

Содержание

[Введение](#)

[Разъяснения поддержки для микропрограммного обеспечения IP-телефона](#)

[Что делает поддерживаемое среднее значение?](#)

[Это работает?](#)

[Правила политики службы поддержки поставщика позволяют его?](#)

[Если это позволено, поставщик проверял его?](#)

[Поставщик предоставляет техническую поддержку для практического руководства или исправляет разрыв?](#)

[Телефоны поддержки закончена](#)

[Реальные примеры](#)

Введение

Этот документ описывает некоторые аспекты поддержки Cisco IP Phone, отнесенных к микропрограммному обеспечению, таких как нагрузка телефона.

Этот документ применим к этим настольным и беспроводным Cisco IP Phone (это не полный список):

- Адаптер для аналоговых телефонов (ATA) Cisco, серии 180
- Cisco Cius
- Серия DX опыта совместной работы рабочего стола Cisco
- Cisco IP Phone, серии 7800
- Унифицированные IP-телефоны Cisco, серии 6900
- Cisco Unified IP Phones 7900 Series
- Унифицированные IP-телефоны Cisco, серии 8800
- Унифицированные IP-телефоны Cisco, серии 8900
- Унифицированные IP-телефоны Cisco, серии 9900
- Cisco унифицированные телефоны протокола SIP, серии 3900

В целях этого документа модель телефона обращается к дискретному идентификатору, такой как 9971 или DX650.

Примечание: Этот документ не применяется к Cisco или оконечным точкам Дистанционного присутствия Tandberg, таким как EX, SX, MX или кодеки серии C.

Разъяснения поддержки для микропрограммного обеспечения IP-телефона

Этот раздел разъясняет тип поддержки, что Cisco обеспечивает микропрограммное обеспечение IP-телефона.

- Для каждой Модели IP-телефона, однажды Релизы Cisco версия новой микропрограммы, более старые версии больше не поддерживаются. Например, если текущей 9971 загрузкой ПО является Версия 9.3 (4), и Версия 9.4 (1) освобождена, то Версия 9.3 (4) больше не поддерживается.
- Последний выпуск для определенной модели телефона всегда является версией с наибольшим номером доступной для скачивания на Cisco.com. Выше пронумерованный релиз микропрограммы для одной модели не влияет на микропрограммную поддержку другой модели.
- Инженерные настройки (ES) созданы для критически важного клиента, закрепляет на в-настоящее-время-поддерживаемом-релизе. Как только выпуск новой микропрограммы доступен, никакие дополнительные ESs не созданы для более старого выпуска. Будущие ESs только созданы для нового выпуска. Загрузки ES применились к освобожденному образу, не обязательно включены в следующий освобожденный образ, если они созданы после даты замораживания кода. По этой причине загрузки ES не могли бы появиться в выпуске до двух версий после начального распределения ES.
- Cisco ожидает клиентов, которые встречаются с проблемой на более старой версии микропрограмм для тестирования последних версий микропрограммного обеспечения на подмножестве телефонов, чтобы подтвердить, что все еще существует проблема.

Что делает поддерживаемое среднее значение?

В целом всегда существует четыре размерности поддержки для рассмотрения. Они перечислены здесь в форме вопросов с ответами, определенными для Cisco IP Phone.

Это работает?

Существует много элементов, которые работают, но не обязательно позволены или проверены Cisco. Поэтому никакая техническая поддержка не предоставлена. То, что это работает, необходимо, но не достаточно.

Правила политики службы поддержки поставщика позволяют его?

Cisco определяет то, что позволено в Листе Данных о продукте и в Комментариях к выпуску для данной версии микропрограммы. Для Cisco IP Phone элемент, который **не позволен, даже если он работает**, обычно происходит из-за одной из этих причин:

- Это создает проблему приложения, которая может только быть исправлена с улучшениями программного обеспечения или переструктурой; например, когда Cisco IP Phone используются с контролем за вызовом третьей стороны, определенные функции не могли бы быть доступными.
- Это может негативно повлиять на устойчивость приложения или прогнозируемую емкость/производительность, и требуемая проверка Cisco еще не произошла; примером

является использование сторонних точек доступа для обеспечения возможности беспроводного подключения для беспроводных Cisco IP Phone.

- Допустимый сценарий использования не существует для Cisco Collaboration. Примером является регистрация Cisco IP Phone непосредственно к Cisco Unified Communications Manager (UCM) по Интернету без использования соответствующей безопасности и шифрования.

Если это позволено, поставщик проверял его?

Приведем несколько примеров:

- Формальное тестирование и обеспечение, которое особенно важно для Унифицированной связи (UC) Cisco / развертывания Совместной работы передачи голосовых данных в реальном времени и видео
- Контакт-центры
- Другие критически - важные обмены информацией

Некоторые позволенные элементы не проверены, или потому что они вне разграничения ответственности для Cisco, такой как совместимость со сторонними устройствами, или потому что они выходят за рамки, какого Cisco явно протестировала, такие как использование более старого телефонного микропрограммного обеспечения с более новыми версиями UCM.

Поставщик предоставляет техническую поддержку для практического руководства или исправляет разрыв?

Например, помощь, обеспечил конфигурацию или процедуру устранения неполадок, которая стремится устанавливать rootcause и исправлять для проблемы. Исправляет для новых ошибок ПО, мог бы только быть предоставлен как обновление последней версии программного обеспечения. Центр технической поддержки Cisco (TAC) поддерживает продукты, купленные у Cisco с допустимым договором о техническом обслуживании, который заплачен полностью.

Телефоны поддержки закончена

Существует несколько этапов в процессе поддержки закончена (EoL) продукта, который может повлиять на типы поддержки, что Центр технической поддержки Cisco может обеспечить продукт. Cisco IP Phone полагаются на Cisco Unified Communications Manager (CUCM) для почти всей их функциональности, таким образом, статус поддержки для того продукта нужно рассмотреть, когда вы решаете проблему по телефону.

Когда телефон достигает Конца Обслуживания программного обеспечения (EoS), это означает, что Cisco не обязана освободить дальнейшие обновления ПО для той модели. Могли бы быть исключения, сделанные для важных уязвимостей, но они всегда оцениваются на индивидуальном уровне. Центр технической поддержки Cisco будет работать на случаи для продуктов, которые достигли EoS, но если проблема будет обнаружена с телефонным программным обеспечением, то это не будет исправлено.

Когда телефон достигает *в последний день Поддержки - HW*, это считают устаревшим и полностью EoL. Телефоны EoL не названы на Центр технической поддержки, потому что не возможно купить договор о технической поддержке для любого продукта после конца даты обновления договора программного обеспечения.

Зависимость этих телефонов на CUCM играет роль и для EoSW и для моделей телефонов EoL. Состояния [Матрицы программной совместимости Cisco Unified Communications Manager](#):

Модели телефонов, которые являются Концом Обслуживания программного обеспечения, продолжают поддерживаться на последних версиях UCM, однако, они не используют преимущества никакого нового UCM или микропрограммных функций, привязанных к тому выпуску.

Этот оператор применяется к моделям EoL также. Это означает, что TAC исследует проблемы, которые отнесены к EoSW или телефону EoL, пока у клиента есть допустимый договор о технической поддержке для CUCM, к которому зарегистрирован телефон. Если проблема, как находят, происходит из-за дефекта в CUCM, то TAC работает с клиентом и разработкой для определения обходного пути и Долгосрочного исправления для проблемы.

Реальные примеры

Вот некоторые реальные примеры поддержки, которые иллюстрируют эти понятия:

- **Телефоны Cisco SIP, которые регистрируются в контроле за вызовом третьей стороны.** В то время как Cisco прилагает все усилия, чтобы гарантировать, что ее телефоны являются совместимым со стандартами SIP, она не проверяет, предоставляет руководство по конфигурации или поддержку программного обеспечения для решений для контроля за вызовом третьей стороны, кроме, где явно задокументировано.
- **Последовательное (гирляндное) соединение множественных телефонов через сеть и порты ПК.** Это работает в некоторой степени, потому что это позволяет телефонам регистрировать и делать базовые вызовы; однако, это не предоставляет устойчивость производственного класса и соблюдение задокументированной сетевой безопасности и оптимальных методов Качества обслуживания (QoS).
- **Определенные проверки оборудования только работают с более новым микропрограммным обеспечением.** Иногда, Cisco должна обновить аппаратные компоненты в поставляющих в настоящее время аппаратных средствах IP-телефона. Обновления ПО иногда требуются для поддержки этих новых компонентов, которые не позволяют новой проверке оборудования IP-телефона выполнять более старые версии микропрограммы IP-телефона. Поддержка модели нового оборудования описана в Комментариях к выпуску.
- **Новый дефект обнаружен в Версии 8.5 (2), но только исправлен в Версии 9.4 (3).** Cisco только поддерживает одну активную версию любого телефонного микропрограммного обеспечения. Потенциальный дефект в Версии 8.5 (2) должен быть продемонстрирован, чтобы также произойти в Версии 9.4 (3), прежде чем будет освобождено исправление

ошибки. Это исправление могло быть освобождено как ES Версии 9.4 (3) или Версия 9.4 (4).

- **Изменение в шаблоне для функциональных клавиш по умолчанию в Версии 10.5 (2) CUCM предотвращает 7936 телефонов Серии от использования функции Конференции.** 7936 телефонов Серии пошли EoS в 2011, задолго до того, как была освобождена Версия 10.5 CUCM. Поскольку проблема связана с программным обеспечением CUCM, TAC будет работать с клиентами для смягчения этой проблемы.

Примечание: Поддержка условия Cisco зависит от обслуживания клиентов текущего и полностью оплаченного договора о технической поддержке с Cisco.