

Criteri di supporto Secure Endpoint Connector

Sommario

[Introduzione](#)

[Policy](#)

[Eccezioni](#)

[Ulteriori riferimenti](#)

[Domande frequenti](#)

Introduzione

In questo documento vengono descritti i criteri di supporto per il software Secure Endpoint Connector.

Policy

Cisco sta pubblicando i seguenti criteri di supporto per il software Private Cloud Administration, Private Cloud Virtual Appliance e Secure Endpoints Connector ospitati in Secure Endpoint Cloud o Private Cloud.

Cisco fornirà supporto tecnico (TAC), correzioni di bug e miglioramenti al prodotto del software Private Cloud Administration, Private Cloud Virtual Appliance o Secure Endpoint Connector, per almeno un anno dopo il rilascio di ciascuna versione software. La data di rilascio di Secure Endpoint Connector per il cloud pubblico di endpoint sicuri e il cloud privato può variare a seconda della data di rilascio della stessa versione del connettore per ogni tipo di distribuzione. Dopo un anno, la versione non sarà più supportata per future correzioni di bug e miglioramenti del prodotto, ad eccezione delle versioni dei connettori pubblicate appositamente per il supporto di sistemi operativi legacy. Se si verifica un problema con una versione del software non supportata, è possibile che venga richiesto di verificare se il problema è risolto con una versione di manutenzione più recente o con la versione più recente.

Il supporto Secure Endpoint Connector su tutti i sistemi operativi sarà in linea con la pianificazione di fine supporto pubblicata dal fornitore. Il supporto Cisco per i sistemi operativi legacy, ad esempio quelli con supporto esteso, richiedono al cliente di mantenere tutti i contratti di supporto esteso necessari per garantire che il sistema operativo endpoint disponga di supporto fornitore attivo.

Per ricevere supporto tecnico, le versioni legacy di un sistema operativo possono richiedere l'esecuzione di una versione specifica del software Secure Endpoint Connector. La versione specifica manterrà la compatibilità del sistema operativo, ma potrebbe non ricevere tutte le nuove funzionalità del prodotto e gli aggiornamenti apportati solo per le correzioni di bug critici. I test per il software Secure Endpoint e i percorsi di aggiornamento saranno limitati solo alle versioni supportate, come indicato nel criterio.

Le future versioni della console Secure Endpoint Cloud e Private Cloud saranno limitate alla sola visualizzazione e consentiranno il download di versioni del connettore Secure Endpoint ufficialmente supportate. Il sito Web Secure Endpoint Private Cloud verrà aggiornato per

visualizzare e consentire il download delle versioni supportate del software Private Cloud. Le versioni della console di Secure Endpoint Cloud o Private Cloud possono rimuovere le versioni non supportate dopo che il software è diventato ufficialmente non supportato.

Cardine

Criteri di supporto pubblicati

Data di validità del criterio di supporto

Data

04 agosto 2022

05 settembre 2022

Tabella 1. Tempistica

La tabella descrive le tappe fondamentali della politica di assistenza annunciata.

A partire dalla pubblicazione di questa politica di supporto, l'[annuncio di termine del supporto per le versioni di Secure Endpoint Connector](#) è stato inviato per descrivere in dettaglio le versioni di Secure Endpoint Connector che hanno subito un impatto con questa politica di supporto.

Eccezioni

- Versioni preliminari

Le versioni non definitive, quali beta e test sul campo iniziali, non seguono la politica di supporto standard e sono gestite dal supporto fornito durante il periodo beta.

- Rimozione singola

Anche se Cisco farà ogni sforzo per evitare la richiesta, potrebbe essere necessario rimuovere una versione rilasciata del connettore Secure Endpoints a causa della gravità o della frequenza dei problemi riscontrati sul campo o per risolvere i problemi di sicurezza. In tal caso, è possibile rimuovere e 1) rendere disponibile una nuova versione che risolve i problemi o 2) fornire una raccomandazione su quale versione i clienti devono eseguire l'aggiornamento. Se un connettore viene rimosso, la versione del connettore potrebbe non essere disponibile per il download e non essere configurabile per l'aggiornamento tramite le impostazioni dei criteri del connettore. Queste modifiche potrebbero richiedere il rilascio pianificato del software Secure Endpoint console o Private Cloud e saranno rese disponibili non appena possibile.

- Compatibilità del sistema operativo

Alcune funzionalità del connettore potrebbero richiedere l'aggiornamento al sistema operativo o al livello di patch più recente, in quanto le funzionalità possono dipendere dalla compatibilità o dalle funzionalità del sistema operativo installato. Di conseguenza, non tutte le funzionalità dell'endpoint sicuro saranno disponibili su tutte le versioni di un sistema operativo e potrebbero richiedere l'aggiornamento per rendere disponibili tutte le funzionalità per il connettore.

- Versioni precedenti del connettore

È possibile che le versioni Secure Endpoint Connector per sistemi operativi precedenti o legacy non dispongano di tutte le funzionalità e funzionalità di back-port a causa di limitazioni tecniche. Il supporto per le versioni dei connettori su questi sistemi operativi sarà limitato alle versioni di manutenzione e alle patch critiche e non garantisce il supporto di nuove funzionalità.

Ulteriori riferimenti

[Compatibilità sistema operativo Cisco Secure Endpoint Windows Connector](#)

[Compatibilità con Cisco Secure Endpoint Linux Connector OS](#)

[Compatibilità con Cisco Secure Endpoint Mac Connector OS](#)

[Note sulla release di Secure Endpoint](#)

[Note sulla release di Secure Endpoint Private Cloud](#)

Domande frequenti

D: Quando entrerà in vigore la politica di assistenza?

A: Questa politica di supporto è stata annunciata il 1 agosto 2022 ed entrerà in vigore il 1 settembre 2022. La versione originale del criterio di supporto verrà sostituita con la versione corrente.

D: I connettori degli endpoint sicuri continueranno a funzionare anche dopo che non saranno più supportati dai criteri di supporto?

A: Sì, i connettori di endpoint sicuri continueranno a funzionare e a connettersi a Secure Endpoint Cloud o Private Cloud per i servizi di eliminazione, ma potrebbero funzionare a capacità ridotta a causa della mancanza di funzionalità disponibili nelle versioni più recenti e potrebbero anche contenere problemi di sicurezza non risolti. In alcuni casi, le versioni precedenti dei connettori potrebbero non funzionare più o non essere in grado di comunicare con Secure Endpoint Cloud e richiederanno un aggiornamento a causa di modifiche tecniche man mano che Secure Endpoint Cloud continua a essere sviluppato. Fare riferimento alla [Note sulla release degli endpoint sicuri](#) che contiene dettagli sulle funzionalità e sugli aggiornamenti della sicurezza più recenti per ciascuna release. È consigliabile eseguire l'aggiornamento all'ultima versione del connettore per essere certi di poter accedere alle funzionalità più recenti e di disporre delle patch di sicurezza più aggiornate.

D: È possibile accedere alle versioni dei connettori estese oltre i criteri di supporto?

A: I connettori attivamente distribuiti nell'ambiente continueranno a funzionare e a connettersi a Secure Endpoint Cloud, tuttavia non saranno idonei per il supporto tecnico e potrebbero non disporre di tutte le funzionalità del prodotto e degli aggiornamenti per la sicurezza. I connettori non più supportati come definiti nei criteri di supporto verranno rimossi per il download e non saranno più disponibili per la distribuzione tramite le impostazioni dei criteri dei connettori nelle versioni future di Secure Endpoint Cloud e della console Private Cloud. I criteri già configurati per l'aggiornamento a una versione del connettore non supportata verranno aggiornati automaticamente per rimuovere la configurazione. Per i sistemi operativi supportati legacy, sarà necessario che versioni specifiche del software Secure Endpoint Connector siano compatibili con un sistema operativo legacy e continuino a ricevere supporto tecnico.

D: È ancora possibile distribuire una versione precedente del connettore già scaricata?

A: Sì, è possibile che le versioni precedenti dei connettori già scaricate vengano ancora distribuite, ma non sarà possibile scaricare una versione dei connettori già rimossa dalla console dell'endpoint protetto. La distribuzione di versioni non supportate non è consigliata perché potrebbe non disporre di nuove funzionalità del prodotto, di importanti patch di sicurezza o non

essere più compatibile con la tecnologia cloud più recente. Inoltre, non verrà fornito supporto tecnico e potrebbe essere necessario eseguire l'aggiornamento a una versione attualmente supportata prima di ricevere supporto tecnico per tali connettori.

D: Come è possibile individuare le versioni non supportate di Secure Endpoint Connector distribuite nell'ambiente?

A: La console Secure Endpoint offre diversi modi per individuare e visualizzare i connettori non supportati. La pagina Gestione computer (Gestione -> Computer) consente di filtrare manualmente l'elenco dei connettori distribuiti per visualizzare i connettori non supportati. Nella pagina Computer espandere Filtri e selezionare "Non supportato" dal menu a discesa Versione connettore. Verranno visualizzati tutti i dispositivi che eseguono una versione del connettore non supportata. Inoltre, nel pannello Computer della scheda Panoramica dashboard verrà visualizzato un grafico con la percentuale di connettori non supportati nell'ambiente. Facendo clic su "Fine del ciclo di vita" si accede automaticamente alla pagina Gestione computer prefiltrata e si visualizzano i dispositivi interessati.

D: Come vengono supportate le versioni beta o di prova preliminare del connettore con i criteri di supporto?

A: La distribuzione del software pre-release di Secure Endpoint è supportata da ciascun team ed è regolata dal rispettivo contratto durante la partecipazione. I clienti che desiderano accedere alle nuove funzionalità dopo il termine della versione beta dovranno seguire le istruzioni per passare alla versione del connettore disponibile pubblicamente e ufficialmente supportata. Non è disponibile alcun supporto tecnico per le versioni non definitive del software, a meno che non sia definito in modo specifico dal team che gestisce il programma.

D: In che modo verranno influenzate le versioni del connettore Secure Endpoint Private Cloud?

A: Questi criteri di supporto si applicano a Secure Endpoint Cloud e Secure Endpoint Private Cloud. A causa della diversa cadenza di rilascio per il cloud privato dell'endpoint sicuro, le date di rilascio delle versioni dei connettori disponibili in ogni modello di distribuzione possono essere diverse da quelle di Secure Endpoint Cloud, ma verrà comunque applicata la stessa cronologia di supporto del connettore in base alla versione del software del connettore sulla console del cloud privato.

D: Quali versioni dei connettori sono interessate dai criteri di supporto?

A: I criteri di supporto si applicano a tutti i connettori di endpoint sicuri, inclusi i sistemi operativi Windows, Mac, Linux e dei dispositivi mobili disponibili in Secure Endpoint Cloud o Secure Endpoint Private Cloud. Le versioni dei connettori immediatamente interessate da questi criteri di supporto sono disponibili sul sito [Annuncio di fine supporto per Secure Endpoint Connector e versioni cloud private](#).

D: È ancora possibile scaricare e installare una versione precedente della console?

A: Una release potrebbe rimuovere una versione del connettore dalla console qualche tempo dopo che il connettore è diventato ufficialmente non supportato. È consigliabile selezionare una versione più recente del software per evitare problemi di compatibilità e disporre della protezione, del set di funzionalità e delle patch di sicurezza più recenti.

D: È necessario eseguire la versione più recente di un sistema operativo per continuare a utilizzare i connettori dell'endpoint protetto?

A: Le versioni dei connettori potrebbero richiedere una patch del sistema operativo o l'aggiornamento a una versione successiva, a seconda delle esigenze di compatibilità, accesso a tutte le funzionalità o correzioni di bug. Questo è comune per i dispositivi Android e Apple iOS che hanno frequenti cicli di rilascio e aggiornamento ma si applica a tutti i sistemi operativi. OSPF (Open Shortest Path First) [Note sulla release di Secure Endpoint](#) contiene dettagli specifici sui requisiti del sistema operativo per versioni di connettori specifiche.

I seguenti siti Web contengono informazioni aggiuntive specifiche sulla compatibilità per ogni sistema operativo:

[Compatibilità sistema operativo Cisco Secure Endpoint Windows Connector](#)

[Compatibilità con Cisco Secure Endpoint Linux Connector OS](#)

Compatibilità con Cisco Secure Endpoint Mac Connector OS

D: Qual è l'impatto sul software Secure Endpoint Private Cloud o Private Cloud Virtual Appliance?

A: La tempistica di supporto per il software Secure Endpoint Private Cloud e Private Cloud Virtual Appliance è allineata per fornire un anno di supporto a partire dalla data di rilascio. Se si esegue una versione del software per il cloud privato o di Private Cloud Virtual Appliance precedente a un anno, si consiglia di eseguire l'aggiornamento alla versione più recente per le patch di sicurezza, le caratteristiche del prodotto e il supporto tecnico più recenti. Potrebbe essere necessario eseguire l'aggiornamento a una versione supportata del software Private Cloud o Private Cloud Virtual Appliance se si necessita di supporto tecnico e si verificano problemi con una versione precedente. Anche i connettori sul cloud privato sono interessati e diventano non supportati a un anno dal rilascio sul cloud privato. Fare riferimento alla [Note sulla release di Secure Endpoint Private Cloud](#) per informazioni dettagliate sulle funzionalità aggiornate.

D: Qual è l'impatto sull'hardware dell'appliance Secure Endpoint Private Cloud?

A: L'hardware dell'appliance del cloud privato non è coperto o interessato da questa policy e verrà supportato come descritto nel documento di Cisco [Policy di fine ciclo di vita](#). Solo il software del cloud privato in esecuzione sull'appliance hardware è interessato dalla sequenza temporale specificata in questo criterio.

Cronologia delle revisioni

Revisione	Data di pubblicazione	Commenti
2.0	01 agosto 2022	Aggiornamento del processo per determinare la fine del supporto per il software connettore da una regola di supporto basata sulla versione a una basata sul tempo. Questo criterio è ora applicabile al software Cloud privato, all'appliance virtuale Cloud privato e a tutti i sistemi operativi Connector. Aggiunta della lingua per il supporto dei sistemi operativi legacy. Domande frequenti aggiornate.
1.0	07 aprile 2020	Pubblicazione iniziale