



## Description du service

---

### Abonnements aux services de soutien Moogsoft

#### Introduction

Dell Technologies Services est fière d'offrir les abonnements aux services de soutien Moogsoft (le ou les « services ») 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 (selon le cas, le « bon de commande ») comprendra le nom du ou des services, ainsi que les options de service que vous avez achetées. Pour toute assistance ou une copie de votre contrat de service, veuillez communiquer avec le soutien technique ou votre agent commercial.

#### Champ d'application de ce service

Le champ d'application de la présente description du service définit les services de maintenance et de soutien (« Services de soutien ») et les objectifs de niveau de service (les « niveaux de service » ou « objectifs de niveau de service ») pour le logiciel Moogsoft Enterprise / sur place (y compris les instances du logiciel Moogsoft Enterprise / sur place hébergé par Dell pour le compte du client conformément à une commande du client pour les services d'hébergement Moogsoft) et le service infonuagique Moogsoft (collectivement les « offres Moogsoft »). Le soutien Moogsoft est fourni lorsqu'il est acheté avec les offres Moogsoft.

Les caractéristiques de ce service comprennent :

- Dépannage, identification des problèmes, isolement et correction.

#### Produits livrables

Le service de soutien standard est le niveau d'abonnement de base associé aux offres Moogsoft au moment de l'achat. Toutefois, il existe des options de mise à niveau vers un objectif de niveau de service amélioré avec des abonnements au service de soutien Amélioré ou Premium. Les abonnements aux services de soutien sont achetés au point de vente.

## APERÇU DES FONCTIONS

| Caractéristique du programme  | Standard   | Amélioré  | Premium   |
|---|--|---|---|
| Portail de soutien  | ✓  | ✓   | ✓   |
| Créer et suivre les incidents   | ✓  | ✓   | ✓   |
| Suivi de l'état des bogues signalés et des demandes d'amélioration  | ✓  | ✓   | ✓   |
| Amélioration des objectifs de niveau de service du soutien de type « suivi du soleil » (voir le tableau ci-dessous) | X<br>Problèmes de gravité 1, 24x7<br>Tous les autres problèmes, pendant les heures de bureau | ✓<br>Problèmes de tous les niveaux de gravité, 24x7                 | ✓<br>Problèmes de tous les niveaux de gravité, 24x7                               |
| Soutien des environnements hors production  | X<br>Problèmes de gravité 1 autorisés uniquement pour la production                          | X<br>Problèmes de gravité 1 autorisés uniquement pour la production | ✓<br>Problèmes de gravité 1 et de gravité 2 autorisés pour la production et l'EAU |

## NIVEAUX DE SERVICE

Dell Technologies déploie des efforts commercialement raisonnables pour atteindre les objectifs de niveau de service suivants :

| Accusé de réception et délai d'intervention initial | Standard   | Amélioré          | Premium           |
|---|--|-------------------|-------------------|
| Gravité 1   | L'instance est hors service ou indisponible pour tous les utilisateurs<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Impossible d'y accéder ou de s'y connecter</li> <li>Plante au redémarrage</li> <li>Ne traite pas les données d'alertes ou de situations ou les données entrantes sont corrompues ou perdues</li> </ul>  |                   |                   |
| Accusé de réception et délai d'intervention initial | 30 minutes (24x7)  | 15 minutes (24x7) | 15 minutes (24x7) |
| Résolution  | 4 heures (24x7)  | 4 heures (24x7)   | 4 heures (24x7)   |
| Gravité 2   | Fonctionnalité majeure affectée; performances considérablement dégradées<br><ul style="list-style-type: none"> <li>L'offre Moogsoft est opérationnelle, mais ses performances sont fortement dégradées, ce qui a un impact majeur sur son utilisation</li> </ul>   |                   |                   |
| Accusé de réception et délai d'intervention initial | 4 heures (heures de bureau)  | 2 heures (24x7)   | 1 heure (24x7)    |
| Résolution  | 24 heures (heures de bureau)   | 18 heures (24x7)  | 16 heures (24x7)  |
| Gravité 3   | L'offre Moogsoft est opérationnelle avec un impact modéré sur l'utilisation<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Une défaillance de fonctionnalité non critique, décrite comme intermittente ou ne pouvant pas être reproduite de manière cohérente, ayant un impact moyen à faible sur l'utilisation de l'offre Moogsoft</li> <li>L'offre Moogsoft est opérationnelle, mais certaines caractéristiques ou fonctions sont défectueuses, ce qui entraîne un impact négatif modéré à nominal sur l'utilisation</li> </ul> |                   |                   |

|   |   |                              |                              |
|---|---|------------------------------|------------------------------|
| Accusé de réception et délai d'intervention initial | 24 heures (heures de bureau)  | 18 heures (24x7)             | 12 heures (24x7)             |
| Résolution  | Travail jusqu'à l'achèvement  | Travail jusqu'à l'achèvement | Travail jusqu'à l'achèvement |
| Gravité 4   | Demande ou question sans impact sur le système<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Une demande d'amélioration ou une question</li> <li>• Pas d'impact direct du système sur l'utilisation du produit ou du service hébergé</li> </ul> |                              |                              |
| Accusé de réception et délai d'intervention initial | 48 heures (heures de bureau)  | 36 heures (24x7)             | 24 heures (24x7)             |
| Résolution  | Travail jusqu'à l'achèvement  | Travail jusqu'à l'achèvement | Travail jusqu'à l'achèvement |

\* Une résolution peut consister en un correctif, une solution de contournement ou toute autre solution jugée raisonnable par Dell Technologies, comme indiqué dans la section « Résolution et clôture du problème » ci-dessous.  
\* Pour les offres Moogsoft autres que le service infonuagique Moogsoft (c'est-à-dire les déploiements d'entreprise sur site et hébergés), le client est responsable de la mise en œuvre de toute mise à jour (y compris les mises à jour de sécurité) et les délais de résolution dépendent de la mise en œuvre de toute mise à jour (y compris les mises à jour de sécurité) et des modifications apportées à son environnement technique si nécessaire pour utiliser la mise à jour.  
\* Les objectifs de niveau de service dépendent de la capacité du client à fournir un accès direct à l'environnement et aux systèmes faisant l'objet de l'enquête.

La présente description du service ne confère au client aucune autre garantie que celles fournies aux termes de son entente-cadre de services ou de son entente, comme définie ci-dessous, le cas échéant.

## Exclusions

**Exclusions du soutien standard.** Les services de soutien sont fournis pour les offres Moogsoft fonctionnant telles quelles, configurées conformément au matériel, aux logiciels, aux bases de données et aux systèmes d'exploitation indiqués dans la documentation Moogsoft fournie avec l'achat de l'offre Moogsoft et avec un schéma de base de données non modifié.

Les services de soutien ne sont pas fournis pour :

- Les modifications ou la configuration non autorisée de l'offre Moogsoft;
- L'administration et le soutien de la plateforme d'exploitation, tels que l'installation ou le diagnostic matériel ou le logiciel d'exploitation d'appareils tels que les ordinateurs de bureau, les ordinateurs de base de données, etc., fonctionnant en conjonction avec l'offre Moogsoft;
- Les problèmes dus au matériel, aux logiciels et aux systèmes d'exploitation non fournis par Dell Technologies;
- Les logiciels de tiers et tout logiciel personnalisé développé par le client ou par un tiers (y compris tout logiciel développé par Dell Technologies à partir d'échantillons de logiciels du client ou tout logiciel utilisant ou faisant référence aux trousseaux d'outils et aux API de Dell Technologies);
- Les réseaux locaux et les réseaux étendus, y compris les routeurs et les liaisons d'accès à distance et autres connectivités réseau, les systèmes de gestion des éléments de réseau et les micrologiciels associés; ou
- L'administration et le soutien de la base de données, relative à l'installation de la base de données, aux mises à jour et aux sauvegardes et restaurations de données (pour l'offre Moogsoft déployée dans les locaux du client).

## Définitions

« Correctif » désigne une modification d'une fonctionnalité existante de l'offre Moogsoft pour corriger un problème connu ou pour résoudre des problèmes.

« Problème » désigne une erreur, une question ou un incident qui nuit à la convivialité principale ou la fonctionnalité matérielle de l'offre Moogsoft.

« Mise à jour » désigne une version ultérieure de l'offre Moogsoft que Dell Technologies met généralement à la disposition de ses clients pris en charge sans frais de licence ou sans frais d'abonnement supplémentaires.

« Solution de contournement » désigne une modification des procédures suivies pour éviter une erreur reproductible ou tout autre problème sans nuire substantiellement à l'utilisation de l'offre Moogsoft par le client.

## Modifications apportées au soutien

Sous réserve des modalités et conditions des services applicables, le client reconnaît et accepte que Dell Technologies se réserve le droit de modifier le soutien et les services à tout moment moyennant un préavis de trente (30) jours, à condition que Dell Technologies ne réduise pas de façon importante les niveaux de service indiqués dans la présente description du service. Cet avis peut être envoyé par courriel ou en affichant les conditions révisées sur le site Web de Dell Technologies.

### Responsabilités du client spécifiques à l'offre

**Responsabilités du client.** Le client accepte de coopérer avec Dell Technologies, notamment en mettant en œuvre les mises à jour et en fournissant à Dell Technologies un accès rapide aux systèmes, aux données, aux informations et au personnel. Le client comprend et accepte que la performance de Dell Technologies dépend de l'exécution rapide et efficace de ses responsabilités ainsi que de la prise de décisions et d'approbations en temps opportun dans le cadre des services de soutien.

**Personne-ressource attitrée.** Le client doit désigner une personne-ressource principale, et au moins une personne remplaçante qui agira en son absence comme agent de liaison principal entre le client et l'équipe de soutien de Dell Technologies (la « personne-ressource attitrée »). Cette personne doit connaître l'offre Moogsoft (y compris la formation de base sur les produits) et l'environnement du client afin d'aider au dépannage et à la résolution des problèmes, et avoir une compréhension de base de chaque problème pour aider Dell Technologies à le diagnostiquer, le trier et le résoudre. Les communications entre Dell Technologies et le client peuvent se faire par courriel, par le portail de soutien de Dell Technologies, par téléphone, par audio, vidéo ou par partage d'écran. Elles seront enregistrées et suivies à l'aide du billet de soutien correspondant au problème.

**Demandes de soutien et signalement de problèmes.** Le client doit enregistrer les demandes de soutien et signaler les problèmes à Dell Technologies.

Lors du signalement d'un problème, le client doit décrire l'erreur ou l'incident, déterminer le niveau de gravité en fonction de l'évaluation initiale qu'il a faite et fournir les éléments suivants :

- Informations concernant le ou les symptômes du problème;
- Les étapes à suivre pour recréer le problème; • Les journaux ou diagnostics applicables; et
- Divulguer toute modification récente des configurations, de l'utilisation, de la plateforme d'exploitation sous-jacente, de l'environnement et/ou des données pertinentes pour l'offre Moogsoft qui pourrait avoir causé le problème ou qui pourrait y avoir contribué.

Dès qu'un problème est signalé, Dell Technologies entame et poursuit avec diligence la résolution du problème, notamment en fournissant : (i) un billet d'intervention initiale au client indiquant le niveau de gravité en fonction de l'évaluation initiale faite par Dell Technologies; (ii) des mises à jour raisonnables quant à l'état et au délai de résolution estimé; et (iii) la résolution finale du problème dans les délais indiqués dans le tableau ci-dessus, mesurés à partir du moment où un billet est créé dans le portail de soutien pour documenter le problème. Le niveau de gravité est celui évalué et déterminé en fonction du risque ou de l'effet possible d'un problème sur les activités commerciales du client. Toutes les notifications, les escalades et les normes d'intervention par rapport aux problèmes sont définies par niveau de gravité. Un seul problème peut être signalé par billet, et dans le cas où un problème supplémentaire est découvert pendant le triage et le diagnostic, le client ouvrira un nouveau billet pour le problème supplémentaire.

**Accès.** Sur place : les services de soutien pour l'offre Moogsoft déployée dans les locaux du client sont fournis à distance à la personne-ressource attirée, qui est responsable de toutes les opérations sur les systèmes du client. Services hébergés : Dell Technologies accédera directement aux services et systèmes hébergés, y compris la connexion au moyen de l'interface utilisateur.

**Diagnostic des problèmes et intervention.** Dell Technologies travaillera avec les personnes-ressources attirées pour analyser, diagnostiquer et documenter un problème et le reproduire le cas échéant.

Les personnes-ressources attirées par le client doivent :

- Fournir l'ensemble des fichiers et paramètres de journal, de diagnostic, de configuration et autres fichiers connexes nécessaires à l'analyse;
- Permettre à Dell Technologies de visualiser et d'enregistrer le fonctionnement de l'offre Moogsoft si nécessaire pour comprendre ou communiquer la nature du problème et les étapes à suivre pour le diagnostiquer et/ou y remédier;
- Effectuer les tests demandés par Dell Technologies;
- Continuer de communiquer et de coopérer avec Dell Technologies dans le cadre de la collecte d'informations, d'enquêtes et d'analyses continues concernant le problème;
- Dans le cas où il est nécessaire d'attendre que des problèmes intermittents non reproductibles se reproduisent avec la journalisation activée, les personnes-ressources attirées doivent surveiller l'offre Moogsoft et signaler à Dell Technologies lorsque le problème s'est reproduit et en fournir des résultats;
- Fournir un accès rapide aux ressources et à l'environnement du client tels que, mais sans s'y limiter, les administrateurs de base de données, de réseau, de sécurité et de système d'exploitation responsables des systèmes exécutant une offre Moogsoft;
- Pour les problèmes de gravité 1, elles doivent fournir ou désigner du personnel compétent qui sera disponible 24x7 pour travailler avec le soutien Dell Technologies;
- Tester et valider les correctifs dans les services d'EAU avant de les installer dans l'environnement de production du client; et
- Valider le correctif en production dès que possible après son installation et en aviser Dell Technologies.

**Résolution et clôture du problème.** Un problème pourra être considéré comme résolu et l'équipe de soutien pourra fermer les billets en conséquence sur la base des éléments suivants, entre autres :

- Un correctif ou une solution de contournement est mis à la disposition du client;
- Un correctif convenu sera disponible dans une prochaine mise à jour;
- Les services de soutien ne peuvent pas être employés en raison d'un manque d'informations diagnostiques appropriées, par exemple, le problème ne peut pas être reproduit à volonté;
- L'équipe de soutien enregistre une demande d'amélioration auprès de la gestion des produits Moogsoft;
- Toutes les questions concernant un problème ont reçu une réponse;
- Le client n'a pas donné suite à certaines questions; ou
- Dans le cas où une solution de contournement et/ou un correctif ne sont pas possibles et que la cause première ne peut être déterminée, Dell Technologies déploiera des efforts commercialement raisonnables pour continuer à surveiller le problème et le résoudre.

## Conditions générales des services

La présente description de service intervient entre vous, le client (« vous » ou « le client ») et la personne morale indiquée sur le bon de commande pour l'achat du présent service (la « personne morale Dell »). Ce service est fourni dans le cadre de l'entente distincte, intervenue entre le client et la personne morale Dell, qui autorise explicitement la vente de ce service. 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-cadre d'entretien standard de Dell présentés ci-après (selon le cas, l'« entente »). Veuillez consulter le tableau ci-dessous pour connaître l'adresse URL qui s'applique à votre région où vous pourrez trouver votre entente. Les parties reconnaissent avoir lu et accepté lesdites modalités en ligne.

| Locaux du client                | Conditions générales applicables à votre achat de services   |   |
|---------------------------------|--|---|
|                                 | Clients achetant des services directement  | Clients achetant des services auprès d'un détaillant autorisé   |
| États-Unis                      | <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)<br><a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (français canadien)   | <a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (anglais)<br><a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (français canadien)  |
| Amérique latine et Caraïbes     | Site Web local <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> propre au pays ou <a href="https://www.dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a> *.  | Les descriptions du service et autres documents de service de la personne morale Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas une entente entre vous et la personne morale Dell, 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 la personne morale Dell doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à la personne morale Dell doit être comprise comme une référence à la personne morale Dell comme fournisseur du service au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec la personne morale Dell concernant le service décrit 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 <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> propre au pays ou <a href="https://www.dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a> *.  | Les descriptions du service et autres documents de service de la personne morale Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas une entente entre vous et la personne morale Dell, 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 document de service de la personne morale Dell doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à la personne morale Dell doit être comprise comme une référence à la personne morale Dell comme fournisseur du service au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec la personne morale Dell concernant le service décrit 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 <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> propre au pays ou <a href="https://www.dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a> *.<br><br>En outre, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL correspondante à leur pays ci-dessous :<br><br>France : <a href="https://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a><br><br>Allemagne : <a href="https://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a><br><br>Royaume-Uni : <a href="https://www.dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a> | Les descriptions du service et autres documents de service de la personne morale Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas une entente entre vous et la personne morale Dell, 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 document de service de la personne morale Dell doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à la personne morale Dell doit être comprise comme une référence à la personne morale Dell comme fournisseur du service au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec la personne morale Dell concernant le service décrit 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](http://Dell.com) simplement en accédant à [Dell.com](http://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](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 du service applicable à ce moment qu'il est possible de consulter à l'adresse [Dell.com/servicedescriptions](http://Dell.com/servicedescriptions).

Confidentialité : Dell Technologies Services 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.

En cas de conflit entre les conditions des documents qui composent ce contrat, les documents prévaudront dans l'ordre suivant : (i) cette description de service; (ii) le contrat; (iii) le bon de commande. 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.

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 lequel le client a acheté un ou plusieurs services, le tarif ou le prix ainsi que la durée de validité de chaque service figure sur le bon de commande du client. Sauf accord contraire écrit entre Dell Technologies 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. **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 d'installation ou de déploiement achetés avec ledit matériel.

B. **Limites commerciales raisonnables du champ d'application du service.** Dell Technologies Services peut refuser de fournir le service si, à son avis raisonnable, la prestation du service constitue un risque déraisonnable pour Dell Technologies Services ou ses fournisseurs de services, ou encore si les services demandés dépassent le champ d'application des services offerts. Dell Technologies 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.

C. **Services facultatifs.** Des services en option (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 Services et varieront selon l'emplacement géographique du client. Des services en option peuvent exiger une entente distincte avec Dell Technologies Services. En l'absence d'une telle entente, les services en option sont offerts conformément à la présente description de service.

D. **Attribution et sous-traitance.** Dell Technologies Services 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 Services.

E. **Annulation.** Dell Technologies 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; ou
- Le client ne respecte pas toutes les conditions générales stipulées dans cette description de service.

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

F. **Limites géographiques et déménagement.** Ce service n'est pas proposé dans toutes les régions. 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 agent commercial pour obtenir de plus amples détails à ce sujet.

© 2024 Dell Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. Dell Technologies, Dell et d'autres marques sont des marques de Dell Inc. ou de ses filiales. Les autres marques de commerce peuvent être des marques de leurs propriétaires respectifs. Publié aux États-Unis.

Dell Technologies considère les informations contenues dans le présent document comme étant exactes au moment de sa publication. Ces informations peuvent être modifiées sans préavis.