

目录

[简介](#)

[IP电话固件的支持说明](#)

[支持是什么意思？](#)

[它是否工作？](#)

[供应商支持策略规则是否允许它？](#)

[如果它允许，供应商是否验证它？](#)

[供应商是否为如何或工间休息时间修复方法提供技术支持？](#)

[生命周期结束电话](#)

[真实世界的示例](#)

简介

本文描述支持的一些方面与固件涉及的思科IP电话的，例如电话负载。

本文是可适用的对这些桌面和无线思科IP电话(这不是完整列表)：

- 180系列Cisco的模拟电话适配器(ATA)
- 思科Cius
- 思科桌面协作体验DX系列
- 7800系列Cisco的IP电话
- 6900系列Cisco Unified的IP电话
- Cisco Unified IP Phones 7900系列
- 8800系列Cisco Unified的IP电话
- 8900系列Cisco Unified的IP电话
- 9900系列Cisco Unified的IP电话
- Cisco Unified 3900系列会话初始化协议(SIP)的电话

为本文，电话型号是指一个分离标识符，例如9971或DX650。

注意：本文不适用于思科或Tandberg网真终端例如EX、SX、MX或者C系列编码。

IP电话固件的支持说明

此部分澄清思科为IP电话固件提供支持的种类。

- 对于每个IP电话型号，一次新的固件版本，更旧的版本不再支持Cisco版本。例如，如果当前9971固件加载是版本9.3(4)和版本9.4(1)发布，然后不再支持版本9.3(4)。
- 一个特定的电话型号的新版本总是下载的最高编号的版本联机在Cisco.com。一个型号的一个更高编号的固件版本不影响另一个型号的固件支持。

- 设计专用(ES)为在当前支持的版本的重要用户修正创建。一旦新的固件版本是可用的，另外的埃斯没有为旧的版本创建。将来埃斯为新版本只创建。如果他们创建，在代码冻结日期后，ES负载应用对一发布的镜像在其次发布的镜像不一定包括。因此，ES负载在直到两版本的版本也许没出现在ES的最初的分配以后。
- 思科期待遇到在固件早版本的一问题测试在电话的一子集的最新的固件为了确认的客户问题仍然存在。

支持是什么意思？

一般来说，总是有要考虑的四尺寸支持。他们列出此处以问题的形式，与答案特定对思科IP电话。

它是否工作？

有工作的许多项目，但是不一定由思科允许或者验证。所以，没有提供技术支持。它工作是必要，但是不满足的。

供应商支持策略规则是否允许它？

思科定义了什么是允许在产品数据表和在版本注释为一个给的固件版本。对于思科IP电话，没有允许的项目，即使工作通常归结于这些原因之一：

- 它制造可能只修复与软件增强或再体系结构的应用程序问题;例如，当思科IP电话与三方呼叫控制一起使用时，某些功能也许不取得到。
- 它能负面影响应用程序稳定性或可预测的产能/性能，并且需要的思科验证未发生;示例是使用第三方接入点为了为无线思科IP电话提供无线连接。
- 一个有效使用情况方案不为思科协作存在。示例是思科IP电话的注册直接地给Cisco Unified Communications Manager (UCM)没有使用适当的安全和加密，在互联网。

如果它允许，供应商是否验证它？

例如：

- 正式测试和保证，对Cisco Unified实时语音和视频的通信(UC) /Collaboration部署是特别重要
- 用户联系中心
- 其他关键的通信

一些允许项目没有验证，因为他们是思科的责任分界的外部，例如互通性用第三方设备，或者，因为他们是在什么思科的范围之外明确地测试了，例如使用更旧的电话固件与UCM新版本。

供应商是否为如何或工间休息时间修复方法提供技术支持？

例如，是为打算设立问题的问题根源和修正的排除故障步骤提供的为配置或协助。新的软件缺陷的修正也许只提供作为更新给软件的新版本。Cisco技术支持中心(TAC)支持从与被支付的有效维护合

同的思科采购的产品。

生命周期结束电话

有在能影响支持种类Cisco TAC能为产品提供的产品停产(EoL)进程的几个重要事件。思科IP电话依靠Cisco Unified Communications Manager (CUCM)几乎所有的他们的功能，该产品的支持状况必须如此考虑，当您排除故障在电话时的一个问题。

当电话到达结尾软件维护(EoS)，意味着思科没有被强制发布该型号的任何另外软件更新。也许有为关键漏洞做的例外，但是这些以具体情况总是被评估。Cisco TAC在到达了EoS的产品的盒将工作，但是，如果问题发现与电话软件，不会修复。

当电话到达支持最后一天- HW时，认为过时和完全EoL。因为采购所有产品的支持合同，在软件合同更新日期的末端后，是不可能的EoL电话没有资格获得TAC支持。

这些电话从属关系在CUCM的为两个EoS和EoL电话开始活动型号。 [Cisco Unified Communications Manager软件兼容表](#)状态：

给将继续最新的UCM支持发布他们不会利用其中任一新建的UCM或固件以已关联为特色用该版本然而而是软件维护结尾的型号打电话。

此语句运用对EoL型号。这意味着TAC调查与EoS或EoL电话涉及的问题，只要客户有电话注册的CUCM的有效支持合同。如果发现问题由于在CUCM的一个缺陷，则TAC与客户和开发一起使用为了确定应急方案和长期的修改问题的。

真实世界的示例

这是说明这些概念的一些真实世界的支持示例：

- **向三方呼叫控制登记的Cisco SIP电话。**当思科做每一份努力保证时其电话是符合标准的SIP，它为三方呼叫控制解决办法不验证，提供配置指导或者软件支持，除了其中明确地描述。
- **多个电话菊花链通过网络和PC端口。**因为允许电话注册和做基本呼叫，这运作在某种程度上;然而，它不提供制作中集集团稳定性和否遵循给描述的网络安全和服务质量(QoS)最佳实践。
- **某些硬件修订版只与新的固件一起使用。**偶然地，思科在当前发送的IP电话硬件方面必须更新硬件组件。软件更新有时要求为了支持这些新建的组件，不允许新的IP电话硬件修订版运行更旧的IP电话固件版本。更新的硬件型号支持在版本注释描述。
- **一个新的缺陷在版本8.5(2)在版本9.4(3)发现，但是只修复。**思科只维护所有电话固件一个活动版本。在bug修复发布前，在版本9.4(3)必须展示在版本8.5(2)的一个潜在的缺陷也发生。此修正能发布作为版本9.4(3)ES或版本9.4(4)。
- **在默认软键模板上的一个变化在CUCM版本10.5(2)防止一个7936系列电话使用会议功能。**在CUCM版本10.5发布之前，7936系列电话在2011年去EoS。由于问题位于随着CUCM软件，TAC将工作与客户为了减轻此问题。

注意：支持思科提供是偶发的当前和全部付清的支持合同的用户维护与思科的。