

# Annonce d'arrêt de commercialisation et de fin de vie de Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Packaged Contact Center Enterprise, and Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise 11.0

EOL12114 - Modifié

Cisco annonce la date d'arrêt de commercialisation et de fin de vie de Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Packaged Contact Center Enterprise, and Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise 11.0. Les clients ont jusqu'au 27 avril 2018 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.

This end-of-life announcement covers the 11.0 components bundled in the products: CCEH-MEDIA110-K9, CCEH-V110-K9-UPG=, ICMEH-MEDIA110-K9, and ICMEH-V110-K9-UPG=. These components are:

- Cisco Finesse 11.0
- Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) 11.0
- Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) 11.0
- Cisco SocialMiner 11.0
- Cisco Remote Silent Monitor (RSM) 11.0
- Cisco Unified Contact Center Management Portal (CCMP) 11.0
- Cisco Computer Telephony Integration Object Server (CTIOS) 11.0
- Cisco Agent Desktop (CAD) 10.2

**Remarque:** cet avis de fin de vie s'applique uniquement à CTI-OS pour Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise ou Hosted (ICM). La fin de vie de CTI-OS pour Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) est régie par l'annonce EOL10137: <https://www.cisco.com/c/en/us/products/collateral/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/eos-eol-notice-c51-733718.html>

**Table 1.** Étapes et dates relatives à la fin de vie de Cisco Unified Contact Center Enterprise, Cisco Packaged Contact Center Enterprise, and Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise 11.0

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.	27 octobre 2017
<b>Date de fin de commercialisation: App SW</b>	Date limite de commande du produit auprès des points de vente Cisco. Passée cette date, le produit ne sera plus en vente.	27 avril 2018
<b>Dernière date de livraison: App SW</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.	26 juillet 2018
<b>Date de la dernière version de maintenance: App SW</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.	27 avril 2019
<b>Date de dernière modification des contrats de service: App SW</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.	27 avril 2019
<b>Date de l'arrêt des renouvellements de contrats de service: App SW</b>	Date limite pour prolonger ou reconduire un contrat de service pour le produit.	23 juillet 2020
<b>Date de fin d'assistance: App SW</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 avril 2021

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

**Table 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
ICME-CTIToolkit-LC	CTI Toolkit for Regular ICM Agent License Certificate	ICME-CTIToolkit	CTI Toolkit for Regular ICM Agent	-
IPCE-SVR-ADDON	Éléments optionnels CCE incluant Intelligence Center	IPCE-SVR	UCC Enterprise licence de serveur	-
CCEH-CCP-SVR-LIC	CCP Server	IPCE-SVR	UCC Enterprise licence de serveur	-
L-IPCE-AGENTSUPG	UCC Enterprise Agent Licenses Upgrade	IPCE-AGENTSUPG	UCC Enterprise Agent Licenses Upgrade	-
IPCE-MULTICHAN	Options multicanaux CCE	IPCE-PREMAGT-L	IPCC ENTERPRISE PREMIUM AGENT	-
IPCE-MP-TLKAGT-LC	Market Price CCE Premium Agent License Certificate	IPCE-PREMAGT-L	IPCC ENTERPRISE PREMIUM AGENT	-
CCE-MIG-SBL	Contact Center Enterprise SBL Migration	IPCE-BS-SIEBE-MGR	Migration SKU from Cisco connectors to b+s for Siebel	-
CRM-MKIT1-K9	CRM Connector MediaKit 1 (SAP)	IPCE-BS-SAP-MGR	Migration SKU from Cisco connectors to b+s for SAP	-
CCE-MIG-SAP	Contact Center Enterprise SAP Migration	IPCE-BS-SAP-MGR	Migration SKU from Cisco connectors to b+s for SAP	-
R-CVP-85-NPS=	CVP 8.5 Not-for-production system	IPCE-NPSENT-EC	IPCC Enterprise Non-Production Suite Client	-

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
CVP-70-BNDL-NFR	CVP Unified Communication NFR Media and VXML Server Lic	IPCE-NPSENT-EC	IPCC Enterprise Non-Production Suite Client	-
CCEH-CUIC8-NFR	License for partner lab version of CUIC	IPCE-NPSENT-EC	IPCC Enterprise Non-Production Suite Client	-
CCEH-CUIC-LAB	Licence pour labo de client Cisco Unified Intelligence Center	IPCE-NPSENT-EC	IPCC Enterprise Non-Production Suite Client	-
ICMEH-MEDIA110-K9	Media Kit for Unified ICM Enterprise and Hosted 11.0	ICMEH-MEDIA116-K9	Media Kit for Unified ICM Enterprise 11.6	-
CCEH-MEDIA110-K9	Media Kit for Unified CC Enterprise and Hosted 11.0	CCEH-MEDIA116-K9	Media Kit for Unified CC Enterprise 11.6	-
CCEH-V110-K9-UPG=	UCCE SW Upgrade to 11.0 for SWSS Customers	CCEH-V116-K9-UPG=	UCCE SW Upgrade to 11.6 for SWSS Customers	-
ICMEH-V110-K9-UPG=	ICM SW Upgrade to 11.0 for SWSS Customers	ICMEH-V116-K9-UPG=	ICM SW Upgrade to 11.6 for SWSS Customers	-
UNIFIED-EA-80	Cisco Unified Expert Advisor 8.0 Bundle	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Collaboration Enterprise Agreement	-
UNIFIED-EA-7X	Cisco Unified Expert Advisor Top Level Bundle	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Collaboration Enterprise Agreement	-
MCP-NPSBASE10X-LIC	MediaSense Base Port License	Aucun produit de remplacement n'est actuellement offert pour ce produit.	-	-
MCP-C-11X-VID-LIC	MediaSense Video Session	Aucun produit de remplacement n'est actuellement offert pour ce produit.	-	-
MCP-C-11X-AUD-LIC	MediaSense Audio Session	Aucun produit de remplacement n'est actuellement offert pour ce produit.	-	-
MCP-10X-CCNPS-K9	MediaSense 10.x NPS	Aucun produit de remplacement n'est actuellement offert pour ce produit.	-	-
L-IPCE-MARKETPRICE	Contact Center Enterprise Market Price Licenses	Aucun produit de remplacement n'est actuellement offert pour ce produit.	-	-
L-CVP-UPG	CVP Upgrade	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Unified Customer Voice Portal	-
L-CVP-CCUPG	CVP 8.X /9.X Call Control Upgrade	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Unified Customer Voice Portal	-
L-CVP-85-STUUPG	CVP 8.5 Studio upgrade	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Unified Customer Voice Portal	-
L-CVP-85-SRVUPG	CVP 8.5 server upgrade	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Unified Customer Voice Portal	-

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
L-CVP-80-SRVUPG	CVP 8.0 server upgrade	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Unified Customer Voice Portal	-
L-CVP-80-CCSRVUP	CVP 8.0 Call Control Server Upgrade	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Unified Customer Voice Portal	-
ICS-60200	ISN Application Server Session	Aucun produit de remplacement n'est actuellement offert pour ce produit.	-	-
ICME-STDAGT-T1-L	ICM ENTERPRISE STANDARD AGENT - TIER 1	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	ICME-REGAGT-Tx	-
ICME-ERIAGT-T4	ERI Agent Licenses - Tier 4	Aucun produit de remplacement n'est actuellement offert pour ce produit.	-	-
ICME-CRM-M-LC	CRM Connector for Regular ERI or ARI Agent License Cert.	Aucun produit de remplacement n'est actuellement offert pour ce produit.	-	-
ICME-CRM-LC	CRM Connector for Regular ERI or ARI Agent License Cert.	Aucun produit de remplacement n'est actuellement offert pour ce produit.	-	-
ICME-CCSKIT	^MEDIKIT COLLABORATION SERVER	Aucun produit de remplacement n'est actuellement offert pour ce produit.	-	-
CVP-STU70-UE60-UP=	Call Studio 7.0 Upgrade From Previous CVP/Audium Studio	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Unified Customer Voice Portal	-
CVP-9XPT-MKTPRC	CVP 9.X Market Price Port License includes one redundant port	Aucun produit de remplacement n'est actuellement offert pour ce produit.	-	-
CVP-8XRED-MKTPRC	CVP 8.X Market Price Redundant Ports	Aucun produit de remplacement n'est actuellement offert pour ce produit.	-	-
CVP-8XPT-MKTPRC	CVP 8.X Market Price Port License	Aucun produit de remplacement n'est actuellement offert pour ce produit.	-	-
CVP-8X-REDPT	Ports redondants du CVP 8.X	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Unified Customer Voice Portal	-
CVP-8X-RED-ADD	CVP 8.X Additional Redundant Ports	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Unified Customer Voice Portal	-
CVP-8X-PTS-TOTAL	Nombre total de ports du CVP 8.X	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Unified Customer Voice Portal	-

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
CVP-8X-PTS	Licence de port du CVP 8.X	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Unified Customer Voice Portal	-
CVP-8X-MKTPRC	CVP 8.X Market Price Configuration	Aucun produit de remplacement n'est actuellement offert pour ce produit.	-	-
CVP-8X-M500-REDPT	CVP 8.X Minimum 500 Redundant Port License	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Unified Customer Voice Portal	-
CVP-8X-M500-PT	CVP 8.X Pt License Min 500 Ports	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Unified Customer Voice Portal	-
CVP-8X-FEAT-UPG	CVP 8.X CVP QT or IPIVR migration to CVP 8.0	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Unified Customer Voice Portal	-
CVP-8X-FEAT-U-RED	CVP 8.X Feature Upgrade Redundant Ports	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Unified Customer Voice Portal	-
CVP-8X-FEAT-U-PT	CVP 8.X Feature Upgrade Port License	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Unified Customer Voice Portal	-
CVP-80-MEDIA=	CVP 8.0 Media Only	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Unified Customer Voice Portal	-
CVP-7XRED-MKTPRC	CVP 7.X Redundant Ports - Market Price	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Unified Customer Voice Portal	-
CVP-7XPT-MKTPRC	CVP 7.X Port License - Market Price	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Unified Customer Voice Portal	-
CVP-7X-MKTPRC	CVP 7.X Market Price Licenses	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Unified Customer Voice Portal	-
CVP-4X7X-OD-SVRSIP	CVP 4.X 7.X ON DEMAND SERVER LIC -SIP ONLY- NO H323 USE	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Hosted Collaboration Solution for Contact Center	-
CVP-4X7X-OD-PORT	CVP 4.X 7.X ON DEMAND PORT LICENSE - 1 MONTH USE	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Hosted Collaboration Solution for Contact Center	-
CVP-4X7X-OD-LICSIP	CVP 4.X 7.X ON DEMAND Server Lic-750 Ports-No H323 USE	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Hosted Collaboration Solution for Contact Center	-
CVP-4X-REDPTS	CVP 4.X Redundant ports	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Unified Customer Voice Portal	-

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
CVP-4X-PTS-TOTAL	CVP 4.X Total No PT - Auto Gen value- DO NOT ENTER QTY	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Unified Customer Voice Portal	-
CVP-4X-PTS	CVP 4.X Port License	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Unified Customer Voice Portal	-
CVP-4X-M500-REDPT	CVP 4.X Redundant Port License	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Unified Customer Voice Portal	-
CVP-4X-M500-PT	CVP 4.X Pt License Min 500 Ports	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Unified Customer Voice Portal	-
CVP-4.X	CVP 4.X	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Unified Customer Voice Portal	-
CVP-10X-M500-RDPT	CVP 10.x Minimum 500 Redundant Port License	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Unified Customer Voice Portal	-
CVP-10X-M500-PT	CVP 10.X Pt License Min 500 Ports	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Unified Customer Voice Portal	-
CVP-10-RPT-STD=	CVP 10.0 Report System - Standard	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Unified Customer Voice Portal	-
CUIS-PAK	License Certificate for CUIS UCSS	Aucun produit de remplacement n'est actuellement offert pour ce produit.	-	-
CUIS-LAB-PAK	License Key for CUIS Lab Environment	Aucun produit de remplacement n'est actuellement offert pour ce produit.	-	-
CUIC-V-STD-PAK	Licence PAK pour CUIC Standard - UCS ou MCS	Aucun produit de remplacement n'est actuellement offert pour ce produit.	-	-
CUIC-V-PREM-PAK	Licensing PAK For CUIC Premium	Aucun produit de remplacement n'est actuellement offert pour ce produit.	-	-
CUIC-STD-PAK	Intelligence Center Standard License PAK	Aucun produit de remplacement n'est actuellement offert pour ce produit.	-	-
CUIC-PREM-PAK	Intelligence Center Premium License PAK	Aucun produit de remplacement n'est actuellement offert pour ce produit.	-	-
CUIC-LAB-PAK	PAK de Licence Intelligence Center Lab System	Aucun produit de remplacement n'est actuellement offert pour ce produit.	-	-

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
CRM-MKIT2-K9	CRM Connector MediaKit 2 (Salesforce Peoplesoft MS-CRM)	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Bucher + Suter CRM Connectors for UCCE	-
CCEH-SM-V110-K9	Media kit for SocialMiner 11.0	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	IPCE-PREMAGT-L includes SM	-
CCEH-CUIC-STD-U=	Mise à niveau de Cisco Unified Intelligence Center Standard	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	CUIC Premium	-
CCEH-CUIC-STD	Licence pour Cisco Unified Intelligence Center standard	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	CUIC Premium	-
CCEH-CUIC-PREM-U=	Upgrade to Cisco Unified Intelligence Center Premium	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	IPCE-PREMAGT-L includes CUIC Premium	-
CCEH-CUIC-PREM	License for Cisco Unified Intelligence Center Premium	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	IPCE-PREMAGT-L includes CUIC Premium	-
CCEH-CADKIT102-K9	Media Kit for Cisco Agent Desktop 10.0(2)	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Finesse	-
CCEH-CAD102-UPG=	CAD SW Upgrade To 11.0 for SWSS Customers	Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à la section Options de migration du produit.	Cisco Finesse	-
CCE-PAC-CVP-STU-90	Call Studio 9.0	Aucun produit de remplacement n'est actuellement offert pour ce produit.	-	-
CCE-PAC-CVP-LIC	Serveur CVP et PAK de licence de port	Aucun produit de remplacement n'est actuellement offert pour ce produit.	-	-

## Options de migration du produit

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:

[https://www.cisco.com/web/about/ac227/ac228/ac231/about\\_cisco\\_takeback\\_recycling.html](https://www.cisco.com/web/about/ac227/ac228/ac231/about_cisco_takeback_recycling.html).

---

## Pour en savoir plus

Pour en savoir plus sur la politique de Cisco en matière de produits en fin de vie, rendez-vous sur la page: [https://www.cisco.com/web/CA/products/products\\_end\\_of\\_life\\_policy\\_fr.html](https://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: [https://www.cisco.com/web/CA/products/prod\\_warranties\\_listing\\_fr.html](https://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: <https://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: [https://www.cisco.com/web/feeds/products/end\\_of\\_life\\_rss.xml](https://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 <https://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: <https://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)