

Directives de Cisco relatives à la gravité et au signalement à un supérieur

Lorsque vous signalez un problème à Cisco, attribuez un niveau de gravité comme suit :

Tableau 1. Niveaux de gravité

Niveau de gravité	Description
Gravité 1	Incidence critique sur les activités commerciales du client. Le matériel, les logiciels ou le produit à la demande de Cisco sont en panne.
Gravité 2	Incidence substantielle sur les activités commerciales du client. Le matériel, le logiciel ou le produit à la demande de Cisco est dégradé.
Gravité 3	Incidence minime sur les activités commerciales du client. Le matériel, le logiciel ou le produit à la demande de Cisco est partiellement dégradé.
Gravité 4	Aucune incidence sur les activités commerciales du client. Le client demande des renseignements sur les fonctionnalités, la mise en œuvre ou la configuration du matériel, des logiciels ou du produit à la demande Cisco.

Cisco et vous engagez les ressources et fournissez les renseignements demandés conformément aux niveaux de gravité correspondants :

- Niveau de gravité 1 : ressources temps plein
- Niveau de gravité 2 : ressources temps plein pendant les heures de travail
- Niveau de gravité 3 : ressources pendant les heures de travail
- Niveau de gravité 4 : ressources pour fournir des renseignements pendant les heures de travail

Si Vous estimez que la résolution du problème ne progresse pas de manière adéquate, Vous pouvez utiliser la procédure suivante pour signaler un problème à un supérieur et en discuter directement avec un responsable de la résolution.

Veillez procéder à un signalement à un supérieur en utilisant pour ce faire : (1) Cisco Support Assistant à l'adresse <https://supportassistant.cisco.com/escalate>, (2) l'application Webex, (3) le [Gestionnaire de demandes d'assistance](#) ou (4) les espaces virtuels.

Vous devrez :

- Entrer le numéro de dossier
- Indiquer le motif du signalement à un supérieur
- Choisir « Escalate to TAC Manager » pour envoyer le signalement au gestionnaire du TAC
- Fournir le numéro de téléphone pour les dossiers de gravité 1 ou de gravité 2, ou l'adresse de courriel pour les dossiers de gravité 3 et 4.