

# Basic Hardware Support for Infrastructure (« Basic Support »)

## Introduction

Dell Technologies<sup>1</sup> a le plaisir de présenter le service Basic Support (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 Produits<sup>2</sup>, 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 Services<sup>3</sup> 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.
- La garantie Limited Hardware Warranty de Dell, pour les États-Unis uniquement, s'appliquera aux Produits pris en charge<sup>4</sup>

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](http://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](http://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 Basic Support fourni dans le cadre des conditions de maintenance et/ou de la garantie standard de Dell Technologies. 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.

<sup>1</sup> « Dell Technologies », tel qu'utilisé dans le présent document, désigne l'entité commerciale applicable Dell (« Dell ») mentionnée sur votre Bon de commande Dell, ainsi que l'entité commerciale 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.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Pour consulter le Supplément aux Conditions générales de vente de Dell Services, visitez 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.

<sup>4</sup> Pour passer en revue les limites de couverture de la garantie Limited Hardware Warranty de Dell, consultez les détails disponibles dans les [Conditions générales de la garantie Limited Hardware Warranty](#).

CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE	DESCRIPTION	BASIC SUPPORT : DÉTAILS DE LA COUVERTURE
<b>SUPPORT TECHNIQUE MONDIAL</b>	Le client peut contacter Dell Technologies 24x7 par téléphone pendant les heures de bureau locales ou via l'interface Web 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.	Inclus.
<b>RÉPONSE SUR SITE</b>	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> 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"> <li>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.</li> </ul>
<b>PLATEFORMES PROSUPPORT AIOPS</b>	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 incluent CloudIQ, 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"> <li>Détection proactive des problèmes matériels et création de dossiers d'incident*</li> <li>Création de dossiers d'incident en libre-service</li> <li>Expédition de pièces en libre-service</li> </ul> <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>
<b>LIVRAISON DE PIÈCES DE RECHANGE</b>	La société Dell Technologies fournit des pièces de rechange lorsqu'elle l'estime utile.	<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><b>DROITS AUX NOUVELLES VERSIONS LOGICIELLES</b></p>	<p>La société Dell Technologies accorde les droits relatifs aux nouvelles versions logicielles qu'elle rend publiquement accessibles.</p>	<p>Non inclus, sauf si cela est indiqué dans le Tableau de maintenance et de garantie des produits Dell Technologies.</p>
<p><b>INSTALLATION DE VERSIONS LOGICIELLES</b></p>	<p>L'installation de nouvelles versions logicielles n'est pas incluse.</p>	<p>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).</p>

## 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. 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 support Dell Technologies de la manière indiquée dans la commande de produit en cours et/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 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 partout. 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 et ne sont pas forcément disponibles dans la zone du Client. Contactez votre agent commercial à ce propos. 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. La société 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 d'un Produit pris en charge n'est pas disponible dans des locaux Dell situés à proximité du site du Client et qu'elle doit être envoyée depuis d'autres locaux, elle sera expédiée avec une livraison le lendemain ou au plus vite dans les limites du possible d'un point de vue commercial et pratique. Les composants du système « à caractère stratégique » sont stockés à des emplacements accessibles dans les quatre (4) heures, tels que déterminés par Dell. Un composant à caractère stratégique est un composant qui, en cas de défaillance, peut nuire aux fonctions de base du système. Sont considérés comme non stratégiques pour l'activité les composants suivants (liste non limitative) : logiciels, lecteurs de disquettes, lecteurs multimédias, modems, haut-parleurs, cartes son, lecteurs zip, écrans, claviers et souris. Pour recevoir des pièces dans un délai de quatre (4) heures, le Client doit se situer dans la zone couverte déterminée par Dell. Dell ne peut stocker que les pièces conformes aux configurations standard. Le stockage de pièces de remplacement nécessite trente (30) jours de délai.

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 la société 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 mise en œuvre de tout service par des tiers, des clients ou des revendeurs non formés/non certifiés peut entraîner des frais supplémentaires si Dell Technologies doit fournir des prestations de support suite à la mise en œuvre 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 exclues 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 d'un Client pour remplacer des composants défectueux si ces demandes dépassent matériellement les taux de défaillance standard pour le composant et le système concernés. Ces taux de défaillance font l'objet d'une surveillance permanente de la part de Dell dans le cadre de son activité en tant que fournisseur de services de support IT.

Limites du périmètre du Service. Dell peut refuser d'effectuer la prestation du Service si celle-ci est de nature à faire naître un risque excessif pour Dell ou ses prestataires de services, ou dépasse le périmètre 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.

**Visite de service manquée :** en cas d'absence du Client ou de son représentant autorisé lors du passage du technicien du service sur site, ce dernier se verra dans l'impossibilité d'exécuter la prestation du service. Si possible, les techniciens du service sur site laisseront une carte afin d'informer le Client de leur passage. Le cas échéant, le Client peut se voir facturer des frais supplémentaires pour l'intervention de suivi.

Tout service, tâche ou activité autre que ceux spécifiquement mentionnés dans la présente Description du Service dans la section « Champ d'application du présent Service » n'est pas inclus et sera considéré comme hors du champ d'application. Les services hors du champ d'application seront facturés conformément au tarif horaire en vigueur de Dell pour le service, la tâche ou l'activité exécuté.

## NOUS CONTACTER

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

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. Les autres marques peuvent être des marques de leurs propriétaires respectifs. Publié aux États-Unis.

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.  
Rév. 9 janvier 2024