

Directiva de soporte de conector de terminal seguro

Contenido

[Introducción](#)

[Política](#)

[Excepciones](#)

[Referencias adicionales](#)

[Preguntas Frecuentes](#)

Introducción

Este documento describe la política de soporte para el software Secure Endpoint Connector.

Política

Cisco está publicando esta política de soporte para el software de administración de la nube privada, el appliance virtual de nube privada y el software del conector de terminales seguros alojados en la nube de terminales seguros o en la nube privada.

Cisco proporcionará soporte técnico (TAC), correcciones de errores y mejoras de productos del software de administración de nube privada, el appliance virtual de nube privada o el software del conector de terminal seguro durante un año como mínimo después del lanzamiento de cada versión de software. La fecha de lanzamiento de Secure Endpoint Connector para la nube pública de Secure Endpoints y la nube privada puede variar en función de la fecha de lanzamiento de la misma versión de conector en cada tipo de implementación. Al cabo de un año, la versión dejará de ser compatible con futuras correcciones de errores y mejoras de productos, excepto con las versiones de conectores publicadas específicamente para la compatibilidad con sistemas operativos antiguos. Si experimenta un problema con una versión de software no compatible, es posible que se le pida que confirme si una versión de mantenimiento más reciente o la más reciente resuelve el problema.

La compatibilidad con el conector de terminal seguro en todos los sistemas operativos se alineará con la programación de fin de soporte publicada por el proveedor. La asistencia de Cisco para sistemas operativos antiguos, como los que cuentan con asistencia ampliada, requiere que el cliente mantenga todos los contratos de asistencia ampliada necesarios para garantizar que el sistema operativo del terminal cuenta con asistencia activa del proveedor.

Las versiones antiguas de un sistema operativo pueden requerir la ejecución de una versión específica del software de conector de terminal seguro para recibir soporte técnico. La versión específica mantendrá la compatibilidad con el sistema operativo, pero es posible que no reciba todas las nuevas características y actualizaciones del producto realizadas únicamente para correcciones de errores críticas. Las pruebas de software de terminal seguro y las rutas de actualización se limitarán únicamente a las versiones compatibles, tal como se describe en esta política.

Las versiones futuras de la consola de Secure Endpoint Cloud y Private Cloud estarán restringidas para mostrar únicamente y permitir la descarga de versiones de conectores de Secure Endpoint oficialmente compatibles. El sitio web de Secure Endpoint Private Cloud se actualizará para mostrar y descargar solo las versiones compatibles del software de Private Cloud. Las versiones de consola de Secure Endpoint Cloud o Private Cloud pueden eliminar las versiones no compatibles después de que el software haya dejado de ser compatible oficialmente.

Hito	Fecha
Política de soporte publicada	4 de agosto de 2022
Fecha efectiva de la política de soporte	5 de septiembre de 2022

Cuadro 1. Calendario de las políticas

Esta tabla describe los hitos de la política de asistencia anunciada.

A partir de la publicación de esta política de soporte, el [Anuncio de fin de soporte para Secure Endpoint Connector Versions](#) se ha realizado para detallar versiones específicas de Secure Endpoint Connector que se han visto afectadas inmediatamente por esta política de soporte.

Excepciones

- **Versiones previas al lanzamiento**
Las versiones preliminares, como las betas y las primeras pruebas de campo, no siguen la política de soporte estándar y se rigen por el soporte proporcionado durante el período beta.
- **Extracción puntual**
Aunque Cisco hará todo lo posible por evitar el caso, puede que sea necesario eliminar una versión lanzada del conector de terminales seguros debido a la gravedad o frecuencia de los problemas observados sobre el terreno o para solucionar problemas de seguridad. En ese caso, podemos eliminar y, o bien 1) poner a disposición una nueva versión que solucione los problemas, o bien 2) proporcionar una recomendación sobre la versión a la que los clientes deben actualizar. Si se quita un conector, es posible que la versión del conector no esté disponible para su descarga y no se pueda configurar para la actualización mediante la configuración de directivas del conector. Estos cambios pueden requerir una versión programada de la consola de terminales seguros o del software de la nube privada y estarán disponibles lo antes posible.
- **Compatibilidad del sistema operativo**
Es posible que algunas funciones del conector necesiten actualizarse al sistema operativo o al nivel de revisión más recientes, ya que pueden depender de la compatibilidad o las capacidades del sistema operativo instalado. Por lo tanto, no todas las funciones de Secure Endpoint estarán disponibles en todas las versiones de un sistema operativo y es posible que sea necesario actualizarlas para que todas las funciones estén disponibles para el conector.
- **Versiones de conectores anteriores**
Es posible que las versiones de conectores de terminales seguros para sistemas operativos antiguos o antiguos no cuenten con todas las funciones y capacidades de respaldo debido a limitaciones técnicas. La compatibilidad con versiones de conector en estos sistemas operativos se limitará a revisiones y versiones de mantenimiento críticas y no garantiza la compatibilidad con nuevas funciones.

Referencias adicionales

[Compatibilidad del sistema operativo del conector de Windows del terminal seguro de Cisco](#)

[Compatibilidad de SO del conector de Cisco Secure Endpoint Linux](#)

[Compatibilidad del sistema operativo del conector Mac de Cisco Secure Endpoint](#)

[Notas de la versión de terminal seguro](#)

[Notas de la versión de Secure Endpoint Private Cloud](#)

Preguntas Frecuentes

A: ¿Cuándo entrará en vigor la política de asistencia?

R: Esta política de asistencia se anunció el 1 de agosto de 2022 y entrará en vigor el 1 de septiembre de 2022. La versión original de la directiva de soporte se está reemplazando por la versión actual.

A: ¿Seguirán funcionando los conectores de terminal seguro después de que la política de soporte ya no los admita?

R: Sí, los conectores de terminales seguros seguirán funcionando y se conectarán a la nube de terminales seguros o a la nube privada para los servicios de disposición; sin embargo, es posible que funcionen con una capacidad reducida debido a la falta de funciones disponibles en las versiones más recientes y que también contengan problemas de seguridad no resueltos. En algunos casos, es posible que las versiones de conectores anteriores ya no funcionen o no puedan comunicarse con Secure Endpoint Cloud, por lo que será necesario actualizarlas debido a los cambios técnicos que se produzcan a medida que se siga desarrollando Secure Endpoint Cloud. Haga referencia al [Notas de la versión de terminales seguros](#) que contiene información sobre las últimas funciones y actualizaciones de seguridad de cada versión. Le recomendamos que actualice a la última versión del conector para asegurarse de que puede acceder a las funciones más recientes y disponer de los parches de seguridad más actualizados.

A: ¿Tendré acceso a versiones de conectores que hayan superado la política de soporte?

R: Los conectores implementados de forma activa en su entorno seguirán funcionando y se conectarán a Secure Endpoint Cloud. Sin embargo, no podrán optar a asistencia técnica y es posible que no cuenten con todas las funciones del producto y actualizaciones de seguridad. Los conectores que ya no se admitan tal y como se definen en la política de asistencia se eliminarán para su descarga y ya no estarán disponibles para su implementación a través de la configuración de la política del conector en futuras versiones de la consola de Secure Endpoint Cloud and Private Cloud. Las directivas que ya están configuradas para actualizarse a una versión de conector no compatible se actualizarán automáticamente para quitar la configuración. En el caso de sistemas operativos compatibles con versiones anteriores, se requerirán versiones específicas del software Secure Endpoint Connector para que sean compatibles con sistemas operativos anteriores y sigan recibiendo asistencia técnica.

A: ¿Puedo implementar una versión de conector anterior que haya descargado anteriormente?

R: Sí, es posible que se sigan implementando versiones de conectores anteriores ya descargadas; sin embargo, no podrá descargar una versión de conector que ya se haya quitado de la consola de Secure Endpoint. No se recomienda la implementación de versiones no compatibles porque puede carecer de nuevas características del producto, parches de seguridad importantes o puede que ya no sea compatible con la tecnología de nube más actual. Además, no se proporcionará soporte técnico y es posible que deba actualizar a una versión compatible antes de recibir soporte técnico para esos conectores.

A: ¿Cómo puedo averiguar qué versiones no compatibles de Secure Endpoint Connectors se implementan en mi entorno?

R: La consola de Secure Endpoint ofrece varias formas de buscar y mostrar conectores no compatibles. La página Administración de equipos (Administración -> Equipos) permite filtrar manualmente la lista de conectores implementados para mostrar los conectores no admitidos. En la página Equipos, expanda Filtros y seleccione "No compatible" en el menú desplegable Versión del conector. Esto mostrará todos los dispositivos que ejecutan una versión de conector no compatible. Además, el panel Equipo de la ficha Descripción general del panel mostrará un gráfico con el porcentaje de conectores que no son compatibles con su entorno. Al hacer clic en "End of Life" (Fin del ciclo de vida), accederá automáticamente a la página de administración de equipos filtrada previamente y mostrará los dispositivos específicos afectados.

A: ¿Cómo se soportan las versiones beta o de conector de prueba de campo temprana con la política de soporte?

R: La implementación del software de lanzamiento previo de Secure Endpoint es compatible con cada equipo y se rige por el acuerdo correspondiente durante la participación. Los clientes que deseen acceder a las nuevas funciones una vez finalizada la versión beta deberán seguir las instrucciones para pasar a la versión de conector disponible públicamente y compatible oficialmente. No existe soporte técnico para las versiones previas al lanzamiento del software a menos que lo defina específicamente el equipo que administra el programa.

A: ¿Cómo se verán afectadas las versiones del conector de nube privada de terminal seguro?

R: Esta política de soporte se aplica a Secure Endpoint Cloud y Secure Endpoint Private Cloud. Debido a la diferente cadencia de versión de Secure Endpoint Private Cloud, las fechas de lanzamiento de las versiones de los conectores disponibles en cada modelo de implementación pueden diferir de Secure Endpoint Cloud, pero se seguirá aplicando el mismo plazo de compatibilidad de conectores en función de la versión de software de los conectores en la consola de Private Cloud.

A: ¿Qué versiones de conector se ven afectadas por esta política de soporte?

R: La política de soporte se aplica a todos los conectores de terminales seguros, incluidos los sistemas operativos Windows, Mac, Linux y dispositivos móviles disponibles en Secure Endpoint Cloud o Secure Endpoint Private Cloud. Las versiones del conector que se ven afectadas inmediatamente por esta política de soporte se pueden encontrar en la [Anuncio de fin de asistencia para las versiones de Secure Endpoint Connector y Private Cloud](#).

A: Todavía veo una versión anterior disponible en la consola, ¿puedo descargarla e instalarla?

R: Una versión puede quitar una versión del conector de la consola algún tiempo después de que el conector haya dejado de ser compatible oficialmente. Recomendamos seleccionar una versión más reciente del software para evitar problemas de compatibilidad y disponer de la protección, el

conjunto de características del producto y los parches de seguridad más recientes.

A: ¿Tengo que ejecutar la versión más reciente de un sistema operativo para continuar utilizando mis conectores de terminal seguro?

R: Las versiones del conector pueden requerir un parche del sistema operativo o una actualización a una versión posterior, según sea necesario para mantener la compatibilidad, acceder a todas las funciones o corregir errores. Esto es común para los dispositivos Android y Apple iOS que tienen ciclos frecuentes de lanzamiento y actualización, pero se aplica a todos los sistemas operativos. [Notas de la versión de terminal seguro](#) contiene detalles específicos sobre los requisitos del sistema operativo para versiones de conectores específicas.

Los siguientes sitios web contienen información adicional específica sobre la compatibilidad de cada sistema operativo:

[Compatibilidad del sistema operativo del conector de Windows del terminal seguro de Cisco](#)

[Compatibilidad de SO del conector de Cisco Secure Endpoint Linux](#)

Compatibilidad del sistema operativo del conector Mac de Cisco Secure Endpoint

A: ¿Cómo se ve afectado el software Secure Endpoint Private Cloud o el appliance virtual de nube privada?

R: El plazo de soporte para el software de la nube privada de terminales seguros y el appliance virtual de la nube privada se ha armonizado para proporcionar un año de soporte desde la fecha de lanzamiento. Si ejecuta una versión del software de la nube privada o del appliance virtual de la nube privada con más de un año de antigüedad, le recomendamos que actualice a la versión más reciente para disfrutar de los parches de seguridad, las funciones del producto y la asistencia técnica más recientes. Es posible que deba actualizar a una versión compatible de su software de nube privada o appliance virtual de nube privada si necesita asistencia técnica y experimenta problemas con una versión anterior. Los conectores de la nube privada también se ven afectados y dejan de ser compatibles a un año de su lanzamiento. Consulte la sección [Notas de la versión de Secure Endpoint Private Cloud](#) para obtener información sobre las funciones y capacidades actualizadas.

A: ¿Cómo se ve afectado el hardware del appliance de nube privada de terminales seguros?

R: El hardware del appliance de nube privada no está cubierto ni se ve afectado por esta política y será compatible tal y como se describe en la [Política de fin de vida útil](#). Solo el software de nube privada que se ejecuta en el dispositivo de hardware se ve afectado por la línea de tiempo especificada en esta política.

Historial de revisión

Revisión:	Fecha de publicación	Comentarios
2.0	1 de agosto de 2022	Se actualizó el proceso para determinar el final del soporte técnico para el software conector de una política de soporte basada en versiones a una basada en tiempo. Esta política se aplica ahora al software de nube privada, al appliance virtual de nube privada y a todos los sistemas operativos de conectores. Añadido lenguaje para llamar la atención sobre los sistemas operativos antiguos. Preguntas frecuentes actualizadas.

1.0 7 de abril
de 2020 Publicación inicial