Politique sur la remise en vigueur des services d'assistance

Mise à jour : 14 novembre 2018

Objectif

Le présent document définit la politique de Cisco pour ce qui concerne la remise en vigueur de services d'assistance pour lesquels l'adhésion a expiré. Les services d'assistance de Cisco permettent aux clients de Cisco de télécharger, de déployer et d'utiliser des mises à jour logicielles majeures, mineures et d'entretien et d'avoir accès au Centre d'assistance technique de Cisco (TAC). Ces services assurent un niveau constant de satisfaction des clients. Les clients dont l'adhésion aux services d'assistance expire pour un ou pour plusieurs produits ou encore, qui n'ont pas fait le nécessaire pour obtenir des services d'assistance après l'achat du ou des produits devront établir ou rétablir des services d'assistance afin d'obtenir de l'assistance technique, des mises à jour logicielles ou le remplacement de matériel (pour des produits ou des niveaux d'assistance qui ne sont prévus aux termes de la garantie). Les clients qui cherchent à combler les lacunes de leur couverture de services d'assistance pourraient devoir se prêter à des inspections de produits, procéder au renouvellement des licences de logiciels connexes et payer des frais de remise en vigueur avant que les services d'assistance ne soient rétablis.

Cette politique s'applique aux services d'assistance pour les produits matériels ou logiciels nouveaux ou renouvelés, aux produits de clients et de partenaires vendus par l'une des voies de mise en marché de Cisco et à toutes les régions où Cisco fait des affaires.

Définitions

Pour les besoins de la présente Politique, les définitions suivantes sont utilisées :

1. **« Matériel »** désigne les équipements ou appareils de marque Cisco figurant sur la liste de prix globale Cisco (GPL) en vigueur.

2. **« Logiciel perpétuel »** signifie que le logiciel pour lequel Cisco vend au titulaire une licence s'accompagne d'un droit d'utilisation pour une période de temps indéterminée pour autant que l'utilisation soit conforme aux conditions du contrat de licence d'utilisateur final (CLUF).

3. **« Produit »** désigne le Matériel et les Logiciels de marque Cisco.

4. **« Logiciel »** désigne la version de code objet des programmes informatiques figurant sur la liste de prix générale mondiale (GPL) publiée par Cisco ou fournie avec le matériel, qu'il s'agisse d'un logiciel de système d'exploitation ou d'une application logicielle, incluant les copies, les correctifs de bogues, les mises à jour et les mises à niveau. Le terme logiciel de système d'exploitation fait habituellement référence au logiciel requis pour exploiter un appareil, ce qui comprend par exemple IOS et Cisco IOS-XR. Le terme logiciel d'application fait habituellement référence au logiciel qui exécute une application (par exemple, les logiciels de centre d'appels, de messagerie unifiée et d'administration réseau). Le terme logiciel n'inclut pas de programmes informatiques apparaissant dans la liste de prix globale de Cisco au nom d'un tiers.

5. **« Services d'assistance »** désigne les droits d'accès à l'assistance technique et le droit de télécharger, de déployer et d'utiliser des mises à jour logicielles majeures, mineures et d'entretien pour le produit Cisco couvert – qu'il s'agisse d'un produit matériel ou logiciel.

Politique sur la remise en vigueur des services d'assistance

Cette politique régit la remise en vigueur des services d'assistance. Il pourrait falloir procéder à l'inspection du matériel ou veiller au renouvellement de la licence de logiciel avant la remise en vigueur des services d'assistance. Veuillez consulter la Politique sur la réutilisation et le transfert de licence de logiciel pour obtenir de plus amples renseignements.

1. **Remise en vigueur des services d'assistance**

1.1 Exigences de remise en vigueur des services d'assistance :

1.1.1 Les services d'assistance achetés plus de 90 jours après l'achat du produit pourraient devoir faire l'objet d'une remise en vigueur.

1.1.2 Des services d'assistance qui ont expiré – dont le renouvellement a été effectué avec plus de 30 jours de retard – pourraient devoir faire l'objet d'une remise en vigueur.

1.2 Exigences de remise en vigueur des services supplémentaires de soutien logiciel : dans le contexte de tout produit de Logiciel perpétuel, les clients de Cisco doivent acheter des services de soutien logiciel pour au moins un an dans les 90 jours suivant la date de vente connexe. Les services de soutien logiciel achetés après la période de grâce de 90 jours pourraient devoir faire l'objet de frais de remise en vigueur s'appliquant à partir de la date de l'achat du logiciel.

1.3 Inspection : Dans les cas où il y a un manque d'adhésion aux services d'assistance pendant 90 jours ou plus, il pourrait falloir se prêter à une inspection (et payer les frais connexes) avant le lancement du processus de remise en vigueur.

1.4 Frais de remise en vigueur : Il pourrait falloir payer des frais de remise en vigueur pour renouveler les services d'assistance. Les frais de remise en vigueur sont des frais ponctuels non remboursables qui ne s'appliquent pas à l'achat de services d'assistance.

1.5 Dernier jour des services d'assistance. Aucune remise en vigueur des services d'assistance ne sera autorisée après le dernier jour des services d'assistance. Veuillez vérifier la disponibilité des services sur le site Web des Produits en fin de commercialisation et en fin de vie de Cisco pour obtenir de plus amples renseignements.

1.6 Admissibilité du contrat de services d'assistance : Pour les produits Cisco pour lesquels les exigences décrites ci-dessus au sujet de l'inspection, de la licence logicielle et de la remise en vigueur ont été satisfaites, il sera possible d'acheter tout service d'assistance actif figurant sur la liste de prix globale Cisco en vigueur, selon la disponibilité régionale.

Des questions?

Si vous avez des questions ou commentaires concernant cette Politique de remise en vigueur des services d'assistance, veuillez les faire parvenir à support_reinstatement@cisco.com.