

Basic Hardware Support for Infrastructure (« Basic Support »)

Introduction

Dell Technologies¹ a le plaisir de présenter le service Support de base (le ou les « **Services** » ou « **Services de support** ») 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 produit par Dell Technologies (le « **Bon de commande** ») indiquera le nom du ou des Produits², Services applicables et options associées, le cas échéant. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre contrat-cadre lié aux Services (le « **Contrat** »), contactez votre agent commercial Dell Technologies. Pour les Clients qui achètent auprès de Dell dans le cadre d'un contrat distinct autorisant la vente de ces Services, le Supplément aux Conditions générales de Dell Services³ s'applique également à ces Services. Pour recevoir une copie du contrat conclu avec votre revendeur Dell Technologies, contactez le revendeur.

Champ d'application du Service

Ce Service comprend les prestations suivantes :

- Accès aux équipes et organisations de Service client et Support technique de Dell Technologies pour l'assistance au dépannage des produits, conformément au tableau ci-dessous.
- Intervention sur site d'un technicien et/ou envoi de pièces de rechange sur le Site d'installation ou tout autre lieu d'activité du Client approuvé par Dell Technologies, comme précisé dans le Contrat (en fonction de la nécessité et conformément à l'option de support souscrite) en vue de résoudre un problème lié à un Produit.

Pour plus de détails, veuillez consulter le tableau ci-dessous.

Comment contacter Dell Technologies en cas de besoin ?

Support en ligne, par chat et par e-mail : support Dell Technologies via le site Web, par chat et par e-mail disponible pour certains produits sur la page www.dell.com/contactus

Demandes de support par téléphone : Disponibilité pendant les heures de bureau locales. La disponibilité, qui peut être différente en dehors des États-Unis, se limite aux efforts commercialement raisonnables, sauf disposition contraire mentionnée dans le présent document. Visitez la page www.dell.com/contactus pour obtenir une liste des numéros de téléphone applicables à votre zone.

Le tableau ci-dessous dresse la liste des caractéristiques du service Support de base fourni dans le cadre des conditions de maintenance et/ou de la garantie standard de Dell Technologies⁴. Basic Support est disponible pour assurer le support et la maintenance des éléments suivants :

1. Équipement Dell Technologies identifié dans le [Tableau de maintenance et de garantie des produits Dell Technologies](#) et/ou sur votre **Bon de commande** comme
 - comprenant le service Basic Support pendant la période de garantie applicable ou
 - éligible au service Basic Support au cours d'une période de maintenance ultérieure

Logiciels Dell Technologies identifiés dans le [Tableau de maintenance et de garantie des produits Dell Technologies](#) et/ou sur votre **Bon de commande** comme éligibles au Basic Support au cours d'une période de maintenance.

¹ « Dell Technologies », tel qu'utilisé dans le présent document, désigne l'entité de vente applicable Dell (« Dell ») mentionnée sur votre Bon de commande Dell, ainsi que l'entité de vente applicable EMC (« EMC ») mentionnée sur votre Bon de commande EMC. L'utilisation de « Dell Technologies » dans le présent document n'indique aucunement une modification de la dénomination sociale de l'entité Dell ou EMC avec laquelle vous avez traité.

² Tels qu'utilisés dans le présent document, les termes « Produits Dell Technologies », « Produits », « Équipement » et « Logiciels » désignent l'équipement et les logiciels Dell Technologies identifiés dans le [Tableau de maintenance et de garantie des produits Dell Technologies](#) ou sur votre Bon de commande. Les termes « Produits tiers » sont définis dans votre Contrat ou, en l'absence d'une telle définition dans votre Contrat, dans les [Conditions générales de vente de Dell Technologies](#) ou dans vos conditions de vente Dell Technologies locales, le cas échéant. Les termes « Vous » et « Client » désignent l'entité représentant l'acheteur de ces Services dans le Contrat.

³ Pour consulter le Supplément aux Conditions générales de vente de Dell Services, consultez la page <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, choisissez votre pays, puis sélectionnez l'onglet Services d'assistance dans la colonne de navigation de gauche de votre page locale.

⁴ Des informations détaillées sur la garantie Limited Hardware Warranty de Dell sont disponibles dans les [Conditions générales de la garantie Limited Hardware Warranty](#).

CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE	DESCRIPTION	BASIC SUPPORT : DÉTAILS DE LA COUVERTURE
SUPPORT TECHNIQUE MONDIAL	Le Client peut contacter Dell Technologies par téléphone pendant les heures de bureau locales ou via l'interface Web 24x7 pour signaler un problème lié à l'équipement. Les contacts téléphoniques seront dirigés vers un contact du support technique à distance pour les aider à résoudre leur problème.	Incluse.
INTERVENTION SUR SITE	Lorsque Dell Technologies a isolé le problème et estime qu'une Intervention sur site est nécessaire, Dell Technologies envoie du personnel autorisé sur le Site d'installation afin de trouver une solution.	<p><u>Intervention sur site le jour ouvré suivant</u></p> <p>À la suite du diagnostic et du dépannage téléphoniques, un technicien peut généralement être dépêché pour arriver sur site le jour ouvré suivant.</p> <ul style="list-style-type: none"> Les appels reçus par Dell Technologies après l'heure de fermeture locale du site du Client peuvent nécessiter un jour ouvré supplémentaire pour que le technicien de service arrive sur place.
PLATEFORMES PROSUPPORT AIOPS	AIOps est l'intelligence artificielle (IA) pour les opérations IT. Il fait référence à l'utilisation stratégique des technologies d'IA, d'apprentissage automatique (Machine Learning) et de Machine Reasoning (MR) qui simplifient et rationalisent les processus et optimisent l'utilisation des ressources informatiques du Client.	<p>Inclus.</p> <p>Les plateformes ProSupport AIOps comprennent TechDirect et MyService 360, qui sont toutes activées via un logiciel de connectivité comme secure connect gateway et offrent les avantages suivants, sans s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> Détection proactive des problèmes matériels et création de dossiers d'incident* Création de dossiers d'incident en libre-service Expédition de pièces en libre-service <p>Conseils sur la sécurité de la part de Dell.</p> <p>* Toute action supplémentaire sur le dossier par le support technique Dell Technologies nécessite que le Client contacte l'organisation de support et de service client de Dell Technologies dans les 48 heures. Dans le cas contraire, le dossier sera automatiquement clôturé, si aucune action n'est demandée par le Client.</p>
LIVRAISON DE PIÈCES DE RECHANGE	La société Dell Technologies fournit des pièces de remplacement lorsqu'elle l'estime nécessaire.	<p>Inclus.</p> <p>Les pièces de rechange seront expédiées au Client et livrées le jour ouvré suivant.</p> <p>Les limites horaires locales du pays pour l'expédition peuvent avoir une incidence sur la livraison des pièces de rechange le jour ouvré suivant.</p> <p>Il incombe au Client d'installer les pièces désignées par Dell Technologies comme composants remplaçables par l'utilisateur (CRU).</p>

		<p>Si le Client installe le CRU, il lui incombe de renvoyer la pièce remplacée dans les locaux désignés par Dell Technologies. Si un Client a besoin d'aide pour remplacer un CRU, Dell Technologies peut l'aider à distance et/ou avec un technicien sur site.</p> <p>Si, au cours du diagnostic, le technicien Dell détermine qu'une réparation peut être effectuée sur une pièce CRU, Dell expédie directement cette dernière au Client.</p>
DROITS AUX NOUVELLES VERSIONS LOGICIELLES	La société Dell Technologies accorde les droits relatifs aux nouvelles versions logicielles qu'elle rend publiquement accessibles.	Non inclus, sauf si cela est indiqué dans le Tableau de maintenance et de garantie des produits Dell Technologies.
INSTALLATION DE VERSIONS LOGICIELLES	L'installation de nouvelles versions logicielles n'est pas incluse.	Le client effectuera l'installation de nouvelles versions logicielles (y compris pour le Logiciel non considéré par Dell Technologies comme Logiciel d'environnement d'exploitation de l'Équipement et pour le Logiciel considéré par Dell Technologies comme Logiciel d'environnement d'exploitation de l'Équipement).

Obligations sur site

Si les services nécessitent une intervention sur site, le Client fournira toutes les informations, les outils et l'infrastructure en matière d'intégrité et de sécurité requis par les lois et réglementations locales applicables.

Le Client doit fournir gratuitement à Dell Technologies un accès libre, sécurisé et suffisant à ses locaux et à son environnement, y compris un espace de travail suffisamment grand, un accès au réseau électrique, des équipements de protection (si nécessaires) tels que des dispositifs de levage de serveur, des échelles, des casques de sécurité, des protections auditives, etc., ainsi qu'une ligne téléphonique locale. Il doit également fournir un écran ou un terminal d'affichage, une souris (ou un dispositif de pointage) et un clavier (sans coût supplémentaire pour Dell Technologies), si le système ne dispose pas de ces éléments. Pour les produits de plus de 70 livres (32 kg), il incombe au client de fournir l'équipement de levage approprié pour toute intervention de support sur site ou de déploiement. Pour les produits pesant entre 40 livres (18 kg) et 70 livres (32 kg), le client devra retirer le produit du rack pour que Dell puisse fournir le service. Si ces conditions ne sont pas remplies, le client peut être tenu de payer des frais supplémentaires pour les ressources nécessaires au retrait sécurisé du serveur du rack.

Exclusions

Les activités suivantes sont exclues du champ d'application de la présente Description de service :

- Désinstallation, réinstallation ou configuration du ou des produits, logiciels ou applications
- Retrait du Produit désinstallé des locaux du Client
- Les logiciels de serveur/stockage/réseau ne sont pas classés comme Équipement
- Dépannage logiciel de l'environnement d'exploitation au-delà du rétablissement de l'état de fonctionnement du Produit (par exemple, le conseil, le réglage des performances, la configuration, la rédaction de scripts ou l'analyse comparative sont exclus)
- Services requis en raison de la non-mise à jour des logiciels et de(s) Produit(s) pris en charge vers le niveau minimal de version spécifié, tel qu'il est défini dans le [document relatif au code de référence](#)
- Services requis, car le Client n'a pas implémenté les réparations, modifications ou correctifs système indiqués par Dell Technologies, ou n'a pas pris les mesures précédemment recommandées par Dell Technologies pour éviter le problème, par exemple un conseil de sécurité ou une mise à jour contenant un correctif critique
- Services qui, de l'avis de Dell Technologies, sont requis en raison d'une utilisation ou d'un traitement incorrects des produits ou équipements
- Personnalisation du serveur ou de l'appareil de stockage du Client, sauf mention contraire dans la présente Description du Service
- Toute récupération ou tout transfert des données ou applications
- Service de garantie ou de support pour les systèmes, logiciels ou composants supplémentaires autres que Dell Technologies

- Services qui, de l'avis de Dell Technologies, sont requis en raison de tentatives non autorisées d'installation, de réparation, de maintenance ou de modification du matériel, du micrologiciel ou des logiciels par un personnel tiers
- Installation de l'imprimante réseau ou mappage du partage des fichiers réseau
- Toute configuration de serveur, stockage, réseau ou routeur
- Services de réseau, y compris le rattachement d'un système à un réseau (autre qu'un LAN Ethernet)
- Toute activité qui n'est pas spécifiquement indiquée dans cette Description du Service

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, selon le cas.

Autres détails concernant votre service

Les périodes de garantie et les options de support (« Informations de support ») mentionnées sur le présent site Web s'appliquent (i) uniquement entre Dell Technologies et les organisations qui se procurent les produits applicables et/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 support commandés par le Client Dell Technologies au moment où les Informations de support étaient en vigueur. Dell Technologies peut modifier les Informations de support à tout moment. À l'exception des modifications apportées par les éditeurs et les fabricants de Produits tiers, le Client Dell Technologies sera averti de toute modification des Informations de support Dell Technologies de la manière indiquée dans la commande de produits et/ou dans le contrat de maintenance en vigueur conclu entre Dell Technologies et le Client Dell Technologies. Toutefois, cette modification ne s'appliquera pas aux produits ni aux options de support commandés par le Client Dell Technologies avant la date de cette modification.

La société Dell Technologies ne sera pas tenue de fournir des Services de support pour l'Équipement se situant hors de la Zone de service Dell Technologies. La « Zone de service Dell Technologies » désigne un lieu (i) se trouvant à moins de cent (100) miles ou cent soixante (160) kilomètres en voiture d'un centre de service Dell Technologies, et (ii) situé dans le même pays que le centre de service Dell Technologies, sauf mention contraire dans votre contrat-cadre conclu avec Dell Technologies. Dans ce cas, la définition du contrat-cadre prévaudra. Pour les clients EMEA, sauf stipulation contraire dans la présente Description du Service ou dans le Contrat, le service sur site est disponible à une distance maximale de cent cinquante (150) kilomètres du site logistique de Dell Technologies le plus proche (site PUDO ou Enlèvement/Dépôt). Contactez votre agent commercial pour obtenir des informations plus détaillées sur la disponibilité du service sur site dans la zone EMEA.

Le présent Service n'est pas proposé sur tous les sites. 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 que l'information ait été communiquée à Dell Technologies, Dell Technologies devra alors tout d'abord requalifier votre Produit pour le droit de support auquel vous avez souscrit avant de pouvoir redéfinir des temps de réponse applicables pour ledit Produit. Les options du Service (niveaux de service, horaires du support technique et délais d'intervention sur site) varient selon les zones géographiques et la configuration. Certaines options peuvent ne pas être disponibles dans la zone géographique du Client. Contactez votre agent commercial pour en savoir plus. 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 accord contraire conclu entre Dell Technologies et le Client, dans les cas où des pièces sont expédiées directement au Client, celui-ci doit être en mesure d'accepter l'expédition sur les lieux où les Produits doivent faire l'objet du service. Dell Technologies ne sera pas tenue responsable des retards de support dus à l'impossibilité ou au refus du Client d'accepter l'expédition des pièces. Les systèmes de stockage à plusieurs composants nécessitent des contrats d'options de support actifs sur tous les composants matériels et logiciels afin de bénéficier de tous les avantages du contrat de support pour l'ensemble de la solution. Sauf disposition contraire convenue par écrit avec le Client, Dell Technologies se réserve le droit de modifier le champ d'application des Services de support en fournissant un préavis écrit de soixante (60) jours au Client.

Pièces en stock : Dell dispose actuellement de plusieurs entrepôts de stockage de pièces partout dans le monde. Certaines pièces peuvent ne pas être stockées à proximité du site du Client. Lorsqu'une pièce nécessaire à la réparation des Produits pris en charge n'est pas disponible dans un entrepôt Dell situé à proximité du site du Client et qu'elle doit être envoyée depuis un autre entrepôt, elle est expédiée au plus vite dans les limites du possible d'un point de vue commercial et pratique.

Les produits ou services obtenus auprès d'un revendeur Dell Technologies sont exclusivement régis par le contrat conclu entre l'acheteur et le revendeur. Ce contrat peut prévoir des conditions identiques aux Informations de support mentionnées sur le présent site Web. Le revendeur peut prendre des dispositions avec Dell Technologies afin qu'elle propose des services de garantie et/ou de maintenance à l'acheteur au nom du revendeur. Les clients et les revendeurs qui proposent des services de garantie et/ou de maintenance ou des services professionnels doivent être correctement formés et certifiés.

La prestation de tout service par des tiers, des clients ou des revendeurs non formés/non certifiés peut entraîner des frais supplémentaires si l'assistance de Dell Technologies est requise suite à la prestation de tels services par ces tiers. Veuillez prendre contact avec le revendeur ou l'agent commercial local de Dell Technologies pour obtenir des informations supplémentaires concernant l'exécution des services de garantie et de maintenance par Dell Technologies pour les Produits obtenus auprès d'un revendeur. Dell Technologies conserve les droits pour déterminer la résolution finale de tous les incidents de support. Les activités telles que les éléments suivants, mais sans s'y limiter, sont exclus du présent Service : Services requis en raison d'un défaut de correction, de réparation, d'application de correctif ou de modification du système assurés par Dell Technologies ; services qui, de l'avis de Dell, sont requis en raison de tentatives non autorisées par un personnel tiers d'installer, de réparer, d'effectuer des opérations de maintenance ou de modifier le matériel, le firmware ou les logiciels ; services qui, de l'avis de Dell Technologies, sont requis en raison d'une manipulation ou d'une utilisation inappropriée des produits ou équipements ; et services requis en raison de l'incapacité du Client à prendre les mesures d'évitement précédemment recommandées par Dell Technologies.

Après le diagnostic à distance, Dell se réserve le droit de refuser les demandes de remplacement de composants défectueux émanant des Clients si ces demandes dépassent sensiblement les taux de défaillance standard pour le composant et le système concernés. Ces taux de défaillance font l'objet d'une surveillance constante de la part de Dell dans le cadre de son activité en tant que prestataire de services de support informatique.

Limites du champ d'application du Service. Dell peut refuser d'effectuer la prestation du Service si elle est de nature à créer un risque excessif pour Dell ou ses prestataires de services, ou si elle sort du champ d'application du Service. Dell décline toute responsabilité quant aux pannes ou aux retards d'exécution causés par des événements échappant à son contrôle, notamment un manquement du Client aux obligations énoncées dans la présente Description du Service.

Mise à jour des logiciels et des versions de service. Le Client doit s'assurer que les logiciels et le(s) Produit(s) pris en charge restent à jour par rapport aux niveaux minimaux de version spécifiés par Dell Technologies dans le [document relatif au code de référence](#). Le Client doit également veiller à l'installation des niveaux minimaux de version des logiciels ou des firmwares sur les pièces de remplacement, des correctifs, des mises à jour logicielles ou de toute version ultérieure conformément aux instructions de Dell pour que le ou les Produits pris en charge demeurent éligibles au présent Service. Dell Technologies se réserve le droit, à sa seule discrétion, de refuser tout service de support pour les logiciels et Produits pris en charge qui ne respecteraient pas les niveaux minimaux de version définis par Dell Technologies, tels que spécifiés dans le [document relatif au code de référence](#).

NOUS CONTACTER

Pour en savoir plus, contactez votre représentant local ou votre revendeur agréé.

Copyright © 2025 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. Les autres marques 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 sont modifiables sans préavis.