

# Description du service Dell EMC

---

## Service d'intégration logicielle pour mise à l'échelle de la base de données de SAP HANA

### Introduction

Dell EMC Services et SAP™ ont étroitement coordonné leurs activités et Dell EMC a le plaisir d'offrir le Service d'intégration de logiciel pour la mise à l'échelle de la base de données SAP HANA en une seule configuration système (le ou les « service(s) ») conformément à cette description de service (« description de service »). Ce service est conçu pour l'installation de la base de données en mémoire High Performance Analytical Appliance (« HANA ») de SAP (configuration non haute disponibilité/reprise après sinistre), un logiciel en mémoire de source de données multifonction sur un nœud HANA Dell EMC Ready ou tout autre matériel Dell EMC recommandé et fourni par Dell Global Services. Ce service permet la mise en œuvre d'une seule base de données SAP HANA sur un seul système physique ou jusqu'à trois instances dans une solution virtuelle.

La soumission, le bon de commande ou toute autre forme de facture ou de document d'attestation (le « bon de commande ») du client (« vous », « votre » ou « client ») comprendra le nom du ou des services, ainsi que les options de services que vous avez achetées. Pour toute assistance ou une copie de votre contrat de service, veuillez communiquer avec votre représentant commercial.

### Champ d'application de ce service

Le service est conçu pour permettre d'intégrer rapidement le nœud Dell EMC Ready pour la mise à l'échelle SAP HANA (la « plateforme ») dans votre environnement pour permettre à votre solution et à votre personnel d'évoluer rapidement vers la pleine production.

Ce service inclut les éléments suivants, tels qu'applicables à la solution spécifique (**physique ou virtuelle**) :

- **Gestion de projets** : l'approche intégrée de la gestion de projets couvrant tous les aspects du programme.
- **Planification de l'intégration du logiciel** : une séance de planification avec des experts en technologies pour fournir un plan de déploiement.
- **Intégration** : la mise en œuvre, la configuration et l'intégration du plan de déploiement et la validation opérationnelle de la solution de nœud de mise à l'échelle SAP HANA Ready
  - Limité à une (1) base de données en mémoire SAP HANA pour la solution physique et jusqu'à trois (3) bases de données en mémoire SAP HANA pour la solution virtuelle
- **Transfert de connaissances** : transfert de connaissances sur la nouvelle solution tout au long de l'engagement ainsi qu'une séance d'orientation sur le produit.
- **Conclusion et documentation** : à la fin du service, Dell examinera la documentation du projet.

## Objectifs

L'objectif de ce service est d'activer une plateforme fonctionnelle avec l'intégration et la configuration des activités qui aboutiront à un système qui est prêt à être mis en service, ainsi qu'un transfert de connaissances pour effectuer la gestion et la surveillance de la plateforme.

Ce service dépend de l'achèvement des services d'intégration en usine effectués dans notre centre d'assemblage (ou des services de distribution des logiciels lorsque les services d'intégration en usine ne sont pas offerts) achetés séparément.

Ce service dépend aussi de l'achèvement du déploiement du matériel utilisant Dell EMC Basic ou la Suite de services ProDeploy achetés séparément. L'achèvement des activités détaillées ci-dessous constitue l'achèvement des services.

## Étapes clés du service

### Lancement du projet

Un gestionnaire de projets de Dell EMC Services communiquera avec le client avant la livraison des services pour :

- Examiner les exigences de préparation environnementale et technique auxquelles le site est soumis
- Examiner et confirmer la disponibilité de la plateforme, les dates d'installation et mettre en évidence les dépendances concernant les dates de livraison du produit pour respecter l'échéancier d'installation planifié
- Envoyer le questionnaire d'enquête de la mise à l'échelle SAP HANA au client avant une séance de planification
- Confirmer la date et l'heure de la séance de planification
- Dès la réception du questionnaire d'enquête, Dell EMC Services programmera la séance de planification

### Séance de planification pour l'intégration du logiciel

Dell EMC Services mènera une séance de planification à distance avec les principales parties prenantes du client, les principales équipes techniques et les experts en la matière. Cette séance est conçue pour découvrir la façon d'intégrer la plateforme dans l'environnement actuel. Le résultat de cette séance est une conception de haut niveau et un plan de projet en format électronique.

Pendant la séance, Dell EMC Services examinera les paramètres d'intégration et les considérations suivantes :

- S'assurer que le questionnaire d'enquête est bien rempli et que tous les champs sont documentés et exacts
- Vérifier que les nouveaux équipements et ceux existants répondent aux exigences matérielles et logicielles minimales, le cas échéant
- Définir/confirmer que la configuration satisfait aux exigences matérielles et logicielles minimales de l'environnement
- Examiner l'infrastructure physique et les schémas de réseautage logiques du client
- Créer un plan valable basé sur la configuration matérielle et logicielle du client :
  - Définir/confirmer les exigences réseau du client :
    - Adresse IP disponible pour le réseau de gestion des serveurs
    - Adresse IP pour les machines virtuelles HANA, le cas échéant
    - Ports de commutateur réseau
  - Déterminer la version actuelle du vCenter Server, le cas échéant
  - Définir/confirmer que la configuration satisfait aux exigences matérielles et logicielles minimales de l'environnement

- Les noms de serveurs SAP, l'ID de système SAP (« SID »), les numéros d'instances et les mots de passe de comptes
  - S'assurer que tous les champs du questionnaire d'enquête sont documentés
- Allocation des machines virtuelles HANA :
  - Présenter les informations détaillées concernant les machines virtuelles HANA qui seront déployées, pour inclure le calibrage des machines virtuelles
- Confirmer que le client possède toutes les licences logicielles nécessaires
- Dès que la séance de planification est terminée, les activités d'intégration peuvent être programmées

## Intégration

Durant cette phase, Dell EMC Services effectuera les tâches suivantes :

Tâches de mise en œuvre physique (plateformes SUSE ou Red Hat Linux pures) :

- Configurer les adresses IP sur l'appareil HANA et le relier au réseau du client
- Configurer la base de données HANA :
  - Configurer le système d'exploitation Linux
  - Configurer la base de données en mémoire SAP HANA
  - Configurer l'accès de sécurité SAP HANA pour trois administrateurs, y compris l'utilisateur root, le niveau du système d'exploitation et la base de données.

Tâches pour les mises en œuvre en environnement virtuel

- Configurer les adresses IP sur l'appareil HANA et le relier au réseau du client
- Relier l'hôte ESXi au vCenter Server existant du client, le cas échéant
- Configurer la machine virtuelle HANA
- Configurer le réseautage virtuel pour l'hôte ESXi et la machine virtuelle HANA
- Redimensionner et reconfigurer la machine virtuelle HANA en fonction des exigences du client, tel que décrit dans le document de planification
- Configurer la base de données HANA :
  - Configurer le système d'exploitation Linux
  - Configurer la base de données en mémoire SAP HANA
  - Configurer l'accès de sécurité SAP HANA pour trois administrateurs, y compris l'utilisateur root, le niveau du système d'exploitation et la base de données.
- Travailler avec le client selon les besoins pour relier les nouveaux systèmes au HANA Studio existant, le cas échéant
- Appliquer les licences fournies par le client via HANA Studio si disponible

## Transfert de connaissances

Tout au long de l'engagement, Dell EMC Services fournira un transfert de connaissances pendant l'exécution des activités ainsi que lors de la séance de révision. Pendant cette phase :

- Mener une brève séance d'orientation sur les produits
- Examiner la documentation

## Conclusion du projet

Lors de la phase finale, Dell EMC Services fournira les produits livrables et examinera les activités exécutées pour le client en vertu de cette description de service.

- Fournir la documentation attestant des services effectués
  - Les scripts et les documents livrables du service sont en anglais sauf indication contraire
- Fournir au client une URL d'accès ou des copies électroniques de la documentation du ou des produits
- Fournir les coordonnées pour contacter le soutien technique de Dell.
- Obtenir du client la confirmation des services effectués

## Exclusions

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

- Services, activités ou tâches autres que ceux explicitement indiqués dans la présente description de service.
- Le déploiement du nœud SAP HANA Ready ou de tout autre composant de solution matérielle Dell EMC SAP HANA comprenant le rayonnage, la superposition et le câblage du ou des serveurs.
- Mettre à niveau l'environnement existant pour prendre en charge la nouvelle solution
- Installation de correctifs ou de mises à jour vers des versions majeures des systèmes d'exploitation; Dell EMC installe uniquement les versions majeures du système d'exploitation
- Configuration ou dépannage de tout problème de réseautage/enjeux VLAN sur le réseau du client
- Toute activité Ethernet autre que celles énoncées dans la présente description du service
- Routage de tout câble à l'extérieur du bâti.
- Réglage de la performance ou test de performance du réseau.
- Désinstallation ou réinstallation de produits ou d'applications.
- Configuration de l'infrastructure Ethernet existante.
- Configuration de tout type de sécurité Ethernet.
- Configuration des mises en œuvre SAP HANA de haute disponibilité (HA) ou de reprise après sinistre (DR)
- Intégration logicielle de SAP HANA Scale-Out Ready Bundle
- Intégration logicielle du nœud SAP HANA Edge Ready, Bundle ou System
- Intégration logicielle de SAP HANA Tailored Datacenter Integration (« TDI ») Ready Bundle ou Ready System.
- Configuration de tout système d'exploitation autre que ceux prévus dans la présente description du service.
- Formation au produit (doit être achetée séparément)
- La séance d'orientation sur le produit ne remplace pas les cours de pédagogie de Dell EMC. Pour plus de renseignements, les services éducationnels et consultatifs de Dell EMC sont disponibles pour fournir une formation plus spécifique sur le produit ainsi qu'un apprentissage personnalisé adapté aux besoins ou exigences.
- Le service n'inclut pas le développement d'une propriété intellectuelle créée uniquement et spécifiquement pour le client.
- Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente description du service.

La présente description du service ne confère au client aucune autre garantie que celles fournies aux termes de son contrat d'entretien ou de son accord, telle que définie ci-dessous, le cas échéant.

## Responsabilités du client spécifiques à l'offre

- L'environnement du client doit être opérationnel avant l'arrivée sur place de Dell EMC pour effectuer la première phase du projet. D'autres services peuvent être ajoutés pour les inclure. Pour satisfaire à cette exigence, le client devra :
  - a. Examiner et retourner l'enquête remplie de SAP HANA de Dell EMC durant la phase de planification
  - b. Fournir l'accès au réseau et les authentifiants exigés pour accéder aux services Active Directory Domain (AD DS), Domain Name System (DNS) et Network Time Protocol (NTP), selon les besoins en cours de déploiement.

- c. Fournir toutes les licences applicables pour les systèmes d'exploitation et les applications concernées
- d. Charger les correctifs logiciels ou les mises à jour qui ont été publiés ultérieurement une fois ce service terminé
- Posséder un contrat de soutien en vigueur pour le logiciel SAP HANA et un contrat de soutien en vigueur de Dell EMC pour les composants matériels de la solution.
- Informer Dell EMC Services par écrit de l'identité de la personne-ressource désignée, selon le plan de déploiement, pour s'assurer que toutes les tâches peuvent être exécutées dans les délais spécifiés. Toutes les communications durant la prestation du service seront adressées à cette personne-ressource (la « personne-ressource du client »). Sinon, il pourrait être nécessaire d'accorder plus d'heures au projet ou de prolonger le calendrier.
- La personne-ressource du client aura l'autorité d'agir pour le client dans tous les aspects du service, y compris de signaler les enjeux aux personnes appropriées au sein de l'organisation du client et de résoudre les exigences conflictuelles
- Le client va indiquer des personnes-ressources techniques, qui ont les connaissances pratiques des composants de l'entreprise à considérer durant les services (« personnes-ressources techniques »). Dell peut demander la programmation de rencontres avec les personnes-ressources techniques.
- La personne-ressource du client va obtenir et fournir les exigences, informations, données, décisions et approbations concernant le projet dans un délai d'un jour ouvrable suivant la demande, à moins que les deux parties conviennent d'un délai différent.
- La personne-ressource du client va s'assurer que le personnel responsable des services aura un accès raisonnable et sécuritaire au site du projet, un environnement de travail sécuritaire, un espace de travail adéquat et un stationnement au besoin.
- Le client est responsable de fournir le matériel, les logiciels, l'accès Internet et les installations nécessaires pour assurer le succès de la prestation des services. Les installations et l'alimentation doivent respecter les exigences de Dell EMC pour les produits et services achetés.
- Le client est responsable de toute exigence relative à l'octroi de licences logicielles. Sauf indication contraire par écrit du client, pendant le processus d'installation, Dell EMC Services « acceptera » au nom du client toute accord électronique fourni avec le matériel et/ou les logiciels installés, comprenant, mais sans s'y limiter, les licences, les conditions de vente et autres modalités. Le client accepte que son achat, sa licence et/ou l'utilisation de tout matériel ou logiciel installé par Dell EMC Services soit assujéti et régi par de tels accords électroniques dans la même mesure que si le client avait accepté lui-même les accords électroniques.

## Responsabilités générales du client

**Autorité pour accorder l'accès.** Le client atteste qu'il a obtenu pour lui et pour Dell EMC Services les autorisations nécessaires afin d'accéder aux logiciels, au matériel et aux systèmes, ainsi qu'aux données de ces logiciels, à tous leurs composants et afin 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 EMC Services pour demander la prestation de ces services.

**Non-sollicitation.** La où la loi le permet, le client ne va pas, sans le consentement écrit préalable de Dell EMC Services, pendant une période de deux ans à partir de la date inscrite sur son bon de commande, directement ou indirectement solliciter un emploi auprès d'un employé de Dell EMC Services avec lequel il a été en contact durant la prestation du service par Dell EMC Services; il est entendu, toutefois, que les publicités générales et autres vastes formes semblables de sollicitation ne vont pas constituer 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 EMC Services 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 EMC Services ne pourra pas exécuter le service ou, s'il est effectué, le service peut être matériellement altéré ou retardé. Par conséquent, le client va collaborer totalement et raisonnablement avec Dell EMC Services pour que Dell EMC Services puisse effectuer le service. Si le client ne collabore pas de façon raisonnable, Dell EMC Services ne pourra être tenue responsable de tout manquement à l'exécution du service et le client ne sera pas admissible à un remboursement.

**Obligations sur place.** Lorsque les services nécessitent une intervention sur place, le client fournira (sans coût supplémentaire pour Dell EMC Services) un accès libre, sécurisé et suffisant à ses installations et 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. Il fournira également un écran, une souris (ou un dispositif de pointage) et un clavier (sans coût supplémentaire pour Dell EMC Services), si le système ne disposait pas de ces éléments.

**Sauvegarde des données.** Le client s'engage à sauvegarder l'ensemble des données, logiciels et programmes existants sur tous les systèmes concernés avant et pendant la prestation de ce service. Le client est tenu d'effectuer régulièrement des copies de sauvegarde des données stockées sur tous les systèmes concernés, afin d'éviter d'éventuelles pannes, modifications ou pertes de données. Dell EMC Services ne pourra pas être tenue responsable de la restauration ou de la réinstallation de programmes ou de données.

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

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

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

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

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

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

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



## Conditions générales Dell EMC Services

La présente description de service intervient entre vous, le client (« vous » ou « le client ») et Dell EMC Services indiquée sur votre facture pour l'achat du présent service. Le service est fourni dans le cadre du contrat d'entretien distinct, intervenu entre le client et Dell EMC Services, qui autorise explicitement la vente de ce service. En l'absence d'un tel accord, selon l'emplacement où se trouve le client, ce service est fourni soit dans le cadre des modalités commerciales de vente de Dell EMC Services, soit par un accord négocié séparément qui fait spécifiquement référence à ces services (le cas échéant, « l'accord »). Veuillez consulter le tableau ci-dessous pour connaître l'adresse URL qui s'applique à votre emplacement géographique où vous pourrez trouver votre accord. Les parties reconnaissent avoir lu et accepté lesdites modalités en ligne.

Emplacement géographique du client	Conditions générales applicables à votre achat Dell EMC Services	
	Clients achetant des Services Dell EMC directement auprès de Dell EMC Services	Clients achetant des services de Dell EMC auprès d'un détaillant Dell EMC Services autorisé
États-Unis	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Canada	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (Anglais) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (Français-Canada)	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (Anglais) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (Français-Canada)
Amérique latine et Caraïbes	Site Web local <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> spécifique au pays ou <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*	Les descriptions du service et autres documents de service de Dell EMC Services que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un accord entre vous et Dell EMC Services, et servent uniquement à décrire le contenu des services que vous achetez auprès de votre vendeur, vos obligations à titre de bénéficiaire de service et les limites du service. Par conséquent, toute référence au « client » dans la présente description de service et dans tout document de service de Dell EMC Services doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à Dell EMC Services doit être comprise comme une référence à Dell EMC Services comme fournisseur de services au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell EMC Services en lien avec les services décrits dans la présente. Pour éviter toute ambiguïté, toute condition de paiement ou autre condition contractuelle qui, par sa nature, concerne strictement un acheteur et un vendeur, ne s'appliquera pas à vous et sera définie conformément à l'accord conclu entre vous et votre vendeur.
Asie-Pacifique-Japon	Site Web local <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> spécifique au pays ou <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*	Les descriptions du service et autres documents de service de Dell EMC Services que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un accord entre vous et Dell EMC Services, et servent uniquement à décrire le contenu des services que vous achetez auprès de votre vendeur, vos obligations à titre de bénéficiaire de service et les limites du service. Par conséquent, toute référence au « client » dans la présente description de service et dans tout document de service de Dell EMC Services doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à Dell EMC Services doit être comprise comme une référence à Dell EMC Services comme fournisseur de services au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell EMC Services en lien avec les services décrits dans la présente. Pour éviter toute ambiguïté, toute condition de paiement ou autre condition contractuelle qui, par sa nature, concerne strictement un acheteur et un vendeur, ne s'appliquera pas à vous et sera définie conformément à l'accord conclu entre vous et votre vendeur.



Europe, Moyen-Orient et Afrique	<p>Site Web local <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> spécifique au pays ou <a href="http://Dell.com/service-descriptions/global">Dell.com/service-descriptions/global</a>.*</p> <p>De plus, les clients situés en France, en Allemagne et au RU peuvent sélectionner l'URL applicable suivante :</p> <p>France : <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Allemagne : <a href="http://Dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>R.-U. : <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>Les descriptions du service et autres documents de service de Dell EMC Services que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un accord entre vous et Dell EMC Services, et servent uniquement à décrire le contenu des services que vous achetez auprès de votre vendeur, vos obligations à titre de bénéficiaire de service et les limites du service. Par conséquent, toute référence au « client » dans la présente description de service et dans tout document de service de Dell EMC Services doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à Dell EMC Services doit être comprise comme une référence à Dell EMC Services comme fournisseur de services au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell EMC Services en lien avec les services décrits dans la présente. Pour éviter toute ambiguïté, toute condition de paiement ou autre condition contractuelle qui, par sa nature, concerne strictement un acheteur et un vendeur, ne s'appliquera pas à vous et sera définie conformément à l'accord conclu entre vous et votre vendeur.</p>
---------------------------------------	---	--

\* Les clients peuvent accéder à leur site Web local [Dell.com](http://Dell.com) simplement en accédant à [Dell.com](http://Dell.com) depuis un ordinateur connecté à Internet de leur localité ou en choisissant parmi les options offertes sur le site Web de Dell EMC Services « Choisir une région ou un pays » à l'adresse [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](http://Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).

Le client accepte qu'en renouvelant, en modifiant, en prolongeant la durée du service ou en continuant de l'utiliser au-delà de la durée de service initiale, le service soit assujéti à la description de service applicable à ce moment, que vous pouvez consulter à l'adresse [Dell.com/service-descriptions/global](http://Dell.com/service-descriptions/global).

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

En passant votre commande pour les services, en recevant les services, en utilisant les services ou le logiciel associé ou en cliquant sur le bouton ou en cochant la case « J'accepte », sur le site Web [Dell.com](http://Dell.com), en lien avec votre achat ou sur un logiciel ou une interface Internet de Dell EMC Services, vous acceptez d'être lié par les modalités de la présente description de service et les accords intégrés en référence dans le présent document. Si vous acceptez cette description de 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.

## Conditions supplémentaires applicables aux services de consultation et gérés

**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 (« **période** ») indiquée sur le bon de commande. Le cas échéant, le nombre de systèmes, de licences, d'installations, de déploiements, de points de terminaison gérés ou d'utilisateurs finaux pour lesquels le client a acheté un ou plusieurs services, le tarif ou le prix ainsi que la durée de validité de chaque service figurent sur le bon de commande du client. Sauf accord contraire écrit entre Dell EMC Services et le client, les achats de services, en vertu de cette description de 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. Renseignements supplémentaires importants

**A. Report de la prestation de service.** Une fois qu'une prestation de service est programmée, tout changement à l'horaire doit être signalé au moins 8 jours avant la date programmée. Si le client veut changer l'heure ou la date de ce service dans les 7 jours qui précèdent la date programmée, 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 la performance ou de la prestation des services de consultation ou gérés achetés avec ledit matériel.

**C. Limites commerciales raisonnables du champ d'application du service.** Dell EMC Services peut refuser de fournir le service si, à son avis raisonnable, la prestation du service constitue un risque déraisonnable pour Dell EMC Services ou les fournisseurs de services de Dell EMC Services, ou encore si les services demandés dépassent le champ d'application des services offerts. Dell EMC Services ne peut en aucun cas être tenue responsable des pannes ou des retards touchant les performances dont la cause serait indépendante de sa volonté, ce qui comprend le manquement du client à respecter ses obligations dans le cadre de la présente description de service.

**D. Services 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 EMC Services et varieront selon l'emplacement géographique du client. Des services facultatifs peuvent exiger un accord distinct avec Dell EMC Services. En l'absence d'un tel accord, les services facultatifs sont offerts conformément à la présente description de service.

**E. Attribution et sous-traitance.** Dell EMC Services peut donner en sous-traitance ce service et/ou attribuer cette description du service à des fournisseurs de services tiers qualifiés qui exécuteront le service au nom de Dell EMC Services.

**F. Annulation.** Dell EMC Services peut annuler ce service à tout moment, pendant la durée du contrat de service, pour l'un des motifs suivants :

- Le client omet de payer le prix total de ce service conformément aux modalités de la facture.
- Le client est injurieux, menaçant ou refuse de collaborer avec l'analyste du soutien ou le technicien sur place.
- Le client ne respecte pas toutes les conditions générales stipulées dans cette description de service.

Si Dell EMC Services annule ce service, elle en informera le client par un avis d'annulation écrit à l'adresse figurant sur la facture du client. L'avis comportera le motif de l'annulation ainsi que sa date d'entrée en vigueur, à savoir un minimum de dix (10) jours à compter de la date d'envoi de l'avis d'annulation par Dell EMC Services au client, à moins que la loi locale prévoie d'autres conditions d'annulation non modifiables par convention. Si Dell EMC Services annule ce service en application du présent paragraphe, le client ne pourra réclamer aucun remboursement ni aucun droit payé ou dû à Dell EMC Services.

**G. Limites géographiques et déménagement.** Ce service n'est pas offert partout. Les options de service, notamment les niveaux de service, les heures de soutien technique et les délais d'intervention sur place varieront selon l'emplacement géographique et certaines options peuvent ne pas être achetées dans la région du client, alors veuillez communiquer avec votre représentant commercial pour obtenir de plus amples détails à ce sujet.

© 2017 Dell Inc. Tous droits réservés. Les marques de commerce et les noms de marques peuvent être utilisés dans ce document pour faire référence à des entités se réclamant de ces marques et de ces noms ou de leurs produits. Une version imprimée des conditions générales de vente de Dell EMC Services est également fournie sur demande.