

Demande de soutien pour le temps et le matériel aux États-Unis

Description du travail :

La présente entente d'acceptation de devis est destinée au soutien à distance et au soutien technique sur site lorsque Dell EMC estime qu'un tel soutien sur site est nécessaire (tel que défini ci-dessous). Toutes les pièces et tout le matériel nécessaires seront facturés aux prix courants en plus de la présente entente d'acceptation de devis.

Tous les services et activités liés à la présente entente d'acceptation de devis sont effectués en fonction du temps et du matériel et facturés sur une base horaire. **Les renseignements contenus dans la présente entente d'acceptation de devis sont uniquement des estimations et ne constituent pas une garantie. Dell EMC doit fournir au client une facture finale indiquant le nombre d'heures travaillées et le coût du matériel engagé dans le cadre de ce devis.** Le client autorise Dell EMC à facturer et à payer à EMC (i) le temps réel passé pour tous les services fournis par Dell EMC dans le cadre de la présente entente d'acceptation de devis aux tarifs applicables et aux paiements minimums décrits ici (le cas échéant); et (ii) toutes les pièces et tout le matériel aux prix courants de Dell EMC.

Entente d'acceptation de devis

Le client comprend que le présent document donnera à Dell EMC le pouvoir d'organiser les ressources au nom du client et de facturer en conséquence. Le service sera géré au prix d'un effort raisonnable en fonction de la disponibilité des ressources et de la discrétion de la direction. **Les services fournis ci-après sont soumis aux modalités et conditions spécifiées dans l'entente de temps et de matériel applicable entre Dell EMC et le client ou, si non, aux modalités et conditions pour le service de temps et de matériel de Dell EMC spécifiées ci-dessous ou sur la dernière page du présent document appelé « entente T & M ».** Le client accepte que l'entente T & M régit le service fourni dans le cadre du présent document.

Modalités et conditions pour le service de temps et de matériel

Les présentes modalités et conditions pour le service de temps et de matériel (« entente ») régissent tous les services, toutes les pièces et tous les logiciels de réparation fournis soit par i) l'entité commerciale Dell applicable indiquée sur votre facture, soit par ii) l'entité commerciale EMC applicable indiquée sur votre facture (chacun, selon le cas, « Dell EMC »¹) en rapport avec l'incident et pour le client identifié sur le devis Dell EMC applicable et/ou tout autre document Dell EMC similaire faisant référence à la présente entente.

IL EST DONC convenu ce qui suit :

1.0 DÉFINITIONS

- 1.1 « Logiciel de base » désigne la programmation, le microcode et/ou le micrologiciel (à l'exclusion du code source, du logiciel de stockage d'entreprise et des aides à la maintenance), le cas échéant, et la documentation standard connexe généralement incluse par Dell EMC, sans frais supplémentaires, avec l'équipement fourni par Dell EMC pour lui permettre d'exécuter ses fonctions de base.
- 1.2 « Logiciel de stockage d'entreprise » désigne la programmation (à l'exclusion du code source, du logiciel de base et des aides à la maintenance) et la documentation standard correspondante, obtenue directement ou indirectement auprès de Dell EMC et utilisée avec le système pris en charge.
- 1.3 « Équipement » désigne les dispositifs de stockage de données et l'unité centrale, le cas échéant, qui comprennent les équipements pris en charge.
- 1.4 « Système pris en charge » désigne la configuration de l'équipement et du logiciel identifiés sur le devis Dell EMC applicable et/ou d'autres documents Dell EMC similaires faisant référence à la présente entente.
- 1.5 « Site d'installation » désigne l'emplacement identifié comme tel sur le devis Dell EMC applicable et/ou d'autres documents Dell EMC similaires faisant référence à la présente entente.
- 1.6 « Aides à la maintenance » désigne tout matériel, toute programmation et tous les autres outils et/ou utilitaires utilisés par Dell EMC pour effectuer les activités de diagnostic ou de correction ci-dessous.
- 1.7 « Logiciel » désigne le logiciel de base et le logiciel de stockage d'entreprise et les versions ultérieures fournies ci-dessous.
- 1.8 « Service de temps et de matériel (« T & M ») » est défini dans la sous-section 2.2 ci-dessous.

2.0 SERVICE DE TEMPS ET DE MATÉRIEL

- 2.1 Généralités – Le service T&M et les frais applicables pour la main-d'œuvre et les déplacements, les composants et/ou les logiciels doivent être conformes au devis Dell EMC applicable et/ou aux autres documents Dell EMC similaires faisant référence à la présente entente.
- 2.2 Description – Le service T&M consiste à : (i) identifier ou confirmer le problème (via des ressources distantes et/ou sur site) concernant le système pris en charge et faire preuve de bonne foi pour rétablir ces bonnes conditions de fonctionnement conformément aux spécifications applicables de Dell EMC; ou (ii) à des performances qui sortent du cadre de l'entente de service Dell EMC standard, le cas échéant, entre Dell EMC et le client. Les équipements ou logiciels fournis ci-dessous, y compris ceux qui sont nécessaires pour utiliser les fonctions ou les fonctionnalités dans une version ultérieure du logiciel, sont facturés séparément.
- 2.3 Capacité de soutien à distance – Le client autorise Dell EMC à utiliser des fonctions de soutien à distance, pouvant inclure de façon temporaire le fait de permettre au service d'équipement de communiquer directement avec un centre de soutien Dell EMC. Lors d'un tel contact, Dell EMC peut rappeler cet équipement pour recueillir des données de diagnostic supplémentaires, faire d'autres tests et effectuer à distance certaines réparations et/ou certains ajustements. Dell EMC doit utiliser des mesures de sécurité strictes, comme l'authentification et le chiffrement, pour empêcher tout accès non autorisé pendant ce processus.
- 2.4 Responsabilités du client – Le client doit rapidement et sans frais pour Dell EMC (i) permettre à Dell EMC d'accéder au système pris en charge pour effectuer le Service T & M ou mettre en œuvre les conditions de la présente entente et (ii) fournir les installations nécessaires (espace de travail approprié, ordinateurs, alimentation électrique, éclairage, téléphone, logiciel et équipement raisonnablement requis par Dell EMC).

¹ L'utilisation de « Dell EMC » dans ce document n'indique pas une modification au nom légal des entités Dell ou EMC comme indiqué sur votre facture ou avec lesquelles vous avez négociées auparavant.

2.5 **Paiements** – Le client doit payer à Dell EMC les frais du Service T & M applicables et payer ou rembourser Dell EMC pour toutes les taxes ou retenues connexes, sauf celles basées sur le revenu net de Dell EMC. Sous réserve de l’approbation de crédit de Dell EMC, le paiement dans la devise locale est dû net trente (30) jours à compter de la date de facturation. En cas de retard de paiement, Dell EMC peut facturer un intérêt égal au moins de 1,5 % par mois, ou le taux d’intérêt légal maximum en vertu de la loi applicable, à compter de la date d’échéance jusqu’à la réception du paiement intégral.

3.0 **AUTRES CONDITIONS**

3.1 **Aides à la maintenance** – Le client autorise Dell EMC à stocker les aides à la maintenance sur le site d’installation et accepte que celles-ci ne soient utilisées que par le personnel autorisé de Dell EMC. Le client ne doit pas, et doit faire preuve d’une diligence raisonnable pour interdire à son personnel ou à des tiers de, faire des copies, d’utiliser, de divulguer ou de transférer des aides à la maintenance. Dell EMC est autorisé, à tout autre moment, sur avis raisonnable au client, à accéder au site d’installation ou à utiliser des moyens distants pour supprimer et/ou désactiver les aides à la maintenance. Le client doit raisonnablement coopérer à cet effort.

3.2 **Pièces de rechange** – Tous les composants matériels remplacés ci-dessous appartiennent à Dell EMC et doivent être retournés sur demande de Dell EMC dans les plus brefs délais. S’il n’est pas retourné, le client doit payer à Dell EMC le prix actuel des pièces de rechange pour ce composant.

3.3 **Versions du logiciel** – La totalité ou une partie des versions du logiciel de base ou du logiciel de stockage d’entreprise fournies ci-dessous seront régies par les conditions de licence applicables dans l’entente de commande de produits en vigueur entre Dell EMC et le client ou, à défaut, les conditions de licence applicables dans l’entente standard actuelle de Dell EMC pour la commande de produits Dell EMC (dont une copie est disponible à la demande du client).

4.0 **GARANTIE**

4.1 **Entretien du produit** – Dell EMC garantit (i) qu’elle doit effectuer le service T & M de manière professionnelle conformément aux normes généralement reconnues de l’industrie; et (ii) tous les composants ou logiciels fournis ci-dessous doivent fonctionner conformément aux spécifications Dell EMC applicables pendant trente (30) jours après l’installation. Le seul recours du client et l’entière responsabilité de Dell EMC dans le cadre des garanties précédentes consisteront pour Dell EMC, à son choix, à déployer tous les efforts raisonnables pour exécuter de nouveau tout service défectueux dans un délai raisonnable, réparer ou remplacer tout composant de remplacement ou logiciel défectueux dans les trente (30) jours suivant l’installation, ou rembourser le montant payé par le client.

4.2 **Exclusion de garanties - SAUF SI EXPRESSÉMENT ÉNONCÉ DANS CETTE SECTION DE GARANTIE, DELL EMC FOURNIT DU TEMPS ET DU MATÉRIEL DE MAINTENANCE DU PRODUIT « EN L’ÉTAT » ET NE DONNE AUCUNE AUTRE GARANTIE EXPRESSE, ÉCRITE OU ORALE, ET TOUTES LES AUTRES GARANTIES SONT SPÉCIFIQUEMENT EXCLUES, Y COMPRIS, MAIS SANS S’Y LIMITER, LA GARANTIE IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE, D’ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER OU D’ABSENCE DE CONTREFAÇON, ET TOUTE GARANTIE DÉCOULANT DE LA LOI, DE L’APPLICATION DE LA LOI, DU COURS DE LA TRANSACTION, DES MODALITÉS D’EXÉCUTION OU DES PRATIQUES COMMERCIALES ÉTABLIES.**

5.0 **CONTREFAÇON DE BREVET ET DE DROIT D’AUTEUR**

5.1 Tous les composants et logiciels fournis ci-dessous seront régis par les conditions d’indemnisation en cas de contrefaçon de brevet et de droit d’auteur dans l’entente de commande du produit en vigueur entre Dell EMC et le client, ou, à défaut, par les conditions d’indemnisation en cas de contrefaçon de brevet et de droit d’auteur dans l’entente standard Dell EMC en vigueur pour la commande de produits Dell EMC.

6.0 **LIMITATION DE RESPONSABILITÉ ET EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ**

6.1 **SAUF INDICATION CONTRAIRE DANS LA SECTION 4.0 OU 5.0 CI-DESSUS, LA RESPONSABILITÉ TOTALE DE DELL EMC ET LE SEUL RECOURS DU CLIENT POUR TOUTE RÉCLAMATION DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT DÉCOULANT DE CE SERVICE T & M SERONT LIMITÉS AUX DOMMAGES DIRECTS PROUVÉS RÉSULTANT DE LA NÉGLIGENCE EXCLUSIVE DE DELL EMC D’UN MONTANT NE DÉPASSANT PAS : (i) UN MILLION (1 000 000 \$) DE DOLLARS AMÉRICAINS POUR DES DOMMAGES SUBIS PAR DES BIENS IMMOBILIERS RÉELS OU CORPORELS; OU (ii) LE PRIX PAYÉ PAR LE CLIENT À DELL EMC POUR LE SERVICE T & M DÉCOULANT DE CETTE RÉCLAMATION, POUR LES DOMMAGES DE TOUTE NATURE NON IDENTIFIÉS**

(i) CI-DESSUS OU EXCLUS SELON LES DISPOSITIONS CI-APRÈS. SAUF POUR UNE RÉCLAMATION BASÉE SUR UNE VIOLATION DES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE D’UNE DES PARTIES, AUCUNE DES PARTIES (a) N’EST RESPONSABLE ENVERS L’AUTRE POUR TOUT DOMMAGE SPÉCIAL, CONSÉCUTIF, EXEMPLAIRE, ACCESSOIRE OU INDIRECT (Y COMPRIS, MAIS SANS S’Y LIMITER, LA PERTE DE PROFITS, DE REVENUS, DE DONNÉES ET/OU D’UTILISATION), MÊME S’ILS SONT INFORMÉS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES; ET (b) PRÉSENTE TOUTE RÉCLAMATION BASÉE SUR OU DÉCOULANT DU SERVICE T & M PLUS DE DIX-HUIT (18) MOIS APRÈS LA SURVENUE DE LA CAUSE DE L’ACTION.

7.0 **RÉSILIATION**

7.1 **Survie des modalités** – Toute disposition de la présente entente qui, de par sa nature ou son contexte, est destinée à survivre à toute résiliation, annulation ou expiration, y compris, mais sans s’y limiter, les dispositions concernant le paiement des montants impayés, les indemnités et les limites de responsabilité, restera en vigueur.

8.0 **GÉNÉRALITÉS**

8.1 **Entrepreneurs indépendants** – Aucune disposition des présentes ne sera réputée constituer (i) une des parties en tant qu’agent ou représentant de l’autre, ou (ii) les deux parties en tant que coentrepreneurs ou partenaires à quelque fin que ce soit. Aucune des parties ne sera responsable des actes ou des omissions de l’autre partie, et aucune des parties n’aura le pouvoir de parler au nom de l’autre partie, de la représenter ou de l’obliger de quelque façon que ce soit sans l’approbation écrite préalable de l’autre partie. Aucune disposition des présentes ne doit être interprétée comme empêchant l’une ou l’autre partie de développer, d’acquiescer, de commercialiser, de vendre, de soutenir ou d’assurer la maintenance des produits et/ou de services similaires à ceux décrits ici, ou de conclure des ententes similaires avec d’autres entités, à condition que, ce faisant, il n’y ait aucune violation d’une quelconque obligation de confidentialité énoncée dans les présentes. Dell EMC peut identifier le client à des fins de référence.

8.2 **Intégralité de l’entente** – La présente entente (i) est la déclaration complète de l’entente entre les parties et remplace toutes les communications et ententes antérieures, verbales ou écrites, concernant l’objet des présentes; (ii) ne peut être modifiée que par un écrit signé par les deux parties; (iii) est régie par la loi du Commonwealth du Massachusetts, à l’exclusion des ses règles de conflit de lois et la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises; et (iv) ne doit pas être modifiée par et contrôlera en cas d’incompatibilité ou de conflit avec tout autre document utilisé par le client dans le cadre du service T & M décrit dans le devis Dell EMC applicable et/ou tout autre document Dell EMC similaire faisant référence à la présente entente. La renonciation à tout manquement ou défaut ne constitue pas une renonciation à (a) tout autre droit ou recours en vertu des présentes; ou (b) tout manquement ou défaut subséquent. Si une partie de la présente entente est jugée inapplicable, la validité des dispositions restantes n’en sera pas affectée. Chaque partie doit se conformer et obtenir toutes les autorisations requises par lois américaines relatives au contrôle des exportations et toutes les réglementations connexes.