



## Politique sur la remise en vigueur des services d'assistance

Mise à jour : janvier 2023

### Objectif

Le présent document définit la politique de Cisco en matière de rétablissement des services d'assistance pour les Produits qui ont expiré ou qui n'ont jamais été couverts. Les services d'assistance permettent aux Clients a) de télécharger, de déployer et d'utiliser les mises à jour logicielles applicables, b) de remplacer le matériel et c) d'accéder au centre d'assistance technique (TAC) de Cisco. Les clients dont l'adhésion aux services d'assistance a expiré ou qui n'ont pas précédemment souscrit ces services devront mettre en place ou rétablir des services d'assistance afin d'obtenir une assistance technique, des mises à jour logicielles ou des remplacements de matériel (pour les Produits ou les niveaux d'assistance qui ne sont pas couverts par la garantie). Les Clients qui cherchent à rétablir les services d'assistance peuvent être soumis à des frais de rétablissement, et ces Produits pourraient exiger une inspection ainsi qu'un renouvellement des licences du Logiciel avant que les services d'assistance ne soient rétablis.

Cette politique s'applique aux ventes de services d'assistance pour les Produits, qu'ils soient renouvelés ou nouveaux, qu'ils soient réservés au Client ou à un partenaire, par l'intermédiaire du Réseau de distribution autorisé de Cisco. La présente politique s'applique à toutes les régions concernées.

Les produits contrefaits et piratés ne sont pas couverts par les services d'assistance. Les produits non autorisés ne peuvent être couverts ou rétablis tant qu'ils n'ont pas été inspectés et qu'un renouvellement de licence n'a pas été effectué.

### Définitions

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

1. **L'expression « Réseau de distribution autorisé »** désigne les ventes de Cisco directement aux clients utilisateurs finaux; les ventes de Cisco aux partenaires de distribution de Cisco (qui réalisent des ventes directes aux clients utilisateurs finaux ou, dans l'Espace économique européen (EEE), à d'autres partenaires de distribution de Cisco ou à des distributeurs); et les distributeurs de Cisco (qui réalisent des ventes aux partenaires de distribution de Cisco, qui réalisent des reventes aux clients utilisateurs finaux ou, dans l'EEE, à d'autres partenaires de distribution de Cisco ou à des distributeurs), lorsque les acheteurs de ce produit se trouvent dans les territoires convenus contractuellement pour le partenaire de distribution de Cisco ou le distributeur en question.
2. **Le terme « Client »** désigne l'ayant droit des services d'assistance, qu'il s'agisse d'un client final qui a effectué un achat auprès de Cisco ou du réseau de distribution autorisé, ou d'un partenaire de distribution autorisé qui a acheté des services d'assistance qu'il intégrera dans ses propres offres.
3. **Le terme « Déclassé »** désigne toute instance d'un produit qui n'est plus utilisée dans le réseau du Client après notification à Cisco par le Client.
4. **Le terme « Matériel »** désigne le matériel de marque Cisco, y compris les équipements, appareils ou composants tangibles de Cisco mis à disposition.

5. **Le terme « Inactif »** signifie que le Produit ne sera plus admissible aux services d'assistance, qu'il ne pourra pas être ajouté aux services d'assistance par le biais des processus de devis et de commande standard et qu'il ne sera pas non plus recensé dans la découverte d'inventaire de Cisco.
6. **Le terme « Produit »** désigne tout matériel ou logiciel de Cisco qui est rendu disponible.
7. **Le terme « Logiciel »**
  - a. 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. L'expression « Logiciel de système d'exploitation » désigne habituellement le logiciel requis pour exploiter un appareil, ce qui comprend par exemple IOS et Cisco IOS-XR. L'expression « Logiciel d'application » désigne habituellement le 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.
  - b. désigne les logiciels fournis par Cisco, y compris toutes copies, mises à jour, mises à niveau, modifications, améliorations et œuvres dérivées, s'il y a lieu.
8. **L'expression « Services d'assistance »** désigne le droit d'accéder à l'assistance technique, de télécharger, de déployer et d'utiliser les mises à jour logicielles applicables au Produit couvert, qu'il s'agisse de matériel ou de logiciel, acheté auprès d'un réseau de distribution autorisé.
9. **L'expression « Produit non autorisé »** désigne un produit neuf ou d'occasion qui provient de l'extérieur et/ou est vendu à l'extérieur du Réseau de distribution autorisé de Cisco.

## Politique sur la remise en vigueur des services d'assistance

Cette politique régit la remise en vigueur des services d'assistance. Une inspection du matériel ou un renouvellement de la licence de logiciel pourrait être exigé 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 quatre-vingt-dix (90) jours après l'achat du Produit pourraient devoir faire l'objet d'une remise en vigueur.
- 1.1.2 **Les services d'assistance** qui ont expiré et dont le renouvellement a été effectué avec plus de trente (30) jours de retard peuvent faire l'objet d'une remise en vigueur.

#### 1.2 Exigences supplémentaires de remise en vigueur des services d'assistance :

- 1.2.1 Dans le contexte de tout logiciel concédé sous licence perpétuelle, les clients de Cisco doivent acheter des services de soutien logiciel pour au moins un (1) an dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date de vente connexe.

Les services d'assistance 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.

- 1.2.2 Les produits déclassés seront considérés comme inactifs dans la base de données de Cisco.

**1.2.3** Les produits déclassés peuvent faire l'objet de frais de remise en vigueur avant d'être ajoutés aux services d'assistance.

**1.3 Renouvellement de la licence de logiciel :** Lorsque le propriétaire actuel du Produit n'est pas l'utilisateur final sous licence, des frais de renouvellement de licence peuvent être exigés avant que la procédure de remise en vigueur soit entamée.

**1.4 Inspection :** Dans les cas où il y a un manque d'adhésion aux services d'assistance quatre-vingt-dix (90) jours ou plus, une inspection (et les frais afférents) pourraient être exigés avant le lancement du processus de remise en vigueur.

**1.5 Frais de remise en vigueur :** Des frais de remise en vigueur pourraient être exigés pour renouveler les services d'assistance. Les frais de remise en vigueur sont des frais non remboursables qui ne s'appliquent pas à l'achat de services d'assistance.

**1.6 Dernier jour d'assistance (« LDoS », pour « Last Day of Support »)**

1.6.1 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.

1.6.2 Le renouvellement au-delà de l'annonce de fin de vente d'un produit ayant un chemin de migration défini n'est pas encouragé, et la remise en vigueur de tels produits ne sera pas autorisée. Lorsque la fin de la vente d'un produit ou d'un service a été annoncée et qu'un chemin de migration a été défini, si la fin du contrat d'abonnement ou de service pour ce produit est atteinte sans qu'il ait été renouvelé à temps, il ne sera pas possible de remettre le contrat en vigueur.

**1.7 Admissibilité aux services d'assistance :**

Pour les produits 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 les services d'assistance 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 l'adresse [support\\_reinstatement@cisco.com](mailto:support_reinstatement@cisco.com)