



## Description du service

---

### APEX AIOps Incident Management Expert Advisory Services

#### Introduction

Dell Technologies Services a le plaisir d'offrir APEX AIOps Incident Management Expert Advisory Services (le ou les « services ») conformément à la présente description du service (la « description du service »). Votre soumission, votre bon de commande ou toute autre forme de facture ou de document d'attestation (selon le cas, le « bon de commande ») comprendra le nom du ou des services, ainsi que les options de service que vous avez achetées. Pour toute assistance ou une copie de votre contrat de service, veuillez communiquer avec le soutien technique ou votre agent commercial.

#### Champ d'application de ce service

Le champ d'application de ces services (les « heures d'expertise ») sont pour le logiciel APEX AIOps Incident Management Enterprise / sur place (y compris les instances du logiciel APEX AIOps Incident Management Enterprise / sur place hébergé par Dell pour le compte du client conformément à une commande du client pour les services d'hébergement APEX AIOps Incident Management) et le service infonuagique APEX AIOps Incident Management (collectivement les « offres APEX AIOps Incident Management »). Il s'agit d'un service fournissant un nombre défini d'heures par an pour aider les clients à gérer leur offre APEX AIOps Incident Management et leur environnement :

- Assistance à la configuration à distance
- Assistance à l'intégration à distance

#### APERÇU DES FONCTIONS

Caractéristique du programme	Bronze	Silver	Gold	Platinum
Heures de service annuelles dédiées	50 heures/an	100 heures/an	250 heures/an	500 heures/an

La présente description du service ne confère au client aucune autre garantie que celles fournies aux termes de son entente-cadre de services ou de son entente, comme définie ci-dessous, le cas échéant.

#### Exclusions

- Les éléments personnalisés ne seront ni implémentés ni pris en charge.
-

## Définitions

« Personnalisé » signifie que les éléments ne sont pas facilement disponibles dans le cadre de l'offre APEX AIOps Incident Management et des intégrations prises en charge.

« Engagement planifié » signifie une ou plusieurs réunions prévues entre Dell et le client.

### Responsabilités du client spécifiques à l'offre

**Responsabilités du client.** Le client accepte de coopérer avec Dell, notamment en mettant en œuvre les mises à jour et en fournissant à Dell un accès rapide aux systèmes, aux données, aux informations et au personnel. Le client comprend et accepte que la performance de Dell dépend de l'exécution rapide et efficace de ses responsabilités ainsi que de la prise de décisions et d'approbations en temps opportun dans le cadre des services de soutien.

**Personne-ressource attirée.** Le client doit désigner une personne-ressource principale, et au moins une personne remplaçante qui agira en son absence comme agent de liaison principal entre le client et l'équipe de soutien de Dell Technologies (la « personne-ressource attirée »). Cette personne doit connaître le produit ou le service hébergé (y compris la formation de base sur le produit) et l'environnement du client. Les communications entre Dell et le client se feront par courriel.

## Conditions générales des services

La présente description de service intervient entre vous, le client (« vous » ou « le client ») et la personne morale indiquée sur le bon de commande pour l'achat du présent service (la « personne morale Dell »). Ce service est fourni dans le cadre de l'entente-cadre de services distincte, intervenue entre le client et la personne morale Dell, qui autorise explicitement la vente de ce service. En l'absence d'une telle entente autorisant explicitement ce service, selon l'emplacement du client, ce service est fourni dans le cadre des modalités commerciales de vente de Dell ou de l'entente-cadre d'entretien standard de Dell présentés ci-après (selon le cas, l'« entente »). Veuillez consulter le tableau ci-dessous pour connaître l'adresse URL qui s'applique à votre région où vous pourrez trouver votre entente. Les parties reconnaissent avoir lu et accepté lesdites modalités en ligne.

Locaux du client	Conditions générales applicables à votre achat de services	
	Clients achetant des services directement	Clients achetant des services auprès d'un revendeur autorisé
États-Unis	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Canada	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (anglais) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (français canadien)	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (anglais) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (français canadien)
Amérique latine et Caraïbes	Site Web local <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> propre au pays ou <a href="https://www.dell.com/service-descriptions">Dell.com/service-descriptions</a> *.	Les descriptions du service et autres documents de service de la personne morale Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas une entente entre vous et la personne morale Dell, et servent uniquement à décrire le contenu des services que vous achetez auprès de votre vendeur, vos obligations à titre de bénéficiaire de service et les limites du service. Par conséquent, toute référence au « client » dans la présente description de service et dans tout document de service de la personne morale Dell doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à la personne morale Dell doit être comprise comme une référence à la personne morale Dell comme fournisseur du service au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec la personne morale Dell concernant le service décrit dans la présente. Pour éviter toute ambiguïté, toute condition de paiement ou autre condition contractuelle qui, par sa nature, concerne strictement un acheteur et un vendeur, ne s'appliquera pas à vous et sera définie conformément à l'entente conclue entre vous et votre vendeur.

<p>Asie-Pacifique-Japon</p>	<p>Site Web local <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> propre au pays ou <a href="http://Dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a>*.</p>	<p>Les descriptions du service et autres documents de service de la personne morale Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas une entente entre vous et la personne morale Dell, et servent uniquement à décrire le contenu des services que vous achetez auprès de votre vendeur, vos obligations à titre de bénéficiaire du service et les limites du service. Par conséquent, toute référence au « client » dans la présente description de service et dans tout document de service de la personne morale Dell doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à la personne morale Dell doit être comprise comme une référence à la personne morale Dell comme fournisseur du service au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec la personne morale Dell concernant le service décrit dans la présente. Pour éviter toute ambiguïté, toute condition de paiement ou autre condition contractuelle qui, par sa nature, concerne strictement un acheteur et un vendeur, ne s'appliquera pas à vous et sera définie conformément à l'entente conclue entre vous et votre vendeur.</p>
<p>Europe, Moyen-Orient et Afrique</p>	<p>Site Web local <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> propre au pays ou <a href="http://Dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a>*.</p> <p>En outre, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL correspondante 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 du service et autres documents de service de la personne morale Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas une entente entre vous et la personne morale Dell, et servent uniquement à décrire le contenu des services que vous achetez auprès de votre vendeur, vos obligations à titre de bénéficiaire du service et les limites du service. Par conséquent, toute référence au « client » dans la présente description de service et dans tout document de service de la personne morale Dell doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à la personne morale Dell doit être comprise comme une référence à la personne morale Dell comme fournisseur du service au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec la personne morale Dell concernant le service décrit dans la présente. Pour éviter toute ambiguïté, toute condition de paiement ou autre condition contractuelle qui, par sa nature, concerne strictement un acheteur et un vendeur, ne s'appliquera pas à vous et sera définie conformément à l'entente conclue entre vous et votre vendeur.</p>

\* Les clients peuvent accéder à leur site Web local [Dell.com](http://Dell.com) simplement en accédant à [Dell.com](http://Dell.com) depuis un ordinateur connecté à Internet dans leur localité ou en choisissant parmi les options offertes sur le site Web de Dell « Choisir une région ou un pays » 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 qu'en renouvelant, en modifiant, en prolongeant la durée du service ou en continuant de l'utiliser au-delà de la durée de service initiale, le service soit assujéti à la description du service applicable à ce moment qu'il est possible de consulter à l'adresse [Dell.com/servicedescriptions](http://Dell.com/servicedescriptions).

Confidentialité : Dell Technologies Services traitera toutes les informations personnelles recueillies selon la présente description de service conformément à la Déclaration de confidentialité Dell Technologies pour la juridiction applicable. Ces déclarations sont toutes disponibles à l'adresse <http://www.dell.com/localprivacy>, chacune d'elles étant incluse en référence dans les présentes.

En cas de conflit entre les conditions des documents qui composent ce contrat, les documents prévaudront dans l'ordre suivant : (i) cette description de service; (ii) le contrat; (iii) le bon de commande. Les conditions actuelles seront interprétées aussi étroitement que possible pour résoudre le conflit tout en préservant au mieux toutes les conditions non conflictuelles, y compris la préservation des dispositions non conflictuelles dans le même paragraphe, la même section ou la sous-section.

En passant votre commande pour les services, en recevant les services, en utilisant les services ou le logiciel associés ou en cliquant sur le bouton ou en cochant la case « J'accepte », sur le site Web [Dell.com](http://Dell.com) ou [DellEMC.com](http://DellEMC.com), en lien avec votre achat ou sur une interface Internet ou un logiciel de Dell Technologies, vous acceptez d'être lié par les modalités de la présente description de service et les ententes intégrées en référence dans le présent document. Si vous acceptez cette description du service au nom d'une entreprise ou d'une autre entité juridique, vous attestez que vous avez l'autorité de lier ladite entité à la présente description de service, auquel cas les mots « vous » ou « le client » font référence à ladite entité. Outre la présente description de service, il est possible que les clients de certains pays doivent également signer un bon de commande.

## Importantes conditions générales supplémentaires

**1. Durée du service.** Cette description de service débute à la date affichée sur votre bon de commande et reste en vigueur pour la durée (la « **durée** ») indiquée sur le bon de commande. Le cas échéant, le nombre de systèmes, de licences, d'installations, de déploiements, de points de terminaison gérés ou d'utilisateurs finaux pour lequel le client a acheté un ou plusieurs services, le tarif ou le prix ainsi que la durée de validité de chaque service figure sur le bon de commande du client. Sauf accord contraire écrit entre Dell Technologies Services et le client, les achats de services, en vertu de cette description de service, sont réservés à l'usage interne du client et ne sont pas destinés à la revente ou à une société de services informatiques.

### 2. Renseignements supplémentaires importants

**A. Report de la prestation de service.** Une fois qu'une prestation de service est planifiée, tout changement à l'horaire doit être signalé au moins 8 jours avant la date prévue. Si le client veut changer l'heure ou la date de ce service dans les 7 jours qui précèdent la date prévue, les heures d'expertise restantes seront déduites du contrat pour l'engagement prévu. Le client accepte que tout changement d'horaire de la prestation de service soit confirmé au moins 8 jours avant le début de la prestation.

**B. Services facultatifs.** Des heures de service peuvent être achetées en option auprès de Dell Technologies Services. Des services en option peuvent exiger une entente distincte avec Dell Technologies Services. En l'absence d'une telle entente, les services en option sont offerts conformément à la présente description de service.

**C. Attribution et sous-traitance.** Dell Technologies Services peut donner en sous-traitance ce service ou attribuer cette description du service à des fournisseurs de services tiers qualifiés qui exécuteront le service au nom de Dell Technologies Services.

**D. Annulation.** Dell Technologies Services peut annuler ce service à tout moment, pendant la durée du contrat de service, pour l'un des motifs suivants :

- Le client omet de payer le prix total de ce service conformément aux modalités de la facture.
- Le client est injurieux, menaçant ou refuse de collaborer avec l'analyste du soutien ou le technicien sur place; ou
- Le client ne respecte pas toutes les conditions générales stipulées dans cette description de service.

Si Dell Technologies Services annule ce service, elle en informera le client par un avis d'annulation écrit à l'adresse figurant sur le formulaire de commande. L'avis 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 de l'avis d'annulation par Dell Technologies Services au client, à moins que la loi locale prévoie d'autres conditions d'annulation non modifiables par convention. Si Dell Technologies Services annule ce service en application du présent paragraphe, le client ne pourra réclamer aucun remboursement ni aucun droit payé ou dû à Dell Technologies Services pour les services exécutés.

]

© 2024 Dell Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. Dell Technologies, Dell et d'autres marques sont des marques de Dell Inc. Ou de ses filiales. Les autres marques de commerce peuvent être des marques de leurs propriétaires respectifs. Publié aux États-Unis.

Dell Technologies considère les informations contenues dans le présent document comme étant exactes au moment de sa publication. Ces informations peuvent être modifiées sans préavis.