

Unified Application Environment のサポート モデル

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[背景説明](#)

[アプリケーションサーバログ](#)

[MakeCallおよびAnswerCallスクリプト](#)

[ホスト](#)

[Cisco TACに連絡するタイミング](#)

[アプリケーションの作成者に連絡するタイミング](#)

[開発](#)

[関連情報](#)

概要

Cisco Unified Application Environment (CUAE) では、シスコによって作成されていないアプリケーションをいくつでもインストールできます。このため、CUAEはTAC、Cisco Developer Services、およびサードパーティのアプリケーション開発者 (Cisco IOSソフトウェアを含む) の間でサポートモデルを分割しています。このドキュメントでは、CUAE分割サポートモデルについて説明します。

問題が発生したアプリケーションを作成したTechnical Assistance Center(TAC)、Cisco Developer Services、またはエンティティに問い合わせる必要があるかどうかを判断するには、このドキュメントの情報を参照してください。

注：シスコとのサポート契約は、お客様のサポートの最終的な定義です。このドキュメントは、これらの契約の定義を置き換えたり、置き換えたりするのではなく、連絡する最も適切な組織に簡単なナビゲーションを提供することを目的としています。

最適なソリューションを決定するには、次のセクションを参照してください。

- [Host](#):CUAEをホストし、このプラットフォーム上にアプリケーションをインストールして実行している場合は、このソリューションが最適です。
- [開発](#):CUAE用のアプリケーションを開発する場合、このソリューションは最適です。

前提条件

[要件](#)

このドキュメントに特有の要件はありません。

[使用するコンポーネント](#)

このドキュメントの情報は、Cisco Unified Application Environment(2.4)に基づくものです。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。対象のネットワークが稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

[表記法](#)

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

[背景説明](#)

[アプリケーションサーバログ](#)

問題が発生すると、アプリケーションサーバのログにエラーとして報告されることがあります。これらのログを見つけるには、`http://<server-ip-address>/mceadmin`に移動し、[Server Logs] > [AppServer] を選択して、一番上のログファイルをクリックします。このファイルは、問題の根本原因を特定するのに役立ちます。

また、サポート担当者はアプリケーションサーバログを使用して問題をトラブルシューティングします。ログは、サポート担当者に送信する前にバンドルする必要があります。ログをバンドルするには、ログアーカイブ機能を使用します。`http://<server-ip-address>/mceadmin`に移動し、[Server Logs] > [Select All] > [Archive Selected Logs] を選択します。

[MakeCallおよびAnswerCallスクリプト](#)

CUAEには次の2つのスクリプトがバンドルされています。*MakeCall*スクリプトと*AnswerCall*スクリプトを使用します。これらのスクリプトは、ネットワークの動作だけでなく、基本的な機能もテストします。カスタマイズされたスクリプトの失敗の原因が不明な場合は、スクリプトを実行する必要があります。これらのテストの結果とアプリケーションサーバログは、問い合わせるサポート組織を決定するのに役立ちます。

- MakeCallおよびAnswerCallスクリプトが成功した場合、問題はカスタム開発スクリプトで発生する可能性が高いため、Cisco Developer Supportに連絡してください。
- MakeCallまたはAnswerCallスクリプトが失敗する場合は、設定の問題である可能性が高いため、Cisco TACに連絡してください。

MakeCallおよびAnswerCallスクリプトの使用方法の詳細については、『[Cisco Unified Application Environment\(2.4\)アドミニストレーションガイド](#)』を参照してください。

[ホスト](#)

[Cisco TACに連絡するタイミング](#)

Cisco Unified Application Server(CUAS)およびCisco Unified Media Engine(CUME)のCisco Unified Communications Essential Operate Service(CUCM)契約を購入したお客様は、CUAEがテレフォニーおよびオーディオデバイスからCisco Unified Communications Manager(CUCM)との通信に失敗した場合に、Technical Assistance Center(TAC)に連絡できます。

TACは次の問題をサポートします。

- CUCMおよびCUASとの間のSIP、H.323、SCCP、またはCTIコールが完了しません。
- CUMEからエンドポイント（電話またはその他のコール可能なエンティティ）へのRTPストリームでは、一方向、方向なし、または音声品質の低下が発生します。
- 「mceadmin」管理コンソールによるプラットフォーム管理の問題。
- ハードウェア関連の問題（Cisco Unified Communications Essential Operate Service契約にハードウェアサポートが含まれている場合のみ）
- TACは、CUAEとCisco Unified Presence(CUP)間の相互運用性の問題もサポートします。

注：このリストには、TACがデバッグと解決を試みる問題が含まれています。ただし、TACでは、アプリケーションの開発が不十分であることが根本原因となっている問題は解決できません。たとえば、TACは、ネットワークまたは導入/環境の問題によって引き起こされる問題（コールが完了しない、音声の問題、CUPの相互運用性の問題など）の解決を試みます。ただし、TACは、誤って開発されたアプリケーションが原因の場合は、これらの同じ問題の解決を試みません。これらの問題を解決するには、アプリケーションの作成者に連絡する必要があります。[アプリケーションサーバログ](#)で説明されているように、アプリケーションサーバログを調べて、連絡するサポート組織を決定します。

[アプリケーションの作成者に連絡するタイミング](#)

アプリケーションサーバのログにアプリケーションエラーが示されている場合、またはアプリケーションに「[Cisco TACへの問い合わせ](#)」に記載されていない問題がある場合は、アプリケーションの作成者に連絡する必要があります。TACは、シスコが作成していないアプリケーションの論理的またはプログラムのエラーに対しては責任を負いません。根本原因がアプリケーションにある場合は、アプリケーションの作成者に連絡する必要があります。

[開発](#)

Cisco Developer Services契約を購入したお客様は、開発関連のアプリケーションの問題が発生した場合にDeveloper Servicesに連絡できます。開発関連の問題には、CUAEで開発されたアプリケーションに関する問題があり、これはプラットフォームのエラーが原因で発生します。さらに、開発者が特定の開発上の問題に取り組んでいる場合は、開発者サービスがガイダンスを提供できます。

[関連情報](#)

- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイドコミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [Cisco IP Telephony のトラブルシューティング](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。