

Description du service

Dell ProSupport Flex pour clients

Introduction

Dell a le plaisir de présenter ProSupport Flex pour clients (le(s) « **Service(s)** ») conformément à la présente Description du service (la « **Description du service** »). Votre devis, le bon de commande ou tout autre type de facture ou confirmation de commande signé par les deux parties (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, contactez le support technique de Dell ou votre ingénieur commercial.

Champ d'application du présent Service

Le Client doit répondre aux critères suivants pour bénéficier des Services¹ :

1. Le Client doit satisfaire à la base installée minimale qui ne doit pas être inférieure à mille (1 000) Produits pris en charge, couverts par des contrats de service Dell actifs et éligibles pour les Services (la « Base installée minimale »).
2. Ce service est basé sur le numéro de service et ne concerne que les équipements couverts par le programme ProSupport Flex pour clients.
3. Le Client doit disposer d'un centre d'assistance pour la prise en charge de son environnement client
4. Le Client doit avoir souscrit aux sélections de Services minimales obligatoires :
 - Assistance technique ProSupport Flex pour clients sur tous les Produits pris en charge (comme définis ci-dessous)
 - Services de disponibilité de pièces de rechange envoyées sur demande
 - Technicien d'intervention sur site en cas d'Incident qualifié
 - Utilisation de TechDirect ou de l'API Dell pour créer l'incident de service
 - Responsable de compte Support (SAM) pour les actifs clients couverts

Si le client a souscrit aux Services, mais ne répond pas aux critères, les contrats ProSupport Flex pour clients sont susceptibles d'être résiliés à la seule discrétion de Dell. Si le Client ne répond pas au critère relatif à la base installée minimale de Produits pris en charge couverts par les Services, Dell peut décider, à sa seule discrétion, d'accepter le client, de l'autoriser à acheter les Services et de lui fournir pendant douze (12) mois les Services d'un Responsable de compte Support (SAM) et de création de rapports, tels que décrits ci-dessous. Si, après douze (12) mois de Services Dell, le Client ne répond pas au critère relatif à la Base installée minimale de Produits pris en charge couverts par les Services, Dell peut décider, à tout moment et à sa seule discrétion, de résilier la souscription du Client et de transférer son contrat de support ProSupport Flex pour clients vers ProSupport, sauf si le Client a répondu au critère relatif à la Base installée minimale pour la durée des Services qu'il a souscrits ou jusqu'à ce qu'il le fasse. Dell se réserve le droit, à sa seule discrétion, de demander au Client de s'acquitter de frais supplémentaires pour continuer à recevoir les Services d'un Responsable de compte Support (SAM) et de création de rapports décrits ci-dessous. Si le Client choisit de ne pas s'acquitter de ces frais supplémentaires, les Services du Responsable de compte Support (SAM) et de création de rapports peuvent être suspendus ou résiliés à la seule discrétion de Dell.

Le présent Service inclut les prestations suivantes :

1. Responsable de compte Support (SAM), résidant ou non sur le site du client, jouant le rôle d'interlocuteur unique du Client pour aider ce dernier à la gestion des comptes, à l'engagement du support et à la prestation des services.
2. Services de support technique assurés par l'équipe de support technique internationale de Dell.

¹ Il se peut que le client soit présélectionné pour les Services par Dell sur la base de ses ressources de support internes, de son historique des services et de sa capacité de maintenance interne, de son profil de compte global et de son secteur commercial, ainsi que d'autres facteurs pouvant indiquer à Dell, à sa seule discrétion, que le Client est en mesure de mener à bien les tâches de maintenance requises. Dans ce cas, Dell peut choisir de renoncer à son droit de mettre fin aux Services ou de transférer le Client vers un autre service en raison de l'incapacité du Client à respecter les critères énoncés dans la présente Section.



3. Services de techniciens sur site, solution de Pièces de rechange sur site (telle que définie ci-dessous) et/ou livraison des pièces de rechange sur le site de l'entreprise du client (le cas échéant et selon le niveau de service souscrit) en réponse à des Incidents qualifiés du Client.
4. Accès aux forums de support en ligne et aux rapports facultatifs d'incidents, d'envois, de suivi des garanties, de bancs d'essais et d'utilisation.
5. Services à la demande et hors garantie auxquels le Client peut souscrire et qui sont facturés ponctuellement.

Produits pris en charge : le présent Service est proposé sur une sélection de produits Dell, notamment Latitude™, OptiPlex™, Vostro™, Precision™, Dell XPS™, Chromebook™, Wyse™ et certains écrans en configuration Dell standard (les « **Produits pris en charge** »). Rendez-vous sur www.dell.com/fr-fr ou contactez votre agent commercial ou un analyste du support technique Dell pour connaître la liste la plus récente des produits pris en charge. Le Produit pris en charge couvert par la présente Description du service est indiqué sur le bon de commande Dell du Client. En revanche, les produits achetés par l'intermédiaire de la boutique Dell Software & Peripherals ne sont **pas** couverts par la présente Description du service. Le Client est tenu de souscrire un contrat de service distinct pour chaque Produit pris en charge. Chaque Produit pris en charge est identifié par un numéro de série (le « **Numéro de série** »). Des produits supplémentaires peuvent être couverts par cette Description du service ou ajoutés à la liste des Produits pris en charge selon la région, le lieu ou la langue.

Choix des Services

L'offre ProSupport Flex pour clients se décline en plusieurs niveaux et types de services de support, parmi lesquels le Client peut choisir les services adaptés à ses besoins.

Le tableau suivant présente les composants des Services et propose un résumé détaillé des options au sein de chaque composant. Le Client peut utiliser ce tableau pour localiser les termes spécifiques qui régissent ses droits, conformément à la sélection des Services, en se référant aux descriptions figurant sur son Bon de commande et en consultant les conditions indiquées dans ce tableau. Le Client reconnaît que toutes les modalités établies par la présente Description du service sont applicables aux Services dont le Client peut bénéficier. Certaines options font l'objet de Descriptions de service distinctes plus détaillées. Contactez votre responsable commercial Dell pour des informations plus détaillées.

<u>Composant des Services</u>	<u>Options de la « Tour » des Services</u>	<u>Informations supplémentaires</u> <u>Veillez consulter :</u>
Gestion des relations de support assurée par le Service Account Manager (SAM)	<p><u>Sélections en option :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • SAM distant • SAM sur site • Création de rapports mensuels • Deux visites sur site <p><u>Sélection de service minimale obligatoire :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • SAM distant 	Page 4
Services de support technique (assistance téléphonique, e-mail, chat)	<ul style="list-style-type: none"> • Envoi de la demande de service via le site Web, l'API, par téléphone ou par messagerie instantanée (le cas échéant) <p>Les Clients peuvent avoir droit aux niveaux bas ou moyen en fonction de leur consommation et des critères de qualification. Le Client peut avoir la possibilité de choisir différents niveaux de volume de support technique sur des gammes spécifiques de Produits pris en charge</p> <p><u>Sélection de service minimale obligatoire :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Services de support technique, le plus bas niveau de volume d'incidents disponible sur tous les types d'équipements 	Page 6



<u>Composant des Services</u>	<u>Options de la « Tour » des Services</u>	<u>Informations supplémentaires</u> <u>Veillez consulter :</u>
Services sur site¹	<u>Services sur le terrain :</u> <ul style="list-style-type: none"> Technicien envoyé sur site lors d'un incident qualifié pour remplacer des pièces (sélection de service minimale obligatoire) Technicien sur site prévu pour effectuer le remplacement de pièces <u>Sélection de service minimale obligatoire :</u> <ul style="list-style-type: none"> Technicien envoyé sur site le jour ouvré suivant un incident qualifié sur les produits concernés 	Page 9
Services de disponibilité des pièces²	<ul style="list-style-type: none"> Expédition sur demande : les Pièces de rechange sont livrées en vertu du contrat de niveau de service des pièces de rechange sous garantie. Solution de pièces sur site : les pièces de remplacement pour les produits couverts sont entreposées sur le site du Client. <u>Sélection de service minimale obligatoire :</u> <ul style="list-style-type: none"> Expédition le jour ouvré suivant sur demande, le cas échéant 	Page 11
Services d'établissement de rapports (Reporting Services)	<u>Services de rapports standard :</u> <ul style="list-style-type: none"> Rapports d'incidents standard Rapports d'envois standard Rapports de suivi des garanties <u>Sélection de service minimale obligatoire :</u> <ul style="list-style-type: none"> Rapports trimestriels 	Page 5

Lorsque le Client intègre ProSupport Flex pour clients, il devra sélectionner les types et niveaux spécifiques de service parmi les catégories de services ci-dessus. Les niveaux de service sélectionnés sont précisés sur le Bon de commande du Client.

ProSupport Flex pour clients permet au client de modifier ses choix de niveaux et types de services précédemment souscrits. Tout ajustement des Services fournis en vertu des présentes entraîne l'application des dispositions de service correspondantes et en vigueur pour tout composant spécifique des Services modifiés à la suite de la sélection du Client, conformément à la présente Description du service, et peut entraîner une augmentation des frais exigibles et payables par le Client. La réduction des niveaux de support ne donne pas lieu à un remboursement du Client.

Le présent Service fournit un support technique avancé direct et les fonctionnalités en rapport aux clients revendeurs agréés ayant correctement effectué la procédure d'accueil décrite ci-dessous (« **Clients revendeurs** »). Le Client revendeur peut intégrer le présent Service à sa propre infrastructure de support pour fournir le support technique et les services de réparation aux utilisateurs finaux qui achètent et possèdent le Produit pris en charge applicable (défini plus bas) pour leur propre usage interne et non à des fins de revente ou de distribution à d'autres (l'« **Utilisateur final** »). En effectuant de manière satisfaisante la procédure d'accueil requise par Dell pour être éligible au Service et en achetant ce dernier, le Client revendeur accepte d'effectuer certaines tâches de support en réponse à des demandes de prestations présentées par des Utilisateurs finaux et qui concernent le Produit pris en charge. Le présent Service est distinct des prestations fournies directement par Dell aux Utilisateurs finaux dans le cadre de la garantie qui s'applique à leur utilisation du Produit pris en charge (« **Réparations sous garantie pour l'utilisateur final** »). Le Client revendeur qui achète le présent Service devra respecter son obligation quant aux conditions de vente et de service qui couvrent l'achat par l'Utilisateur final du Produit pris en charge et, pour cela, il devra fournir

¹ Non applicables aux Produits pris en charge non réparables sur site

² Non applicables aux Produits pris en charge non réparables sur site



à l'Utilisateur final un exemplaire approprié de la Description des services matériels de base Dell (disponible [ici](#)) correspondant aux conditions d'achat par l'Utilisateur final du Produit pris en charge. Le Service acheté à Dell par le Client revendeur est destiné à être exclusivement utilisé par ce dernier pour lui permettre de fournir ses propres Services de support technique à ses Utilisateurs finaux. Le Client revendeur qui achète ce Service ne l'achète pas en tant que revendeur de Services même si, par ailleurs, il peut disposer d'un contrat de partenaire de distribution avec Dell ou de conditions commerciales convenues avec Dell. Il dispose néanmoins de la garantie sous-jacente correspondant au Produit pris en charge pour lequel il a acheté les Services.

Gestion des relations d'assistance

Gestion de l'assistance

La gestion du support est assurée par un Responsable de compte Support (SAM) qui est l'interlocuteur unique. Le SAM est le principal interlocuteur du Client pour gérer la réaffectation au niveau supérieur des prestations de services. Le SAM gère également la coordination des services d'exploitation ProSupport Flex pour clients pour l'ensemble des services auxquels le Client a droit.

Conformément aux options de gestion du support choisies et souscrites, les responsabilités du SAM peuvent inclure :

- Rôle d'interlocuteur unique pour l'assistance après-vente, jusqu'à la fin des droits du Produit pris en charge.
- Examiner le processus de livraison des produits et de prestation des services et fournir une analyse au Client.
- Confirmer que les attentes du Client et/ou les engagements pris à son égard sont en adéquation avec l'offre ProSupport choisie.
- Proposer des mises à jour à la direction du Client sur les performances et les initiatives de la solution Dell.
- Créer un Programme de services.
- La gestion des comptes à distance est une prestation standard ; les visites sur site peuvent être semestrielles, trimestrielles, mensuelles ou programmées à la demande et/ou convenues par écrit entre le SAM et le Client. Les Services de SAM standard comprennent deux (2) visites sur site par an, à moins que Dell n'ait renoncé au critère relatif à la Base installée minimale. Dans ce cas, les Services de SAM se feront uniquement à distance. Les visites sur site supplémentaires font l'objet de frais supplémentaires et sont soumises au remboursement des frais encourus.
- Contribuer à coordonner les résolutions de service en réponse à des incidents ou des problèmes réaffectés à un niveau supérieur.
- Interlocuteur unique pour toutes les questions d'assistance, demandes de service ou autres problèmes liés à l'API publique des Services de support de Dell.

Le champ d'application de l'environnement du Client couvert par le SAM est limité aux actifs du Client couverts par des contrats de support ProSupport Flex pour clients en cours de validité. Les Services de SAM sont assurés de 08 h 00 à 18 h 00, heure locale du Client³, du lundi au vendredi, sauf les jours fériés, sans excéder 45 heures de travail par semaine (maximum de 180 heures par mois). Les problèmes signalés en dehors de ces heures de bureau sont gérés par un centre d'assistance centralisé.

Un SAM est affecté au Client, à partir d'une date mutuellement convenue pour une période continue en jours/semaines/mois/trimestres/années, selon ce que spécifie le Bon de commande du Client. Si le SAM affecté est indisponible (congé, formation, etc.), le Client en est informé à l'avance et un autre SAM lui est temporairement affecté.

Services exclus (Responsable de compte Support (SAM))

- Toute installation ou configuration de matériel ou de logiciels.
- Localisation géographique et mise au rebut des actifs du Client.
- Achat de matériel, de logiciels ou autres équipements requis pour le Service en question.
- Toute prestation autre que celles spécifiquement énoncées dans la présente Description du service.
- Services de gestion des relations d'assistance décrits dans cette sous-section sur les produits/ équipements qui ne disposent pas de contrat de support ProSupport Flex pour clients.
- Négociation, rédaction, amendement ou modification des contrats Dell.
- La gestion par objectif/ projet et la gestion du cycle de vie (gestion de la configuration, gestion du changement et gestion des versions) peuvent entraîner des frais supplémentaires.

³ Telle que déterminée par l'heure locale du centre d'assistance du Client.



Responsabilités du client (gestion des relations de support - Service Account Manager)

Dell et le Client conviendront mutuellement de l'un des profils de Plan de support suivants :

Description du Plan de support :

Le Programme de service détermine les prestations de services escomptées et les politiques et procédures de support sur la base d'une vue d'ensemble ainsi que des contrats de service et de configuration des équipements. Les interlocuteurs de Dell et du Client qui interviennent conjointement dans la procédure de réaffectation à un niveau supérieur et de résolution des incidents sont également mentionnés dans le présent document. Le Programme de service ne constitue pas un document légal. Il doit être développé par le SAM en collaboration avec le Client pour adapter parfaitement l'augmentation de service informatique pour la prise en charge des processus, de la technologie, des ressources et de l'infrastructure de l'entreprise. Le Programme de service peut être vérifié, suivi et révisé tous les ans.

Les Programmes de service du SAM Dell ne sont pas des documents contractuels ni des obligations légales pour Dell ou le Client. Ils constituent des lignes directrices pour aider le Client et le SAM dans la communication concernant les besoins du Client en matière de Services de support.

Rapports sur les Services de support

Les rapports sur les Services de support constituent une fonction standard de ProSupport Flex pour clients. L'examen des rapports est effectué par le SAM, en personne sur le site du Client (sur site) ou à distance, par l'intermédiaire d'une réunion en ligne. Si le site principal du SAM est éloigné du lieu de réunion demandé par le Client, une prestation de rapport sur site peut être organisée moyennant un coût supplémentaire. Par défaut, les rapports sur les Services de support sont disponibles sur une base mensuelle. Le Client peut choisir de modifier la fréquence des rapports et peut recevoir des rapports de façon mensuelle, trimestrielle ou ponctuelle.

S'il souhaite obtenir des rapports ponctuels ou personnalisés, le Client pourra avoir à s'acquitter de frais supplémentaires.

Les rapports sur les Services de support comportent les éléments suivants :

- **Rapports mensuels** : cette fonctionnalité comprend les rapports de suivi international des incidents et des garanties standard, pour les Produits pris en charge. Les rapports permettent au SAM Dell de fournir des analyses sur les tendances et d'identifier les opportunités d'optimisation de l'efficacité opérationnelle dans l'environnement du Client.

Rapport d'incidents standard : comprend les incidents par produit, ancienneté du système et date ; le temps passé dans les différents niveaux de gravité 1, 2, 3 et 4 ; le délai pour clore la tendance, l'impact sur l'activité et les taux d'activité mensuels.

Rapport d'envoi standard : comprend les taux d'envoi et les envois par principaux composants envoyés, l'âge du système et la date, ainsi que les taux d'activité mensuels.

Rapport de suivi des garanties : présente les Produits pris en charge par droit, par garantie du produit et du matériel, et par date d'expiration du service de support.

Remise des rapports aux revendeurs Dell agréés pour les Clients finaux qui achètent par l'intermédiaire des revendeurs Dell agréés

Les rapports du SAM ProSupport Flex pour clients seront remis par Dell **uniquement au Client revendeur, et ce dernier reconnaît et admet avoir obtenu le consentement nécessaire de l'Utilisateur final**. Dell distribuera les rapports du SAM ProSupport Flex pour clients à l'adresse et au contact qui auront été indiqués à Dell lors de l'achat des Services, ou au contact dont les coordonnées figurent dans les dossiers Dell lors de l'accueil du Client revendeur dans le programme. Remarque : lorsque les rapports sont remis au Client revendeur, ils ne sont pas classés par Utilisateur final spécifique et, si le Client revendeur souhaite recevoir des rapports différenciés par Utilisateur final, il pourra en faire la demande à son SAM moyennant un coût supplémentaire.



Services de support technique

Caractéristiques de votre service (ou principales étapes du service) :

- Contact téléphonique possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (y compris les jours fériés)⁴ avec les spécialistes du dépannage des incidents logiciels et matériels des Centres d'experts mondiaux Dell.
- Délégation sur site d'un technicien et/ou de pièces de rechange sur le lieu d'activité du Client (selon les besoins et le niveau de service souscrit) pour les réparations et la résolution de problèmes en cas d'incident qualifié (comme défini ci-dessous). Reportez-vous à l'**Annexe A** pour en savoir plus sur les niveaux de gravité et les options de service sur site.
- Pour les produits qui ne sont pas réparables sur le site du Client, veuillez consulter l'**Annexe B** dans laquelle vous trouverez des informations détaillées sur les options d'intervention pour les systèmes qui ne sont pas réparables sur site.
- Dépannage à distance des problèmes de prise en charge courants, en fonction des disponibilités et avec l'accord du Client, au cours duquel les techniciens Dell se connectent directement au système via une connexion Internet sécurisée afin d'accélérer le processus de dépannage.
- **Assistance à la mise en route du système d'exploitation et des applications Dell OEM courantes destinées à l'utilisateur final, comme le logiciel Norton AntiVirus™, la suite Microsoft® Office, le logiciel de comptabilité Intuit® QuickBooks®, ainsi que les applications Adobe® Photoshop® et Adobe Acrobat®. Consultez la section Dépannage du système d'exploitation et des applications Dell pour prendre connaissance des logiciels pris en charge ou contactez un agent du support technique pour des informations plus détaillées.**

Prestations incluses	Prestations NON incluses
Applications et systèmes d'exploitation Dell OEM.	Assistance pour des logiciels non validés et testés par Dell pour votre système.
Assistance à la mise en route pour des procédures simples ou des explications sur les fonctionnalités	Assistance étape par étape pour l'installation, la réinstallation ou la configuration
Assistance pour l'installation de correctifs	Assistance administrative ou pour les performances des systèmes

- Conseils de mise en route ou assistance à la configuration, associés à la connectivité réseau simple⁵ pour une sélection d'ordinateurs de bureau, de portables, de smartphones et de tablettes.
- Accès aux forums de support en ligne.
- Accès aux informations des Centres de commande internationaux, qui permettent de gérer les situations d'urgence constatées dans les environnements du Client, de superviser tous les envois de techniciens sur site pour les missions à caractère stratégique, et d'assurer une coordination et une communication proactives de gestion de crise dans des circonstances particulières, comme les catastrophes naturelles.
- Système de gestion des incidents afin d'assurer le suivi de la résolution et de la remontée des Incidents qualifiés.
- Gestion des remontées des problèmes destinée à offrir un interlocuteur unique pour la gestion, la signalisation et l'état des incidents couverts par le présent Service.
- Tous les services locaux sont fournis par des prestataires de services agréés par Dell.
- **Programme international de services Dell.** Ce programme comporte des options de service et d'assistance lors des déplacements avec une sélection d'ordinateurs portables, smartphones et tablettes en dehors de votre pays de résidence pendant une période inférieure à six (6) mois. Rendez-vous sur www.Dell.com/ISP pour prendre connaissance des conditions générales supplémentaires applicables.

⁴ La disponibilité varie en fonction du pays. Pour des informations plus détaillées, les clients et les ingénieurs commerciaux Dell sont invités à contacter leur responsable commercial.

⁵ L'assistance au réseau simple est limitée à un système client unique couvert par le service ProSupport, connecté à un port de routeur ou un point d'accès sans fil unique. Elle n'inclut pas la connectivité à des unités, systèmes ou domaines secondaires.



Comment contacter Dell en cas de besoin ?

Programmes d'assistance par envoi direct :

Pour les clients inscrits à Dell TechDirect ou qui utilisent l'API, les Incidents qualifiés peuvent être traités par les techniciens certifiés du Client via une demande de service sur le site d'envoi direct ou la file d'attente téléphonique régionale.

Assistance par messagerie électronique, par chat et en ligne : ⁶

Site Web Dell ProSupport, support par chat et par e-mail disponibles sur le site www.Support.Dell.com.

Demandes de support par téléphone :

Support disponible vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept, jours fériés inclus. La disponibilité, qui peut être différente en dehors des États-Unis, se limite aux efforts commercialement raisonnables. Veuillez contacter votre ingénieur commercial ou un agent du support technique pour tout complément d'information spécifique à votre emplacement géographique.

Première étape : demande d'assistance par téléphone :

Pour les demandes de support par téléphone, contactez le centre de support régional Dell ProSupport pour vous entretenir avec un agent du support technique. Vous trouverez les coordonnées téléphoniques de chaque zone géographique à l'adresse www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts.

Appelez depuis un emplacement où vous pouvez avoir accès physiquement au Produit pris en charge.

Indiquez le numéro de série du Numéro de service (voir définition ci-après) et communiquez les autres informations qui vous seront demandées par l'agent. L'agent vérifiera le Produit pris en charge, le Service applicable et les niveaux d'intervention souscrit par le Client et confirmera toute expiration du ou des Services.

Deuxième étape : aide au dépannage 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'agent vous guide à travers une série d'étapes de dépannage afin de diagnostiquer le problème.

Si l'intervention sur site d'un technicien de maintenance s'avère nécessaire, l'agent vous fournit des instructions supplémentaires.

Sélections de volumes de support technique

ProSupport Flex pour clients offre plusieurs niveaux de services de support technique. Les niveaux sont basés sur le nombre d'incidents par équipement, et précisés par gamme de produits.

Dell désignera le niveau de support technique pour chaque ligne de produits que le Client est en droit de recevoir sur la base des ressources de support internes et de l'historique des services du Client, le cas échéant ; le niveau choisi doit être cohérent pour tous les actifs couverts dans la ligne de produits. Le tableau ci-dessous décrit les plateformes comprises dans chaque gamme de produits.

Ligne de produits	Nombre de niveaux de support
Ordinateurs de bureau et clients légers	2 (faible et moyen)
Ordinateurs portables	2 (faible et moyen)
Écrans	2 (faible et moyen)

⁶ Le support par e-mail, par chat et en ligne n'est pas disponible dans tous les pays/zones géographiques.



Chaque niveau de support technique correspond à une répartition des incidents que le client peut ouvrir sur les équipements qui sont inclus dans une ligne de produits spécifique. Tout contact téléphonique du client avec les équipes de support de Dell qui se traduit par la création d'un Incident qualifié est comptabilisé dans l'attribution d'incidents du Client pour cette gamme de produits spécifique. Les incidents peuvent compter de nombreuses communications de Dell avec le client, dans la mesure où chaque communication concerne le même équipement et le même problème. Les incidents sont comptabilisés dans le trimestre au cours duquel ils sont clos. Les incidents ayant fait l'objet d'une prestation ponctuelle hors garantie ne sont pas comptabilisés dans le nombre d'incidents. Les Clients qui dépassent le seuil d'incidents pour le niveau de support qui leur a été attribué seront transférés vers un niveau de support supérieur à la discrétion de Dell. Ils peuvent en outre être tenus de s'acquitter de frais supplémentaires au niveau de support supérieur pour continuer à bénéficier un service de support.

Pour de plus amples informations concernant les sélections de volumes de support technique, contactez votre agent commercial et/ou votre SAM Dell.

Assistance collaborative

En cas de problème lié aux produits et logiciels d'un fournisseur tiers couramment employés avec le Produit pris en charge du Client, Dell fera office d'interlocuteur unique, conformément au présent document, jusqu'à ce que 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. 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 d'assistance 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.**

La liste à jour des partenaires d'assistance collaborative peut être consultée sur www.Dell.com/CollaborativeSupport. Veuillez noter que les produits tiers pris en charge peuvent changer à tout moment sans préavis.

Dépannage logiciel

Le contrat Dell ProSupport inclut le dépannage de logiciels OEM Dell avec Assistance collaborative (telle que définie ci-dessus) pour certaines applications, certains systèmes d'exploitation et firmware OEM Dell sur les Produits pris en charge (les « **Produits logiciels couverts** ») par téléphone, ou par transmission du logiciel et d'autres informations par voie électronique ou par envoi postal du logiciel et/ou d'autres informations au Client. Les Produits logiciels couverts comprennent des applications clientes préinstallées destinées aux utilisateurs finaux, telles que le logiciel Norton AntiVirus™, la suite Microsoft® Office, le logiciel de comptabilité Intuit® QuickBooks®, ainsi que les logiciels Adobe® Photoshop® et Adobe Acrobat®. Vous pouvez vous procurer la liste actualisée des Produits logiciels couverts auprès d'un agent du support technique Dell.

Restrictions applicables au service de dépannage logiciel OEM Dell.

Dell ne peut garantir que tous les problèmes logiciels seront résolus ni que le produit logiciel couvert produira un résultat spécifique. Les situations suscitant des questions du Client doivent pouvoir être reproduites sur un seul et même système (c'est-à-dire une unité centrale de traitement équipée d'une station de travail et d'autres périphériques). Dell peut être amené à conclure qu'un problème est suffisamment complexe ou que la nature du Produit pris en charge du Client est telle qu'un support téléphonique est insuffisant pour une analyse efficace de la question. Le Client reconnaît et accepte que Dell puisse être dans l'incapacité de résoudre les problèmes de cet ordre et qu'il est de sa responsabilité de convenir d'un arrangement avec l'éditeur du logiciel concerné pour résoudre les problèmes de ce type.



Dell SupportAssist for Business PCs

Dell SupportAssist for Business PCs est une application logicielle qui, une fois installée, permet aux administrateurs autorisés de gérer leur parc Dell de manière centralisée sur le portail TechDirect. SupportAssist surveille également votre système et collecte des informations utiles pour le support technique. Dans le cas où un problème est détecté, les informations collectées peuvent être envoyées à Dell pour vous permettre de bénéficier d'une expérience de support améliorée, personnalisée et efficace.

Utilisé avec ProSupport Flex pour clients, SupportAssist présente les caractéristiques et fonctionnalités suivantes :

- Surveillance des systèmes pour détecter les problèmes ayant un impact sur le fonctionnement normal et les performances, comme la surveillance de l'utilisation et des performances à partir des données de télémétrie.
- Création automatique de demandes au support technique Dell en cas de problèmes détectés.
- Envoi automatique des rapports et autres données permettant un diagnostic efficace des incidents.
- Collecte périodique de données système opérationnelles permettant à Dell de fournir aux clients ProSupport Flex pour clients des informations prédictives concernant leur système.
- Création et déploiement automatiques de catalogues de mises à jour personnalisés pour le BIOS, les pilotes, les firmwares et les applications Dell.
- Recommandations exploitables, notamment sur l'optimisation et la gestion de vos propres scripts de diagnostic et de correction des problèmes.

Le logiciel Dell SupportAssist n'est pas conçu pour collecter des informations personnelles (fichiers personnels, historiques de navigation Web ou cookies). Cependant, toute donnée personnelle qui aurait été collectée ou visualisée par inadvertance durant le dépannage sera traitée conformément à la Politique de confidentialité de Dell. Vous trouverez l'intégralité de la politique de confidentialité Dell sur www.Dell.com/Privacy.

En raison des exigences spécifiques en matière de système d'exploitation, SupportAssist peut ne pas être disponible sur tous les systèmes Dell. Pour en savoir plus sur la configuration, le déploiement et l'utilisation de Dell SupportAssist, et consulter la liste à jour des produits Dell pris en charge, rendez-vous sur le site Web Dell SupportAssist : <http://Dell.Com/SupportAssist>.

Options d'intervention sur site

Les options d'intervention sur site peuvent varier en fonction du type de service. Si vous avez souscrit, dans le cadre du service ProSupport, à une option d'intervention technique sur site, votre facture indique le niveau d'intervention sur site applicable, décrit dans les tableaux ci-dessous. Sous réserve que toutes les conditions générales de la présente Description du service aient été respectées, Dell envoie un technicien d'intervention pour un Incident qualifié sur le lieu d'activité du Client conformément au tableau ci-dessous donnant la liste des niveaux de gravité et d'intervention sur site applicables.

Les Services de support sur site ProSupport Flex pour clients prévoient la prestation de services d'un technicien sur le site du Client⁷ pour le remplacement de pièces dans le cadre de la garantie. Le Client peut choisir parmi les options de support sur site suivantes pour répondre au mieux à ses besoins :

1. Technicien dépêché sur place selon l'Incident qualifié pour le remplacement des pièces de rechange
2. Technicien sur site prévu pour effectuer le remplacement de pièces⁸

L'absence du Client ou de son représentant autorisé lors du passage du technicien empêche l'intervention de ce dernier sur le Produit pris en charge. Dans ce cas, le technicien laisse un avis de passage ou essaie de contacter le Client par téléphone ou par courrier électronique pour l'avertir de sa présence. Des frais supplémentaires peuvent incomber au Client pour la deuxième visite.

⁷ De la main-d'œuvre peut être envoyée au domicile d'un collaborateur en télétravail.

⁸ Des frais supplémentaires et des conditions distinctes en vertu d'un énoncé des travaux distinct peuvent s'appliquer si le Client choisit ce service.



Niveaux d'intervention sur site standard proposés à l'achat

Type d'intervention sur site	Délai d'intervention sur site ⁹	Restrictions/conditions spéciales
Intervention sur site le jour ouvré suivant	À la suite du diagnostic et du dépannage téléphoniques, un technicien peut généralement être dépêché pour arriver sur site le jour ouvré suivant.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible dix (10) heures par jour, cinq (5) jours par semaine, sauf jours fériés. • Les appels reçus par le Centre d'experts Dell après 17 heures¹⁰ heure locale du Client (du lundi au vendredi) et/ou les demandes d'envoi de technicien enregistrées par Dell après cette heure peuvent nécessiter un jour ouvré supplémentaire pour permettre au technicien de service d'arriver sur le site du client. • Disponible uniquement sur certains modèles de Produits pris en charge.
Clients hors du territoire continental des États-Unis (« OCONUS »)	Des pièces de remplacement peuvent être expédiées à l'issue du dépannage téléphonique. Les délais d'arrivée sur site dépendent de l'emplacement géographique du Client résidant hors du territoire continental des États-Unis et de la disponibilité des pièces.	<ul style="list-style-type: none"> • Limité aux clients résidant hors du territoire continental des États-Unis (OCONUS) et approuvés par Dell (États-Unis uniquement). • Disponibilité limitée à certains systèmes et lieux. Consultez le site www.Dell.com/Fed/International pour plus d'informations. • Les Clients américains doivent consulter la liste des centres de service OCONUS figurant dans le contrat de service en vigueur signé séparément par le client et Dell.

Les Services de support sur site incluent :

- Technicien envoyé sur le site du client (le cas échéant et selon le niveau d'intervention du service souscrit) pour les réparations et la résolution nécessaires pour remédier à un Incident qualifié.
- Des services de diagnostic sur site peuvent être inclus dans une mise à niveau de ProSupport Flex pour clients avec un coût supplémentaire.
- Réinstallation de pilotes sur les Produits pris en charge, selon les besoins, pour remettre les Produits pris en charge en état de fonctionnement.
- Utilisation des pièces de rechange du service de pièces de rechange en ligne pour réparer les Produits pris en charge défectueux (des frais supplémentaires et des conditions distinctes découlant d'un énoncé des travaux distinct s'appliquent si le Client choisit ce service).

Services exclus (Services de support sur site)

- Des contrats distincts pour le service en dehors des heures ouvrées et pendant les jours fériés peuvent être nécessaires pour obtenir un service au cours de ces heures sur des produits sélectionnés.
- Maintenance préventive
- Dépannage du système d'exploitation et des logiciels sans l'intervention du Support à distance de Dell.
- Résolution des problèmes liés aux virus, logiciels publicitaires et/ou logiciels espions
- Sauvegarde, migration et/ou récupération de données
- Création, installation et/ou stockage d'images
- Toute autre activité qui n'est pas spécifiquement comprise dans le champ d'application des Services de support sur site

⁹ Les différents temps de réponse ne sont pas tous disponibles dans tous les pays et sites. Pour plus d'informations, contactez votre agent commercial.

¹⁰ L'heure locale maximale à laquelle l'appel doit être reçu par le Centre d'experts Dell peut varier selon la région. Consultez la page www.dell.com/prosupport/regionalcontacts pour en savoir plus.



Pièces de rechange

Le Client doit choisir parmi les différentes options de services de disponibilité des pièces pour chacun des équipements matériels couvert par ProSupport Flex pour clients :

- Expédition sur demande : pièces livrées dans le cadre du contrat de niveau de service de livraison des pièces sous garantie et correspondant à un équipement spécifique du Client, comme Jour ouvré suivant.
- Retour pour réparation : les pièces non réparables sur site sont fournies conformément aux dispositions de l'Annexe B.
- Solution de pièces sur site¹¹ : les pièces de remplacement pour les produits couverts sont entreposées sur le site du Client. Cette solution est constituée de trois composants :
 1. Système d'inventaire en ligne (OIS) : il s'agit de l'outil en ligne permettant de visualiser le stock chez le Client.
 2. Matériel : scanner permettant de gérer l'analyse de stocks rentrants/sortants. Les analyses de stocks sortants déclenchent un réapprovisionnement automatique.
 3. Pièces de rechange : stock personnalisé pour chaque Client en fonction de sa base installée, qui doit être couvert par la Solution de pièces sur site.

Remarque : des conditions supplémentaires d'utilisation pour la Solution de pièces sur site sont documentées dans l'énoncé spécifique des travaux pour le Client. La Solution de pièces sur site est une option de mise à niveau proposée moyennant des frais supplémentaires.

Quel que soit le niveau d'intervention souscrit, certaines pièces sont spécialement conçues pour un retrait et un remplacement faciles par le Client. Il s'agit de composants remplaçables par l'utilisateur (« CRU », « Customer Replaceable Units »). Si, au cours du diagnostic, l'agent Dell détermine qu'une pièce CRU suffit à la résolution d'un Incident qualifié, Dell l'expédie directement au Client. Il existe deux catégories de pièces CRU :

Pièces CRU en option. Ces pièces sont conçues pour être remplacées par le Client. Selon le type de service souscrit avec le Produit pris en charge, Dell peut mettre un technicien sur site à la disposition du Client pour remplacer ces pièces. Contactez un analyste du support technique pour des informations plus détaillées sur les pièces CRU en option et les niveaux d'intervention applicables au remplacement sur site sans frais supplémentaires.

Pièces CRU obligatoires. Dell n'envoie pas systématiquement un technicien sur site pour l'installation de pièces CRU obligatoires. Contactez un agent du support technique pour des informations plus détaillées sur les pièces CRU obligatoires et les niveaux d'intervention applicables au remplacement sur site sans frais supplémentaires.

Le mode d'expédition de la CRU dépend du niveau de service auquel le Client a souscrit.

- Les pièces de rechange destinées aux clients qui bénéficient d'un temps de réponse de type « Jour ouvré suivant » ou du service d'échange avancé sont expédiées le jour ouvré suivant, sauf indication contraire du technicien.
- Les pièces de rechange destinées aux clients bénéficiant d'un service de type « Retour pour réparation » sont expédiées via un service postal terrestre standard.

Lorsque l'agent Dell a établi la nécessité de remplacer une pièce ou de renvoyer le système, vous êtes informé de la procédure à suivre. Selon le niveau de service souscrit, les procédures Sur site ou de Retour pour réparation s'appliquent.

Conditions préalables pour les services de disponibilité des pièces :

Le Produit pris en charge pour lequel un envoi de pièce de rechange matérielle est demandé doit être couvert par un contrat de garantie ProSupport Flex pour clients par équipement.

- Les Services de disponibilité de pièces sont fournis pour remplacer une pièce défectueuse en rapport avec un Incident qualifié.
- 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 systèmes doivent faire l'objet du service. Dell ne sera pas tenu pour responsable des retards d'expédition dus à l'impossibilité ou le refus du Client d'accepter l'expédition des pièces.

¹¹ La Solution de pièces sur site n'est pas disponible pour tous les Produits pris en charge ou dans tous les pays. Consultez votre responsable commercial pour connaître sa disponibilité.



Droit aux Services de disponibilité de pièces :

- Les habilitations aux pièces seront attribuées individuellement aux Produits matériels pris en charge. Il est à noter que des Produits pris en charge au même endroit pourront très bien avoir des habilitations différentes.
- Les Clients doivent collaborer avec leur Responsable technique de compte (TAM) pour s'assurer qu'à leurs actifs est bien attribuée la sélection appropriée de pièces qui répond aux besoins de réponse à la livraison par le Client.

Livraisons de pièces résultant d'un diagnostic sur site :

Un service de diagnostic sur site peut donner lieu à une demande d'expédition de pièces. Dans ce cas, l'expédition s'effectuera selon l'habilitation de l'actif individuel aux services de disponibilité de pièces.

Limitations (Service de disponibilité de pièces) :

Les demandes effectuées après les heures ouvrables locales chez Dell pour des actifs relevant d'habilitation Jour ouvré suivant peuvent être retardées d'une journée. Il est à noter que si l'adresse du datacenter est différente de celle du Client présentant la demande, les heures ouvrables prises en considération sont celles de l'adresse à laquelle doivent être expédiées les pièces.

Quel que soit le type de service souscrit, certaines pièces sont spécialement conçues pour un retrait et un remplacement faciles par le client. Il s'agit de composants remplaçables par le Client (« **CSR** », « Customer Self Replaceable »). Si, au cours du diagnostic, l'agent Dell détermine qu'une pièce CSR suffit à la réparation d'un incident qualifié, Dell l'expédie directement au client. Il existe deux catégories de pièces remplaçables par le client :

- **Pièces CSR en option** : ces pièces sont conçues pour être remplacées par le Client. Selon le type de service souscrit avec le Produit pris en charge, Dell peut mettre un technicien sur site à la disposition du Client pour remplacer ces pièces. Contactez un agent du support technique pour des informations plus détaillées sur les pièces CSR en option et les niveaux d'intervention applicables au remplacement sur site sans frais supplémentaires.
- **Pièces CSR obligatoires** : Dell ne dépêche pas automatiquement un technicien sur site pour l'installation des pièces CSR obligatoires. Contactez un agent du support technique pour des informations plus détaillées sur les pièces CSR obligatoires et les niveaux d'intervention applicables au remplacement sur site sans frais supplémentaires.

Le mode d'expédition de la pièce CSR dépend du niveau de service auquel le Client a souscrit.

- Les pièces de rechange destinées aux clients qui bénéficient d'un temps de réponse de type « Jour ouvré suivant » ou du service d'échange avancé sont expédiées le jour ouvré suivant, sauf indication contraire du technicien.
- Les pièces de rechange destinées aux clients bénéficiant d'un service de type « Retour pour réparation » sont expédiées via un service postal terrestre standard.

Lorsque l'agent Dell a établi la nécessité de remplacer une pièce ou de renvoyer le système, vous êtes informé de la procédure à suivre. Selon le niveau de service souscrit, les procédures Sur site ou de Retour pour réparation s'appliquent.

Services en option

Les services en option sont autonomes et les descriptions de service correspondantes sont disponibles sur le site www.dell.com/ServiceContracts/global. Consultez le lien pour des informations plus détaillées sur chacun des services.

Support Hors garantie

Les Produits pris en charge qui ne sont pas éligibles pour une extension de la garantie ne sont pas éligibles pour le service de support Hors garantie offert dans la présente Description de service.

Le Client reconnaît que Dell peut ne pas être en mesure de diagnostiquer ou résoudre son problème spécifique.



Le présent Service est soumis à une disponibilité géographique et à une disponibilité des pièces au moment de la demande. Dell avisera le Client au moment de la demande si la livraison des pièces peut être effectuée.

La livraison de pièces pour des actifs expirés est un service en option et sera facturée au Client selon le programme de facturation en vigueur au moment de la demande.

Dans certains pays, les pièces de remplacement associées au service de support Hors garantie doivent obligatoirement être achetées en tant que pièces de rechange sans garantie. Dans ce cas, Dell 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 remplacement peut prendre un certain temps, selon l'adresse où se trouve le Produit du client pris en charge nécessitant le service.

Durée. Le service de support hors garantie est disponible incident par incident uniquement via un diagnostic du problème concerné. Dell, à sa discrétion, peut mettre fin au présent Service en adressant un préavis au Client.

Non transférable. Le service de support hors garantie n'est pas transférable et n'est valable que pour le Client. Le Client ne peut utiliser le Service 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'appartient pas directement au Client ou ne sont pas loués par lui. Dell se réserve le droit de suspendre ou de résilier le Service après avoir déterminé, à sa seule discrétion, 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 du présent Contrat.

Facturation. Le service de support hors garantie est facturé au Client au moment de la demande.

Exclusions. Le service de support Hors garantie ne couvre pas de services qui ne sont pas explicitement décrits dans la présente Description de service et Dell n'a aucune obligation de fournir de tels services. En outre, dans la fourniture du service de support hors garantie, Dell peut déterminer que le problème sort du champ d'application du service de support hors garantie. Dell peut entreprendre des actions commercialement raisonnables pour diriger le Client vers une ressource alternative appropriée.

Service de facturation

Le service de facturation de ProSupport Flex pour clients permet à Dell de facturer le Client pour tout dépassement de consommation en rapport avec la sélection de services de support du Client. Les frais de ces services supplémentaires seront facturés à posteriori. Si le client consomme un niveau supérieur de services sur deux trimestres consécutifs, Dell est en droit de faire passer le client à un niveau de consommation supérieur pour les achats à venir et de facturer les prestations de services des trimestres précédents.

FACTURATION

Le client reconnaît par la présente son obligation d'allouer des fonds suffisants pour permettre un règlement trimestriel de l'achat des services décrits ci-dessous.

Dell facture les services utilisés une fois par trimestre au client et le client règle ces factures dans un délai de trente jours à compter de la date de chaque facture (le « Quarterly True-Up »). Le montant facturé à chaque période de facturation inclut :

1. Les services de support utilisés en sus du montant déjà prévu pour les sélections opérées par le client au sein de ProSupport Flex pour clients. Exemples de ce type de services :
 - Volumes d'incidents de support technique excédant le niveau de volume acheté par le client.



Quarterly True-Up n'est disponible que pour le paiement des services susmentionnés. Le service de facturation ne couvre pas les éléments suivants :

- Le type et le montant des services de support achetés dans le cadre de la configuration de l'offre ProSupport Flex pour clients du client pour le ou les Services lors de l'exécution originelle du présent contrat et du début de la période de validité.
- Renouvellements de contrats de garantie.

Tous les montants payés dans le cadre du service de facturation ProSupport Flex pour clients sont des paiements après prestations correspondant aux services de la période de paiement précédente. Le Client accepte de régler toutes les taxes applicables et il en prend la responsabilité.

Les Clients peuvent se voir exiger l'établissement d'un bon de commande ouvert pour activer Quarterly True-Up.

RÉSILIATION DU SERVICE DE FACTURATION

Le présent service de facturation demeure en vigueur tant que des Produits pris en charge du Client sont couverts dans le cadre du présent Contrat, sauf si 1) le client ou Dell met fin à ce Contrat ; 2) tous les Produits pris en charge du Client, pour une raison quelconque, perdent de manière générale leur droit au support Dell et/ou si le Client manque aux conditions minimales exigées pour le ou les Services décrits ci-dessus, ou perd autrement ses droits à ProSupport Flex pour clients ; 3) si les contrats de service applicables à tous les Produits pris en charge du client expirent ou sont résiliés conformément à leurs dispositions. Dans le cas où le Client ne règle pas à temps une facture trimestrielle ne faisant pas l'objet d'un litige quelconque, Dell se réserve le droit de résilier le présent Contrat et d'annuler les services en cours dans les dix jours par notification écrite adressée au Client. La résiliation du présent Contrat ne met pas fin aux obligations de règlements en cours.

Le présent service de facturation est régi par les lois de l'État du Texas sans considération de conflits de juridiction.

Limites de garantie matérielle :

Des limites de couverture matérielle supplémentaires peuvent s'appliquer et des offres de service destinées à repousser ces limites peuvent être proposées à titre onéreux. Vous trouverez sur www.Dell.com/Warranty les informations les plus récentes en matière de garantie. Vous pouvez également contacter un analyste du support technique Dell pour plus de détails. Dans ce cas, les composants doivent être réparés ou remplacés par Dell pendant la durée du Contrat de service du Client. Un Produit pris en charge ou un composant d'un Produit pris en charge couvert par une garantie à vie limitée bénéficie du service Dell conformément à la présente Description de service pour la durée du présent Contrat. À l'expiration de la période du présent Contrat de service, les Incidents qualifiés ultérieurs relatifs à un Produit pris en charge ou à un composant dont la garantie à vie est limitée sont couverts conformément aux dispositions du contrat de service matériel de base Dell, disponible à l'adresse www.Dell.com/ServiceContracts/global.

La présente Description du service ne confère au Client aucune autre garantie que celles prévues par les dispositions de son contrat de services principal ou de son Contrat, selon le cas.

Responsabilités du Client

Responsabilités du Client spécifiques à l'offre

1. **Maintien des droits au support ProSupport Flex pour clients.** Les équipements couverts par un contrat ProSupport Flex pour clients reçoivent les services convenus. Les équipements non couverts ne reçoivent pas le même niveau de service. Par conséquent, l'environnement d'un client peut être couvert par plusieurs niveaux de support.



2. **Maintenance de la liste des équipements.** Il incombe au Client de maintenir sous une forme mutuellement convenue la liste des équipements à inclure dans le présent Service ou de ménager à Dell un accès pour procéder à une reconnaissance des équipements sur site ou à distance avant de signaler la livraison d'un remplacement ou d'un service.
 - Il incombe au Client d'aviser le SAM des changements intervenus dans le stock des Produits pris en charge au sein de l'environnement (déménagements, déploiements de nouveaux produits pris en charge et démantèlements).
3. **Liste des contacts du Client :** le Client est tenu d'actualiser et de communiquer à Dell une liste de trois contacts autorisés à bénéficier du Service et à contacter directement le SAM Dell par téléphone, e-mail ou lors de visites sur site (si cela est spécifié lors de votre achat). Les interlocuteurs désignés par le Client peuvent être modifiés au besoin tous les mois, tous les trimestres ou tous les ans.

Les interlocuteurs du Client devront :

- Fournir toutes indications utiles aux ingénieurs et aux ressources mis à disposition par Dell pour l'exercice de leurs activités.
 - Servir d'interlocuteurs principaux entre Dell et le Client.
 - Disposer de l'autorité nécessaire pour résoudre les éventuels conflits entre les exigences du Client.
 - Se procurer et communiquer les exigences, les informations, les données, les décisions et les approbations relatives au Service qui pourraient s'avérer nécessaire pendant la période du présent Service.
 - Affecter des ressources aux tâches assignées au Client.
 - Informer Dell de tout problème d'accès et des mesures de sécurité.
 - Fournir tous les matériels, logiciels et licences nécessaires à l'exécution des tâches et des fonctions souhaitées ; garantiront la mise à disposition de tous les matériels et logiciels là où ceux-ci seront installés.
 - Fournir les ressources et la main-d'œuvre pour l'exécution de toutes les tâches qui sortent des Services décrits dans le présent document et qui sont indispensables pour la fourniture de ces Services.
 - Se concerter avec le SAM pour établir et maintenir le Programme de service.
4. **Informations confidentielles :** le Client traitera comme informations confidentielles (telles que définies dans l'accord de confidentialité en vigueur entre le Client et Dell (l'« AND du Client »)) : le contenu du présent Contrat, toute description du Service ou tout autre document en rapport avec l'accueil du Client ou la prestation du Service (notamment, entre autres, le Plan de support du Client) en conformité avec les obligations que lui impose cet AND.

Responsabilités générales du Client

Autorisation d'accès. Le Client reconnaît et garantit qu'il a obtenu les autorisations adéquates pour que lui-même et Dell EMC 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 les présents Services. Si le Client ne dispose pas de ces autorisations, il lui incombe de les obtenir à ses frais avant de contacter Dell pour demander la prestation des présents Services.

Coopération avec l'agent du support technique par téléphone et le technicien sur site. Le Client et les Utilisateurs finaux d'un Client revendeur s'engagent à collaborer et à suivre les instructions données au téléphone par l'agent du support technique de Dell ou sur site par les techniciens de Dell. L'expérience démontre qu'une étroite collaboration au téléphone entre l'utilisateur et l'agent du support technique ou le technicien permet de rectifier la plupart des problèmes et erreurs du système.

Obligations sur site. Lorsque les Services nécessitent une intervention sur site, le Client ou les Utilisateurs finaux d'un Client revendeur fourniront (sans coûts supplémentaires pour Dell) un accès libre, sécurisé et suffisant aux installations du Client et aux Produits pris en charge, notamment un espace de travail suffisamment grand, l'électricité et une ligne téléphonique locale. Il doit également fournir un écran ou un dispositif d'affichage, une souris (ou un dispositif de pointage) et un clavier (sans coût supplémentaire pour Dell), si le système ne dispose pas de ces éléments.

Mise à jour des logiciels et des versions de Produits pris en charge. Le Client doit assurer la mise à jour des logiciels et du ou des Produits pris en charge vers la version ou le niveau de configuration minimal défini par Dell, spécifié dans PowerLink pour Dell | EMC Storage ou EqualLogic™, ou sur le site www.support.dell.com pour les autres Produits pris en charge. Le Client doit également veiller à l'installation des pièces de rechange, des correctifs, des mises à jour logicielles ou de toute version ultérieure conformément aux instructions de Dell, de façon à ce que les Produits pris en charge demeurent éligibles au présent Service.



Sauvegarde des données ; suppression des données confidentielles. Le Client et ses Utilisateurs finaux s'engagent 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 ou aux Utilisateurs finaux du Client revendeur de retirer toutes les informations confidentielles, propriétaires ou personnelles et tous les supports amovibles (cartes SIM, CD ou cartes PC), qu'un technicien sur site fournisse 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 DES APPELS VOCAUX FACTURÉS EN RAISON DU MANQUEMENT À RETIRER TOUTES LES CARTES SIM OU D'AUTRES SUPPORTS AMOVIBLES 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.**

Dell ne pourra être tenu de restaurer ou de réinstaller tout programme ou données. Lors du renvoi de l'ensemble ou de la pièce d'un Produit pris en charge, le Client n'inclura que le produit ou la pièce du Produit pris en charge demandé au téléphone par le technicien.

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 autre entité que le fabricant prend en charge lesdits matériels ou 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.

Informations supplémentaires importantes

Annulation sur un Produit pris en charge spécifique. Conformément à la politique de retour en vigueur dans sa zone géographique, le Client peut résilier ce Service sur un Produit pris en charge spécifique en écrivant à Dell et en renvoyant à Dell le Produit pris en charge. En cas d'annulation du présent Service par le Client dans le délai imparti, Dell s'engage à rembourser entièrement les frais de souscription du Client, diminués cependant du montant des frais associés aux éventuelles demandes de réclamation effectuées dans le cadre de la présente Description du service. Toutefois, après expiration du délai de retour, le Client n'est plus autorisé à annuler le présent Service, à moins qu'une législation locale ou nationale ne pouvant être modifiée par contrat ne l'y autorise.

1. **Limitations géographiques et linguistiques.** Le présent Service est destiné à être fourni sur le ou les sites mentionnés sur le Bon de commande du Client. Le présent Service n'est pas proposé partout. Le lieu d'exercice du SAM sera défini lors de l'intégration du Client, en fonction de la zone de service préférée de ce dernier et de la disponibilité du personnel. Les options du Service, des packages et de certaines fonctionnalités du Service, y compris, de manière non limitative, les niveaux de service, les horaires du support technique et le temps de réponse sur site, peuvent varier selon les régions et/ou peuvent ne pas être disponibles à l'achat dans la région du Client. Contactez votre responsable 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 à 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.
2. Une offre personnalisée pourra être proposée si une situation présente trop de restrictions.
3. Si un Client a besoin des services d'un SAM dans plusieurs zones géographiques et/ou en plusieurs langues, plusieurs SAM pourront lui être affectés moyennant des frais supplémentaires.



4. **Responsabilité des parties : la présente section n'est applicable qu'aux clients traitant avec Dell au Brésil.** AUCUNE PARTIE NE POURRA ÊTRE TENUE RESPONSABLE DE TOUT DOMMAGE ACCESSOIRE, INDIRECT, PUNITIF, SPÉCIAL OU CONSÉCUTIF, RÉSULTANT DU PRÉSENT CONTRAT OU EN RAPPORT AVEC CE DERNIER OU LES SERVICES, PRODUITS OU LOGICIELS FOURNIS PAR DELL BRASIL. AUCUNE PARTIE NE SERA TENUE RESPONSABLE, QUE CE SOIT DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT : (A) DE TOUTE PERTE DE REVENUS, DE RECETTES, DE BÉNÉFICES OU D'ÉPARGNE, (B) DE LA PERTE OU DE LA CORRUPTION DE DONNÉES OU DE LOGICIEL, DE L'INDISPONIBILITÉ D'UN OU PLUSIEURS SYSTÈMES OU D'UN OU PLUSIEURS RÉSEAUX OU DE LEUR RÉCUPÉRATION, (C) DE LA PERTE D'OPPORTUNITÉS COMMERCIALES, (D) DE L'ARRÊT DE SERVICE OU DES TEMPS D'INACTIVITÉ, (E) DE LA PERTE DE CLIENTÈLE OU DE RÉPUTATION, OU (F) DE L'INDISPONIBILITÉ DE SERVICES, PRODUITS OU LOGICIELS OU DU REMPLACEMENT DE SERVICES, PRODUITS OU LOGICIELS.
- a) La responsabilité totale de Dell dans le cadre de toute réclamation résultant du présent Contrat ou en rapport avec ce dernier (y compris tout service, produit ou logiciel fourni dans le cadre du présent Contrat) au cours de l'année de validité du contrat ne pourra dépasser le montant total payé par le Client au cours de l'année contractuelle précédant la présente Description de service.
- b) Les restrictions, exclusions et renoncements susmentionnés s'appliqueront, que la réclamation pour de tels dommages repose sur un contrat, une garantie, la responsabilité sans faute, la négligence, un acte délictueux ou autre, et ce, pour toute réclamation. Dans la mesure où la loi applicable interdit toute limitation décrite dans le présent document, les parties prenantes conviennent que ladite limitation sera automatiquement modifiée, mais seulement pour autoriser la limitation dans la mesure maximale accordée par cette loi. Les parties acceptent que les restrictions imposées aux responsabilités exposées dans le présent contrat représentent des allocations de risques reconnues qui constituent partiellement la contrepartie de l'accord de vente par Dell de Produits, logiciels et Services au Client, et ces restrictions s'appliquent même si tout recours limité n'atteint pas son but essentiel, et même si une partie a été avertie de la possibilité de telles responsabilités.

Conditions générales des services Dell

La présente Description du service est conclue entre vous, le Client (« vous », le « Client » ou le « Client revendeur »), et l'entité Dell mentionnée sur votre facture relative à 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 à l'emplacement géographique du Client. Les parties déclarent avoir lu et acceptent d'être liées par les conditions générales en ligne.

Emplacement géographique du Client	Conditions générales applicables à votre achat de Services Dell		
	Clients achetant des services Dell directement auprès de Dell	Revendeurs Dell agréés achetant des services Dell directement auprès de Dell pour une utilisation en interne dans le cadre du support aux Clients finaux	Clients achetant des services Dell par l'intermédiaire d'un revendeur Dell agréé
États-Unis	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Canada	www.dell.ca/terms (en anglais) www.dell.ca/conditions (en français canadien)	www.dell.ca/terms (en anglais) www.dell.ca/conditions (en français canadien)	www.dell.ca/terms (en anglais) www.dell.ca/conditions (en français canadien)



Amérique latine et Caraïbes	Site Web local spécifique par pays www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/global *	Site Web local spécifique par pays www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/global *	Site Web local spécifique par pays www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/global *
Asie-Pacifique-Japon	Site Web local spécifique par pays www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/global *	Site Web local spécifique par pays www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/global *	Les Descriptions des services et les autres documents associés aux services Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat 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 s'entend, dans ce contexte, comme une référence à vous, tandis que toute référence à Dell s'entend uniquement comme une référence à Dell en tant que prestataire de services 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.



Emplacement géographique du Client	Conditions générales applicables à votre achat de Services Dell		
	Clients achetant des services Dell directement auprès de Dell	Revendeurs Dell agréés achetant des services Dell directement auprès de Dell pour une utilisation en interne dans le cadre du support aux Clients finaux	Clients achetant des services Dell par l'intermédiaire d'un revendeur Dell agréé
Europe, Moyen-Orient et Afrique (EMEA)	<p>Site Web local spécifique par pays www.dell.com ou www.dell.com/servicesdescriptions/global*</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 : France : www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Allemagne : www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Royaume-Uni : www.dell.co.uk/terms</p>	<p>Site Web local spécifique par pays www.dell.com ou www.dell.com/servicesdescriptions/global*</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 : France : www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Allemagne : www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Royaume-Uni : www.dell.co.uk/terms</p>	<p>Les Descriptions des services et les autres documents associés aux services Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat 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 de services 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.</p>

* Les Clients peuvent accéder à leur site Web www.dell.com local en accédant simplement à www.dell.com à partir d'un ordinateur connecté à Internet depuis leur lieu de résidence, ou en choisissant l'option de sélection d'une zone géographique ou d'un pays sur le site Web Dell, à l'adresse <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Le Client accepte en outre qu'en renouvelant, modifiant, prolongeant ou 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 www.dell.com/servicesdescriptions/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

1. Produits pris en charge

Le présent Service est proposé sur une sélection de produits Dell, notamment OptiPlex™, Latitude™, Chromebook™, Precision™, Vostro™, XPS™, Wyse™ et certains écrans en configuration Dell standard (les « Produits pris en charge »). La liste des Produits pris en charge est régulièrement actualisée. Contactez votre représentant commercial Dell 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. Par exemple, une imprimante achetée avec un ordinateur portable n'est pas couverte par le contrat de service de l'ordinateur, chaque équipement faisant l'objet d'un contrat distinct. Veuillez mentionner le Numéro de service du Produit pris en charge lorsque vous contactez Dell au sujet du présent Service.

2. Services d'assistance

B. 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 Dell peut être consultée à l'adresse www.Dell.com/Warranty ou sur le site Web Dell.com de votre pays (en dehors des États-Unis). *

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. Pour toute information sur la garantie, consultez le site www.Dell.com/Warranty, votre site régional Dell.com ou prenez contact avec un agent du support technique de Dell.

C. Remplacement d'unité complète ; non-retour. Si Dell détermine que le composant du Produit pris en charge défectueux est facile à déconnecter et à reconnecter (comme un clavier ou un écran) ou que le Produit pris en charge doit être entièrement remplacé, Dell se réserve le droit de livrer une unité de remplacement complète au Client. Si Dell livre une unité de remplacement au Client ou à l'Utilisateur final, ce dernier doit restituer le système ou le composant défectueux à Dell, à moins que le Client n'ait souscrit au service « Conservation de votre disque dur » pour le système en question, auquel cas le Client peut conserver le ou les disques durs concernés. Si le Client ou l'Utilisateur final ne restitue pas le système ou le composant défectueux à Dell comme exigé ci-dessus, ou si l'unité défectueuse n'est pas renvoyée dans un délai de dix (10) jours conformément aux instructions fournies par écrit avec l'unité de remplacement (dans le cas où l'unité de remplacement n'aurait pas été livrée en personne par un technicien Dell), le Client accepte de payer l'unité de remplacement à Dell dès réception de la facture. Dans le cas où le Client ne règle pas cette facture dans les dix (10) jours qui suivent sa réception, Dell peut, après en avoir notifié le Client, mettre fin à la présente Description du Service ainsi qu'à tous les autres droits et recours légaux dont le Client dispose.

D. Pièces stockées, Pièces disponibles le même jour ouvré. 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 ou de l'Utilisateur final. Lorsqu'une pièce nécessaire à la réparation d'un produit 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 sous 24 heures. Les Pièces disponibles le même jour ouvré des Produits pris en charge sont stockés dans des emplacements accessibles sous 4 heures, déterminés par Dell. Une Pièce disponible le même jour ouvré est une pièce qui, en cas de panne, peut empêcher le Produit pris en charge d'exécuter ses fonctions de base. 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 sous 4 heures, le Client doit avoir souscrit à un contrat de service correspondant prenant en charge la livraison de Pièces disponibles le même jour ouvré, et le Produit pris en charge doit se trouver dans la zone de couverture prise en charge déterminée par Dell.

E. Propriété des pièces de rechange. Dell devient propriétaire de toutes les pièces Dell retirées des Produits pris en charge et retournées à Dell. Le Client doit payer à Dell le prix public alors en vigueur pour toute pièce de rechange retirée du Produit pris en charge et conservée par le Client (sauf dans le cas de disques durs de Produits pris en charge couverts par le service « Conservation de votre disque dur » ou « Conservation de vos composants » si inclus), une fois que le Client a reçu les pièces de remplacement de Dell. Dell utilise, et le Client autorise expressément Dell à utiliser, des pièces neuves et reconditionnées fabriquées par différents constructeurs pour effectuer les réparations sous garantie.

3. 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 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.



4. Informations supplémentaires importantes

- F. Replanification.** Dès lors que le présent Service a été planifié, toute modification de ladite planification doit être apportée au moins huit (8) jours calendaires avant la date programmée. À partir de sept (7) jours avant la date programmée, des frais de report sont appliqués, ne dépassant pas vingt-cinq pour cent (25 %) du prix des Services. Tout report du Service sera confirmé par le Client au moins 8 jours avant le début du Service.
- G. 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.
- H. Services en option.** Il est possible d'acheter auprès de Dell des services en option variables selon l'emplacement géographique du Client (assistance au cas par cas, services gérés, services d'installation, de conseil, professionnels, de support technique ou de formation). 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.
- I. Cession.** Dell peut être amené à déléguer le présent Service et/ou la présente Description du service à des prestataires de services tiers qualifiés.
- J. 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 payer pour le Service conformément aux conditions stipulées sur sa facture ;
 - Le Client ou l'Utilisateur final se montrent insultants, menaçants ou refusent de coopérer avec l'analyste du support technique ou le technicien sur site ;
 - le Client n'a pas respecté l'ensemble des conditions générales stipulées dans la présente Description du service.
- 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 de prise d'effet, à savoir un minimum de dix (10) jours à compter de la date d'envoi par Dell de la notification d'annulation au Client, sauf dispositions contraires prévues par la législation locale ne pouvant 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.
- K. Restrictions géographiques et délocalisation.** Le présent Service est destiné à être fourni sur le ou les sites mentionnés sur le Bon de commande du Client. Le présent Service n'est pas proposé partout. 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, les horaires du support technique et le temps d'intervention sur site) varient selon les régions et ne sont pas forcément disponibles dans la région du Client. Contactez votre ingénieur commercial pour plus de détails. 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 à 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.
- L. 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 du Produit pris en charge. 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.



Annexe A

Niveaux de gravité

Les niveaux de gravité sont attribués aux Incidents qualifiés conformément au(x) tableau(x) ci-dessous.

Gravité	Condition	Réponse de Dell	Rôle du client
1	Perte totale d'une fonction stratégique pour l'entreprise nécessitant une intervention immédiate.	Envoi en urgence d'un technicien en parallèle du dépannage téléphonique immédiat ; intervention rapide du responsable 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 conséquent sur l'activité du Client, mais une solution corrective est immédiatement disponible ; allocation des ressources du Client vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept indisponible pour aider Dell dans sa réponse.	Dépannage téléphonique immédiat ; intervention du responsable hiérarchique lorsqu'un diagnostic à distance n'a pas été possible dans les 90 minutes qui suivent l'appel. Envoi de pièces/main-d'œuvre si nécessaire <i>après</i> dépannage et diagnostic téléphoniques.	Affectation des ressources et du personnel appropriés pour assurer une communication et un effort de travail continus. Information et implication de l'équipe de direction sur le site.
3	Impact minime sur l'activité.	Dépannage téléphonique, envoi de pièces/main-d'œuvre après dépannage et diagnostic téléphoniques.	Transmission des coordonnées de l'interlocuteur chargé de l'incident et traitement des demandes Dell sous vingt-quatre (24) heures.

Options d'intervention sur site

Les options d'intervention sur site peuvent varier en fonction du type de service souscrit. Si vous avez souscrit à une option d'intervention technique sur site, votre facture indique le niveau d'intervention sur site applicable décrit dans les tableaux ci-dessous. Sous réserve que toutes les conditions générales de la présente Description du service aient été respectées, Dell envoie un technicien d'intervention pour un Incident qualifié sur le lieu d'activité du Client conformément au tableau ci-dessous donnant la liste des niveaux de gravité et d'intervention sur site applicables.

Niveaux d'intervention sur site standard proposés à l'achat

Type d'intervention sur site	Délai d'intervention sur site ⁴	Restrictions/conditions spéciales
Intervention sur site sous 4 heures	Le technicien arrive généralement sur site dans les 4 heures qui suivent le dépannage téléphonique.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept, jours fériés <i>inclus</i>. • Limité aux sites spécifiés permettant une intervention dans les quatre (4) heures. • Disponible uniquement sur certains modèles de Produits pris en charge.



		<ul style="list-style-type: none"> Les composants « à caractère stratégique » des Produits pris en charge sont stockés à des emplacements accessibles dans les quatre (4) heures, comme déterminé par Dell. Les pièces à caractère non stratégique peuvent être expédiées sous 24 heures.
Intervention sur site le jour ouvré suivant	À la suite du diagnostic et du dépannage téléphoniques, un technicien peut généralement être dépêché pour arriver sur site le jour ouvré suivant.	<ul style="list-style-type: none"> Disponible cinq (5) jours par semaine, dix (10) heures par jour, <i>sauf</i> jours fériés. Les appels doivent avoir été reçus avant l'heure locale d'expédition la plus tardive⁵ ; vous serez avisé de cette heure lors de votre appel ou contactez votre agent commercial Dell pour connaître les détails propres à votre pays. Disponible uniquement sur certains modèles de Produits pris en charge.
Clients résidant hors du territoire continental des États-Unis (« OCONUS »)	Des pièces de remplacement peuvent être expédiées à l'issue du dépannage par téléphone. Les délais d'arrivée sur site dépendent de l'emplacement géographique du Client résidant hors du territoire continental des États-Unis et de la disponibilité des pièces.	<ul style="list-style-type: none"> Limité aux clients résidant hors du territoire continental des États-Unis (OCONUS) et approuvés par Dell (États-Unis uniquement). Disponibilité limitée à certains systèmes et lieux. Consultez le site http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutionsoconus.aspx?~ck=bt pour plus d'informations. Les clients fédéraux doivent consulter les lieux de service OCONUS dans le contrat de services signé séparément par le Client avec Dell.

Pour toutes les autres options d'intervention sur site :

Lorsque le dépannage téléphonique à distance est terminé et que le problème est identifié, un agent Dell détermine si l'Incident qualifié exige l'intervention d'un technicien sur site et/ou l'envoi de pièces ou s'il peut être résolu à distance.



Annexe B

Unités non réparables sur site

Service Retour rapide pour réparation après identification du problème par téléphone. Si, après le diagnostic et dépannage à distance, Dell détermine que le Produit pris en charge du Client requiert un service par envoi (Mail-In) comme décrit dans le tableau ci-dessous. Le Client devra immédiatement emballer le Produit pris en charge et soit l'expédier par courrier, soit le confier à un transporteur le même jour ou, si la prise en charge par le transporteur n'est pas possible le même jour, celle-ci devra être effectuée dès le jour suivant afin de conserver le droit au délai de réparation. Tout retard par le Client dans l'emballage et le retour du Produit pris en charge se traduira par des délais d'intervention différés.

Lors de la réparation ou du remplacement du Produit pris en charge, Dell remettra le Produit pris en charge au transporteur pour que ce dernier assure son retour au Client. S'il s'avère que des options d'origine autre que Dell, ajoutées au Produit pris en charge sont la cause du problème signalé, des frais de Service risquent de s'appliquer avec des retards dans la réparation et le retour du Produit. Plutôt que de réparer et retourner le Produit pris en charge, Dell se réserve le droit d'envoyer au Client un remplacement total ou partiel de celui-ci. Le Client est dans l'obligation de payer à leur tarif standard actuel les pièces retirées du Produit pris en charge qui n'ont pas été restituées correctement à Dell. Le manquement à payer en temps et en heure les pièces non correctement restituées à Dell peut entraîner la suspension du service au Client dans le cadre du présent contrat conformément à la section 2.D des Conditions générales supplémentaires applicables aux services de support et en rapport avec une garantie (voir ci-dessus). Dans le cas où le Produit pris en charge du Client est situé dans une zone géographique non desservie par les transporteurs les plus courants, ou uniquement de manière limitée par un ou plusieurs transporteurs majeurs, le Service de réparation normal de Dell sera retardé. Le service Retour pour réparation n'est pas disponible dans tous les pays et dans tous les lieux. Pour plus d'informations, contactez votre agent commercial.

Options de réponses pour des produits non réparables sur site :

Niveau d'intervention	Options supplémentaires (si applicables)	Détails
Options du service Retour pour réparation	Service d'envoi (MIS) (États-Unis/Canada/Brésil/Australie/Hong Kong)	Le service envoi (Mail-In) est activé par un appel au support technique Dell, comme indiqué ci-dessus. Pendant le diagnostic, le technicien Dell établit si le problème nécessite l'envoi du Produit pris en charge dans un centre de réparation Dell pour la prise en charge de l'Incident qualifié. La durée d'un cycle type, y compris l'expédition vers et depuis le centre de réparation, est de dix (10) jours ouvrés à compter de la date d'expédition par le Client du Produit pris en charge à Dell.
	Service en atelier (CIS) (Amérique latine/Chine/Inde/Malaisie)	Le service en atelier est un service de dépôt déclenché par l'appel au support technique de Dell expliqué ci-dessus. Pendant le processus de dépannage téléphonique, le technicien Dell détermine si une défaillance matérielle est à l'origine du problème. Le cas échéant, le Client est invité à retourner (à ses frais) le Produit pris en charge à un centre de réparation Dell ou à un site d'expédition désigné par Dell. Ce service est disponible cinq (5) jours par semaine aux heures ouvrables locales, hors jours fériés nationaux. Les réparations d'Incidents qualifiés sont réalisées conformément aux délais de réponse indiqués sur le Bon de commande du Client. Une fois le Produit pris en charge réparé, Dell contacte le Client afin que celui-ci prenne les dispositions nécessaires pour le récupérer. Les contrats de niveau de Service de réparation peuvent varier selon le pays et la ville.



Niveau d'intervention	Options supplémentaires (si applicables)	Détails
Options du service Retour pour réparation	Service en atelier partenaire (CIS) ¹² (disponible sur certains marchés émergents en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique)	Le Service en atelier est un service dit de dépôt qui est activé en contactant Dell ou en retournant le produit pris en charge à un centre de réparation Dell ou à un site d'expédition désigné par Dell (aux frais du client). Ce service est disponible cinq (5) jours par semaine aux heures ouvrables locales, hors jours fériés nationaux. Les réparations d'Incidents qualifiés sont réalisées conformément aux délais de réponse indiqués sur le Bon de commande du Client. Une fois que le Produit pris en charge aura été réparé, le prestataire de services agréé Dell contactera le Client afin que celui-ci prenne les dispositions nécessaires pour le récupérer. Les contrats de niveau de Service de réparation peuvent varier selon le pays et la ville. La durée d'un cycle est de 7 à 12 jours ouvrés, généralement dix (10).
	Service Enlèvement et retour à l'atelier (disponible dans certains pays d'Europe, du Moyen-Orient et des pays d'Afrique et de la région Asie-Pacifique)	Le Service Enlèvement et retour à l'atelier est déclenché en appelant le Technicien Dell comme indiqué ci-dessus. Si un Incident qualifié concernant le Produit pris en charge est constaté et qu'il ne peut être résolu au téléphone avec le technicien Dell, un représentant Dell collectera le produit en question pour l'apporter à un centre de réparation Dell. Le temps de cycle est de 7-12 jours ouvrés, généralement dix (10) jours, y compris l'expédition vers et depuis le centre de réparation. À partir de la date à laquelle le client expédie le produit pris en charge à Dell. Ce type de Service inclut la main-d'œuvre et la réparation ou le remplacement des pièces du système principal, y compris l'écran, le clavier et la souris, dès lors que ces derniers n'ont pas été commandés séparément.
	Service partenaire d'enlèvement et retour à l'atelier (CAR) ¹³ (disponible sur certains marchés émergents en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique)	Le service d'enlèvement et retour est déclenché par votre appel à votre prestataire de services agréé Dell. Si un Incident qualifié concernant le Produit pris en charge est diagnostiqué et ne peut pas être résolu par téléphone, votre prestataire de services agréé Dell collectera le produit en question pour l'expédier vers un centre de réparation désigné par Dell. Ce service est disponible cinq (5) jours par semaine aux heures ouvrables locales, hors jours fériés nationaux. Les réparations d'Incidents qualifiés sont réalisées conformément aux délais de réponse indiqués sur le Bon de commande du Client. Une fois que le Produit pris en charge aura été réparé, le prestataire de services agréé Dell contactera le Client afin de prendre les dispositions nécessaires pour le retourner. Ce type de Service inclut la main-d'œuvre et la réparation ou le remplacement des pièces du système principal, y compris l'écran, le clavier et la souris, dès lors que ces derniers n'ont pas été commandés séparément. Les contrats de niveau de Service de réparation peuvent varier selon le pays et la ville.

¹² Le Service en atelier partenaire (CIS) est assuré par des prestataires de services agréés Dell.

¹³ Le Service partenaire d'enlèvement et retour à l'atelier (CAR) est assuré par des prestataires de services agréés Dell.



	Conditions générales applicables à toutes les options d'intervention non réalisables sur site.	<p>Les réparations d'Incidents qualifiés sont réalisées conformément aux délais de réponse indiqués sur le Bon de commande du Client. Une fois le Produit pris en charge réparé, il est retourné au Client.</p> <p>Procédures d'expédition : au cours de la procédure de diagnostic téléphonique, le technicien Dell explique comment renvoyer le produit au centre de réparation Dell spécifié. Le Produit pris en charge doit être expédié à l'adresse indiquée par le Technicien Dell et le « numéro d'autorisation de retour » doit être clairement indiqué. Ce numéro sera fourni par le technicien Dell. Pour faciliter la réparation ou le remplacement, joignez une brève description par écrit du problème. Remettez le produit à renvoyer dans son emballage d'origine. Si ce dernier n'est pas disponible, le Technicien Dell peut vous en fournir un, moyennant un coût supplémentaire.</p> <p>Mesures de précaution pour l'expédition : il est déconseillé au Client d'expédier des manuels, des informations confidentielles, propriétaires ou personnelles, ou des supports amovibles tels que des disquettes, des DVD, des cartes PC, etc. Dell décline toute responsabilité quant à la perte ou la corruption des données, la perte ou la détérioration des supports ou des informations confidentielles, propriétaires ou personnelles du Client.</p>
--	--	---

Niveau d'intervention	Options supplémentaires (si applicables)	Détails
Service pièces uniquement	S/O	Dell permet au Client ayant souscrit à un service pièces uniquement de demander des pièces de remplacement dans le cadre d'un ou plusieurs Incidents qualifiés. Dell peut procéder à l'échange d'unités complètes plutôt que de certaines pièces. Le cas échéant, Dell fournit un contenant d'expédition prépayé avec chaque pièce remplacée, que le Client doit utiliser pour renvoyer la pièce défectueuse d'origine à Dell. Le service pièces uniquement inclut un support téléphonique limitée pour qualifier le composant défectueux. Le support téléphonique exclut dans ce cas le dépannage par téléphone et les autres types d'assistance téléphonique.
Service d'échange avancé	S/O	Dell peut expédier un produit de remplacement sur le site du Client ayant souscrit au service d'échange avancé pour résoudre un Incident qualifié. Le Produit de remplacement sera expédié par voie terrestre. Dans certains cas, si Dell l'estime nécessaire, un technicien peut également intervenir sur site pour remplacer/installer le Produit de remplacement. À la réception du Produit de remplacement, le Client doit renvoyer à Dell le Produit défectueux pris en charge en le rapportant sous trois (3) jours ouvrés au transporteur désigné pour le retour. Si Dell détermine que le Produit pris en charge ne peut être retourné chez un transporteur et que le Client doit le retourner par courrier postal, le Client devra utiliser les instructions d'emballage et d'expédition, et une lettre de transport prépayé sera en principe expédiée sur le site du Client en même temps que le Produit de remplacement. Dès réception du Produit de remplacement, le Client emballera immédiatement le Produit pris en charge et l'enverra ou le fera enlever par un transporteur le même jour ou le jour ouvré suivant. Si le Client ne renvoie pas le Produit défectueux, des frais pourront lui être facturés.

