

ProSupport for Infrastructure

Introduction

Dell Technologies¹ a le plaisir de présenter ProSupport for Infrastructure (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 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 24x7 (y compris les jours fériés)³ au service à la clientèle et au soutien Dell Technologies pour obtenir un service de dépannage en lien avec les produits.
- 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. Voir ci-dessous pour plus de détails sur les niveaux de gravité et sur les options de services sur place.
- Pièces et composants de rechange et de remplacement, quand cela est jugé nécessaire pour résoudre ou prévenir un problème
- Les plateformes ProSupport AIOps comprennent APEX AIOps Infrastructure Observability, TechDirect et MyService 360, qui sont activées par le logiciel de connectivité, comme la passerelle de connexion sécurisée (SCG) et offrent des avantages, y compris les suivants :
 - Détection proactive des problèmes et création automatisée de dossiers
 - Détection prédictive des défaillances matérielles
 - Création de dossiers en libre-service
 - Envoi de pièces en libre-service
 - Avis sur la sécurité de Dell
 - APEX AIOps Infrastructure Observability Cybersecurity Assessment

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 : proposé 24x7 (y compris les jours fériés). 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 ProSupport for Infrastructure fournies en vertu de la garantie ou des modalités de maintenance de Dell Technologies. ProSupport for Infrastructure 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
 - inclut ProSupport for Infrastructure durant la période de garantie applicable;

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.

³ La disponibilité peut varier d'un pays à l'autre. Communiquez avec votre représentant commercial pour de plus amples renseignements.

- est admissible à une mise à niveau vers ProSupport for Infrastructure durant la période de garantie applicable;
- est admissible à ProSupport for Infrastructure durant une période de maintenance ultérieure.

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 ProSupport for Infrastructure durant une période de maintenance.

CARACTÉRISTIQUE DU SERVICE	DESCRIPTION	PROSUPPORT—DÉTAILS DE LA COUVERTURE
SOUTIEN TECHNIQUE GLOBAL	Le client communique avec Dell Technologies par téléphone ou sur l'interface en ligne 24x7 pour signaler un problème d'équipement ou de logiciel. 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. La création automatisée de dossiers est disponible lorsque la plateforme AIOps a été configurée par l'intermédiaire de la passerelle de connexion sécurisée (SCG).	Pour les incidents de niveau de gravité 1, les clients bénéficient de la couverture du gestionnaire d'incidents.
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>Inclus pour l'équipement uniquement.</p> <p>L'objectif de l'intervention sur place initiale est déterminé en fonction de l'option achetée par le client. Les options proposées au client sont les suivantes; soit 1) un service de 4 heures, soit 2) un service pendant le jour ouvrable local suivant, durant les heures normales de bureau, après que Dell Technologies a estimé que l'intervention sur place est nécessaire.</p> <p><u>Intervention sur place dans un délai de 4 heures</u></p> <p>Le technicien se présente habituellement sur place dans un délai de 4 heures après le dépannage et l'isolement du problème.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offert en tout temps, y compris les jours fériés. • Offert aux endroits définis comme offrant une intervention dans un délai de 4 heures. • Les emplacements des pièces de rechange dans un délai de 4 heures stockent des composants opérationnels essentiels, selon Dell Technologies. Les pièces non essentielles à la mission peuvent être envoyées par un service de livraison le lendemain. <p><u>Service d'intervention sur place le jour ouvrable suivant</u></p> <p>Après le dépannage et le diagnostic, un technicien est habituellement 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. • Offert uniquement sur certains modèles de produits. <p>L'intervention sur place ne s'applique pas aux logiciels, et peut être achetée séparément.</p>

**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.

Inclus.

Les plateformes ProSupport AIOPS comprennent APEX AIOPS Infrastructure Observability, 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 :

- Détection proactive des problèmes et création de dossiers
- Détection prédictive des défaillances matérielles
- Création de dossiers en libre-service
- Envoi de pièces en libre-service
- Avis sur la sécurité de Dell
- APEX AIOPS Infrastructure Observability
- Cybersecurity Assessment

APEX AIOPS Infrastructure Observability est une application infonuagique d'AIOPS qui offre une surveillance et un dépannage simples et proactifs de votre infrastructure informatique Dell. Elle tire parti de l'apprentissage automatique pour surveiller et mesurer de manière proactive l'intégrité globale des solutions de serveur, de stockage, de protection des données, de réseautage et des solutions convergées et hyperconvergées grâce à l'analytique intelligente, complète et prédictive. L'analytique prédictive de la capacité et des performances des composants, tels que les disques SSD et la mémoire flash, est rendue possible par l'utilisation de APEX AIOPS Infrastructure Observability. APEX AIOPS Infrastructure Observability est offert sans frais supplémentaires pour les produits couverts par un contrat ProSupport (ou supérieur) valide. APEX AIOPS Infrastructure Observability est hébergé sur le nuage privé Dell Technologies, ce qui fournit à chaque client un portail indépendant et sécurisé, garantissant que les clients ne pourront voir que leur propre environnement.

MyService360 fournit des visualisations et des analyses de données à 360 degrés dans l'ensemble de votre centre de données, ainsi qu'un historique des services de bout en bout pour les produits Dell Technologies.

Principaux avantages :

- Affichage proactif des incidents critiques et des risques en temps réel
- Des recommandations claires et normatives pour une action et une planification simplifiées
- Tendances historiques et analyse des données
- Gérer l'intégrité des services pour la protection des données, le stockage et les systèmes convergés

TechDirect permet au client d'expédier lui-même les pièces.

La passerelle de connexion sécurisée (SCG) est une technologie de surveillance pour entreprise livrée sous forme d'appareil et d'application autonome. Elle surveille vos appareils et détecte de manière proactive les problèmes matériels qui peuvent survenir. Selon votre contrat de service, elle automatise également la création de demandes de soutien pour les problèmes détectés sur les appareils surveillés.

Veuillez communiquer avec votre représentant commercial Dell Technologies pour connaître les produits couverts.

PIÈCES DE RECHANGE

Dell Technologies fournit les pièces de rechange qu'elle juge nécessaires.

Inclus. L'objectif de la livraison de pièces de rechange est déterminé en fonction de l'option achetée par le client. Les options proposées au client sont les suivantes; soit 1) un service de 4 heures, soit 2) un service pendant le jour ouvrable local suivant, durant les heures normales de bureau, après que Dell Technologies a estimé qu'une livraison de pièces de rechange est nécessaire.

Les emplacements des pièces de rechange dans un délai de 4 heures stockent des composants opérationnels essentiels, comme déterminé par Dell Technologies. Les pièces non essentielles à la mission peuvent être envoyées par un service de livraison le lendemain. Les pièces qui ne sont pas considérées comme essentielles comprennent notamment le cadre, le châssis mécanique, les lecteurs de disques durs vides, les ensembles de rails et les accessoires de gestion des câbles. Les pièces qui peuvent être considérées comme essentielles sont les suivantes : cartes mère, processeurs, certains modules de mémoire et disques durs pouvant avoir un impact sur la matrice et l'environnement de production.

Les limites horaires locales du pays pour l'expédition peuvent avoir une incidence sur la livraison des pièces de rechange non essentielles le jour même ou le jour ouvrable suivant.

Dell stocke actuellement des pièces dans diverses régions du monde. Les pièces requises peuvent ne pas être entreposées à l'emplacement 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 de l'emplacement du client et doit être transférée depuis une autre installation, elle est expédiée dans un délai pratiquement et commercialement raisonnable. Les centres d'envoi de pièces dans un délai de quatre (4) heures entreposent des composants du système, selon les recommandations de Dell. Afin de recevoir les pièces dans un délai de quatre (4) heures, le client doit être situé à l'intérieur de la zone de couverture prédéterminée par Dell. Pour plus de détails sur les limites géographiques, consultez les conditions générales supplémentaires ci-dessous. Les délais de livraison des pièces indiqués ci-dessus ne s'appliquent qu'au stock de pièces conformément aux configurations standard. Le stockage des pièces de rechange pour les nouveaux produits ou les configurations non standard peut nécessiter trente (30) jours de délai.

L'installation de toutes les pièces de rechange est effectuée par Dell Technologies dans le cadre de l'intervention sur place, mais le client peut effectuer l'installation des unités remplaçables par le client (CRU). Consultez le [Tableau de garantie et de maintenance des produits Dell Technologies](#) pour obtenir une liste des pièces désignées comme étant des CRU pour un équipement spécifique ou communiquez avec Dell Technologies pour plus de détails.

Si Dell Technologies installe la pièce de rechange, Dell Technologies organisera le retour vers ses installations. Si le client installe une CRU, il est lui-même responsable de retourner la CRU remplacée à une installation désignée par Dell Technologies. Si un client a besoin d'aide pour le remplacement d'une CRU, Dell Technologies peut l'aider à distance ou avec un technicien sur place pour procéder au remplacement.

Si, au cours du diagnostic, le technicien Dell détermine qu'une réparation peut être effectuée à l'aide d'une CRU, ou si le client choisit de se faire envoyer une CRU, Dell expédie la CRU désignée directement au client.

		Si le technicien Dell détermine que le produit pris en charge devrait être remplacé en tant qu'unité complète, Dell Technologies se réserve le droit d'expédier au client une unité de remplacement complète. Les unités de remplacement complètes peuvent ne pas être en stock et ne pas respecter les délais d'une intervention le jour même. Des délais d'exécution prolongés peuvent s'appliquer pour la réception d'une unité de remplacement complète à votre installation, en fonction de votre emplacement et du type de produit qui fait l'objet d'un remplacement.
REPLACEMENT PROACTIF D'UN DISQUE À CIRCUITS INTÉGRÉS	Si, avant d'atteindre son niveau d'endurance, un disque SSD atteint le seuil du niveau d'endurance (comme déterminé par Dell) ou au-delà, le client est admissible à recevoir un disque SSD de remplacement. Le « niveau d'endurance » signifie la durée de vie restant dans le disque SSD admissible. Le « seuil du niveau d'endurance » est le point de la durée de vie du disque SSD (comme déterminé par Dell) auquel le lecteur devient admissible au remplacement, par exemple, lorsqu'il atteint 95 % du niveau d'endurance. Les seuils de niveau d'endurance varient.	<p>Inclus pour le stockage et les produits d'infrastructure convergée ou hyperconvergée.</p> <p>L'objectif d'intervention est déterminé en fonction des caractéristiques de service de livraison de pièces de rechange applicables et de l'intervention sur place décrites ci-dessus. Le client doit activer et maintenir la ou les versions actuellement prises en charge du soutien informatique à distance et le logiciel de surveillance (mis en œuvre comme passerelle de connexion sécurisée), pendant la durée de soutien applicable. L'activation du logiciel de connectivité, au besoin, est un prérequis pour le renouvellement de ces caractéristiques de services supplémentaires.</p> <p>Les disques durs préinstallés ne sont pas admissibles au remplacement proactif des disques SSD par Dell Technologies.</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.	Inclus.
INSTALLATION DES NOUVELLES VERSIONS DES LOGICIELS	Dell Technologies effectue l'installation à distance des nouvelles versions des logiciels.	<p>Logiciel d'environnement opérationnel des équipements</p> <p>Incluse avec ProSupport dans un délai de 4 heures seulement sur l'équipement de stockage lorsque le logiciel d'environnement opérationnel intégré installé est couvert par une garantie Dell ou par l'entente de maintenance Dell en vigueur. Le logiciel d'environnement opérationnel des équipements est défini comme étant la programmation logicielle de l'interface utilisateur ou le microcode nécessaire pour permettre à l'équipement d'effectuer la gestion, le contrôle et ses fonctions de base, et sans lequel l'équipement ne peut pas fonctionner.</p> <p>Le client a droit à l'installation à distance des mises à jour du logiciel d'environnement opérationnel avec une version activée et prise en charge du logiciel de la passerelle de connexion sécurisée.</p> <p>Veillez consulter le Tableau de maintenance de la garantie des produits pour connaître les produits admissibles.</p> <p>Autres logiciels (qui ne sont pas des environnements opérationnels)</p> <p>Le client effectue l'installation des nouvelles versions des logiciels, sauf si Dell Technologies juge nécessaire de procéder autrement.</p>

SUIVI ET RÉPARATION À DISTANCE 24X7	Certains produits communiqueront automatiquement et indépendamment avec Dell Technologies pour fournir des renseignements afin d'assister Dell Technologies dans le diagnostic des problèmes. Dell Technologies accède aux produits à distance si cela est nécessaire afin d'effectuer des diagnostics supplémentaires et pour offrir un soutien à distance.	Inclus pour les produits qui disposent de la SCG, ou d'autres outils de connectivité compatibles avec Dell, pour les technologies de contrôle à distance offerts par Dell Technologies. Pour plus d'informations sur la SCG ci-dessus, consultez la section sur la plateforme AIOPs. Dès que Dell Technologies est avisée d'un problème, les mêmes objectifs d'intervention s'appliqueront pour le soutien technique global et l'intervention sur place comme expliqué plus haut.
--	---	---

*DÉFINITIONS DES NIVEAUX DE GRAVITÉ

NIVEAU DE GRAVITÉ 1 – Critique : perte de la capacité à réaliser des fonctions essentielles aux activités de l'entreprise, exigeant une intervention immédiate.

NIVEAU DE GRAVITÉ 2 – Élevée : apte à réaliser des fonctions commerciales, mais les performances ou les capacités sont réduites ou très limitées.

NIVEAU DE GRAVITÉ 3 – Moyen/bas : effets nuls ou minimes sur l'entreprise.

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;
- 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.

ASSISTANCE COLLABORATIVE

Si le client ouvre une demande de service et que Dell Technologies détermine que le problème est lié à l'un des produits provenant d'un fournisseur tiers admissible et couramment utilisé en conjonction avec des produits couverts par la présente garantie offerte par Dell Technologies ou un contrat d'entretien, Dell Technologies prendra l'initiative de fournir une assistance collaborative selon laquelle Dell Technologies : (i) sert de point de contact unique jusqu'à ce que les problèmes soient déterminés; (ii) communique avec le fournisseur; (iii) fournit une documentation sur les problèmes; et (iv) continue de surveiller le problème et d'obtenir des plans et des états de résolution de la part du fournisseur (lorsque c'est raisonnablement possible).

Pour être admissible à l'assistance collaborative, le client doit posséder des ententes de soutien actives appropriées et des autorisations des fournisseurs tiers respectifs et de Dell Technologies, ou d'un détaillant autorisé de Dell Technologies. Une fois isolé et signalé, le fournisseur tiers est entièrement responsable de fournir tout le soutien, technique et autre, en lien avec la résolution du problème du client. **Dell Technologies DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ QUANT À LA PERFORMANCE DES PRODUITS OU SERVICES DES AUTRES FOURNISSEURS.** Vous trouverez le nom des partenaires d'assistance collaborative sur la [Liste d'assistance collaborative](#). Veuillez noter que les produits tiers pris en charge peuvent changer en tout temps sans que les clients en soient avisés.

SOUTIEN LOGICIEL DU SYSTÈME DELL TECHNOLOGIES

Le soutien logiciel Dell Technologies inclus dans ProSupport for Infrastructure fournit un soutien pour certains produits tiers, y compris certains systèmes d'exploitation, hyperviseurs, micrologiciels et applications d'utilisateur final lorsque ces produits tiers sont 1) achetés à Dell Technologies, 2) acheté avec des produits, 3) actuellement installés et fonctionnant sur les produits au moment où le soutien est demandé, et 4) le produit est couvert par une période de service de soutien et de maintenance existante de ProSupport for Infrastructure. Le client est seul responsable de la correction de tout problème avec les licences et les achats de logiciels admissibles pour être admissible à recevoir ces services à tout moment au cours de la période de couverture. Vous trouverez le nom des logiciels admissibles sur la [Liste complète de soutien logiciel](#). Veuillez noter que les produits tiers pris en charge peuvent changer en tout temps sans que les clients en soient avisés. Les situations soulevant les questions du client doivent être reproductibles sur un seul système, qui peut être physique ou virtuel. Le client comprend et accepte que l'éditeur des logiciels peut ne pas avoir de solutions aux problèmes à l'origine de sa demande de service (y compris, mais sans s'y limiter, les cas où l'éditeur n'offre plus de soutien ou de maintenance sur le titre des logiciels pour quelque raison que ce soit) ou peut avoir besoin d'un soutien supplémentaire de la part de l'éditeur, notamment l'installation de logiciels supplémentaires ou d'autres modifications apportées aux produits. Le client accepte que, dans les situations où l'éditeur du logiciel en question n'a aucune solution, l'obligation de Dell Technologies de lui fournir du soutien soit pleinement satisfaite.

Conditions générales supplémentaires s'appliquant aux utilisateurs finaux qui ont acheté leur(s) produit(s) auprès d'un FEO

Un « FEO » (fabricant d'équipement d'origine) est un détaillant qui vend les produits pris en charge en tant que fabricant d'équipement d'origine qui achète des produits et services Dell Technologies auprès du groupe d'entreprises de solutions FEO (ou son successeur) pour un projet FEO. Un FEO inclut ou regroupe généralement ces produits Dell Technologies se trouvant à l'intérieur de matériel ou logiciel appartenant au client de FEO, ou à l'intérieur de tout produit faisant l'objet d'une propriété intellectuelle, ou étant dotés de ces derniers, pour l'obtention d'un système ou d'une solution spécialisé(e) avec des fonctionnalités spécifiques à l'industrie ou à une tâche (système ou solution : « solution FEO »). Il revend ensuite cette solution FEO sous la propre marque du FEO. Concernant les FEO, l'expression « produits pris en charge » comprend les produits Dell Technologies pris en charge qui sont fournis sans la marque Dell Technologies (c.-à-d. système FEO prêt à l'emploi), et « utilisateur final » renvoie à vous, ou toute entité qui achète une solution FEO pour son utilisation finale et non pour la revente, la distribution ou l'octroi de sous-licences à autrui. Le FEO a la responsabilité de fournir un dépannage de premier niveau à l'utilisateur final. Un diagnostic initial approprié avec convention de faire son possible doit être effectué par le FEO avant de transmettre l'appel à Dell Technologies. Ce FEO demeure responsable du dépannage initial même lorsque son utilisateur final fait une demande de service auprès de Dell Technologies, et si un utilisateur final communique avec Dell Technologies pour un service sans communiquer avec son FEO, Dell Technologies demandera à l'utilisateur final de communiquer avec son FEO pour recevoir un dépannage de premier niveau avant de communiquer avec Dell Technologies.

Dell Technologies ProSupport for Infrastructure sur des pièces non standard de produits de serveur personnalisés

Les réparations et les échanges des pièces non standard ou uniques (« services de soutien aux composants non standard ») sont un service d'échange à valeur ajoutée qui complète la garantie du produit PowerEdge du client couvrant les composants Dell Technologies standard en configuration standard et qui nécessitent un remplacement en raison de défauts de fabrication ou de matériaux (« réparations sous garantie »). Le micrologiciel ou logiciel de marque Dell Technologies pour les « composants non standard » n'est PAS disponible, et le client doit utiliser les services fournis par le fabricant pour surveiller ou mettre à jour le composant. Le client travaillera également avec le fabricant directement pour résoudre tous les problèmes de qualité liés au logiciel/micrologiciel, aux services et au matériel. Dell Technologies fournira des services de soutien non standard pour remplacer les pièces non standard ou uniques que le client attendait et dont la disponibilité lui était garantie comme indiqué ci-dessus, et lorsque le client a pris les dispositions correspondantes pour aider Dell Technologies à passer des commandes pour un stock de services afin de faciliter la réparation. Sous réserve que les prévisions du client en matière de besoins de stockage se soient avérées exactes, Dell Technologies échangera la pièce qui présente un défaut conformément au temps de réponse applicable du client pour les réparations sous garantie et installera la pièce de rechange dans le produit du client, mais le client reconnaît et accepte que Dell Technologies ne soit pas responsable envers le client d'assurer la disponibilité des pièces. L'intervention sur le terrain et sur les pièces le jour même (p. ex., dans les 4 heures) pourrait ne pas être offerte pour le remplacement des composants « non standard » et, dans ce cas, Dell Technologies assurera par défaut un service pour le jour ouvrable suivant. Les pièces de rechange peuvent être neuves ou remises à neuf selon ce qu'autorise la loi locale et la réalisation des réparations et échange dans le cadre des services de soutien aux composants non standard peuvent nécessiter que Dell Technologies fasse appel aux services de garantie ou de maintenance d'un fabricant ou d'un éditeur tiers. Le client accepte également d'aider Dell Technologies et de fournir les matériaux nécessaires par tout fabricant ou éditeur tiers afin de faciliter l'utilisation de services de garantie ou de maintenance tiers correspondants.

Les essais techniques de la configuration résultante effectués par Dell Technologies à une description des travaux distincte, p. ex. des essais effectués après l'installation des pièces non standard ou de pièces uniques pour une configuration qui utilise le logiciel requis par le client, sont une activité ponctuelle qui doit être effectuée une seule fois plutôt que de manière continue; les services de soutien pour les composants non standard sont offerts uniquement sur la configuration spécifique telle que définie par le client et testée par Dell Technologies. Dell Technologies communiquera la configuration matérielle exacte testée, y compris les niveaux de micrologiciel. Une fois les essais techniques terminés, Dell Technologies fournira les résultats dans des rapports indiquant la réussite ou l'échec. Dell Technologies s'efforcera, dans la mesure du possible, d'appuyer la reconnaissance et l'utilisation du composant non standard sur le produit Dell Technologies, mais la modification des services standard Dell Technologies (notamment BIOS, IDRAC et les logiciels de connectivité) ne sera pas prise en charge. Il incombera au client de travailler directement avec le fabricant pour résoudre les problèmes liés aux composants non standard survenant lors des essais techniques (y compris les problèmes de qualité et les spécifications/limitations liées au logiciel, micrologiciel ou matériel). Les essais techniques supplémentaires réalisés par Dell Technologies après réception par le client d'un rapport indiquant la RÉUSSITE nécessiteront une nouvelle description des travaux et des frais techniques non récurrents associés, y compris des essais techniques éventuels requis en lien avec une réparation ou un remplacement de tout composant de la configuration pendant la durée de la garantie relative à l'équipement du client.

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 :

1. De la perte de données confidentielles, exclusives ou personnelles;
2. De la perte ou de la corruption de données, de programmes ou de logiciels;
3. Des supports de données endommagés ou perdus;
4. De la perte d'utilisation d'un système ou d'un réseau;
5. 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.

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.

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 l'entente conclue entre l'acheteur et le détaillant. Cette entente 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 de l'entente de détaillant de Dell présentées 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 revendeur 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 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.
- 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](https://www.dell.com) simplement en accédant à [Dell.com](https://www.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](https://www.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 une entente distincte 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 prévoiede 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.

1. 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 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 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.
2. 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 du 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) 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.

COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

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