

# Description de service de Microsoft Azure from Dell

---

## Introduction

Dell a le plaisir de vous proposer les services infonuagiques Microsoft Azure de Dell (le(s) « **service(s)** ») conformément à la présente description du service Microsoft Azure (« **description du service** »). Votre soumission, votre bon de commande ou toute autre forme de facture ou de document d'attestation (le « **bon de commande** ») comprendra le nom du ou des abonnements, ainsi que les options de services que vous avez achetées. À moins d'une entente-cadre distincte qui autorise explicitement la vente de ces services et qui les régit, les services et la présente description de service sont fournis dans le cadre de l'entente des Solutions infonuagiques Dell qui se trouve sur la page [Dell.com/cloudterms](https://dell.com/cloudterms). Pour toute assistance ou une copie des ententes qui vous concernent, veuillez communiquer avec le soutien technique de Dell ou votre représentant commercial.

## Champ d'application de ces services

Vous trouverez la liste complète des services couverts par la présente description de service à l'Annexe A. Les responsabilités de Dell comprennent les suivantes :

- **Approvisionnement.** Dell utilisera le portail de gestion Microsoft Azure ou d'autres interfaces pour créer le ou les utilisateurs et abonnements d'Azure Active Directory en votre nom.
- **Soutien.** Dell fournira un soutien jour et nuit pour les abonnements achetés auprès de Dell (voir les « services Azure » admissibles à l'Annexe A). Le soutien est fourni par l'intermédiaire des plans de soutien Premium (gratuits) et payants (consulter l'Annexe A pour plus de détails). Les questions de soutien concernant la performance des services Azure peuvent être redirigées par Dell vers Microsoft pour résolution. Tout problème concernant votre infrastructure sur place, votre architecture, votre utilisation appropriée du service ou le fonctionnement continu des services Azure peut être redirigé vers les services gérés par Dell ou vers les équipes des services-conseils Dell moyennant des frais supplémentaires. Si ces services vous intéressent, vous pouvez écrire à [Get\\_Azure@dell.com](mailto:Get_Azure@dell.com).

Les services Azure sont décrits plus en détail à <https://azure.microsoft.com> (« **services Azure** »). L'entente sur les niveaux de service décrit les engagements de Microsoft en matière de temps de disponibilité et de connectivité pour les services Azure. Les ententes sur les niveaux de service sont disponibles ici : <https://azure.microsoft.com/fr-ca/support/legal/sla/>. Les plans de soutien Azure de Dell sont décrits plus en détail dans l'Annexe A.

## Exclusions

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

- Les services, activités ou tâches autres que ceux explicitement indiqués dans la présente description de service.
- Le développement de toute propriété intellectuelle créée uniquement et spécifiquement pour vous.
- Les services-conseils et/ou les services gérés associés à votre utilisation des services Azure.
- Le soutien pour les services Azure non achetés auprès de Dell et non répertoriés dans l'Annexe A.

- La configuration des caractéristiques des services Azure, comme la fréquence des sauvegardes, ou la taille et la performance des machines virtuelles (MV).
- La mise en réseau d'autres systèmes que les services spécifiques couverts par la présente description de service.
- Des problèmes de performance ou de disponibilité dus à des facteurs hors du contrôle raisonnable de Dell (par exemple, une catastrophe naturelle, une guerre, des actes de terrorisme, des émeutes, une action du gouvernement ou une panne de réseau ou d'un appareil externe aux centres de données Microsoft, y compris sur votre site ou entre votre site et le centre de données Microsoft).
- Des problèmes de performance ou de disponibilité découlant de l'utilisation de services, de matériels ou de logiciels non fournis par Dell, y compris, mais sans s'y limiter, des problèmes découlant d'une bande passante inadéquate ou liés à des logiciels ou services tiers.

La présente description de service ne vous confère aucune autre garantie que celles fournies aux termes de votre entente-cadre distincte avec Dell, selon le cas.

## Vos responsabilités

Vos responsabilités comprennent les suivantes :

- La formation du personnel à un niveau minimal de compétence sur les services Azure, la configuration des fonctionnalités et la maintenance.
- Les fonctions d'administration pour Azure Active Directory en lien aux services Azure achetés auprès de Dell.
- La maintenance de l'infrastructure sur site.
- La restauration de l'infrastructure sur site en cas de panne, y compris la restauration des données et des applications à partir des services Azure.

**Autorité pour accorder l'accès :** Les services achetés sont accompagnés d'autres services visant à assurer la fonctionnalité, l'efficacité et un accès ininterrompu à vos abonnements (« **services de soutien** »). Afin de vous fournir les **services de soutien**, vous devez accorder à Dell les autorisations nécessaires afin d'accéder aux logiciels, au matériel et aux systèmes, ainsi qu'aux données de ces logiciels, matériels et systèmes et afin de les utiliser, à distance ou sur place, aux fins de l'exécution des services de soutien (« **privilèges d'administration délégués** » ou « **PAD** »).

**Collaboration du client :** Sans PAD, Dell ne peut offrir les services de soutien selon les exigences de Microsoft, ce qui pourrait altérer ou retarder votre capacité à utiliser pleinement les services et les abonnements. Dans le cas où vous n'accordez pas de PAD à Dell, Dell ne sera pas responsable de votre incapacité à utiliser votre abonnement ou à remédier à des problèmes connexes; par ailleurs, votre incapacité à utiliser l'abonnement ou toute portion de celui-ci ne pourra pas être considérée pour un remboursement en totalité ou au prorata selon la durée de la défaillance ou de la perte d'utilisation. En outre, le non-octroi de PAD à Dell peut faire l'objet de frais de rétablissement de 15 % en fonction de l'abonnement et des services touchés pour la période pendant laquelle Dell n'a pas de PAD.

**Garanties de tiers :** Ces services peuvent exiger que Dell accède à du matériel et à des logiciels qui n'ont pas été fabriqués par Dell. Les garanties de certains fabricants peuvent être annulées si Dell 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 n'aura pas d'effet sur ces garanties ou, le cas échéant, que les effets sur ces garanties seront acceptables pour le client. Dell ne peut pas être tenue responsable des garanties de tiers ni de tout effet que les services de Dell pourraient avoir sur ces garanties.

## Conditions supplémentaires applicables aux services infonuagiques et SaaS

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 vous avez 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 intervenu entre vous et Dell, les achats de service, en vertu de cette description de service, sont réservés à votre usage interne et ne sont pas destinés à la revente ou à une société de services informatiques.
  
2. **Autres informations importantes**
  - A. **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 infonuagiques ou des logiciels-services achetés avec ledit matériel.
  - B. **Services en option** : Il est possible d'acheter auprès de Dell des services en option variables selon votre site (soutien au cas par cas, services gérés, services d'installation, de conseil, professionnels, de soutien technique, de sécurité ou de formation). Les services en option peuvent faire l'objet d'un contrat distinct avec Dell. En l'absence d'un tel accord, les services en option sont offerts conformément à la présente description de service.
  - C. **Affectation** : Dell peut attribuer ce service ou cette description du service à des fournisseurs de services tiers.
  - D. **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 votre région, alors veuillez communiquer avec votre représentant commercial pour obtenir de plus amples détails à ce sujet.
  - E. **Responsabilité** : DELL NE PEUT PAS ÊTRE 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; ET/OU
    - DE TOUT ACTE OU DE TOUTE OMISSION, Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE, DE DELL OU D'UN FOURNISSEUR DE SERVICE TIERS.

Dell ne pourra pas être tenue responsable de la restauration ou de la réinstallation de programmes ou de données.

# Annexe A

---

## Services infonuagiques Azure de Dell – Plans de soutien

### Introduction

Dell a le plaisir de proposer des plans de soutien (« **plans de soutien** ») pour les services Azure.

### Portée des plans de soutien

Les plans de soutien achetés auprès de Dell seront gérés par les représentants du soutien Dell Azure et comprennent ce qui suit :

- **Soutien des utilisateurs.** Fournir du soutien pour les questions fréquemment posées, la configuration et l'utilisation, les pratiques exemplaires générales et la facturation.
- **Soutien pour les produits.** Fournir du soutien lorsque les services Azure ne fonctionnent pas comme prévu ou que le service cesse de fonctionner.
- **Soutien des services.** Répondre à vos demandes en vous fournissant des renseignements sur une interruption de service, relayer les attentes, selon les informations disponibles auprès de Microsoft, concernant le moment où le système sera de retour en ligne.

### Processus de résolution des problèmes

Pour le soutien des services Azure, vous pouvez composer le 888 649-4090 ou écrire à [AzureCSP\\_Support@Cloudstore.dell.com](mailto:AzureCSP_Support@Cloudstore.dell.com). La résolution du problème suivra les étapes établies, dans l'ordre suivant :

- **Soutien de niveau 2.** Les agents et ingénieurs du soutien technique de Dell seront utilisés pour le dépannage.
- **Soutien Microsoft.** Dans un petit nombre de cas, un problème peut être transmis à Microsoft pour résolution. Vous trouverez l'information sur les niveaux de gravité et les temps de réponse ici : <https://support.microsoft.com/en-us/gp/azuresevdetails>

### Description du plan de soutien

Chaque service Azure couvert par la présente description de service comprendra des services de soutien Premium, comme définis ci-dessous. Si vous avez besoin d'un niveau supérieur de soutien, il existe un plan de soutien payant qui s'appuie sur les capacités du plan précédent :

- **Premium.** Ces services comprennent un soutien technique de réparation illimité 24x7 grâce à la soumission en ligne, au délai d'intervention initial maximal inférieur à 2 heures pour les incidents de service, au soutien par rappel téléphonique (jusqu'à trois fois par mois), ainsi qu'à l'accès au tableau de bord de l'état Azure accessible au <https://azure.microsoft.com/en-us/status/> et aux ressources du forum Azure disponibles à l'adresse <https://azure.microsoft.com/en-us/support/forums> pour vous aider à résoudre les problèmes. La gestion de l'abonnement n'inclut pas l'administration des utilisateurs. Premium Support accorde un soutien pour des problèmes de gravité A comme définis par Microsoft au <https://support.microsoft.com/enus/gp/azuresevdetails>.

Le soutien Premium comprend également une aide à la configuration initiale pour Azure Cloud Backup Services qui se compose des éléments suivants :

- Sauvegarde Azure – comprend les fichiers, les dossiers et les états du système sur site à l'aide de l'agent Microsoft Azure Recovery Services (MARS). De même que des MV sur site (Hyper-V et VMware) et d'autres charges de travail sur site utilisant Azure Backup Server (MABS).
- Récupération des fichiers – restauration de la base de données SQL, de fichiers individuels, de dossiers et de MV dans Azure ou sur site.
- Azure Site Recovery – Réplication d'une MV Azure dans une autre région Azure directement à partir du portail Azure qui peut être utilisée pour la reprise après sinistre.

- **Premium Plus.** Le soutien Premium Plus comprend toutes les caractéristiques de Premium Support, ainsi que la surveillance proactive des incidents et un meilleur accès aux ressources Microsoft et aux pratiques exemplaires. Ce plan comprend des services tels que les suivants :
  - Délai d'intervention initial maximal de moins de 1 heure pour les incidents
  - Soutien par rappel téléphonique illimité
  - Soutien de la gestion des escalades pour les problèmes prioritaires
  - Surveillance proactive des incidents
  - Soutien consultatif limité basé sur des conseils relatifs aux pratiques exemplaires d'Azure
  - Examens mensuels des services

	Premium	Premium Plus
Demandes d'abonnement et de facturation illimitées 24x7	Oui	Oui
Accès au tableau de bord de l'état Azure	Oui	Oui
Accès aux forums Azure	Oui	Oui
Triage des technologies autres que Microsoft exécutées sur Azure <sup>1</sup>	Oui	Oui
Soutien technique de réparation illimité 24x7 <sup>2</sup>	Oui	Oui
Délai d'intervention initial maximal	< 3 heures	< 1 heure
Niveau de gravité maximum de Microsoft <sup>3</sup>	A	A
Soutien par rappel téléphonique	3/mois	Illimité
Gestion des escalades		Oui
Services-conseils <sup>4</sup>		Limité
Examens mensuels des services <sup>4</sup>		Oui
Services proactifs		Surveillance des incidents de gravité A

<sup>1</sup> Plusieurs technologies autres que celles de Microsoft s'exécutent sur la plateforme Azure, comme Linux, Oracle et SAP. Les représentants du soutien Dell Azure aideront à résoudre le problème entre le service Azure et les technologies autres que celles de Microsoft. Un soutien technique complet sera fourni s'il est déterminé que le problème est causé par un service Azure. Dans le cas où aucune solution adéquate à votre problème n'est obtenue, vous pourriez être envoyé vers d'autres canaux de soutien qui sont disponibles pour les technologies autres que celles de Microsoft.

<sup>2</sup> Selon la disponibilité du soutien 24x7 en anglais pour tous les niveaux de gravité.

<sup>3</sup> La gravité de l'incident correspond au degré d'impact commercial de Microsoft s(<https://support.microsoft.com/en-us/gp/azuresevdetail>).

<sup>4</sup> Les examens mensuels des services et les services-conseils liés au soutien Premium Plus sont fournis en anglais uniquement pendant les heures de bureau locales.

## Détails supplémentaires concernant les plans

- **Portée.** Les plans de soutien couvrent tous les services Azure couverts par cette description de service (les produits admissibles et les SKU se trouvent à l'Annexe A). Ce service n'inclut pas les problèmes de matériel, de logiciel ou de mise en réseau couverts par Dell ProSupport (<http://www.dell.com/en-us/work/learn/by-service-typesupportservices>).
- **Durée.** La durée de service d'un plan de soutien payant est de six mois (« **durée du plan de soutien** »). Le service vous sera facturé mensuellement avec vos frais d'utilisation de l'abonnement Azure. La durée de votre plan de soutien commence à la date d'achat.
- **Disponibilité de l'offre.** Les plans de soutien sont disponibles dans les marchés dans lesquels des services infonuagiques Azure de Dell sont offerts.
- **Politique de renouvellement.** Les plans de soutien payants ne sont PAS renouvelés automatiquement. Vous serez avisé par courriel au moment où le plan de soutien est sur le point d'arriver à échéance. Vous pouvez renouveler votre plan de soutien en vous adressant par courriel à un spécialiste du nuage Azure de Dell à [Get\\_Azure@dell.com](mailto:Get_Azure@dell.com). Si vous ne renouvelez pas votre plan de soutien payant, vous basculerez sur le soutien Premium à la fin de la période du plan de soutien payant.
- **Politique d'annulation.** Les plans de soutien payants sont liés à un engagement sur toute la durée du plan. L'annulation n'entraînera pas de remboursement au prorata.
- **Mises à niveau.** Les plans de soutien peuvent être mis à niveau en tout temps en communiquant par courriel à un spécialiste du nuage Azure de Dell à [Get\\_Azure@dell.com](mailto:Get_Azure@dell.com). La mise à niveau entre en vigueur à partir de la date d'achat du service mis à niveau, pour une nouvelle durée. Il n'est pas possible de passer à un niveau de soutien inférieur au cours du plan de soutien correspondant à l'entente.

## Exclusions

Pour éviter toute ambiguïté, les plans de soutien suivants ne couvrent pas les éléments suivants :

- Les services Azure offerts par un autre fournisseur partenaire
- La création de plans de mise en œuvre et de déploiement d'Azure
- Le scriptage personnalisé
- La mise en réseau d'autres systèmes que les services spécifiques couverts par la présente description de service
- La création d'un plan de reprise numérique
- L'évaluation de la récupération des applications et de l'état de préparation pour Azure Site Recovery
- L'essai de la reprise sur incident sur site
- La correction après essai de reprise sur incident
- La gestion de l'accès des utilisateurs
- Les charges de travail du secteur d'activité exécutées dans une instance virtuelle, que ce soit sur site ou dans le nuage public, sauf indication contraire spécifiquement indiquée comme prise en charge par Dell
- Les produits, applications ou services tiers obtenus par l'intermédiaire de la Place de marché Microsoft Azure ou directement auprès d'un autre fournisseur