

Modelo de suporte do ambiente de aplicativos unificado

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Conventions](#)

[Informações de Apoio](#)

[Logs do Servidor de Aplicativos](#)

[Scripts MakeCall e AnswerCall](#)

[Host](#)

[Quando ligar para o Cisco TAC](#)

[Quando chamar o criador do aplicativo](#)

[Desenvolvimento](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introduction](#)

O Cisco Unified Application Environment (CUAE) pode ter qualquer número de aplicativos instalados que não são criados pela Cisco. Por causa disso, o CUAE tem um modelo de suporte dividido entre TAC, Cisco Developer Services e desenvolvedores de aplicativos de terceiros. Este documento descreve o modelo de suporte dividido do CUAE.

Considere as informações neste documento para determinar se você deve chamar o Centro de Assistência Técnica, o Cisco Developer Services ou a entidade que criou o aplicativo que apresentou um problema.

Observação: seus contratos de suporte com a Cisco são a definição definitiva de seu suporte. Este documento não se destina a substituir ou substituir a definição desses contratos, mas a oferecer navegação direta na organização mais apropriada para contato.

Para determinar qual solução é a melhor para você, consulte estas seções:

- [Host](#) — Se você hospeda o CUAE e instalou e executou aplicativos sobre esta plataforma, esta solução é a melhor para você.
- [Desenvolvimento](#) — Se você desenvolver aplicativos para o CUAE, esta solução é a melhor para você.

[Prerequisites](#)

Requirements

Não existem requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas no Cisco Unified Application Environment (2.4).

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Conventions

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco para obter mais informações sobre convenções de documentos](#).

Informações de Apoio

Logs do Servidor de Aplicativos

Quando ocorre um problema, ele pode ser relatado como um erro nos logs do servidor de aplicativos. Para localizar esses logs, navegue para `http://<server-ip-address>/mceadmin`, escolha **Server Logs > AppServer** e clique no arquivo de log superior. Esse arquivo é útil para determinar onde está a raiz do problema.

Além disso, a equipe de suporte usa registros do servidor de aplicativos para solucionar qualquer problema. Você deve agrupar os registros antes de enviá-los à equipe de suporte. Use o recurso de arquivamento de log para agrupar seus logs. Navegue até `http://<server-ip-address>/mceadmin` e escolha **Server Logs > Select All > Archive Seleted Logs**.

Scripts MakeCall e AnswerCall

Dois scripts são empacotados com o CUAE: os scripts *MakeCall* e *AnswerCall*. Esses scripts testam a funcionalidade básica, bem como a operação da rede, e devem ser executados se a causa de uma falha de script personalizada for desconhecida. Os resultados desses testes, juntamente com os logs do servidor de aplicativos, podem ajudá-lo a determinar qual organização de suporte deve ser contatada.

- Se os scripts MakeCall e AnswerCall forem bem-sucedidos, o problema provavelmente está no script de desenvolvimento personalizado e você deve chamar o Suporte ao Desenvolvedor da Cisco.
- Se os scripts MakeCall ou AnswerCall falharem, o problema provavelmente será um problema de configuração e você deverá chamar o Cisco TAC.

Para obter mais informações sobre como usar os scripts MakeCall e AnswerCall, consulte o [Guia de Administração do Cisco Unified Application Environment \(2.4\)](#).

Host

[Quando ligar para o Cisco TAC](#)

Os clientes que adquiriram um contrato do Cisco Unified Communications Essential Operate Service para o Cisco Unified Application Server (CUAS) e o Cisco Unified Media Engine (CUME) podem ligar para o Centro de Assistência Técnica (TAC) se o CUAE não conseguir se comunicar com o Cisco Unified Communications Manager (CUCM) a partir de um dispositivo de telefonia e áudio.

O TAC suporta estes problemas:

- As chamadas SIP, H.323, SCCP ou CTI de e para CUCM e CUAS não são concluídas.
- Os fluxos de RTP do CUME para endpoints (telefones ou outras entidades chamadas) apresentam áudio de mão 1, não direcionado ou ruim.
- Problemas com o gerenciamento de plataforma através do console de gerenciamento 'mceadmin'.
- Problemas relacionados ao hardware (somente se o suporte ao hardware estiver incluído em seu contrato do Cisco Unified Communications Essential Operate Service).
- O TAC também suporta problemas de interoperabilidade entre o CUAE e o Cisco Unified Presence (CUP).

Observação: essa lista contém problemas que o TAC tentará depurar e resolver. No entanto, o TAC não pode resolver problemas nos quais a causa raiz é um aplicativo mal desenvolvido. Por exemplo, o TAC tentará resolver problemas (como chamadas que não são concluídas, problemas de áudio e problemas de interoperabilidade do CUP) causados por problemas de rede ou de implantação/ambientais. No entanto, o TAC não tentará resolver esses mesmos problemas se eles forem causados por um aplicativo desenvolvido incorretamente. Você deve entrar em contato com o criador do aplicativo para resolver esses problemas. Examine os logs do servidor de aplicativos, conforme descrito em [Logs do servidor de aplicativos](#), para determinar com qual organização de suporte entrar em contato.

[Quando chamar o criador do aplicativo](#)

Você deve chamar o criador do aplicativo se os logs do servidor de aplicativos indicarem um erro de aplicativo ou se o aplicativo tiver problemas não mencionados em [Quando chamar o Cisco TAC](#). O TAC não é responsável por erros lógicos ou programáticos em aplicativos que não são criados pela Cisco. Você deve entrar em contato com o criador do aplicativo se a causa raiz residir no aplicativo.

[Desenvolvimento](#)

Os clientes que adquiriram um contrato do Cisco Developer Services podem entrar em contato com o Developer Services caso tenham problemas de aplicativos relacionados ao desenvolvimento. Problemas relacionados ao desenvolvimento incluem problemas com aplicativos desenvolvidos com o CUAE que são causados por erros na plataforma. Além disso, os Developer Services podem oferecer orientação se um desenvolvedor estiver preso a um problema de desenvolvimento específico.

[Informações Relacionadas](#)

- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)

- [Suporte aos produtos de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.