

# Description du service Dell EMC

---

## Service d'intégration logicielle pour la base de données SAP HANA Scale-Up

### Introduction

Suite à l'étroite collaboration entre Dell EMC Services et SAP™, Dell EMC a le plaisir de proposer le service d'intégration logicielle pour la base de données SAP HANA Scale-Up dans une configuration à un seul système (ci-après le(s) « Service(s) ») conformément à la présente description (ci-après la « Description du service »). Le présent Service concerne l'installation de la base de données in-memory HANA (« High Performance Analytical Appliance ») de SAP en configuration non-HA (« High Availability »)/DR (« Disaster Recovery »), un logiciel d'appliance in-memory polyvalent et indépendant de la source de données, qui s'exécute sur un nœud HANA Dell EMC Ready ou sur tout autre équipement matériel recommandé par Dell EMC et fourni par Dell Global Services. Le présent Service prévoit l'implémentation d'une seule base de données SAP HANA sur chaque système physique ou de trois instances au maximum dans le cas d'une solution virtuelle.

Le devis ou bon de commande du client (« Vous », « Votre » ou le « Client »), ou tout autre type de facture ou confirmation de commande signé par les deux parties (selon le cas, le « Bon de commande »), indiquera le nom du ou des services et des options que vous avez achetés. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre ou vos contrats de service, contactez votre agent commercial.

### Champ d'application du présent Service

Le Service est conçu de façon à intégrer rapidement le nœud Dell EMC Ready pour SAP HANA Scale-up (ci-après la « Plate-forme ») dans votre environnement de sorte que votre solution et votre personnel puissent passer dans les plus brefs délais en mode de production intégrale.

Ce Service comprend les éléments suivants, selon la solution spécifique (**physique ou virtuelle**) choisie :

- **Gestion de projet** : approche intégrée de la gestion de projet couvrant l'ensemble des aspects du programme.
- **Planification de l'intégration logicielle** : session de planification menée par des experts en technologie afin de mettre en place un plan de déploiement.
- **Intégration** : implémentation, configuration et intégration du plan de déploiement, et validation opérationnelle du nœud Ready pour SAP HANA Scale-up.
  - Offre limitée à une (1) base de données in-memory SAP HANA pour une solution physique et à trois (3) bases de données in-memory SAP HANA pour une solution virtuelle.
- **Transfert de connaissances** : transfert de connaissances concernant la nouvelle solution tout au long de la prestation, et animation d'une session d'initiation au produit.
- **Conclusion et documentation** : au terme de l'exécution du présent Service, Dell passera en revue la documentation du projet.

## Objectifs

L'objectif du présent Service est de proposer une Plate-forme opérationnelle par le biais d'activités d'intégration et de configuration afin de fournir un système prêt pour le déploiement en production, tout en assurant un transfert de connaissances pour la gestion et la surveillance de la Plate-forme.

Ce Service dépend des services d'intégration en usine qui sont mis en œuvre dans notre centre de fusion (ou des Services de distribution de logiciels lorsque les services d'intégration en usine n'existent pas) et doivent être achetés séparément.

Ce Service requiert par ailleurs la mise en œuvre du déploiement matériel par le biais des services Dell EMC Basic ou ProDeploy Suite qui doivent également être achetés séparément. Les activités décrites ci-dessous sont accomplies dans le cadre de la mise en œuvre des Services.

## Étapes clés du Service

### Lancement du projet

Un chef de projet Dell EMC Services contacte le Client avant la fourniture des Services afin d'exécuter les opérations suivantes :

- Examen des exigences relatives à la préparation environnementale et technique du site
- Vérification et confirmation des dates de disponibilité et d'installation de la Plate-forme, et mise en évidence des dépendances relatives aux dates de livraison du produit afin de respecter le calendrier d'installation prévu
- Remise du questionnaire d'enquête sur le produit SAP HANA Scale-up au client en prévision d'une session de planification
- Confirmation de la date et de l'heure de la session de planification
- Une fois le questionnaire renvoyé, organisation de la session de planification par Dell EMC Services

### Session de planification de l'intégration logicielle

Dell EMC Services procède à une séance de planification à distance avec les principales parties prenantes de l'entreprise du Client, les équipes techniques clés et les experts du domaine. Cette session a pour but de déterminer le mode d'intégration de la Plate-forme dans l'environnement actuel. À l'issue de cette session, un plan de projet et de conception général est établi sous forme électronique.

Au cours de la session, Dell EMC Services examine les paramètres d'intégration et les considérations applicables en exécutant les opérations suivantes :

- Examen du questionnaire d'enquête renvoyé afin de vérifier que tous les champs sont renseignés de façon appropriée
- Vérification des équipements nouveaux et existants afin de s'assurer qu'ils répondent aux exigences matérielles et logicielles minimales, le cas échéant
- Définition et confirmation de la configuration qui doit répondre aux exigences logicielles et matérielles minimales relatives à l'environnement
- Examen de l'infrastructure physique et des configurations réseau logiques du client
- Création d'un plan valide qui est basé sur la configuration matérielle et logicielle du client :
  - Définition et confirmation de la configuration requise pour le réseau du Client :
    - Adresse IP disponible pour le réseau de gestion des serveurs
    - Adresse IP des machines virtuelles HANA, le cas échéant
    - Ports de commutation réseau
  - Détermination de la version du serveur vCenter actuel, le cas échéant

- Définition et confirmation de la configuration qui doit répondre aux exigences logicielles et matérielles minimales relatives à l'environnement
- Vérification des noms de serveurs, ainsi que des identifiants (« SID »), numéros d'instance et mots de passe de compte des systèmes SAP
- Vérification permettant de s'assurer que tous les champs du questionnaire d'enquête sont documentés
- Allocation des machines virtuelles HANA :
  - Présentation d'informations détaillées sur les machines virtuelles HANA qui vont être déployées (afin de prendre en compte leur dimensionnement)
- Vérification permettant de s'assurer que le Client dispose de toutes les licences de logiciels requis
- Programmation éventuelle d'activités d'intégration au terme de la session de planification

## Intégration

Au cours de cette phase, Dell EMC Services accomplit les tâches suivantes :

Tâches relatives aux implémentations physiques (plates-formes pures SUSE ou Red Hat Linux) :

- Configurer les adresses IP sur les appliances HANA et assurer la connexion au réseau du Client
- Configurer la base de données HANA :
  - Configurer le système d'exploitation Linux
  - Configurer la base de données in-memory SAP HANA
  - Configurer l'accès de sécurité SAP HANA pour trois administrateurs (y compris les accès root, au niveau du système d'exploitation et pour l'utilisateur de base de données)

Tâches relatives aux implémentations de l'environnement virtualisé :

- Configurer les adresses IP sur les appliances HANA et assurer la connexion au réseau du Client
- Connecter l'hôte ESXi au serveur vCenter existant du Client, le cas échéant
- Configurer la machine virtuelle HANA
- Configurer la mise en réseau virtuelle pour l'hôte ESXi et la machine virtuelle HANA
- Redimensionner et reconfigurer la machine virtuelle HANA conformément aux besoins du Client tels qu'ils sont décrits dans le document de planification
- Configurer la base de données HANA :
  - Configurer le système d'exploitation Linux
  - Configurer la base de données in-memory SAP HANA
  - Configurer l'accès de sécurité SAP HANA pour trois administrateurs (y compris les accès root, au niveau du système d'exploitation et pour l'utilisateur de base de données)
- Collaborer avec le client en fonction des besoins pour connecter les nouveaux systèmes aux systèmes HANA Studio existants, le cas échéant
- Appliquer les licences fournies par le client via HANA Studio, le cas échéant

## Transfert de connaissances

Pendant toute la durée de la prestation, Dell EMC Services assure un transfert de connaissances pendant l'exécution des activités, ainsi que lors de la session de vérification. Durant cette phase, les opérations suivantes sont réalisées :

- Animation d'une brève séance d'initiation au produit
- Examen de la documentation

## Conclusion du projet

Au cours de cette phase finale, Dell EMC Services fournit les livrables et passe en revue les activités exécutées pour le compte du Client conformément à la présente Description du service.

- Remise de la documentation correspondant aux Services mis en œuvre
  - Sauf indication contraire, les scripts et les documents livrables liés au Service sont fournis en anglais.
- Remise au client de copies électroniques de la documentation du produit, ou d'une URL permettant d'accéder à ces documents, le cas échéant
- Communication des coordonnées permettant de contacter le support technique Dell
- Remise par le Client d'un document confirmant la fourniture des Services

## Exclusions

Afin d'éviter tout malentendu, nous précisons que les activités suivantes ne sont pas comprises dans le champ d'application de la présente Description du service :

- Tout service, toute tâche ou toute activité qui n'est pas spécifiquement énoncé dans la présente Description du service.
- Déploiement des composants matériels du nœud SAP HANA Ready, y compris l'installation en rack, l'empilement et le câblage du/des serveur(s).
- Mise à niveau de l'environnement existant pour qu'il prenne en charge la nouvelle solution.
- Installation des correctifs ou des nouvelles versions majeures de systèmes d'exploitation. (Dell EMC n'installera que les versions majeures des systèmes d'exploitation.)
- Configuration de la mise en réseau/du VLAN sur le réseau du client et résolution des problèmes associés.
- Toute activité Ethernet autre que celles énoncées dans la présente Description du service.
- Installation de câbles extérieurs au rack.
- Réglage ou analyse comparative des performances du réseau.
- Désinstallation ou réinstallation de produit(s) ou d'application(s).
- Configuration de l'infrastructure Ethernet existante.
- Configuration de tout type de sécurité Ethernet.
- Configuration des implémentations de la haute disponibilité (HA) ou de la récupération en cas de sinistre (DR) SAP HANA.
- Intégration logicielle de l'offre groupée SAP HANA Scale-Out Ready.
- Intégration logicielle du nœud, de l'offre groupée ou du système SAP HANA Edge Ready.
- Intégration logicielle de l'offre groupée SAP HANA TDI Ready ou du système Ready.
- Configuration de tout système d'exploitation autre que celui prévu dans la présente Description du service.
- Formation au produit (doit être achetée séparément).
- La session d'initiation au produit ne remplace pas les cours de formation dispensés par Dell EMC. Pour plus d'informations, des services éducatifs et de conseil sont disponibles auprès de Dell EMC. Ils proposent des cours plus spécifiques sur les produits, ainsi que des formations personnalisées qui sont adaptées à des exigences ou besoins particuliers.
- Le présent Service n'inclut pas le développement de propriété intellectuelle créée spécifiquement et exclusivement pour le Client.
- Toute prestation autre que celles spécifiquement énoncées dans la présente Description du service.

La présente Description du service ne confère au Client aucune garantie autre que celles prévues par les dispositions de son contrat-cadre de service ou de son Contrat, comme défini ci-dessous, selon les cas.

## Responsabilités du Client propres à la présente offre

- L'environnement du Client doit être opérationnel avant l'arrivée de l'équipe Dell EMC sur site pour l'exécution de la première phase du projet. Des services supplémentaires peuvent être ajoutés afin de répondre à cette exigence. Pour remplir cette condition, le Client s'engage à effectuer les opérations suivantes :
  - a. Passer en revue le questionnaire d'enquête SAP HANA de Dell EMC et le renvoyer une fois rempli au cours de la phase de planification
  - b. Mettre en place un accès réseau, et fournir les informations d'identification nécessaires pour les services AD DS (Active Directory Domain Services), DNS (Domain Name System) et NTP (Network Time Protocol) lors du déploiement, selon les besoins
  - c. Fournir toutes les licences applicables pour les systèmes d'exploitation et les applications concernées
  - d. Charger l'ensemble des correctifs ou mises à jour dont la date de commercialisation est postérieure à la fourniture de ce Service
- Le Client doit disposer d'un contrat de support SAP HANA en cours de validité pour le logiciel SAP HANA, ainsi que d'un contrat de support Dell EMC en cours de validité couvrant les composants matériels de la solution.
- Le Client désignera par écrit son interlocuteur unique avec Dell EMC Services conformément au plan de déploiement, afin de garantir l'achèvement de toutes les tâches dans le délai spécifié. Toutes les communications concernant les Services seront assurées par cet interlocuteur (le « Contact du Client »). Le non-respect de cette condition peut entraîner une prolongation du planning et/ou une augmentation du nombre d'heures allouées au projet.
- Le Contact du Client sera habilité à agir pour le compte de ce dernier dans tous les aspects du Service, y compris pour signaler des problèmes aux personnes appropriées au sein de l'organisation du Client et pour gérer les exigences contradictoires.
- Le Client désignera des interlocuteurs techniques possédant une connaissance pratique des composants de l'entreprise à prendre en compte durant la mise en œuvre des Services (les « Contacts techniques »). Dell peut demander que des réunions soient planifiées avec les Contacts techniques.
- Le Contact du client doit faire en sorte que les exigences, informations, données, décisions et approbations soient communiquées dans un délai d'un jour ouvrable suivant la demande, sauf accord entre les deux parties sur un temps de réponse différent.
- Le Contact du client veillera à ce que le personnel chargé des Services dispose d'un accès raisonnable et sûr au site du projet, d'un environnement de travail sécurisé, d'un espace de travail approprié et d'une place de stationnement, si nécessaire.
- Le Client doit fournir le matériel, les logiciels, l'accès à Internet et les installations nécessaires pour la réalisation des Services. Les installations et l'alimentation électrique doivent répondre aux exigences de Dell EMC concernant les produits et Services achetés.
- Le client assume l'entière responsabilité quant aux licences de logiciels requises. Sauf indication contraire stipulée par écrit par le Client, durant le processus d'installation, Dell EMC Services « acceptera » pour le compte du Client tous les contrats électroniques fournis avec les composants matériels et/ou logiciels installés, y compris, mais sans s'y limiter, les licences, conditions de vente et autres conditions générales. Le Client accepte que l'achat, l'octroi de licence et/ou l'utilisation des composants matériels ou logiciels installés par Dell EMC Services soient soumis et régis par ces contrats électroniques au même titre que si le Client avait lui-même accepté ces contrats.

## Responsabilités générales du Client

**Autorisation d'accès.** Le Client reconnaît et garantit qu'il a obtenu les autorisations adéquates pour que lui-même et Dell EMC Services puissent accéder à, et utiliser, que ce soit à distance ou sur site, les logiciels propriétaires du Client ou sous licence, le matériel, les systèmes, les données qu'ils contiennent et tous leurs composants matériels et logiciels, dans le but d'assurer la réalisation des présents Services. Si le Client ne dispose pas de ces autorisations, il lui incombe de les obtenir à ses frais avant de contacter Dell EMC Services pour demander la réalisation des présents Services.

**Non-sollicitation.** Lorsque la loi l'autorise, pendant une période de deux ans à compter de la date figurant sur le formulaire de commande, le Client ne cherchera pas, de manière directe ou indirecte, sans le consentement écrit préalable de Dell EMC Services, à recruter un collaborateur de Dell EMC Services avec lequel il a été en contact dans le cadre de la réalisation du Service par Dell EMC Services. Néanmoins, les offres générales d'embauche et autres formes similaires ne constituent pas une sollicitation directe ou indirecte, et le Client est autorisé à chercher à recruter un collaborateur qui a quitté son emploi chez Dell EMC Services avant d'entamer des discussions d'embauche avec lui.

**Coopération du Client.** Le Client comprend que, sans une coopération rapide et adéquate, Dell EMC Services ne sera pas en mesure de fournir le Service ou que, s'il est fourni, le Service pourra être sensiblement modifié ou retardé. Par conséquent, le Client apportera rapidement et raisonnablement toute la coopération nécessaire pour que Dell EMC Services réalise le Service. Si le Client n'apporte pas une coopération suffisante au regard des dispositions susmentionnées, Dell EMC Services ne pourra être tenu responsable de la non-réalisation du Service et le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

**Obligations sur site.** Lorsque les Services nécessitent une intervention sur site, le Client doit fournir gratuitement à Dell EMC Services un accès libre, sécurisé et suffisant à ses installations et à son environnement, notamment un espace de travail suffisamment grand, un accès au réseau électrique, des équipements de protection (s'il y a lieu) et une ligne téléphonique locale. Il doit également fournir un écran ou un dispositif d'affichage, une souris (ou un dispositif de pointage) et un clavier (sans coût supplémentaire pour Dell EMC Services), si le système ne dispose pas de ces éléments.

**Sauvegarde des données.** Le Client s'engage à sauvegarder l'ensemble des données, logiciels et programmes présents sur tous les systèmes concernés, avant et pendant la réalisation du présent Service. Le Client est tenu de créer régulièrement des copies de sauvegarde des données stockées sur tous les systèmes concernés, par mesure de précaution contre d'éventuelles défaillances, modifications ou pertes de données. Dell EMC Services décline toute responsabilité quant à la restauration ou la réinstallation des programmes ou données.

Les dispositions de limitation de la responsabilité ci-dessous ne s'appliquent pas en Allemagne, en Autriche, en France et en Suisse. Dans ces pays, ce sont les dispositions de limitation de la responsabilité définies dans le Contrat qui s'appliquent. Outre les dispositions de limitation de la responsabilité énoncées dans le Contrat, une disposition en vigueur dans ces pays limite la responsabilité pour la perte de données aux coûts de réinstallation des sauvegardes.

Sauf disposition contraire de la législation locale en vigueur, DELL EMC SERVICES DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ QUANT AUX ÉLÉMENTS SUIVANTS :

- VOS INFORMATIONS CONFIDENTIELLES, PROPRIÉTAIRES OU PERSONNELLES
- LA PERTE OU LA CORRUPTION DE DONNÉES, PROGRAMMES OU LOGICIELS
- LA PERTE OU LA CORRUPTION DE SUPPORTS AMOVIBLES
- L'INCAPACITÉ À UTILISER UN SYSTÈME OU UN RÉSEAU ET/OU
- TOUT ACTE OU TOUTE OMISSION, Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE, COMMIS PAR DELL EMC SERVICES OU PAR UN PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS

**Garanties tierces.** Les présents Services peuvent nécessiter que Dell EMC Services accède à des équipements matériels ou des logiciels fabriqués par des tiers. Les garanties de certains fabricants peuvent être annulées si Dell EMC Services ou toute entité autre que le fabricant utilise ces équipements matériels ou ces logiciels. Il incombe au Client de vérifier que les Services assurés par Dell EMC Services n'affectent pas ces garanties ou, le cas échéant, que leur impact est acceptable par le Client. Dell EMC Services décline toute responsabilité liée aux garanties tierces ou à l'impact potentiel des Services sur ces garanties.

**Horaires de service.** Selon la législation locale en vigueur concernant les heures de travail hebdomadaires, ce Service est assuré pendant les heures de bureau habituelles de Dell EMC Services, du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 (heure locale du Client), sauf mention contraire ci-dessous.

Pays	Heures de bureau habituelles de Dell EMC Services
Saint- Christophe, Sainte- Lucie, Saint- Vincent, Trinité, Îles Vierges et autres îles anglophones des Caraïbes	Du lundi au vendredi de 7h00 à 16h00
Barbade, Bahamas, Belize, Costa Rica, Danemark, Finlande, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaïque, Norvège, Panama, Porto Rico, République dominicaine, Salvador, Suède, Suriname, Îles Turques-et-Caïques	Du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00
Antilles néerlandaises, Australie, Bermudes, Chine, Corée, Haïti, Hong Kong, Japon, Malaisie, Nouvelle-Zélande, Singapour, Taïwan, Thaïlande	Du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00
Argentine, France, Inde, Paraguay, Uruguay	Du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00
Bolivie, Chili	Du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00
Moyen-Orient	Du dimanche au jeudi de 8h00 à 18h00

Le Service ne sera assuré ni pendant les jours fériés locaux, ni en dehors des heures de bureau habituelles, à moins que d'autres dispositions n'aient été prises au préalable par écrit.

## Conditions générales de Dell EMC Services

La présente Description du service est établie entre vous, le Client (« vous » ou le « Client ») et l'entité Dell EMC Services mentionnée sur votre facture pour l'achat du présent Service. Le présent Service est fourni conformément à un contrat-cadre de services distinct qui a été conclu entre le Client et Dell EMC Services, et qui autorise expressément la vente du Service. En l'absence d'un tel contrat, selon le site du Client, le présent Service est régi par les conditions générales de vente de Dell EMC Services ou par un contrat négocié séparément qui référence spécifiquement ce Service (selon le cas, le « Contrat »). Consultez le tableau ci-dessous pour trouver l'URL qui correspond au Contrat applicable au site du Client. Les parties déclarent avoir lu les conditions générales en ligne et acceptent d'être liées par ces dernières.

Site du Client	Conditions générales applicables à votre achat de services Dell EMC Services	
	Clients achetant les services directement auprès de Dell EMC Services	Clients achetant les services auprès d'un revendeur Dell EMC Services agréé
États-Unis	<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Canada	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (anglais) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (français canadien)	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (anglais) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (français canadien)
Amérique latine et Caraïbes	Site Web local <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> spécifique à chaque pays ou <a href="http://Dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*	Les Descriptions de service et les autres documents associés aux services Dell EMC Services que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat conclu entre vous et Dell EMC Services ; ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans les autres documents associés aux services Dell EMC Services sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell EMC Services sera uniquement considérée comme se référant à Dell EMC Services en tant que fournisseur du Service pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell EMC Services dans le cadre du Service décrit dans la présente déclaration. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous, et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.
Asie-Pacifique et Japon	Site Web local <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> spécifique à chaque pays ou <a href="http://Dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*	Les Descriptions de service et les autres documents associés aux services Dell EMC Services que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat conclu entre vous et Dell EMC Services ; ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans les autres documents associés aux services Dell EMC Services sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell EMC Services sera uniquement considérée comme se référant à Dell EMC Services en tant que fournisseur du Service pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell EMC Services dans le cadre du Service décrit dans la présente déclaration. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous, et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.

<p>Europe, Moyen-Orient et Afrique</p>	<p>Site Web local <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> spécifique à chaque pays ou <a href="http://Dell.com/service-descriptions/global">Dell.com/service-descriptions/global</a>.*</p> <p>En outre, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL correspondant à leur pays ci-dessous.</p> <p>France : <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Allemagne : <a href="http://Dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Royaume-Uni : <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>Les Descriptions de service et les autres documents associés aux services Dell EMC Services que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat conclu entre vous et Dell EMC Services ; ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans les autres documents associés aux services Dell EMC Services sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell EMC Services sera uniquement considérée comme se référant à Dell EMC Services en tant que fournisseur du Service pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell EMC Services dans le cadre du Service décrit dans la présente déclaration. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous, et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.</p>
--	---	--

\* Les clients peuvent se rendre sur leur site Web [Dell.com](http://Dell.com) local en accédant simplement à [Dell.com](http://Dell.com) à partir d'un ordinateur connecté à Internet depuis leur région, ou en choisissant l'option de sélection d'une région ou d'un pays sur le site Web Dell EMC Services, à l'adresse [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](http://Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).

Le Client accepte en outre qu'en renouvelant, modifiant ou prolongeant la durée du Service, ou bien en continuant à l'utiliser au-delà de la durée initiale, le Service soit soumis à la Description du service alors en vigueur, qui est disponible à l'adresse [Dell.com/service-descriptions/global](http://Dell.com/service-descriptions/global).

En cas de conflit entre les conditions de l'un des documents constitutifs du présent Contrat, les documents prévaudront dans l'ordre suivant : (i) la présente Description du service ; (ii) le Contrat ; (iii) le Bon de commande. Les conditions qui prévalent seront interprétées aussi étroitement que possible en vue de résoudre le conflit tout en préservant autant de conditions non conflictuelles que possible, y compris en préservant les dispositions non conflictuelles contenues dans le même paragraphe, la même section ou la même sous-section.

En commandant les Services, en recevant la prestation, en utilisant les Services ou les logiciels connexes, ou en sélectionnant le bouton ou la case (ou autre) « J'accepte » sur le site Web Dell.com lors de votre achat, ou dans l'une des interfaces Internet ou logicielles de Dell EMC Services, vous acceptez d'être lié par la présente Description du service et par les contrats qui y sont référencés. Si vous souscrivez à cette Description du service pour le compte d'une société ou d'une autre entité juridique, vous déclarez être légalement autorisé à assujettir cette entité aux conditions de la présente Description du service, auquel cas, la mention « vous » ou le « Client » désigne cette entité. Outre le fait de recevoir la présente Description du service, les Clients de certains pays peuvent également être tenus de signer un Bon de commande.

## Conditions et dispositions supplémentaires applicables aux services de conseil et aux services gérés

**1. Période de validité.** La présente Description du service entre en vigueur à la date indiquée sur votre Bon de commande et se poursuit pendant toute la période de validité (« **Période de validité** ») spécifiée sur ce dernier. Le nombre de systèmes, de licences, d'installations, de déploiements, de points de terminaison gérés ou d'utilisateurs finaux pour lesquels le Client a acheté un ou plusieurs Services, le tarif ou le prix, ainsi que la Période de validité applicable pour chaque Service figurent sur le Bon de commande du Client. Sauf accord contraire écrit conclu entre le Client et Dell EMC Services, les achats des Services en vertu de la présente Description du service sont réservés au seul usage interne du Client et ne doivent pas être utilisés à des fins de revente ou dans le cadre d'une agence de services.

### 2. Autres informations importantes

- A. Report de la prestation de service.** Dès lors que le présent Service a été planifié, toute modification de ladite planification doit être apportée au moins huit (8) jours calendaires avant la date prévue. Si le Client reporte ce Service sept (7) jours ou moins avant la date prévue, des frais de report ne dépassant pas vingt-cinq pour cent (25 %) du prix des Services sont appliqués. Tout report du Service sera confirmé par le Client au moins 8 jours avant le début de la prestation.
- B. Paiement du matériel acheté avec les Services.** Sauf accord écrit contraire, le paiement du matériel n'est en aucune façon conditionné par les performances ou la fourniture des services de conseil ou des services gérés achetés avec ledit matériel.
- C. Limites commercialement raisonnables du champ d'application du Service.** Dell EMC Services peut refuser de fournir le Service si, selon son avis commercialement raisonnable, celui-ci est de nature à engendrer un risque excessif pour Dell EMC Services ou ses prestataires de services, ou dépasse le champ d'application du Service. Dell EMC Services décline toute responsabilité relative aux pannes ou aux retards dans l'exécution causés par des événements échappant à son contrôle, notamment le manquement du Client à respecter ses obligations énoncées dans la présente Description du service.
- D. Services en option.** Il est possible d'acheter auprès de Dell EMC Services des services en option variables selon le site du Client (support au cas par cas, services gérés et professionnels, services d'installation, de conseil, de support technique ou de formation). Les services en option peuvent faire l'objet d'un contrat distinct conclu avec Dell EMC Services. En l'absence d'un tel contrat, les services en option sont fournis conformément aux dispositions de la présente Description du service.
- E. Cession et sous-traitance.** Dell EMC Services se réserve le droit de sous-traiter ce Service et/ou de céder cette Description du service à des prestataires de services tiers qualifiés afin qu'ils mettent en œuvre le Service pour son compte.
- F. Annulation.** Dell EMC Services se réserve le droit d'annuler le présent Service à tout moment au cours de sa Période de validité pour l'un des motifs suivants :
- Le Client ne s'acquitte pas de la totalité du montant facturé pour le Service conformément aux conditions stipulées sur sa facture.
  - Le Client se montre insultant ou menaçant, ou refuse de coopérer avec l'agent du support technique ou le technicien sur site.
  - Le Client ne respecte pas l'ensemble des conditions générales stipulées dans la présente Description du service.

En cas d'annulation du présent Service par Dell EMC Services, le Client en sera avisé par écrit à l'adresse figurant sur sa facture. Cette notification comportera le motif et la date de prise d'effet de l'annulation. Cette date doit être postérieure d'au moins dix (10) jours à celle de l'envoi par Dell EMC Services de la notification d'annulation au Client, sauf si la législation locale prévoit d'autres dispositions ne pouvant pas être modifiées par contrat. Si Dell EMC Services annule le présent Service conformément au présent paragraphe, le Client ne pourra bénéficier d'aucun remboursement des frais acquittés ou dus à Dell EMC Services.

**G. Restrictions géographiques et délocalisation.** Le présent Service n'est pas disponible partout. Les options du Service (tels que les niveaux de service, les horaires du support technique et les délais d'intervention sur site) varient selon l'emplacement géographique et ne sont pas forcément disponibles pour le site du Client. Pour plus de détails, contactez votre agent commercial.

© 2017 Dell Inc. Tous droits réservés. Des marques et désignations commerciales peuvent apparaître dans le présent document en référence aux entités revendiquant la propriété de ces marques et désignations commerciales ou à leurs produits. Un exemplaire imprimé des conditions générales de vente de Dell EMC Services est également disponible sur demande.