



## Description du service

---

### Dell Optimize

#### Introduction

Dell EMC Services a le plaisir de présenter le service Optimize for Storage (le(s) « service(s) ») conformément à la présente description de service (« description du service »). Votre soumission, votre bon de commande ou toute autre forme de facture ou de document d'attestation (le « bon de commande ») comprendra le nom du ou des services, ainsi que les options de service que vous avez achetées. Pour obtenir de l'assistance supplémentaire ou une copie de votre contrat de service, veuillez communiquer avec le soutien technique ou votre représentant commercial.

Le service Optimize est un service contractuel renouvelable offrant aux clients un accès à l'expertise technique Dell EMC pour le ou les produits de stockage couverts par l'intermédiaire d'un chargé de compte technique. Dans le cadre du service Optimize, les clients bénéficient de conseils consultatifs, d'un soutien proactif, d'examen réguliers planifiés de leur système pour leur permettre d'optimiser les performances de leur systèmes de stockage et d'aligner leurs opérations de stockage sur leurs besoins commerciaux. Les avantages du service Optimize pour le client se matérialisent principalement par la réduction des frais dans trois différentes catégories.

- Dépenses de fonctionnement
- Dépenses du capital
- Temps d'arrêt non planifié

Le service Optimize va au-delà des services de réparation et de soutien, tels que ProSupport et ProSupport Plus, en désignant un chargé de compte technique qui s'appuie sur sa connaissance approfondie de l'environnement de stockage du client afin de lui fournir un soutien proactif pour ses opérations quotidiennes et la gestion du système de stockage admissible à ce service. En outre, le chargé de compte technique aide à la planification stratégique et à l'optimisation du système de stockage en fournissant des services de consultation approfondie.

#### Caractéristiques du service Optimize

Le chargé de compte technique offre des services de consultation permanents réguliers sur les meilleures pratiques, du soutien proactif et des examens réguliers planifiés de vos systèmes de stockage admissibles au service. (Le tableau 1 présente les rôles et responsabilités spécifiques du chargé de compte technique.)

Les ententes Optimize peuvent aller de pair avec les ententes existantes de réparation et de soutien et peuvent être achetées par incréments de plusieurs années.

Le service Optimize met à la disposition des clients un chargé de compte technique ayant une connaissance approfondie de leur environnement de stockage. Grâce à une surveillance et à des échanges avec les clients, les chargés de compte techniques sont en mesure de leur fournir régulièrement des rapports, des évaluations et des conseils qui les aideront à réduire le temps d'administration de leur réseau de stockage SAN et à assurer sa haute disponibilité. Le chargé de compte technique 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 conseils	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseils sur le fonctionnement et l'entretien efficaces des systèmes de stockage pour aider à concevoir et faire fonctionner un environnement SAN</li> <li>• Assistance pour la planification et la préparation des mises à niveau matérielles et logicielles afin d'assurer leur bon déroulement</li> <li>• Conseils pour améliorer l'efficacité opérationnelle afin d'optimiser le rendement du capital investi</li> </ul>
Services de soutien réactif*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Création d'une demande de service au point de découverte (trimestrielle et mensuelle)</li> <li>• Coordination avec l'équipe de soutien Dell pour assurer la résolution rapide des problèmes*</li> <li>• Porte-parole du client pour des problèmes de soutien de gravité 1 et 2 afin d'assurer la résolution rapide des incidents et aider à la coordination des ressources nécessaires*</li> </ul>
Visite annuelle sur place*	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visite en personne pour que le chargé de compte technique soit certain qu'il satisfait aux exigences de stockage actuelles et futures du client afin d'atteindre ses objectifs opérationnels</li> <li>• Diagramme et évaluation de l'architecture du système du client pour en optimiser la conception et la configuration</li> <li>• Réunions d'évaluation pour aligner l'environnement de stockage sur les exigences du client et ses besoins commerciaux</li> <li>• Informations sur la situation et recommandations de solutions par rapport à la solution SAN complète, y compris la sécurité, la configuration de réseau, les ensembles de fonctionnalités et les processus SAN</li> </ul>
Examens de la capacité et des 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 de l'environnement de stockage.</li> <li>• Recommandations de solutions et des meilleures pratiques pour répondre aux besoins en capacité et performances</li> <li>• Réunion avec le client pour communiquer et analyser les résultats de l'examen de la capacité et des performances</li> <li>• Surveillance proactive des indicateurs de capacité et de performances pour assurer le fonctionnement efficace de l'environnement de stockage et signaler les problèmes critiques tels que les baisses de performances et les limites de capacité</li> </ul>
Examens des problèmes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse de toutes les demandes de soutien pour identifier les problèmes potentiels ainsi que les possibilités d'amélioration par une formation</li> <li>• Fournir un soutien proactif et personnalisé dans le but de réduire les appels au service de soutien pour dépannage sur diagnostics</li> <li>• Réunion avec le client pour communiquer les résultats de l'évaluation des incidents et résoudre les problèmes potentiels</li> <li>• Historique avec synthèse des incidents traités, tendances et améliorations ou problèmes possibles</li> </ul>

Examens des journaux système	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse régulière des détails des journaux système pour assurer l'efficacité des opérations du système de stockage et identifier les activités et les tendances inhabituelles</li> <li>Analyse des entrées des journaux avec le client et communication des résultats pour résoudre les problèmes potentiels</li> </ul>
Évaluations des redondances	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse de la solution SAN pour assurer que les recommandations de redondance et de basculement sont satisfaites</li> <li>Conseils sur les meilleures pratiques pour la maintenance d'une solution SAN entièrement redondante</li> <li>Assistance pour la planification de solutions SAN redondantes</li> </ul>
Services assurant l'efficacité opérationnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évaluation de l'environnement et des besoins du client afin d'apporter des recommandations de meilleures pratiques pour la configuration et l'optimisation du système.</li> <li>Examen du système de stockage pour apporter des conseils sur les meilleures pratiques et l'administration du système.</li> </ul>

\*Non applicable pour le service Optimize trimestriel

## Livrables du service Optimize

Le service Optimize apporte régulièrement au client des documents pertinents et précis qui décrivent de façon détaillée l'architecture du système, évalue l'impact des alertes et des journaux système, fournit une analyse sur les indicateurs de capacité et de performances et recommande les meilleures pratiques en fonction des exigences spécifiques du client. La liste des livrables offerts au client dans le cadre du service figurent ci-dessous.

Tableau 2 : Livrables du service Optimize

Prestation	Description	Services offerts	
		Service Optimize trimestriel	Optimize
Schéma de l'architecture de la solution	Schéma du système de stockage et du matériel existant.	Au besoin	Au besoin
Services de soutien réactif	Comme décrit dans le tableau 1	S.O.	Au besoin
Visite annuelle sur place	Comme décrit dans le tableau 1	S.O.	Une fois par an
Inventaire de la solution	Liste détaillée de toutes les composants du système de stockage.	Chaque trimestre	Mensuel
Rapport sur la capacité	Analyse des détails du stockage et des performances. Informations sur la manière dont les ressources de stockage sont utilisées et sur leurs taux d'utilisation et leurs répartitions.	Chaque trimestre	Mensuel
Rapport sur l'analyse des incidents	Synthèse de toutes les demandes de soutien du client et identification des tendances et problèmes potentiels devant être résolus.	Trimestriel (4 dernières semaines)	Mensuel
Examen des journaux système	Aperçu des journaux système et analyse de leurs incidences sur les opérations.	Trimestriel (4 dernières semaines)	Mensuel

Examen du plan d'essai de basculement et des résultats et recommandations	Recommandations pour la réussite de l'essai de basculement avec l'analyse et l'examen complets. Marche à suivre détaillée et personnalisée pour la réalisation d'un essai de basculement. Les résultats et la confirmation de l'essai sont également inclus.	Chaque trimestre	Mensuel
Document de meilleures pratiques et de recommandations	Guide personnalisé présentant et expliquant les meilleures pratiques et les meilleurs paramètres de configuration du matériel et du logiciel en fonction de l'environnement du client.	Chaque trimestre	Mensuel

## Jalons et calendrier du service Optimize

Tableau 3 : Jalons du service Optimize

Jalon	Description	Offre de service	
		Service Optimize trimestriel	Optimize
Évaluation initiale	Évaluation initiale du service Optimize <ul style="list-style-type: none"> <li>Établissement des normes et besoins en matière de capacité et de performances</li> <li>Évaluation de l'intégrité de base du système</li> <li>Schéma et inventaire de l'architecture du système</li> <li>Discussions sur les besoins et les initiatives du client</li> <li>Communication de la structure du service Optimize et alignement des services Optimize sur les besoins du client</li> </ul>	Évaluation unique	Évaluation unique
Produits livrables	Analyse Optimize du système <ul style="list-style-type: none"> <li>Aperçu et sommaire destiné aux cadres</li> <li>Examen de la capacité et des performances</li> <li>Examen de l'intégrité du système</li> <li>Examen de l'historique mensuel des problèmes</li> <li>Examen des journaux système</li> <li>Mises à jour de la documentation</li> <li>Recommandations générales par objectifs opérationnels</li> <li>Assistance dans l'évaluation des redondances</li> <li>Mises à jour des meilleures pratiques</li> </ul>	Chaque trimestre	Mensuel
En permanence	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mises à jour des meilleures pratiques</li> <li>Surveillance des performances et de la capacité du système</li> <li>Assistance avec la planification des besoins</li> <li>Assistance avec la gestion des changements</li> <li>Conseils proactifs pour le produit</li> </ul>	Oui	Oui

## Exclusions

Pour éviter toute ambiguïté, les activités suivantes ne sont pas comprises dans le champ d'application de cette description de service :

- Services, activités ou tâches autres que ceux explicitement indiqués dans la présente description de service.
- Optimize ne remplace pas la nécessité des services de réparation et de soutien pour les produits Dell Storage SC.
- La migration des données des dispositifs de stockage directement fixés ou d'autres dispositifs de stockage
- Les services d'installation ou de script

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 décrit ci-dessous, dans les conditions générales des services de Dell.

## Responsabilités du client spécifiques à l'offre

- Configurer le logiciel de gestion de stockage applicable pour transmettre les données de configuration requises aux serveurs Dell par des canaux chiffrés et y accéder, comme Secure Remote Services, CloudIQ et Unisphere.
- Déterminer le contact approprié du client au niveau de la prise de décisions qui pourra comprendre et discuter des résultats et recommandations du chargé de compte technique.
- Assister à des réunions régulières planifiées sur Optimize.
- Évaluer et exécuter les recommandations des chargés de compte techniques.
- Discuter des plans à court et à long terme concernant le stockage Dell pour identifier et planifier proactivement les projets.
- Collaborer avec le chargé de compte technique afin de s'assurer que les informations de contact client et circonstances particulières de Dell sont exactes et à jour.
- Optimize pour Storage Center :
  - Configurer Storage Center et Dell Storage Manager pour transmettre les données SupportAssist aux serveurs Dell par des canaux chiffrés.
- Service Optimize pour Unity ou PowerStore :
  - Configurer SRS (Secure Remote Services) et CloudIQ pour transmettre les données SupportAssist aux serveurs Dell EMC par des canaux chiffrés.
  - Créer un compte Unisphere ou PowerStore Manager en lecture seule pour que le chargé de compte technique puisse utiliser l'analyse continue du réseau de stockage SAN.

## Responsabilités générales du client

**Autorité pour accorder l'accès.** Le client atteste qu'il a obtenu pour lui et pour Dell EMC Services les autorisations nécessaires afin d'accéder aux logiciels, au matériel et aux systèmes, ainsi qu'aux données de ces logiciels et à tous leurs composants et de les utiliser, à distance ou sur place, aux fins de l'exécution des services. Si le client ne dispose pas de ces autorisations, il lui incombe de les obtenir, à ses frais et avant de communiquer avec Dell pour demander la prestation de ces services.

**Collaboration du client.** Le client comprend que sans une collaboration totale et adéquate, Dell EMC Services ne pourra pas exécuter le service ou, s'il est exécuté, le service peut être matériellement altéré ou retardé. Par conséquent, le client collaborera totalement et raisonnablement avec Dell EMC Services pour que Dell EMC Services puisse exécuter le service. Si le client ne collabore pas de façon raisonnable, Dell EMC Services ne pourra être tenue responsable de tout manquement à l'exécution du service, et le client ne sera pas admissible à un remboursement.

**Obligations sur place.** Lorsque les services nécessitent une intervention sur place, le client fournira (sans coût supplémentaire pour Dell EMC Services) un accès libre, sécurisé et suffisant à ses installations et à son environnement, notamment un espace de travail suffisamment grand, l'électricité, l'équipement de sécurité (le cas échéant) et une ligne téléphonique locale. Il fournira également un écran, 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 des données, logiciels et programmes existants sur tous les systèmes concernés avant et pendant la prestation de ce 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 pannes, modifications ou pertes de données. Dell EMC Services ne pourra pas être tenue responsable de la restauration ou de la réinstallation de programmes ou de données.

Les dispositions de limitation de responsabilité suivantes ne s'appliquent pas à l'Allemagne, à l'Autriche, à la Suisse et à la France, où les dispositions de limitation de responsabilité définies dans l'entente s'appliquent. En plus des dispositions de limitation de responsabilité définies dans l'entente, la responsabilité de la perte de données se limite également aux coûts de réinstallation de la sauvegarde dans ces pays.

À moins que les lois locales applicables le stipulent autrement, DELL EMC SERVICES NE SERA PAS TENUE RESPONSABLE :

- DE VOS DONNÉES CONFIDENTIELLES, EXCLUSIVES OU PERSONNELLES.
- DE LA PERTE OU DE LA CORRUPTION DE DONNÉES, DE PROGRAMMES OU DE LOGICIELS.
- DES MÉDIAS AMOVIBLES ENDOMMAGÉS OU PERDUS.
- DE LA PERTE D'UTILISATION D'UN SYSTÈME OU D'UN RÉSEAU.
- DE TOUT ACTE OU DE TOUTE OMISSION, Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE, PAR DELL EMC SERVICES OU UN FOURNISSEUR DE SERVICES TIERS.

**Garanties de tiers.** Ces services peuvent exiger que Dell EMC Services accède à du matériel ou à des logiciels qui n'ont pas été fabriqués par Dell EMC Services. Les garanties de certains fabricants peuvent être annulées si Dell EMC Services ou toute personne autre que le fabricant d'origine effectue des modifications sur le matériel ou les logiciels. Le client a la responsabilité de s'assurer que l'exécution des services de Dell EMC Services n'aura pas d'effet sur ces garanties ou, le cas échéant, que les effets sur ces garanties seront acceptables pour le client. Dell EMC Services ne peut pas être tenue responsable des garanties de tiers ni de tout effet que les services de Dell EMC Services pourraient avoir sur ces garanties.

**Heures de service.** Selon les lois locales concernant les heures de travail hebdomadaires, à moins d'une indication contraire ci-dessous, ce service sera exécuté du lundi au vendredi durant les heures normales de bureau de Dell EMC Services, lesquelles débutent à 8 h et se terminent à 18 h heure locale du client.

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

Aucune activité de service ne se tiendra en dehors des heures normales de bureau ou durant les jours fériés locaux à moins que d'autres dispositions n'aient été prises à l'avance par écrit.

## Conditions générales des services de Dell EMC

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

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 vendeur Dell ou Dell EMC 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/global">Dell.com/service-descriptions/global</a> *	Les descriptions du service et autres documents de service de Dell EMC Services que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas une entente entre vous et Dell EMC Services, 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 Dell EMC Services doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à Dell EMC Services doit être comprise comme une référence à Dell EMC Services comme fournisseur de services au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell EMC Services en lien avec les services décrits 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.
Asie-Pacifique-Japon	Site Web local <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> propre au pays ou <a href="https://www.dell.com/service-descriptions/global">Dell.com/service-descriptions/global</a> *	
Europe, Moyen-Orient et Afrique	Site Web local <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> propre au pays ou <a href="https://www.dell.com/service-descriptions/global">Dell.com/service-descriptions/global</a> *. De plus, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL applicable suivante :  France : <a href="https://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a>  Allemagne : <a href="https://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a>  Royaume-Uni : <a href="https://www.dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a>	



\* 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/service-descriptions/global](http://Dell.com/service-descriptions/global).

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

En passant votre commande pour les services, en recevant les services, en utilisant les services ou le logiciel associé ou en cliquant sur le bouton ou en cochant la case « J'accepte », sur le site Web Dell.com ou DellEMC.com, en lien avec votre achat ou sur une interface Internet ou un logiciel de Dell EMC, 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.

## Autres modalités et conditions applicables aux services de consultation et gérés

### 1. Produits pris en charge

Ce service est offert sur les produits pris en charge et comprend certains produits de stockage Dell SC et SCv achetés dans une configuration standard (« produits pris en charge »). Des produits pris en charge sont régulièrement ajoutés. Communiquez avec votre représentant commercial pour obtenir la liste la plus récente des services offerts pour vos produits Dell ou d'une autre marque. Chaque produit pris en charge comporte un numéro de série (« numéro de service »). Un contrat d'entretien distinct doit être acheté par le client pour chaque ensemble de produits pris en charge équivalant à un Storage Center. Veuillez vous référer au numéro de service de votre produit pris en charge lorsque vous communiquez avec Dell pour obtenir ce service.

**2. Durée du service.** Cette description du 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 lesquels le client a acheté un ou plusieurs services, le tarif ou le prix ainsi que la durée de validité de chaque service figurent sur le bon de commande du client. Sauf accord contraire écrit entre Dell EMC Services et le client, les achats de services, en vertu de cette description du service, sont réservés à l'usage interne du client et ne sont pas destinés à la revente ou à une société de services informatiques.



### 3. 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 huit (8) jours avant la date prévue. Si le client veut changer l'heure ou la date de ce service dans les sept (7) jours qui précèdent la date prévue, il devra assumer des frais ne dépassant pas 25 % du prix des services. Le client accepte que tout changement d'horaire de la prestation de service soit confirmé au moins huit (8) jours avant le début de la prestation.
- B. **Paiement du matériel acheté avec des services.** Sauf accord écrit, le paiement du matériel ne dépendra en aucun cas de la performance ou de la prestation des services de consultation ou gérés achetés avec ledit matériel.
- C. **Limites commercialement raisonnables du champ d'application du service.** Dell EMC Services peut refuser de fournir le service si, à son avis raisonnable, la prestation du service constitue un risque déraisonnable pour Dell EMC Services ou ses fournisseurs de services, ou encore si les services demandés dépassent le champ d'application des services offerts. Dell EMC Services 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.
- D. **Services en option.** Des services en option (notamment des services de soutien ponctuel, d'installation, de consultation, de gestion, professionnels, d'assistance ou de formation) peuvent être achetés auprès de Dell EMC Services et varieront selon l'emplacement géographique du client. Des services en option peuvent exiger une entente distincte avec Dell EMC Services. En l'absence d'une telle entente, les services en option sont offerts conformément à la présente description de service.
- E. **Attribution et sous-traitance.** Dell EMC 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 en son nom.
- F. **Annulation.** Dell EMC 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.
  - Le client ne respecte pas toutes les conditions générales stipulées dans cette description de service.

Si Dell EMC Services annule ce service, elle en informera le client par un avis d'annulation écrit à l'adresse figurant sur la facture du client. 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 EMC Services au client, à moins que la loi locale prévoie d'autres conditions d'annulation non modifiables par contrat. Si Dell EMC Services annule ce service en application du présent paragraphe, le client ne pourra réclamer aucun remboursement ni aucun droit payé ou dû à Dell EMC Services.

- G. **Limites géographiques et déménagement.** Ce service n'est pas offert dans toutes les régions. 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 certaines options peuvent ne pas être achetées dans la région du client. Veuillez communiquer avec votre représentant commercial pour obtenir de plus amples détails à ce sujet.

© 2018 Dell EMC Inc. Tous droits réservés. Les marques de commerce et les noms de marques peuvent être utilisés dans ce document pour faire référence à des entités se réclamant de ces marques et de ces noms ou de leurs produits. Une version imprimée des conditions générales de vente de Dell est également fournie sur demande.