

## ProSupport Plus for Infrastructure

---

### Introduction

Dell Technologies<sup>1</sup> a le plaisir de présenter ProSupport Plus for Infrastructure (le ou les « **Service(s)** » 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 de Dell Technologies faisant l'objet d'un accord mutuel (le « **Bon de commande** ») indiquera le nom du ou des Produits,<sup>2</sup> Services applicables et options associées, le cas échéant. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre contrat-cadre lié aux Services (le « **Contrat** »), contactez votre agent commercial Dell Technologies. Pour 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 :

- Contact téléphonique possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (y compris les jours fériés)<sup>3</sup> avec les Ingénieurs ProSupport des Centres d'experts mondiaux Dell Technologies, spécialistes du dépannage des incidents logiciels et matériels
- Intervention sur site d'un technicien de terrain spécialisé de Dell Technologies 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 au Produit
- Accès à distance à un Technical Customer Success Manager (Technical CSM)
- Pièces de remplacement, lorsque cela est jugé nécessaire pour résoudre ou empêcher un problème
- Les plateformes ProSupport AIOps comprennent Dell AIOps, TechDirect et MyService 360, qui sont 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 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
  - Dell AIOps Cybersecurity Assessment

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

### Comment contacter Dell Technologies en cas de besoin ?

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

**Demandes de support par téléphone :** 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](http://www.dell.com/contactus) pour obtenir une liste des numéros de téléphone applicables à votre zone.

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

---

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

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

<sup>3</sup> 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 Plus for Infrastructure pendant la période de garantie applicable ; ou
  - éligible à une mise à niveau vers ProSupport Plus for Infrastructure pendant la période de garantie applicable ; ou
  - éligible à ProSupport Plus for Infrastructure au cours d'une période de maintenance ultérieure.
2. Logiciels Dell Technologies identifiés dans le [Tableau de maintenance et de garantie des produits Dell Technologies](#) et/ou sur votre Bon de commande comme éligibles à ProSupport Plus for Infrastructure au cours d'une période de maintenance.

CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE	DESCRIPTION	PROSUPPORT PLUS : DÉTAILS DE LA COUVERTURE
<b>SUPPORT TECHNIQUE MONDIAL</b>	<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. La création automatique d'incidents est disponible lorsque la plateforme AIOps a été configurée via la passerelle de connexion sécurisée</p>	<p>Inclus.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les problèmes de gravité 1, les clients bénéficient de la gestion des escalades et des procédures de situation critique « CritSit » avec une couverture Incident Manager.</li> </ul>
<b>INTERVENTION SUR SITE</b>	<p>Après avoir isolé le problème et estimé qu'une Intervention sur site était nécessaire, Dell Technologies envoie un personnel autorisé sur le Site d'installation afin de trouver une solution.</p>	<p>Inclus uniquement pour l'Équipement.</p> <p>L'objectif d'intervention sur site initiale est une intervention sous quatre heures après que Dell Technologies estime que l'intervention sur site est nécessaire.</p> <p><u>Intervention sur site</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"> <li>• Disponible vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept, jours fériés inclus.</li> <li>• Limitée aux sites définis permettant une intervention dans les quatre (4) heures.</li> <li>• Les composants opérationnels essentiels sont stockés sur des sites accessibles sous quatre (4) heures, tels que déterminés par Dell Technologies. Les pièces à caractère non essentiel peuvent être expédiées sous 24 heures.</li> </ul> <p>L'Intervention sur site ne s'applique pas aux Logiciels, mais peut être souscrite séparément pour ces derniers.</p>

CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE	DESCRIPTION	PROSUPPORT PLUS : DÉTAILS DE LA COUVERTURE
<b>SUPPORT À CARACTÈRE STRATÉGIQUE</b>	Pour les problèmes de gravité 1, Dell Technologies effectue la couverture incluse, à la discrétion de Dell Technologies.	<p>Inclus uniquement pour l'Équipement.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédures pour les situations critiques : les problèmes de gravité 1 bénéficient de la couverture rapide des incidents « CritSit » et d'un responsable d'escalade/de résolution.</li> <li>• Intervention rapide : intervention rapide d'un ingénieur expérimenté sur site en parallèle du dépannage par téléphone. L'ingénieur dépêché et la disponibilité sont déterminés par Dell.</li> <li>• Diagnostic sur site à la demande par Dell lorsque le personnel du Client n'est pas disponible ou n'a raisonnablement pas la capacité d'effectuer un dépannage sur site. Uniquement pour les équipements connectés à la passerelle de connexion sécurisée La demande du client doit être lancée via une demande de support téléphonique.</li> <li>• Production prioritaire en cas de situation critique provoquée par une catastrophe naturelle. Dans de nombreux cas, cela inclut la production accélérée d'un nouveau système Dell Technologies.</li> </ul>
APPEL TÉLÉPHONIQUE SOUS 6 HEURES POUR RÉPARATION 24X7 : INTERVENTION SUR SITE SOUS 4 HEURES AVEC SERVICE DE RÉPARATION MATÉRIELLE SOUS 6 HEURES	Généralement, le technicien arrive sur site dans les 4 heures qui suivent la décision d'intervention et il répare le matériel dans un délai de 6 heures après la décision d'intervention.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponible vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept, jours fériés inclus.</li> <li>• Pour les incidents de gravité 1, Dell Technologies fournira des efforts commercialement raisonnables pour rétablir les conditions de fonctionnement du matériel dans les 6 heures après l'intervention</li> <li>• Réponse dans les 4 heures et réparation dans les 6 heures qui suivent la décision d'intervention. S'applique uniquement aux pannes ou réparations de produits pris en charge dans la couverture. Le support logiciel n'est pas inclus dans le champ d'application.</li> <li>• Disponible pour les clients situés à une distance de 50 miles ou 80 kilomètres du HUB de support désigné par Dell Technologies.</li> <li>• Le client doit disposer d'une version prise en charge activée et maintenue du logiciel de la passerelle de connexion sécurisée.</li> </ul>

CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE	DESCRIPTION	PROSUPPORT PLUS : DÉTAILS DE LA COUVERTURE
<b>PLATEFORMES PROSUPPORT AIOPS</b>	AIOps est l'intelligence artificielle (IA) pour les opérations IT. Il fait référence à l'utilisation stratégique des technologies d'IA, d'apprentissage automatique (Machine Learning) et de Machine Reasoning (MR) qui simplifient et rationalisent les processus et optimisent l'utilisation des ressources informatiques du Client.	<p>Inclus.</p> <p>Les plateformes ProSupport AIOps comprennent Dell AIOps, TechDirect et MyService 360, qui sont toutes activées via un logiciel de sécurité comme Secure Connect Gateway, et offrent les avantages suivants, sans s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Détection proactive des problèmes et création de dossiers d'assistance</li> <li>• Détection prédictive des défaillances matérielles</li> <li>• Création de dossiers d'incident en libre-service</li> <li>• Expédition de pièces en libre-service</li> <li>• Conseils sur la sécurité de la part de Dell</li> <li>• Dell AIOps Cybersecurity Assessment</li> </ul> <p>Dell AIOps 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 Dell AIOps. Dell AIOps est disponible sans frais supplémentaires pour les produits couverts par un contrat ProSupport (ou supérieur) valide. Dell AIOps 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.</p> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Affichage proactif des incidents et risques stratégiques en temps réel</li> <li>• Recommandations prescriptives claires simplifiant la mise en œuvre de mesures adaptées et la planification</li> <li>• Tendances historiques et l'analytique des données</li> <li>• Gestion de l'intégrité des services de protection des données, de stockage et de systèmes convergés</li> </ul> <p>TechDirect permet au Client d'expédier lui-même des pièces.</p> <p>Secure Connect Gateway 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. Selon votre contrat de service, cette solution automatise également la création de demandes de support pour les problèmes détectés sur les appareils surveillés.</p> <p>Pour obtenir la liste des produits couverts, veuillez contacter votre représentant Dell Technologies</p>

---

**PIÈCES DE  
REMPACEMENT**

La société Dell Technologies fournit des pièces de remplacement lorsqu'elle l'estime nécessaire.

Inclus. L'objectif de livraison pour le remplacement des pièces de remplacement stratégiques est une intervention dans les quatre (4) heures (c.-à-d. même jour ouvré) après que Dell Technologies estime qu'une livraison de pièces de remplacement est nécessaire.

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.

Les pièces considérées comme non essentielles et/ou non stockées dans des sites accessibles sous quatre (4) heures, comprennent, sans s'y limiter, les panneaux, les boîtiers mécaniques, les caches de disque dur, les kits de rails, les accessoires de gestion des câbles et les processeurs graphiques. Les pièces qui peuvent être considérées comme essentielles sont les cartes mères, les processeurs, certains modules de mémoire et les disques durs 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 essentielles 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 plus de trente (30) jours de délai.

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

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

<b>REPLACEMENT PROACTIF DE DISQUE SSD</b>	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.	<p>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.</p> <p>Inclus pour les Produits de stockage et d'infrastructure convergée/hyperconvergée.</p> <p>L'objectif de réponse dépend des options détaillées ci-dessus et choisies par le Client pour la Livraison de pièces de remplacement 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 IT à distance (implémenté en tant que passerelle de connexion sécurisée) 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.</p> <p>Les disques disposant d'une pré-image ne sont pas éligibles au remplacement proactif des disques SSD par Dell Technologies.</p>
<b>DROITS AUX NOUVELLES VERSIONS LOGICIELLES</b>	La société Dell Technologies accorde les droits relatifs aux nouvelles versions logicielles qu'elle rend publiquement accessibles.	Inclus.
<b>INSTALLATION DE NOUVELLES VERSIONS LOGICIELLES</b>	Dell Technologies réalise l'installation à distance de nouvelles versions logicielles.	<p><b>Logiciel d'environnement d'exploitation (OE) de l'Équipement</b></p> <p>Inclus 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 de passerelle de connexion sécurisée.</p> <p>Veillez consulter le <a href="#">Tableau de garantie et de maintenance des produits Dell Technologies</a> pour les produits éligibles.</p> <p><b>Autres logiciels (non OE)</b></p> <p>Le Client procède à l'installation des nouvelles versions logicielles, sauf lorsque Dell Technologies juge qu'il doit en être autrement.</p>

---

**SURVEILLANCE ET RÉPARATION À DISTANCE 24X7**

Certains Produits contacteront Dell Technologies automatiquement et de manière indépendante afin de communiquer des informations permettant d'aider Dell Technologies à déterminer le problème.

Si nécessaire, Dell Technologies accèdera aux Produits à distance afin de réaliser un diagnostic supplémentaire et de fournir un support à distance.

Inclus pour les Produits disposant de la passerelle de connexion sécurisée, ou d'autres outils de connectivité Dell, pour la surveillance à distance et les technologies disponibles auprès de Dell Technologies.

Pour plus d'informations sur l'outil de passerelle de connexion sécurisée ci-dessus, voir la section AIOps platforms.

Dès que la société Dell Technologies est avertie d'un problème, les mêmes objectifs de réponse que pour le Support technique mondial et l'Intervention sur site s'appliquent, comme décrit plus haut.

---

**TECHNICAL CUSTOMER SUCCESS MANAGER (TECHNICAL CSM)**

Le Technical Customer Success Manager ProSupport Plus désigné est une ressource à distance qui a connaissance de l'activité des clients et fournit une vaste gamme de fonctionnalités et de capacités en matière de gestion de systèmes et d'environnements et de réussite client. Son rôle permet de réduire les interruptions de service et d'optimiser l'expérience globale de l'utilisateur en matière de support Dell.

Inclus avec le Service Technical CSM :

**Gestion du cycle de vie :**

- Soutien du Client pour tous les services éligibles ; fournit des conseils, un support et des recommandations tout au long du cycle de couverture des Produits pris en charge
- Travail en étroite collaboration avec les équipes de vente, de support et de produit pour répondre aux besoins et préoccupations du Client qui ont été identifiés
- Collaboration, au nom du Client, entre l'ensemble des services et des organisations commerciales Dell lorsque cela est jugé nécessaire pour résoudre un problème technique ou métier
- Assistance, si nécessaire, lors des remontées des problèmes qui ne peuvent pas être résolus via les processus standard, en coordonnant les ressources nécessaires à leur résolution
- Soutien des Clients en cas d'interruptions et de pannes critiques imprévues du service IT avec accès à l'équipe de direction, aux responsables des remontées du support et à la direction du support technique

Inclus pour les Produits couverts par le service ProSupport Plus for Infrastructure ou par un contrat de maintenance en cours. Disponible pendant les heures de bureau Dell Technologies locales normales, qui peuvent varier selon la zone géographique et le pays, à l'exception des jours fériés locaux et de Dell Technologies. Voir les informations complémentaires en matière de couverture ci-dessous

---

### **Assistance à l'intégration :**

- Assistance à l'intégration garantissant que le Client peut pleinement bénéficier des services ProSupport Plus.
- Fourniture de ressources pédagogiques pour répondre aux questions relatives à la passerelle de connexion sécurisée et/ou à d'autres outils de connectivité Dell Technologies
- Vérification de l'exactitude des informations pertinentes du support Client, telles que le nom du compte, le point de contact, l'emplacement et l'adresse des actifs, etc.
- Gestion des transferts de connaissances (par exemple, en expliquant comment contacter Dell Technologies pour créer des demandes de service ou comment utiliser les outils et technologies de support Dell Technologies)

### **Planification de la réussite**

- Fourniture au Client de Plans de réussite, qui consistent en une série de recommandations via des communications numériques et, sur demande, par le biais d'examens planifiés à une fréquence convenue. Les Plans de réussite incluront des cibles, des objectifs et des activités clés recommandés par Dell Technologies pour le Client sur les actifs ProSupport Plus éligibles. Les Plans de réussite du Technical CSM Dell ne sont pas des documents contractuels et ne constituent pas des obligations légales pour Dell ou le Client. Il s'agit de directives destinées à aider le client et le Technical CSM à communiquer les résultats des technologies et des services du Client.

### **Rapports**

Rapports et recommandations d'analyse concernant les systèmes couverts, y compris :

---

- Le récapitulatif des demandes de service ouvertes et fermées par mois ou par trimestre, en fonction du choix du Client
- La vérification des versions logicielles système actuellement installées par rapport aux recommandations de code cible
- La vérification de l'état du contrat, dont les dates de début et de fin ainsi que d'autres informations de base

**Analyse de l'optimisation du service de réussite client :**

- Remise d'une analyse de service des détails du rapport de service. Le calendrier, le délai d'intervention et les sujets à couvrir seront définis entre le Client et le Technical CSM lors de l'intégration

**Maintenance du système :**

- Pour les actifs admissibles, assistance au Client dans la coordination de la réalisation d'événements de maintenance du système dans sa fenêtre de maintenance. Pour plus d'informations, voir ci-dessous.

---

**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.

**Informations supplémentaires sur le support à caractère stratégique**

Dell se réserve le droit de refuser la prestation du service si Dell Technologies estime raisonnablement que le client fait un mauvais usage ou abuse de la fonctionnalité On-Demand Onsite Diagnosis pour les problèmes stratégiques (quand, par exemple, le Client dispose de personnel disponible pour le dépannage sur site ou que les demandes de visites de diagnostic sur site par le Client dépassent les taux de défaillance standard des exemples ci-dessous pour le composant et les systèmes impliqués).

Si Dell Technologies détermine (à la seule discrétion de Dell Technologies) qu'un Client abuse du Service, Dell Technologies se réserve le droit de refuser le Service.

**Exclusions**

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

- Désinstallation, réinstallation ou configuration du ou des produits, logiciels ou applications

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

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

#### Responsabilités du Client pour le Service Technical CSM

Pour bénéficier du service Technical CSM Dell Technologies présenté ci-dessus, le Client doit s'acquitter des responsabilités suivantes :

- Mettre à la disposition du Technical CSM une ou plusieurs fenêtres de maintenance de système appropriées, selon ce que Dell Technologies juge nécessaire.
- Répondre à toutes les exigences environnementales, techniques et opérationnelles.
- Mettre à la disposition du Technical CSM (a) au moins un technicien en mesure d'administrer le système et disposant de privilèges appropriés pour l'accès aux systèmes/informations, et (b) des experts techniques, les systèmes et les réseaux (y compris, sans limitation, l'accès aux systèmes/réseaux à distance) jugés nécessaires par Dell Technologies.
- Assumer toutes les responsabilités concernant les problèmes de connectivité, de performances et de configuration du réseau.
- Vérifier que le ou les lieux accueillant l'Équipement sont préparés avant le début de la prestation du service ProSupport Plus for Infrastructure.
- S'assurer que le Produit est connecté à la passerelle de connexion sécurisée avec les options de collecte de journaux appropriées activées.

#### Informations supplémentaires importantes sur le service Technical CSM

- Pour permettre la création des rapports mensuels ou trimestriels, une solution de connectivité, telle que la passerelle de connexion sécurisée, doit être installée et les options de collecte de journaux appropriées doivent être activées.
- Le service d'intervention du Technical CSM est disponible pendant les heures de bureau normales. Les heures de bureau dépendent du lieu de résidence du Technical CSM et peuvent varier selon la région et le pays. Les services fournis par le Technical CSM pourront être exécutés sur site, à la discrétion de Dell Technologies et lorsque Dell Technologies le jugera nécessaire.
- Après les heures d'ouverture, le support pourra être assuré par d'autres ressources de Dell Technologies à la discrétion de Dell Technologies.

- Le lieu d'exercice du Technical CSM sera défini par accord mutuel lors de l'intégration du Client, en fonction de la zone de service préférée de ce dernier et de la disponibilité du personnel de Dell.
- Les revendeurs Dell agréés (définis ci-dessous) peuvent bénéficier des services Technical CSM, y compris des rapports. Les rapports ne sont pas nécessairement classés par Clients finaux spécifiques.
- Les revendeurs Dell agréés (définis ci-dessous) doivent identifier les Produits pris en charge qui sont revendus, procéder au transfert des étiquettes de service Dell afin que le nouveau Client utilisateur final devienne officiellement propriétaire des produits, et communiquer au Technical CSM les coordonnées du nouveau Client pour faire valider les droits et intégrer le Client séparément.

#### Non inclus avec la fonctionnalité Technical CSM ProSupport Plus

- Déploiement de la passerelle de connexion sécurisée et/ou d'autres outils de connectivité Dell Technologies.
- Activités de support technique, de dépannage ou de diagnostics. (assurées par le support technique ProSupport Plus)
- Proposition commerciale ou vente de Produits et de services.
- Remplacement de pièces dans le cas d'un Produit pris en charge défectueux.
- Installation et configuration de logiciels et du matériel.
- Tout autre service non répertorié comme inclus dans la présente section Description des services.

### MAINTENANCE PROACTIVE DU SYSTEME PROSUPPORT PLUS FOR INFRASTRUCTURE

La maintenance du système ProSupport Plus fournit aux Clients Dell Technologies les événements de maintenance à distance proactive planifiés pendant la durée du contrat de service sur les appareils couverts par ProSupport Plus for Infrastructure et surveillés par les technologies de connectivité Dell Technologies applicables, telles que la passerelle de connexion sécurisée, le cas échéant. De tels événements de maintenance permettent d'entretenir les performances et de réduire le risque d'incidents ultérieurs liés à l'incompatibilité des versions matérielles, logicielles, BIOS et de firmware. Les événements de maintenance planifiés du système sont coordonnés entre les Clients, le Technical CSM et le personnel du support Dell Technologies. La prestation de tels événements est généralement disponible 24 h/24 et 7 j/7, toute l'année, mais peut être soumise à la disponibilité des ressources du Client et de Dell Technologies. Dell Technologies recommande de procéder à la maintenance du système deux fois par an. La fréquence annuelle de maintenance proactive planifiée du système peut être limitée pour certains produits. Veuillez consulter votre agent commercial ou votre Technical CSM désigné pour obtenir une liste des Produits pris en charge et des limitations applicables.

#### Éléments exclus du service de maintenance du système ProSupport Plus for Infrastructure

- Mises à jour d'appareils interconnectés non couverts par un contrat de support ProSupport Plus for Infrastructure en cours.
- Mises à jour de logiciels non éligibles à ces mises à jour en l'absence d'un contrat de support logiciel approprié souscrit auprès de Dell Technologies ou d'un tiers pour certains Produits tiers.
- Mises à niveau de système d'exploitation et création de correctifs d'hyperviseur ou autre support de développement logiciel ou d'ingénierie connexe.
- Création de correctifs d'application.
- Service de maintenance sur site.
- Désinstallation ou installation de matériel additionnel, ou tâches de configuration.
- Installation ou configuration de logiciels ne figurant pas dans la Description du Service.
- Réglage des performances des applications.
- Identification ou suppression de virus, logiciels espions ou logiciels malveillants.
- Autres mises à jour ou activités non consignées dans la présente Description du Service.

#### Informations supplémentaires importantes concernant le service de Maintenance du système ProSupport Plus for Infrastructure

- Lors d'un événement de maintenance, les mises à niveau peuvent causer une perte temporaire de connectivité aux autres appareils raccordés.

- Après avoir effectué la mise à niveau, il peut s'avérer nécessaire de redémarrer et de vérifier la connectivité des appareils raccordés.
- Le ou les systèmes à mettre à niveau doivent être mis à la disposition de Dell Technologies ou des agents Dell Technologies agréés pendant le créneau de maintenance défini.
- Selon le ou les systèmes à mettre à niveau, il pourra s'avérer nécessaire de mettre à disposition un poste ou une ressource supplémentaire de gestion des systèmes.
- Selon le ou les systèmes à mettre à niveau, il pourra s'avérer nécessaire de fournir des droits d'administrateur appropriés à Dell Technologies ou aux agents Dell Technologies agréés.
- Il incombe au Client de disposer de toutes les licences relatives au matériel et aux mises à jour logicielles, et de les maintenir à jour.
- Dans le cas où la mise à jour d'un logiciel sur un Produit couvert pourrait causer une dégradation ou affecter les performances d'un autre Produit non couvert, Dell Technologies, après consultation avec le Client, pourrait choisir de ne pas procéder à l'activité de Maintenance du système tant que le problème ne serait pas résolu.
- Afin de permettre la maintenance du système ProSupport Plus for Infrastructure, les technologies de connectivité applicables, telles que la passerelle de connexion sécurisée, doivent être installées et les options de collecte de journaux doivent être activées.
- Tel que déterminé lors de la maintenance du système, l'installation de nouvelles versions logicielles pour les systèmes d'infrastructures de stockage haut de gamme, convergées et hyperconvergées Dell Technologies, y compris, mais sans s'y limiter, des versions logicielles publiées sur les matrices de configuration d'interopérabilité applicables (Dell Technologies Simple Support Matrix ou Release Certification Matrix) peut nécessiter l'achat d'un engagement de services distinct auprès de Dell Technologies. Contactez Dell Technologies pour tout complément d'information.

#### [Remise des rapports aux revendeurs Dell Technologies agréés pour les Clients finaux qui achètent par l'intermédiaire de revendeurs Dell Technologies agréés](#)

Dell Technologies transmettra les rapports du Technical CSM ProSupport Plus uniquement au **revendeur ou au distributeur agréé (selon le cas) identifié sur le devis Dell Technologies (collectivement dénommés ci-après le « Revendeur »)**. **Le Revendeur reconnaît et convient par la présente avoir obtenu le consentement de son Client utilisateur final (le « Client final ») pour recevoir les rapports du Technical CSM destinés au Client final.** Sauf indication contraire du Revendeur, Dell Technologies enverra les rapports du Technical CSM ProSupport Plus à l'adresse et aux coordonnées du Revendeur fournies à Dell Technologies lors de l'achat du Service, ou aux coordonnées contenues dans les informations actuelles de ventes et de service de Dell Technologies, selon ce que Dell Technologies déterminera. Les rapports du Technical CSM envoyés au Revendeur ne seront pas catégorisés selon des Clients finaux spécifiques. Des options de rapports personnalisés sont disponibles séparément moyennant des frais supplémentaires.

## 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 couvertures appropriées 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 d'assurer le support, technique ou autre, nécessaire à 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 Plus for Infrastructure est disponible pour certains Produits tiers, y compris des applications utilisateur final, des systèmes d'exploitation, des hyperviseurs et des firmwares, lorsque ces Produits tiers sont 1) utilisés avec et actuellement installés et exécutés sur les Produits au moment de la demande de support, 2) couverts par un contrat de maintenance et de support ProSupport Plus for Infrastructure en cours, et 3) couverts par des contrats et droits de support actifs appropriés souscrits directement auprès de l'éditeur du Produit tiers concerné. Ce niveau de support est fourni sur l'Équipement couvert par le contrat ProSupport Plus for Infrastructure, quelle que soit la façon dont le logiciel admissible ait été acheté et sa licence acquise, mais le Client est tenu de s'assurer que ce logiciel admissible a été acheté et sa licence acquise conformément aux exigences de l'éditeur. 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 pouvoir être reproduites sur un seul système, qu'il soit 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 du Client ne soit pas disponible auprès de l'éditeur du 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 un support supplémentaire de la part de l'éditeur, y compris 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 doté 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. Il doit tout mettre en œuvre pour poser un diagnostic initial pertinent avant de transmettre le dossier 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 Plus for Infrastructure concernant les pièces non standard dans des produits de serveurs personnalisés

La réparation et le remplacement de pièces uniques ou non standard (« Services de support pour les composants non standard ») sont un service d'échange à valeur ajoutée qui complète la garantie du Produit PowerEdge du Client couvrant les composants Dell Technologies standard d'une configuration standard lorsque des pièces 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 se servir des utilitaires fournis par le fabricant pour surveiller et/ou mettre à jour le composant concerné. Le Client devra en outre contacter directement le fabricant pour résoudre tout problème de qualité lié aux logiciels/firmwares, aux utilitaires et au matériel. Dell Technologies fournira des Services de support non standard pour remplacer les pièces uniques ou non standard 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 avec précision les besoins en stock, Dell Technologies échangera la pièce défectueuse conformément au délai d'intervention applicable au Client pour les Réparations sous garantie, et installera la pièce de remplacement sur 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. Les pièces et interventions sur site le jour même (par exemple, sous 4 heures) peuvent ne pas être disponibles pour le remplacement de composants « non standard », et Dell Technologies utilisera par défaut le service le jour ouvré suivant (par exemple, après un dépannage et un diagnostic téléphoniques, une pièce ou un technicien peuvent généralement être envoyés le jour ouvré suivant). Les pièces de remplacement utilisées seront neuves ou reconditionnées dans la mesure autorisée par la législation locale. Les réparations et remplacements dans le cadre des Services de support pour les composants non standard pourront nécessiter l'usage par Dell Technologies de la garantie et/ou des services de maintenance d'un éditeur/fabricant tiers. Par ailleurs, le Client accepte par la présente d'assister Dell Technologies et de fournir tout document 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 effectués par Dell Technologies sur 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. 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 Réussite ou Échec. 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 incombera 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/limitations liées aux logiciels, aux firmwares ou au matériel. Tout test technique Dell Technologies supplémentaire demandé par le Client après réception d'un rapport portant la mention RÉUSSITE, y compris les tests techniques concernant la réparation ou le remplacement d'un composant de la configuration pendant la période de garantie de l'Équipement du Client, nécessitera une nouvelle description des services 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 de réaliser la prestation de ces Services.

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

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

**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 autre 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.

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

## Conditions générales des Services

La présente Description du Service est conclue 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 Dell Technologies afin qu'elle propose des services de garantie et/ou de maintenance à l'acheteur pour le compte du Revendeur. Les Clients et les Revendeurs qui proposent des services de garantie et/ou de maintenance ou des services professionnels doivent être correctement formés et certifiés. La prestation de tout service par des tiers, des clients ou des revendeurs non formés/non certifiés peut entraîner des frais supplémentaires si l'assistance de Dell Technologies est requise suite à la prestation de tels services par ces tiers. Veuillez prendre contact avec le Revendeur ou l'agent commercial local de Dell Technologies pour obtenir des informations supplémentaires concernant l'exécution des services de garantie et de maintenance par Dell Technologies pour les Produits obtenus auprès d'un Revendeur.

En l'absence d'un 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	- <a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	- <a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
- Canada	- <a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (anglais) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (français canadien)	- <a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (anglais) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (français canadien)
- Amérique latine et Caraïbes	Site Web local <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> spécifique par pays ou <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions">Dell.com/servicesdescriptions</a> *.	Les Descriptions du 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 du 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 <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> spécifique par pays ou <a href="http://Dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a> *.	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 du 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 <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> spécifique par pays ou <a href="http://Dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a>*.</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 : <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Allemagne : <a href="http://Dell.de/AGB">Dell.de/AGB</a></p> <p>Royaume-Uni : <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></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 du 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.

\* Les clients peuvent accéder à leur site Web local [Dell.com](http://Dell.com) en accédant simplement à [Dell.com](http://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 Dell, à l'adresse [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](http://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/servicedescriptions](http://Dell.com/servicedescriptions).

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 pouvant pas dépasser 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 aux 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 champ d'application du Service.** La société Dell peut refuser d'assurer le Service si elle estime qu'il est de nature à créer un risque excessif pour Dell ou ses prestataires de services, ou si une demande de service 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.
  - d) **Modifications du champ d'application du Service.** 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 champ d'application 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 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 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 de service Dell Technologies. La « Zone de service Dell Technologies » désigne un lieu (i) se trouvant à moins de cent (100) miles ou cent soixante (160) kilomètres en voiture d'un centre de service Dell Technologies, et (ii) situé dans le même pays que le centre de service Dell Technologies, sauf mention contraire dans votre contrat-cadre conclu avec Dell Technologies. Dans ce cas, la définition du contrat-cadre prévaudra. Pour les Clients EMEA, sauf stipulation contraire dans la présente Description du Service ou dans le Contrat, le service sur site est disponible à une distance maximale de cent cinquante (150) kilomètres du site logistique de Dell Technologies le plus proche (site PUDO ou Enlèvement/Dépôt). Veuillez contacter votre agent commercial pour plus d'informations sur la disponibilité du service sur site dans la région EMEA selon les centres de service Dell Technologies avant l'achat.
2. Le présent Service n'est pas proposé sur tous les sites. Si votre Produit ne se trouve pas dans la zone géographique correspondant à la zone mentionnée dans les informations de service dont dispose Dell Technologies pour ledit produit ou si les détails de configuration ont été modifiés sans 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. Certaines options peuvent ne pas être disponibles dans la zone géographique du Client. Contactez votre agent commercial pour en savoir plus. L'obligation faite à Dell Technologies de fournir les présents Services pour des Produits relocalisés est soumise à différents facteurs, notamment, et sans s'y limiter, à la disponibilité locale des Services, à des frais supplémentaires, à une inspection et à une nouvelle homologation des Produits relocalisés aux tarifs en vigueur de Dell Technologies. Sauf accord contraire conclu entre Dell Technologies et le Client, dans les cas où des pièces sont expédiées directement au Client, celui-ci doit être en mesure d'accepter l'expédition sur les lieux où les Produits doivent faire l'objet du service. Dell Technologies ne sera pas tenue responsable des retards de support dus à l'impossibilité ou au refus du Client d'accepter l'expédition des pièces. Les systèmes de stockage à plusieurs composants nécessitent des contrats d'options de support actifs sur tous les composants matériels et logiciels afin de bénéficier de tous les avantages du contrat de support pour l'ensemble de la solution. Sauf disposition contraire convenue par écrit avec le Client, Dell Technologies se réserve le droit de modifier le champ d'application des Services de support en fournissant un préavis écrit de soixante (60) jours au Client.

- 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.

Copyright © 2025 Dell Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. Dell Technologies, Dell et d'autres marques sont des marques commerciales de Dell Inc. ou de ses filiales. Les autres marques éventuellement citées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Publié en France.

Dell Technologies considère les informations contenues dans le présent document comme étant exactes au moment de sa publication. Ces informations peuvent faire l'objet de modifications sans préavis.