



Description du service

Dell Optimize

Introduction

Dell EMC Services a le plaisir de présenter les systèmes Optimize for Storage (le ou les « Service(s) ») conformément à la présente Description du service (la « Description du service »). Votre proposition commerciale, le bon de commande ou tout autre type de facture ou confirmation de commande signée par les deux parties (selon le cas, le « Bon de commande ») indiquera le nom du ou des services, ainsi que des options disponibles, que vous avez achetés. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre ou vos contrats de service, veuillez contacter le support technique ou votre agent 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 Technical Account Manager (« TAM »). Avec Optimize, les clients bénéficient de conseils, d'un support proactif et d'examen réguliers de leur système leur permettant d'optimiser les performances de leurs systèmes de stockage et d'aligner les initiatives de stockage sur leurs besoins métiers. Les avantages réalisés grâce à Optimize consistent principalement en une réduction des coûts dans trois domaines.

- Dépenses opérationnelles
- Dépenses en capital
- Coûts liés aux interruptions de service non planifiées

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

Fonctionnalités d'Optimize

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

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 TAM ayant une connaissance approfondie de son environnement de stockage. Grâce à un suivi et des échanges réguliers avec les clients, les TAM sont en mesure de leur fournir des rapports réguliers, des évaluations et des conseils les aidant à réduire le temps de gestion et à assurer la haute disponibilité du SAN. Le TAM est également l'interlocuteur privilégié du client pour toute question technique au sujet de son ou ses systèmes de stockage éligibles.

Tableau 1 : Caractéristiques du service Optimize

Services de conseil	<ul style="list-style-type: none"> • Conseils sur l'exploitation et la maintenance de systèmes de stockage efficaces pour assurer la conception et la mise en œuvre d'un environnement SAN optimisé • Assistance pour la planification et la préparation des mises à niveau matérielles et logicielles afin d'assurer le bon déroulement des actions de maintenance • Conseils sur l'efficacité opérationnelle afin d'optimiser le retour sur investissement
Services de support réactifs*	<ul style="list-style-type: none"> • Création d'une demande de service au moment de la découverte (service trimestriel et mensuel) • Coordination avec l'équipe de support Dell pour assurer la résolution rapide des problèmes* • Interlocuteur principal du client pour des problèmes de support de gravité 1 et de gravité 2, afin d'assurer une résolution rapide et d'assister à la coordination des ressources nécessaires*
Visite sur site annuelle*	<ul style="list-style-type: none"> • Visite individuelle pour s'assurer que le TAM satisfait aux exigences de stockage actuelles et futures du client, afin de servir ses objectifs d'exploitation • Cartographier et évaluer l'architecture du système pour optimiser sa conception et sa configuration • Réunions d'évaluation pour aligner l'environnement de stockage sur les besoins clients et les initiatives métier • Conseils sur la situation et recommandations en matière de sécurité, configuration de fabric, fonctionnalités, processus SAN, etc. pour une solution SAN complète
Rapports sur la capacité et les performances	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse des indicateurs de capacité et de performances pour assurer les hautes performances et l'efficacité opérationnelle constantes de l'environnement de stockage • Recommandation de solutions et pratiques probantes pour répondre aux besoins en matière de capacité et de performance • Réunion avec le client pour communiquer et analyser les résultats de l'évaluation des capacités et des performances • Suivi proactif des indicateurs de capacité et de performances pour assurer le fonctionnement efficace de l'environnement de stockage et signaler les problèmes critiques, tels que des performances en dent de scie et des limites de capacité

Rapports sur les incidents	<ul style="list-style-type: none"> Examen actif des rapports d'assistance afin d'identifier les problèmes potentiels et opportunités en matière de formation Assistance personnalisée et proactive afin de réduire les diagnostics de dépannage par téléphone Réunion avec le client pour communiquer les résultats du rapport d'incident et résoudre les problèmes potentiels Historique avec synthèse des incidents, tendances et améliorations possibles, ainsi que des risques ou problèmes potentiels
Rapport sur les journaux système	<ul style="list-style-type: none"> Analyse régulière et détaillée des journaux système pour assurer l'efficacité des opérations du système de stockage et identifier les activités inhabituelles et les tendances Examen des entrées de journal avec le client et discussion des résultats pour résoudre les problèmes potentiels.
Évaluations des redondances	<ul style="list-style-type: none"> Analyse de la solution SAN afin de s'assurer que la redondance et les recommandations de basculement sont intactes Conseils sur les pratiques d'excellence pour le maintien d'une solution SAN entièrement redondante Assistance au développement de plans pour la création de solutions SAN redondantes
Services d'amélioration de l'efficacité opérationnelle	<ul style="list-style-type: none"> Évaluation de l'environnement et des besoins du client afin d'identifier les pratiques d'excellence pour la configuration et l'optimisation du système. Examens du système de stockage pour fournir des conseils sur les pratiques d'excellence et l'administration du système

* Ne concerne pas le service Optimize Quarterly

Livrables du service 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 besoins métier spécifiques. La liste ci-dessous contient les produits livrables spécifiques que le client peut s'attendre à recevoir :

Tableau 2 : Livrables du service Optimize

Livrable	Description	Offre de service	
		Optimize Quarterly	Optimiser
Schéma de l'architecture de la solution	Schéma du système de stockage et du matériel existant.	En fonction des besoins	À la demande
Services de support 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.	Trimestriel	Tous les mois
Rapport sur les capacités	Analyse du stockage et des détails de performance. Informations sur la manière dont les ressources de stockage sont utilisées, leurs taux d'utilisation et leur ventilation.	Trimestriel	Tous les mois

Livrable	Description	Offre de service	
		Optimize Quarterly	Optimiser
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 (4 dernières semaines)	Tous les mois
Rapport sur les journaux système	Vue d'ensemble des journaux du système et analyse de leurs incidences sur les opérations	Chaque trimestre (4 dernières semaines)	Tous les mois
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.	Trimestriel	Tous les mois
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.	Trimestriel	Tous les mois

Calendrier et étapes clés du service Optimize

Tableau 3 : Étapes clés du service Optimize

Étape clé	Description	Services proposés	
		Optimize Quarterly	Optimiser
Évaluation initiale	Évaluation initiale d'Optimize <ul style="list-style-type: none"> • Détermination des normes et besoins en matière de capacité et de performance • Analyse de l'état du système de base • Schéma et inventaire de l'architecture du système • Discussions sur les besoins et initiatives du client • Communication de la structure du service Optimize et alignement des services Optimize sur les besoins du client 	Une fois	Une fois
Livrables	Analyse du système Optimize <ul style="list-style-type: none"> • Présentation et synthèse • Analyse des capacités et performances • Analyse de l'état du système • Analyse de l'historique des dossiers par mois • Analyse des journaux du système • Discussion des mises à jour de documents • Recommandations générales par objectifs opérationnels • Assistance dans le cadre de l'évaluation des redondances • Mises à jour des pratiques d'excellence 	Trimestriel	Tous les mois
De manière continue	<ul style="list-style-type: none"> • Mises à jour des pratiques d'excellence • Surveillance des capacités et des performances du système • Aide à la planification des besoins, assistance à la gestion des changements, conseils proactifs sur les produits 	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 :

- Les services, tâches ou activités autres que ceux expressément énoncés dans la présente Description du Service.
- Optimize ne remplace pas la nécessité de souscrire aux services de support panne/réparation sur le sur les produits Dell Storage SC.
- Migration des données depuis le stockage Direct Attach Storage existant ou d'autres appareils de stockage
- Services d'installation ou de rédaction 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 de l'offre

- Configuration du logiciel de gestion du stockage applicable pour transmettre les données de configuration requises aux serveurs Dell et y accéder via des canaux chiffrés, tels que Secure Remote Services, CloudIQ et Unisphere.
- 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 du TAM.
- Participation aux réunions Optimize planifiées.
- L'évaluation et mise en application des recommandations des TAM.
- Discussion des prévisions à court et long termes liées au stockage Dell pour identifier proactivement et planifier des projets.
- La collaboration avec le TAM afin de s'assurer que les informations de contact client et circonstances particulières de Dell sont exactes et à jour.
- Optimize for Storage Center :
 - Configuration de Storage Center et Dell Storage Manager (ou Enterprise Manager) pour transmettre les données SupportAssist aux serveurs Dell via des canaux chiffrés.
- Optimize for Unity ou PowerStore :
 - Configuration de SRS (Secure Remote Services) et CloudIQ pour transmettre les données SupportAssist aux serveurs Dell EMC via des canaux chiffrés.
 - Création d'un compte Unisphere ou PowerStore Manager en lecture seule que le TAM utilisera pour l'analyse continue du SAN.

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 aux logiciels propriétaires du Client ou sous licence, au matériel, aux systèmes, aux données qu'ils contiennent et à tous leurs composants matériels et logiciels, et à utiliser ces derniers, que ce soit à distance ou sur site, 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 propres frais avant de contacter Dell pour demander la prestation des Services considérés.

Coopération du Client. Le Client comprend que, sans sa coopération rapide et adaptée, 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 locaux 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 effectuera une sauvegarde complète de toutes les données existantes et de tous les logiciels et programmes se trouvant 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 toute donnée.

La limitation suivante énoncée 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 dans 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 :

- DE VOS INFORMATIONS CONFIDENTIELLES, PROPRIÉTAIRES OU PERSONNELLES, QUELLES QU'ELLES SOIENT ;
- LA PERTE OU LA CORRUPTION DE DONNÉES, PROGRAMMES OU LOGICIELS ;
- LA PERTE OU LA DÉTÉRIORATION 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.

Horaires de service. 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-Kitts, Sainte-Lucie, Saint-Vincent, Trinité-et-Tobago, Îles Vierges, reste des Caraïbes anglophones	Du lundi au vendredi de 07h00 à 16h00
Barbade, Bahamas, Belize, Costa Rica, Danemark, Finlande, El Salvador, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaïque, Norvège, Panama, Porto Rico, République dominicaine, Suède, Suriname, Îles Turques-et-Caïques	Du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00
Antilles néerlandaises, Australie, Bermudes, Chine, Corée, Haïti, Hong Kong, Japon, Malaisie, Nouvelle-Zélande, Singapour, Taïwan, Thaïlande	Du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00
Argentine, France, Inde, Italie Paraguay, Uruguay	Du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00
Bolivie, Chili	Du lundi au vendredi de 09h00 à 19h00
Moyen-Orient	Du dimanche au jeudi de 08:00 à 18:00

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

Conditions générales Dell EMC Services

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 principal de services distinct conclue entre le Client et Dell EMC Services, qui autorise expressément la vente du présent Service. En l'absence de ce contrat, selon l'emplacement géographique du 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 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 Dell EMC Services	
	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	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canada	Dell.ca/terms (anglais) Dell.ca/conditions (français canadien)	Dell.ca/terms (anglais) Dell.ca/conditions (français canadien)
Amérique latine et Caraïbes	Site Web local Dell.com spécifique par pays ou Dell.com/servicedescriptions/global *	Les Descriptions de service et autres documents associés à 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 de service et les autres documents Dell EMC Services associés au service 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 Dell.com spécifique par pays ou Dell.com/servicedescriptions/global *	
Europe, Moyen-Orient et Afrique	Site Web local Dell.com spécifique par pays ou Dell.com/servicedescriptions/global *. En outre, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL correspondant à leur pays ci-dessous : France : Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Allemagne : Dell.de/Geschaeftsbedingungen Royaume-Uni : Dell.co.uk/terms	

* Les clients peuvent accéder à leur site Web local Dell.com en accédant simplement à Dell.com à partir d'un ordinateur connecté à Internet depuis leur zone géographique, ou en choisissant l'option de sélection d'une zone géographique ou d'un pays sur le site Dell, à l'adresse 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 Dell.com/servicedescriptions/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 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 web 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 société 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, y compris certains produits de stockage Dell SC et SCv achetés dans leur configuration standard (« Produits pris en charge »). La liste des Produits pris en charge est régulièrement actualisée. Contactez votre représentant 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 (l'« Étiquette de service »). Le Client est tenu de souscrire un contrat de service distinct pour chaque ensemble de Produits pris en charge qui constitue un Storage Center. Mentionnez le numéro de série du Produit pris en charge lorsque vous contactez Dell au sujet du présent Service.

2. Période de validité du Service. 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'un bureau de services.

3. Autres informations importantes

- A. Replanification.** Dès lors que l'exécution du présent Service a été planifiée, 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 pouvant pas dépasser 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 s'il estime qu'elle peut faire naître un risque excessif pour Dell EMC Services ou les prestataires de services Dell EMC Services, ou qu'elle 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.** Selon son emplacement géographique, le Client peut acheter des services en option (assistance au cas par cas, services gérés, services d'installation, de conseil, professionnels, de support technique ou de formation) auprès de Dell EMC Services. 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 prestataires 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 présent Service conformément aux conditions stipulées sur sa facture.
 - Le Client se montre insultant, menaçant ou refuse de coopérer avec l'analyste ou le technicien sur site.
 - 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 sa facture. Cette notification comportera le motif de l'annulation ainsi que sa date d'entrée en vigueur, 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 EMC Services.

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

© 2018 Dell EMC Inc. Tous droits réservés. Des marques ou noms de produits peuvent apparaître dans ce document en référence aux entités revendiquant la propriété de ces marques et noms de produits ou à leurs produits. Un exemplaire imprimé des conditions générales de vente de Dell est également disponible sur demande.