

Política de suporte do conector de endpoint seguro

Contents

[Introduction](#)

[Política](#)

[Exceções](#)

[Referências adicionais](#)

[Perguntas mais freqüentes](#)

Introduction

Este documento descreve a política de suporte para o software Secure Endpoint Connector.

Política

A Cisco está publicando esta política de suporte para software de administração de nuvem privada, dispositivo virtual de nuvem privada e software conector de endpoints seguros hospedados na nuvem de endpoint segura ou na nuvem privada.

A Cisco fornecerá suporte técnico (TAC), correções de bugs e aprimoramentos de produto do software Private Cloud Administration, Private Cloud Virtual Appliance ou Secure Endpoint Connector, por no mínimo um ano após o lançamento de cada versão de software. A data de lançamento do conector de endpoint seguro para a nuvem pública de endpoints seguros e a nuvem privada pode variar dependendo da data de lançamento da mesma versão do conector em cada tipo de implantação. Após um ano, a versão não será mais suportada para futuras correções de bugs e aprimoramentos de produtos, exceto para versões de conector especificamente publicadas para suporte a sistemas operacionais legados. Se você tiver um problema com uma versão de software não suportada, talvez seja solicitado que você valide se uma versão de manutenção mais recente ou a versão mais atual resolve seu problema.

O suporte ao conector de endpoint seguro em todos os sistemas operacionais se alinhará com a programação de fim do suporte publicada pelo fornecedor. O suporte da Cisco para sistemas operacionais legados, como aqueles em suporte estendido, exige que o cliente mantenha todos os contratos de suporte estendido necessários para garantir que o sistema operacional do endpoint tenha suporte ativo do fornecedor.

As versões antigas de um sistema operacional podem exigir a execução de uma versão específica do software conector Secure Endpoint para receber suporte técnico. A versão específica manterá a compatibilidade do sistema operacional, mas poderá não receber todos os novos recursos e atualizações do produto feitos apenas para correções de bugs críticos. Os testes do software Secure Endpoint e os caminhos de atualização serão limitados apenas às versões compatíveis, conforme descrito nesta política.

As versões futuras do console Secure Endpoint Cloud e Private Cloud serão restritas apenas para exibir e permitir o download de versões do conector Secure Endpoint que são oficialmente

suportadas. O site Secure Endpoint Private Cloud será atualizado para exibir e permitir apenas o download de versões compatíveis do software Private Cloud. As versões do console Secure Endpoint Cloud ou Private Cloud podem remover versões não suportadas depois que o software se tornar oficialmente não suportado.

| Etapa | Data |
|-------------------------------------|-----------------------|
| Política de Suporte Publicada | 4 de agosto de 2022 |
| Data efetiva da política de suporte | 5 de setembro de 2022 |

Tabela 1. Cronograma da política

Esta tabela descreve as etapas da política de suporte anunciada.

A partir da publicação desta Política de Suporte, o [Anúncio de Fim de Suporte para Versões do Conector de Ponto de Extremidade Seguro](#) foi feito para detalhar versões específicas do Conector de Ponto de Extremidade Seguro imediatamente afetadas por esta Política de Suporte.

Exceções

- Versões de pré-lançamento
As versões de pré-lançamento, como betas e testes de campo iniciais, não seguem a Política de Suporte padrão e são regidas pelo suporte fornecido durante o período beta.
- Remoção única
Embora a Cisco faça todas as tentativas para evitar o caso, pode ser necessário remover uma versão lançada do conector Secure Endpoints devido à gravidade ou frequência dos problemas observados no campo ou para resolver problemas de segurança. Nesse caso, podemos remover e 1) disponibilizar uma nova versão que resolva os problemas ou 2) fornecer uma recomendação sobre qual versão os clientes devem atualizar. Se um conector for removido, a versão do conector poderá ficar indisponível para download e não poderá ser configurada para atualização através das configurações de política do conector. Essas alterações podem exigir uma versão programada do console Secure Endpoint ou do software Private Cloud e serão disponibilizadas o mais rápido possível.
- Compatibilidade do Sistema Operacional
Alguns recursos de conector podem exigir upgrade para o sistema operacional mais recente ou nível de patch, pois os recursos podem depender da compatibilidade ou dos recursos do sistema operacional instalado. Dessa forma, nem todos os recursos do Secure Endpoint estarão disponíveis em todas as versões de um sistema operacional e podem exigir atualização para que toda a funcionalidade esteja disponível para o conector.
- Versões mais antigas do conector
As versões do conector Secure Endpoint para sistemas operacionais antigos ou antigos podem não ter todos os recursos e capacidades com back-port devido a limitações técnicas. O suporte para versões de conectores nesses sistemas operacionais será limitado a versões e patches de manutenção críticos e não garante o suporte para novos recursos.

Referências adicionais

[Compatibilidade de SO do Cisco Secure Endpoint Windows Connector](#)

[Compatibilidade de SO do Cisco Secure Endpoint Linux Connector](#)

[Compatibilidade do SO do Cisco Secure Endpoint Mac Connector](#)

[Notas da versão do Secure Endpoint](#)

[Notas da versão do Secure Endpoint Private Cloud](#)

Perguntas mais frequentes

P: Quando a política de suporte entrará em vigor?

R: Esta política de suporte foi anunciada em 1º de agosto de 2022 e entrará em vigor em 1º de setembro de 2022. A versão original da política de suporte está sendo substituída pela versão atual.

P: Os Secure Endpoint Connectors continuarão a funcionar depois que não forem mais suportados pela Política de Suporte?

R: Sim, os Secure Endpoint Connectors continuarão a funcionar e se conectarão à Secure Endpoint Cloud ou à Private Cloud para serviços de descarte. No entanto, eles podem ser executados em uma capacidade reduzida devido à falta de recursos disponíveis em versões mais recentes e também podem conter preocupações de segurança não abordadas. Em alguns casos, as versões mais antigas do conector podem não funcionar mais ou podem se comunicar com a Secure Endpoint Cloud e exigirão atualização devido a alterações técnicas, pois a Secure Endpoint Cloud continua a ser desenvolvida. Consulte o [Notas da versão do Secure Endpoints](#) que contém detalhes sobre os recursos e as atualizações de segurança mais recentes para cada versão. Recomendamos que você atualize para a versão de conector mais recente para garantir que possa acessar os recursos mais recentes e ter os patches de segurança mais atualizados.

P: Terei acesso a versões de conector que se estenderam além da Política de Suporte?

R: Os conectores implantados ativamente em seu ambiente continuarão a funcionar e se conectarão à Secure Endpoint Cloud, mas não estarão qualificados para suporte técnico e talvez não tenham todos os recursos do produto e atualizações de segurança. Os conectores que não têm mais suporte conforme definido na Política de Suporte serão removidos para download e não estarão mais disponíveis para implantação por meio das configurações de política de conector em versões futuras do console Secure Endpoint Cloud e Private Cloud. As políticas que já estão configuradas para atualização para uma versão de conector sem suporte serão atualizadas automaticamente para remover a configuração. Para sistemas operacionais compatíveis com versões anteriores, versões específicas do software Secure Endpoint Connector precisarão ser compatíveis com um sistema operacional anterior e continuar a receber suporte técnico.

P: Ainda posso implantar uma versão de conector mais antiga que baixei anteriormente?

R: Sim, versões de conectores mais antigos já baixadas ainda podem ser implantadas, mas você não poderá baixar uma versão de conector já removida do console do Secure Endpoint. A implantação de versões sem suporte não é recomendada porque pode não ter novos recursos do produto, patches de segurança importantes ou pode não ser mais compatível com a tecnologia de nuvem mais atual. Além disso, não será fornecido suporte técnico, e talvez seja necessário atualizar para uma versão atualmente suportada antes de receber suporte técnico para esses conectores.

P: Como descobrir quais versões não suportadas dos Secure Endpoint Connectors são implantadas em meu ambiente?

R: O console do Secure Endpoint oferece várias maneiras de localizar e exibir conectores não suportados. A página Gerenciamento do computador (Gerenciamento -> Computadores) permite filtrar manualmente a lista de conectores implantados para mostrar os conectores não suportados. Na página Computadores, expanda Filtros e selecione "Não suportado" no menu suspenso Versão do conector. Isso mostrará todos os dispositivos que executam uma versão de conector não suportada. Além disso, o painel Computador da guia Visão geral do painel mostrará um gráfico com a porcentagem de conectores não suportados em seu ambiente. Clicar em "Fim da vida útil" o direcionará automaticamente para a página Gerenciamento do computador pré-filtrada e exibirá os dispositivos específicos afetados.

P: Como as versões beta ou anteriores do conector de avaliação de campo são suportadas com a Política de suporte?

R: A implantação do software de pré-lançamento do Secure Endpoint é suportada por cada equipe e é regida pelo respectivo contrato durante a participação. Os clientes que desejarem acessar os novos recursos após as extremidades beta precisarão seguir as instruções para mudar para a versão de conector disponível publicamente e oficialmente suportada. Não há suporte técnico para versões de pré-lançamento de software, a menos que seja especificamente definido pela equipe que gerencia o programa.

P: Como as versões do conector Secure Endpoint Private Cloud serão afetadas?

R: Esta política de suporte se aplica à Secure Endpoint Cloud e à Secure Endpoint Private Cloud. Devido à cadência de lançamento diferente para a Secure Endpoint Private Cloud, as datas de lançamento das versões do conector disponíveis em cada modelo de implantação podem diferir da Secure Endpoint Cloud, mas o mesmo cronograma de suporte do conector ainda será aplicado com base no lançamento do software do conector no console da Private Cloud.

P: Quais versões do conector são afetadas por esta política de suporte?

R: A Política de Suporte se aplica a todos os conectores de Ponto de Extremidade Seguro, incluindo sistemas operacionais Windows, Mac, Linux e dispositivos móveis disponíveis na Secure Endpoint Cloud ou na Secure Endpoint Private Cloud. As versões do conector imediatamente afetadas por esta política de suporte podem ser encontradas no [Anúncio de fim do suporte para versões do conector de endpoint seguro e da nuvem privada](#).

P: Ainda vejo uma versão mais antiga disponível no console. Ainda posso baixar e instalar?

R: Uma versão pode remover uma versão de conector do console algum tempo depois que o conector se tornar oficialmente incompatível. Recomendamos a seleção de uma versão mais recente do software para evitar problemas de compatibilidade e para ter a proteção, o conjunto de recursos do produto e os patches de segurança mais recentes.

P: Sou obrigado a executar a versão mais recente de um sistema operacional para continuar usando meus conectores Secure Endpoint?

R: As versões do conector podem exigir um patch do sistema operacional ou atualização para uma versão posterior, conforme necessário, para compatibilidade, acesso a todos os recursos ou correções de bugs. Isso é comum para dispositivos Android e Apple iOS que têm ciclos de lançamento e atualização frequentes, mas se aplica a todos os sistemas operacionais. O [Notas](#)

[da versão do Secure Endpoint](#) contém detalhes específicos sobre os requisitos do sistema operacional para versões específicas de conectores.

Os sites a seguir contêm informações adicionais específicas sobre a compatibilidade de cada sistema operacional:

[Compatibilidade de SO do Cisco Secure Endpoint Windows Connector](#)

[Compatibilidade de SO do Cisco Secure Endpoint Linux Connector](#)

Compatibilidade do SO do Cisco Secure Endpoint Mac Connector

P: Como o software Secure Endpoint Private Cloud ou o Private Cloud Virtual Appliance é afetado?

R: O cronograma de suporte do software Secure Endpoint Private Cloud e do Private Cloud Virtual Appliance está alinhado para fornecer um ano de suporte a partir da data de lançamento. Se você estiver executando uma versão do software Private Cloud ou Private Cloud Virtual Appliance com mais de um ano, recomendamos a atualização para a versão mais recente para obter os patches de segurança, recursos do produto e suporte técnico mais recentes. Você pode ser solicitado a atualizar para uma versão compatível do seu software de nuvem privada ou do Private Cloud Virtual Appliance se precisar de suporte técnico e tiver problemas com uma versão mais antiga. Os conectores na nuvem privada também são afetados e não recebem suporte um ano após serem lançados na nuvem privada. Consulte a seção [Notas da versão do Secure Endpoint Private Cloud](#) para obter detalhes sobre recursos e capacidades atualizados.

P: Como o hardware do dispositivo Secure Endpoint Private Cloud é afetado?

R: O hardware do dispositivo de nuvem privada não é coberto ou afetado por essa política e terá suporte conforme descrito na [Política de EoL \(End-of-Life\)](#). Somente o software de nuvem privada em execução no dispositivo de hardware é afetado pelo cronograma especificado nessa política.

Histórico das revisões

| Revisão | Data de publicação | Comentários |
|---------|--------------------|---|
| 2.0 | 01-Agosto-2022 | Processo atualizado para determinar o fim do suporte ao software conector de nuvem privada e a política de suporte baseada em versão para uma política de suporte baseada em tempo. Essa política agora se aplica ao software de nuvem privada, ao dispositivo de nuvem privada e a todos os sistemas operacionais de conector. Idioma adicionado para chamar o suporte a sistemas operacionais herdados. Perguntas frequentes atualizadas. |
| 1.0 | 07-abr-2020 | Publicação inicial |