

Stratégie de support de micrologiciel de téléphone IP de Cisco

Contenu

[Introduction](#)

[Clarifications de support pour le micrologiciel de téléphone IP](#)

[Ce que pris en charge signifie ?](#)

[Fonctionne-t-cela ?](#)

[Les règles de stratégie de support technique du constructeur le permettent-elles ?](#)

[Si on lui permet, le constructeur l'a-t-il validé ?](#)

[Le constructeur fournit-il l'assistance technique pour comment-à ou la rupture-difficulté ?](#)

[Téléphones de fin de vie](#)

[Exemples du monde réel](#)

Introduction

Ce document décrit quelques aspects de soutien des Téléphones IP de Cisco liés au micrologiciel, tel que le chargement de téléphone.

Ce document s'applique à ces Téléphones IP de bureau et Sans fil de Cisco (ce n'est pas une liste complète) :

- Gamme 180 de l'adaptateur de téléphone analogique de Cisco (ATA)
- Cisco Cius
- Gamme de bureau de l'expérience collaborative DX de Cisco
- Gamme 7800 de Téléphones IP de Cisco
- Gamme 6900 de Téléphones IP de Cisco Unified
- Gamme 7900 de Téléphones IP de Cisco Unified
- Gamme 8800 de Téléphones IP de Cisco Unified
- Gamme 8900 de Téléphones IP de Cisco Unified
- Téléphones IP unifiés de la gamme Cisco 9900
- Gamme 3900 de téléphones de Protocole SIP (Session Initiation Protocol) de Cisco Unified

Aux fins de ce document, un modèle de téléphone se rapporte à un identifiant discret, tel que 9971 ou DX650.

Note: Ce document ne s'applique pas à Cisco ou aux points finaux de TelePresence de Tandberg tels que l'EX, SX, MX, ou codecs de série C.

Clarifications de support pour le micrologiciel de téléphone IP

Cette section clarifie le type de support que Cisco fournit pour le micrologiciel de téléphone IP.

- Pour chaque modèle de téléphone IP, une fois Cisco libère une version de nouveau micrologiciel, les versions plus anciennes ne sont plus pris en charge. Par exemple, si le chargement de micrologiciels du courant 9971 est version 9.3(4), et version 9.4(1) est relâché, puis la version 9.3(4) n'est plus prise en charge.
- La dernière release pour un modèle particulier de téléphone est toujours la version élevé-numérotée disponible pour le téléchargement sur Cisco.com. Une version de microprogramme élevé-numérotée pour un modèle n'affecte pas le soutien de micrologiciel d'un autre modèle.
- Machinant les offres spéciales (es) sont créés pour des difficultés essentielles de client sur la release actuellement-prise en charge. Une fois qu'une version de nouveau micrologiciel est disponible, aucun ESs supplémentaire ne sont créés pour la release plus ancienne. Futur ESs sont seulement créés pour la nouvelle release. Des chargements es appliqués à une image sortie ne sont pas nécessairement inclus dans la prochaine image sortie s'ils sont créés après que la date de gel de code. Pour cette raison, les chargements es ne pourraient pas apparaître dans la release jusqu'à deux releases après la distribution initiale de l'es.
- Cisco attend les clients qui rencontrent un problème sur une version du microprogramme plus ancienne pour tester le dernier micrologiciel sur un sous-ensemble de téléphones afin de confirmer que le problème existe toujours.

Ce que pris en charge signifie ?

Généralement il y a toujours quatre dimensions du support à considérer. Ils sont répertoriés ici sous forme de questions, avec des réponses spécifiques aux Téléphones IP de Cisco.

Fonctionne-t-cela ?

Il y a beaucoup d'éléments qui fonctionnent, mais n'est pas nécessairement autorisé ou est validé par Cisco. Par conséquent, aucune assistance technique n'est fournie. Que cela fonctionne est nécessaire, mais non suffisant.

Les règles de stratégie de support technique du constructeur le permettent-elles ?

Cisco définit ce qui est admis dans la fiche technique de produit et dans les notes de mise à jour pour une version de firmware donnée. Pour des Téléphones IP de Cisco, un élément qui **n'est pas permis même si cela fonctionne** est habituellement dû à une de ces raisons :

- Il crée un problème d'application qui peut seulement être réparé avec des améliorations logicielles ou la re-architecture ; par exemple, certaines caractéristiques ne pourraient pas être disponibles quand des Téléphones IP de Cisco sont utilisés avec le tiers Contrôle d'appel.

- Il peut négativement affecter la stabilité d'application ou la capacité prévisible/représentation, et la validation exigée de Cisco ne s'est pas encore produite ; un exemple est l'utilisation de tiers Points d'accès afin de fournir la connexion sans fil pour les Téléphones IP Sans fil de Cisco.
- Un scénario d'utilisation valide n'existe pas pour le Cisco Collaboration. Un exemple est l'enregistrement des Téléphones IP de Cisco directement à Cisco Unified Communications Manager (UCM) au-dessus de l'Internet sans utilisation de Sécurité et de cryptage appropriés.

Si on lui permet, le constructeur l'a-t-il validé ?

Voici quelques exemples :

- Test et assurance formels, qui est particulièrement importante pour des déploiements de Cisco Unified Communications (UC) /Collaboration de Voix et de vidéo en temps réel
- Centres de relations clients
- D'autres transmissions critiques

Quelques éléments permis ne sont pas validés, non plus parce qu'ils sont en dehors de la démarcation de responsabilité pour Cisco, tel que l'Interopérabilité avec des périphériques de tiers, ou parce qu'ils sont hors de portée de quel Cisco a explicitement testé, comme l'utilisation d'un micrologiciel plus ancien de téléphone avec de plus nouvelles versions d'UCM.

Le constructeur fournit-il l'assistance technique pour comment-à ou la rupture-difficulté ?

Par exemple, est l'assistance donnée pour une configuration ou pour une procédure de dépannage qui vise à établir la cause principale et à réparer pour un problème. Des difficultés pour de nouvelles erreurs de logiciel pourraient seulement être fournies comme mise à jour à la dernière version du logiciel. Le centre d'assistance technique Cisco (TAC) prend en charge des Produits achetés de Cisco avec un contrat valide de maintenance qui est payé entièrement.

Téléphones de fin de vie

Il y a plusieurs échéances dans le processus de fin de vie de produit (EoL) qui peut affecter les types de support que Cisco TAC peut fournir pour un produit. Les Téléphones IP de Cisco se fondent sur Cisco Unified Communications Manager (CUCM) pour presque toute leur fonctionnalité, ainsi l'état de support pour ce produit doit être considéré quand vous dépannez une question à un téléphone.

Quand un téléphone atteint la fin de la maintenance logicielle (EoSW), il signifie que Cisco n'est pas obligé de libérer toute autre mise à jour logicielle pour ce modèle. Il pourrait y avoir des exceptions faites pour des vulnérabilités essentielles, mais ceux-ci sont toujours évalués sur une base individuelle. Cisco TAC travaillera aux caisses pour les Produits qui ont atteint EoSW, mais si un problème est découvert avec le logiciel de téléphone, il ne sera pas réparé.

Quand un téléphone atteint le *dernier jour du support - HW*, c'est considéré Désuet(e) et complètement EoL. Les téléphones d'EoL n'ont pas droit au support TAC parce qu'il n'est pas possible d'acheter un contrat de support pour aucun produit après l'extrémité de la date de

renouvellement de contrat de logiciel.

La dépendance de ces téléphones sur le CUCM entre dans le jeu des modèles pour d'EoS_W et d'EoL téléphone. Les états de [matrice de compatibilité logicielle de Cisco Unified Communications Manager](#) :

Téléphonez les modèles qui sont fin de maintenance logicielle continueront à être pris en charge sur le dernier UCM les relâchent cependant ne tireront pas profit de n'importe quel nouveau UCM ou micrologiciel comportent associé à cette release.

Cette déclaration s'applique aux modèles d'EoL aussi bien. Ceci signifie que le TAC étudie les problèmes qui sont liés à un téléphone d'EoS_W ou d'EoL, tant que le client a un contrat valide de support pour le CUCM auquel le téléphone est enregistré. Si le problème s'avère dû à un défaut dans le CUCM, alors le TAC fonctionne avec le client et le développement afin de déterminer un contournement et une difficulté à long terme pour le problème.

Exemples du monde réel

Voici quelques exemples du monde réel de support qui montrent ces concepts :

- **Téléphones SIP de Cisco qui s'inscrivent au tiers Contrôle d'appel.** Tandis que Cisco fait tout effort de s'assurer que ses téléphones sont des normes de SIP conformes, il ne valide pas, fournit les conseils de configuration, ou le support logiciel pour de tiers solutions de Contrôle d'appel, sauf là où explicitement documenté.
- **Une guirlande de plusieurs téléphones par l'intermédiaire du réseau et des ports PC.** Ceci fonctionne dans une certaine mesure, parce qu'il permet aux téléphones d'enregistrer et faire des appels de base ; cependant, il ne fournit pas la stabilité et le respect de production-classe à la sécurité des réseaux et aux pratiques recommandées documentées de Qualité de service (QoS).
- **Certaines révisions de matériel fonctionnent seulement avec un plus nouveau micrologiciel.** De temps en temps, Cisco doit mettre à jour des composants matériels dans le matériel de téléphone IP d'actuellement-expédition. Des mises à jour logicielles sont parfois exigées afin de prendre en charge ces nouveaux composants, qui ne permettent pas à la nouvelle révision de matériel de téléphone IP pour exécuter des versions de firmware plus anciennes de téléphone IP. Un plus nouveau support de modèle matériel est décrit dans les notes de mise à jour.
- **Un nouveau défaut est découvert dans la version 8.5(2) mais seulement réparé dans la version 9.4(3).** Cisco met à jour seulement une version active de n'importe quel micrologiciel de téléphone. Un défaut potentiel dans la version 8.5(2) doit être expliqué pour se produire également dans la version 9.4(3) avant qu'un correctif de bogue soit libéré. Cette difficulté a pu être relâchée comme version 9.4(3)ES ou version 9.4(4).
- **Un changement du modèle de touche dynamique par défaut dans la version 10.5(2) CUCM empêche une gamme 7936 téléphonent de l'utilisation de la caractéristique de conférence.** Les téléphones de gamme 7936 ont disparu EoS_W en 2011, longtemps avant que la version

10.5 CUCM ait été libérée. Puisque le problème se trouve avec le logiciel CUCM, le TAC fonctionnera avec des clients afin d'atténuer ce problème.

Note: Les dispositions de Cisco de support est contingente sur la maintenance de client d'un courant et d'un contrat entièrement payé de support avec Cisco.