



Description du service

Dell Post Standard Support

Introduction

Dell Technologies a le plaisir de présenter le service Post Standard Support for Infrastructure (le(s) « service(s) ») conformément à la présente description de service (« description du service »). Votre devis, 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 services, ainsi que les options de service que vous avez achetées. Pour obtenir de l'assistance supplémentaire ou une copie de votre contrat de service, veuillez communiquer avec le soutien technique ou votre représentant commercial.

À l'échéance de la période de soutien principal d'un modèle matériel Dell Technologies¹ en particulier, Dell Technologies peut, à sa seule discrétion, fournir le service Post Standard Support afin de soutenir les clients qui requièrent davantage de temps pour migrer vers une version de logiciel ou un modèle matériel pris en charge.

La portée du Post Standard Support est décrite ci-dessous. Pour déterminer l'admissibilité au Post Standard Support d'un modèle matériel Dell Technologies, veuillez visiter le site support.DELL.com > Support By Product > Select Product. Votre devis de Dell Technologies contient le nom des produits, les services Post Standard Support applicables et les options connexes, le cas échéant. Pour obtenir une assistance supplémentaire ou pour demander une copie de votre entente-cadre liée aux services Post Standard Support, communiquez avec votre agent commercial Dell Technologies. Votre entente-cadre ou, en l'absence d'une entente-cadre négociée séparément et en fonction de l'emplacement du client, le présent service sont soumis aux conditions de vente à l'égard des clients commerciaux de Dell (disponibles sur le site www.Dell.com/CTS) ou aux conditions de vente locales du site Web.dell.com pour votre pays (l'« entente », selon le cas). Pour obtenir une copie de votre entente de service avec votre détaillant Dell Technologies, veuillez communiquer avec ce détaillant. Les conditions de l'entente qui entrent en conflit avec le service Post Standard Support ou qui les modifient (y compris, sans toutefois s'y limiter, la portée du service Post Standard Support) ne s'appliquent pas, mais les responsabilités du client s'appliquent, le cas échéant. Les termes clés qui ne sont pas autrement définis dans le présent document portent la signification indiquée dans votre entente.

EXIGENCES DU SERVICE POST STANDARD SUPPORT

1. Comme condition préalable à l'achat du présent service Post Standard Support, le client doit posséder un contrat de maintenance d'option de soutien Dell Technologies (c.-à-d. services ProSupport Plus, ProSupport, Premium, Enhanced ou Basic) pour le produit Dell Technologies en particulier ou un produit qui a été certifié à nouveau par Dell Technologies.

¹ Le terme « Dell EMC », tel qu'il est utilisé dans ce document, désigne l'entité commerciale Dell applicable (« Dell ») mentionnée sur votre bon de commande Dell et l'entité commerciale EMC applicable (« EMC ») mentionnée sur votre bon de commande EMC. L'utilisation de « Dell EMC » dans ce document n'indique pas une modification au nom légal des entités Dell ou EMC avec lesquelles vous avez négocié.

2. Le client doit s'assurer que les produits sont dans leurs conditions normales et que les logiciels d'environnement opérationnels des produits de stockage exécutent la version compatible la plus récente offerte dès le début de la période de couverture, indiquée par Dell Technologies ou sur sa soumission, son bon de commande ou toute autre forme de facture ou de document d'attestation fourni par Dell Technologies. Le client accepte que Dell Technologies effectue une inspection sur site des produits ou installe et exécute les logiciels de soutien applicables (par exemple, le logiciel « Phone Home ») afin de vérifier que les produits sont dans leurs conditions de fonctionnement normales et, au besoin, de répertorier la configuration et d'obtenir les numéros de série des composants. Toute intervention nécessaire au rétablissement des produits à leurs conditions de fonctionnement normales au début de la période de couverture du présent service Post Standard Support est la responsabilité du client.

PORTÉE DU SERVICE POST STANDARD SUPPORT

1. Modèles matériels Dell Technologies admissibles :

a. Quand cela est jugé nécessaire par Dell Technologies, les pièces de rechange du matériel seront expédiées au client dans un délai de quatre (4) heures 24x7 ou par intervention le jour ouvrable suivant, conformément aux conditions de l'entente du client. Les limites horaires locales du pays pour l'expédition peuvent avoir une incidence sur la livraison des pièces de rechange le jour ouvrable suivant. Durant la période du Post Standard Support, une installation des unités de rechange du client par Dell Technologies peut être demandée si Dell Technologies demande au client d'effectuer des remplacements. Les pièces consommables ne sont pas couvertes par le Post Standard Support. Dell Technologies fera tous les efforts commercialement raisonnables pour remplacer les batteries standard, qui pourraient être limitées dans les pays qui restreignent l'importation. Un délai d'exécution de trente (30) jours suivant le premier jour de la période initiale du présent programme peut être nécessaire pour assurer la disponibilité des pièces.

b. Les correctifs, y compris les correctifs de sécurité, ne sont pas inclus dans le Post Standard Support des modèles matériels Dell Technologies pour le système d'exploitation ou le logiciel d'environnement, le microcode et le micrologiciel qui permettent aux modèles matériels Dell Technologies admissibles d'exécuter leurs fonctions de base.

c. Dell Technologies ne peut être tenu responsable du non-accomplissement de ce soutien s'il est dû à :

- (1) une quelconque omission, négligence ou erreur ou au non-respect par le client de ses responsabilités décrites dans le présent document;
- (2) des problèmes causés par les logiciels ou les données du client;
- (3) un défaut ou dysfonctionnement du réseau, des systèmes ou d'un autre équipement du client;
- (4) des défaillances de matériel dont la maintenance n'est pas assurée par Dell Technologies; ou
- (5) des modifications de matériel effectuées par une partie autre que Dell Technologies ou ses représentants. Dell Technologies informera le client et prendra des mesures commerciales raisonnables pour assurer le soutien, malgré la survenance d'un ou de plusieurs des événements précédemment cités (le client remboursant Dell Technologies pour ses dépenses directes supplémentaires correspondant à ces mesures).

2. Si Dell Technologies détermine qu'un composant du produit est défectueux et qu'il se déconnecte et se reconnecte facilement, ou si l'analyste détermine que le produit doit être remplacé en tant qu'unité entière, Dell Technologies se réserve le droit d'envoyer au client une unité entière de rechange, mais Dell Technologies n'est en aucun cas tenu de le faire, sauf disposition contraire de la loi locale, et déterminera si un rechange de l'unité entière est nécessaire, à la seule discrétion de Dell Technologies.

L'obligation de Dell Technologies d'effectuer les services Post Standard Support sera satisfaite lorsque l'entreprise aura tenté d'appliquer les techniques de réparation de service applicables qu'elle juge efficaces pour résoudre le problème que le client aura présenté à Dell Technologies après avoir communiqué avec cette dernière pour obtenir de l'aide, conformément à cette description de service, même si Dell Technologies détermine que le problème présenté par le client ne peut pas être résolu. En outre, Dell Technologies se réserve le droit d'annuler le contrat de services Post Standard Support du client ou d'y mettre fin si Dell Technologies juge, à sa seule et commercialement raisonnable discrétion, que les services Post Standard Support ne peuvent restaurer l'équipement du client à un niveau de fonctionnalité raisonnablement sécuritaire et qui ne risque pas de causer un risque excessif de problèmes de sécurité.

Exclusions

Les activités suivantes sont exclues de la portée de la présente description de service :

- La désinstallation, la réinstallation ou la configuration de produits, de logiciels ou d'applications;
- Le retrait du produit désinstallé des locaux du client;
- Dépannage du logiciel d'environnement opérationnel au-delà du retour à l'état de fonctionnement du produit (p. ex., consultation, réglage des performances, configuration, rédaction de script ou étalonnage sont exclus);
- Services requis en raison de l'incapacité d'assurer la maintenance logicielle et des produits pris en charge à un niveau des versions minimales spécifiées dans le [document de code de référence](#).
- Services requis en raison de l'incapacité d'intégrer une réparation, un correctif logiciel ou une modification du système fourni par Dell Technologies ou en raison de l'incapacité du client à prendre des mesures d'évitement précédemment avisées par Dell Technologies, comme un avis de sécurité communiqué ou une mise à jour de correctif critique qu'un client ne met pas en œuvre;
- Services qui, de l'avis de Dell Technologies, sont nécessaires en raison d'un mauvais traitement ou de l'utilisation abusive des produits ou de l'équipement;
- La personnalisation du serveur ou du périphérique de stockage du client, sauf mention contraire dans la présente description du service;
- Toute récupération ou tout transfert des données ou applications;
- La garantie ou l'assistance technique des systèmes, logiciels ou composants supplémentaires non-Dell Technologies;
- Services qui, de l'avis de Dell Technologies, sont nécessaires en raison des tentatives non autorisées du personnel tiers pour installer, réparer, entretenir ou modifier le matériel, le micrologiciel ou les logiciels;
- L'installation de l'imprimante réseau ou le mappage du partage des fichiers réseau;
- Toute configuration de serveur, de stockage, de réseau ou de routeur;
- Les services de mise en réseau, notamment la connexion d'un système à un réseau (autre qu'un réseau local Ethernet);
- Toute activité qui n'est pas spécifiquement indiquée dans cette description du service.

La présente description de service ne confère au client aucune autre garantie que celles fournies aux termes de son entente-cadre de services ou de son entente, selon le cas.

Comment communiquer avec Dell Technologies en cas de besoin?

Soutien en ligne, par clavardage et par courriel : soutien en ligne sur le site Web de Dell Technologies, par clavardage et par courriel disponible pour certains produits à l'adresse www.dell.com/contactus.

Demandes de soutien par téléphone : proposé 24x7 (y compris les jours fériés). La disponibilité, qui peut être différente à l'extérieur des États-Unis, se limite aux prestations commercialement raisonnables, à moins que cela ne soit spécifié autrement dans ce document. Consultez le site www.dell.com/contactus pour obtenir la liste des numéros de téléphone applicables à votre emplacement.

Annexe A

Le tableau suivant présente les caractéristiques du service Post Standard Support :

CARACTÉRISTIQUE DU SERVICE	DESCRIPTION	DÉTAILS DE LA PROTECTION
SOUTIEN TECHNIQUE	<p>Le client communique avec Dell Technologies par téléphone ou sur l'interface Web 24x7 afin de signaler un problème lié à un équipement et fournit des informations permettant de réaliser une évaluation initiale du niveau de gravité*. Nonobstant l'évaluation du client lors de la soumission d'une demande de soutien à Dell Technologies, Dell Technologies déterminera le niveau de gravité à sa seule discrétion.</p> <p>Dell Technologies fournit (i) une réponse à distance en se basant sur le niveau de gravité du problème; ou (ii) quand cela est jugé nécessaire par Dell Technologies, une intervention sur place telle que décrite ci-dessous.</p>	Inclus.
INTERVENTION SUR PLACE	Dell Technologies dépêche son personnel agréé sur le site d'installation pour traiter le problème après qu'il a été déterminé par Dell Technologies et qu'une intervention sur place a été jugée nécessaire.	Inclus pour l'équipement uniquement.
LIVRAISON DE PIÈCES DE RECHANGE	Dell Technologies fournit les pièces de rechange qu'elle juge nécessaires.	<p>Inclus.</p> <p>Une fois le diagnostic terminé et l'envoi autorisé, les pièces de rechange seront expédiées dans un délai de quatre (4) heures, 24x7, ou par intervention le jour ouvrable suivant, conformément aux conditions de l'entente du client. Les heures limites de livraison dans certains pays peuvent avoir une incidence sur la livraison le jour ouvrable suivant des pièces de rechange ainsi que sur l'intervention sur place connexe.</p>

L'installation de toutes les pièces de rechange est effectuée par Dell Technologies dans le cadre de l'intervention sur place, mais le client peut effectuer l'installation des unités remplaçables par le client (CRU). Consultez le [Tableau de garantie et de maintenance des produits Dell Technologies](#) pour obtenir une liste des pièces désignées comme étant des CRU pour un équipement spécifique ou communiquez avec Dell Technologies pour plus de détails.

Si Dell Technologies installe la pièce de rechange, Dell Technologies organisera le retour vers ses installations. Si un client installe l'URC, le client est responsable de retourner l'URC remplacée vers une installation désignée par Dell Technologies.

DROITS AUX NOUVELLES VERSIONS DES LOGICIELS	Dell Technologies accorde les droits relatifs aux nouvelles versions du logiciel qui ont été rendues publiquement accessibles par Dell Technologies.	Non inclus.
INSTALLATION DES NOUVELLES VERSIONS DES LOGICIELS	Dell Technologies effectue l'installation des nouvelles versions des logiciels.	Non inclus.
SUIVI ET RÉPARATION À DISTANCE 24x7	<p>Certains produits communiqueront automatiquement et indépendamment avec Dell Technologies pour fournir des renseignements afin d'assister Dell Technologies dans le diagnostic des problèmes.</p> <p>Dell Technologies accède aux produits à distance si cela est nécessaire afin d'effectuer des diagnostics supplémentaires et pour offrir un soutien à distance.</p>	Ce service est inclus pour les produits qui comprennent des outils et des technologies de surveillance à distance offerts par Dell Technologies durant la période applicable au présent service Post Standard Support.
ACCÈS 24x7 AUX OUTILS DE SOUTIEN EN LIGNE	Les clients qui sont dûment enregistrés ont un accès 24x7 au site Web de soutien en ligne Dell Technologies obtenir des outils d'autoassistance clientèle et de connaissances de Dell Technologies.	Inclus.

*DÉFINITIONS DES NIVEAUX DE GRAVITÉ

NIVEAU DE GRAVITÉ 1 – Critique : perte de la capacité à réaliser des fonctions essentielles aux activités de l'entreprise, exigeant une intervention immédiate.

NIVEAU DE GRAVITÉ 2 – Élevée : apte à réaliser des fonctions commerciales, mais les performances ou les capacités sont réduites ou très limitées.

NIVEAU DE GRAVITÉ 3 – Moyen/bas : effets nuls ou minimes sur l'entreprise.

Les options de soutien (« renseignements de soutien Dell Technologies ») mentionnées sur le présent site Web s'appliquent (i) uniquement entre Dell Technologies et les entreprises qui fournissent les produits applicables, la maintenance ou les deux dans le cadre d'un contrat conclu directement avec Dell Technologies (le « client Dell Technologies »); et (ii) uniquement aux produits ou aux options de soutien commandés par le client Dell Technologies au moment où les renseignements de soutien Dell Technologies sont en vigueur. Dell Technologies peut, à tout moment, modifier les renseignements de soutien Dell Technologies. Les produits couverts par le présent service Post Standard Support ne peuvent être inclus dans des projets de déploiement mettant en œuvre des produits achetés avec les options de soutien standard et menés par Dell Technologies. Le client Dell Technologies est averti de toute modification apportée aux renseignements de soutien Dell Technologies de la manière indiquée dans l'actuelle commande de produit, dans le contrat de maintenance ou de service associé conclu entre Dell Technologies et le client Dell Technologies ou dans les deux. Toutefois, cette modification ne s'applique pas aux produits ou aux options de soutien commandés par le client Dell Technologies avant la date de cette modification.

Dell Technologies ne sera pas tenu de fournir des services Post Standard Support pour l'équipement se situant hors de la zone de service Dell Technologies. La « zone de service Dell Technologies » désigne un lieu se trouvant à moins de (i) cent (100) kilomètres en voiture d'un emplacement de service Dell Technologies; et (ii) se trouvant dans le même pays que l'emplacement de service Dell Technologies, sauf mention contraire dans votre entente avec Dell Technologies. Dans ce cas, la définition de l'entente-cadre prévaudra.

Les produits ou les services obtenus auprès d'un détaillant Dell Technologies sont exclusivement régis par l'entente conclue entre l'acheteur et le détaillant. Cette entente peut prévoir des conditions identiques aux renseignements de soutien Dell Technologies mentionnés sur le présent site Web. Le détaillant peut prendre des dispositions avec Dell Technologies pour offrir des services au client en son nom. Si Dell Technologies assure le Post Standard Support, les conditions de la présente description de service s'appliqueront. Veuillez communiquer avec le détaillant ou l'agent commercial local de Dell Technologies pour obtenir des renseignements supplémentaires sur la prestation des services de Dell Technologies pour les produits obtenus auprès d'un détaillant.

Mises à jour des logiciels et des versions prises en charge. Le client doit maintenir les logiciels et les Produits pris en charge aux niveaux des versions minimales spécifiés par Dell Technologies dans le [document de code de référence](#).

Le client doit également s'assurer de l'installation des niveaux des versions minimales des logiciels et des micrologiciels sur les pièces de rechange, des correctifs logiciels, des mises à jour des logiciels ou des versions subséquentes selon les directives de Dell afin de maintenir l'admissibilité des produits pris en charge à ce service. Dell Technologies se réserve le droit, à sa seule discrétion, de refuser le soutien pour tout logiciel et produit pris en charge qui ne répond pas aux niveaux des versions minimales spécifiés par Dell Technologies dans le [document de code de référence](#).

© 2021-2024 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.