

Onsite Diagnosis Service

Introduction

Dell Technologies¹ vous propose la solution Onsite Diagnosis Service (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. Ces services supplémentaires sont vendus comme module complémentaire d'un service ProSupport Suite ou de Post Standard Support existant. Pour obtenir une assistance supplémentaire ou pour demander une copie de votre entente régissant les Services (l'« **entente** »), communiquez avec votre représentant commercial Dell Technologies. Pour les clients qui achètent auprès de Dell en vertu d'une entente distincte qui autorise la vente de ces services, le supplément de conditions générales de Dell Services³ s'applique également à ces services. Pour obtenir une copie de votre entente de service avec votre détaillant Dell Technologies, veuillez communiquer avec ce détaillant.

Champ d'application de ce service

Les caractéristiques de ce service comprennent :

- Le dépannage sur place du Produit pris en charge par un technicien de maintenance (l'adresse du site de dépannage figure sur la facture du Client ou sur le contrat établi entre le Client et Dell).
- L'assistance sur place et le remplacement des pièces (si nécessaire) conformément à la garantie matérielle limitée du Produit pris en charge et au contrat d'assistance au niveau des services souscrits séparément (suite à la réalisation du dépannage sur place).
- Les mises à jour des micrologiciels et des pilotes (si nécessaire) afin d'assurer un bon état de fonctionnement au Produit pris en charge (le Client doit fournir un accès sécurisé permettant l'exécution du Service). Dans le cas des logiciels qui ne sont pas classés par Dell Technologies comme des logiciels d'environnement opérationnel des équipements, le Client doit obtenir de l'assistance à distance pour effectuer le dépannage, sauf si Dell Technologies juge nécessaire de procéder autrement.

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 Dell Technologies, par clavardage et par courriel disponible pour certains produits à l'adresse <https://www.dell.com/support>.

Demandes de soutien par téléphone : proposées 24 h/24 et 7 j/7 (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 <https://www.dell.com/support> pour obtenir la liste des numéros de téléphone applicables dans votre emplacement.

¹ Les termes « Dell Technologies », tels qu'utilisés dans le présent document, désignent l'entité commerciale applicable Dell (« Dell ») mentionnée sur votre Bon de commande Dell, ainsi que l'entité commerciale applicable Dell Technologies (« Dell Technologies ») mentionnée sur votre Bon de commande Dell Technologies. L'utilisation de « Dell Technologies » dans ce document n'indique pas une modification au nom légal des entités Dell ou Dell Technologies avec lesquelles vous avez négocié.

² Tels qu'utilisés 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 certains produits Latitude, OptiPlex et Precision indiqués sur votre bon de commande correspondant aux services ProSupport Suite ou Post Standard Support associés à ces produits. Le terme « produits tiers » est défini dans votre accord ou, en l'absence d'une telle définition, dans les [conditions générales de vente Dell Technologies](#) ou dans vos conditions de vente Dell Technologies locales, le cas échéant. Les termes « vous » et « Client » désignent l'entité représentant l'acheteur des présents Services dans l'entente.

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

Le tableau ci-dessous dresse la liste des caractéristiques de la solution Onsite Diagnosis Service fournie dans le cadre des conditions de maintenance ou de la garantie standard Dell Technologies. La solution Onsite Diagnosis Service est proposée pour le soutien et la maintenance de l'équipement Dell et Dell Technologies admissible au Service pendant la période de garantie applicable ou les périodes de maintenance subséquentes.

CARACTÉRISTIQUE DU SERVICE	DESCRIPTION	DIAGNOSTIC SUR PLACE - DÉTAILS DE LA COUVERTURE
SOUTIEN TECHNIQUE GLOBAL	Le Client peut communiquer avec Dell Technologies par téléphone pendant les heures de bureau locales ou 24x7 à l'aide de l'interface Web pour signaler un problème lié à l'équipement.	Inclus. Après avoir vérifié votre admissibilité au Service, lorsque vous y êtes invité, indiquez les messages d'erreur reçus, dans quelles circonstances ces messages se sont affichés, les activités qui ont précédé ces messages et les mesures que vous avez prises pour résoudre le problème.
INTERVENTION SUR PLACE	Dell Technologies envoie du personnel autorisé au site de l'installation afin de résoudre les problèmes après avoir été contacté par le Client. Une fois arrivé au site du Client, le technicien diagnostiquera le problème. Si, pour résoudre le problème, une aide supplémentaire est requise pour le diagnostic ou les pièces, le technicien peut communiquer avec Dell Technologies afin d'obtenir une assistance pour le Client.	<p>Incluse pour l'équipement uniquement.</p> <p>L'objectif initial de l'intervention sur place est déterminé en fonction de l'option achetée par le Client. Les options proposées au Client sont les suivantes : soit 1) une intervention de quatre heures le jour même, soit 2) une intervention le jour ouvrable suivant, pendant les heures de bureau habituelles. Le technicien communiquera avec le Client avant son arrivée sur le site pour confirmer la demande de prestation, l'heure, ainsi que toute information nécessaire à la prestation.</p> <p>Si la collecte de journaux du système du Client pour tout Produit pris en charge a été déconnectée ou n'a jamais été établie, le Client sera tenu de fournir soit i) une clé USB offrant un espace de stockage suffisant pour télécharger les fichiers journaux ou ii) un câble série permettant le transfert des fichiers journaux sur un autre périphérique.</p>
LIVRAISON DE PIÈCES DE RECHANGE	Dans le cadre du contrat de service ProSupport ou Post Standard Support correspondant, Dell Technologies fournit des pièces de remplacement lorsque Dell Technologies juge nécessaire de le faire. Un contrat de service sur place actif pour le Produit pris en charge doit être en place pour que vous puissiez recevoir des pièces de rechange sans frais supplémentaires.	<p>Le remplacement des pièces ne fait pas partie du Service sur place et dépend du contrat de service souscrit séparément pour le(s) Produit(s) pris en charge, par exemple, le jour ouvrable suivant, ou délai d'intervention dans les quatre (4) heures.</p> <p>Si, pendant le processus initial de dépannage sur place, il est mis en évidence qu'une pièce est nécessaire pour la réalisation du Service, le technicien sur place commandera la pièce de rechange et organisera un autre appel de service. Un technicien sur place retournera sur le site du Client pour remplacer la pièce expédiée dans le délai d'intervention, conformément au contrat de service sur place ProSupport ou Post Standard Support, souscrit séparément, correspondant au Produit.</p>

Les taux de défaillance des composants sont constamment surveillés et Dell se réserve le droit de refuser d'offrir le Service si l'entreprise juge raisonnablement que le Client surutilise la solution Onsite Diagnosis Service (notamment lorsque les demandes de diagnostic sur place du Client excèdent les taux de défaillance standard du composant et du système concernés). Si Dell détermine (à sa seule discrétion) qu'un Client surutilise le Service, elle se réserve le droit d'annuler le Service conformément aux Conditions d'annulation ci-dessous.

Exclusions

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

- La désinstallation, la réinstallation ou la configuration de produit(s), de logiciel(s) ou d'application(s), sauf mention contraire dans la présente Description du service.
- Le retrait du Produit désinstallé des locaux du Client.
- Le dépannage de logiciels de serveur, de stockage et de gestion de réseau qui ne sont pas classés comme des logiciels d'environnement opérationnel des équipements et à des fins autres que la remise en état de fonctionner (par exemple, les services-conseils, le réglage des performances, la configuration, l'écriture de scripts ou l'étalonnage).
- Le dépannage des logiciels.
- 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 non-Dell.
- 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).
- Le remplacement des pièces. (Le remplacement des pièces dépend du contrat de service sur place souscrit séparément pour le(s) Produit(s), par exemple, le jour ouvrable suivant, ou délai d'intervention dans les quatre [4] heures.)
- Toute activité qui n'est pas spécifiquement indiquée dans cette Description du service.

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, selon le cas.

Autres détails sur votre service

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

Dell Technologies ne sera pas tenue de fournir des services de soutien pour l'équipement se situant hors de la zone de service Dell Technologies. La « zone de service Dell Technologies » désigne un lieu se trouvant à moins de (i) cent (100) miles ou cent soixante (160) kilomètres en voiture d'un emplacement de service Dell Technologies pour l'équipement ou des composants servant à la protection des données et au stockage; 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 EMEA, sauf stipulation contraire dans la présente Description du service ou dans le Contrat, le service sur place est disponible à une distance maximale de cent cinquante (150) kilomètres du site logistique de Dell Technologies le plus proche (site PUDO ou Enlèvement/Dépôt). Veuillez communiquer avec votre représentant commercial pour obtenir de plus amples renseignements sur la disponibilité du service sur place dans la région EMOA.

Ce service n'est pas offert dans toutes les régions. Si votre Produit ne se trouve pas dans la zone géographique correspondant à la zone mentionnée dans les informations de service dont dispose Dell Technologies 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. Veuillez donc communiquer avec votre représentant commercial pour obtenir de plus amples détails à ce sujet. L'obligation faite à



Dell Technologies 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.

Les produits ou les services obtenus auprès d'un revendeur Dell Technologies sont exclusivement régis par le contrat conclu entre l'acheteur et le revendeur. Cette entente pourrait contenir des modalités qui sont les mêmes que celles concernant l'information de soutien sur ce site Web. Le revendeur 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 revendeur. 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.

COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

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

© EMC Corporation, 2008-2020. Tous droits réservés. EMC et les autres marques commerciales sont des marques commerciales d'EMC Corporation ou d'autres sociétés affiliées applicables de Dell Inc. D'autres marques commerciales peuvent être la propriété de leurs détenteurs respectifs. Publié aux États-Unis. H4272.9

Dell EMC Corporation considère les informations contenues dans le présent document comme étant exactes au moment de sa publication. Ces informations peuvent être modifiées sans préavis. Rév. 28 janvier 2020