

# 目次

## [概要](#)

### [IP フォン ファームウェアのサポート説明](#)

#### [「サポートされている」の意味](#)

#### [機能しますか。](#)

#### [ベンダー サポート ポリシー規定で許可されていますか。](#)

#### [許可されている場合、ベンダーは認証済みですか。](#)

#### [ベンダーによる操作手順や修正方法などのテクニカル サポートは提供されますか。](#)

#### [サポート終了の電話機](#)

#### [実際の例](#)

## 概要

このドキュメントは、電話負荷などの Cisco IP フォンに関するサポート項目を説明します。

このドキュメントでは、以下のデスクトップとワイヤレス Cisco IP フォンに適用されます ( リストにあるものすべてというわけではありません )。

- Cisco Analog Telephone Adaptor (ATA) 180 シリーズ
- Cisco Cius
- Cisco Desktop Collaboration Experience DX シリーズ
- Cisco IP Phone 7800 シリーズ
- Cisco Unified IP Phone 6900 シリーズ
- Cisco Unified IP Phone 7900 シリーズ
- Cisco Unified IP Phones 8800 シリーズ
- Cisco Unified IP Phone 8900 シリーズ
- Cisco Unified IP Phone 9900 シリーズ
- Cisco Unified Session Initiation Protocol (SIP) Phones 3900 シリーズ

このドキュメントでは、電話機モデルは 9971 または DX650 など、個々の ID を示します。

注 このドキュメントは、EX、SX、MX、または C シリーズ コーデックなどの、シスコまたは Tandberg Telepresence のエンドポイントには適用されません。

## IP フォン ファームウェアのサポート説明

この項では、シスコが IP フォン ファームウェアに提供するサポートのタイプを説明します。

- 各 IP フォン モデルでは、一度シスコが新しいファームウェア バージョンをリリースすると、古いバージョンはサポートされなくなります。たとえば、現在の 9971 ファームウェア ロードがバージョン 9.3(4) の場合、バージョン 9.4(1) がリリースされると、バージョン 9.3(4) はサポートされなくなります。

- 個々の電話機モデルの最新リリースは、Cisco.com で最大の番号が付いているダウンロード可能なバージョンになります。あるモデルのファームウェア リリースで最大のバージョン番号が変わっても、別のモデルのファームウェアのサポートには影響しません。
- エンジニアリング スペシャル ( ES ) は、現在サポートされているリリースの主なカスタマーの変更に対して作成されます。新しいファームウェア リリースを使用できるようになると、旧リリースには追加で ES が作成されることはありません。以降、ES は新しいリリースにのみ作成されます。リリース イメージに適用される ES のロードは、コード凍結日以降に作成された場合、次のリリース イメージに必ずしも含まれるとは限りません。そのため、ES のロードは ES の最初の配信後 2 つのリリースまでのリリースには表示されない場合があります。
- 古いバージョンのファームウェアに問題が発生した場合、電話のサブセットに最新のファームウェア バージョンをテストして、問題が解消しないか確認してください。

## 「サポートされている」の意味

通常、考慮するサポートの種類は 4 種類あります。以下に、4 種類の意味について、質問形式で、Cisco IP フォンに関する回答とともに示します。

### 機能しますか。

機能しても、シスコが必ずしも許可または認証しないものも多くあります。そのため、テクニカル サポートは提供されません。機能は必要ですが、これでは十分ではありません。

### ベンダー サポート ポリシー規定で許可されていますか。

何が許可されているかについては製品データ シートおよび所定のファームウェア バージョンのリリース ノートで定義しています。Cisco IP フォンでは、次のいずれかの理由により、**機能しても許可されないもの**があります。

- ソフトウェア拡張または再設計によってのみ修正できるアプリケーション問題が発生する。たとえば、一部の機能は、Cisco IP フォンをサードパーティ コール制御で使用すると利用できない場合があります。
- アプリケーションの安定性や予測可能な容量/パフォーマンスに悪影響を与える可能性があるため、所定のシスコ認証は行われていない。例を挙げると、サードパーティのアクセス ポイントを使用し、ワイヤレス接続をワイヤレスの Cisco IP フォンに提供する場合などです。
- シスコ コラボレーションで有効な使用例がない。例を挙げると、適切なセキュリティと暗号化の使用がないインターネット経由で Cisco Unified Communications Manager ( UCM ) への Cisco IP フォンの直接登録があります。

### 許可されている場合、ベンダーは認証済みですか。

次に例を示します。

- 正式なテストおよび保証：リアルタイムの音声およびビデオの Cisco Unified Communications ( UC ) /Collaboration の導入には特に重要です。
- カスタマー コンタクト センター
- 他のミッションクリティカルな通信

許可されていても認証されていない場合もあります。この理由は、シスコの責任範囲を超える場合 ( サードパーティ デバイスとの相互運用性など )、または、シスコの明示的な検査範囲に含まれない場合 ( UCM の新しいバージョンを古い電話のファームウェアに使用するなど ) です。

## ベンダーによる操作手順や修正方法などのテクニカル サポートは提供されますか

。

たとえば、設定またはトラブルシューティングの手順に提供される問題の原因と修正方法を確立することを目的としたサポートがあります。新しいソフトウェア障害の修正はソフトウェアの最新バージョンのアップデートとして配信されるだけです。Cisco Technical Assistance Center ( TAC ) は、有効な全額前払いのメンテナンス契約によりシスコから購入した製品をサポートします。

## サポート終了電話

Cisco TAC が製品に提供するサポートのタイプに影響する可能性がある製品サポート終了 ( EoL ) プロセスには、複数のマイルストーンがあります。Cisco IP フォンは、ほとんどすべての機能を Cisco Unified Communications Manager ( CUCM ) に依存しています。そのため、電話機の問題をトラブルシューティングするときは、その製品のサポート ステータスを考慮する必要があります。

電話機はソフトウェア メンテナンス終了 ( EoSW ) になると、以後、そのモデルのソフトウェア アップデートをリリースする義務がなくなることを意味します。重大な脆弱性に対する例外はありますが、これらは常に個別に検討されています。Cisco TAC では EoSW になった製品のケースの問題に対応しますが、ソフトウェアが原因の問題は解決できません。

電話機はサポート終了日 ( HW ) になると、廃止で完全に EoL になったと見なされます。EoL の電話機は、ソフトウェアの契約更新日終了後に、製品のサポート契約を購入できないため、TAC サポートの対象から外されます。

CUCM の対象となる電話機は EoSW および EoL の両方のモデルでこの依存関係が適用されます。[Cisco Unified Communications Manager ソフトウェア互換性マトリックス](#)には次のように記載されています。

ソフトウェア メンテナンスが終了する電話機のモデルは、最新の UCM リリースで引き続きサポートされますが、そのリリースで新しい UCM またはファームウェア機能は利用できません。

このステートメントは、EoL のモデルにも適用されます。これは、電話機が登録されている CUCM の有効なサポート契約がある限り、TAC が EoSW または EoL の電話機に関する問題を調査することを意味します。問題が CUCM に原因があることが確認されている場合、問題の回避策および長期解決策を決定するために、TAC は顧客および開発と協力します。

## 実際の例

次に、これらのコンセプトの説明となる実際のサポート例をいくつか示します。

- **サードパーティ コール制御で登録する Cisco SIP 電話機**：シスコは電話機が SIP 標準に対応する配慮をしていますが、明示的に記載されている場合を除き、設定のガイダンス、またはサードパーティ コール制御ソリューションのソフトウェア サポートの検証、提供はありません。
- **ネットワークおよび PC ポートによる複数の電話機のデジーチェーン**：この場合、電話機が登録と基本コールを実行できるため、ある程度は機能します。ただし、運用クラスの安定性や、記載ネットワーク セキュリティや Quality of Service ( QoS ) のベスト プラクティスの適合性は提供されません。
- **新しいファームウェアのみで機能する特定のハードウェア リビジョン**：現在配布している IP フォン ハードウェア コンポーネントの更新が必要になる場合があります。これらの新しいコンポーネントをサポートするために、ソフトウェア アップデートが必要な場合があります。これらのコンポーネントは、新しい IP フォン ハードウェア リビジョンが古い IP フォン ファームウェアを実行しないようにしています。新しいハードウェア モデルのサポートは、リリース ノートを参照してください。
- **新しい障害がバージョン 8.5(2) で検出されたが、バージョン 9.4(3) のみで修正**：シスコは、あらゆる電話機ファームウェアについてアクティブ バージョンは 1 つのみを現行のものとして管理します。バージョン 8.5(2) の潜在的な障害は、バグ修正がリリースされる前にバージョン 9.4(3) でも行います。この修正は、バージョン 9.4(3)ES またはバージョン 9.4(4) としてリリースされる場合があります。
- **CUCM バージョン 10.5(2) のデフォルト ソフトキー テンプレートの変更により、Conference 機能の使用による 7936 シリーズ電話機の使用を停止**：2011 年、7936 シリーズ電話機は、CUCM バージョン 10.5 がリリースされるまでに EoSW となりました。問題が CUCM ソフトウェアにあるため、この問題を緩和するために、TAC はお客様と協力していきます。

注 シスコのサポート規定は、お客様が現在有効な有償サポート契約をシスコとの間で維持されていることを条件としています。