

Onsite Diagnosis Service

Introduction

Dell Technologies¹ a le plaisir de présenter le service Onsite Diagnosis (le ou les « **Services** » ou « **Services de support** ») conformément à la présente Description du service (la « **Description du service** »). Votre proposition commerciale, le bon de commande ou tout autre type de facture ou de confirmation de commande produit par Dell Technologies (le « **Bon de commande** ») indiquera le nom du ou des Produits², Services applicables et options associées, le cas échéant. Ces services supplémentaires sont vendus en tant que module complémentaire à un service ProSupport Suite ou Post Standard Support. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre contrat-cadre lié aux Services (le « **Contrat** »), contactez votre agent commercial Dell Technologies. Pour les Clients qui achètent auprès de Dell dans le cadre d'un contrat distinct autorisant la vente de ces Services, le Supplément aux Conditions générales des services Dell³ s'applique également à ces Services. Pour recevoir une copie du contrat conclu avec votre revendeur Dell Technologies, contactez le revendeur.

Champ d'application du présent Service

Ce Service comprend les prestations suivantes :

- Le dépannage sur site du Produit pris en charge par un technicien de maintenance (l'adresse du site de dépannage figure sur la facture du Client ou sur le contrat établi entre le Client et Dell).
- L'assistance sur site et le remplacement des pièces (si nécessaire) conformément à la garantie Limited Hardware Warranty du Produit pris en charge et au contrat d'assistance au niveau des services souscrit séparément (suite à la réalisation du dépannage sur site).
- Les mises à jour de firmware et des pilotes (si nécessaire) afin d'assurer un bon état de fonctionnement au Produit pris en charge (le Client doit fournir un accès sécurisé permettant l'exécution du service). Dans le cas des logiciels que Dell Technologies classe comme n'étant pas des Logiciels de l'environnement d'exploitation pour l'équipement, le client doit engager le support à distance pour résoudre les problèmes, sauf si Dell Technologies estime qu'une autre action est nécessaire.

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 <https://www.dell.com/support>.

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. Consultez la page <https://www.dell.com/support/home/fr/fr/frbsdt1> pour obtenir la liste des numéros de téléphone applicables à votre zone géographique.

¹ Les termes « Dell Technologies », tels qu'utilisés dans le présent document, désignent l'entité commerciale applicable Dell (« Dell ») mentionnée sur votre Bon de commande Dell, ainsi que l'entité commerciale applicable Dell Technologies (« Dell Technologies ») mentionnée sur votre Bon de commande Dell Technologies. L'utilisation de « Dell Technologies » dans le présent document n'indique aucunement une modification de la dénomination sociale de l'entité Dell ou Dell Technologies 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 garantie et de maintenance des produits Dell Technologies](#) ou certains produits Latitude, OptiPlex et Precision indiqués sur votre Formulaire de commande pour les services ProSupport Suite ou Post Standard Support associés à ce Produit. Les termes « Produits tiers » sont définis dans votre Contrat, ou en l'absence d'une telle définition dans votre Contrat, dans les [Conditions générales de vente de Dell Technologies](#) ou dans vos conditions de vente Dell Technologies locales, le cas échéant. Les termes « Vous » et « Client » désignent l'entité représentant l'acheteur de ces Services dans le Contrat.

³ Pour consulter le Supplément aux Conditions générales de vente des services Dell, veuillez accéder à la page <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, choisir votre pays, puis sélectionner l'onglet Services d'assistance dans la colonne de navigation de gauche de votre page locale.

Le tableau ci-dessous dresse la liste des caractéristiques du service Onsite Diagnosis fourni dans le cadre des conditions de maintenance et/ou de la garantie standard de Dell Technologies. Le service Onsite Diagnosis est disponible pour le support et la maintenance des équipements Dell et Dell Technologies qui sont éligibles pour le Service au cours de la période de garantie applicable ou de la période de maintenance ultérieure.

CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE	DESCRIPTION	ONSITE DIAGNOSIS : DETAILS DE LA COUVERTURE
SUPPORT TECHNIQUE MONDIAL	Le client peut contacter Dell Technologies 24x7 par téléphone pendant les heures de bureau locales ou via l'interface Web pour signaler un problème lié à l'équipement.	Inclus. Après avoir vérifié le droit du Service, lorsque vous y êtes invité, indiquez les messages d'erreur reçus, dans quelles circonstances ces messages sont apparus, les activités qui ont précédé leur apparition et les mesures que vous avez prises pour résoudre le problème.
INTERVENTION SUR SITE	Dell Technologies envoie le personnel autorisé sur le site d'installation afin de résoudre les problèmes après le contact initial du client dans Dell Technologies. Une fois arrivé sur le site du Client, le technicien résoudra le problème. Si, pour résoudre le problème, une aide supplémentaire est requise pour le diagnostic ou les pièces, le technicien peut contacter Dell Technologies afin d'obtenir une assistance pour le Client.	<p>Incluse 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 le jour même, soit 2) une intervention le jour ouvré suivant, pendant les heures de bureau normales. Le technicien contacte le Client avant d'arriver sur site pour confirmer la demande, l'heure, ainsi que toute information nécessaire à la prestation du Service.</p> <p>Dans le cas où la collecte de journaux système du Client pour tout Produit pris en charge a été déconnectée ou n'a jamais été établie, le Client sera tenu de fournir i) une clé USB possédant un espace de stockage suffisant pour télécharger les fichiers journaux, ou ii) un câble série capable de transférer les fichiers journaux vers un autre appareil.</p>
LIVRAISON DE PIÈCES DE REMPLACEMENT	Dell Technologies fournit des pièces de remplacement lorsque Dell Technologies le juge nécessaire dans le cadre du contrat de service ProSupport ou Post Standard Support correspondant. Un contrat de service sur site actif pour le Produit pris en charge doit être en place afin que le Client puisse recevoir des pièces de rechange sans frais supplémentaires.	<p>Le remplacement de pièces ne fait pas partie du Service sur site et est basé sur le contrat de service sur site acheté séparément pour le ou les Produits, par exemple, Jour ouvré suivant ou temps de réponse en quatre (4) heures.</p> <p>Si, pendant le processus initial de dépannage sur site, il est mis en évidence qu'une pièce est nécessaire pour la réalisation du Service, le technicien sur site commandera la pièce de rechange et programmera une autre demande d'intervention. Un technicien sur site reviendra sur le site du Client pour remplacer la pièce expédiée, dans le temps de réponse, conformément au contrat de service ProSupport ou Post Standard Support sur site acheté séparément pour le Produit.</p>

Les taux de défaillance des composants sont sous surveillance constante et Dell se réserve le droit de refuser la prestation du service si Dell estime raisonnablement que le client abuse du Service Onsite Diagnosis Service (quand, par exemple, les demandes de service Onsite Diagnosis Service par le Client dépassent les taux de défaillance standard pour le composant et les systèmes impliqués). Si Dell détermine (à sa seule discrétion) qu'un Client abuse du Service, Dell se réserve le droit d'annuler le Service conformément aux modalités d'Annulation ci-dessous.

Exclusions

Afin d'éviter tout malentendu, nous précisons que les activités suivantes ne sont pas comprises dans le champ d'application de la présente Description du Service :

- La désinstallation, la réinstallation ou la configuration de produit(s), de logiciel(s) ou d'application(s), sauf mention contraire dans la présente Description du Service.
- Le retrait du Produit désinstallé des locaux du Client.
- Les logiciels de serveur/stockage/gestion de réseau non classés en tant qu'environnement d'exploitation matériel Le dépannage des logiciels allant au-delà du rétablissement du Produit à un état de fonctionnement (par exemple, consulting, réglage des performances, configuration, rédaction de scripts ou analyse comparative).
- Le dépannage des logiciels.
- La 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.
- La garantie ou le support technique des systèmes, logiciels ou composants non-Dell.
- L'installation de l'imprimante réseau ou le 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).
- Le remplacement des pièces. (Le remplacement des pièces dépend du contrat de service sur site souscrit séparément pour le(s) Produit(s), par exemple, Jour ouvré suivant ou délai de réponse en quatre (4) heures).
- 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 de services principal ou de son Contrat, selon le cas.

Autres détails concernant votre Service

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

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

Le présent Service n'est pas proposé partout. Si votre Produit ne se trouve pas dans la zone géographique correspondant à la zone mentionnée dans les informations de service dont dispose Dell Technologies pour ledit produit ou si les détails de configuration ont été modifiés sans 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.

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

NOUS CONTACTER

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

Copyright © 2008-2020 EMC Corporation. Tous droits réservés. EMC et d'autres marques de commerce sont des marques de commerce d'EMC Corporation ou d'autres sociétés affiliées applicables de Dell Inc. Les autres marques peuvent être la propriété de leurs propriétaires respectifs. Publié aux États-Unis. H4272.9

Dell EMC Corporation considère les informations contenues dans le présent document comme étant exactes au moment de sa publication. Ces informations peuvent être modifiées sans préavis. Rév. 28 janvier 2020