

Modelo de compatibilidad de entorno de aplicaciones unificadas

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Registros del servidor de aplicaciones](#)

[Scripts MakeCall y AnswerCall](#)

[Host](#)

[Cuándo llamar a Cisco TAC](#)

[Cuándo llamar al creador de la aplicación](#)

[Desarrollo](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

El entorno Cisco Unified Application Environment (CUAE) puede tener cualquier número de aplicaciones instaladas que no haya creado Cisco. Debido a este hecho, CUAE tiene un modelo de soporte dividido entre TAC, Cisco Developer Services y desarrolladores de aplicaciones de terceros. Este documento describe el modelo de soporte de división de CUAE.

Tenga en cuenta la información de este documento para determinar si debe llamar al Centro de asistencia técnica, a los Servicios para desarrolladores de Cisco o a la entidad que creó la aplicación que experimentó un problema.

Nota: Los contratos de asistencia técnica con Cisco son la definición definitiva de asistencia. Este documento no pretende sustituir o sustituir la definición de dichos contratos, sino más bien ofrecer una navegación directa por la organización más adecuada con la que ponerse en contacto.

Para determinar qué solución es la mejor para usted, vea estas secciones:

- [Host](#): si aloja el CUAE y ha instalado y ejecutado aplicaciones en la parte superior de esta plataforma, esta solución es la mejor para usted.
- [Desarrollo](#): si desarrolla aplicaciones para CUAE, esta solución es la mejor para usted.

Prerequisites

Requirements

No hay requisitos específicos para este documento.

Componentes Utilizados

La información de este documento se basa en el entorno 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.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco para obtener más información sobre las convenciones del documento.](#)

Antecedentes

Registros del servidor de aplicaciones

Cuando se produce un problema, éste puede aparecer como un error en los registros del servidor de aplicaciones. Para encontrar estos registros, navegue hasta `http://<server-ip-address>/mceadmin`, elija **Server Logs > AppServer**, y haga clic en el archivo de registro superior. Este archivo es útil para determinar dónde está la raíz del problema.

Además, el personal de asistencia utiliza los registros del servidor de aplicaciones para solucionar cualquier problema. Debe agrupar los registros antes de enviarlos al personal de soporte técnico. Utilice la función de archivo de registro para agrupar sus registros. Vaya a `http://<server-ip-address>/mceadmin` y elija **Server Logs > Select All > Archive Selected Logs**.

Scripts MakeCall y AnswerCall

Se incluyen dos scripts con CUAE: el script *MakeCall* y el script *AnswerCall*. Estos scripts prueban la funcionalidad básica, así como el funcionamiento de la red, y deben ejecutarse si se desconoce la causa de un error de script personalizado. Los resultados de estas pruebas, junto con los registros del servidor de aplicaciones, pueden ayudarle a determinar con qué organización de soporte debe ponerse en contacto.

- Si las secuencias de comandos MakeCall y AnswerCall se ejecutan correctamente, es probable que el problema se encuentre en la secuencia de comandos de desarrollo personalizada, por lo que debe llamar al Servicio de asistencia para desarrolladores de Cisco.
- Si los scripts MakeCall o AnswerCall fallan, lo más probable es que se trate de un problema de configuración, por lo que debe llamar al TAC de Cisco.

Para obtener más información sobre cómo utilizar las secuencias de comandos MakeCall y AnswerCall, consulte la [Guía de administración para el entorno Cisco Unified Application Environment \(2.4\)](#).

Host

Cuándo llamar a Cisco TAC

Los clientes que hayan adquirido un contrato Cisco Unified Communications Essential Operate Service para Cisco Unified Application Server (CUAS) y Cisco Unified Media Engine (CUME) pueden llamar al Technical Assistance Center (TAC) si este último no puede comunicarse con Cisco Unified Communications Manager (CUCM) desde un dispositivo de audio y telefonía.

El TAC admite estos problemas:

- Las llamadas SIP, H.323, SCCP o CTI desde y hacia CUCM y CUAS no se pueden completar.
- Los flujos RTP desde el CUME a los terminales (teléfonos u otras entidades a las que se puede llamar) experimentan un audio unidireccional, no unidireccional o deficiente.
- Problemas con la gestión de la plataforma a través de la consola de gestión "mceadmin".
- Problemas relacionados con el hardware (solo si se incluye asistencia de hardware en el contrato del servicio Cisco Unified Communications Essential Operate).
- TAC también admite problemas de interoperabilidad entre CUAE y Cisco Unified Presence (CUP).

Nota: Esta lista contiene problemas que TAC intentará depurar y resolver. Sin embargo, TAC no puede resolver problemas en los que la causa principal es una aplicación poco desarrollada. Por ejemplo, el TAC intentará resolver los problemas (como las llamadas que no se completan, los problemas de audio y los problemas de interoperabilidad de CUP) causados por problemas de red o de implementación/entorno. Sin embargo, el TAC no intentará resolver estos mismos problemas si son causados por una aplicación desarrollada incorrectamente. Debe ponerse en contacto con el creador de la aplicación para resolver estos problemas. Examine los registros del servidor de aplicaciones, como se describe en [Registros del Servidor de Aplicaciones](#), para determinar con qué organización de soporte debe ponerse en contacto.

Cuándo llamar al creador de la aplicación

Debe llamar al creador de la aplicación si los registros del servidor de aplicaciones indican un error de aplicación o si la aplicación tiene problemas no mencionados en [Cuándo llamar a Cisco TAC](#). TAC no se hace responsable de errores lógicos o programáticos en aplicaciones que no son creadas por Cisco. Debe ponerse en contacto con el creador de la aplicación si la causa principal reside en la aplicación.

Desarrollo

Los clientes que hayan adquirido un contrato de servicios para desarrolladores de Cisco pueden ponerse en contacto con los servicios para desarrolladores si experimentan problemas con las aplicaciones relacionadas con el desarrollo. Los problemas relacionados con el desarrollo incluyen problemas con aplicaciones desarrolladas con CUAE que se deben a errores en la plataforma. Además, los servicios para desarrolladores pueden ofrecer orientación si un desarrollador está atascado en un problema de desarrollo determinado.

Información Relacionada

- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).