



## Description du Service

---

### APEX AIOps Incident Management Expert Advisory Services

#### Introduction

Dell Technologies Services a le plaisir de fournir les services APEX AIOps Incident Management Expert Advisory Services (le ou les « Services ») conformément à la présente Description du Service (la « Description du Service »). Votre proposition commerciale, le bon de commande ou tout autre type de facture ou de confirmation de commande faisant l'objet d'un accord mutuel (selon le cas, le « Bon de commande ») indiquera le nom du ou des Services et des options que vous avez achetés. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre ou vos contrats de service, veuillez contacter le support technique ou votre agent commercial.

#### Champ d'application du présent Service

Le champ d'application de ces Services (« Heures de conseil d'experts ») concerne le logiciel APEX AIOps Incident Management Enterprise/On Premise (y compris les instances du logiciel APEX AIOps Incident Management Enterprise/On Premise hébergées par Dell pour le compte du Client conformément à la commande par le Client de services d'hébergement APEX AIOps Incident Management Hosting Services) et le service APEX AIOps Incident Management Cloud Service (collectivement, les « Offres APEX AIOps Incident Management »). Il s'agit d'un service fournissant un nombre défini d'heures par an pour aider les Clients avec leur Offre et leur environnement APEX AIOps Incident Management :

- Assistance à la configuration à distance
- Assistance à l'intégration à distance

#### FONCTIONNALITÉS EN BREF

Fonctionnalité du programme	Bronze	Silver	Gold	Platinum
Heures de service annuelles dédiées	50 heures/an	100 heures/an	250 heures/an	500 heures/an

La présente Description du Service ne confère au Client aucune autre garantie que celles prévues par les dispositions de son contrat-cadre de services ou de son Contrat tel que défini ci-dessous, selon les cas.

## Exclusions

- Les éléments personnalisés ne seront pas implémentés ni pris en charge.

## Définitions

« Personnalisé » signifie que les éléments ne sont pas immédiatement disponibles via l'Offre APEX AIOps Incident Management et les intégrations prises en charge.

« Engagement planifié » désigne une ou plusieurs réunions Dell planifiées avec le client.

### Responsabilités du Client spécifiques de l'offre

**Responsabilités du Client.** Le Client accepte de coopérer avec Dell, y compris pour mettre en œuvre les mises à jour et fournir à Dell un accès en temps opportun aux systèmes, aux données, aux informations et au personnel. Le Client comprend et accepte que les performances de Dell dépendent de l'exercice rapide et efficace de ses responsabilités, ainsi que des décisions et approbations opportunes en rapport avec les Services de support.

**Contact désigné.** Le Client doit désigner un interlocuteur principal, et au moins un remplaçant en son absence, pour assurer la liaison entre le Client et l'équipe de support Dell Technologies (le « Contact désigné »). Le Contact désigné doit connaître le Produit ou le Service hébergé (y compris la formation de base sur les produits) et les besoins du Client. Les communications entre Dell et le Client s'effectueront par e-mail.

## Conditions générales des Services

La présente Description du Service est conclue entre vous, le Client (« vous » ou le « Client »), et l'entité légale mentionnée sur votre Bon de commande pour l'achat du présent Service (« Entité légale Dell »). La prestation du présent Service est soumise à un contrat-cadre de services distinct, conclu entre le Client et l'Entité légale Dell, qui autorise expressément la vente du Service. En l'absence d'un tel contrat autorisant expressément ce Service, selon la situation géographique du Client, le présent Service est régi par les conditions commerciales de Dell ou le contrat référencé dans le tableau ci-dessous (dans ce cas, le « Contrat »). Le tableau ci-dessous indique l'URL permettant d'accéder au Contrat applicable en fonction de la situation géographique du Client. Les parties déclarent avoir lu les conditions générales en ligne et acceptent d'être liées par ces dernières.

Situation géographique du Client	Conditions générales applicables à votre achat de Services	
	Clients achetant les Services directement	Clients achetant les Services auprès d'un revendeur agréé
États-Unis	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Canada	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (anglais) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (français canadien)	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (anglais) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (français canadien)
Amérique latine et Caraïbes	Site Web local <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> propre au pays ou <a href="https://www.dell.com/service-descriptions">Dell.com/service-descriptions</a> *	Les Descriptions de Services et autres documents associés aux services de l'Entité légale Dell que vous pouvez recevoir de votre revendeur ne constituent pas un contrat entre vous et l'Entité légale Dell ; ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du revendeur, 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 tout autre document de service de l'Entité légale Dell s'entend,

		<p>dans ce contexte, comme une référence à vous-même, alors que toute référence à l'Entité légale Dell s'entend uniquement comme une référence à l'Entité légale Dell en tant que prestataire de services fournissant le Service au nom de votre revendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec l'Entité légale Dell dans le cadre du Service décrit dans le présent document. Pour éviter toute ambiguïté, nous précisons donc que les conditions de paiement ou autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un revendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le revendeur.</p>
Asie-Pacifique et Japon	<p>Site Web local <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> propre au pays ou <a href="http://Dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a>*.</p>	<p>Les Descriptions de Services et autres documents associés aux services de l'Entité légale Dell que vous pouvez recevoir de votre revendeur ne constituent pas un contrat entre vous et l'Entité légale Dell ; ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du revendeur, 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 tout autre document de service de l'Entité légale Dell s'entend, dans ce contexte, comme une référence à vous-même, alors que toute référence à l'Entité légale Dell s'entend uniquement comme une référence à l'Entité légale Dell en tant que prestataire de services fournissant le Service au nom de votre revendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec l'Entité légale Dell dans le cadre du Service décrit dans le présent document. Pour éviter toute ambiguïté, nous précisons donc que les conditions de paiement ou autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un revendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le revendeur.</p>
Europe, Moyen-Orient et Afrique	<p>Site Web local <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> propre au pays ou <a href="http://Dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a>*.</p> <p>En outre, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL correspondant à leur pays ci-dessous :</p> <p>France : <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Allemagne : <a href="http://Dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Royaume-Uni : <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>Les Descriptions de Services et autres documents associés aux services de l'Entité légale Dell que vous pouvez recevoir de votre revendeur ne constituent pas un contrat entre vous et l'Entité légale Dell ; ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du revendeur, 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 tout autre document de service de l'Entité légale Dell s'entend, dans ce contexte, comme une référence à vous-même, alors que toute référence à l'Entité légale Dell s'entend uniquement comme une référence à l'Entité légale Dell en tant que prestataire de services fournissant le Service au nom de votre revendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec l'Entité légale Dell dans le cadre du Service décrit dans le présent document. Pour éviter toute ambiguïté, nous précisons donc que les conditions de paiement ou autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un revendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le revendeur.</p>

\* Les clients peuvent se rendre sur leur site Web local [Dell.com](http://Dell.com) en accédant simplement à [Dell.com](http://Dell.com) à partir d'un ordinateur connecté à Internet depuis leur zone géographique, ou en choisissant l'option de sélection d'une zone géographique ou d'un pays sur le site Dell à l'adresse [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](http://Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).

Le Client accepte en outre qu'en renouvelant, en modifiant, en prolongeant ou en continuant à utiliser le Service au-delà de la durée initiale, ce dernier soit soumis à la Description du Service alors en vigueur, disponible sur le site [Dell.com/servicedescriptions](http://Dell.com/servicedescriptions).

Confidentialité : Dell Technologies Services traitera toutes les informations personnelles recueillies dans le cadre de cette Description du Service conformément à la Déclaration de confidentialité de Dell Technologies pour la juridiction applicable. Ces déclarations sont toutes disponibles à l'adresse <http://www.dell.com/localprivacy>, chacune d'elles étant incluse en référence dans les présentes.

En cas de conflit entre les termes de certains documents qui constituent le présent Contrat, les documents prévaudront dans l'ordre suivant : (i) la présente Description du Service ; (ii) le Contrat ; (iii) le Bon de commande. Les termes qui prévalent seront interprétés de la manière la plus restrictive possible afin de résoudre le conflit, tout en préservant au maximum les termes non conflictuels, notamment au sein d'un même paragraphe, d'une même section ou d'une même sous-section.

En commandant les Services, en bénéficiant de la prestation, en utilisant les Services ou les logiciels connexes, ou en sélectionnant le bouton ou la case « J'accepte » (ou toute autre option similaire) sur le site Web Dell.com ou DellEMC.com lors de votre achat, ou dans une interface Internet ou logicielle Dell Technologies, 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 de toute autre entité légale, vous déclarez être légalement autorisé à assujettir cette entité légale aux conditions de la présente Description du Service, auquel cas la mention « vous » ou le « Client » désignera cette entité légale. Outre le fait de recevoir la présente Description du Service, les Clients peuvent également être tenus de signer un Bon de commande dans certains pays.

## Conditions générales supplémentaires

**1. Période de validité.** La présente Description du Service entre en vigueur à la date indiquée sur votre Bon de commande et se poursuit pendant toute la période de validité (« **Période de validité** ») spécifiée sur ce dernier. 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, le tarif ou le prix, ainsi que la Période de validité applicable pour chaque Service figurent sur le Bon de commande du Client. Sauf accord contraire écrit entre le Client et Dell Technologies Services, les Services achetés 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.

### 2. Informations supplémentaires importantes

**A. Report.** Dès lors que l'exécution du présent Service a été planifiée, toute modification du calendrier doit avoir lieu au moins huit (8) jours calendaires avant la date programmée. Si le Client reporte ce service 7 jours ou moins avant la date planifiée, les Heures de conseil d'experts restantes seront déduites du contrat pour l'engagement planifié. Tout report du Service sera confirmé par le Client au moins 8 jours avant le début du Service.

**B. Services en option.** Il est possible d'acheter des heures de service en option auprès de Dell Technologies Services. Les services en option peuvent faire l'objet d'un contrat distinct conclu avec Dell Technologies Services. En l'absence d'un tel contrat, les services en option sont fournis conformément aux dispositions de la présente Description du Service.

**C. Cession et sous-traitance.** Dell Technologies Services se réserve le droit de sous-traiter ce Service et/ou de céder cette Description du Service à des prestataires de services tiers qualifiés afin qu'ils exécutent le Service pour le compte de Dell Technologies Services.

**D. Résiliation.** Dell Technologies Services se réserve le droit de résilier 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 dû pour le Service conformément aux conditions stipulées sur sa facture ;
- le Client se montre insultant, menaçant ou refuse de coopérer avec l'agent du support technique ou le technicien sur site ; ou
- le Client n'a pas respecté l'ensemble des conditions générales stipulées dans la présente Description du Service.

En cas de résiliation du présent Service par Dell Technologies Services, le Client en sera avisé par écrit à l'adresse figurant sur son Bon de commande. Cet avis comportera le motif de la résiliation ainsi que sa date d'entrée en vigueur, à savoir un minimum de dix (10) jours à compter de la date d'envoi par Dell Technologies Services de l'avis de résiliation au Client, sauf dispositions contraires prévues par la législation locale ne pouvant être modifiées par contrat. Si Dell Technologies Services résilie le présent Service conformément à ce paragraphe, le Client ne pourra bénéficier d'aucun remboursement des montants acquittés ou dus à Dell Technologies Services.

Copyright © 2024 Dell Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. Dell Technologies, Dell et d'autres marques sont des marques commerciales de Dell Inc. ou de ses filiales. D'autres marques commerciales éventuellement citées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Publié en France.

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