



## Description du service

---

### Dell Optimize

#### Introduction

Dell EMC Services a le plaisir de présenter Optimize for storage systems (le(s) « Service(s) ») conformément à la présente Description du service (la « Description du service »). Votre devis, le bon de commande 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 Service(s) et des options disponibles que vous avez achetés. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre ou vos contrat(s) de service, veuillez contacter le support technique ou votre ingénieur commercial.

Le service Optimize est un service contractuel renouvelable qui fournit aux clients un accès complet à l'expertise technique Dell EMC pour le ou les produits de stockage couverts par l'intermédiaire d'un Analyste des systèmes d'entreprise (ESA). Dans le cadre de ce service, les clients bénéficient de conseils, d'un support technique proactif et d'exams réguliers de leur système leur permettant d'optimiser les performances de leurs systèmes de stockage et d'aligner les initiatives prises en matière de stockage sur leurs besoins opérationnels. Optimize permet au client de réaliser des bénéfices principalement par la réduction de coûts, dans trois catégories différentes :

- Dépenses opérationnelles
- Dépenses en capital
- Coûts liés aux temps d'arrêt imprévus

Le service Optimize s'ajoute aux services de dépannage/ réparation tels que ProSupport ou ProSupport Plus en désignant un ESA dédié qui s'appuie sur sa connaissance approfondie de l'environnement de stockage du client pour lui proposer une assistance proactive dans ses opérations quotidiennes et la gestion de son système de stockage. L'ESA fournit également des conseils pour la planification stratégique à long terme et l'optimisation du système de stockage.

#### Fonctionnalités d'Optimize

L'ESA fournit, par le biais de services de conseil continus et réguliers sur les pratiques d'excellence, une assistance proactive, et des exams réguliers de vos systèmes de stockage. (Le tableau 1 présente les rôles et responsabilités spécifiques de l'ESA.)

Les contrats Optimize peuvent être complémentaires aux contrats de service panne/ réparation et peuvent être souscrits pour plusieurs années à la fois.

Le service Optimize met à disposition du client un ESA ayant une connaissance approfondie de son environnement de stockage. Grâce à une surveillance permanente et à des échanges réguliers avec les

clients, les ESA sont en mesure de leur fournir des rapports réguliers, des évaluations et des conseils les aidant à réduire le temps passé à gérer leur SAN et à assurer sa haute disponibilité. L'ESA est également l'interlocuteur privilégié du client pour toute question technique au sujet de son ou ses systèmes de stockage.

Tableau 1 : Caractéristiques du service Optimize

Services de conseil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseils sur l'exploitation et la maintenance des systèmes de stockage pour assurer la conception et la mise en œuvre d'un environnement SAN optimal.</li> <li>• Assistance pour la planification et la préparation des mises à niveau matérielles et logicielles afin d'assurer le bon déroulement des actions de maintenance</li> <li>• Conseils sur l'efficacité opérationnelle afin d'optimiser le retour sur investissement.</li> </ul>
Services d'assistance réactifs*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Création d'une demande de service dès la détection (service trimestriel ou mensuel)</li> <li>• Coordination avec l'équipe d'assistance Dell pour assurer la résolution rapide des problèmes*</li> <li>• Interlocuteur principal du client pour des problèmes d'assistance de gravité 1 et gravité 2, afin d'assurer une résolution rapide et d'assister à la coordination des ressources nécessaires*</li> </ul>
Visite sur site annuelle*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visite individuelle pour s'assurer que l'ESA satisfait aux exigences de stockage actuelles et futures du client, afin de servir ses objectifs d'exploitation</li> <li>• Cartographie et évaluation de l'architecture du système pour optimiser sa conception et sa configuration</li> <li>• Réunions d'évaluation pour aligner l'environnement de stockage sur les besoins opérationnels</li> <li>• Informations sur la situation et recommandations en matière de sécurité, configuration de réseau, fonctionnalités, processus, etc. pour une solution SAN complète</li> </ul>
Rapports sur la capacité et les performances	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse des indicateurs de capacité et de performances pour assurer les performances et l'efficacité opérationnelle optimales et constantes du système de stockage</li> <li>• Recommandation de solutions et pratiques probantes pour répondre aux besoins en matière de capacité et de performance.</li> <li>• Réunion avec le client pour communiquer et analyser les résultats de l'évaluation des capacités et des performances</li> <li>• Suivi permanent des indicateurs de capacité et de performances pour assurer le fonctionnement efficace du système de stockage et signaler les problèmes critiques, tels que des performances en dent de scie et des limites de capacité</li> </ul>
Rapports sur les incidents	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examen actif des rapports d'assistance afin d'identifier les problèmes potentiels</li> <li>• Assistance personnalisée et proactive afin de réduire les diagnostics de dépannage par téléphone</li> <li>• Réunion avec le client pour communiquer les résultats du rapport d'incident et résoudre les problèmes potentiels</li> <li>• Historique avec synthèse des incidents, tendances et améliorations possibles, ainsi que des risques ou problèmes potentiels</li> </ul>
Rapport sur les journaux système	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse des journaux système pour assurer l'efficacité des opérations du système de stockage Storage Center et identifier les activités inhabituelles et les tendances</li> <li>• Examen des entrées de journal avec le client et discussion des résultats pour résoudre les problèmes potentiels.</li> </ul>
Évaluations des redondances	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse des solutions SAN afin de s'assurer que la redondance et les recommandations de basculement sont intactes</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseils sur les pratiques d'excellence pour le maintien d'une solution SAN entièrement redondante</li> <li>• Assistance pour la planification de solutions SAN redondantes</li> </ul>
Services d'amélioration de l'efficacité opérationnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluation de l'environnement et des besoins du client afin d'identifier les meilleures pratiques pour la configuration et l'optimisation du système</li> <li>• Examens du système de stockage pour fournir des conseils sur les meilleures pratiques et la gestion du système.</li> </ul>

\*Ne concerne pas le service Optimize Quarterly

## Produits livrables Optimize

Avec le service Optimize, le client reçoit une documentation régulière détaillant l'architecture du système, évaluant l'impact des alertes et journaux système, analysant les indicateurs de capacité et performances et promouvant les pratiques d'excellence selon des exigences commerciales spécifiques. La liste ci-dessous contient les produits livrables spécifiques que le client peut s'attendre à recevoir :

Tableau 2 : produits livrables Optimize

Livrables	Description	Offre de service	
		Optimize Quarterly	Optimize
Schéma de l'architecture de la solution	Schéma du système de stockage et du matériel existant.	À la demande	À la demande
Services d'assistance réactifs	Tel que décrit dans le tableau 1	S/O	À la demande
Visite sur site annuelle	Tel que décrit dans le tableau 1	S/O	Chaque année
Inventaire de la solution	Inventaire détaillé de tout le matériel du système de stockage.	Chaque trimestre	Mensuels
Rapport sur les capacités	Analyse du stockage et détail des performances. Mise en évidence de la manière dont les ressources de stockage sont utilisées, leur taux d'utilisation et l'allocation des capacités de stockage.	Chaque trimestre	Mensuels
Rapport sur les demandes d'assistance	Synthèse de toutes les demandes d'assistance et identification des tendances et problèmes potentiels qui doivent être traités.	Chaque trimestre	Mensuels
Rapport sur les journaux système	Vue d'ensemble des journaux du système et analyse de leurs incidences sur les opérations	Chaque trimestre	Mensuels
Plan d'essai de basculement, examen des résultats et recommandations	Recommandations des pratiques d'excellence pour les essais de basculement réussis, avec analyse et rapport complets. Procédures pas à pas personnalisées pour la réalisation d'un essai de basculement. Le cas échéant, seront inclus les résultats et la confirmation de l'essai de basculement.	Chaque trimestre	Mensuels
Guide de recommandations et des pratiques d'excellence	Guide personnalisé pour présenter et discuter des pratiques d'excellence et des paramètres de configuration du matériel et des logiciels en fonction de l'environnement du client.	Chaque trimestre	Mensuels

## Calendrier et étapes du service Optimize

Tableau 3 : étapes du service Optimize

Étape	Description	Services proposés	
		Optimize Quarterly	Optimize
Évaluation initiale	<p>Évaluation initiale du service Optimize</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Création de normes et d'exigences en matière de capacité et de performances</li> <li>• Analyse de l'état du système de base</li> <li>• Schéma et inventaire de l'architecture du système</li> <li>• Discussions sur les besoins et initiatives du client</li> <li>• Communication de la structure d'Optimize et alignement des services Optimize sur les besoins du client</li> </ul>	One Time (Une fois)	One Time (Une fois)
Prestations	<p>Analyse du système Optimize</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation et résumé exécutifs</li> <li>• Analyse des capacités et performances</li> <li>• Analyse de l'état du système</li> <li>• Analyse de l'historique des dossiers par mois</li> <li>• Analyse des journaux du système</li> <li>• Discussion des mises à jour de documents</li> <li>• Recommandations générales par objectifs opérationnels</li> <li>• Assistance dans le cadre de l'évaluation des redondances</li> <li>• Mise à jour des meilleures pratiques</li> </ul>	Chaque trimestre	Mensuels
De manière continue	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mises à jour des pratiques d'excellence</li> <li>• Surveillance des capacités et des performances du système</li> <li>• Assistance pour la définition des exigences</li> <li>• Assistance pour la gestion du changement</li> <li>• Conseils proactifs sur les produits</li> </ul>	Oui	Oui

## 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, tâche ou activité autre que ceux spécifiquement énoncés dans la présente Description du service.
- Optimize ne remplace pas la nécessité de souscrire aux services d'assistance panne/ réparation pour les produits Dell Storage SC.
- Migration des données depuis le stockage en attachement direct ou autres périphériques de stockage.
- Services d'installation ou de scripts.

La présente Description du service ne confère au Client aucune garantie autre que celles prévues par les termes de son contrat-cadre de services ou de son Contrat au sens défini ci-dessous dans les Conditions générales des services Dell.

## Responsabilités du Client spécifiques à l'offre

- La configuration du système Storage Center et de l'utilitaire Dell Storage Manager (ou Enterprise Manager) pour transmettre les données de SupportAssist aux serveurs Dell via des canaux chiffrés.
- L'identification du contact client approprié au niveau de la prise de décision, afin que celui-ci soit en mesure de comprendre et discuter des résultats et recommandations de l'ESA.
- Participer aux réunions Optimize programmées.
- L'évaluation et mise en application des recommandations des ESA.
- Discuter des prévisions à court et long terme liées au système de stockage Dell pour identifier de manière proactive et mettre en place des projets.
- La collaboration avec l'ESA afin de s'assurer que les informations de contact client et circonstances particulières de Dell sont exactes et à jour.

## 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 prestation 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 pour demander la prestation des présents Services.

**Coopération du Client.** Le Client comprend que, sans sa coopération rapide et suffisante, Dell EMC Services ne sera pas en mesure d'assurer la prestation du Service ou que, si la prestation est assurée, le Service pourrait être matériellement modifié ou retardé. Par conséquent, le Client est invité à coopérer rapidement et suffisamment pour toutes les activités nécessaires à la prestation du Service par Dell EMC Services. Si la coopération du Client est insuffisante quant aux dispositions susmentionnées, Dell EMC Services ne pourra être tenu responsable de l'échec de la prestation 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 (si nécessaires) 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 existant des données, logiciels et programmes sur tous les systèmes concernés avant et pendant la prestation du présent Service. Le Client est tenu d'effectuer régulièrement des copies de sauvegarde des données stockées sur tous les systèmes concernés, afin d'éviter d'éventuelles défaillances, modifications ou pertes de données. Dell EMC Services ne pourra être tenu de restaurer ou réinstaller tout programme ou donnée.

La limitation suivante exposée dans les clauses de responsabilité ne s'applique pas en Allemagne, Autriche, France et Suisse. Dans ces pays, la limitation de responsabilité définie dans le Contrat s'applique. Dans les pays ci-dessus, en sus de la limitation énoncée par les clauses de responsabilité du Contrat, la responsabilité de la perte de données est en outre limitée aux coûts de réinstallation des sauvegardes.

Sauf disposition contraire de la législation locale en vigueur, DELL EMC SERVICES NE PEUT ÊTRE TENU AUCUNEMENT RESPONSABLE DE :

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

**Garanties tierces.** Les présents Services peuvent nécessiter l'accès de Dell EMC Services à des matériels ou à des logiciels fabriqués par des tierces parties. Les garanties de certains fabricants peuvent être annulées si Dell EMC Services ou toute autre entité que le fabricant utilise lesdits matériels ou 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.

**Heures ouvrables.** Selon la législation en vigueur sur les heures de travail hebdomadaires, ce Service est assuré pendant les heures de bureau de Dell EMC Services habituelles, du lundi au vendredi de 8 h 00 à 18 h 00, heure locale du Client, sauf mention contraire ci-dessous :

Pays	Heures de travail normales de Dell EMC Services
Saint- Christophe, Sainte- Lucie, Saint- Vincent, Trinité, Îles Vierges, reste des Caraïbes anglophones	Du lundi au vendredi de 7 h 00 à 16 h 00
Barbade, Bahamas, Belize, Costa Rica, Danemark, Finlande, Salvador, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaïque, Norvège, Panama, Porto Rico, République dominicaine, Suède, Suriname, Îles Turques-et-Caïques	Du lundi au vendredi de 8 h 00 à 17 h 00
Antilles néerlandaises, Australie, Bermudes, Chine, Corée, Haïti, Hong Kong, Japon, Malaisie, Nouvelle-Zélande, Singapour, Taïwan, Thaïlande	Du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 00
Argentine, France, Inde, Paraguay, Uruguay	Du lundi au vendredi de 9 h 00 à 18 h 00
Bolivie, Chili	Du lundi au vendredi de 9 h 00 à 19 h 00
Moyen-Orient	Du dimanche au jeudi de 8 h 00 à 18 h 00

Le Service ne sera pas assuré pendant les jours fériés locaux, ni en dehors des heures ouvrables normales, à moins que d'autres dispositions n'aient été prises par avance sous forme écrite.

## Conditions générales des Services Dell EMC

La présente Description du service est conclue entre vous, le client (« vous » ou le « Client »), et l'entité Dell mentionnée sur votre Bon de commande relatif à l'achat de ce Service. La prestation du présent Service est soumise à un contrat-cadre de services distinct conclu entre le Client et Dell EMC Services qui autorise expressément la vente du Service. En l'absence de ce contrat, selon où se trouve le Client, le présent Service est fourni dans le cadre des conditions commerciales de Dell ou du contrat référencé dans le tableau ci-dessous (dans ce cas, le « Contrat »). Consultez le tableau ci-dessous pour trouver l'URL correspondant au Contrat disponible applicable à l'emplacement géographique du Client. Les parties déclarent avoir lu les conditions générales en ligne et acceptent d'être liées par ces dernières.

Emplacement géographique du Client	Conditions générales applicables à votre achat de Services Dell EMC	
	Clients achetant des services directement auprès de l'entité Dell	Clients achetant des services auprès d'un revendeur Dell ou Dell EMC 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 spécifique par pays <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> ou <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Les Descriptions de service et les autres documents associés aux services de Dell EMC Services que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un accord 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 spécifique par pays <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> ou <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	
Europe, Moyen-Orient et Afrique	Site Web local spécifique par pays <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> ou <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*  En outre, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL correspondant à leur pays ci-dessous :  France : <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a>  Allemagne : <a href="http://Dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a>  Royaume-Uni : <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a>	

\* Les clients peuvent accéder à leur site [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 Dell, 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, prolongeant ou continuant à utiliser le Service au-delà de la durée initiale, ce dernier soit soumis à la Description du service alors en vigueur, disponible sur le site [www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global).

En cas de conflit entre les termes de l'un des documents constitutifs du présent Accord, les documents prévaudront dans l'ordre suivant : (i) la présente Description du service ; (ii) le Contrat ; (iii) le Bon de commande. Les termes qui prévalent seront interprétés aussi étroitement que possible en vue de résoudre

le conflit tout en préservant autant de termes non conflictuels 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 Dell.com ou DellEMC.com lors de votre achat, ou dans l'une des interfaces Internet ou logicielles Dell EMC, 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 entreprise ou d'une autre personne morale, vous déclarez être légalement autorisé à assujettir cette personne morale aux conditions de la présente Description du service, auquel cas, la mention « vous » ou le « Client » désigne cette personne morale. 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 conseils et aux services gérés

### 1. Produits pris en charge

Le présent Service est disponible pour les Produits pris en charge, notamment certains produits de stockage Dell SC et SCv achetés dans leur configuration standard (les « Produits pris en charge »). La liste des Produits pris en charge est régulièrement actualisée. Contactez votre responsable commercial Dell pour obtenir la liste la plus récente des Services disponibles pour vos produits Dell ou autres que Dell. Chacun des Produits pris en charge porte un numéro de série (le « Numéro de service »). Le Client est tenu de souscrire à un contrat de service distinct pour chaque ensemble de Produits pris en charge composant un système de stockage Storage Center. Veuillez mentionner le Numéro de service du Produit pris en charge lorsque vous contactez Dell au sujet du présent Service.

**2. Période de validité.** La présente Description du service entre en vigueur à la date de votre Bon de commande et se poursuit pendant toute la période de validité (la « **Période de validité** ») indiquée sur le Bon de commande. 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 les conditions applicables de la Période de validité pour chacun des Services, 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'un bureau de services.

### 3. Informations supplémentaires importantes

- A. **Replanification.** 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 programmée. À partir de sept (7) jours avant la date programmée, des frais de report sont appliqués, ne dépassant pas vingt-cinq pour cent (25 %) du prix des Services. Tout report du Service sera confirmé par le Client au moins 8 jours avant le début du Service.
- B. **Paiement du matériel acheté lors de la souscription aux Services.** Sauf accord contraire écrit, le paiement du matériel n'est en aucune façon conditionné par les performances ou la prestation des services de conseils ou des services gérés achetés avec ledit matériel.
- C. **Limites commercialement raisonnables du champ d'application du Service.** Dell EMC Services peut refuser d'effectuer la prestation du service si, à son avis, celle-ci est de nature à faire naître 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 l'emplacement géographique du Client (assistance au cas par cas, services gérés, services d'installation, de conseil, professionnels, de support technique ou de formation). Les services en option peuvent faire l'objet d'un contrat distinct 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 fournisseurs de services tiers qualifiés afin qu'ils exécutent le Service pour le compte de Dell EMC Services.
- 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'est pas acquitté de la totalité du montant à payer pour le Service conformément aux conditions stipulées sur sa facture ;
  - Le Client se montre insultant, menaçant ou refuse de coopérer avec l'agent du support technique ou le technicien sur site ; ou
  - Le Client n'a pas respecté 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 la facture du Client. Cette notification comportera le motif de l'annulation ainsi que sa date de prise d'effet, à savoir un minimum de dix (10) jours à compter de la date d'envoi par Dell EMC Services de la notification d'annulation au Client, sauf dispositions contraires prévues par la législation locale ne pouvant être modifiées par contrat. Si Dell EMC Services annule le présent Service conformément à ce paragraphe, le Client ne pourra bénéficier d'aucun remboursement des montants acquittés ou dus à Dell.

- G. **Restrictions géographiques et délocalisation.** Le présent Service n'est pas proposé partout. Les options du Service (les niveaux de service, les horaires du support technique et le temps d'intervention sur site) varient selon les régions et ne sont pas forcément disponibles dans la région du Client. Contactez votre responsable commercial pour plus de détails.

© 2017 Dell EMC 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 est également disponible sur demande.