



Description du service

Logiciel Dell ProSupport for Client

Présentation de votre contrat de service

Dell est heureux de proposer le service (le ou les « Service(s) ») Dell ProSupport pour logiciels, qui portent sur certaines applications logicielles (« Produit(s) pris en charge », tels que définis ci-dessous) conformément à la présente description du service (« Description du service »). Outre les fonctionnalités indiquées ci-dessous, ce Service prévoit des options de support technique (messagerie instantanée, Internet, etc.), ainsi que la gestion des comptes, conformément à la période de garantie de service applicable au(x) Produit(s) pris en charge.

Champ d'application de votre Contrat de service

Caractéristiques de votre service :

- Dépannage à distance des problèmes courants sur les versions actuelles des logiciels Dell et tiers sélectionnés, telle que définis par la liste des [applications ProSupport pour logiciels prises en charge](#).
- Accès téléphonique vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept (jours fériés compris) aux experts techniques ProSupport pour logiciels. La disponibilité varie selon les pays. Pour des informations plus détaillées, le(s) Client(s) (tels que défini(s) ci-dessous) et les ingénieurs commerciaux Dell sont invités à contacter leur ingénieur commercial.
- Avec le consentement du Client, un expert technique Dell se connectera à distance au système pour résoudre le problème, via une connexion Internet sécurisée.
- Accès à des forums de support en ligne vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept, toute l'année.
- Accès à la documentation du produit.
- Assistance avec service packs ou correctifs.
- Pratiques d'excellence recommandées pour l'installation et la configuration des logiciels.
- Assistance en cas de problème de gestion des clés de licence spécifiques aux logiciels Dell.
- Assistance collaborative avec des fournisseurs de matériels/logiciels tiers.

Services exclus

- Dépannage sur site.
- Activités couvertes par les services de déploiement ou de Consulting de Dell, ou toute activité ou service non expressément détaillés dans cette description de service.
- Dépannage, réparation et/ou expédition de matériel.
- Prise en charge de produits tiers ou prise en charge collaborative de versions actuellement non prises en charge par le fabricant, le fournisseur ou le partenaire.
- Assistance en réponse à la ou aux demandes de support téléphonique présentées par le Client, limitée à la vérification du bon fonctionnement du produit, comme prévu par son fournisseur.

- Éradication des virus/logiciels espions.
- Services de sauvegarde des données¹.
- L'accès aux correctifs logiciels, aux mises à jour et aux nouvelles versions (ou abonnements) nécessite un contrat de service actif. Le cas échéant, il incombe au Client de vérifier que sa licence logicielle et/ou son contrat d'abonnement sont valides lorsqu'il fait appel au support technique Dell EMC.

Comment contacter Dell en cas de besoin ?

Support par e-mail, par messagerie instantanée et en ligne :

Vous trouverez les articles sur les solutions de la base de connaissances d'autoassistance les plus référencés, ainsi que les agents de messagerie instantanée et les options de support par e-mail relatives à Dell ProSupport pour logiciels à l'adresse www.Support.Dell.com. Vous devrez indiquer votre numéro de série pour pouvoir accéder aux informations appropriées ou contacter l'équipe de support.

Demandes de support par téléphone :

Support disponible vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept, jours fériés inclus.

Première étape : Demande d'assistance

- Effectuez cet appel depuis un site vous permettant d'accéder au produit logiciel pris en charge qui rencontre des problèmes.
- Contactez l'équipe d'experts Dell ProSupport pour logiciels. Vous trouverez les numéros de téléphone régionaux sur notre [site Web de support](#).
- Communiquez le numéro de série ou de commande, selon la demande de l'expert technique. L'expert du support vérifie le produit pris en charge, le type de service et les niveaux d'intervention souscrits par le client, et confirme la date d'expiration éventuelle des Services.

Deuxième étape : Aide à la résolution des problèmes par téléphone

- Lorsque vous y êtes invité, indiquez les messages d'erreur reçus, dans quelles circonstances ces messages sont apparus, les activités qui ont précédé ces messages et les mesures que vous avez prises pour résoudre le problème.
- L'expert technique vous guide à travers une série d'étapes de dépannage afin de diagnostiquer le problème.

Assistance collaborative

En cas de problème lié aux logiciels tiers couramment employés avec le Produit pris en charge du Client, Dell fera office d'interlocuteur unique, jusqu'à ce que le ou les problèmes soient isolés et signalés à ce fournisseur tiers. Plus précisément, Dell contactera le fournisseur tiers et créera un rapport d'incident ou ouvrira un dossier d'incident pour le compte du Client, en fournissant une description détaillée du problème. Dans certains cas, les fournisseurs peuvent demander au Client de créer le dossier lui-même, et de requérir l'assistance de l'expert technique de Dell. Une fois le fournisseur contacté, Dell contrôlera la procédure de résolution du problème et obtiendra du fournisseur l'état et les plans de résolution, jusqu'à ce que ce dernier remédie au problème en proposant une solution, une procédure de résolution du problème, un contournement, des modifications de configuration ou la remontée à un niveau supérieur d'un rapport d'erreurs. À la demande du Client, Dell peut entamer une procédure de gestion des remontées au niveau hiérarchique supérieur en interne chez Dell et/ou au sein de l'organisation du fournisseur.

Pour pouvoir bénéficier de l'Assistance collaborative, le Client doit disposer des contrats de support actifs et des droits appropriés auprès du fournisseur tiers correspondant. Une fois le problème du Client isolé et signalé, le fournisseur tiers assure le support technique et procède à sa résolution. **DELL DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ LIÉE À LA PERFORMANCE DES PRODUITS OU SERVICES D'AUTRES FOURNISSEURS.**

¹ La portée de la solution de sauvegarde se limite au dépannage et à la réparation des fonctions du logiciel, et n'inclut pas la récupération des données.

Limites du support logiciel tiers

Dell ne peut garantir que tous les problèmes logiciels tiers seront résolus, ni que le produit logiciel couvert produira un résultat spécifique. Les situations donnant lieu à des questions du Client doivent être reproductibles. Dell peut conclure qu'un problème logiciel est suffisamment complexe pour que la nature du Produit pris en charge du Client empêche toute analyse efficace du problème via un support téléphonique. Le Client comprend et accepte que l'éditeur du logiciel concerné puisse ne pas être en mesure de résoudre certains problèmes à l'origine de la demande de service du Client. Le Client accepte que, dans les cas où l'éditeur du logiciel concerné n'est pas en mesure de proposer une solution, l'obligation de Dell à fournir un support au Client soit pleinement remplie.

Niveaux de gravité

Des niveaux de gravité sont attribués aux Incidents qualifiés, conformément au tableau ci-dessous.

Gravité	Condition	Réponse de Dell	Rôle du client
1	Impact essentiel sur l'activité : l'utilisation du produit pour l'activité du Client est si fortement affectée que le Client ne peut raisonnablement pas continuer à travailler. Une réponse immédiate est nécessaire.	Dépannage téléphonique avec intervention du responsable de remontée hiérarchique.	Fourniture du personnel/des ressources de soutien appropriées, vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept, pour résoudre les problèmes. L'équipe de direction sur le site doit être informée et impliquée.
2	Impact important sur l'activité : des fonctionnalités importantes du produit sont indisponibles sans contournement acceptable ; le logiciel fonctionne mais de façon lourdement restreinte ; vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre et sept (7) jours sur sept. Il n'est pas possible d'affecter des membres du personnel du Client pour aider Dell dans sa réponse.	Dépannage téléphonique ; intervention du responsable de remontée hiérarchique lorsqu'aucun diagnostic à distance n'a été possible dans les quatre-vingt-dix (90) minutes suivant l'appel.	Affectation des ressources et du personnel appropriés pour assurer une communication et un effort de travail continu. Information et implication de l'équipe de direction sur le site.
3	Impact mineur sur l'activité : des fonctionnalités du produit sont indisponibles, mais il existe un contournement et la majorité des fonctions logicielles demeurent utilisables.	Dépannage par téléphone.	Transmission des coordonnées de l'interlocuteur chargé de l'incident et traitement des demandes Dell sous vingt-quatre (24) heures.

Responsabilités générales du Client

Autorisation d'accès. Le Client garantit qu'il a obtenu les autorisations adéquates pour que lui-même et Dell puissent accéder aux produits pris en charge, aux données qu'ils contiennent et à tous leurs composants matériels et logiciels, dans le but d'assurer ces Services. Si le Client ne dispose pas encore de cette autorisation, il est de sa responsabilité de l'obtenir à ses frais, avant de contacter Dell pour bénéficier de ces Services.

Coopération avec l'agent du support technique par téléphone et le technicien sur site. Le Client s'engage à collaborer et à suivre les instructions données au téléphone par le technicien sur site ou l'agent du support technique de Dell. L'expérience démontre que la plupart des problèmes et erreurs de systèmes peuvent être rectifiés par téléphone, par l'intermédiaire d'une collaboration étroite entre l'utilisateur et le technicien.

Gestion des versions des logiciels et des Services. Le Client doit veiller à ce que les logiciels et les produits pris en charge soient toujours aux niveaux minimum de version ou de configuration spécifiés par Dell ou le fournisseur. Le Client doit également veiller à l'installation des correctifs, des mises à jour logicielles ou de toute version ultérieure conformément aux instructions de Dell ou du fournisseur, afin que les produits pris en charge demeurent éligibles au présent Service.

Sauvegarde des données ; suppression des données confidentielles. Le Client s'engage à sauvegarder l'ensemble des données, logiciels et programmes existant sur tous les systèmes concernés avant et pendant la prestation du présent Service. Le Client est tenu d'effectuer régulièrement des copies de sauvegarde des données stockées sur tous les systèmes concernés, afin d'éviter d'éventuelles défaillances, modifications ou pertes de données. Il incombe en outre au Client de retirer toutes les informations confidentielles, exclusives ou personnelles et tous les supports amovibles (cartes SIM, CD ou cartes PC), qu'un technicien sur site propose son assistance ou non. LE GROUPE DELL NE POURRA ÊTRE TENU RESPONSABLE DE :

- VOS INFORMATIONS CONFIDENTIELLES, EXCLUSIVES OU PERSONNELLES ;
- LA PERTE OU LA CORRUPTION DE DONNÉES, PROGRAMMES OU LOGICIELS ;
- LA PERTE OU L'ENDOMMAGEMENT DE SUPPORTS AMOVIBLES ;
- LA CONSOMMATION DE DONNÉES OU LES APPELS VOCAUX FACTURÉS EN RAISON DU MANQUEMENT À RETIRER TOUTES LES CARTES SIM OU AUTRES SUPPORTS AMOVIBLES SITUÉS À L'INTÉRIEUR DES PRODUITS PRIS EN CHARGE RENVOYÉS À DELL ;
- LA PERTE D'UTILISATION D'UN SYSTÈME OU D'UN RÉSEAU ;
- TOUT ACTE OU OMISSION, Y COMPRIS DE NÉGLIGENCE, COMMIS PAR DELL OU PAR UN PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS.

Le groupe Dell ne pourra être tenu de restaurer ou réinstaller tout programme ou donnée.

Garanties tierces. Les présents Services peuvent nécessiter l'accès de Dell à du matériel ou à des logiciels non fabriqués par Dell. Les garanties de certains fabricants peuvent être annulées si Dell ou toute entité autre que le fabricant utilise ce matériel ou ces logiciels. Il incombe au Client de vérifier que les Services assurés par Dell n'affectent pas ces garanties ou, le cas échéant, que leur impact est acceptable par le Client. Dell décline toute responsabilité liée aux garanties tierces ou à l'impact potentiel des Services sur ces garanties.

Conditions générales de Dell Services

La présente Description du service est conclue entre vous, le Client (« vous » ou le « Client ») et l'entité Dell mentionnée sur votre facture pour l'achat du présent service. La prestation du présent service est soumise à un contrat principal de services distinct conclu entre le Client et Dell, qui autorise expressément la vente du présent service. En l'absence de ce contrat, selon le site du Client, le présent service est fourni dans le cadre des Conditions commerciales de Dell ou du contrat référencé dans le tableau ci-dessous (dans ce cas, le « Contrat »). Consultez le tableau ci-dessous pour trouver l'URL correspondant au Contrat disponible applicable au site du Client. Les parties déclarent avoir lu et acceptent d'être liées par ces conditions générales en ligne.

Site du Client	Conditions générales applicables à votre achat de Services Dell	
	Clients achetant des services Dell directement auprès de Dell	Clients achetant des services Dell via un revendeur Dell agréé
États-Unis	www.Dell.com/CTS	www.Dell.com/CTS
Canada	www.Dell.ca/terms (anglais) www.Dell.ca/conditions (français canadien)	www.Dell.ca/terms (anglais) www.Dell.ca/conditions (français canadien)
Amérique latine et pays des Caraïbes	Site Web www.Dell.com local spécifique par pays ou www.Dell.com/servicedescriptions/global .*	Site Web local www.Dell.com spécifique par pays ou www.Dell.com/servicedescriptions/global .*
Asie-Pacifique Japon	Site Web www.Dell.com local spécifique par pays ou www.Dell.com/servicedescriptions/global .*	Les Descriptions de service et les autres documents de service Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un accord entre vous et Dell. Ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans les autres documents de service Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell sera uniquement considérée comme se référant à Dell en tant que prestataire du service pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell dans le cadre du Service décrit dans la présente déclaration. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.
Europe, Moyen-Orient et Afrique (EMEA)	Site Web local www.Dell.com spécifique par pays ou www.Dell.com/servicedescriptions/global .* En outre, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL correspondant à leur pays ci-dessous : France : www.Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Allemagne : www.Dell.de/Geschaeftsbedingungen Royaume-Uni : www.Dell.co.uk/terms	Les Descriptions de service et les autres documents de service Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un accord entre vous et Dell. Ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans les autres documents de service Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell sera uniquement considérée comme se référant à Dell en tant que prestataire du service pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell dans le cadre du Service décrit dans la présente déclaration. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.

* Les clients peuvent accéder à leur site Web* www.Dell.com local en consultant simplement le site www.Dell.com depuis un ordinateur connecté à Internet dans leur région, ou en choisissant « Choose a Region/Country » (Choisir une région/un pays) parmi les options du site Web de Dell : <http://www.Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Le Client accepte en outre que s'il renouvelle, modifie, prolonge ou continue d'utiliser le service au-delà de la durée initiale, ce dernier est soumis à la Description du service alors en vigueur, disponible sur le site www.Dell.com/service-descriptions/global. Si une disposition de la présente Description du service entre en conflit avec une disposition du Contrat, les dispositions de la présente Description du service prévaudront, mais uniquement dans les limites dudit conflit, et elles ne remplaceront en aucun cas les autres dispositions du Contrat qui ne vont pas expressément à l'encontre de la présente Description du service.

En commandant les Services, en recevant la prestation, en utilisant les Services ou les logiciels connexes, ou en sélectionnant le bouton ou la case (ou autre) « J'accepte » sur le site Dell.com, lors de votre achat, ou dans l'une des interfaces Internet ou logicielles Dell, vous acceptez d'être lié par la présente Description du service et par les contrats qui y sont référencés. Si vous souscrivez à cette Description du service pour le compte d'une société ou d'une autre personne morale, vous déclarez être légalement autorisé à assujettir cette personne morale aux conditions de la présente Description du service, auquel cas la mention « vous » ou le « Client » désigne cette personne morale. Outre le fait de recevoir la présente Description du service, les Clients de certains pays peuvent également être tenus de signer un bon de commande.

Conditions générales supplémentaires applicables aux services de support et en rapport avec une garantie

Produits pris en charge.

Le présent Service est disponible pour les produits pris en charge, notamment certains logiciels achetés dans leur configuration standard (les « **Produits pris en charge** »). La liste des Produits pris en charge est régulièrement actualisée. Contactez votre ingénieur commercial pour obtenir la liste la plus récente des Services disponibles pour vos produits Dell ou autres que Dell. Chacun des Produits pris en charge porte un numéro de série (le « **Numéro de série** »). Le Client est tenu de souscrire à un contrat de service distinct pour chaque Produit pris en charge. Mentionnez le Numéro de service du Produit pris en charge lorsque vous contactez Dell au sujet du présent Service.

Garantie matérielle limitée ; limites de couverture matérielle.

Les services de support peuvent inclure des options de support technique (par téléphone, par Internet, etc.) ainsi que les interventions pièces et main-d'œuvre correspondantes relatives à la réparation ou au remplacement de pièces présentant un ou plusieurs défauts de fabrication conformément à la période de garantie limitée applicable aux Produits pris en charge du Client (un « **Incident qualifié** »). La garantie matérielle limitée de Dell pour les clients américains et canadiens est accessible sur le site <http://www.Dell.com/Warranty> ou sur votre site Dell.com régional (hors États-Unis). Le Client reconnaît que le risque de défaillance du matériel peut augmenter avec la durée d'utilisation de son Produit pris en charge. Des limites de couverture matérielle sont susceptibles de s'appliquer. Il est possible de disposer à titre payant d'offres de service élargissant ces limites. Consultez le site www.Dell.com/Warranty ou votre site Dell.com régional pour obtenir de plus amples informations sur les garanties, ou contactez un analyste du support technique Dell pour en savoir plus.

Période de validité.

La présente Description du service entre en vigueur à la date de votre bon de commande et se poursuit pendant toute la période de validité (la « Période de validité ») indiquée sur le bon de commande. Le nombre de systèmes, de licences, d'installations, de déploiements, de points de terminaison gérés ou d'utilisateurs finaux pour lesquels le Client a acheté un ou plusieurs Services, ainsi que le tarif ou le prix et les conditions applicables de la période de validité pour chacun des services, figurent sur le Bon de commande du Client. Sauf accord écrit contraire conclu entre le Client et Dell, les achats des Services en vertu de la présente Description du service sont réservés au seul usage interne du Client et ne doivent pas être utilisés à des fins de revente ou dans le cadre d'un bureau de services.

Informations supplémentaires importantes

A. Limites commercialement raisonnables du Champ d'application du Service. Dell peut refuser d'effectuer la prestation du Service si, à son avis, celle-ci est de nature à faire naître un risque excessif pour Dell ou ses prestataires de services, ou dépasse le champ d'application du Service. Dell décline toute responsabilité relative aux pannes ou aux retards d'exécution causés par des événements échappant à son contrôle, notamment un manquement du Client vis-à-vis des obligations énoncées dans la présente Description du service. Le Service ne concerne que les utilisations pour lesquelles le produit pris en charge a été conçu.

B. Services en option. Il est possible d'acheter auprès de Dell des services en option (support au cas par cas, services gérés, services d'installation, de conseil, professionnels, de support technique ou de formation), variables selon le site du Client. Les services en option peuvent faire l'objet d'un contrat distinct avec Dell. En l'absence d'un tel contrat, les services en option sont fournis conformément aux dispositions de la présente Description du service.

C. Cession. Le groupe Dell peut être amené à déléguer le présent service et/ou la présente Description du service à des prestataires de services tiers qualifiés.

D. Annulation. Dell se réserve le droit d'annuler le présent Service à tout moment au cours de sa période de validité pour l'un des motifs suivants :

- le Client ne s'est pas acquitté de la totalité du montant à verser pour le présent service, conformément aux conditions stipulées sur sa facture ;
- le Client se montre insultant, menaçant ou refuse de coopérer avec le technicien ; ou
- Le Client n'a pas respecté l'ensemble des conditions générales stipulées dans la présente Description du service.

E. Annulation. En cas d'annulation du présent service par Dell, le Client en sera avisé par écrit à l'adresse figurant sur la facture du Client. Cette notification 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 la notification d'annulation au Client, sauf dispositions contraires prévues par la législation locale qui ne peuvent pas être modifiées par contrat. Si Dell annule le présent service conformément à ce paragraphe, le Client ne pourra bénéficier d'aucun remboursement des montants acquittés ou dus à Dell.

F. Restrictions géographiques et délocalisation. Le présent Service est destiné à être assuré sur le ou les sites mentionnés sur la facture du Client. Le présent Service n'est pas proposé sur tous les sites. Si votre Produit pris en charge ne se trouve pas dans une zone géographique qui correspond à la zone mentionnée dans les dossiers de services Dell pour ce Produit, ou si les détails de configuration ont été modifiés sans que mention en soit faite à Dell, Dell doit d'abord requalifier le droit de support auquel vous avez souscrit avant de pouvoir redéfinir des délais de réponse applicables pour ledit Produit. Les options du Service (les niveaux de service et les horaires de support technique) varient selon les régions et la configuration et ne sont pas forcément disponibles dans la région du Client. Contactez votre ingénieur commercial à ce propos. L'obligation faite à Dell de fournir les présents Services pour des Produits pris en charge délocalisés est soumise à différents facteurs, notamment et sans limitation la disponibilité locale des Services, des frais supplémentaires, une inspection et une nouvelle homologation des Produits pris en charge délocalisés, aux tarifs en vigueur de Dell.

G. Transfert du Service. Dans les limites autorisées par la présente Description du service, le Client peut céder le présent Service à un tiers ayant acheté l'intégralité du Produit pris en charge avant expiration de la période de validité du présent service en cours au moment de l'achat, sous réserve que le Client soit l'acheteur initial du produit pris en charge et du présent service, ou que le Client ait acheté le produit pris en charge et le présent service à leur propriétaire d'origine (ou à un cessionnaire précédent) et qu'il se soit conformé à l'ensemble des procédures de transfert, consultables sur www.support.Dell.com. Des frais de transfert sont susceptibles d'être facturés. Remarque : lorsque le Client ou le cessionnaire du Client délocalise le Produit pris en charge vers une zone géographique où le présent Service n'est pas disponible (ou disponible à un autre prix), le Client ou le cessionnaire du Client peut être contraint de s'acquitter de frais supplémentaires pour pouvoir continuer à bénéficier du même niveau de couverture sur le nouveau lieu d'utilisation. Si le Client ou le cessionnaire du Client décide de ne pas s'acquitter de ces frais supplémentaires, le Service pourra être automatiquement transféré vers les niveaux de support disponibles à son nouvel emplacement pour le même prix ou à un prix moindre, sans remboursement de la différence de prix.

© 2019 Dell Inc. Tous droits réservés. Des marques et désignations commerciales peuvent apparaître dans le présent document en référence aux entités revendiquant la propriété de ces marques et désignations commerciales ou à leurs produits. Les conditions générales de vente de Dell sont applicables et peuvent être consultées dans le tableau de la page suivante. Un exemplaire imprimé des conditions générales de vente de Dell est également disponible sur demande.