

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 minimale 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 à 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 pensez que le problème ne progresse pas de manière adéquate, vous pouvez le signaler à votre responsable de service.