

Description du service

Dell Technologies ProSupport One for Data Center

Introduction

Dell Technologies¹ a le plaisir de présenter Dell Technologies ProSupport One for Data Center (le « **service** » ou « **service de soutien** ») 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 fourni par Dell Technologies (le « **bon de commande** ») comprendra le(s) nom(s) du ou des produit(s)², ainsi que service(s) et option(s) associé(s) applicable(s), le cas échéant. Pour obtenir une assistance supplémentaire ou pour demander une copie de votre entente régissant les services (l'« **entente** »), communiquez avec votre représentant commercial Dell Technologies. Pour les clients qui achètent auprès de Dell en vertu d'une entente distincte qui autorise la vente de ces services, le supplément de conditions générales de Dell Services³ s'applique également à ces services. Pour obtenir une copie de votre entente de service avec votre détaillant Dell Technologies, veuillez communiquer avec ce détaillant.

Exigences de ProSupport One for Data Center

Le client doit respecter et maintenir certaines exigences d'admissibilité comme préalable à ce service, notamment :

- Un parc informatique minimum d'un millier (1 000) de produits Dell pris en charge, indiqués sur votre devis Dell Technologies couvert par votre option de soutien actuelle de ProSupport One for Data Center (« **ProSupport One** ») ou la satisfaction par le client de Dell Technologies, puis des exigences de revenus annuels pour ProSupport One.
- Tous les produits Dell Technologies admissibles pour ProSupport One doivent être situés dans le même centre de données et couverts par l'option de soutien actuelle de ProSupport One. Aucune exclusion n'est autorisée.
- Le client doit avoir et maintenir un service de soutien et un centre d'assistance centralisés pour soutenir le centre de données qui contient les produits Dell Technologies couverts par ProSupport One.
- Dell Technologies se réserve le droit de vérifier périodiquement le respect par le client des exigences d'admissibilité à ProSupport One. Si Dell Technologies détermine que ce client a échoué à réaliser ou à maintenir les exigences d'admissibilité à ProSupport One, Dell Technologies se réserve le droit de modifier le service et l'option de soutien couvrant le produit Dell Technologies de ProSupport One à ProSupport après l'envoi d'un avis écrit au client.

Champ d'application de ce service

Les caractéristiques de ce service comprennent :

- Accès 24x7 (y compris les jours fériés)⁴ à une ressource de soutien technique Dell Technologies de niveau supérieur du service à la clientèle Dell Technologies et de l'organisation de soutien pour l'assistance au dépannage des produits.
- Envoi sur place d'un technicien ou la livraison de pièces de rechange sur le site d'installation ou autre emplacement d'affaires du client approuvé par Dell Technologies comme spécifié dans l'entente (au besoin et en conformité avec l'option de soutien achetée) afin de résoudre un problème lié à un produit.
- Accès à un Service Account Manager (SAM) à distance comme indiqué dans ce document.

Veuillez consulter le tableau ci-dessous pour plus de détails.

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

² Conformément à leur utilisation dans le présent document, les termes « produits Dell Technologies », « produits », « équipement » et « logiciel » désignent l'équipement et les logiciels Dell Technologies déterminés dans le [Tableau de maintenance et de garantie des produits Dell EMC](#) ou certains produits indiqués sur votre bon de commande pour des services associés à ces produits. Le terme « produits tiers » est défini dans votre entente, ou en l'absence d'une telle définition dans votre entente, dans les [Conditions générales de vente de Dell EMC](#), le cas échéant. Les termes « vous » et « client » désignent l'entité représentant l'acheteur des présents services dans l'entente.

³ Pour consulter le Supplément des conditions de vente des services Dell, veuillez visiter la page <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, puis veuillez choisir votre pays et sélectionner l'onglet Services de soutien dans la colonne de navigation de gauche de la page de votre pays.

⁴ La disponibilité peut varier d'un pays à l'autre. Communiquez avec votre représentant commercial pour de plus amples renseignements.

Comment communiquer avec Dell Technologies en cas de besoin?

Soutien en ligne, par clavardage et courriel : Soutien en ligne sur le site de Dell Technologies, par clavardage² et courriel disponible pour certains produits à l'adresse www.dell.com/support

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 la pièce jointe applicable. Consultez le site www.dell.com/support pour obtenir la liste des numéros de téléphone applicables à votre emplacement.

CARACTÉRISTIQUE DU SERVICE	DESCRIPTION	PROSUPPORT ONE – DÉTAILS DE LA COUVERTURE
SOUTIEN TECHNIQUE GLOBAL	<p>Le client communique avec Dell Technologies par téléphone ou sur l'interface en ligne 24x7 pour signaler un problème d'équipement ou de logiciel et fournit des renseignements pour l'évaluation initiale du niveau de gravité.</p> <p>Dell Technologies fournit (i) une intervention à distance en utilisant un niveau supérieur de soutien technique Dell Technologies pour résoudre le problème selon son niveau de gravité; ou (ii) quand cela est jugé nécessaire par Dell Technologies, une intervention sur place telle que décrite ci-dessous.</p>	Inclus.
INTERVENTION SUR PLACE	<p>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.</p>	<p>Inclus pour l'équipement uniquement.</p> <p>L'objectif de l'intervention sur place initiale est déterminé en fonction de l'option achetée par le client. Les options proposées au client sont les suivantes; soit 1) un service de 4 heures au cours d'un même jour ouvrable, soit 2) un service pendant le jour ouvrable local suivant, durant les heures normales de bureau, après que Dell Technologies a estimé que le soutien sur place est nécessaire.</p> <p><u>Intervention sur place à caractère stratégique en 4 heures</u></p> <p>Le technicien se présente habituellement sur place dans un délai de 4 heures après le dépannage au téléphone.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offert en tout temps, y compris les jours fériés. • Offert aux endroits définis comme offrant une intervention dans un délai de 4 heures. • Les emplacements des pièces de rechange dans un délai de 4 heures stockent des composants opérationnels essentiels, selon Dell Technologies. Les pièces non essentielles à la mission peuvent être envoyées par un service de livraison le lendemain. • La capacité de définir si le problème est de gravité 1 à partir du diagnostic initial de soutien à distance. • Les procédures de situation critique; les problèmes de niveau de gravité 1 sont admissibles à la gestion rapide de la signalisation progressive et de la résolution, ainsi qu'à la couverture des incidents en « situation critique ». • Dépêchement d'urgence; technicien de service envoyé sur place en parallèle avec le dépannage par téléphone immédiat pour les problèmes de gravité 1. <p><u>Service d'intervention sur place le jour ouvrable suivant</u></p> <p>Après le dépannage et le diagnostic au téléphone, un technicien peut habituellement être envoyé sur place le jour ouvrable suivant.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les appels reçus par Dell Technologies après les heures de bureau locales à l'heure locale du site du client peuvent nécessiter un jour ouvrable supplémentaire au technicien de service pour intervenir à l'emplacement du client. • Offert uniquement sur certains modèles de produits. <p>L'intervention sur place ne s'applique pas aux logiciels, et peut être achetée séparément.</p>

* 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.

<p>LIVRAISON DE PIÈCES DE RECHANGE</p>	<p>Dell Technologies fournit les pièces de rechange qu'elle juge nécessaires.</p>	<p>Inclus.</p> <p>L'objectif de la livraison de pièces de rechange est déterminé en fonction de l'option achetée par le client. Les options offertes au client sont les suivantes : soit 1) un service de 4 heures au cours d'un même jour ouvrable, soit 2) un service pendant le jour ouvrable local suivant, durant les heures normales de bureau, après que Dell Technologies a estimé qu'une livraison de pièces de rechange est nécessaire. L'intervention sur les pièces le jour même est nécessaire pour les pièces qui empêchent le produit pris en charge de fonctionner en cas de défaillance et qui entraînent une perte de la capacité à réaliser des fonctions essentielles aux activités de l'entreprise, exigeant une intervention immédiate. Les pièces qui ne sont pas considérées comme essentielles comprennent notamment le cadre, le châssis mécanique, les lecteurs de disques durs vides, les ensembles de rails et les accessoires de gestion des câbles. Les pièces qui peuvent être considérées comme essentielles sont les suivantes : cartes mère, processeurs, certains modules de mémoire et disques durs.</p> <p>Les limites horaires locales du pays pour l'expédition peuvent avoir une incidence sur la livraison des pièces de rechange le jour même ou le jour ouvrable suivant.</p> <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.</p> <p>Si Dell Technologies installe la pièce de rechange, Dell Technologies organisera le retour vers ses installations. Si le client installe une CRU, il est lui-même responsable de retourner la CRU remplacée à une installation désignée par Dell Technologies.</p> <p>Si le technicien Dell détermine que le produit pris en charge devrait être remplacé en tant qu'unité complète, Dell Technologies se réserve le droit d'expédier au client une unité de remplacement complète. Les unités de remplacement complètes peuvent ne pas être en stock et ne pas respecter les délais d'une intervention le jour même. Des délais d'exécution prolongés peuvent s'appliquer pour la réception d'une unité de remplacement complète à votre installation, en fonction de votre emplacement et du type de produit qui fait l'objet d'un remplacement.</p>
<p>REPLACEMENT PROACTIF D'UN DISQUE À CIRCUITS INTÉGRÉS</p>	<p>Inclus pour le stockage et les produits convergents. Si le niveau d'endurance, comme défini ci-dessous, atteint un faible pourcentage pour un disque SSD avant que l'appareil n'atteigne sa pleine capacité ou moins, comme déterminé par Dell Technologies, le client est admissible au remplacement de son disque SSD. Le niveau d'endurance signifie le pourcentage de durée de vie restant dans le disque SSD admissible.</p>	<p>Inclus.</p> <p>L'objectif d'intervention est déterminé en fonction des caractéristiques de service de livraison de pièces de rechange applicables et de l'intervention sur place décrites ci-dessus. Le client doit activer et maintenir la ou les version(s) actuellement prise(s) en charge du logiciel Secure Remote Support ou SupportAssist pendant la durée de soutien applicable. L'habilitation de Secure Remote Support ou de SupportAssist, est une condition préalable à ces fonctionnalités de service de renouvellement supplémentaires.</p>

DROITS AUX NOUVELLES VERSIONS DES LOGICIELS	Dell Technologies fournit les droits d'accès aux nouvelles versions des logiciels telles que rendues généralement disponibles par Dell Technologies.	Inclus.
INSTALLATION DES NOUVELLES VERSIONS DES LOGICIELS	Dell Technologies effectue l'installation des nouvelles versions des logiciels.	<p>Logiciel d'environnement opérationnel des équipements Inclus seulement lorsque les équipements associés sur lesquels le logiciel d'environnement opérationnel est installé sont couverts par une garantie Dell EMC ou l'entente de maintenance Dell Technologies en vigueur. Le logiciel d'environnement opérationnel des équipements est défini comme étant la programmation logicielle ou le microcode du micrologiciel nécessaire pour permettre à l'équipement d'effectuer ses fonctions de base, et sans lesquels l'équipement ne peut pas fonctionner.</p> <p>Autres logiciels (qui ne sont pas des environnements opérationnels) Le client effectue l'installation des nouvelles versions des logiciels, sauf si Dell Technologies juge nécessaire de procéder autrement.</p>
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>	<p>Inclus pour les produits qui disposent d'outils et de technologie de contrôle à distance offerts par Dell Technologies.</p> <p>Dès que Dell Technologies est avisée d'un problème, les mêmes objectifs d'intervention s'appliqueront pour le soutien technique global et l'intervention sur place comme expliqué plus haut.</p>
ACCÈS 24X7 AUX OUTILS DE SOUTIEN EN LIGNE	Les clients qui sont dûment enregistrés ont un accès 24x7 aux outils d'autoassistance clientèle et aux connaissances basés sur le Web de Dell Technologies sur le site de soutien en ligne Dell Technologies.	Inclus.
DÉTECTION PRÉDICTIVE DES DÉFAILLANCES MATÉRIELLES SUPPORTASSIST ENTERPRISE	Pour les systèmes admissibles qui font l'objet d'une surveillance par SupportAssist Enterprise, une analyse intelligente de la télémétrie de l'appareil est recueillie et utilisée pour prévoir les défaillances matérielles qui pourraient se produire dans le futur.	<p>Inclus.</p> <p>Veillez noter que la détection prédictive des défaillances matérielles s'applique uniquement aux batteries, aux disques durs, aux panneaux arrière et aux modules d'extension de serveurs PowerEdge de 12^e génération et des générations ultérieures dotés d'un contrôleur PowerEdge RAID (PERC) des gammes 5 à 10. La détection prédictive des défaillances matérielles est uniquement offerte lorsque la collecte et le téléchargement périodiques automatisés des renseignements du système sont activés dans SupportAssist Enterprise.</p>
APEX AIOPS INFRASTRUCTURE OBSERVABILITY	Les clients qui ont connecté correctement leur système admissible à Dell Technologies en utilisant Secure Remote Services ou SupportAssist ont accès à APEX AIOps Infrastructure Observability, qui fournit des états de santé proactifs, des analyses de l'incidence sur la performance, la détection des anomalies et des analyses de la contention de la charge de travail.	Inclus pour les plateformes Dell Technologies suivantes : PowerMax, PowerStore, PowerScale, PowerVault, Unity XT, XtremIO, SC Series, VxBlock et commutateurs Connectrix.

**SERVICE
ACCOUNT
MANAGER (SAM)**

Le SAM propose les services à distance suivants au client, sauf indication explicite ci-dessous ou sauf si le client a acheté séparément un service de SAM sur place ou un service sur place associé de Dell Technologies :

- Intégration : assistance à l'intégration composée de la (i) vérification de l'exactitude des renseignements pertinents sur le soutien aux clients, tels que le nom de compte, l'identification de l'unité commerciale, l'adresse, les contacts autorisés et les autres détails de base sur l'intégration et la configuration, et de (ii) l'explication de la façon de contacter Dell Technologies pour ouvrir les demandes de service.
- Rapport de service : un rapport délivré par un site Web de Dell Technologies désigné indiquant ce qui suit :
 - le résumé des demandes de service ouvertes et fermées par mois;
 - la vérification du logiciel d'environnement opérationnel des équipements par rapport aux recommandations du code d'objectif; et
 - l'état du contrat, y compris les dates de début et de fin et les autres détails de base du contrat.
- Examen du service : le SAM offre un examen de service des détails inclus dans le rapport de service et les autres sujets mutuellement convenus par Dell Technologies et le client (le cas échéant) pendant l'intégration.
- Soutien à la signalisation progressive : le soutien à la signalisation progressive et la coordination des sujets techniques, commerciaux et critiques au sein de Dell Technologies.

Visites sur place : le client a droit à un maximum de deux (2) visites sur place par an dans le cadre de ce service. Le client peut acheter séparément des visites du SAM sur place qui peuvent faire l'objet de frais supplémentaires.

Inclus sur les produits couverts par une garantie a ProSupport One for Data Center ou un contrat d'entretien actuel pendant les heures de bureau locales normales de Dell Technologies qui peuvent varier selon la région et le pays, sauf lors des jours fériés Dell Technologies et locaux. Voir les détails de la couverture supplémentaire ci-dessous.

Rapport de service : inclus sur une base mensuelle pour les produits qui ont des outils de surveillance à distance actuellement pris en charge et approuvés par Dell Technologies, compatibles et activés pour la technologie.

Examen de service : inclus sur une base périodique, à une fréquence mensuelle au maximum, pour les produits qui ont des outils de surveillance à distance actuellement pris en charge et approuvés par Dell Technologies, compatibles et activés pour la technologie. L'examen de service est fourni par le SAM à distance selon un calendrier qui doit être mutuellement convenu avec le client.

Dell Technologies est responsable de la réalisation des activités du SAM et des tâches explicitement spécifiées dans ce document. Tous les autres services, tâches et activités sont hors de portée.

Responsabilités du client pour la caractéristique de service du SAM

La fourniture par Dell Technologies de la caractéristique de service du SAM décrite ci-dessus dépend de la réalisation par le client des responsabilités suivantes :

- Prévoir des créneaux d'entretien du système appropriés pour le SAM en fonction de ce que Dell Technologies juge nécessaire.
- S'assurer que toutes les exigences environnementales, techniques et opérationnelles sont respectées.
- Fournir au SAM un accès opportun à (a) au moins un contact technique ayant des responsabilités d'administration du système et des privilèges d'accès appropriés aux systèmes et à l'information, et (b) des experts en la matière, des systèmes et des réseaux applicables (y compris, sans limitation, l'accès aux systèmes et aux réseaux à distance) selon ce que Dell Technologies juge nécessaire.
- Assumer toute la responsabilité pour les problèmes de connectivité réseau, de rendement et de configuration.
- Vérifier que le ou les emplacements des équipements sont prêts avant le début de ProSupport One for Data Center.

Informations importantes supplémentaires sur la caractéristique de service du SAM

- Disponibilité du service du SAM durant les heures de bureau normales. Les heures de bureau sont définies par l'emplacement où se trouve le SAM et peuvent varier selon la région et le pays. À la discrétion de Dell Technologies, lorsque Dell Technologies le juge nécessaire, les services du SAM peuvent être exécutés sur place.
- Le soutien après les heures de bureau peut être assuré par d'autres ressources au sein de Dell Technologies, à la discrétion de Dell Technologies.
- L'emplacement du SAM sera attribué durant l'inscription en fonction de la zone de service privilégiée par les clients et la disponibilité du personnel.

Assistance collaborative

Si le client ouvre une demande de service et que Dell Technologies détermine que le problème est lié à l'un des produits provenant d'un fournisseur tiers admissible et couramment utilisé en conjonction avec des produits couverts par la présente garantie offerte par Dell Technologies ou un contrat d'entretien, Dell Technologies prendra l'initiative de fournir une assistance collaborative selon laquelle Dell Technologies : (i) sert de point de contact unique jusqu'à ce que les problèmes soient déterminés; (ii) communique avec le fournisseur; (iii) fournit une documentation sur les problèmes; et (iv) continue de surveiller le problème et d'obtenir des plans et des états de résolution de la part du fournisseur (lorsque c'est raisonnablement possible).

Pour être admissible à l'assistance collaborative, le client doit posséder des ententes de soutien actives appropriées et des autorisations des fournisseurs tiers respectifs et de Dell Technologies, ou d'un détaillant autorisé de Dell Technologies. Une fois isolé et signalé, le fournisseur tiers est entièrement responsable de fournir tout le soutien, technique et autre, en lien avec la résolution du problème du client.

Dell Technologies DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ QUANT À LA PERFORMANCE DES PRODUITS OU SERVICES DES AUTRES FOURNISSEURS. Vous trouverez le nom des partenaires d'assistance collaborative sur la [Liste d'assistance collaborative](#). Veuillez noter que les produits tiers pris en charge peuvent changer en tout temps sans que les clients en soient avisés.

Remise de rapports aux détaillants autorisés Dell Technologies pour les utilisateurs finaux qui achètent par les détaillants autorisés Dell Technologies

Les rapports du SAM de ProSupport One for Data Center seront uniquement délivrés par Dell Technologies au **détaillant** ou au distributeur Dell Technologies (le cas échéant) indiqué sur le devis Dell Technologies (collectivement, le « détaillant »). **Le détaillant reconnaît et accepte avoir obtenu le formulaire de consentement approprié du ou des clients finaux du détaillant (« utilisateur(s) final(aux) ») pour recevoir les rapports du SAM de l'utilisateur final.** Sauf avis contraire du détaillant, Dell Technologies distribuera les rapports du SAM de ProSupport One for Data Center à l'adresse du détaillant et aux coordonnées fournies à Dell Technologies au moment où le service a été acheté ou aux coordonnées contenues dans les dossiers de vente et de service actuels de Dell Technologies, comme déterminé par Dell Technologies. Les rapports du SAM délivrés au détaillant ne seront pas classés par utilisateurs finaux ou pour des utilisateurs finaux précis. Les options de rapports personnalisées peuvent être achetées séparément à un coût supplémentaire.

Dell Technologies SupportAssist/Secure Remote Services

Dell Technologies SupportAssist/Secure Remote Services (SRS) est une application logicielle qui surveille votre système et recueille des informations lorsqu'elle est installée et configurée afin de contribuer au soutien technique. Dans le cas d'un problème, l'information recueillie est envoyée à Dell Technologies afin de vous fournir une expérience de soutien efficace, personnalisée et améliorée.

Utilisé avec ProSupport Suite, SupportAssist fournit les fonctionnalités et capacités suivantes :

- Surveillance des systèmes pour la détection de problèmes affectant le fonctionnement normal et les performances.
- Création automatique de demandes au soutien technique de Dell en cas de détection d'un problème.
- Chargement automatique des diagnostics et d'autres données permettant d'effectuer un diagnostic efficace des problèmes.

En installant SupportAssist, vous autorisez Dell Technologies à enregistrer vos coordonnées (p. ex., nom, numéro de téléphone et courriel), lesquelles seront utilisées pour la prestation du soutien technique pour vos systèmes pris en charge. En activant les fonctionnalités de collecte de données, Dell Technologies peut utiliser les informations recueillies pour fournir des recommandations en vue de l'amélioration de vos infrastructures de TI. Remarque : la suppression ou la désactivation de SupportAssist, ou le décochage des options de collecte de données empêche Dell Technologies de fournir aux clients certaines fonctionnalités des services décrits dans cette description du service, ainsi que d'autres services qui requièrent un accès aux informations recueillies par SupportAssist pour fonctionner correctement.

Pour en savoir davantage sur Dell Technologies SupportAssist et consulter la liste à jour des produits Dell pris en charge, consultez le site Web Dell SupportAssist : <http://Dell.Com/SupportAssist>.

Soutien logiciel du système Dell Technologies

Le soutien logiciel Dell Technologies inclus dans ProSupport One for Data Center fournit un soutien pour certains produits tiers, y compris certains systèmes d'exploitation, hyperviseurs, micrologiciels et applications d'utilisateur final lorsque ces produits tiers sont 1) achetés à Dell Technologies, 2) achetés avec des produits, 3) actuellement installés et fonctionnant sur les produits au moment où le soutien est demandé et lorsque 4) le produit est couvert par une période de service de soutien et de maintenance existante de ProSupport One for Data Center. Le client est seul responsable de la correction de tout problème avec les licences et les achats de logiciels admissibles pour être admissible à recevoir ces services à tout moment au cours de la période de couverture. Vous trouverez le nom des logiciels admissibles sur la [Liste complète de soutien logiciel](#). Veuillez noter que les produits tiers pris en charge peuvent changer en tout temps sans que les clients en soient avisés. Les situations soulevant les questions du client doivent être reproductibles sur un seul système, qui peut être physique ou virtuel. Le client comprend et accepte que l'éditeur des logiciels peut ne pas avoir de solutions aux problèmes à l'origine de sa demande de service, et que la résolution de ces derniers peut nécessiter le soutien de l'éditeur, y compris l'installation de logiciels supplémentaires ou d'autres modifications apportées aux produits. Le client accepte que, dans les situations où l'éditeur du logiciel en question n'a aucune solution, l'obligation de Dell Technologies de lui fournir du soutien soit pleinement satisfaite.

Services en option de ProSupport One for Data Center

Dans le cadre de ProSupport One for Data Center, plusieurs services en option sont disponibles et peuvent être sélectionnés par les clients selon leurs besoins spécifiques. Les services en option sont autonomes et les conditions applicables de ces services sont disponibles sur le site <http://www.dell.com/ServiceContracts/global>. Ces services peuvent ne pas être proposés pour tous les produits Dell Technologies pris en charge. Certains de ces services en option sont mentionnés ci-dessous.

Modalités supplémentaires applicables à l'achat par les clients des niveaux ProSupport One for Data Center Lower Service Consumption Tiers

Afin d'être admissible aux niveaux de consommation de service inférieurs, le client doit satisfaire les critères suivants :

- Le client doit disposer d'un centre d'assistance pour la prise en charge de son environnement d'entreprise.
- Il doit être inscrit à TechDirect afin d'envoyer automatiquement les pièces de l'unité remplaçable par le client (CRU) prise en charge.
- Il doit utiliser l'API TechDirect ou SupportAssist afin de créer les demandes de service.

Sélections de volumes de soutien technique

ProSupport One for Data Center peut proposer jusqu'à trois niveaux de services de soutien technique. Les niveaux sont basés sur le nombre d'incidents par équipement et précisés par gamme de produits. Tous les niveaux ne sont pas proposés pour tous les produits.

Dell Technologies va définir le niveau de soutien technique pour chaque gamme de produits auquel le client a droit selon les ressources de soutien interne et l'historique des services du client, le cas échéant. Le niveau choisi doit être homogène pour tous les équipements couverts dans la gamme de produits.

Le cas échéant, le niveau de soutien technique correspond à une répartition des incidents que le client peut ouvrir sur les équipements qui sont inclus dans une gamme de produits spécifique. Tout contact avec les équipes de soutien de Dell Technologies qui se traduit par la création d'un incident admissible est comptabilisé dans l'attribution d'incidents du client pour cette gamme de produits en particulier.

Les incidents peuvent comprendre plusieurs interactions entre Dell Technologies et le client, dans la mesure où chaque interaction concerne le même équipement et le même problème. Les incidents sont comptés dans le trimestre de leur clôture. Les incidents traités dans le cadre du service de besoin ponctuel hors garantie ne sont pas pris en compte dans la répartition.

Pour de plus amples informations concernant les sélections de volumes de soutien technique, communiquez avec votre représentant commercial Dell Technologies ou votre SAM.

Soutien hors garantie

Pour les équipements Dell Technologies pris en charge dans le cadre d'une garantie d'équipement expirée ayant pris fin il y a moins de 90 jours, le client peut souscrire à un service de soutien hors garantie pour certains ensembles de produits. Cette option permet au client de souscrire au soutien technique et d'acheter des pièces de rechange sur un équipement donné lorsqu'un incident se produit.

Ce service est soumis à une disponibilité géographique et à une disponibilité des pièces au moment de la demande. Dell Technologies avisera le client au moment de la demande si la livraison des pièces peut être effectuée.

La livraison de pièces pour des équipements expirés est un service en option, facturé au client selon le tarif en vigueur lors de la demande.

Dans certains pays, les pièces de rechange associées au service de soutien hors garantie doivent obligatoirement être achetées en tant que pièces de rechange sans garantie. Dans ce cas, Dell Technologies ne peut indiquer de délai de livraison, la pièce devant être expédiée depuis l'un des dépôts Dell de pièces de rechange. Remarque : l'expédition de pièces de rechange peut prendre un certain temps, selon l'adresse où se trouve le produit du client pris en charge nécessitant le service.

Procédures du service de soutien de produits hors garantie

Le client doit communiquer avec l'équipe de soutien technique mondiale à l'entreprise de Dell par téléphone pour demander du soutien pour des produits hors garantie. Les procédures pour la demande de soutien sont les mêmes que celles des produits sous garantie, à l'exception près que le technicien de soutien technique d'entreprise doit demander au client de confirmer qu'il veut bien utiliser le service pour des produits hors garantie moyennant des frais supplémentaires.

Hors garantie – Autres informations importantes

Durée. Le service de soutien hors garantie est offert lorsqu'un incident se produit uniquement à la suite d'un diagnostic du problème applicable sur certains ensembles de produits de serveurs et de mise en réseau (consultez le Tableau de garantie et de maintenance des produits pour les détails précis sur votre produit). Dell Technologies, à sa discrétion, peut mettre fin à ce service avec préavis au client.

Non transférable. Le service de soutien hors garantie n'est pas transférable et n'est valable que pour le client. Le client ne peut utiliser les services en relation avec un bureau de services ou tout autre arrangement de distribution ou de partage pour le compte d'un tiers ou en relation avec du matériel ou un logiciel qui n'appartiennent pas directement au client ou ne sont pas loués par lui-même. Dell Technologies se réserve le droit de suspendre ou de résilier le service si, à sa seule discrétion, elle détermine que le service est utilisé de manière inappropriée, qu'il est utilisé par une autre personne que le client ou qu'il est utilisé en violation de la présente entente.

Hors du champ d'application. Le service de support hors garantie ne couvre pas de services qui ne sont pas explicitement décrits dans la présente description du service et Dell Technologies n'a aucune obligation de fournir de tels services. En outre, durant la prestation du service de soutien hors garantie, Dell Technologies peut déterminer que le problème sort du champ d'application du service de soutien hors garantie. Dell Technologies peut entreprendre des actions commercialement raisonnables pour renvoyer le client vers une autre ressource appropriée.

Les produits pris en charge qui ne sont pas admissibles à une extension de la garantie ne sont pas admissibles au service de soutien hors garantie offert dans la présente description du service.

Le client accepte que Dell Technologies puisse ne pas être en mesure de diagnostiquer ou de résoudre son problème particulier.

Mise à niveau de la livraison des pièces de rechange

Le client peut demander une mise à niveau du service de livraison de pièces de rechange pour une ressource précise pour un besoin ponctuel à des frais supplémentaires pour certains ensembles de produits de serveurs et de mise en réseau (consultez le Tableau de garantie et de maintenance des produits pour les détails précis sur votre produit). Par exemple, une ressource ayant une entente sur les niveaux de service pour la livraison des pièces le jour ouvrable suivant peut demander une mise à niveau pour obtenir la prestation de ce service le jour même.

Le client peut demander la mise à niveau d'un niveau existant de service de livraison de pièces par téléphone. La capacité à fournir une livraison de pièces mise à niveau est en fonction de la disponibilité des pièces de rechange dans les dépôts de distribution de Dell Technologies, la disponibilité de la mise à niveau n'est donc pas garantie.

Dell Technologies peut temporairement ne pas être en mesure de répondre à une demande de livraison de pièces de service mise à niveau. Lorsque le client demandera une mise à niveau de la livraison des pièces de service, Dell Technologies vérifiera que le service de mise à niveau est disponible et indiquera au client si la demande de mise à niveau de service peut être effectuée. La mise à niveau du service de livraison de pièces est proposée moyennant des frais supplémentaires pour certains ensembles de produits de serveurs et de mise en réseau (consultez le Tableau de garantie et de maintenance des produits pour les détails précis sur votre produit). Elle sera facturée au client selon le tarif en vigueur lors de la demande.

Services exclus

- Assistance concernant les performances ou l'administration.
- 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](#);
- Activités telles que l'installation, la désinstallation, le transfert, l'entretien préventif, la formation, l'administration à distance, ainsi que les activités ou les services non expressément décrits dans la présente description du service.
- Accessoires, supports de remplacement, fournitures d'exploitation, accessoires esthétiques ou pièces comme des batteries, des châssis et des couvercles.
- Soutien direct pour un produit provenant d'un tiers ou assistance collaborative pour des versions qui ne sont actuellement pas prises en charge par le fabricant, le fournisseur ou le partenaire.
- Le soutien pour le matériel ou les logiciels préinstallés ou post-installés par le fabricant d'équipement d'origine, à moins qu'ils ne soient couverts par un contrat de service distinct acheté auprès de Dell.
- Suppression des virus et des logiciels espions.
- Services de sauvegarde des données.
- Connectivité sans fil évoluée, réseautage ou installation à distance, installation, optimisation et configuration d'applications autres que celles décrites dans la présente description de service.
- Rédaction de scripts, programmation, conception ou mise en œuvre de bases de données, développement de site Web ou noyaux recompilés.
- Réparation des dommages ou des défauts des produits pris en charge qui sont d'ordre esthétique et qui n'altèrent pas la fonctionnalité de l'appareil.
- Réparations rendues nécessaires en raison de problèmes de logiciel ou résultant d'une modification, d'un ajustement ou d'une réparation effectués par une personne autre qu'un employé de Dell, un détaillant ou un fournisseur de services agréé par Dell ou un client utilisant des pièces remplaçables par le client (PRC).

Dell ProSupport sur des pièces non standard de produits de serveurs personnalisés

Les réparations et les échanges des pièces non standard ou uniques (« services de soutien aux composants non standard ») sont un service d'échange à valeur ajoutée qui complète la garantie du produit PowerEdge du client couvrant les composants Dell Technologies standard en configuration standard et qui nécessitent un remplacement en raison de défauts de fabrication ou de matériaux (« réparations sous garantie »). Le micrologiciel ou logiciel de marque Dell Technologies pour les « composants non standard » n'est PAS disponible, et le client doit utiliser les services fournis par le fabricant pour surveiller ou mettre à jour le composant. Le client travaillera également avec le fabricant directement pour résoudre tous les problèmes de qualité liés au logiciel/micrologiciel, aux services et au matériel.

Dell Technologies fournira des services de soutien non standard pour remplacer les pièces non standard ou uniques que le client attendait et dont la disponibilité lui était garantie comme indiqué ci-dessus, et lorsque le client a pris les dispositions correspondantes pour aider Dell Technologies à passer des commandes pour un stock de services afin de faciliter la réparation. Sous réserve que les prévisions du client en matière de besoins de stockage se soient avérées exactes, Dell Technologies échangera la pièce qui présente un défaut conformément au temps de réponse applicable du client pour les réparations sous garantie et installera la pièce de rechange dans le produit du client, mais le client reconnaît et accepte que Dell Technologies ne soit pas responsable envers le client d'assurer la disponibilité des pièces. L'intervention sur le terrain et sur les pièces le jour même (p. ex., dans les 4 heures) pourrait ne pas être offerte pour le remplacement des composants « non standard » et, dans ce cas, Dell Technologies assurera par défaut un service pour le jour ouvrable suivant. Les pièces de rechange peuvent être neuves ou remises à neuf selon ce qu'autorise la loi locale et la réalisation des réparations et échange dans le cadre des services de soutien aux composants non standard peuvent nécessiter que Dell Technologies fasse appel aux services de garantie ou de maintenance d'un fabricant ou d'un éditeur tiers. Le client accepte également d'aider Dell Technologies et de fournir les matériaux nécessaires par tout fabricant ou éditeur tiers afin de faciliter l'utilisation de services de garantie ou de maintenance tiers correspondants.

Les essais techniques de la configuration résultante effectués par Dell Technologies à la suite d'une description des travaux distincte après l'installation des pièces non standard ou uniques et le logiciel requis par le client sont une activité ponctuelle; de plus, les services de soutien pour les composants non standard sont proposés uniquement sur la configuration particulière telle que définie par le client et testée par Dell Technologies. Dell Technologies communiquera la configuration matérielle exacte testée, y compris les niveaux de micrologiciel. Une fois les essais techniques terminés, Dell Technologies fournira les résultats dans des rapports indiquant la réussite ou l'échec. Dell Technologies s'efforcera, dans la mesure du possible, d'appuyer la reconnaissance et l'utilisation du composant non standard sur le produit Dell Technologies, mais la modification des services standard Dell Technologies (notamment BIOS, IDRAC et SupportAssist) ne sera pas prise en charge. Il incombera au client de travailler directement avec le fabricant pour résoudre les problèmes liés aux composants non standard survenant lors des essais techniques (y compris les problèmes de qualité et les spécifications/limitations liées au logiciel, micrologiciel ou matériel). Les essais techniques supplémentaires réalisés par Dell Technologies après réception par le client d'un rapport indiquant la RÉUSSITE nécessiteront une nouvelle description des travaux et des frais techniques non récurrents associés, y compris des essais techniques éventuels requis en lien avec une réparation ou un remplacement de tout composant de la configuration pendant la durée de la garantie relative à l'équipement du client.

Conditions générales supplémentaires s'appliquant aux utilisateurs finaux qui ont acheté leur produit pris en charge auprès d'un fabricant d'équipement d'origine

Un « FEO » (fabricant d'équipement d'origine) est un détaillant qui vend les produits pris en charge en tant que fabricant d'équipement d'origine qui achète des produits et services Dell Technologies auprès du groupe d'entreprises de solutions FEO Dell Technologies (ou son successeur) pour un projet FEO. Un FEO inclut ou regroupe généralement ces produits Dell Technologies se trouvant à l'intérieur de matériel ou logiciel appartenant au client de FEO, ou à l'intérieur de tout produit faisant l'objet d'une propriété intellectuelle, ou étant dotés de ces derniers, pour l'obtention d'un système ou d'une solution spécialisé(e) avec des fonctionnalités spécifiques à l'industrie ou à une tâche (système ou solution : « solution FEO »). Il revend ensuite cette solution FEO sous la propre marque du FEO. Concernant les FEO, l'expression « produits pris en charge » comprend les produits Dell Technologies pris en charge qui sont fournis sans la marque Dell Technologies (c.-à-d. système FEO prêt à l'emploi), et « utilisateur final » renvoie à vous, ou toute entité qui achète une solution FEO pour son utilisation finale et non pour la revente, la distribution ou l'octroi de sous-licences à autrui. Le FEO a la responsabilité de fournir un dépannage de premier niveau à l'utilisateur final. Un diagnostic initial approprié avec convention de faire son possible doit être effectué par le FEO avant de transmettre l'appel à Dell Technologies. Ce FEO demeure responsable même lorsque son utilisateur final fait une demande de service auprès de Dell, et si un utilisateur final communique avec Dell pour un service sans communiquer avec son FEO, Dell Technologies demandera à l'utilisateur final de communiquer avec son FEO pour recevoir un dépannage de premier niveau avant de communiquer avec Dell Technologies.

Autres détails sur votre service

Les périodes de garantie et les options de soutien (« Informations de soutien ») mentionnées sur le présent site Web s'appliquent (i) uniquement entre Dell Technologies et les organisations qui se procurent les produits applicables ou la maintenance dans le cadre d'un contrat conclu directement avec Dell Technologies (le « Client Dell Technologies »); et (ii) uniquement aux produits ou options de soutien commandés par le Client Dell Technologies au moment où les Informations de soutien étaient en vigueur. Dell Technologies peut, à tout moment, modifier les renseignements de soutien. Indépendamment des modifications apportées par les éditeurs et les fabricants de Produits tiers, le Client Dell Technologies sera averti de toute modification apportée aux Informations de soutien

Dell Technologies de la manière indiquée dans la commande de produit en cours ou dans le contrat de maintenance associé conclu entre Dell Technologies et le Client Dell Technologies. Toutefois, cette modification ne s'appliquera pas aux produits ni aux options de soutien commandées par le Client Dell Technologies avant la date de cette modification.

Dell Technologies ne sera pas tenue de fournir des services de soutien 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) miles ou cent soixante (160) kilomètres en voiture d'un emplacement de service Dell Technologies pour l'équipement ou des composants servant à la protection des données et au stockage; et (ii) dans le même pays que l'emplacement de service Dell Technologies, sauf mention contraire dans votre entente-cadre avec Dell Technologies. Dans ce cas, la définition de l'entente-cadre prévaudra. Pour les clients de la région EMOA, sauf stipulation contraire dans la présente description du service ou dans l'entente, le service sur place est proposé à une distance maximale de cent cinquante (150) kilomètres du site logistique de Dell Technologies le plus proche (site PUDO ou Enlèvement/Dépôt). Veuillez communiquer avec votre représentant commercial pour obtenir de plus amples renseignements sur la disponibilité du service sur place dans la région EMOA.

Ce service n'est pas offert dans toutes les régions. Si votre produit ne se trouve pas dans la zone géographique correspondant à la zone mentionnée dans les informations de service dont dispose Dell Technologies pour ledit produit ou si les détails de configuration ont été modifiés sans en avoir informé Dell Technologies, Dell Technologies devra alors tout d'abord requalifier votre produit pour le droit de soutien auquel vous avez souscrit avant de pouvoir redéfinir des temps de réponse applicables pour ledit produit. 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 la configuration, 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. L'obligation faite à Dell Technologies de fournir les présents services pour des produits relocalisés est soumise à différents facteurs, notamment et sans s'y limiter, à la disponibilité locale des services, à des frais supplémentaires, à une inspection et à une nouvelle homologation des produits relocalisés aux tarifs en vigueur de Dell Technologies. Sauf entente contraire convenue entre Dell Technologies et le client, dans les cas où les pièces de rechange sont expédiées directement au client, celui-ci doit être en mesure d'accepter les pièces expédiées au site où les produits seront réparés. Dell Technologies ne peut pas être tenue responsable des retards entraînés par l'impossibilité ou le refus du client d'accepter les pièces expédiées. Les systèmes de stockage à plusieurs composants nécessitent des ententes d'option de soutien actives sur tous les composants matériels et logiciels du système afin de profiter de tous les avantages de l'entente de soutien pour l'ensemble de la solution. Sauf entente écrite contraire convenue avec le client, Dell Technologies se réserve le droit de modifier le champ d'application des services de soutien avec un préavis écrit de soixante (60) jours au client. 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 pourrait contenir des modalités qui sont les mêmes que celles concernant l'information de soutien sur ce site Web. Le détaillant peut prendre des dispositions avec la société Dell Technologies afin qu'elle propose des services de garantie ou de maintenance à l'acheteur au nom du détaillant. Les clients et les détaillants qui offrent des services professionnels ou des services de maintenance ou de garantie doivent être dûment formés et certifiés. La prestation de services par des clients, des détaillants ou des tiers non formés ou certifiés peut entraîner des frais supplémentaires si un soutien de la part de Dell Technologies est requis en raison d'une telle intervention tierce. Veuillez communiquer avec le détaillant ou le représentant commercial Dell Technologies de votre région pour de plus amples renseignements sur la prestation des services de garantie et de maintenance de Dell Technologies des 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](#).

COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec votre agent local ou le détaillant autorisé.