



Description du Service

Dell Post Standard Support

Introduction

Dell Technologies a le plaisir de proposer le service Post Standard Support for Infrastructure (le ou les « Services ») 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 de confirmation de commande faisant l'objet d'un accord mutuel (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.

À l'expiration de la période de support initial pour un modèle de matériel Dell Technologies¹ spécifique, Dell Technologies peut, à sa seule discrétion, proposer un service Post Standard Support afin d'aider les clients qui ont besoin d'un délai supplémentaire pour migrer vers une version logicielle ou un modèle de matériel actuellement pris en charge.

Le champ d'application du service Post Standard Support est décrit ci-après. Pour déterminer si un modèle de matériel Dell Technologies spécifique est éligible au Post Standard Support, rendez-vous sur support.DELL.com > Support par produit > Sélectionner un produit. Votre proposition commerciale Dell Technologies indiquera le nom des Produits, les services Post Standard Support applicables et les options associées, le cas échéant. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre contrat-cadre lié aux services Post Standard Support, contactez votre agent commercial Dell Technologies. Votre contrat-cadre ou, en l'absence d'un contrat-cadre négocié séparément et en fonction de la situation géographique du Client, ce Service est régi par les conditions générales de vente de Dell (disponibles à l'adresse www.Dell.com/CTS) ou par les conditions générales de vente locales applicables sur le site Web dell.com de votre pays de résidence (ci-après, le « Contrat »). Pour recevoir une copie du contrat conclu avec votre revendeur Dell Technologies, contactez le revendeur. Les termes du Contrat qui entrent en conflit avec le service Post Standard Support ou le modifient (y compris, sans s'y limiter, le champ d'application dudit service) ne s'appliqueront pas, mais les responsabilités du Client demeureront applicables, le cas échéant. Les termes précédés d'une majuscule qui ne sont pas définis dans le présent document ont le sens qui leur est attribué dans le Contrat.

¹ Dans le présent document, la dénomination « Dell EMC » désigne l'entité de vente applicable Dell (« Dell ») spécifiée sur votre Bon de commande Dell, ainsi que l'entité de vente applicable EMC (« EMC ») spécifiée sur votre Bon de commande EMC. L'utilisation de « Dell EMC » dans le présent document n'indique aucunement une modification de la dénomination sociale de l'entité Dell ou EMC avec laquelle vous avez traité.

CONDITIONS D'ELIGIBILITE AU SERVICE POST STANDARD SUPPORT

1. Le Client doit disposer d'un contrat de maintenance avec option de support Dell Technologies (à savoir, ProSupport Plus, ProSupport, Premium, Enhanced ou Basic) en cours de validité pour le produit Dell Technologies spécifique ou le produit a été recertifié par Dell Technologies comme condition préalable à l'achat de ce service Post Standard Support.
2. Dès le début de la Période de couverture indiquée sur la proposition commerciale, le bon de commande ou tout autre document de type facture ou confirmation de commande de Dell Technologies faisant l'objet d'un accord mutuel, le Client doit s'assurer que les Produits sont dans un état de fonctionnement normal et que les Produits de stockage exécutent la version compatible disponible la plus récente du Logiciel d'environnement d'exploitation. Le Client accepte que Dell Technologies effectue une inspection sur site des Produits et/ou installe et exécute les logiciels de support applicables (par exemple, le logiciel « Phone Home ») afin de vérifier que les Produits sont dans un état de fonctionnement normal et, si nécessaire, de répertorier la configuration et d'obtenir les numéros de série des composants. Toute intervention nécessaire pour rétablir le fonctionnement normal des Produits au début de la période de couverture du service Post Standard Support relève de la responsabilité du Client.

CHAMP D'APPLICATION DU SERVICE POST STANDARD SUPPORT

1. Pour les modèles de matériel Dell Technologies éligibles :
 - a. Lorsque cela est jugé nécessaire par Dell Technologies, les pièces de remplacement matérielles seront expédiées au Client sous quatre (4) heures 24x7 ou le jour ouvré suivant, selon le cas, conformément au Contrat du Client. Les limites horaires locales du pays pour l'expédition peuvent avoir une incidence sur la livraison des pièces de remplacement le jour ouvré suivant. Pendant la durée du service Post Standard Support, l'installation par Dell Technologies de composants remplaçables par l'utilisateur (CRU), le cas échéant, peut être requise s'il est indiqué au Client que les remplacements doivent être réalisés par Dell Technologies. Les pièces consommables ne sont pas couvertes par le service Post Standard Support. Dell Technologies déploiera des efforts commercialement raisonnables pour remplacer les batteries standard, qui peuvent être limitées dans les pays soumis à des restrictions d'importation. La disponibilité des pièces peut nécessiter jusqu'à trente (30) jours après la date initiale de début du Service.
 - b. Les correctifs, y compris les correctifs de sécurité, ne font pas partie du service Post Standard Support pour les logiciels d'environnement, les systèmes d'exploitation, le micro-code et les firmwares qui permettent aux modèles de matériel Dell Technologies éligibles de remplir leurs fonctions de base.
 - c. Dell Technologies ne peut être tenue responsable de l'absence de support si elle est due à :
 - (1) une quelconque omission, négligence, erreur ou au non-respect par le Client des responsabilités décrites dans le présent document, (2) des problèmes dus aux logiciels ou aux données du Client, (3) un défaut ou dysfonctionnement du réseau, des systèmes ou d'un autre équipement du Client, (4) des défaillances de matériel dont la maintenance n'est pas assurée par Dell Technologies ou (5) des modifications de matériel effectuées par une partie autre que Dell Technologies ou ses représentants. Dell Technologies avertira le Client et déploiera des efforts commercialement raisonnables pour s'acquitter de ses obligations, nonobstant la survenue d'un ou de plusieurs des événements susmentionnés (le Client devra rembourser à Dell Technologies toutes les dépenses supplémentaires engagées dans le cadre de ces efforts).

2. Si Dell Technologies détermine qu'un composant du Produit est défectueux et qu'il peut être facilement déconnecté et reconnecté, ou si l'analyste détermine que le Produit doit être remplacé en tant qu'unité complète, Dell Technologies se réserve le droit d'envoyer au Client une unité complète de remplacement. Toutefois, Dell Technologies n'est en aucun cas tenue de le faire, sauf si la législation locale l'exige, et décidera ou non d'envoyer une unité complète de remplacement à sa seule discrétion. L'obligation de Dell Technologies d'assurer les services Post Standard Support sera considérée comme satisfaite dès lors que la société Dell Technologies aura mis en œuvre toute technique de réparation applicable qu'elle juge efficace pour résoudre le problème de support que le Client lui aura présenté après l'avoir contactée pour bénéficier d'une assistance, conformément à la présente Description du Service, même si Dell Technologies estime que le problème de support que le Client lui a présenté ne peut pas être résolu. La société Dell Technologies se réserve également le droit de résilier et d'annuler le Contrat du Client relatif aux présents services Post Standard Support si elle estime, à sa seule discrétion et de manière commercialement raisonnable, que les services Post Standard Support ne permettront pas de redonner à l'Équipement du Client un niveau de fonctionnalité raisonnablement sûr et qui n'entraînera pas un risque excessif de sécurité.

Exclusions

Les activités suivantes sont exclues du champ d'application de la présente Description du Service :

- Désinstallation, réinstallation ou configuration du ou des produits, logiciels ou applications
- Retrait du Produit désinstallé des locaux du Client
- Dépannage du Logiciel d'environnement d'exploitation au-delà du rétablissement de l'état de fonctionnement du Produit (par exemple, le conseil, l'optimisation des performances, la configuration, la rédaction de scripts ou l'analyse comparative sont exclus)
- Services requis en raison de la non-mise à jour des logiciels et de(s) Produit(s) pris en charge vers le niveau minimal de version spécifié, tel qu'il est défini dans le [document relatif au code de référence](#)
- Services requis, car le Client n'a pas implémenté les réparations, modifications ou correctifs système indiqués par Dell Technologies, ou n'a pas pris les mesures précédemment recommandées par Dell Technologies pour éviter le problème, par exemple un conseil de sécurité ou une mise à jour contenant un correctif critique
- Services qui, de l'avis de Dell Technologies, sont requis en raison d'une utilisation ou d'un traitement inapproprié des produits ou équipements
- Personnalisation du serveur ou de l'appareil de stockage du Client, sauf mention contraire dans la présente Description du Service
- Toute récupération ou tout transfert des données ou des applications
- Service de garantie ou de support pour les systèmes, logiciels ou composants supplémentaires non Dell Technologies
- Services qui, de l'avis de Dell Technologies, sont requis en raison de tentatives non autorisées d'installation, de réparation, de maintenance ou de modification du matériel, du firmware ou des logiciels par un personnel tiers
- Installation d'une imprimante réseau ou mappage d'un partage de fichiers réseau
- Toute configuration de serveur, stockage, réseau ou routeur
- Services réseau, comme le rattachement d'un système à un réseau (autre qu'un LAN Ethernet)
- Toute activité qui n'est pas spécifiquement indiquée dans cette Description du Service

La présente Description du Service ne confère au Client aucune autre garantie que celles prévues par les dispositions de son contrat-cadre de services ou de son Contrat, selon le cas.

Comment contacter Dell Technologies en cas de besoin ?

Support en ligne, par chat et par e-mail : support Dell Technologies via le site Web, par chat et par e-mail disponible pour certains produits sur la page www.dell.com/contactus.

Demandes de support par téléphone : service disponible 24x7 (jours fériés inclus). La disponibilité, qui peut être différente en dehors des États-Unis, se limite aux efforts commercialement raisonnables, sauf indication contraire dans le présent document. Visitez la page www.dell.com/contactus pour obtenir la liste des numéros de téléphone applicables à votre zone géographique.

Annexe A

Le tableau suivant répertorie les caractéristiques du service Post Standard Support :

CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE	DESCRIPTION	DÉTAILS DE LA COUVERTURE
SUPPORT TECHNIQUE	<p>Le Client contacte Dell Technologies par téléphone ou via l'interface Web 24x7 afin de signaler un problème lié à un Équipement, et fournit des informations pour une évaluation initiale du Niveau de gravité*. Nonobstant l'évaluation du Client lors de la soumission d'une demande de support à Dell Technologies, le Niveau de gravité sera déterminé par Dell Technologies à sa seule discrétion.</p> <p>Dell Technologies fournit (i) une réponse à distance en fonction du Niveau de gravité du problème ; ou (ii) une Intervention sur site telle que décrite ci-dessous si Dell Technologies l'estime nécessaire.</p>	Inclus.
INTERVENTION SUR SITE	Après avoir isolé le problème et estimé qu'une Intervention sur site était nécessaire, Dell Technologies envoie un personnel autorisé sur le Site d'installation afin de trouver une solution.	Inclus uniquement pour l'Équipement.
LIVRAISON DE PIÈCES DE REMPLACEMENT	La société Dell Technologies fournit des pièces de remplacement lorsqu'elle l'estime nécessaire.	<p>Inclus.</p> <p>Une fois le diagnostic terminé et l'expédition autorisée, l'objectif de livraison des pièces de remplacement est de quatre (4) heures 24x7 ou le jour ouvré suivant, selon le cas, conformément au Contrat du Client. Les limites horaires locales du pays pour l'expédition peuvent avoir une incidence sur la livraison des pièces de remplacement et sur l'Intervention sur site le jour ouvré suivant.</p> <p>L'installation de toutes les pièces de remplacement est réalisée par Dell Technologies dans le cadre de l'Intervention sur site, mais le Client</p>

a la possibilité d'effectuer lui-même l'installation des Composants remplaçables par l'utilisateur (CRU). Pour obtenir la liste des pièces considérées comme des CRU pour un Équipement spécifique, consultez le [Tableau de maintenance et de garantie des produits Dell Technologies](#) ou contactez Dell Technologies pour plus de détails.

Si Dell Technologies s'occupe de l'installation de la pièce de remplacement, Dell Technologies prendra les mesures nécessaires pour renvoyer la pièce remplacée dans les locaux Dell Technologies. Si le Client installe le CRU, il lui incombe de renvoyer la pièce remplacée dans les locaux désignés par Dell Technologies.

DROITS AUX NOUVELLES VERSIONS LOGICIELLES	La société Dell Technologies accorde les droits relatifs aux nouvelles versions logicielles qu'elle rend publiquement accessibles.	Non inclus.
INSTALLATION DE NOUVELLES VERSIONS LOGICIELLES	Dell Technologies réalise l'installation de nouvelles versions logicielles.	Non inclus.
SURVEILLANCE ET RÉPARATION À DISTANCE 24x7	Certains Produits contacteront Dell Technologies automatiquement et de manière indépendante afin de communiquer des informations permettant d'aider Dell Technologies à déterminer le problème. Si nécessaire, Dell Technologies accédera aux Produits à distance pour réaliser un diagnostic supplémentaire et fournir un support à distance.	Inclus pour les Produits disposant d'outils et de technologies de surveillance à distance disponibles auprès de Dell Technologies pendant la période applicable à ce service Post Standard Support.
ACCÈS 24x7 AUX OUTILS DE SUPPORT EN LIGNE	Les Clients qui se sont correctement enregistrés ont accès 24x7 à la base de connaissances Web et aux outils d'auto-assistance destinés aux clients via le site de support en ligne Dell Technologies.	Inclus.

***DEFINITIONS DES NIVEAUX DE GRAVITE**

GRAVITE 1 (Critique) : le client ne peut plus exécuter les activités essentielles à l'entreprise, ce qui nécessite une intervention immédiate.

GRAVITÉ 2 (Élevée) : le client peut exécuter les activités, mais les performances/capacités sont dégradées ou fortement limitées.

GRAVITÉ 3 (Moyenne/faible) : les conséquences sur l'activité sont minimales, voire nulles.

Les options de support (« Informations de support Dell Technologies ») mentionnées sur ce site Web s'appliquent (i) uniquement entre Dell Technologies et les organisations qui achètent les produits et/ou les services de maintenance applicables dans le cadre d'un contrat conclu directement avec Dell Technologies (le « Client Dell Technologies ») ; et (ii) uniquement aux options de support ou aux produits commandés par le Client Dell Technologies au moment où les Informations de support Dell Technologies étaient en vigueur. Dell Technologies peut modifier les Informations de support Dell Technologies à tout moment. Les Produits couverts par ce service Post Standard Support ne peuvent pas être inclus dans un projet de déploiement de Produits achetés avec des options de support standard exécutées par Dell Technologies. Le Client Dell Technologies sera averti de toute modification des Informations de support Dell Technologies de la manière indiquée dans la commande de produits et/ou dans le contrat de maintenance ou de service en vigueur conclu entre Dell Technologies et le Client Dell Technologies. Toutefois, cette modification ne s'appliquera pas aux produits ni aux options de support commandés par le Client Dell Technologies avant la date de cette modification.

Dell Technologies ne sera pas tenue de fournir des services Post Standard Support pour l'Équipement situé en dehors de la Zone de service Dell Technologies. La « Zone de service Dell Technologies » désigne un lieu se trouvant à moins de (i) cent (100) kilomètres en voiture d'un centre de service Dell Technologies ; et (ii) situé dans le même pays que le centre de service Dell Technologies, sauf indication contraire dans votre Contrat conclu avec Dell Technologies. Dans ce cas, la définition du contrat-cadre prévaudra.

Les produits ou services obtenus auprès d'un revendeur Dell Technologies sont exclusivement régis par le contrat conclu entre l'acheteur et le revendeur. Ce contrat peut prévoir des conditions identiques aux Informations de support Dell Technologies mentionnées sur ce site Web. Le revendeur peut prendre des dispositions avec la société Dell Technologies afin qu'elle fournisse des services à l'acheteur au nom du revendeur. Si Dell Technologies fournit des services Post Standard Support, les conditions de la présente Description du Service s'appliquent. Pour des informations supplémentaires concernant la prestation des services par Dell Technologies sur les Produits obtenus auprès d'un revendeur, veuillez prendre contact avec le revendeur ou l'agent commercial local de Dell Technologies.

Mise à jour des logiciels et des versions de service. Le Client doit s'assurer que les logiciels et le(s) Produit(s) pris en charge restent à jour par rapport aux niveaux minimaux de version spécifiés par Dell Technologies dans le [document relatif au code de référence](#).

Le Client doit également veiller à l'installation des niveaux minimaux de version des logiciels ou des firmwares sur les pièces de remplacement, des correctifs, des mises à jour logicielles ou de toute version ultérieure conformément aux instructions de Dell pour que le ou les Produits pris en charge demeurent éligibles au présent Service. Dell Technologies se réserve le droit, à sa seule discrétion, de refuser tout service de support pour les logiciels et Produits pris en charge qui ne respecteraient pas les niveaux minimaux de version définis par Dell Technologies, tels que spécifiés dans le [document relatif au code de référence](#).

Copyright © 2021-2024 Dell Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. Dell Technologies, Dell et d'autres marques sont des marques commerciales de Dell Inc. ou de ses filiales. Les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.