

ProSupport for Infrastructure

Introduction

Dell Technologies¹ a le plaisir de présenter ProSupport for Infrastructure (le ou les « **Services** » ou « **Services de support** ») conformément à la présente Description du Service (la « **Description du Service** »). Votre proposition commerciale, le bon de commande ou tout autre type de facture ou de confirmation de commande faisant l'objet d'un accord mutuel produit par Dell Technologies (le « **Bon de commande** ») indiquera le nom du ou des Produits², Services applicables et options associées, le cas échéant. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre contrat-cadre lié aux Services (le « **Contrat** »), contactez votre agent commercial Dell Technologies. Pour recevoir une copie du contrat conclu avec votre revendeur Dell Technologies, contactez le revendeur.

Champ d'application du Service

Ce Service comprend les prestations suivantes :

- Accès 24x7 (jours fériés inclus)³ à l'équipe de l'organisation du support et du service client Dell Technologies qui vous assiste dans le cadre du dépannage de vos Produits.
- Intervention sur site d'un technicien et/ou envoi de pièces de rechange sur le Site d'installation ou tout autre lieu d'activité du Client approuvé par Dell Technologies, comme précisé dans le Contrat (en fonction de la nécessité et conformément à l'option de support souscrite) en vue de résoudre un problème lié à un Produit. Pour plus d'informations sur les niveaux de gravité et les options de service sur site, consultez la suite.
- Pièces de rechange, pièces de remplacement et composants lorsque cela est jugé nécessaire pour résoudre ou éviter un problème
- Les plateformes ProSupport AIOps incluent CloudIQ, TechDirect et MyService 360, qui sont activées via un logiciel de connectivité comme Secure Connect Gateway (SCG), et offrent les avantages suivants, sans s'y limiter :
 - Détection proactive des problèmes et création automatisée des dossiers
 - Détection prédictive des pannes matérielles
 - Création de dossiers d'incident en libre-service
 - Expédition de pièces en libre-service
 - Conseils sur la sécurité de la part de Dell
 - Évaluation de la cybersécurité CloudIQ

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

Comment contacter Dell Technologies en cas de besoin ?

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

Demandes de support par téléphone : Service disponible 24x7 (jours fériés inclus). La disponibilité, qui peut être différente en dehors des États-Unis, se limite aux efforts commercialement raisonnables, sauf disposition contraire mentionnée dans le présent document. Visitez la page www.dell.com/contactus pour obtenir une liste des numéros de téléphone applicables à votre zone.

Le tableau ci-dessous dresse la liste des caractéristiques du service ProSupport for Infrastructure fourni dans le cadre des conditions de garantie et/ou de maintenance de Dell Technologies. ProSupport for Infrastructure est disponible pour assurer le support et la maintenance des éléments suivants :

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

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

³ La disponibilité varie en fonction du pays. Pour plus d'informations, contactez votre agent commercial.

1. Équipement Dell Technologies identifié dans le [Tableau de maintenance et de garantie des produits Dell Technologies](#) et/ou sur votre Bon de commande comme :
 - couvert par le service ProSupport for Infrastructure pendant la période de garantie applicable ; ou
 - admissible à une mise à niveau vers ProSupport for Infrastructure pendant la période de garantie applicable ; ou
 - admissible à ProSupport for Infrastructure au cours d'une période de maintenance ultérieure.

Logiciels Dell Technologies identifiés dans le [Tableau de maintenance et de garantie des produits Dell Technologies](#) et/ou sur votre Bon de commande comme admissibles à ProSupport for Infrastructure au cours d'une période de maintenance.

CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE	DESCRIPTION	PROSUPPORT : DÉTAILS DE LA COUVERTURE
SUPPORT TECHNIQUE MONDIAL	<p>Le Client contacte Dell Technologies par téléphone ou via l'interface Web 24x7 afin de signaler un problème lié à un Équipement ou à un Logiciel. Les contacts téléphoniques seront dirigés vers un contact du support technique à distance pour les aider à résoudre leur problème.</p> <p>La création automatique d'incidents est disponible lorsque la plateforme AIOps a été configurée via Secure Connect Gateway (SCG).</p>	<p>Pour les problèmes de gravité 1, les clients bénéficient d'une couverture Incident Manager.</p>
RÉPONSE SUR SITE	<p>Lorsque Dell Technologies a isolé le problème et estime qu'une Intervention sur site est nécessaire, Dell Technologies envoie du personnel autorisé sur le Site d'installation afin de trouver une solution.</p>	<p>Inclus uniquement pour l'Équipement.</p> <p>L'objectif initial d'intervention sur site dépend de l'option achetée par le Client. Les options proposées au Client sont les suivantes : soit 1) une intervention sous quatre heures, soit 2) une intervention le jour ouvré suivant, pendant les heures de bureau normales, une fois que Dell Technologies a estimé la réponse sur site nécessaire.</p> <p><u>Intervention sur site sous 4 heures</u></p> <p>Un technicien arrive généralement sur site dans les 4 heures qui suivent le dépannage et l'identification du problème.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponible vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept, jours fériés inclus. • Limitée aux sites spécifiés permettant une intervention dans les quatre (4) heures. • Composants opérationnels essentiels stockés dans des sites accessibles sous quatre (4) heures, tel que déterminé par Dell Technologies. Les pièces à caractère non essentiel peuvent être expédiées sous 24 heures. <p><u>Intervention sur site le jour ouvré suivant</u></p> <p>À la suite du diagnostic et du dépannage, un technicien peut généralement être dépêché pour arriver sur site le jour ouvré suivant.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les appels reçus par Dell Technologies après l'heure de fermeture locale du site du Client peuvent nécessiter un jour ouvré supplémentaire pour que le technicien de service arrive sur place. • Disponible uniquement sur certains modèles de Produits. <p>L'Intervention sur site ne s'applique pas aux Logiciels, mais peut être souscrite séparément pour ces derniers.</p>

**PLATEFORMES
PROSUPPORT
AIOPS**

AIOps est l'intelligence artificielle (IA) pour les opérations IT. Il fait référence à l'utilisation stratégique des technologies d'IA, d'apprentissage automatique (Machine Learning) et de Machine Reasoning (MR) qui simplifient et rationalisent les processus et optimisent l'utilisation des ressources informatiques du Client.

Inclus.

Les plateformes ProSupport AIOps incluent CloudIQ, TechDirect et MyService 360, qui sont toutes activées via un logiciel de connectivité comme Secure Connect Gateway, et offrent les avantages suivants, sans s'y limiter :

- Détection proactive des problèmes et création de dossiers d'assistance
- Détection prédictive des pannes matérielles
- Création de dossiers d'incident en libre-service
- Expédition de pièces en libre-service
- Conseils sur la sécurité de la part de Dell
- Évaluation de la cybersécurité CloudIQ

CloudIQ (CIQ) est une application AIOps Cloud qui fournit une surveillance et un dépannage simples et proactifs de votre infrastructure Dell IT. Elle s'appuie sur l'apprentissage automatique afin de surveiller et d'évaluer proactivement l'état de santé global des serveurs, appareils de stockage, d'infrastructure convergée et hyperconvergée, de protection des données et de réseau via une analytique prédictive complète et intelligente. L'analytique prédictive de la capacité et des performances des composants, tels que les disques SSD et la mémoire, est activée via l'utilisation de CIQ. CloudIQ est disponible sans frais supplémentaires pour les produits couverts par un contrat ProSupport (ou supérieur) valide. CloudIQ est hébergé sur le Cloud privé Dell Technologies, ce qui fournit à chaque client un portail indépendant et sécurisé et garantit que les clients ne pourront voir que leur propre environnement.

MyService360 fournit des visualisations de données et des analyses à 360 degrés dans l'ensemble de votre datacenter, ainsi qu'un historique des services de bout en bout pour les produits Dell Technologies. Les avantages pour vous sont nombreux :

- Affichage proactif des incidents et risques stratégiques en temps réel
- Recommandations prescriptives claires simplifiant la mise en œuvre de mesures adaptées et la planification
- Tendances historiques et l'analytique des données
- Gestion de l'intégrité des services de protection des données, de stockage et de systèmes convergés

TechDirect permet au client d'expédier lui-même des pièces.

Secure Connect Gateway (SCG) est une technologie de surveillance d'entreprise fournie sous forme d'appliance et d'application autonome. Elle surveille vos appareils et détecte proactivement les éventuels problèmes matériels. En fonction de votre contrat de service, elle automatise également la création de demandes de support pour les problèmes détectés sur les appareils surveillés.

Pour obtenir la liste des produits couverts, veuillez contacter votre représentant Dell Technologies

**PIÈCES DE
REPLACEMENT**

La société Dell Technologies fournit des pièces de rechange lorsqu'elle l'estime utile.

Inclus. L'objectif de livraison des pièces de rechange dépend de l'option achetée par le Client. Les options proposées au Client sont les suivantes : soit 1) une livraison sous quatre heures le jour même, soit 2) une livraison le jour ouvré suivant, pendant les heures de bureau normales, après que Dell Technologies estime qu'une livraison de pièces de remplacement est nécessaire

Composants opérationnels essentiels stockés dans des sites accessibles sous quatre heures, tel que déterminé par Dell Technologies. Les pièces à caractère non essentiel peuvent être expédiées sous 24 heures.

Les pièces considérées comme non stratégiques comprennent, sans s'y limiter, les éléments suivants : panneaux, boîtiers mécaniques, caches de disque dur, kits de glissières, accessoires de gestion des câbles. Les pièces qui peuvent être considérées comme stratégiques sont les cartes mères, processeurs, certains modules de mémoire et le disque dur qui peuvent avoir un impact sur la baie et l'environnement de production.

Les limites horaires locales du pays pour l'expédition peuvent avoir une incidence sur la livraison des pièces de rechange non stratégiques le jour même/le jour ouvré suivant.

Dell dispose actuellement de plusieurs sites de stockage de pièces partout dans le monde. Certaines pièces peuvent ne pas être stockées à proximité du site du Client. Lorsqu'une pièce nécessaire à la réparation des Produits pris en charge n'est pas disponible dans des locaux Dell situés à proximité du site du Client et qu'elle doit être envoyée depuis d'autres locaux, elle sera expédiée avec une livraison le lendemain ou au plus vite dans les limites du possible d'un point de vue commercial et pratique. Les composants sont stockés à des emplacements accessibles dans les quatre (4) heures, tels que déterminés par Dell. Pour recevoir des pièces dans un délai de quatre (4) heures, le Client doit se situer dans la zone couverte déterminée par Dell. Pour plus d'informations sur les limitations géographiques, reportez-vous aux Conditions générales supplémentaires ci-dessous. Les délais de livraison des pièces référencés ci-dessus ne s'appliquent qu'au stockage de pièces conformément aux configurations standard. Le stockage de pièces pour des produits neufs ou des configurations non standard peut nécessiter trente (30) jours de délai.

L'installation de toutes les pièces de remplacement est réalisée par Dell Technologies dans le cadre de l'Intervention sur site, mais le Client a le choix d'effectuer l'installation des Composants remplaçables par l'utilisateur (CRU). Pour obtenir la liste des pièces considérées comme des CRU pour un Équipement spécifique, consultez le [Tableau de maintenance et de garantie des produits Dell Technologies](#) ou contactez Dell Technologies pour plus de détails.

Si Dell Technologies s'occupe de l'installation de la pièce de rechange, Dell Technologies prendra les mesures nécessaires pour renvoyer la pièce remplacée vers les locaux Dell Technologies. Si le Client installe le CRU, il lui incombe de renvoyer la pièce remplacée vers les locaux désignés par Dell Technologies. Si un client a besoin d'aide pour remplacer un CRU, Dell Technologies peut l'aider à distance et/ou avec un technicien sur site.

Si, au cours du diagnostic, le technicien Dell détermine qu'une réparation peut être effectuée sur une pièce CRU, Dell l'expédie directement cette dernière au Client.

Si le technicien Dell détermine que le Produit pris en charge doit être intégralement remplacé, Dell Technologies se réserve le droit d'envoyer au Client une unité de remplacement complète. Les unités de remplacement complètes peuvent ne pas être disponibles le jour même et leur arrivée sur votre site peut demander un certain temps, en fonction de votre position géographique et du type de Produit remplacé.

REPLACEMENT PROACTIF DE DISQUE SSD	Si, avant d'atteindre son niveau d'endurance, un disque SSD atteint ou dépasse le seuil de niveau d'endurance (déterminé par Dell), le Client est en droit de recevoir un disque SSD de remplacement. Le Niveau d'endurance désigne la durée de vie moyenne d'un SSD éligible. Le Seuil de niveau d'endurance est le point de la durée de vie du disque SSD (déterminé par Dell) auquel le disque peut être remplacé, par exemple, lorsque le niveau d'endurance atteint 95 %. Les Seuils de niveau d'endurance peuvent varier.	Inclus pour les Produits de stockage et d'infrastructure convergée/hyperconvergée. L'objectif de réponse dépend des options détaillées ci-dessus et choisies par le Client pour la Livraison de pièces de rechange et l'Intervention sur site. Le Client doit activer et assurer la maintenance de la ou des versions actuellement prises en charge du logiciel de surveillance et de support informatique à distance (implémenté en tant que Secure Connect Gateway) pendant la période de support applicable. L'activation du logiciel de connectivité est une condition préalable pour pouvoir bénéficier des fonctionnalités supplémentaires du service de renouvellement. Les disques disposant d'une pré-image ne sont pas éligibles au remplacement proactif des disques SSD par Dell Technologies.
DROITS AUX NOUVELLES VERSIONS LOGICIELLES	La société Dell Technologies accorde les droits relatifs aux nouvelles versions logicielles qu'elle rend publiquement accessibles.	Inclus.
INSTALLATION DE NOUVELLES VERSIONS LOGICIELLES	Dell Technologies réalise l'installation à distance de nouvelles versions logicielles.	<p>Logiciel d'environnement d'exploitation (OE) de l'équipement</p> <p>Inclus avec la couverture ProSupport 4 heures uniquement sur l'Équipement de stockage, lorsque le Logiciel d'environnement d'exploitation intégré qui est installé est couvert par une garantie Dell ou un contrat de maintenance Dell en cours. Le Logiciel d'environnement d'exploitation de l'Équipement se définit comme la programmation logicielle et/ou le microcode de l'interface utilisateur requis pour permettre l'administration et le contrôle de l'Équipement et lui donner la possibilité d'effectuer ses opérations de base, sans lesquelles il ne peut pas fonctionner.</p> <p>Le Client a droit à l'installation à distance des mises à jour logicielles de l'environnement d'exploitation avec une version prise en charge et maintenue du logiciel Secure Connect Gateway.</p> <p>Veuillez consulter le Tableau de maintenance de la garantie des produits pour les produits éligibles.</p>
SURVEILLANCE ET RÉPARATION À DISTANCE 24X7	<p>Certains Produits contacteront Dell Technologies automatiquement et de manière indépendante afin de communiquer des informations permettant d'aider Dell Technologies à déterminer le problème.</p> <p>Si nécessaire, Dell Technologies accèdera aux Produits à distance afin de réaliser un diagnostic supplémentaire et de fournir un support à distance.</p>	<p>Inclus pour les Produits avec SCG ou d'autres outils de connectivité Dell, pour la surveillance à distance et les technologies disponibles auprès de Dell Technologies.</p> <p>Pour plus d'informations sur l'outil SCG ci-dessus, reportez-vous à la section AIOps platforms.</p> <p>Dès que la société Dell Technologies sera avertie d'un problème, les mêmes objectifs de réponse que pour le Support technique mondial et l'Intervention sur site s'appliqueront, comme décrit plus haut.</p>

*DEFINITIONS DES NIVEAUX DE GRAVITE

GRAVITE 1 (Critique) : Le client ne peut plus exécuter les activités essentielles, ce qui nécessite une intervention immédiate.

GRAVITE 2 (Élevée) : Le client peut exécuter les activités, mais les performances/capacités sont dégradées ou fortement limitées.

GRAVITE 3 (Moyenne/faible) : Les conséquences pour l'entreprise sont minimales, voire nulles.

Exclusions

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

- Désinstallation, réinstallation ou configuration du ou des produits, logiciels ou applications
- Retrait du Produit désinstallé des locaux du Client
- Dépannage logiciel de l'environnement d'exploitation au-delà du rétablissement de l'état de fonctionnement du Produit (par exemple, le conseil, le réglage des performances, la configuration, la rédaction de scripts ou l'analyse comparative sont exclus)
- Services requis en raison d'un défaut d'intégration des correctifs, des réparations ou des modifications du système fournis par Dell Technologies ou en raison du manquement du Client à prendre les mesures précédemment recommandées par Dell Technologies pour éviter le problème, par exemple l'absence de mise en œuvre par le client d'un conseil de sécurité communiqué ou d'une mise à jour de correctif stratégique
- Services qui, de l'avis de Dell Technologies, sont requis en raison d'une utilisation ou d'un traitement incorrects des produits ou équipements
- Personnalisation du serveur ou de l'appareil de stockage du Client, sauf mention contraire dans la présente Description du Service
- Toute récupération ou tout transfert des données ou applications
- Service de garantie ou de support pour les systèmes, logiciels ou composants supplémentaires autres que Dell Technologies
- Services qui, de l'avis de Dell Technologies, sont requis en raison de tentatives non autorisées d'installation, de réparation, de maintenance ou de modification du matériel, du micrologiciel ou des logiciels par un personnel tiers
- Installation de l'imprimante réseau ou mappage du partage des fichiers réseau
- Toute configuration de serveur, stockage, réseau ou routeur
- Services de réseau, y compris le rattachement d'un système à un réseau (autre qu'un LAN Ethernet)
- Toute activité qui n'est pas spécifiquement indiquée dans cette Description du Service

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

ASSISTANCE COLLABORATIVE

Si un Client ouvre une demande de service et si Dell Technologies détermine que le problème découle d'un produit d'un fournisseur tiers éligible communément utilisé avec les Produits couverts par une garantie ou un contrat de maintenance Dell Technologies en cours, Dell Technologies s'efforcera de fournir une Assistance collaborative dans le cadre de laquelle Dell Technologies : (i) fera office d'interlocuteur unique jusqu'à ce que les problèmes soient isolés ; (ii) contactera le fournisseur tiers ; (iii) fournira une description détaillée du problème ; et (iv) continuera de surveiller le problème et obtiendra l'état de la situation et des plans de résolution du fournisseur (dans la mesure des possibilités).

Pour pouvoir bénéficier de l'Assistance collaborative, le client doit disposer des contrats de support actifs et des droits appropriés directement auprès du fournisseur tiers correspondant et de Dell Technologies ou d'un revendeur Dell Technologies agréé. Une fois le problème isolé et signalé, il incombera exclusivement au fournisseur tiers de fournir le support, technique ou autre, en rapport avec la résolution du problème rencontré par le Client. **DELL TECHNOLOGIES DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ QUANT AUX PERFORMANCES DES PRODUITS OU SERVICES D'AUTRES FOURNISSEURS.** Nos partenaires d'assistance collaborative sont énumérés dans la [fiche technique relative à l'assistance collaborative](#). Veuillez noter que les produits tiers pris en charge peuvent changer à tout moment et sans préavis.

SUPPORT LOGICIEL DES SYSTEMES DELL TECHNOLOGIES

Le support logiciel Dell Technologies inclus dans ProSupport for Infrastructure fournit un support pour certains Produits tiers, y compris certaines applications utilisateur final, systèmes d'exploitation, hyperviseurs et firmware, lorsque ces Produits tiers sont 1) achetés auprès de Dell Technologies, 2) achetés avec les Produits, 3) actuellement installés et exécutés sur les Produits au moment où le support est demandé, et 4) lorsque le Produit est couvert par un contrat de maintenance et de support ProSupport for Infrastructure existant. Le Client est seul responsable de la résolution des problèmes liés à la licence et à l'achat des logiciels éligibles en vue de leur permettre de bénéficier de ces Services à tout moment au cours de la période de couverture. Les logiciels admissibles sont énumérés dans la [liste du support logiciel complet](#). Veuillez noter que les Produits tiers pris en charge peuvent changer à tout moment et sans préavis. Les situations donnant lieu à des questions de la part du Client doivent être reproductibles sur un seul système, qui peut être physique ou virtuel. Le Client comprend et accepte qu'il est possible que la résolution de certains problèmes donnant lieu à une demande de service de la part du Client ne soit pas disponible auprès de l'éditeur du titre logiciel concerné (y compris, mais sans s'y limiter, les cas où l'éditeur n'assure plus le support ou la maintenance du titre logiciel concerné, quelle qu'en soit la raison) ou puisse nécessiter le support de l'éditeur, y compris pour l'installation de logiciels supplémentaires ou d'autres modifications apportées aux Produits. Le Client accepte que, dans les cas où l'éditeur du logiciel concerné n'est pas en mesure de proposer une solution, l'obligation de Dell Technologies à fournir une assistance au Client sera également pleinement remplie.

Conditions générales supplémentaires applicables aux utilisateurs finaux achetant un ou des produits auprès d'un OEM

Un « OEM » est un revendeur vendant les Produits pris en charge en tant que fabricant de matériel d'origine et achetant des Produits et Services Dell Technologies auprès de la division OEM Solutions (ou son successeur) pour un projet OEM. Un OEM intègre ou regroupe généralement de tels Produits Dell Technologies dans ou avec le matériel, les logiciels et d'autres actifs de propriété intellectuelle du client OEM, constituant ainsi un système ou une solution spécialisée dotée de fonctionnalités adaptées à un secteur ou une activité (de tels systèmes ou solutions étant désignés par « Solution OEM »), et revend de telles Solutions OEM sous la propre marque de l'OEM. Concernant les OEM, le terme « Produits pris en charge » inclut les Produits pris en charge par Dell Technologies et fournis sans la marque Dell Technologies (par ex., un système OEM prêt à l'emploi, sans marque), et « Utilisateur final » se réfère à vous ou à toute entité achetant une solution OEM pour son propre usage final et non pour la revente, la distribution ou la concession de sous-licences à des tiers. L'OEM a l'obligation de proposer un dépannage téléphonique initial à l'Utilisateur final. Un diagnostic initial pertinent et sérieux doit être exécuté par le Fabricant OEM avant que le dossier ne soit transféré à Dell Technologies. Cette responsabilité reste celle de l'OEM même quand son Utilisateur final demande un service auprès de Dell Technologies et, si un Utilisateur final demande un service auprès de Dell Technologies sans avoir contacté son OEM, Dell Technologies demandera à l'Utilisateur final de contacter son OEM afin de bénéficier d'un premier dépannage avant de s'adresser à Dell Technologies.

Dell Technologies ProSupport for Infrastructure concernant les pièces non standard dans des produits de serveurs personnalisés

La réparation et le remplacement de pièces uniques ou spéciales (« Services de support pour les composants non standard ») constituent un service d'échange à valeur ajoutée qui vient compléter la garantie du produit PowerEdge du Client couvrant les composants Dell Technologies standard d'une configuration classique lorsque des pièces non standard nécessitent un remplacement suite à un défaut de matériel ou de fabrication (« Réparations sous garantie »). Il n'existe PAS de firmware/logiciel Dell Technologies pour les « Composants non standard ». Le Client doit alors utiliser les utilitaires fournis par le fabricant pour surveiller et/ou mettre à jour le composant concerné. Le Client devra également contacter le fabricant pour résoudre les problèmes de qualité liés au logiciel/micrologiciel, aux utilitaires et au matériel. Dell Technologies fournira des Services de support non standard pour remplacer les pièces non standard ou uniques que le Client a prévues et dont la disponibilité est garantie comme indiqué ci-dessus, et ce une fois que le Client aura pris les dispositions nécessaires pour aider Dell Technologies à passer des commandes de stock de service afin de faciliter les activités de réparation. À condition que le Client ait prévu les besoins en stock avec précision, Dell Technologies échangera la pièce qui présente un défaut, en fonction du temps de réponse applicable au client pour les réparations sous garantie, et installera la pièce de rechange dans le Produit du Client, mais le Client reconnaît et accepte que la société Dell Technologies ne soit pas tenue de garantir la disponibilité des pièces. Il est possible que les composants « non standard » ne bénéficient pas de l'option de remplacement et d'intervention le jour même (sous 4 heures, par exemple). Dans ces cas-là, Dell Technologies appliquera par défaut l'option d'intervention le jour ouvré suivant. Les pièces de rechange utilisées seront neuves ou reconditionnées dans la mesure autorisée par la législation locale. Dell Technologies pourra faire appel à la garantie et/ou aux services de maintenance d'un éditeur/fabricant tiers dans le cadre des réparations et des remplacements de composants non standard. Par ailleurs, le Client accepte par la présente d'assister Dell Technologies et de fournir tout matériel demandé par un fabricant ou un éditeur tiers afin de faciliter l'utilisation de la garantie tierce et/ou des services de maintenance sollicités.

Les tests par Dell Technologies de la configuration obtenue conformément à une description des services séparée, par exemple les tests réalisés après l'installation de pièces non standard ou uniques pour une configuration utilisant des logiciels demandés par le client, sont une activité ponctuelle à effectuer une fois, et non de façon permanente. Les Services de support pour les composants non standard sont disponibles uniquement pour la configuration spécifique définie par le Client et testée par Dell Technologies. Ensuite, Dell Technologies communiquera au Client la configuration matérielle testée, y compris les niveaux de firmware. Une fois les tests techniques terminés, Dell Technologies enverra au Client les résultats sous forme de rapports portant la mention Réussi ou Échoué. Dell Technologies déploiera des efforts commercialement raisonnables en vue de la reconnaissance et de l'exploitation des composants non standard sur le Produit Dell Technologies, mais la modification des utilitaires standard Dell Technologies (BIOS, IDRAC et le logiciel de connectivité) ne sera pas prise en charge. Il incombe au Client de collaborer personnellement avec le fabricant pour résoudre tout problème lié aux composants non standard survenu au cours des tests techniques : problèmes de qualité, spécifications ou limites liées au logiciel, au micrologiciel ou au matériel. Tout test technique supplémentaire demandé par le Client après réception d'un rapport portant la mention RÉUSSI, y compris les tests techniques concernant la réparation ou le remplacement d'un composant de la configuration pendant la période de garantie du système du Client, impliquera un nouvel énoncé des travaux et des frais exceptionnels.

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 Technologies puissent accéder, que ce soit à distance ou sur site, aux logiciels propriétaires du Client ou sous licence, au matériel, aux systèmes, aux données qu'ils contiennent et à tous leurs composants matériels et logiciels, et puissent les utiliser, dans le but d'assurer la prestation des présents Services. Si le Client ne dispose pas de ces autorisations, il lui incombe de les obtenir à ses frais avant de demander à Dell Technologies d'effectuer ces Services.

Non-sollicitation. Lorsque la Loi l'autorise, pendant une période de deux ans à compter de la date figurant sur le Bon de commande, le Client ne cherchera pas, de manière directe ou indirecte, sans le consentement écrit préalable de Dell Technologies, à recruter un collaborateur de Dell Technologies avec lequel il a été en contact dans le cadre de la prestation du Service par Dell Technologies. Néanmoins, les offres générales d'embauche et autres formes similaires ne constituent pas de sollicitation directe ou indirecte et le Client est autorisé à chercher à recruter un collaborateur qui a quitté son emploi chez Dell Technologies avant d'entamer des discussions d'embauche avec lui.

Coopération du Client. Le Client comprend que, sans sa coopération rapide et suffisante, Dell Technologies ne sera pas en mesure d'assurer la prestation du Service ou que, si la prestation est assurée, le Service pourrait être fortement modifié ou retardé. Par conséquent, le Client est invité à coopérer rapidement et suffisamment pour toutes les activités nécessaires à la prestation du Service par Dell Technologies. Si la coopération du Client est insuffisante quant aux dispositions susmentionnées, Dell Technologies ne pourra être tenue responsable de l'échec de la prestation du Service et le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Obligations sur site. Lorsque les Services nécessitent une intervention sur site, le Client doit fournir gratuitement à Dell Technologies un accès libre, sécurisé et suffisant à ses locaux et à son environnement, y compris un espace de travail suffisamment grand, un accès au réseau électrique, des équipements de protection (si nécessaires) et une ligne téléphonique locale. Il doit également fournir un écran ou un terminal d'affichage, une souris (ou un dispositif de pointage) et un clavier (sans coût supplémentaire pour Dell Technologies), si le système ne dispose pas de ces éléments.

Sauvegarde des données. Le Client effectuera une sauvegarde complète de toutes les données existantes et de tous les logiciels et programmes se trouvant 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. Dell Technologies ne pourra être tenue de restaurer ou réinstaller tout programme ou toute donnée. Sauf interdiction par les législations locales en vigueur, en cas de perte de données, Dell Technologies ne sera tenue aucunement responsable de :

1. vos informations confidentielles, propriétaires ou personnelles ;
2. la perte ou la corruption de données, programmes ou logiciels ;
3. la perte ou l'endommagement de supports amovibles ;
4. la perte d'utilisation d'un système ou réseau ; et/ou
5. tout acte ou toute omission, y compris la négligence, de la part de Dell Technologies ou d'un fournisseur de services tiers.

Garanties tierces. Les présents Services peuvent nécessiter l'accès de Dell Technologies à des matériels ou à des logiciels fabriqués ou vendus par des tierces parties. Les garanties de certains fabricants peuvent être annulées si Dell Technologies ou toute autre entité que le fabricant intervient sur lesdits matériels ou logiciels. Il incombe au client de vérifier que les services assurés par Dell Technologies n'affectent pas ces garanties ou, le cas échéant, que leur impact est acceptable par le client. Dell Technologies décline toute responsabilité liée à ces garanties tierces ou liée à l'impact que les services peuvent avoir sur ces garanties.

Conditions générales des services

La présente Description du Service est conclu entre vous, le client (« vous » ou « Client ») et Dell Technologies. Le présent Service est soumis à et régi par le Contrat du Client conclu avec Dell Technologies.

Les produits ou Services obtenus auprès d'un revendeur Dell Technologies sont exclusivement régis par le contrat conclu entre l'acheteur et le revendeur. Ce contrat peut prévoir des conditions identiques à celles du présent document ou des conditions disponibles en ligne ci-dessous. Le revendeur peut prendre des dispositions avec la société Dell Technologies afin qu'elle propose des services de garantie et/ou de maintenance à l'acheteur au nom du revendeur. Les clients et les revendeurs qui proposent des services de garantie et/ou de maintenance ou des services professionnels doivent être correctement formés et certifiés. La mise en œuvre de tout Service par des tiers, des clients ou des revendeurs non formés/non certifiés peut entraîner des frais supplémentaires si Dell Technologies doit fournir des prestations de support suite à la mise en œuvre de tels services par ces tiers. Veuillez prendre contact avec le revendeur ou l'agent commercial local de Dell Technologies pour obtenir des informations supplémentaires concernant l'exécution des services de garantie et de maintenance par Dell Technologies pour les Produits obtenus auprès d'un revendeur.

En l'absence d'un tel contrat autorisant expressément ce Service, selon où se trouve le Client, le présent Service est soumis à et régi par les conditions générales de vente de Dell ou le contrat revendeur référencé dans le tableau ci-dessous. Consultez le tableau ci-dessous pour trouver l'URL correspondant au contrat disponible applicable au site du Client. Les parties déclarent avoir lu les conditions générales en ligne et acceptent d'être liées par ces dernières.

- Site du Client	- Conditions générales applicables à votre achat de Services	
	- Clients achetant les Services directement	- Clients achetant les Services auprès d'un revendeur agréé
- États-Unis	- Dell.com/CTS	- Dell.com/CTS
- Canada	- Dell.ca/terms (anglais) Dell.ca/conditions (français canadien)	- Dell.ca/terms (anglais) Dell.ca/conditions (français canadien)
- Amérique latine et Caraïbes	Site Web local Dell.com spécifique par pays ou Dell.com/servicedescriptions .*	Les Descriptions de Service et autres documents associés aux services Dell Technologies que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et Dell Technologies. 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 de service et les autres documents Dell Technologies associés au service sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell Technologies sera uniquement considérée comme se référant à Dell Technologies en tant que fournisseur du service pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell Technologies 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.
- Asie-Pacifique et Japon	Site Web local Dell.com spécifique par pays ou Dell.com/servicedescriptions .*	Les Descriptions de Service et autres documents associés aux services Dell Technologies que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et Dell Technologies. 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 de service et les autres documents Dell Technologies associés au service sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell Technologies sera uniquement considérée comme se référant à Dell Technologies en tant que fournisseur du service pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell Technologies dans le cadre du Service décrit dans la présente

		déclaration. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.
- Europe, Moyen-Orient et Afrique	<p>- Site Web local Dell.com spécifique par pays ou Dell.com/service-descriptions.*</p> <p>En outre, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL correspondant à leur pays ci-dessous :</p> <p>France : Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Allemagne : Dell.de/AGB</p> <p>- Royaume-Uni : Dell.co.uk/terms</p>	<p>Les Descriptions de Service et autres documents associés aux services Dell Technologies que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et Dell Technologies. 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 de service et les autres documents Dell Technologies associés au service sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell Technologies sera uniquement considérée comme se référant à Dell Technologies en tant que fournisseur du service pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell Technologies 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 local Dell.com en accédant simplement à Dell.com à partir d'un ordinateur connecté à Internet depuis leur zone géographique, ou en choisissant l'option de sélection d'une zone géographique ou d'un pays sur le site Web Dell, à l'adresse 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 Dell.com/service-descriptions.

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 Web Dell.com ou DellEMC.com lors de votre achat, ou dans l'une des interfaces Internet ou logicielles Dell Technologies, vous acceptez d'être lié par la présente Description du Service et par les contrats qui y sont référencés. Si vous souscrivez à cette Description du Service pour le compte d'une société ou 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 supplémentaires

1. **Période de validité du Service.** La présente Description du Service entre en vigueur à la date indiquée sur votre Bon de commande et se poursuit pendant toute la période de validité (« **Période de validité** ») spécifiée sur ce dernier. Le nombre de systèmes, de licences, d'installations, de déploiements, de points de terminaison gérés ou d'utilisateurs finaux pour lesquels le Client a acheté un ou plusieurs Services, le tarif ou le prix, ainsi que la Période de validité applicable pour chaque Service figurent sur le Bon de commande du Client. Sauf accord écrit contraire, conclu entre le Client et Dell Technologie, les achats de 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 ni dans le cadre d'un bureau de services.
2. **Autres informations importantes**
 - a) **Replanification.** Dès lors que l'exécution du présent Service a été planifiée, 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.
 - b) **Paiement du matériel acheté lors de la souscription des Services.** Sauf accord contraire écrit, le paiement du matériel n'est en aucune façon conditionné par les performances ou l'exécution des services achetés avec ledit matériel.
 - c) **Limites du périmètre 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, y compris, mais sans s'y limiter, un manquement du Client vis-à-vis des obligations énoncées dans la présente Description du service.

- d) **Modifications du périmètre des Services** Sauf disposition contraire convenue par écrit avec le Client, Dell Technologies se réserve le droit de modifier le champ d'application des Services en fournissant un préavis écrit de soixante (60) jours au Client. Outre les modifications apportées par les éditeurs et les fabricants de Produits tiers, le Client sera informé de toute modification du périmètre des Services de support conformément aux termes du Contrat en vigueur entre Dell Technologies et le Client.
- e) **Confidentialité.** Dell Technologies traitera toutes les informations personnelles recueillies dans le cadre de cette Description du Service conformément à la Déclaration de confidentialité Dell Technologies pour la juridiction applicable. Ces déclarations sont toutes disponibles à l'adresse <http://www.dell.com/localprivacy>, chacune d'elles étant incluse en référence dans les présentes.
- f) **Services en option.** Il est possible d'acheter auprès de Dell Technologies des Services en option variables selon le site du Client (support au cas par cas, services managés, 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 Technologies. En l'absence d'un tel contrat, les Services en option sont fournis conformément aux dispositions de la présente Description du service.
- g) **Cession et sous-traitance.** Dell Technologies se réserve le droit de sous-traiter ce Service et/ou de céder cette Description du Service à des prestataires de services tiers qualifiés afin qu'ils exécutent le Service pour le compte de Dell Technologies.
- h) **Annulation.** Dell Technologies 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 :
 - a. Le Client ne s'est pas acquitté de la partie ou de la totalité du montant à payer pour le présent Service conformément aux conditions stipulées sur sa facture.
 - b. Le Client se montre insultant, menaçant ou refuse de coopérer avec l'agent du support technique ou le technicien sur site.
 - c. Le Client ne respecte pas l'ensemble des Conditions générales stipulées dans la présente Description du Service.
 - d. Le Client demande le remplacement des composants qui dépassent sensiblement les taux de défaillance standard du composant et du système concernés, lesquels taux de défaillance sont constamment surveillés. Veuillez consulter la section d'exclusion ci-dessus.

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

i) **Restrictions géographiques et délocalisation.**

1. Il est possible que Dell Technologies ne soit pas en mesure de fournir des Services de support pour les pièces de remplacement et les interventions sur site dans les 4 heures pour les Équipements situés hors de la Zone Dell Technologies Service. La « Zone de service Dell Technologies » désigne un lieu (i) se trouvant à moins de cent (100) miles ou cent soixante (160) kilomètres en voiture d'un centre de service Dell Technologies, et (ii) situé dans le même pays que le centre de service Dell Technologies, sauf mention contraire dans votre contrat-cadre conclu avec Dell Technologies. Dans ce cas, la définition du contrat-cadre prévaudra. Pour les Clients EMEA, sauf stipulation contraire dans la présente Description du Service ou dans le Contrat, le service sur site est disponible à une distance maximale de cent cinquante (150) kilomètres du site logistique de Dell Technologies le plus proche (site PUDO ou Enlèvement/Dépôt). Veuillez contacter votre agent commercial pour plus d'informations sur la disponibilité du service sur site dans la zone EMEA selon les sites de service Dell Technologies avant l'achat.

2. Le présent Service n'est pas proposé partout. Si votre Produit ne se trouve pas dans la zone géographique correspondant à la zone mentionnée dans les informations de service dont dispose Dell Technologies pour ledit produit ou si les détails de configuration ont été modifiés sans en avoir informé Dell Technologies, Dell Technologies devra alors tout d'abord requalifier votre Produit pour le droit de support auquel vous avez souscrit avant de pouvoir redéfinir des temps de réponse applicables pour ledit Produit. Les options du Service (niveaux de service, horaires du support technique et délais d'intervention sur site) varient selon les zones géographiques et la configuration et ne sont pas forcément disponibles dans la zone du Client. Contactez votre agent commercial à ce propos. L'obligation faite à Dell Technologies de fournir les présents Services pour des Produits relocalisés est soumise à différents facteurs, notamment et sans s'y limiter, à la disponibilité locale des Services, à des frais supplémentaires, à une inspection et à une nouvelle homologation des Produits relocalisés aux tarifs en vigueur de Dell Technologies. Sauf accord contraire conclu entre Dell Technologies et le Client, dans les cas où des pièces sont expédiées directement au Client, celui-ci doit être en mesure d'accepter l'expédition sur les lieux où les Produits doivent faire l'objet du service. La société Dell Technologies ne sera pas tenue responsable des retards de support dus à l'impossibilité ou au refus du Client d'accepter l'expédition des pièces. Les systèmes de stockage à plusieurs composants nécessitent des contrats d'options de support actifs sur tous les composants matériels et logiciels afin de bénéficier de tous les avantages du contrat de support pour l'ensemble de la solution. Sauf disposition contraire convenue par écrit avec le Client, Dell Technologies se réserve le droit de modifier le champ d'application des Services de support en fournissant un préavis écrit de soixante (60) jours au Client.
- j) **Ordre de priorité.** Sauf accord contraire dans un contrat par écrit entre les parties, en cas de conflit entre les conditions de l'un des documents constitutifs du présent Contrat, les documents prévaudront dans l'ordre suivant : (i) la présente Description de service ; (ii) le Contrat. Les termes qui prévalent seront interprétés aussi étroitement que possible en vue de résoudre le conflit, tout en préservant autant de termes non conflictuels que possible, y compris en préservant les dispositions non conflictuelles contenues dans le même paragraphe, la même section ou la même sous-section.

NOUS CONTACTER

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