



Description du service

Lifecycle Extension with ProSupport for Infrastructure

Introduction

Dell Technologies¹ a le plaisir de présenter le service Lifecycle Extension with ProSupport for Infrastructure (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 services², ainsi que les options de services 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. 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

Ce ou ces services sont offerts sur certains produits Dell PowerStore (les « produits pris en charge »). Les caractéristiques de ce service comprennent :

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. Les logiciels de gestion de serveur, de stockage et de réseautage ne sont pas classés comme de l'équipement.

CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE	DESCRIPTION	LIFECYCLE EXTENSION – DÉTAILS DE LA PROTECTION
PROSUPPORT	Service Dell ProSupport for Infrastructure inclus.	<p>Pour savoir comment communiquer avec Dell Technologies si vous avez besoin d'un service et pour obtenir des détails sur les caractéristiques de ProSupport, consultez</p> <p>CONDITIONS GÉNÉRALES DU SERVICE DELL PROSUPPORT FOR INFRASTRUCTURE</p>
GARANTIE DE SATISFACTION DES PRODUITS DE TROIS ANS³	La Garantie de satisfaction des produits de trois ans stipule que tous les produits Dell Technologies seront conformes à leur description, ou que nous corrigerons la situation.	<p>CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA GARANTIE DE SATISFACTION DELL TECHNOLOGIES du client</p> <p>CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA GARANTIE DE SATISFACTION DELL TECHNOLOGIES des FEO</p>
GARANTIE DE RÉDUCTION DES DONNÉES DE STOCKAGE³	La garantie de réduction des données garantit des taux de réduction des données de stockage pour vos charges de travail.	<p>CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA GARANTIE DE RÉDUCTION DES DONNÉES ALL-FLASH DELL TECHNOLOGIES du client</p> <p>CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA GARANTIE DE RÉDUCTION DES DONNÉES ALL-FLASH DELL TECHNOLOGIES POUR LES CLIENTS DE FEO</p> <p>Les accords de garantie doivent être signés avant le bon de commande.</p>
LOGICIELS COMPLETS³	L'achat d'une baie de stockage Dell Technologies compatible avec l'offre comprend certains logiciels nécessaires pour stocker et gérer les données.	<p>Les logiciels complets offerts avec les baies de stockage compatibles avec l'offre sont répertoriés dans la brochure sur les logiciels complets.</p> <p>Veuillez communiquer avec votre représentant Dell Technologies pour connaître les produits et logiciels compatibles avec l'offre.</p>
MISE À NIVEAU DE LA TECHNOLOGIE	Recevez une mise à niveau unique de la technologie sur le produit de stockage pris en charge à l'achat de six ans de service Lifecycle Extension Support (soit lors de l'achat du produit pris en charge, soit lors du renouvellement du service).	Consultez la section MISE À NIVEAU DE LA TECHNOLOGIE dans ce document pour plus de détails sur la couverture.

³ Offre incluse avec le service dans le cadre du programme Future-Proof de Dell

CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE	DESCRIPTION	LIFECYCLE EXTENSION – DÉTAILS DE LA PROTECTION
MISE À NIVEAU DE LA CAPACITÉ	Rabais supplémentaire sur l'achat d'une capacité admissible pour le produit pris en charge.	Consultez la section MISE À NIVEAU DE LA CAPACITÉ dans ce document pour obtenir plus de détails sur la couverture.
MISE À NIVEAU ET RECYCLAGE DE LA TECHNOLOGIE⁴	Recyclez les produits en état de fonctionnement pour tirer profit des offres de produits de stockage Dell Technologies de nouvelle génération.	<p>Recyclage facultatif du stockage existant avec un achat valide auprès de Dell Technologies du produit pris en charge, de la mise à niveau de la capacité ou de la mise à niveau de la technologie.</p> <p>Un retour n'est pas requis pour bénéficier d'une mise à niveau de la capacité ou d'une mise à niveau de la technologie.</p> <p>L'admissibilité au retour est déterminée par Dell Technologies à sa seule discrétion.</p> <p>La disponibilité et les conditions varient en fonction de la région et du produit. Pour de plus amples renseignements, communiquez avec votre agent commercial Dell Technologies.</p> <p>Exclut le nettoyage des données, la destruction des données, la migration des données ou la désinstallation du matériel.</p>
CONSULTATION ANNUELLE SUR LA MODERNISATION	Un « conseiller technique » est une personne qui fournira des services-conseils annuels sur les pratiques exemplaires, la stratégie de mise à niveau et les examens de l'infrastructure admissible.	Consultez la section CONSULTATION ANNUELLE SUR LA MODERNISATION dans ce document pour obtenir plus de détails sur la couverture.

Mise à niveau de la technologie

Le client doit s'engager pour un total de six ans de service (soit lors de l'achat du produit pris en charge, soit lors du renouvellement des services) (la « durée du service »). Le client peut recevoir une mise à niveau unique de la technologie sur le produit pris en charge. Aux fins des services décrits dans les présentes, une « mise à niveau de la technologie » désigne les options de mise à niveau des produits pris en charge comme indiqué dans la section « Mises à niveau de la technologie » plus loin dans le présent document. Le client doit maintenir le contrat pour obtenir ces services (par exemple, les services décrits dans cette description de service en plus de ProSupport) pour être admissible à recevoir une mise à niveau de la technologie; de plus, il ne doit pas encore avoir utilisé de mise à niveau de la technologie pendant la durée du service. Pour éviter toute ambiguïté, le client ne peut demander qu'une seule mise à niveau de la technologie pendant la durée du service.

Période initiale des services et délai d'échange de la mise à niveau :

⁴ Offre incluse avec le service dans le cadre du programme Future-Proof de Dell

- Le client achète six ans de service avec le produit pris en charge. Il peut alors bénéficier d'une mise à niveau de la technologie 180 jours après le début du contrat de service, et ce, pendant la durée du service, selon la disponibilité; ou
- Le client achète trois ans de service avec le produit pris en charge et renouvelle le service pour trois années supplémentaires. Il peut alors bénéficier d'une mise à niveau de la technologie après le début de la quatrième année du contrat de service, et ce, pendant la durée du service, selon la disponibilité.

Services de renouvellement et délai d'échange de mise à niveau :

Une fois la durée initiale du service écoulée, le client peut bénéficier d'une autre mise à niveau unique de la technologie à chaque renouvellement supplémentaire de trois années de service (la « période de renouvellement »), sous réserve des conditions suivantes :

- La mise à niveau de la technologie est accessible 180 jours après le début de la période de renouvellement jusqu'à la fin de la période, selon la disponibilité.
- Dell Technologies se réserve le droit de ne pas renouveler le service si le client n'utilise pas la fonction de mise à niveau de la technologie du service pendant la durée initiale du service du ou des produits pris en charge.
- Dell Technologies se réserve le droit de refuser de vendre à tout moment tout service Lifecycle Extension with ProSupport en ce qui concerne les achats futurs de produits pris en charge.

Mises à niveau de la technologie :

- **Mise à niveau de la modernisation de la technologie : Appareil de nouvelle génération** – Ajout unique d'un appareil PowerStore de nouvelle génération et pris en charge, composé du boîtier de base, de nœuds et de modules d'E/S matériels, dans la même grappe que le produit pris en charge, le cas échéant et comme déterminé par Dell Technologies à sa seule discrétion. L'admissibilité à la couverture d'installation de l'appareil ajouté dans le produit pris en charge grappe est fournie avec le service. L'achat d'une capacité de stockage est requis pour bénéficier de cette option de mise à niveau; ou
- **Mise à niveau flexible de la technologie : mise à niveau vers le modèle supérieur de la gamme** – Mise à niveau unique d'une paire de nœuds dans le boîtier de base de l'appareil PowerStore pris en charge de même génération vers les nœuds de modèle supérieur suivants, là où la mise à niveau est disponible et comme déterminé par Dell Technologies à sa seule discrétion. L'admissibilité à l'installation et à la couverture de la prise en charge conjointe de la paire de nœuds mise à niveau dans le produit pris en charge est fournie avec le service pour la paire de nœuds de mise à niveau vers un modèle supérieur de l'option de même génération; ou
- **Mise à niveau flexible de la technologie : remise évolutive** – Remise d'une valeur sensiblement similaire sur les achats de produits Dell Technologies comme déterminé par Dell Technologies à sa seule discrétion pour faciliter l'ajout d'un autre appareil PowerStore de modèle similaire comme déterminé par Dell Technologies à sa seule discrétion au sein de la même grappe que le produit pris en charge (« achat évolutif »). Un achat d'une capacité minimale peut être requis pour recevoir la remise pour l'achat évolutif et en aucun cas la remise pour l'achat évolutif se traduira par un remboursement au client.

Autres modalités relatives à la mise à niveau de la technologie

- Les contrats Lifecycle Extension Technology Upgrade doivent être échangés dans le pays dans lequel ils ont été achetés, même si le produit pris en charge a été transféré vers un autre pays.
- La mise à niveau de la technologie ne peut être utilisée que lorsque Dell Technologies a rendu la mise à niveau applicable et correspondante disponible. Les options de mise à niveau correspondantes seront déterminées par Dell Technologies à sa seule discrétion.
- Avant d'effectuer la mise à niveau de la paire de nœuds, de l'ajout d'un appareil ou de l'achat évolutif d'un appareil, Dell Technologies peut exiger que la configuration du produit pris en charge réponde à certaines conditions techniques ou autres conditions préalables spécifiées par Dell Technologies, comme la réunion d'un système d'exploitation ou d'un micrologiciel spécifié, ou le remplacement de tout composant pour lequel la fin de vie (EOL) a déjà été communiquée.
- Le service est admissible à une mise à niveau d'une paire de nœuds dans la base de l'appareil PowerStore pris en charge ou d'une valeur sensiblement similaire en tant que remise sur l'achat d'un autre appareil PowerStore de modèle similaire, et tout autre matériel (châssis, blocs d'alimentation, cartes d'E/S, etc.) peut avoir à être acheté séparément afin de déployer la mise à niveau de la paire de nœuds, ou pour évoluer avec l'ajout d'un autre modèle similaire d'appareil PowerStore au sein d'une même grappe qu'un produit pris en charge admissible au service.
- Des contrats de service de déploiement, des contrats de service de soutien et/ou d'autres contrats de service distincts peuvent également être nécessaires pour intégrer ces achats de matériel distincts avec le produit pris en charge et pour déployer la paire de nœuds mise à niveau, ou pour évoluer avec l'ajout d'un autre appareil PowerStore de modèle similaire dans la même grappe qu'un produit pris en charge admissible au service.

Mise à niveau de la capacité

Si le client achète une mise à niveau d'une capacité admissible comme déterminé par Dell Technologies à sa seule discrétion pour le produit pris en charge, le client peut recevoir un crédit admissible à l'achat pouvant atteindre 25 % de la capacité brute d'une limite maximale de 100 To.

Exemple 1 :

Le client achète une capacité brute de 100 To dans le cadre d'une mise à niveau admissible de la capacité. Le client recevra un crédit de 25 % des 100 To appliqué à son achat sous forme de remise ou par d'autres moyens. Le client reçoit 100 To de capacité brute pour le prix d'achat d'une capacité brute de 75 To.

Exemple 2 :

Le client achète une capacité brute de 500 To dans le cadre d'une mise à niveau admissible de la capacité. Le client recevra un crédit de 100 To appliqué à son achat sous forme de remise ou par d'autres moyens. Le client reçoit 500 To de capacité brute pour le prix d'achat d'une capacité brute de 400 To.

Conditions supplémentaires pour la mise à niveau de la capacité

- Le crédit lié à la mise à niveau de la capacité n'est offert que 180 jours après la date de facturation du produit pris en charge et doit être utilisé au cours de la durée du service acheté avec le produit pris en charge.
- Le crédit lié à la mise à niveau de la capacité n'est transférable à aucune autre unité ou à aucun tiers et n'est disponible que pour le produit pris en charge associé au service.
- Le crédit lié à la mise à niveau de la capacité peut être utilisé comme crédit unique avec l'option de Mise à niveau de la modernisation de la technologie : appareil de nouvelle génération seulement au moment de l'échange. Le crédit supplémentaire lié à la mise à niveau de la capacité pour le nouvel appareil de nouvelle génération effectuée après l'échange nécessitera l'achat d'un service Lifecycle Extension for ProSupport sur le nouvel appareil de nouvelle génération.
- Le client accepte de maintenir le niveau de soutien Lifecycle Extension for ProSupport pendant toute la durée du contrat, et d'acheter le même service pour le nouveau support de stockage afin d'utiliser cet avantage.
- La mise à niveau de la capacité ne comprend pas les services d'installation, de déploiement, de configuration, de nettoyage des données, de destruction des données, de migration des données ou de désinstallation du matériel multimédia.
- Le client est seul responsable de la migration des données du support de stockage existant vers un nouveau support de stockage, de la suppression, du chiffrement ou de la mise hors d'état de toutes les données stockées sur le support de stockage retourné avant qu'il ne soit retourné, ainsi que de la désinstallation et du retrait des bûts.
- Le retour de l'ancien support de stockage est facultatif et n'est pas requis pour que le client puisse recevoir le crédit pour la mise à niveau de la capacité sur l'achat admissible d'une mise à niveau de la capacité. L'admissibilité au retour est déterminée par Dell Technologies à sa seule discrétion.
- Le crédit lié à la mise à niveau de la capacité ne peut pas être combiné à d'autres offres spéciales, promotions ou programmes, sauf indication contraire de Dell Technologies.
- Un achat d'une capacité minimale peut être requis pour recevoir le crédit lié à la mise à niveau de la capacité et en aucun cas ce crédit se traduira par un remboursement au client.

Consultation annuelle sur la modernisation de la technologie

Le conseiller technique fournira des services-conseils annuels sur les pratiques exemplaires, la stratégie de mise à niveau et les examens de l'infrastructure admissible. (Le tableau 1 présente les rôles et responsabilités spécifiques du conseiller technique.) Les conseillers techniques peuvent fournir un rapport annuel, une évaluation et des conseils qui aideront le client à déterminer quand et quelles options de mise à niveau de la technologie, de mise à niveau de la capacité et d'autres caractéristiques liées au service Lifecycle Extension permettront à son infrastructure admissible de rester à jour en permanence.

Tableau 1 : Rôles et responsabilités spécifiques du conseiller technique

Services-conseils	<ul style="list-style-type: none"> • Conseils sur les systèmes d'exploitation et le maintien d'une infrastructure efficace pour aider à concevoir et à exploiter un environnement optimisé • Aide à la planification des mises à niveau matérielles et logicielles • Conseils pour améliorer l'efficacité opérationnelle afin d'optimiser le rendement du capital investi
Mises à niveau de modernisation	<ul style="list-style-type: none"> • État d'admissibilité à une mise à niveau • Si le client est admissible à l'utilisation d'une mise à niveau de la technologie : <ul style="list-style-type: none"> • Revue des options de mise à niveau disponibles sur le marché • Recommandation des options de mise à niveau • Aide à la planification de la mise à niveau
Examen annuel	<ul style="list-style-type: none"> • Conforme aux exigences actuelles et futures du client en matière d'infrastructure afin d'atteindre ses objectifs opérationnels • Diagramme et évaluation de l'architecture du système du client pour en optimiser la conception et la configuration • Réunions d'évaluation pour harmoniser l'infrastructure, les exigences et les besoins commerciaux du client • Informations sur la situation et recommandations de solutions par rapport à la solution d'infrastructure complète, y compris la sécurité, la configuration de réseau, les ensembles de fonctionnalités et les processus SAN
Examens de la capacité et des performances	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse des indicateurs de capacité et de performances pour assurer les performances et l'efficacité opérationnelle optimales de l'infrastructure • Recommandations de solutions et des meilleures pratiques pour répondre aux besoins en capacité et performances • Recommandation de mises à niveau ou d'extensions de capacité • Réunion avec le client pour communiquer et analyser les résultats de l'examen de la capacité et des performances
Évaluations des redondances	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse de la solution pour assurer que les recommandations de redondance et de basculement sont satisfaites • Conseils sur les meilleures pratiques pour la maintenance d'une solution entièrement redondante
Services assurant l'efficacité opérationnelle	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • Examen du système pour apporter des conseils sur les meilleures pratiques, les mises à niveau et l'administration du système

Livrables de la consultation annuelle sur la modernisation

Le client recevra un document d'examen annuel qui détaille l'architecture du système, fournit une analyse des indicateurs de capacité et de performance, et propose les meilleures pratiques basées sur des exigences commerciales spécifiques. Les livrables de l'examen annuel sont basés sur l'analyse d'un instantané dans le temps (période de 30 jours précédant la production du rapport). Le délai de génération du rapport est d'environ 6 semaines (4 semaines pour la collecte des données, 1 à 2 semaines pour l'analyse). Le produit pris en charge doit être connecté à Secure Remote Services ou à SupportAssist et la collecte APEX AIOps Infrastructure Observability doit être activée. La liste des livrables offerts au client dans le cadre du service figure ci-dessous.

Tableau 2 : Livrables du service

Produit livrable	Description
Examen annuel	Comme décrit dans le tableau 1.
Inventaire de la solution	Liste détaillée de l'ensemble du matériel du système.
Rapport sur la capacité	Analyse des détails de l'infrastructure et des performances. Mise en évidence de l'utilisation de l'infrastructure et des ratios d'utilisation avec des conseils et du soutien pour la planification de la capacité, y compris les options disponibles de mise à niveau de la capacité ou de l'extension.
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.
Recommandations en matière de modernisation de la technologie	État de l'admissibilité à la mise à niveau de la modernisation de la technologie. Examen des options actuelles de modernisation de la technologie sur le marché qui s'offrent au client et recommandations sur les avantages de la mise à niveau.

Jalons et échéancier – consultation annuelle sur la modernisation

Tableau 3 : Jalons du service

Jalon	Description	Une fois par an
Évaluation initiale	Évaluation initiale de la modernisation <ul style="list-style-type: none"> Mise en place des normes et exigences en matière de configuration, de capacité et de performances Évaluation de l'intégrité de base du système Discussions sur les besoins et les initiatives du client Communication du cadre du service Lifecycle Extension Annual Modernization Consultation et harmonisation avec les exigences du client 	Évaluation unique Dans le cadre de l'examen de la première année

Produits livrables	<p>Analyse de la modernisation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aperçu et sommaire destiné aux cadres • Examen de la capacité et des performances • Examen de l'intégrité du système • Mises à jour de la documentation • Recommandations générales par objectifs opérationnels • Évaluation des redondances • Mises à jour des meilleures pratiques • Examen des options disponibles de mise à niveau de la technologie • Recommandation des options de mise à niveau de la technologie, le cas échéant • Recommandation des options de mise à niveau ou d'extension de la capacité, le cas échéant 	Une fois par an
--------------------	--	-----------------

Exclusions de la consultation annuelle sur la modernisation

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

- Tout service, activité ou tâche autres que ceux explicitement indiqués dans la présente description de service.
- Surveillance continue
- Examens supplémentaires ou consultations en dehors de la consultation annuelle
- Migration des données des dispositifs de stockage directement fixés ou d'autres périphériques
- Services d'installation ou de script
- Historique ou indicateurs en dehors de la fenêtre de 30 jours indiquée pour la collecte, l'analyse et l'examen des données.

Consultation annuelle sur la modernisation – responsabilités propres au client

- Configurer le logiciel de gestion du système applicable pour transmettre et accéder aux données de configuration requises pour les serveurs Dell Technologies avec des canaux chiffrés. Par exemple, Secure Remote Services et APEX AIOps Infrastructure Observability.
- Déterminer le contact approprié du client au niveau de la prise de décisions qui pourra comprendre et discuter des résultats et recommandations du conseiller technique.
- Assister aux réunions de consultation annuelle sur la modernisation.
- Évaluer et exécuter les recommandations du conseiller technique.
- Discuter des plans à court et à long terme concernant l'infrastructure du produit pris en charge pour découvrir et planifier proactivement les mises à niveau de modernisation de la technologie.
- Collaborer avec le conseiller technique afin de s'assurer que les informations de contact client et des circonstances particulières de Dell Technologies sont exactes et à jour.

Conditions supplémentaires du service Lifecycle Extension with ProSupport

- Le service n'est transférable à aucune autre unité ou à aucun tiers et n'est disponible que pour le produit pris en charge associé au service au moment de l'achat du produit pris en charge.
- Dell Technologies se réserve le droit de ne pas renouveler le service si le client ne parvient pas à utiliser le service pendant la durée initiale du service correspondant qui a été acheté à l'origine avec le ou les produits pris en charge.
- Dell Technologies peut déclarer à tout moment la fin de vie utile du service et refuser de vendre toute nouvelle admissibilité au service Lifecycle Extension with ProSupport en lien aux achats futurs de produits pris en charge.

Exclusions

Pour éviter toute ambiguïté, les activités et éléments suivants ne sont pas compris dans le champ d'application de ce service :

- Les droits, services, activités ou tâches autres que ceux explicitement indiqués dans la présente description de service.
- Déploiement de tout matériel, logiciel supplémentaire ou de toute licence supplémentaire autres que ceux explicitement indiqués dans la présente description de service.
- Le service n'inclut pas le développement d'une propriété intellectuelle créée uniquement et spécifiquement pour le client, tel que défini ci-dessous.
- 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.

Résiliation

Le client ne peut pas annuler le service Lifecycle Extension with ProSupport avant la fin de la durée du service.

Lorsque, en raison de limitations techniques ou de conception ou de fin de vie (EOL) à venir pour les configurations admissibles, Dell Technologies ne peut pas fournir au client le service de mise à niveau de la technologie décrit dans la présente description de service, Dell Technologies se réserve le droit d'annuler le service de mise à niveau de la technologie et fournira un remboursement sous forme de crédit pour un achat ultérieur de produits ou services Dell Technologies.

Responsabilités du client par rapport à l'offre

En plus d'autres responsabilités décrites dans la présente description de service ou autrement communiquées par Dell Technologies, le client doit :

- Migrer les données de tout périphérique multimédia de stockage pour lequel Dell Technologies a annoncé l'EOL, ou dont la durée de vie utile est inférieure à 5 % ou qui ne sont pas prises en charge par la paire de nœuds mise à niveau avant de subir la mise à niveau de la paire de nœuds. En plus de la migration des données, la mise à niveau peut également nécessiter l'achat de nouveaux appareils multimédias, de blocs d'alimentation, de modules d'E/S ou d'autres matériels, services et soutiens connexes. Payer les taxes applicables et les frais d'expédition pour le matériel fourni par Dell Technologies, payables au moment de la mise à niveau de la paire de nœuds pour le produit pris en charge ou pour l'option évolutive. Ces frais ne peuvent pas être payés à l'avance.
- Payer les taxes applicables et les frais d'expédition pour le matériel fourni par Dell Technologies, payables au moment de la mise à niveau de la technologie ou de la mise à niveau de la capacité pour le produit pris en charge. Ces frais ne peuvent pas être payés à l'avance.
- Terminer l'installation dans les 60 jours suivant l'expédition du matériel par Dell Technologies.
- Satisfaire à toutes les conditions techniques ou responsabilités du client requises pour assurer la réussite de la mise à niveau de la paire de nœuds dans la gamme, de l'ajout d'un appareil de nouvelle génération ou de l'option évolutive tel que décrit dans cette description de service et/ou communiqué par Dell Technologies avant l'installation de la mise à niveau ou de l'évolution. Si le client omet de le faire, Dell Technologies n'est pas tenue de fournir l'installation de l'appareil de mise à niveau ou évolutif.
- S'assurer que tous les services de nettoyage et d'élimination des données de la paire de nœuds d'origine/existante sont conformes à la loi applicable. Dell Technologies n'est pas tenue d'accepter les retours du client des nœuds d'origine/existants lorsque ce service est utilisé par le client. Dell Technologies offre des services distincts pour le nettoyage des données et l'élimination des ressources moyennant des frais supplémentaires. Dell Technologies ne sera pas responsable des données laissées sur les nœuds, lecteurs ou autres matériels d'origine/existants par le client. La paire de nœuds d'origine/existante ne peut pas être revendue à un tiers ou réutilisée dans un autre système et doit être acheminée pour être éliminée. Dès le remplacement de la paire de nœuds d'origine/existante au moment de la consommation de ce service, tous les services ProSupport précédemment applicables pour la paire de nœuds d'origine/existante sont résiliés.

Responsabilités générales du client

Autorité pour accorder l'accès. Le client atteste qu'il a obtenu pour lui et pour Dell Technologies 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 Technologies pour demander la prestation de ces services.

Non-sollicitation. Là où la loi le permet, le client ne sollicitera pas, sans le consentement écrit préalable de Dell Technologies, pendant une période de deux ans à partir de la date inscrite sur son bon de commande, directement ou indirectement, un emploi auprès d'un employé de Dell Technologies avec lequel il a été en contact durant la prestation du service par Dell Technologies. Toutefois, il est entendu que les publicités générales et autres vastes formes semblables de sollicitation ne constitueront pas une sollicitation directe ou indirecte en vertu de la présente et que vous pouvez solliciter un emploi auprès de tout employé qui a quitté son emploi chez Dell Technologies ou a été renvoyé avant le début des discussions d'emploi avec vous.

Collaboration du client. Le client comprend que sans une collaboration totale et adéquate, Dell Technologies 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 Technologies pour que Dell Technologies puisse exécuter le service. Si le client ne collabore pas de façon raisonnable, Dell Technologies 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 Technologies) un accès libre, sécurisé et suffisant à ses installations et aux produits pris en charge, notamment un espace de travail suffisamment grand, l'électricité, l'équipement de sécurité (le cas échéant) et une ligne téléphonique locale. Un moniteur ou un écran, une souris (ou un dispositif de pointage) et un clavier doivent également être fournis (sans coût supplémentaire pour Dell Technologies) 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 Technologies ne pourra pas être tenue responsable de la restauration ou de la réinstallation de programmes ou de données. À moins que les lois locales applicables le stipulent autrement, Dell Technologies ne sera pas tenue responsable :

- De la perte de données confidentielles, exclusives ou personnelles;
- De la perte ou de la corruption de données, de programmes ou de logiciels;
- Des supports de données 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, de Dell Technologies ou d'un fournisseur de services tiers.

Garanties de tierces parties. Ces services peuvent exiger que Dell Technologies accède à du matériel et à des logiciels qui n'ont pas été fabriqués ou vendus par Dell Technologies. Les garanties de certains fabricants peuvent être annulées si Dell Technologies 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 Technologies n'aura pas d'effet sur ces garanties ou, le cas échéant, que les effets sur ces garanties seront acceptables pour le client. Dell Technologies ne peut pas être tenue responsable des garanties de tiers ni de tout effet que les 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 de bureau de Dell Technologies, lesquelles débutent à 8 h et se terminent à 18 h heure locale du client.

Pays	Heures de bureau normales de Dell Technologies
Saint- Kitts, Sainte- Lucie, Sainte- Vincent, Trinité, Îles Vierges, reste des Caraïbes 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, Japon, Antilles néerlandaises, Nouvelle-Zélande, Singapour, Thaïlande	Du lundi au vendredi de 9 h à 17 h
Argentine, Brésil, Équateur, France, Inde, Indonésie, Italie, Corée, Malaisie, Mexique, Paraguay, Pérou, Taïwan, 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
Hong Kong	Du lundi au vendredi de 9 h à 17 h 30

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

Conditions générales des services

La présente description du service intervient entre vous, le client (« vous » ou le « client ») et Dell Technologies. Ce service est fourni dans le cadre de l'entente conclue entre le client et Dell Technologies.

Les produits ou les services obtenus auprès d'un détaillant Dell Technologies sont exclusivement régis par le contrat conclu entre l'acheteur et le détaillant. Cet accord pourrait contenir des modalités qui sont les mêmes que celles du présent document ou que celles des modalités en ligne ci-dessous. 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.

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 du contrat de détaillant de Dell présentés ci-après. 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.

Locaux du client	Conditions générales applicables à votre achat de services	
	Clients achetant des services directement	Clients achetant des services auprès d'un détaillant autorisé
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 propre au pays ou Dell.com/servicedescriptions *.	Les descriptions de services et autres documents de service de Dell Technologies que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et Dell Technologies, 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 autre document de service de Dell Technologies doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à Dell Technologies doit être comprise comme une référence à Dell Technologies comme fournisseur de services au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell Technologies 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 Dell.com propre au pays ou Dell.com/servicedescriptions *.	Les descriptions de services et autres documents de service de Dell Technologies que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas une entente entre vous et Dell Technologies, 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 autre document de service de Dell Technologies doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à Dell Technologies doit être comprise comme une référence à Dell Technologies comme fournisseur de services au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell Technologies 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.
Europe, Moyen-Orient et Afrique	Site Web local Dell.com propre au pays ou Dell.com/servicedescriptions *. En outre, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL correspondante à leur pays ci-dessous : France : Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Allemagne : Dell.de/AGB Royaume-Uni : Dell.co.uk/terms	Les descriptions de services et autres documents de service de Dell Technologies que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas une entente entre vous et Dell Technologies, 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 autre document de service de Dell Technologies doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à Dell Technologies doit être comprise comme une référence à Dell Technologies comme fournisseur de services au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell Technologies 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.

* Les clients peuvent accéder à leur site Web local Dell.com simplement en accédant à 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.

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.

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 ou 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 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 Technologies 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.
2. **Autres informations importantes**
 - 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, 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 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 l'exécution ou de la prestation des services d'installation ou de déploiement achetés avec ledit matériel.
 - c) **Limites du champ d'application du service.** Dell peut refuser d'effectuer la prestation du service si, à son avis, 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 sans s'y limiter le manquement du client à respecter ses obligations dans le cadre de la présente description de service.
 - d) **Modifications de la portée des services.** Sauf entente écrite contraire convenue avec le client, Dell Technologies se réserve le droit de modifier le champ d'application des services avec un préavis écrit de soixante (60) jours au client. À l'exception des modifications causées par les éditeurs et les fabricants de produits tiers, le client sera avisé de toute modification de la portée des services de soutien de la manière indiquée dans l'entente alors en vigueur entre Dell Technologies et le client.
 - e) **Confidentialité.** Dell Technologies 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.
 - f) **Services facultatifs.** Des services facultatifs (notamment des services de soutien ponctuel, d'installation, de consultation, de gestion, professionnels, d'assistance ou de formation) peuvent être achetés auprès de Dell Technologies et varieront selon la région où se trouve le client. Les services facultatifs peuvent exiger un contrat distinct avec Dell Technologies. En l'absence d'une telle entente, les services facultatifs sont offerts conformément à la présente description de service.
 - g) **Attribution et sous-traitance.** Dell Technologies 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.
 - h) **Annulation.** Dell Technologies peut annuler ce service à tout moment, pendant la durée du contrat de service, pour l'un des motifs suivants :
 - a. Le client omet de payer le prix total ou partiel de ce service conformément aux modalités de la facture;
 - b. Le client est injurieux, menaçant ou refuse de collaborer avec l'analyste du soutien ou le technicien sur place;
 - c. Le client n'a pas respecté l'ensemble des modalités et conditions mentionnées dans la présente description de service;
 - d. Le client demande le remplacement de composants qui dépassent considérablement les taux de défaillance standard du composant et du système concernés, lesquels taux de défaillance sont constamment surveillés. Veuillez vous référer à la section d'exclusion ci-dessus.

Si Dell Technologies annule ce service en application du présent paragraphe, 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 Technologies au client, à moins que la loi locale prévoise d'autres conditions d'annulation non modifiables par contrat. Si Dell Technologies annule ce service en application du présent paragraphe, le client ne pourra réclamer aucun remboursement ni aucun droit payé ou dû à Dell Technologies.

i) **Limites géographiques et déménagement.**

- (i) Dell Technologies pourrait ne pas être en mesure de fournir un service de soutien sur place dans les 4 heures et des services de pièces de rechange 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 le contrat, 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 agent commercial pour obtenir de plus amples renseignements sur la disponibilité du service sur place dans la région EMOA selon les emplacements de service Dell Technologies avant l'achat.
- (ii) Ce service n'est pas proposé 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.

- j) **Octroi de droits d'auteur ou de droits de licence dans les Produits livrables.** Sous réserve du paiement par le client de tous les montants dus à Dell Technologies, les parties conviennent que (i) le client détient tous les droits d'auteur sur la partie des Produits livrables (voir la définition ci-dessous) qui consiste uniquement en rapports écrits, analyses et autres documents de travail préparés et livrés par Dell Technologies au client dans le cadre de l'exécution des obligations de Dell Technologies en vertu des présentes, et (ii) en ce qui concerne la partie des Produits livrables qui se compose de scripts et de code, Dell Technologies accorde au client un droit non exclusif, non transférable, irrévocable (sauf en cas de violation de la présente description de service) et perpétuel d'utiliser, de copier ce code et ces scripts et de créer des œuvres dérivées à partir de ceux-ci (sans le droit d'octroyer une sous-licence) pour les opérations commerciales internes du client, comme prévu aux présentes. La licence accordée dans cette section ne s'applique pas (a) aux supports fournis par le client, ni (b) à tout autre produit ou article Dell Technologies sous licence, ou autrement fourni, dans le cadre d'un accord distinct. « Produits livrables » désigne les résultats des travaux, comme les rapports, les analyses, les scripts, les codes ou autres, ayant été fournis par Dell Technologies au client dans le cadre de l'exécution de ses obligations en vertu du présent document.

1. Documentation fournie par le client. Le client n'abandonne aucun de ses droits sur les éléments qu'il fournit à Dell Technologies dans le cadre de l'exécution des Services. Conformément aux droits exclusifs du client (définis ci-dessous), le client octroie à Dell Technologies un droit non exclusif et non transférable d'utiliser lesdits droits au seul bénéfice du client et dans le cadre de l'exécution des obligations de Dell Technologies au titre des présentes.
 2. Réservation des droits patrimoniaux. Chaque partie se réserve pour elle-même tous les droits patrimoniaux qu'elle n'a pas expressément accordés à l'autre. Dell Technologies n'est pas limité dans le développement, l'utilisation ou la commercialisation de services ou de produits similaires aux Livrables ou aux Services concernés par les présentes, ou dans le respect des obligations de Dell Technologies en matière de confidentialité envers le client, dans l'utilisation des Livrables ou l'exécution de Services similaires pour d'autres projets. « Droits patrimoniaux » désigne l'ensemble des brevets, droits d'auteur, secrets commerciaux, méthodologies, idées, concepts, inventions, savoir-faire, techniques ou autres droits de propriété intellectuelle d'une partie.
- k) Ordre de priorité. Sauf si une entente écrite contraire a eu lieu entre les parties, en cas de conflit entre les conditions des documents qui composent cette entente, les documents prévaudront dans l'ordre suivant : (i) cette description de service; (ii) l'entente. 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.

© Dell Inc., 2024. 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 Technologies est également fournie sur demande.