

Basic Hardware Support for Infrastructure (« Basic Support »)

Introduction

Dell Technologies¹ a le plaisir de vous proposer le service Basic Support (le(s) « **Service(s)** » ou « **Services de soutien** ») conformément à la présente description du service (« **description du service** »). Votre soumission, votre bon de commande ou toute autre forme de facture ou de document d'attestation fourni par Dell Technologies (le « **bon de commande** ») comprendra le(s) nom(s) du ou des produit(s)², ainsi que service(s) et option(s) associé(s) applicable(s), le cas échéant. Pour obtenir une assistance supplémentaire ou pour demander une copie de votre entente régissant les services (l'« **entente** »), communiquez avec votre représentant commercial Dell Technologies. Pour les clients qui achètent auprès de Dell en vertu d'une entente distincte qui autorise la vente de ces services, le supplément de conditions générales de Dell Services³ s'applique également à ces services. Pour obtenir une copie de votre entente de service avec votre détaillant Dell Technologies, veuillez communiquer avec ce détaillant.

Champ d'application de ce service

Les caractéristiques de ce service comprennent :

- L'accès à l'organisation du service et du soutien à la clientèle Dell Technologies pour profiter d'un dépannage relatif aux produits indiqués dans le tableau ci-dessous.
- Envoi sur place d'un technicien ou la livraison de pièces de rechange sur le site d'installation ou autre emplacement d'affaires du client approuvé par Dell Technologies comme spécifié dans l'entente (au besoin et en conformité avec l'option de soutien achetée) afin de résoudre un problème lié à un produit.

Veuillez consulter le tableau ci-dessous pour plus de détails.

Comment communiquer avec Dell Technologies en cas de besoin?

Soutien en ligne, par clavardage et par courriel : soutien en ligne sur le site Web de Dell Technologies, par clavardage et par courriel disponible pour certains produits à l'adresse www.dell.com/contactus

Demandes de soutien par téléphone : offertes durant les heures de bureau locales. La disponibilité, qui peut être différente à l'extérieur des États-Unis, se limite aux prestations commercialement raisonnables, à moins que cela ne soit spécifié autrement dans ce document. Consultez le site www.dell.com/contactus pour obtenir la liste des numéros de téléphone applicables à votre emplacement.

Le tableau suivant répertorie les caractéristiques de services de Basic Support fournies en vertu de la garantie standard ou des modalités de maintenance de Dell Technologies⁴. Le service Basic Support est offert pour prendre en charge et maintenir :

1. L'équipement Dell Technologies déterminé dans le [Tableau de garantie et de maintenance des produits Dell Technologies](#) ou sur votre bon de commande qui
 - comprend le service Basic Support durant la période de garantie applicable;
 - est admissible au service Basic Support durant une période de maintenance subséquente.

Le logiciel Dell Technologies déterminé dans le [Tableau de garantie et de maintenance des produits Dell Technologies](#) ou sur votre bon de commande comme étant admissible au service Basic Support for Infrastructure durant une période de maintenance.

¹ Le terme « Dell Technologies », comme utilisé dans ce document, désigne l'entité commerciale Dell applicable (« Dell ») mentionnée sur votre bon de commande Dell et l'entité commerciale EMC applicable (« EMC ») mentionnée sur votre bon de commande EMC. L'utilisation de « Dell Technologies » dans ce document n'indique pas une modification au nom légal des entités Dell ou EMC avec lesquelles vous avez négocié.

² Conformément à leur utilisation dans le présent document, les termes « produits Dell Technologies », « produits », « équipement » et « logiciels » désignent l'équipement et les logiciels Dell Technologies déterminés dans le [Tableau de maintenance et de garantie des produits Dell Technologies](#) ou sur votre formulaire de commande. Le terme « produits tiers » est défini dans votre entente, ou en l'absence d'une telle définition dans votre entente, dans les [Conditions générales de vente de Dell Technologies](#) ou dans vos conditions de vente Dell Technologies locales, le cas échéant. Les termes « vous » et « client » désignent l'entité représentant l'acheteur des présents services dans l'entente.

³ Pour consulter le Supplément des conditions de vente des services Dell, veuillez visiter la page <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, puis veuillez choisir votre pays et sélectionner l'onglet Services de soutien dans la colonne de navigation de gauche de la page de votre pays.

⁴ Les détails de la garantie matérielle limitée de Dell peuvent être examinés à la page des [conditions de la garantie matérielle limitée](#).

| CARACTÉRISTIQUE DU SERVICE | DESCRIPTION | BASIC SUPPORT – DÉTAILS DE LA COUVERTURE |
|--|--|---|
| SOUTIEN TECHNIQUE GLOBAL | Le client peut communiquer avec Dell Technologies par téléphone pendant les heures de bureau locales ou 24x7 à l'aide de l'interface Web pour signaler un problème lié à l'équipement. Les prises de contact par téléphone seront acheminées vers une personne-ressource du soutien technique à distance afin d'aider à résoudre le problème rencontré. | Inclus. |
| INTERVENTION SUR PLACE | Dell Technologies dépêche son personnel agréé sur le site d'installation pour traiter le problème après qu'il a été déterminé par Dell Technologies et qu'une intervention sur place a été jugée nécessaire. | <p><u>Service d'intervention sur place le jour ouvrable suivant</u></p> <p>Après le dépannage et le diagnostic au téléphone, un technicien peut habituellement être envoyé sur place le jour ouvrable suivant.</p> <ul style="list-style-type: none"> Les appels reçus par Dell Technologies après les heures de bureau locales à l'heure locale du site du client peuvent nécessiter un jour ouvrable supplémentaire au technicien de service pour intervenir à l'emplacement du client. |
| PLATEFORMES PROSUPPORT AIOPS | AIOps est l'intelligence artificielle pour les opérations informatiques. Elle fait référence à l'utilisation stratégique de l'intelligence artificielle, de l'apprentissage automatique et des technologies de traitement automatique des erreurs qui simplifient et rationalisent les processus et optimisent l'utilisation des ressources informatiques du client. | <p>Inclus.</p> <p>Les plateformes ProSupport AIOps comprennent TechDirect et MyService 360, qui sont toutes activées par le logiciel de connectivité, comme la passerelle de connexion sécurisée et offrent des avantages, y compris les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> Détection proactive des problèmes de matériel et création de dossiers* Création de dossiers en libre-service Envoi de pièces en libre-service <p>Avis sur la sécurité de Dell.</p> <p>* Toute action supplémentaire prise sur un dossier par le soutien technique de Dell Technologies nécessite la personne-ressource du service à la clientèle Dell Technologies et de l'organisation de soutien de communiquer avec le client dans un délai de 48 heures. Sinon, le dossier sera automatiquement fermé, si aucune action n'est demandée par le client.</p> |
| LIVRAISON DE PIÈCES DE RECHANGE | Dell Technologies fournit les pièces de rechange qu'elle juge nécessaires. | <p>Inclus.</p> <p>Les pièces de rechange seront expédiées au client le jour ouvrable suivant.</p> <p>Les limites horaires locales du pays pour l'expédition peuvent avoir une incidence sur la livraison des pièces de rechange le jour ouvrable suivant.</p> <p>L'installation de pièces désignées par Dell Technologies comme unité remplaçable par le client (CRU) est la responsabilité du client.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| DROITS AUX NOUVELLES VERSIONS DES LOGICIELS | Dell Technologies fournit les droits d'accès aux nouvelles versions des logiciels telles que rendues généralement disponibles par Dell Technologies. | Non inclus, sauf dans le tableau de maintenance et de garantie des produits Dell Technologies. |
| INSTALLATION DES VERSIONS DES LOGICIELS | L'installation des nouvelles versions des logiciels n'est pas incluse. | Le client effectue l'installation des nouvelles versions des logiciels (y compris un logiciel qui n'est pas classé par Dell Technologies comme un logiciel d'environnement opérationnel des équipements ainsi qu'un logiciel que Dell Technologies qualifie de logiciel d'environnement opérationnel des équipements). |

Exclusions

Les activités suivantes sont exclues de la portée de la présente description de service :

- La désinstallation, la réinstallation ou la configuration de produits, de logiciels ou d'applications;
- Le retrait du Produit désinstallé des locaux du client;
- Les logiciels de gestion de serveur, de stockage et de réseautage ne sont pas classés comme de l'équipement;
- Dépannage du logiciel d'environnement opérationnel au-delà du retour à l'état de fonctionnement du produit (p. ex., consultation, réglage des performances, configuration, rédaction de script ou étalonnage sont exclus);
- Services requis en raison de l'incapacité d'assurer la maintenance logicielle et des produits pris en charge à un niveau des versions minimales spécifiées dans le [document de code de référence](#);
- Services requis en raison de l'incapacité du client d'intégrer une réparation, un correctif logiciel ou une modification du système fourni par Dell Technologies ou en raison de l'incapacité du client à prendre des mesures d'évitement précédemment avisées par Dell Technologies, comme un avis de sécurité communiqué ou une mise à jour de correctif critique qu'un client ne met pas en œuvre;
- Services qui, de l'avis de Dell Technologies, sont nécessaires en raison d'un mauvais traitement ou de l'utilisation abusive des produits ou de l'équipement;
- La personnalisation du serveur ou du périphérique de stockage du client, sauf mention contraire dans la présente description du service;
- Toute récupération ou tout transfert des données ou applications;
- La garantie ou l'assistance technique des systèmes, logiciels ou composants supplémentaires non-Dell Technologies;
- Services qui, de l'avis de Dell Technologies, sont nécessaires en raison des tentatives non autorisées du personnel tiers pour installer, réparer, entretenir ou modifier le matériel, le micrologiciel ou les logiciels;
- L'installation de l'imprimante réseau ou le mappage du partage des fichiers réseau;
- Toute configuration de serveur, de stockage, de réseau ou de routeur;
- Les services de mise en réseau, notamment la connexion d'un système à un réseau (autre qu'un réseau local Ethernet);
- Toute activité qui n'est pas spécifiquement indiquée dans cette description du service.

La présente description de service ne confère au client aucune autre garantie que celles fournies aux termes de son entente-cadre de services ou de son entente, selon le cas.

Autres détails sur votre service

Les périodes de garantie et les options de soutien (« Informations de soutien ») mentionnées sur le présent site Web s'appliquent (i) uniquement entre Dell Technologies et les organisations qui se procurent les produits applicables ou la maintenance dans le cadre d'un contrat conclu directement avec Dell Technologies (le « Client Dell Technologies »); et (ii) uniquement aux produits ou options de soutien commandés par le Client Dell Technologies au moment où les Informations de soutien étaient en vigueur. Dell Technologies peut, à tout moment, modifier les renseignements de soutien. Indépendamment des modifications apportées par les éditeurs et les fabricants de Produits tiers, le Client Dell Technologies sera averti de toute modification apportée aux Informations de soutien Dell Technologies de la manière indiquée dans la commande de produit en cours ou dans le contrat de maintenance associé conclu entre Dell Technologies et le Client Dell Technologies. Toutefois, cette modification ne s'appliquera pas aux produits ni aux options de soutien commandés par le Client Dell Technologies avant la date de cette modification.

Dell Technologies ne sera pas tenue de fournir des services de soutien pour l'équipement se situant hors de la zone de service Dell Technologies. La « zone de service Dell Technologies » désigne un lieu se trouvant à moins de (i) cent (100) miles ou cent soixante (160) kilomètres en voiture d'un emplacement de service Dell Technologies; et (ii) dans le même pays que l'emplacement de service Dell Technologies, sauf mention contraire dans votre entente-cadre avec Dell Technologies. Dans ce cas, la définition de l'entente-cadre prévaudra. Pour les clients de la région EMOA, sauf stipulation contraire dans la présente description du service ou dans l'entente, le service sur place est proposé à une distance maximale de cent cinquante (150) kilomètres du site logistique de Dell Technologies le plus proche (site PUDO ou Enlèvement/Dépôt). Veuillez communiquer avec votre représentant commercial pour obtenir de plus amples renseignements sur la disponibilité du service sur place dans la région EMOA.

Ce service n'est pas offert dans toutes les régions. Si votre produit ne se trouve pas dans la zone géographique correspondant à la zone mentionnée dans les informations de service dont dispose Dell Technologies pour ledit produit ou si les détails de configuration ont été modifiés sans en avoir informé Dell Technologies, Dell Technologies devra alors tout d'abord requalifier votre produit pour le droit de soutien auquel vous avez souscrit avant de pouvoir redéfinir des temps de réponse applicables pour ledit produit. Les options de service, notamment les niveaux de service, les heures de soutien technique et les délais d'intervention sur place varieront selon l'emplacement géographique et la configuration, et certaines options peuvent ne pas être achetées dans la région du client, alors veuillez communiquer avec votre représentant commercial pour obtenir de plus amples détails à ce sujet. L'obligation faite à Dell Technologies de fournir les présents services pour des produits relocalisés est soumise à différents facteurs, notamment et sans s'y limiter, à la disponibilité locale des services, à des frais supplémentaires, à une inspection et à une nouvelle homologation des produits relocalisés aux tarifs en vigueur de Dell Technologies. Sauf entente contraire convenue entre Dell Technologies et le client, dans les cas où les pièces de rechange sont expédiées directement au client, celui-ci doit être en mesure d'accepter les pièces expédiées au site où les produits seront réparés. Dell Technologies ne peut pas être tenue responsable des retards entraînés par l'impossibilité ou le refus du client d'accepter les pièces expédiées. Les systèmes de stockage à plusieurs composants nécessitent des ententes d'option de soutien actives sur tous les composants matériels et logiciels du système afin de profiter de tous les avantages de l'entente de soutien pour l'ensemble de la solution. Sauf entente écrite contraire convenue avec le client, Dell Technologies se réserve le droit de modifier le champ d'application des services de soutien avec un préavis écrit de soixante (60) jours au client.

Pièces entreposées : Dell entrepose actuellement des pièces dans différents endroits du monde. Certaines pièces peuvent ne pas être stockées à l'endroit le plus proche du site du client. Si une pièce nécessaire à la réparation des produits pris en charge n'est pas en stock dans une installation de Dell située à proximité du site du client et doit être transférée depuis une autre installation, elle est expédiée dans un délai pratiquement et commercialement raisonnable.

Les produits ou les services obtenus auprès d'un détaillant Dell Technologies sont exclusivement régis par l'entente conclue entre l'acheteur et le détaillant. Cette entente pourrait contenir des modalités qui sont les mêmes que celles concernant l'information de soutien sur ce site Web. Le détaillant peut prendre des dispositions avec la société Dell Technologies afin qu'elle propose des services de garantie ou de maintenance à l'acheteur au nom du détaillant. Les clients et les détaillants qui offrent des services professionnels ou des services de maintenance ou de garantie doivent être dûment formés et certifiés.

La prestation de services par des clients, des détaillants ou des tiers non formés ou certifiés peut entraîner des frais supplémentaires si un soutien de la part de Dell Technologies est requis en raison d'une telle intervention tierce. Veuillez communiquer avec le détaillant ou le représentant commercial Dell Technologies de votre région pour de plus amples renseignements sur la prestation des services de garantie et de maintenance de Dell Technologies des produits obtenus auprès d'un détaillant.

Dell Technologies se réserve le droit de déterminer la résolution finale de tous les incidents de soutien. Certaines activités sont exclues du présent service, y compris, mais sans s'y limiter : les services requis en raison de l'incapacité d'intégrer un diagnostic, une réparation, un correctif logiciel ou une modification du système fournis par Dell Technologies; les services qui, selon Dell Technologies, sont nécessaires en raison de tentatives non autorisées du personnel tiers d'installer, de réparer, d'entretenir ou de modifier le matériel, le micrologiciel ou les logiciels; les services qui, selon Dell Technologies, sont nécessaires en raison de l'utilisation inappropriée ou du traitement abusif des produits ou de l'équipement; et les services requis en raison de l'incapacité du client à prendre des mesures de prévention précédemment avisées par Dell Technologies.

Après un diagnostic à distance, Dell se réserve le droit de refuser les demandes de remplacement des composants défectueux par un client lorsque ces demandes excèdent les taux de défaillance standard du composant et du système concernés; ces taux de défaillance sont constamment surveillés par Dell dans le contexte de son activité en tant que fournisseur de services de soutien de TI.

Limites du champ d'application du service. Dell peut refuser d'effectuer la prestation du Service si celle-ci est de nature à faire naître un risque excessif pour Dell ou ses prestataires de services, ou dépasse le champ d'application du Service. Dell ne peut en aucun cas être tenue responsable des pannes ou des retards touchant les performances dont la cause serait indépendante de sa volonté, ce qui comprend le manquement du client à respecter ses obligations dans le cadre de la présente description de service.

Mises à jour des logiciels et des versions prises en charge. Le client doit maintenir les logiciels et les Produits pris en charge aux niveaux des versions minimales spécifiés par Dell Technologies dans le [document de code de référence](#). Le client doit également s'assurer de l'installation des niveaux des versions minimales des logiciels et des micrologiciels sur les pièces de rechange, des correctifs logiciels, des mises à jour des logiciels ou des versions subséquentes selon les directives de Dell afin de maintenir l'admissibilité des produits pris en charge à ce service. Dell Technologies se réserve le droit, à sa seule discrétion, de refuser le soutien pour tout logiciel et produit pris en charge qui ne répond pas aux niveaux des versions minimales spécifiés par Dell Technologies dans le [document de code de référence](#).

COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec votre agent local ou le détaillant autorisé.

© 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.