

# Modelo soporte unificado del entorno de la aplicación

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Registros del servidor de aplicaciones](#)

[Scripts de MakeCall y del answerCall](#)

[Host](#)

[Cuándo llamar el TAC de Cisco](#)

[Cuándo llamar al creador de la aplicación](#)

[Desarrollo](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

El Cisco Unified Application Environment (CUAE) puede tener cualquier número de aplicaciones instaladas que no sean creadas por Cisco. Debido a este hecho, el CUAE tiene un modelo soporte de la fractura entre TAC, los Servicios para desarrolladores de Cisco, y los promotores de aplicación de terceros. Este documento describe el modelo soporte partido CUAE.

Considere por favor la información en este documento para determinar si usted llama el Centro de Asistencia Técnica, los Servicios para desarrolladores de Cisco, o la entidad que creó la aplicación que experimentó un problema.

**Nota:** Su contrato de servicio técnico con Cisco es la última definición de su soporte. Este documento no se significa para substituir o para reemplazar la definición de esos contratos, pero para ofrecer bastante la navegación directa en la organización más apropiada para entrar en contacto.

Para determinar qué solución es la mejor para usted, vea estas secciones:

- [Host](#) — Si usted recibe el CUAE y ha instalado y ejecuta las aplicaciones encima de esta plataforma, esta solución es la mejor para usted.
- [Desarrollo](#) — Si usted desarrolla las aplicaciones para el CUAE, esta solución es la mejor para usted.

## [prerrequisitos](#)

## [Requisitos](#)

No hay requisitos específicos para este documento.

## [Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en el Cisco Unified Application Environment (2.4).

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

## [Convenciones](#)

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

## [Antecedentes](#)

### [Registros del servidor de aplicaciones](#)

Cuando usted experimenta un problema, el problema se pudo señalar como error en los registros del servidor de aplicaciones. Para encontrar estos registros, navegar al <server-IP-direccionamiento >/mceadmin de http://, elegir los **registros del servidor > AppServer**, y hacer clic el archivo del registro superior. Este archivo es útil para determinar donde miente la raíz del problema.

Además, el personal de servicio técnico utiliza los registros del servidor de aplicaciones para resolver problemas cualquier problema. Usted debe liar sus registros antes de que usted los envíe a su personal de servicio técnico. Utilice la característica del archivo del registro para liar sus registros. Navegue al <server-IP-direccionamiento >/mceadmin de http://, y elija los **registros del servidor > seleccionan todos > los registros seleccionados archivo**.

### [Scripts de MakeCall y del answerCall](#)

Dos scripts se lían con el CUAE: el script de *MakeCall* y el script del *answerCall*. La funcionalidad básica de la prueba de estos scripts, así como la operación de la red, y deben ser funcionadas con si la causa de una falla del guión personalizada es desconocida. Los resultados de estas pruebas, junto con los registros del servidor de aplicaciones, pueden ayudarle a determinar que organización de soporte a entrar en contacto.

- Si los scripts de MakeCall y del answerCall son acertados, el problema es más probable en el script de encargo del desarrollo, y usted debe llamar el soporte del desarrollador de Cisco.
- Si los scripts de MakeCall o del answerCall fallan, el problema es más probable un problema de configuración, y usted debe llamar el TAC de Cisco.

Para más información sobre cómo utilizar los scripts de MakeCall y del answerCall, refiera a la [guía de administración para el Cisco Unified Application Environment \(2.4\)](#).

# Host

## Cuándo llamar el TAC de Cisco

Los clientes que han comprado las Comunicaciones unificadas de Cisco esenciales actúan el contrato de servicio para su Cisco Unified Application Server (CUA) y el Cisco Unified Media Engine (CUME) pueden llamar el Centro de Asistencia Técnica (TAC) si el CUAE no puede comunicar con su administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco (CUCM) de una telefonía y de un Audio Devices (dispositivos de audio).

Soportes a TAC estos problemas:

- Las llamadas del SORBO, de H.323, del SCCP, o CTI a y desde CUCM y los CUA no pueden completar.
- Las secuencias RTP del CUME a los puntos finales (los teléfonos u otras entidades accesibles) experimentan 1-way, la ninguna manera, o el audio pobre.
- Problemas con la Administración de la plataforma a través de la consola de administración del "mceadmin".
- Asuntos relacionados con el hardware (solamente si el soporte del hardware se incluye en sus Comunicaciones unificadas de Cisco esenciales actúa el contrato de servicio).
- TAC también soporta los problemas de interoperabilidad entre el CUAE y el Cisco Unified Presence (TAZA).

**Nota:** Esta lista contiene los problemas que TAC intentará hacer el debug de y resolver. Sin embargo, el TAC no puede resolver los problemas en los cuales la causa raíz es una aplicación mal desarrollada. Por ejemplo, TAC intentará resolver los problemas (tales como llamadas que no pueden completar, Problemas de audio, y problemas de interoperabilidad de la TAZA) que es causado por la red o el despliegue/los Problemas de entorno. Sin embargo, el TAC no intentará resolver estos mismos problemas si son causados por una aplicación que se desarrolle incorrectamente. Usted debe entrar en contacto al creador de la aplicación para resolver estos problemas. Examine los registros del servidor de aplicaciones, según lo descrito en los [registros del servidor de aplicaciones](#), para determinar que organización de soporte a entrar en contacto.

## Cuándo llamar al creador de la aplicación

Usted debe llamar al creador de la aplicación si los registros del servidor de aplicaciones indican y error de aplicación o si la aplicación tiene problemas no mencionados en [cuándo llamar el TAC de Cisco](#). TAC no es responsable de los errores lógicos o programáticos en las aplicaciones que no son creadas por Cisco. Usted debe entrar en contacto al creador de la aplicación si la causa raíz reside en la aplicación.

## Desarrollo

Los clientes que han comprado un contrato de Servicios para desarrolladores de Cisco pueden entrar en contacto los Servicios para desarrolladores si experimentan los problemas desarrollo-relacionados de la aplicación. los problemas Desarrollo-relacionados incluyen los problemas con las aplicaciones desarrolladas con CUAE que sean causados por los errores en la plataforma. Además, los Servicios para desarrolladores pueden ofrecer la dirección si un desarrollador se pega en un problema determinado del desarrollo.

## Información Relacionada

- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)