

Política de soporte del firmware del Cisco IP Phone

Contenido

[Introducción](#)

[Clarificaciones del soporte para el firmware del teléfono del IP](#)

[¿Qué soportado significa?](#)

[¿Trabaja?](#)

[¿Las reglas de la directiva del soporte de vendedor lo permiten?](#)

[¿Si se permite, el vendedor lo validó?](#)

[¿El vendedor proporciona la asistencia técnica para cómo-a o el rotura-arreglo?](#)

[Teléfonos del fin de vida](#)

[Ejemplos del mundo real](#)

Introducción

Este documento describe algunos aspectos del soporte para los Teléfonos IP de Cisco relacionados con el firmware, tal como carga del teléfono.

Este documento es aplicable a estos Teléfonos IP de escritorio y inalámbricos de Cisco (esto no es una lista completa):

- 180 Series del adaptador de teléfono analógico de Cisco (ATA)
- Cisco Cius
- Serie de la experiencia DX de la Colaboración del escritorio de Cisco
- 7800 Series de los Teléfonos IP de Cisco
- Cisco unificó las 6900 Series de los Teléfonos IP
- Cisco Unified IP Phones 7900 Series
- Cisco unificó las 8800 Series de los Teléfonos IP
- Cisco unificó las 8900 Series de los Teléfonos IP
- Cisco unificó las 9900 Series de los Teléfonos IP
- Cisco unificó las 3900 Series de los teléfonos del Session Initiation Protocol (SIP)

Con el propósito de este documento, un modelo del teléfono refiere a un identificador discreto, tal como 9971 o DX650.

Note: Este documento no se aplica a Cisco o a los puntos finales del TelePresence de Tandberg tales como el EX, el SX, el MX, o el codecs de la serie C.

Clarificaciones del soporte para el firmware del teléfono del IP

Esta sección aclara el tipo de soporte que Cisco proporciona para el firmware del teléfono del IP.

- Para cada modelo del teléfono del IP, una vez las Versiones de Cisco una versión del nuevo firmware, las versiones anteriores se soportan no más. Por ejemplo, si la carga del firmware de la corriente 9971 es versión 9.3(4), y versión 9.4(1) se libera, después la versión 9.3(4) se soporta no más.
- La última versión para un modelo determinado del teléfono es siempre la versión más reciente disponible para la descarga en Cisco.com. Una versión de firmware alto-numerada para un modelo no afecta al soporte del firmware para otro modelo.
- Los especiales de ingeniería (ES) se crean para los arreglos del cliente crítico en la versión soportado actualmente. Una vez que una versión del nuevo firmware está disponible, no se crea ningunos ES adicionales para la más vieja versión. El futuro ES se crea solamente para la nueva versión. Las cargas ES aplicadas a una imagen liberada no se incluyen necesariamente en la imagen liberada siguiente si se crean después de que la fecha del helada del código. Por esa razón, las cargas ES no pudieron aparecer en la versión hasta dos versiones después de la distribución inicial del ES.
- Cisco cuenta con a los clientes que encuentran un problema en una versión anterior del firmware para probar la última versión de firmware en un subconjunto de teléfonos para confirmar que todavía existe el problema.

¿Qué soportado significa?

Hay generalmente siempre cuatro dimensiones del soporte a considerar. Se enumeran aquí bajo la forma de preguntas, con las respuestas específicas a los Teléfonos IP de Cisco.

¿Trabaja?

Hay muchos elementos que trabajan, pero necesariamente no es permitido ni es validado por Cisco. Por lo tanto, no se proporciona ninguna asistencia técnica. Que trabaja es necesario, pero no suficiente.

¿Las reglas de la directiva del soporte de vendedor la permiten?

Cisco define qué se admite en la hoja de datos del producto y en los Release Note para una versión de firmware dada. Para los Teléfonos IP de Cisco, un elemento que **no se permite incluso si trabaja** es generalmente debido a una de estas razones:

- Crea un problema de aplicación que se pueda reparar solamente con las mejoras del software o la re-arquitectura; por ejemplo, ciertas características no pudieron estar disponibles cuando los Teléfonos IP de Cisco se utilizan con el control de llamada de tercero.
- Puede afectar negativamente la estabilidad de la aplicación o la capacidad/el funcionamiento fiables, y la validación requerida de Cisco todavía no ha ocurrido; un ejemplo es el uso de los

Puntos de acceso de tercera persona para proporcionar la conectividad de red inalámbrica para los Teléfonos IP inalámbricos de Cisco.

- Un escenario válido del uso no existe para la colaboración de Cisco. Un ejemplo es el registro de los Teléfonos IP de Cisco directamente al administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco (UCM) sobre Internet sin el uso de la Seguridad y del cifrado apropiados.

¿Si se permite, el vendedor lo validó?

A continuación, se incluyen algunos ejemplos:

- Prueba y garantía formales, que es determinado importante para las implementaciones de las Comunicaciones unificadas de Cisco (UC) /Collaboration de la voz en tiempo real y del vídeo
- Centros del Contacto del cliente
- Otras comunicaciones esenciales para la misión

Algunos elementos permitidos no se validan, tampoco porque están fuera de la demarcación de la responsabilidad para Cisco, tal como Interoperabilidad con los dispositivos de terceros, o porque están fuera del ámbito de qué Cisco probó explícitamente, por ejemplo el uso de un más viejo firmware del teléfono con las versiones más recientes del UCM.

¿El vendedor proporciona la asistencia técnica para cómo-a o el rotura-arreglo?

Por ejemplo, es la ayuda proporcionada para una configuración o para un procedimiento del Troubleshooting que apunte establecer la causa raíz y reparar para un problema. Los arreglos para los nuevos defectos del software se pudieron proporcionar solamente como actualización a la última versión del software. El Centro de Asistencia Técnica de Cisco (TAC) soporta los Productos comprados de Cisco con un contrato de mantenimiento válido que se pague por completo.

Teléfonos del fin de vida

Hay varios jalones en el proceso del fin de vida del producto (EoL) que puede afectar los tipos de soporte que el TAC de Cisco puede proporcionar para un producto. Los Teléfonos IP de Cisco confían en el administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco (CUCM) para casi todas sus funciones, así que el estatus del soporte para ese producto debe ser considerado cuando usted resuelve problemas un problema en un teléfono.

Cuando un teléfono alcanza el final del mantenimiento de software (EoSW), significa que Cisco no está obligado a liberar cualquier actualizaciones de software más otra para ese modelo. Pudo haber excepciones hechas para las vulnerabilidades críticas, pero éstos se evalúan siempre en un caso por caso. El TAC de Cisco trabajará en las cajas para los Productos que han alcanzado EoSW, pero si un problema se descubre con el software del teléfono, no será reparado.

Cuando un teléfono alcanza el *día más pasado de soporte - HW*, se considera Obsoleto y totalmente EoL. Los teléfonos del EoL no se dan derecho al soporte a TAC porque no es posible comprar un contrato de servicio técnico para ningún producto después del extremo de la fecha de la renovación de contrato del software.

La dependencia de estos teléfonos en el CUCM entra en el juego para los modelos del teléfono de EoSW y del EoL. Los estados de la [matriz de compatibilidad del software de administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco](#):

Llame por teléfono a los modelos que son final del mantenimiento de software continuarán siendo soportados en el último UCM los liberan sin embargo no se aprovecharán de ningunas nuevas características UCM o del firmware asociadas a esa versión.

Esta declaración aplica al EoL los modelos también. Esto significa que TAC investiga los problemas que se relacionan con un teléfono de EoSW o del EoL, mientras el cliente tenga un contrato de servicio técnico válido para el CUCM al cual se registra el teléfono. Si el problema se encuentra para ser debido a un defecto en el CUCM, después el TAC trabaja con el cliente y el desarrollo para determinar un workaround y una reparación a largo plazo para el problema.

Ejemplos del mundo real

Aquí están algunos ejemplos del mundo real del soporte que ilustran estos conceptos:

- **Teléfonos del SIP de Cisco que se registran con el control de llamada de tercero.** Mientras que Cisco hace el todos los esfuerzos de asegurarse que sus teléfonos son cumple con las normas del SORBO, no valida, proporciona el guía para la configuración, o el software support para las soluciones de control de llamada de tercero, a menos que donde documentado explícitamente.
- **Una cadena margarita de los teléfonos múltiples vía la red y los puertos de PC.** Esto trabaja hasta cierto punto, porque permite que los teléfonos registren y hagan las llamadas básico; sin embargo, no proporciona la estabilidad y la adherencia de la producción-clase a la seguridad de la red y a las mejores prácticas documentadas del Calidad de Servicio (QoS).
- **Ciertas revisiones de hardware trabajan solamente con un más nuevo firmware.** De vez en cuando, Cisco debe poner al día a los componentes de hardware en hardware del teléfono del IP del actual-envío. Las actualizaciones de software se requieren a veces para soportar estos nuevos componentes, que no permiten que la nueva revisión de hardware del teléfono del IP funcione con más viejas versiones de firmware del teléfono del IP. Un más nuevo soporte del modelo de hardware se describe en los Release Note.
- **Un nuevo defecto se descubre en la versión 8.5(2) pero se repara solamente en la versión 9.4(3).** Cisco mantiene solamente una versión activa de cualquier firmware del teléfono. Un defecto potencial en la versión 8.5(2) se debe demostrar también para ocurrir en la versión 9.4(3) antes de que se libere un arreglo del bug. Este arreglo se podía liberar como la versión 9.4(3)ES o versión 9.4(4).
- **Un cambio en la plantilla de teclas programables predeterminada en la versión 10.5(2) CUCM previene las 7936 Series llama por teléfono del uso de la característica de la conferencia.** Los teléfonos de las 7936 Series fueron EoSW en 2011, mucho antes la versión 10.5 CUCM fue liberada. Porque el problema miente con el software CUCM, TAC trabajará con los clientes para atenuar este problema.

Note: Las disposiciones de Cisco del soporte son contingentes en el mantenimiento de cliente de un contrato de servicio técnico actual y totalmente desembolsado con Cisco.