmente pode ser reduzido dependendo do número de solicitações na fila. Quanto mais detalhadas forem as informações e mais clara for a solicitação, menor será o prazo do SLA.

Procedimentos

Siga estes procedimentos para inserir tickets de caso usando o SCM:

1. Insira suas credenciais fazendo login em - <http://www.cisco.com/go/scm>
2. No painel esquerdo, clique em "Abrir novo caso"
3. Selecione "Licenciamento de Software"
4. No painel direito, selecione "BroadWorks > Non-Commercial"
5. Vá para o lado direito da página e selecione uma subcategoria para a solicitação de licença (por exemplo, Modificação de Conta, Modificação de Hardware e assim por diante)
6. Em seguida, selecione "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"

Tabela

7. Pedidos de licenças não comerciais

*A maioria dos campos são autoexplicativos e/ou têm bolhas de ajuda em cada seção.

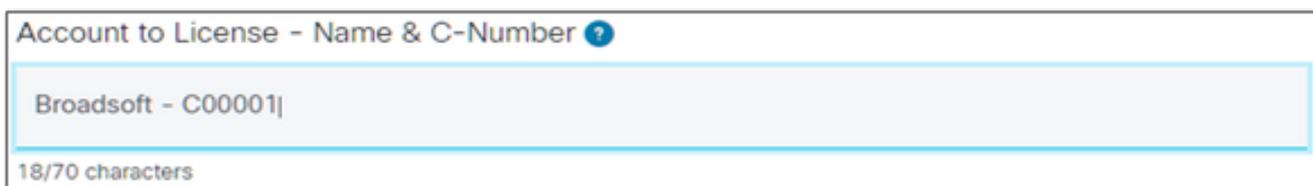
7.1 Resumo da solicitação de licença:

* Apresente uma descrição do tipo de solicitação de licença necessária (por exemplo, alteração de versão do BroadWorks, troca de hardware, extensão de uma licença temporária etc).



Resumo da Solicitação de Licença

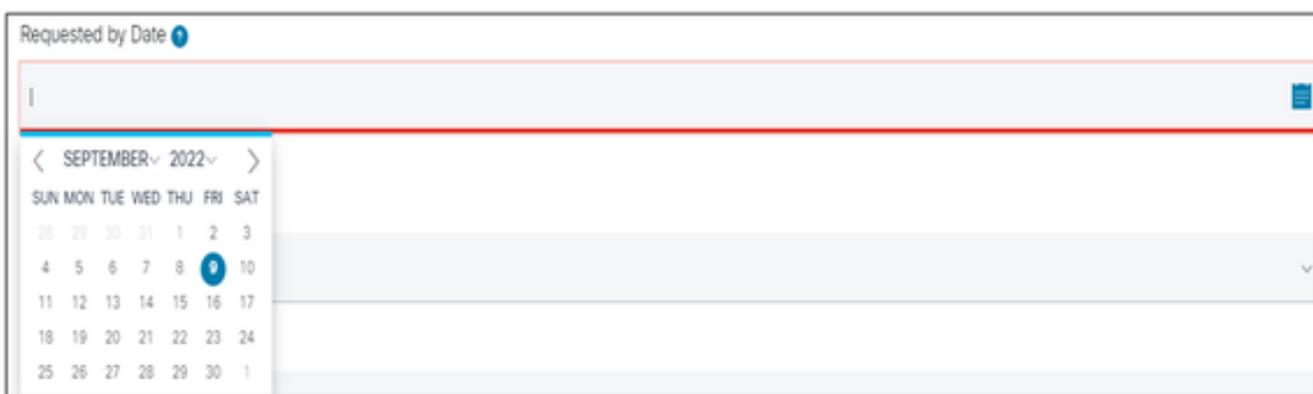
7.2 Conta para Licença - Nome e Número C



Conta para Licença

7.3 Solicitado por data:

- * A maioria das solicitações é feita em 5 a 7 dias úteis.
- * Sempre monitore seu consumo para evitar bloqueios durante o provisionamento.
- * Se surgir um problema imprevisto, forneça detalhes no campo Resumo.



Solicitado por Data

7.4 Tipo de Sistema: (isto é, Laboratório, Produção ou Ambos)

System Type

Select one

Select one

Production

Lab

Both

Tipo de sistema

7.5 Nome do sistema

System Name(s) ?

Production OR Lab|

17/140 characters

Nome do sistema

7.6 Necessidade de licenças de cluster

Cluster Licenses Needed ?

AS; MS; NS; PS; XSP|

19/40 characters

Licenças de cluster necessárias

Versão 7.7 solicitada

* Especifique por cluster se você precisa de várias versões no mesmo sistema.

Release(s) Requested ?

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

Versão solicitada

7.8 Configuração do gerenciamento de licenças:

* UUID, gerenciado por NFM ou um híbrido (o sistema contém ambos).

License Management Configuration 

Select one

Select one

UUID

NFM

Hybrid

Configuração do gerenciamento de licenças

7.9 Data de vencimento atual e a nova data de vencimento solicitada: (opcional)

* Algumas solicitações temporárias podem exigir aprovação interna.

* As durações típicas são as seguintes:

- Pré-pedido - máximo de 30 dias
- Avaliações ~ 60 dias
- Teste de carga ~ 60 dias em laboratórios / 2 semanas para produção (clone de um laboratório AS para AS)

PR é de 30 dias e não pode ser estendido)

Current Expiration Date (optional) 

New Expiration Date Requested (optional) 

Data de vencimento atual e a nova data de vencimento solicitada

7.10 Configuração especial / Notas de solicitação: (opcional)

* Liste todas as personalizações do seu sistema que precisamos conhecer.

Special Configuration / Request Notes (optional) 

Under SPA terms until 01/01/2099

7.11 Instruções de Alocação: (Opcional)

* As instruções de alocação precisam ser listadas no nível de "Produto".

* As instruções no nível de SERVICE/PACK são ambíguas. Eles podem ser incluídos em vários produtos.



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.

Instruções de Alocação

7.12 UUID/Impressões digitais



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/Impressões digitais

7.13 E-mail(s) de distribuição de licenças:

* Insira todos os endereços de e-mail dos destinatários separados apenas por vírgulas ou ponto-e-vírgula.



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

E-mail(s) de distribuição de licenças

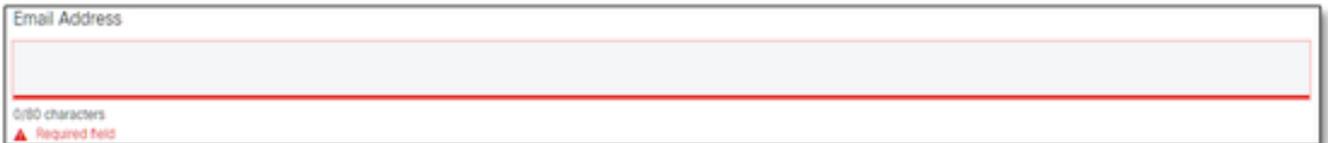
7.14 Número de telefone (preenchido automaticamente Se não, insira manualmente): (Opcional)



A screenshot of a form titled "Telephone Number (optional)". It features a dropdown menu for country code (currently showing "+1"), a text input field for the phone number, and an "Ext" field with "(optional)" next to it. Below the fields, there is a note: "Select country code from dropdown then enter telephone number".

Número de telefone

7.15 Endereço de e-mail (preenchido automaticamente. Caso contrário, insira manualmente):



Endereço de e-mail

7.16 Pressione o botão "Submit Case" (Enviar caso).

Dicas/diretrizes adicionais

- Em seus arquivos de licença BW existentes, use-os como referência no preenchimento do formulário.

```
1 <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
2 <com.broadsoft.apm.managedservice.BWLicense bwVersion="20.sp1"
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="999999"
10  |   numGroupLicense="0"
11  |   userLicense="150894"
12  |   licenseType="HARD"
13  >
14  <ApplicationServer.ServiceLicense serviceName="AppsServerLicenseFile" />
15  <licensedHostIDs>
16    <hostArray>
17      <string value="ABCDEFGH-4D37-22C0-C34F-5AF3FC1C87C4"></string>
18      <string value="ABCDEFGH-4D73-33D4-C34F-9A7FC3C2A3D4"></string>
19    </hostArray>
20  </licensedHostIDs>
21  <licensedServicesArray>
22    <com.broadsoft.apm.managedservice.ServiceLicense
23      |   level="USER"
24      |   quantity="0"
25      |   serviceName="Authentication"
26      |   servicePack="iBASE">
```

- Fornecer informações concisas e precisas ajuda significativamente a evitar atrasos.

Notas importantes

- A ajuda do Chat Now" não está configurada no momento para suportar solicitações de licença do BroadWorks.
- Os arquivos de suporte podem ser carregados imediatamente após a criação do caso.
- Para qualquer modificação, anexe um suporte técnico atual ou GET do(s) cluster(s) AS afetado(s).
 - Além disso, anexar um GET ou suporte técnico ajuda significativamente a evitar detalhes ambíguos ou incompletos.
- Toda correspondência deve ser feita no tíquete.
 - Após receber sua licença, confirme se ela está instalada corretamente para que saibamos que seus clusters estão em boas condições e possamos fechar o SR/tíquete.

Guia de solução de problemas

Se esta é a primeira vez que você usa o SCM, talvez você não tenha acesso e seu perfil ainda não esteja definido.

Crie seu perfil seguindo estas etapas:

1. Clique neste link - <https://id.cisco.com/ui/v1.0/profile-ui> e siga as instruções para inserir e gerenciar seu perfil. Ou,
2. Você pode obter suporte por telefone usando este link - <https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html> (o número de suporte nos EUA é 1 800 553 2447).
3. Se você ainda tiver problemas para criar suas credenciais, envie um e-mail para bwlicensemanager@cisco.com para que possamos ajudá-lo ainda mais.

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.