

# Annnonce d'arrêt de commercialisation et de fin de vie de Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Packaged Contact Center Enterprise et Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise 10.0

EOL10962

Cisco annonce la date d'arrêt de commercialisation et de fin de vie de Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Packaged Contact Center Enterprise et Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise 10.0. Les clients ont jusqu'au 30 novembre 2016 pour commander les produits concernés. Le centre d'assistance technique de Cisco (TAC) continuera de prendre en charge les clients dont les contrats de service sont en cours, comme illustré dans le tableau 1 du bulletin de fin de vie des produits. Le tableau 1 décrit les étapes et donne les définitions et les dates relatives aux produits concernés. Le tableau 2 répertorie les numéros de référence des pièces du produit qui est l'objet du présent avis. Pour les clients dont les contrats de service et d'assistance sont en cours et qui ont été payés, la prise en charge se fera selon les modalités desdits contrats.

Ces annonces de fin de vie utile couvrent les éléments de la version logicielle 10.0 groupés avec les produits dont les numéros de modèles sont CCEH-MEDIA100-K9, CCEH-V100-K9-UPG=, ICMEH-MEDIA100-K9 et ICMEH-V100-K9-UPG=. Ces composants logiciels sont:

- serveur d'objets d'intégration de téléphonie informatique Cisco Computer Telephony Integration Object Server (CTIOS) 10.0
- Cisco Agent Desktop (CAD) 10.0
- portail voix unifiée marché consommateur Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) 10.0
- logiciel de veille de renseignements unifiée Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) 9.1.1
- logiciel de veille de renseignements Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) 10.0
- portail de gestion Cisco Unified Contact Center Management Portal (CCMP) 10.0
- logiciel de contrôle furtif à distance Cisco Remote Silent Monitor (RSM) 10.0
- logiciel d'exploitation des réseaux sociaux Cisco SocialMiner 10.0
- Cisco Finesse 10.0

**Tableau 1.** Étapes et dates relatives à la fin de vie de Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Packaged Contact Center Enterprise et Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise 10.0

Étape	Définition	Date
<b>Date d'annonce de fin de vie</b>	Date à laquelle le document annonçant la fin de commercialisation et la fin de vie d'un produit est diffusé au grand public.	1 juin 2016
<b>Date de fin de commercialisation</b>	Date limite de commande du produit auprès des points de vente Cisco. Passée cette date, le produit ne sera plus en vente.	30 novembre 2016
<b>Dernière date de livraison: Log. d'appl..</b>	Date limite jusqu'à laquelle une livraison pourra être demandée à Cisco et/ou ses sous-traitants. La date de livraison réelle dépend du délai d'exécution.	28 février 2017
<b>Date de la dernière version de maintenance: Log. d'appl..</b>	Dernière date à laquelle les équipes techniques de Cisco peuvent proposer une version de maintenance finale ou un correctif. Après cette date, les équipes techniques de Cisco ne seront plus chargées de développer, réparer, gérer ou tester les logiciels du produit.	30 novembre 2017
<b>Date de dernière modification des contrats de service: Log. d'appl..</b>	Pour les équipements et les logiciels non couverts par un contrat de service et d'assistance, dernière date à laquelle il est possible de commander un nouveau contrat de service et d'assistance, ou d'ajouter un équipement et/ou un logiciel à un contrat de service et d'assistance existant.	30 novembre 2017
<b>Date de l'arrêt des renouvellements de contrats de service: Log. d'appl..</b>	Date limite pour prolonger ou reconduire un contrat de service pour le produit.	26 février 2019
<b>Date de fin d'assistance: Log. d'appl..</b>	La date jusqu'à laquelle le client peut bénéficier d'une assistance et de réparations du produit selon les modalités du contrat de service ou les conditions générales de la garantie. Après cette date, le produit ne fait plus l'objet de services d'assistance et est considéré comme obsolète.	30 novembre 2019

HW = Matériel OS SW = Système d'exploitation App. SW = Logiciel d'application

**Tableau 2.** Numéros de référence des pièces du produit affecté par le présent avis

Numéro de référence de la pièce du produit en fin de commercialisation	Description du produit	Numéro de référence de la pièce de remplacement pour le produit	Description du produit de remplacement	Informations complémentaires
CCEH-FINESSE-SVR-L	Logiciel de serveur Cisco Finesse, paire de HA pour CCE	Aucun produit de remplacement n'est actuellement offert pour ce produit.	-	-
CCEH-MEDIA100-K9	Media Kit for Unified CC Enterprise and Hosted 10.0	CCEH-MEDIA110-K9	Media Kit for Unified CC Enterprise and Hosted 11.0	-
CCEH-V100-K9-UPG=	UCCE SW Upgrade to 10.0 for UCSS Customers	CCEH-V110-K9-UPG=	UCCE SW Upgrade to 11.0 for SWSS Customers	-
ICM-AGTRPT-L	Agent Reporting License	IPCE-PREMAGT-L	AGENT PREMIUM IPCC ENTERPRISE	-
ICM-AGTVOC-T1-L	ICM Voice Agent License Tier 1 - 0 to 199	ICME-REGAGT-T1	Regular ICM Agent Licenses - Tier 1	-
ICM-AGTWEB-T200-L	ICM Web Collaboration Agent - 200 to 499	IPCE-PREMAGT-L	AGENT PREMIUM IPCC ENTERPRISE	-
ICM-AWC	System Manager AW - Client	IPCE-PREMAGT-L	AGENT PREMIUM IPCC ENTERPRISE	-
ICM-AWC=	System Manager AW - Client	IPCE-PREMAGT-L	AGENT PREMIUM IPCC ENTERPRISE	-
ICM-GTWSQL-L	SQL Server Gateway License	IPCE-PREMAGT-L	AGENT PREMIUM IPCC ENTERPRISE	-
ICM-HDSSVR	Historical Database Svr Add on	IPCE-PREMAGT-L	AGENT PREMIUM IPCC ENTERPRISE	-
ICM-HDSSVR=	Historical Database Svr Add on	IPCE-PREMAGT-L	AGENT PREMIUM IPCC ENTERPRISE	-
ICM-ISECON-L	Internet Script Editor Connection License	IPCE-PREMAGT-L	AGENT PREMIUM IPCC ENTERPRISE	-

Numéro de référence de la pièce du produit en fin de commercialisation	Description du produit	Numéro de référence de la pièce de remplacement pour le produit	Description du produit de remplacement	Informations complémentaires
ICM-NPSENT-EC	ICM Ent (includes Web Email) Non Prd Lab system	IPCE-NPSENT-EC	IPCC Enterprise Non-Production Suite Clie ndfina	-
ICM-NPSNAM-CP	ICM Hosted Edition Non Production for Partners	IPCE-NPSENT-CP	IPCC Enterprise Non-Production Suite Channel Partner	-
ICM-NPSNAM-EC	ICM Hosted Non Prod System for Customers	IPCE-NPSENT-EC	IPCC Enterprise Non-Production Suite Clie ndfina	-
ICM-PIM02	ACD PIM - Cisco Call Manager	Consultez la section Options de migration du produit ci-dessous pour obtenir des informations détaillées sur le remplacement de ce produit.	-	Migrate to a supported PG: ICME-PG-xx
ICM-PIM06	ACD PIM - Avaya Definity (ECS) G3	Consultez la section Options de migration du produit ci-dessous pour obtenir des informations détaillées sur le remplacement de ce produit.	-	Migrate to a supported PG: ICME-PG-xx
ICM-PIM13	ACD PIM - Nortel Symposium	Consultez la section Options de migration du produit ci-dessous pour obtenir des informations détaillées sur le remplacement de ce produit.	-	Migrate to a supported PG: ICME-PG-xx
ICM-PIM19	ACD PIM - Aspect Contact Server	Consultez la section Options de migration du produit ci-dessous pour obtenir des informations détaillées sur le remplacement de ce produit.	-	Migrate to a supported PG: ICME-PG-xx
ICM-PIMIVR-L	IVR PIM License	IVR-11-SS-UPG	IVR 11.0 Upgrade IP IVR (Single Server) License Only	-
ICM-PIMIVR-LC	IVR PIM License Certificate	IVR-11-SS-UPG	IVR 11.0 Upgrade IP IVR (Single Server) License Only	-
ICM-PIMIVRADD-L	IVR PIM Addon License	IVR-11-ADD-K9	IVR 11.0 ADD-ON IP IVR	-
ICM-SVRBASE-NT	ICM Base Server on Windows NT	IPCE-SVR	UCC Enterprise licence de serveur	-
ICM-SVRRDNT-L	Remote ICM Server Redundancy	IPCE-SVR	UCC Enterprise licence de serveur	-
ICME-ARIAASTRA	AASTRA ARI	Consultez la section Options de migration du produit ci-dessous pour obtenir des informations détaillées sur le remplacement de ce produit.	-	Migrate to a supported PG: ICME-PG-xx
ICME-ARI13	I3 ARI	Consultez la section Options de migration du produit ci-dessous pour obtenir des informations détaillées sur le remplacement de ce produit.	-	Migrate to a supported PG: ICME-PG-xx

Numéro de référence de la pièce du produit en fin de commercialisation	Description du produit	Numéro de référence de la pièce de remplacement pour le produit	Description du produit de remplacement	Informations complémentaires
ICME-ARSAGT-GNRIC	ICM ENTERPRISE ARS AGENT - GENERIC	Consultez la section Options de migration du produit ci-dessous pour obtenir des informations détaillées sur le remplacement de ce produit.	-	Migrate to a Regular Agent: ICME-REGAGT-Tx
ICME-ARSAGT-I3	ICM ENTERPRISE ARS AGENT - I3	Consultez la section Options de migration du produit ci-dessous pour obtenir des informations détaillées sur le remplacement de ce produit.	-	Migrate to a Regular Agent: ICME-REGAGT-Tx
ICME-ARSAGT-POINT	ICM ENTERPRISE ARS AGENT - POINTSPAN	Consultez la section Options de migration du produit ci-dessous pour obtenir des informations détaillées sur le remplacement de ce produit.	-	Migrate to a Regular Agent: ICME-REGAGT-Tx
ICME-EMAILKIT	MEDIAKIT EMAIL SERVER	ICMEH-MEDIA110-K9	Media Kit for Unified ICM Enterprise and Hosted 11.0	-
ICME-ERSAGT	ICM ENTERPRISE ERS AGENT	Consultez la section Options de migration du produit ci-dessous pour obtenir des informations détaillées sur le remplacement de ce produit.	-	Migrate to a Regular Agent: ICME-REGAGT-Tx
ICME-ERSAGT-GNRIC	ICM ENTERPRISE ERS AGENT - GENERIC	Consultez la section Options de migration du produit ci-dessous pour obtenir des informations détaillées sur le remplacement de ce produit.	-	Migrate to a Regular Agent: ICME-REGAGT-Tx
ICME-ERSAGT-POINT	ICM ENTERPRISE ERS AGENT - POINTSPAN	Consultez la section Options de migration du produit ci-dessous pour obtenir des informations détaillées sur le remplacement de ce produit.	-	Migrate to a Regular Agent: ICME-REGAGT-Tx
ICME-MEDIAKIT	ICM ENTERPRISE MEDIAKITS	ICMEH-MEDIA110-K9	Media Kit for Unified ICM Enterprise and Hosted 11.0	-
ICME-PG-ARS	ICM ENTERPRISE ARS PG	Consultez la section Options de migration du produit ci-dessous pour obtenir des informations détaillées sur le remplacement de ce produit.	-	Migrate to a supported PG: ICME-PG-xx
ICME-PG-ARS-GNRIC	ICM ENTERPRISE GENERIC ARS PG	Consultez la section Options de migration du produit ci-dessous pour obtenir des informations détaillées sur le remplacement de ce produit.	-	Migrate to a supported PG: ICME-PG-xx
ICME-PG-ARS-POINT	ICM ENTERPRISE AASTRA POINTSPAN ARS PG	Consultez la section Options de migration du produit ci-dessous pour obtenir des informations détaillées sur le remplacement de ce produit.	-	Migrate to a supported PG: ICME-PG-xx

Numéro de référence de la pièce du produit en fin de commercialisation	Description du produit	Numéro de référence de la pièce de remplacement pour le produit	Description du produit de remplacement	Informations complémentaires
ICME-PG-ERS	ICM ENTERPRISE ERS PG	Consultez la section Options de migration du produit ci-dessous pour obtenir des informations détaillées sur le remplacement de ce produit.	-	Migrate to a supported PG: ICME-PG-xx
ICME-PG-ERS-GNRIC	ICM ENTERPRISE GENERIC ERS PG	Consultez la section Options de migration du produit ci-dessous pour obtenir des informations détaillées sur le remplacement de ce produit.	-	Migrate to a supported PG: ICME-PG-xx
ICME-PG-ERS-POINT	ICM ENTERPRISE AASTRA POINTSPAN ERS PG	Consultez la section Options de migration du produit ci-dessous pour obtenir des informations détaillées sur le remplacement de ce produit.	-	Migrate to a supported PG: ICME-PG-xx
ICMEH-MEDIA100-K9	Media Kit for Unified ICM Enterprise and Hosted 10.0	ICMEH-MEDIA110-K9	Media Kit for Unified ICM Enterprise and Hosted 11.0	-
ICMEH-V100-K9-UPG=	ICM SW Upgrade to 10.0 for UCSS Customers	ICMEH-V110-K9-UPG=	ICM SW Upgrade to 11.0 for SWSS Customers	-
ICS-10002	NAM Server Package with NIC	Aucun produit de remplacement n'est actuellement offert pour ce produit.	-	-
ICS-12000	Advanced Services ICM Server	Aucun produit de remplacement n'est actuellement offert pour ce produit.	-	-
ICS-13001	Multi-customer WebView II Server	CCEH-CUIC-PREM	License for Cisco Unified Intelligence Center Premium	-
ICS-20220	CTI Siebel Agent	Consultez la section Options de migration du produit ci-dessous pour obtenir des informations détaillées sur le remplacement de ce produit.	-	Migrate to a B+S CRM Connector from Solutions+
ICS-20230	Enterprise Agent	IPCE-PREMAGT-L	AGENT PREMIUM IPCC ENTERPRISE	-
IPC-AGENT-LC=	IPCC Agent	IPCE-PREMAGT-L	AGENT PREMIUM IPCC ENTERPRISE	-
IPC-AGTCTD-BUND-L	24 Cisco Toolkit Desktop, 1 Cisco Toolkit Supervisor Bundle	Aucun produit de remplacement n'est actuellement offert pour ce produit.	-	-
IPC-AGTCTD-L	Cisco Toolkit Desktop For IPCC License	Consultez la section Options de migration du produit ci-dessous pour obtenir des informations détaillées sur le remplacement de ce produit.	-	Migrate to a Regular Agent: ICME-REGAGT-Tx
IPC-AGTWEB-L	IPCC Web Collaboration Agent License	IPCE-PREMAGT-L	AGENT PREMIUM IPCC ENTERPRISE	-
IPC-SUPCSD-L	Cisco Supervisor Desktop For IPCC License	IPCE-PREMAGT-L	AGENT PREMIUM IPCC ENTERPRISE	-

Numéro de référence de la pièce du produit en fin de commercialisation	Description du produit	Numéro de référence de la pièce de remplacement pour le produit	Description du produit de remplacement	Informations complémentaires
IPC-SUPCTS-L	Cisco Toolkit Supervisor For IPCC License	IPCE-PREMAGT-L	AGENT PREMIUM IPCC ENTERPRISE	-
IPC-SVR	IPCC Server	IPCE-SVR	UCC Enterprise licence de serveur	-
IPC-SVRRDNT-L	ICM Server For IPCC Redundancy Option License	IPCE-SVR	UCC Enterprise licence de serveur	-
IPC-SVRRDNT-LC=	ICM Server For IPCC Redundancy Option License Certificate	IPCE-SVR	UCC Enterprise licence de serveur	-
IPCE-CRM-LC	Cisco CRM Connector for IPCE Agent License Cert.	Consultez la section Options de migration du produit ci-dessous pour obtenir des informations détaillées sur le remplacement de ce produit.	-	Migrate to a B+S CRM Connector from Solutions+
IPCE-CRM-M-LC	Cisco CRM Connector Migration Agent License Cert.	Consultez la section Options de migration du produit ci-dessous pour obtenir des informations détaillées sur le remplacement de ce produit.	-	Migrate to a B+S CRM Connector from Solutions+
IPCE-CRMAGT-L	IPCC ENTERPRISE CRM AGENT LICENSE	Consultez la section Options de migration du produit ci-dessous pour obtenir des informations détaillées sur le remplacement de ce produit.	-	Migrate to a B+S CRM Connector from Solutions+
IPCE-CUIS	License Certificate for CUIS Options	CCEH-CUIC-PREM	License for Cisco Unified Intelligence Center Premium	-
IPCE-ENHAGT-L	AGENT AMÉLIORÉ IPCC ENTERPRISE	IPCE-PREMAGT-L	AGENT PREMIUM IPCC ENTERPRISE	-
IPCE-ENHAGTUPG	IPCC ENTERPRISE ENHANCED AGENT UPGRADE	IPCE-PREMAGT-L	AGENT PREMIUM IPCC ENTERPRISE	-
IPCE-PARTNERAGT	IPCC Enterprise Standard Agent - Partner Agent Desktop	IPCE-PREMAGT-L	AGENT PREMIUM IPCC ENTERPRISE	-
IPCE-PORTALAGT	Management Portal Use for Individual IPCE Agent	IPCE-PREMAGT-L	AGENT PREMIUM IPCC ENTERPRISE	-
IPCE-PORTALAGT-L	Certificat de licence pour portail de gestion sur Enterprise	IPCE-PREMAGT-L	AGENT PREMIUM IPCC ENTERPRISE	-
IPCE-PORTALAGT=	Management Portal Use for Individual IPCE Agent	IPCE-PREMAGT-L	AGENT PREMIUM IPCC ENTERPRISE	-
IPCE-PREMAGT-SPC-L	CC ENTERPRISE PREMIUM AGENT TeleTech Special	Aucun produit de remplacement n'est actuellement offert pour ce produit.	-	-
IPCE-PREMCADAGTU	IPCC Enterprise Premium Agent - Cisco Agent Desktop	IPCE-PREMAGT-L	AGENT PREMIUM IPCC ENTERPRISE	-
IPCE-PREMGENESAGT	IPCC ENTERPRISE PREMIUM AGENT - GENESYS INTEGRATION	IPCE-PREMAGT-L	AGENT PREMIUM IPCC ENTERPRISE	-
IPCE-PREMIPHAGT	IPCC ENTERPRISE PREMIUM AGENT - IP PHONE AGENT	IPCE-PREMAGT-L	AGENT PREMIUM IPCC ENTERPRISE	-

Numéro de référence de la pièce du produit en fin de commercialisation	Description du produit	Numéro de référence de la pièce de remplacement pour le produit	Description du produit de remplacement	Informations complémentaires
IPCE-PREMTLKITAGT	IPCC ENTERPRISE PREMIUM AGENT - CISCO TOOLKIT AGENT	IPCE-PREMAGT-L	AGENT PREMIUM IPCC ENTERPRISE	-
IPCE-STDAGT-L	IPCC ENTERPRISE STANDARD AGENT	IPCE-PREMAGT-L	AGENT PREMIUM IPCC ENTERPRISE	-
IPCE-STDAGTUPG	IPCC ENTERPRISE STANDARD AGENT UPGRADE	IPCE-PREMAGT-L	AGENT PREMIUM IPCC ENTERPRISE	-
NAM-HIPCCAGT-L	NAM Hosted IPCC Agent License	Consultez la section Options de migration du produit ci-dessous pour obtenir des informations détaillées sur le remplacement de ce produit.	-	Migrate to a Hosted Collaboration Solution for Contact Center (HCS-CC) configuration
NAM-HIPCCPAC	NAM Hosted Multi-Tenant IPCC Starter Pack	Consultez la section Options de migration du produit ci-dessous pour obtenir des informations détaillées sur le remplacement de ce produit.	-	Migrate to a Hosted Collaboration Solution for Contact Center (HCS-CC) configuration

## Options de migration du produit

Les clients sont invités à effectuer la migration vers les dernières versions de Cisco Unified Contact Center Enterprise et Cisco Unified Intelligent Contact Management. De plus amples renseignements sur ce produit peuvent être consultés sur le site: <http://www.cisco.com/c/en/us/products/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/index.html>.

Les tarifs de services relatifs aux produits Cisco peuvent être modifiés après la date de fin de commercialisation du produit.

Le programme Reprise et recyclage de Cisco permet aux entreprises de se débarrasser proprement des produits en surplus ayant atteint leur fin de vie utile. Ce programme est accessible à tous les utilisateurs professionnels des produits de marque Cisco et des sociétés affiliées. Pour en savoir plus, consultez: [http://www.cisco.com/web/about/ac227/ac228/ac231/about\\_cisco\\_takeback\\_recycling.html](http://www.cisco.com/web/about/ac227/ac228/ac231/about_cisco_takeback_recycling.html).

## Pour en savoir plus

Pour en savoir plus sur les versions 11.0 de Cisco Unified Contact Center et Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise ainsi que les éditions hébergées, rendez-vous sur la page <http://www.cisco.com/go/cc>, ou contactez votre conseiller Cisco.

Pour en savoir plus sur la politique de Cisco en matière de produits en fin de vie, rendez-vous sur la page [http://www.cisco.com/web/CA/products/products\\_end\\_of\\_life\\_policy\\_fr.html](http://www.cisco.com/web/CA/products/products_end_of_life_policy_fr.html).

Pour en savoir plus sur les garanties des produits Cisco, rendez-vous sur la page: [http://www.cisco.com/web/CA/products/prod\\_warranties\\_listing\\_fr.html](http://www.cisco.com/web/CA/products/prod_warranties_listing_fr.html).

Pour vous abonner et recevoir des informations sur l'arrêt de la commercialisation et la fin de vie des produits, rendez-vous sur la page: <http://www.cisco.com/cisco/support/notifications.html>.

---

## Abonnez-vous au flux RSS des avis de fin de vie et de fin de commercialisation des produits

Pour vous abonner au flux RSS des avis de fin de vie et de fin de commercialisation des produits, enregistrez l'URL suivante dans votre application RSS: [http://www.cisco.com/web/feeds/products/end\\_of\\_life\\_rss.xml](http://www.cisco.com/web/feeds/products/end_of_life_rss.xml).

Toute traduction autorisée de ce bulletin publiée par Cisco et ses sociétés affiliées a pour but d'aider les clients à comprendre le contenu décrit dans la version anglaise. Cette traduction est le fruit d'un effort économique raisonnable. Cependant, en cas de différences entre la version anglaise et le document traduit, consultez la version anglaise, considérée comme la version officielle.




---

Americas Headquarters  
Cisco Systems, Inc.  
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters  
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.  
Singapore

Europe Headquarters  
Cisco Systems International BV Amsterdam,  
The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

 Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). Third party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)