

Description du service

Dell EMC ProSupport et Dell EMC ProSupport avec option à caractère stratégique

Introduction

Dell EMC¹ a le plaisir de proposer Dell EMC ProSupport et Dell EMC ProSupport avec option à caractère stratégique (le/les « **Service(s)** » ou les « **Services d'assistance** »), conformément à la présente Description du service (« **Description du service** »). Votre devis, formulaire de commande ou tout autre formulaire de facture ou accusé de réception de commande mutuellement convenu de Dell EMC (dans l'un ou l'autre cas, le « **Formulaire de commande** ») devra inclure le nom du/des service(s) et les options de service disponibles auxquels vous avez souscrit. [Pour bénéficier d'une aide supplémentaire](#) ou pour demander une copie de votre contrat applicable régissant les Services (le « **Contrat** »), veuillez contacter votre représentant Dell EMC. Pour recevoir une copie du contrat conclu avec votre revendeur Dell EMC, contactez le revendeur.

Champ d'application du présent Service

Caractéristiques de votre Service :

- Accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (jours fériés inclus)² au service clientèle Dell EMC et au prestataire de l'assistance en vue de bénéficier d'une aide au dépannage des Produits Dell EMC et de certains problèmes logiciels OEM de marque Dell.
- 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 mutuellement convenu et approuvé par Dell EMC, comme précisé dans le Contrat (en fonction de la nécessité et conformément au niveau de service souscrit) en vue de résoudre un problème lié à un Produit. Reportez-vous à l'[Annexe A](#) pour plus de détails concernant les niveaux de gravité et les options de service sur site pour les produits achetés dans le cadre d'un Contrat conclu avec une entité commerciale Dell, ainsi qu'à l'[Annexe B](#) pour plus de détails concernant les niveaux de gravité et les options de service sur site pour les produits achetés dans le cadre d'un Contrat conclu avec une entité commerciale EMC. Si vous avez effectué un achat dans le cadre d'un Contrat conclu avec une entité commerciale EMC, et en cas de litige entre le présent document et une Annexe, les conditions exposées dans l'Annexe prévaudront.

Comment contacter Dell EMC en cas de besoin ?

Assistance en ligne, par chat et par e-mail : l'assistance par le site Web Dell EMC, par chat et par e-mail est disponible sur www.Support.Dell.com et <https://support.emc.com/>, selon le cas.

Demandes d'assistance par téléphone : disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (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 l'Annexe applicable. Reportez-vous à www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts et <https://support.emc.com> (selon le cas) pour consulter une liste des numéros de téléphone applicables en fonction de votre région.

Assistance collaborative

Dans le cas où le Client ouvre une demande de service et que Dell EMC 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 en cours de Dell EMC, Dell EMC s'efforcera de fournir une Assistance collaborative dans le cadre de laquelle Dell EMC : (i) fera office d'interlocuteur unique jusqu'à ce que les problèmes soient isolés ; (ii) contacte le fournisseur tiers ; (iii) fournit une description détaillée du problème ; et (iv) continue à surveiller le problème et obtient des plans relatifs au statut et à la résolution auprès du fournisseur (dans la mesure des possibilités).

Pour pouvoir bénéficier de l'Assistance collaborative, le client doit disposer des contrats d'assistance actifs et des droits appropriés directement auprès du fournisseur tiers correspondant et de Dell EMC, ou d'un revendeur Dell EMC agréé. Une fois le problème isolé et signalé, il incombe exclusivement au fournisseur tiers de fournir l'assistance, technique ou autre, en rapport avec la résolution du problème rencontré par le Client. **DELL EMC DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ LIÉE À LA PERFORMANCE DES PRODUITS OU DES SERVICES D'AUTRES FOURNISSEURS.** Consultez les partenaires de l'Assistance collaborative [ici](#) et sur <https://support.emc.com/docu85596>, selon le cas. Veuillez noter que les produits tiers pris en charge peuvent changer à tout moment sans préavis.

¹ « Dell EMC », tel qu'utilisé dans le présent document, désigne l'entité commerciale applicable Dell (« Dell ») mentionnée sur votre Formulaire de commande Dell, ainsi que l'entité commerciale applicable EMC (« EMC ») mentionnée sur votre Formulaire de commande EMC. L'utilisation de « Dell EMC » 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 La disponibilité varie selon les pays. Contactez votre représentant commercial pour des informations plus détaillées.



Pièce A – Conditions supplémentaires applicables à l'achat de produits Dell par des Clients dans le cadre d'un Contrat de vente cadre conclu avec une entité Dell ou conformément aux Conditions de vente Dell

Niveaux de gravité

Les niveaux de gravité sont attribués aux Incidents qualifiés conformément au(x) tableau(x) ci-dessous. L'état « Gravité 1 » est subordonné à l'achat par le Client des services améliorés « à caractère stratégique » (Mission Critical) proposés en option avec Dell ProSupport.

Niveaux de gravité et intervention de Dell pour les produits bénéficiant du service « à caractère stratégique »

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

Niveaux de gravité et intervention de Dell pour les produits bénéficiant du service d'intervention sur site le jour ouvrable suivant

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

Modalités d'intervention sur site

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



Intervention sur site relative au contrat Dell ProSupport Plus bénéficiant du service à caractère stratégique

Le présent Service acheté avec le service « à caractère stratégique » fournit un délai d'intervention plus rapide. Dell peut lancer un processus à caractère stratégique (« Crit Sit ») pour les incidents de niveau de gravité 1 et l'envoi d'urgence d'un technicien le cas échéant³.

Type d'intervention sur site	Délais d'intervention sur site ⁴	Restrictions/Conditions spéciales
Délais d'intervention sur site dans les deux (2) heures avec service de réparation en six (6) heures	Le technicien arrive généralement sur site dans les deux (2) heures qui suivent le dépannage téléphonique, et il répare le matériel dans un délai de six (6) heures.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, jours fériés compris. • Limité aux sites spécifiés permettant une intervention dans les deux (2) heures. • Disponible sur certains modèles de produits pris en charge. • Remplacement de pièces de rechange de composants à caractère stratégique de 2 heures, tel que déterminé par Dell, pour les produits pris en charge. Les pièces à caractère non stratégique peuvent être expédiées sous 24 heures. • Envoi en urgence d'un technicien parallèlement au dépannage disponible pour les problèmes auxquels a été affecté un niveau de gravité 1 à caractère stratégique.
Service d'intervention sur site dans les quatre (4) heures	Le technicien arrive généralement sur site dans les 4 heures qui suivent le dépannage téléphonique.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, jours fériés compris. • Limité aux sites spécifiés permettant une intervention dans les quatre (4) heures. • Disponible sur certains modèles de produits pris en charge. • Remplacement de pièces de rechange de composants à caractère stratégique de 4 heures, tel que déterminé par Dell, pour les produits pris en charge. Les pièces à caractère non stratégique peuvent être expédiées sous 24 heures. • Envoi en urgence d'un technicien parallèlement au dépannage disponible pour les problèmes auxquels a été affecté un niveau de gravité 1 à caractère stratégique.
Service d'intervention sur site dans les huit (8) heures	Le technicien arrive généralement sur site dans les huit (8) heures qui suivent le dépannage téléphonique.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, jours fériés compris. • Limité aux sites spécifiés permettant une intervention dans les huit (8) heures. • Disponible uniquement sur certains modèles de produits pris en charge. • Les pièces n'étant pas à caractère stratégique peuvent être expédiées sous 24 heures. • Envoi en urgence d'un technicien parallèlement au dépannage disponible pour les problèmes auxquels a été affecté un niveau de gravité 1 à caractère stratégique.

Service d'intervention sur site le jour ouvrable suivant Dell ProSupport

Type d'intervention sur site	Délai d'intervention sur site	Restrictions/Conditions spéciales
Service d'intervention sur site le jour ouvrable suivant	À la suite du diagnostic et du dépannage téléphoniques, un technicien est généralement envoyé sur site le jour ouvrable suivant.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible cinq (5) jours par semaine, dix (10) heures par jour (sauf jours fériés). • Pour les appels reçus par le centre d'experts Dell après 17 h, ⁴ heure locale Client (du lundi au vendredi) et/ou de demandes d'envoi d'un technicien enregistrées par Dell après cette limite, le technicien peut avoir besoin d'un jour ouvrable supplémentaire pour se rendre sur le lieu d'activité du Client. • Disponible uniquement sur certains modèles de produits pris en charge.



Type d'intervention sur site	Délai d'intervention sur site	Restrictions/Conditions spéciales
Clients hors du territoire continental des États-Unis (« OCONUS »)	Des pièces de rechange peuvent être expédiées à l'issue du dépannage téléphonique. Les délais d'arrivée sur site dépendent de l'emplacement géographique du Client résidant hors du territoire continental des États-Unis et de la disponibilité des pièces.	<ul style="list-style-type: none"> • Limité aux clients résidant hors du territoire continental des États-Unis (OCONUS) et approuvés par Dell (États-Unis uniquement). • Disponibilité limitée à certains systèmes et lieux. Consultez le site http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt pour plus de détails. • Les clients américains doivent consulter les centres de service OCONUS dans le cadre des accords de services applicables séparément signés par le client et Dell.

Pour toutes les autres options d'intervention sur site :

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

³ Envoi d'urgence d'un technicien pour les incidents de niveau de gravité 1 : si nécessaire, un technicien interviendra sur site, parallèlement au dépannage téléphonique, pour les incidents relatifs à des Produits pris en charge par le service Dell ProSupport Plus ou ProSupport Plus équipé de Copilot bénéficiant du contrat de service à caractère stratégique avec une intervention sur site sous deux (2) ou quatre (4) heures. Après avoir déterminé la source du problème, un agent Dell détermine si l'incident nécessite l'envoi de pièces de rechange.

⁴ Les délais d'intervention ne sont pas tous disponibles dans tous les pays et en tous lieux. Contactez votre représentant commercial pour des informations plus détaillées.



Conditions générales des services Dell

La présente Description du service est conclue entre vous, le Client (« vous » ou le « Client »), et l'entité Dell mentionnée sur votre facture pour l'achat du présent Service. La prestation du présent Service est soumise à un contrat principal de services distinct conclu entre le Client et Dell, qui autorise expressément la vente du présent Service. En l'absence de ce contrat, selon où se trouve le Client, le présent Service est fourni dans le cadre des conditions commerciales de Dell ou du contrat référencé dans le tableau ci-dessous (dans ce cas, le « Contrat »). Consultez le tableau à la page suivante pour trouver l'URL correspondant au Contrat disponible applicable à l'emplacement géographique du Client. Les parties déclarent avoir lu et acceptent d'être liées par les conditions générales en ligne.

Emplacement géographique du Client	Conditions générales applicables à votre achat de Services Dell	
	Clients achetant des Services Dell directement auprès de Dell	Clients achetant des Services Dell auprès d'un revendeur Dell agréé
États-Unis	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Canada	www.dell.ca/terms (anglais) www.dell.ca/conditions (français canadien)	www.dell.ca/terms (anglais) www.dell.ca/conditions (français canadien)
Amérique latine et Caraïbes	Site Web local spécifique par pays www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Site Web local spécifique par pays www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Asie-Pacifique et Japon	Site Web local spécifique par pays www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Les Descriptions de service et les autres documents associés aux services Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un accord entre vous et Dell. Ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans les autres documents associés aux services Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell sera uniquement considérée comme se référant à Dell en tant que fournisseur du Service pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell dans le cadre du Service décrit dans la présente déclaration. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.
Europe, Moyen-Orient et Afrique (EMEA)	Site Web local spécifique par pays www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/global .* En outre, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL correspondant à leur pays ci-dessous : France : www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Allemagne : www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Royaume-Uni : www.dell.co.uk/terms	Les Descriptions de service et les autres documents associés aux services Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un accord entre vous et Dell. Ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans les autres documents associés aux services Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell sera uniquement considérée comme se référant à Dell en tant que fournisseur du Service pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell dans le cadre du Service décrit dans la présente déclaration. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.

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

Le Client accepte en outre qu'en renouvelant, modifiant, prolongeant ou continuant à utiliser le Service au-delà de la durée initiale, ce dernier soit soumis à la Description du service alors en vigueur, disponible sur le site www.dell.com/servicedescriptions/global.

Si une disposition de la présente Description du service entre en conflit avec une disposition du Contrat, les dispositions de la présente Description du service prévaudront, mais uniquement dans les limites dudit conflit, et elles ne remplaceront en aucun cas les autres dispositions du Contrat qui ne vont pas expressément à l'encontre de la présente Description du service.



En commandant les Services, en recevant la prestation, en utilisant les Services ou les logiciels connexes, ou en sélectionnant le bouton ou la case (ou autre) « J'accepte » sur le site Dell.com lors de votre achat, ou dans l'une des interfaces Internet ou logicielles Dell, vous acceptez d'être lié par la présente Description du service et par les contrats qui y sont référencés. Si vous souscrivez à cette Description du service pour le compte d'une entreprise ou d'une autre personne morale, vous déclarez être légalement autorisé à assujettir cette personne morale aux conditions de la présente Description du service, auquel cas, la mention « vous » ou le « Client » désigne cette personne morale. Outre le fait de recevoir la présente Description du service, les Clients de certains pays peuvent également être tenus de signer un Bon de commande.

Conditions générales supplémentaires pour tous les produits pris en charge

Dell SupportAssist

Dell SupportAssist est une application qui, une fois installée, surveille votre système et collecte des informations utiles au support technique. Dans le cas où un problème est détecté, les informations collectées peuvent être envoyées à Dell pour vous permettre de bénéficier d'une expérience de support améliorée, personnalisée et efficace.

Combiné avec l'utilisation du service ProSupport, SupportAssist offre les fonctionnalités et capacités suivantes :

- Surveillance des systèmes pour des incidents ayant un impact sur les opérations et les performances habituelles.
- Création automatique de demandes au support technique Dell en cas de problèmes détectés.
- Envoi automatique des rapports et autres données permettant un diagnostic efficace des incidents.

En installant SupportAssist, vous autorisez Dell à enregistrer vos coordonnées (par ex. nom, numéro de téléphone, et/ou adresse électronique) qui seront utilisées pour vous fournir une assistance technique pour votre (vos) système(s) pris en charge. En activant la fonctionnalité Collecte des journaux (Log Collection), Dell peut utiliser les informations réunies pour vous proposer des recommandations afin d'améliorer votre infrastructure informatique.

Remarque : la suppression ou la désactivation de SupportAssist ou de l'option de collecte des journaux impactera la capacité de Dell à fournir certains de ses Services décrits dans la présente Description du service, ainsi que d'autres services nécessitant l'accès aux informations collectées par SupportAssist.

Pour en savoir plus sur Dell SupportAssist et consulter la liste à jour des produits Dell pris en charge, rendez-vous sur le site Web Dell SupportAssist : <http://Dell.Com/SupportAssist>.

Support logiciel complet

Dell ProSupport inclut le support logiciel complet Dell pour une sélection d'applications OEM Dell d'utilisateurs finaux, de systèmes d'exploitation, d'hyperviseurs et de micrologiciels sur les Produits pris en charge (les « **Produits logiciels couverts** »). Ce support est assuré par téléphone, par transmission électronique des logiciels et d'autres informations, ou par expédition de ces logiciels et informations au client. Les Produits logiciels couverts sont des applications clientes préinstallées destinées aux utilisateurs finaux, telles que le logiciel Norton AntiVirus™, la suite Microsoft® Office, le logiciel de comptabilité Intuit® QuickBooks®, ainsi que les logiciels Adobe® Photoshop® et Adobe Acrobat®. Assistance à la mise en route du système d'exploitation et des applications Dell OEM courantes pour l'utilisateur final, par exemple le logiciel Norton AntiVirus™, la suite Microsoft® Office, le logiciel de comptabilité Intuit® QuickBooks®, ainsi que les applications Adobe® Photoshop® et Adobe Acrobat®. Certains hyperviseurs et systèmes d'exploitation de serveur OEM, tels que Microsoft Hyper-V®, VMware ESX® et Citrix XenServer® sont également pris en charge. Vous pouvez vous procurer la liste actualisée des Produits logiciels couverts auprès d'un agent du support technique Dell.

Consultez les partenaires de support logiciel complet [ici](#). Veuillez noter que les produits tiers pris en charge peuvent changer à tout moment sans préavis.

Limites du support logiciel complet. Dell ne peut garantir que tous les problèmes logiciels seront résolus ni que le produit logiciel couvert produira un résultat spécifique. Les situations suscitant des questions de la part du Client doivent pouvoir être reproduites sur un seul et même système (*c'est-à-dire* une unité centrale de traitement équipée d'une station de travail et d'autres périphériques). Dell peut être amené à conclure qu'un problème est suffisamment complexe ou que la nature du Produit pris en charge du Client est telle qu'une assistance téléphonique est insuffisante pour une analyse efficace de la question. Le Client comprend et accepte que l'éditeur du logiciel concerné puisse ne pas être en mesure de résoudre certains problèmes à l'origine de la demande d'intervention. 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 à fournir une assistance au Client sera pleinement remplie.

Services non pris en charge

- Assistance administrative ou pour les performances des systèmes.
- Activités telles que l'installation, la désinstallation, le transfert, la maintenance préventive, la formation, l'administration à distance, ainsi que les activités ou les services non expressément décrits dans la présente Description du Service.



- Fourniture ou assistance à l'utilisation d'accessoires, de consommables, de supports de remplacement, d'accessoires ou de pièces (batteries, cadres et capots, etc.).
- Prise en charge directe de produits tiers ou prise en charge collaborative de versions actuellement non prises en charge par le fabricant, le fournisseur ou le partenaire.
- L'assistance technique sur du matériel et/ou des logiciels préinstallés ou post-installés par l'OEM, à moins que celle-ci ne soit couverte par un contrat de service individuel acquis auprès de Dell.
- Suppression des virus/logiciels espions.
- Services de sauvegarde des données.
- Installation, paramétrage, optimisation et configuration avancés sans fil, en réseau ou à distance d'applications non couvertes par la présente Description de service.
- Écriture de scripts, programmation, conception/implémentation de bases de données, développement Web ou noyaux recompilés.
- Réparation des dommages ou défauts exclusivement esthétiques des Produits pris en charge et qui n'affectent pas le fonctionnement de l'appareil.
- Réparations rendues nécessaires par des problèmes logiciels, ou résultant d'une altération, d'un réglage ou d'une réparation effectuée par une partie autre que Dell, un revendeur ou un fournisseur de services Dell agréé ou par des clients utilisant des pièces remplaçables par le client (CSR).

Responsabilités générales du Client pour tous les Produits pris en charge achetés dans le cadre d'un Contrat de vente cadre

Autorisation d'accès. Le Client reconnaît et garantit qu'il a obtenu les autorisations adéquates pour que lui-même et Dell puissent accéder aux Produits pris en charge, aux données qu'ils contiennent et à tous leurs composants matériels et logiciels, dans le but d'assurer les présents Services. Si le Client ne dispose pas de ces autorisations, il lui incombe de les obtenir à ses frais avant de contacter Dell pour demander la prestation des présents Services.

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

Mise à jour des logiciels et des versions de Produits pris en charge. Le client doit veiller à ce que les logiciels et les produits pris en charge soient toujours aux niveaux minimum de version ou de configuration spécifiés par Dell. Le Client doit également veiller à l'installation des pièces de rechange, des correctifs, des mises à jour ou de toute version ultérieure conformément aux instructions de Dell, de façon à ce que les Produits pris en charge demeurent éligibles au présent Service.

Sauvegarde des données ; suppression des données confidentielles. Le Client s'engage à sauvegarder l'ensemble des données, logiciels et programmes existant sur tous les systèmes concernés avant et pendant la prestation du présent Service. Le Client est tenu d'effectuer régulièrement des copies de sauvegarde des données stockées sur tous les systèmes concernés, afin d'éviter d'éventuelles défaillances, modifications ou pertes de données. Il incombe en outre au Client de retirer toutes les informations confidentielles, exclusives ou personnelles et tous les supports amovibles (cartes SIM, CD ou cartes PC), qu'un technicien sur site fournisse son assistance ou non. **DELL NE POURRA ÊTRE TENU RESPONSABLE DE :**

- VOS INFORMATIONS CONFIDENTIELLES, EXCLUSIVES OU PERSONNELLES ;
- LA PERTE OU LA CORRUPTION DE DONNÉES, PROGRAMMES OU LOGICIELS ;
- LA PERTE OU L'ENDOMMAGEMENT DE SUPPORTS AMOVIBLES ;
- LA CONSOMMATION DE DONNÉES OU LES APPELS VOCAUX FACTURÉS EN RAISON DU MANQUEMENT À RETIRER TOUTES LES CARTES SIM OU AUTRES SUPPORTS AMOVIBLES SITUÉS À L'INTÉRIEUR DES PRODUITS PRIS EN CHARGE RENVOYÉS À DELL ;
- LA PERTE D'UTILISATION D'UN SYSTÈME OU D'UN RÉSEAU ;
- TOUT ACTE OU OMISSION, Y COMPRIS DE NÉGLIGENCE, COMMIS PAR DELL OU PAR UN FOURNISSEUR DE SERVICES TIERS.

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

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



Conditions générales pour tous les Produits pris en charge en rapport avec une garantie achetée dans le cadre d'un Contrat de vente cadre

Produits pris en charge. Le présent Service est proposé pour certains produits pris en charge, notamment les systèmes Dell OptiPlex™, Latitude™, Venue™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Gateway Edge, Embedded PC, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell Storage SC™, Dell | EMC Storage Systems™, Dell Wyse™ et les imprimantes, moniteurs et smartphones Dell achetés en configuration standard, ainsi que les tablettes Microsoft™ Surface Pro™ (les « **Produits pris en charge** »). La liste des Produits pris en charge est régulièrement actualisée. Contactez votre représentant commercial Dell pour obtenir la liste la plus récente des Services disponibles pour vos produits Dell ou autres que Dell. Chacun des Produits pris en charge porte un numéro de série (le « **Numéro de service** »). Le Client est tenu de souscrire à un contrat de service distinct pour chaque Produit pris en charge. Veuillez mentionner le Numéro de service du Produit pris en charge lorsque vous contactez Dell au sujet du présent Service.

Garantie matérielle limitée ; limites de couverture matérielle. Les services de support peuvent inclure des options de support technique (par téléphone, par Internet, etc.) ainsi que les interventions pièces et main-d'œuvre correspondantes relatives à la réparation ou au remplacement de pièces présentant un ou plusieurs défauts de fabrication conformément à la période de garantie limitée applicable aux Produits pris en charge du Client (un « **Incident qualifié** »). La garantie matérielle limitée de Dell pour les clients américains. Pour les clients canadiens, elle peut être consultée sur le site Web <http://www.Dell.com/Warranty>. Pour les clients à l'extérieur des États-Unis et du Canada, la garantie est affichée sur votre site web Dell.com régional*. La garantie de Microsoft Surface Pro (disponible sur le site web : <http://www.microsoft.com/surface/warranty>) couvre les Produits pris en charge Surface Pro pour la première année du contrat de service du Client (tel que défini ci-dessus), et est respectée selon les termes et conditions de la présente Description de service. Le Client reconnaît que le risque de défaillance du matériel peut augmenter avec la durée d'utilisation du Produit pris en charge couvert par la garantie. Un Produit pris en charge ou un composant d'un Produit pris en charge couvert par une garantie à vie limitée bénéficie du service Dell conformément à la présente Description du service pour la durée de votre contrat de service Dell ProSupport. À l'expiration de la période du contrat de service Dell ProSupport, les Incidents qualifiés subséquents relatifs à un Produit pris en charge ou à un composant dont la garantie à vie est limitée feront l'objet d'une prestation de service conformément aux dispositions du contrat de service matériel Dell de base disponible sur www.Dell.com/ServiceContracts/global. Des limites de couverture matérielle sont susceptibles de s'appliquer. Il est possible de disposer à titre payant d'offres de service élargissant ces limites. Consultez le site www.Dell.com/Warranty ou votre site Dell.com régional pour obtenir de plus amples informations sur les garanties ou contactez un agent du support technique Dell pour en savoir plus.

Programme international de services Dell. Le présent programme comporte des options de service et d'assistance lors de déplacements avec une sélection de produits Dell en dehors de votre pays de résidence pendant une période inférieure à six (6) mois. Pour prendre connaissance des conditions générales supplémentaires s'appliquant, veuillez contacter l'assistance technique Dell pour plus d'informations.

Remplacement d'unité complète ; défaut de retour ; propriété des pièces de rechange Si Dell détermine que le composant du Produit pris en charge défectueux est facile à déconnecter et à reconnecter (comme un clavier ou un écran) ou que le Produit pris en charge doit être entièrement remplacé, Dell se réserve le droit de livrer une unité de remplacement au Client. Si Dell livre une unité de remplacement au Client, ce dernier doit restituer le système ou le composant défectueux à Dell, à moins que le Client n'ait souscrit au service « Conservation de votre disque dur » pour le système en question, auquel cas le Client peut conserver le ou les disques durs concernés. Dell devient propriétaire de toutes les pièces Dell retirées des Produits pris en charge et/ou des unités complètes et retournées à Dell. Le Client doit payer à Dell le prix public alors en vigueur pour toute pièce de rechange ou unité complète retirée du Produit pris en charge et conservée par le client (sauf dans le cas de disques durs de Produits pris en charge couverts par le service « Conservation de votre disque dur »), une fois que le Client a reçu les pièces de remplacement de Dell. Si le Client ne restitue pas le système ou le composant défectueux à Dell comme exigé ci-dessus, ou si l'unité défectueuse n'est pas renvoyée dans un délai de dix (10) jours conformément aux instructions fournies par écrit avec l'unité de remplacement (dans le cas où l'unité de remplacement n'aurait pas été livrée en personne par un technicien Dell), le client accepte de payer l'unité de remplacement à Dell dès réception de la facture. Lorsque le Client ne règle pas cette facture dans les dix (10) jours qui suivent sa réception, Dell peut, après en avoir notifié le Client, mettre fin à la présente Description du Service ainsi qu'à tous les autres droits et recours légaux dont le Client dispose. Dell utilise, et le Client autorise expressément Dell à utiliser, des pièces neuves et reconditionnées fabriquées par différents constructeurs pour effectuer les réparations sous garantie.

Pièces stockées ; pièces « à caractère stratégique ». Dell dispose actuellement de plusieurs entrepôts de stockage de pièces partout dans le monde. Certaines pièces peuvent ne pas être stockées à proximité du site du Client. Lorsqu'une pièce nécessaire à la réparation d'un Produit pris en charge n'est pas disponible dans un entrepôt Dell situé à proximité du site du Client et qu'elle doit être envoyée depuis un autre entrepôt, elle sera expédiée au plus vite dans les limites du possible d'un point de vue commercial et pratique. Les composants « à caractère stratégique » de Produits pris en charge sont stockés dans des emplacements accessibles sous 2 et 4 heures, comme défini par Dell. Un composant « à caractère stratégique » est un composant qui, en cas de panne, peut empêcher le Produit pris en charge d'exécuter ses fonctions de base. Sont considérés comme non stratégiques pour l'activité les composants suivants (liste non limitative) : logiciels, lecteurs multimédias, modems, haut-parleurs, cartes son, lecteurs zip, écrans, claviers et souris. Ces pièces peuvent être expédiées sous 24 heures. Pour recevoir des pièces sous 2 ou 4 heures, le Client doit avoir souscrit à un contrat de service correspondant prenant en charge la livraison de pièces « à caractère stratégique » et le Produit pris en charge doit se trouver dans la zone de couverture prise en charge déterminée par Dell.



Période de validité. La présente Description du service entre en vigueur à la date de votre Bon de commande et se poursuit pendant toute la période de validité (la « **Période de validité** ») indiquée sur le Bon de commande. Le nombre de systèmes, de licences, d'installations, de déploiements, de points de terminaison gérés ou d'utilisateurs finaux pour lesquels le Client a acheté un ou plusieurs Services, le tarif ou le prix, ainsi que les conditions applicables de la Période de validité pour chacun des Services, figurent sur le Bon de commande du Client. Sauf accord écrit contraire conclu entre le Client et Dell, les achats des Services en vertu de la présente Description du service sont réservés au seul usage interne du Client et ne doivent pas être utilisés à des fins de revente ou dans le cadre d'un bureau de services.

Restrictions géographiques et délocalisation. Le présent Service est destiné à être assuré sur le ou les sites mentionnés sur la facture du Client. Le présent Service n'est pas proposé partout. Si votre Produit pris en charge ne se trouve pas dans une zone géographique qui correspond à la zone mentionnée dans les dossiers de services Dell pour ledit Produit, ou que les détails de configuration ont été modifiés sans que mention en soit faite à Dell, Dell doit alors tout d'abord requalifier le droit de support auquel vous avez souscrit avant de pouvoir redéfinir des délais de réponse applicables pour ledit Produit. Les options du Service (les niveaux de service, les horaires du support technique et le temps de réponse sur site) varient selon les régions et la configuration et ne sont pas forcément disponibles dans la région du Client. Contactez votre représentant commercial à ce propos. L'obligation faite à Dell de fournir les présents Services pour des Produits pris en charge délocalisés est soumise à différents facteurs, notamment et sans limitation la disponibilité locale des Services, des frais supplémentaires, une inspection et une nouvelle homologation des Produits pris en charge délocalisés aux tarifs en vigueur de Dell. 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 le plus proche (site PUDO ou Enlèvement/Dépôt). Contactez votre représentant commercial pour des informations plus détaillées sur la disponibilité du service sur site dans la zone EMEA.

Transfert du Service. Dans les limites autorisées par la présente Description du service, le Client peut céder le présent Service à un tiers ayant acheté l'intégralité du Produit pris en charge avant expiration de la Période de validité du présent Service en cours au moment de l'achat, sous réserve que le Client soit l'acheteur initial du Produit pris en charge et du présent Service, ou que le Client ait acheté le Produit pris en charge et le présent Service à leur propriétaire d'origine (ou à un cessionnaire précédent) et qu'il se soit conformé à l'ensemble des procédures de transfert, consultables sur www.support.dell.com. Des frais de transfert sont susceptibles d'être facturés. Remarque : lorsque le Client ou le cessionnaire du Client délocalise le Produit pris en charge vers une zone géographique où le présent Service n'est pas disponible (ou disponible à un autre prix), le Client ou le cessionnaire du Client peut être contraint de s'acquitter de frais supplémentaires pour pouvoir continuer à bénéficier du même niveau de couverture sur le nouveau lieu d'utilisation du Produit pris en charge. Si le Client ou le cessionnaire du Client décide de ne pas s'acquitter de ces frais supplémentaires, le Service pourra être automatiquement transféré vers les niveaux de support disponibles à son nouvel emplacement pour le même prix ou à un prix moindre, sans remboursement de la différence de prix.

Conditions générales supplémentaires pour certains Produits pris en charge

Unités non réparables sur site

Service Retour rapide pour réparation après identification du problème par téléphone. Si, après le diagnostic et dépannage à distance, Dell détermine que le Produit pris en charge du Client requiert un service par envoi (Mail-In) tel que décrit dans le tableau ci-dessous. Le Client devra immédiatement emballer le Produit pris en charge et soit l'expédier par courrier, soit le confier à un transporteur le même jour ou, si la prise en charge par le transporteur n'est pas possible le même jour, celle-ci devra être effectuée dès le jour suivant afin de conserver le droit au délai de réparation. Tout retard par le Client dans l'emballage et le retour du Produit pris en charge se traduira par des délais d'intervention différés. Lors de la réparation ou du remplacement du Produit pris en charge, Dell remettra le Produit pris en charge au transporteur pour que ce dernier assure son retour au Client. S'il s'avère que des options d'origine autre que Dell, ajoutées au Produit pris en charge sont la cause du problème signalé, des frais de service risquent de s'appliquer avec des retards dans la réparation et le retour du produit. Plutôt que de réparer et retourner le Produit pris en charge, Dell se réserve le droit d'envoyer au Client un remplacement total ou partiel de celui-ci. Le Client est dans l'obligation de payer à leur tarif standard actuel les pièces retirées du Produit pris en charge qui n'ont pas été restituées correctement à Dell. Le manquement à payer en temps et en heure les pièces non correctement restituées à Dell peut entraîner la suspension du service au Client dans le cadre du présent contrat conformément à la section 2.D des Conditions générales supplémentaires applicables aux services d'assistance et en rapport avec une garantie (voir ci-dessus). Dans le cas où le Produit pris en charge du Client est situé dans une zone géographique non desservie par les transporteurs les plus courants, ou uniquement de manière limitée par un ou plusieurs transporteurs majeurs, le service de réparation normal de Dell sera retardé. Les options pour le service de retour et de réparation reprises dans le tableau ci-dessous ne sont pas disponibles dans tous les pays et dans toutes les régions. Vérifiez sur votre Bon de commande l'option pour le service de retour et de réparation que vous avez achetée. Contactez votre représentant commercial pour des informations plus détaillées.



Niveau de prestation de service	Options supplémentaires (le cas échéant)	Détails
Options du service Retour pour réparation	Service d'envoi (MIS)	Le service envoi (Mail-In) est activé par un appel au support technique Dell, comme indiqué ci-dessus. Pendant le diagnostic, le technicien Dell établit si le problème nécessite l'envoi du Produit pris en charge dans un centre de réparation Dell pour la prise en charge de l'Incident qualifié. La durée d'un cycle type, y compris l'expédition vers et depuis le centre de réparation, est de dix (10) jours ouvrables à compter de la date d'expédition par le Client du Produit pris en charge à Dell.
	Service en atelier (CIS)	Le service en atelier est un service de dépôt déclenché par l'appel au support technique de Dell expliqué ci-dessus. Pendant le processus de dépannage téléphonique, le technicien Dell détermine si une défaillance matérielle est à l'origine du problème. Le cas échéant, le Client est invité à retourner (à ses frais) le Produit pris en charge à un centre de réparation Dell ou à un site d'expédition désigné par Dell. Ce service est disponible cinq (5) jours par semaine aux heures ouvrables locales, hors jours fériés nationaux. Les réparations d'Incidents qualifiés sont réalisées conformément aux délais de réponse indiqués sur le Bon de commande du Client. Une fois le Produit pris en charge réparé, Dell contacte le Client afin que celui-ci prenne les dispositions nécessaires pour le récupérer. Les contrats de niveau de service de réparation peuvent varier selon le pays et la ville.
Service pièces uniquement	S/O	Dell permet au Client ayant souscrit à un service pièces uniquement de demander des pièces de rechange dans le cadre d'un ou plusieurs Incidents qualifiés. Dell peut procéder à l'échange d'unités complètes plutôt que de certaines pièces. Le cas échéant, Dell fournit un contenant d'expédition prépayé avec chaque pièce remplacée, que le Client doit utiliser pour renvoyer la pièce défectueuse d'origine à Dell. Le service pièces uniquement inclut une assistance téléphonique limitée pour qualifier le composant défectueux. L'assistance téléphonique exclut dans ce cas le dépannage par téléphone et les autres types d'assistance téléphonique.
Service d'échange avancé	S/O	Dell peut expédier un produit de remplacement sur le site du Client ayant souscrit au service d'échange avancé pour résoudre un Incident qualifié. Dans certains cas, si Dell l'estime nécessaire, un technicien peut également intervenir sur site pour remplacer/installer le produit de remplacement. À la réception du produit de remplacement, le Client doit renvoyer le Produit pris en charge défectueux à Dell en le remettant au transporteur désigné pour le retour dans un délai de 3 jours ouvrables. Si Dell détermine que le produit pris en charge ne peut être retourné chez un transporteur et que le client doit le retourner par courrier postal, les instructions d'emballage et d'expédition, et une lettre de transport prépayée seront en principe expédiées sur le site du client en même temps que le produit de remplacement. Dès réception du produit de remplacement, le Client emballera immédiatement le Produit pris en charge et l'enverra ou le fera enlever par un transporteur le même jour ou le jour ouvrable suivant. Si le Client ne renvoie pas le produit défectueux, des frais pourront lui être facturés.
Options du service Retour pour réparation	Service en atelier partenaire (CIS) ⁵	Le service en atelier est un service de dépôt déclenché par un appel ou en apportant le Produit pris en charge à un centre de réparation ou à un site d'expédition désigné par Dell (aux frais du Client). Ce service est disponible cinq (5) jours par semaine aux heures ouvrables locales, hors jours fériés nationaux. Les réparations d'Incidents qualifiés sont réalisées conformément aux délais de réponse indiqués sur le Bon de commande du Client. Une fois que le Produit pris en charge aura été réparé, le prestataire de services agréé Dell contactera le Client afin que celui-ci prenne les dispositions nécessaires pour le récupérer. Les contrats de niveau de service de réparation peuvent varier selon le pays et la ville.
	Service d'enlèvement et retour	Le service d'enlèvement et retour est déclenché par un appel au support technique de Dell comme expliqué ci-dessus. Si un Incident qualifié concernant le Produit pris en charge est constaté et qu'il ne peut être résolu au téléphone avec le technicien Dell, un représentant Dell collectera le produit en question pour l'apporter à un centre de réparation Dell. Ce type de service inclut la main-d'œuvre et la réparation ou le remplacement des pièces du système principal, y compris l'écran, le clavier et la souris, dès lors que ces derniers n'ont pas été commandés séparément.
	Service d'enlèvement et retour en atelier partenaire ⁶	Le service d'enlèvement et retour est déclenché par votre appel à votre prestataire de services agréé Dell. Si un Incident qualifié concernant le Produit pris en charge est diagnostiqué et qu'il ne peut être résolu au téléphone avec le technicien Dell, votre prestataire de services agréé Dell collectera le produit en question pour l'apporter à un centre de réparation Dell. Ce service est disponible cinq (5) jours par semaine aux heures ouvrables locales, hors jours fériés nationaux. Les réparations d'Incidents qualifiés sont réalisées conformément aux délais de réponse indiqués sur le Bon de commande du Client. Une fois que le Produit pris en charge aura été réparé, le prestataire de services agréé Dell contactera le Client afin de prendre les dispositions nécessaires pour le retourner. Ce type de service inclut la main-d'œuvre et la réparation ou le remplacement des pièces du système principal, y compris l'écran, le clavier et la souris, dès lors que ces derniers n'ont pas été commandés séparément. Les contrats de niveau de service de réparation peuvent varier selon le pays et la ville.



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

⁵ Le service en atelier partenaire (CIS) est assuré par des prestataires de services agréés Dell.

⁶ Le service partenaire d'enlèvement et retour (CAR) est assuré par des prestataires de services agréés Dell.



Mises à jour logicielles du stockage Dell Storage

EqualLogic :

Dell ProSupport inclut, pour certains Produits Dell EqualLogic pris en charge, notamment pour la gamme Dell EqualLogic série PS, les mises à jour logicielles de maintenance et l'offre de nouvelles fonctionnalités du micrologiciel et du logiciel de base, telles que SAN HQ, le Gestionnaire automatique d'instantanés et le kit Host Integration Toolkit (HIT) (pour la période de service indiquée sur la facture).

Produits de stockage Dell Storage SC/SCv :

Dell ProSupport pour certains produits de stockage Dell SC/SCv Storage Products inclut les mises à jour logicielles de maintenance et l'offre de nouvelles fonctionnalités du micrologiciel de stockage (Storage Center) et du logiciel de base, tel qu'Enterprise Manager Foundation, Enterprise Manager Reporter, Dynamic Capacity, Data Instant Replay et Dynamic Controllers, selon le cas, (pour la période de service indiquée sur la facture). L'équipe d'assistance technique Dell fournira également des mises à jour logicielles de maintenance pour les produits logiciels à valeur ajoutée System Center en option, à condition que le service d'assistance logicielle correspondant soit acheté pour chacun des produits logiciels à valeur ajoutée de stockage Dell Storage SC. Les produits logiciels à valeur ajoutée System Center comprennent Remote Instant Replay, Data Progression, Fast Track, Live Volume, Live Volume + RIRA, Virtual Ports, Replay Manager Management Suite et Enterprise Manager Chargeback.

Correctifs et résolutions de bogues. Dell, selon le cas, proposera régulièrement des correctifs et résolutions de bogues pour les logiciels de stockage applicables afin de garantir la compatibilité avec le système d'exploitation et/ou les bases de données, ainsi que toute correction d'erreur, toute solution correctrice et/ou tout correctif requis pour le respect de la conformité avec la documentation des Produits pris en charge

Nouvelles versions. De nouvelles versions ou éditions des logiciels de stockage applicables sont généralement mises à disposition gratuitement par Dell pour les détenteurs de licences de ces logiciels installés sur un Produit pris en charge et couverts par une garantie limitée Dell ou un contrat annuel d'entretien ou de maintenance Dell. Les nouvelles versions comportent généralement des correctifs et résolutions de bogues, des modifications reflétant l'extension des fonctionnalités existantes et l'ajout de nouvelles fonctionnalités, fonctions ou capacités.

Frais supplémentaires éventuels. Les mises à jour des principaux logiciels de stockage Dell ou EMC, selon le cas, peuvent exiger la souscription à un service distinct d'installation sur site Dell ou EMC afin que les Produits pris en charge puissent bénéficier du présent Service.

Renouvellement. Le Client peut procéder à un renouvellement pour prolonger le contrat et/ou acheter des mises à jour supplémentaires des principaux logiciels Dell selon les options disponibles, aux tarifs et aux conditions générales en vigueur, en soumettant une commande à Dell. Dell peut à tout moment modifier ses tarifs et ses conditions générales d'assistance.

Dell ProSupport pour les produits de mise en réseau

Dell ProSupport, qui est aussi disponible sur les produits Dell PowerConnect et Dell Force10, peut également inclure une assistance à distance dans les domaines suivants :

- Mise sous tension d'un appareil et gestion des adresses IP pour permettre à l'utilisateur de procéder lui-même à la configuration.
- Assistance pour les problèmes de configuration (explication des fonctionnalités réseau, réponses à des questions concernant le fonctionnement, résolution de problèmes de configuration et réponses à des questions sur la syntaxe).
- Recommandations en matière de bonnes pratiques, telles qu'elles sont définies par le secteur et par la documentation Dell publiée sur le sujet.
- Installation et activation de licences
- Dépannage et diagnostic de la dégradation des performances par rapport à un niveau de performances précédemment établi et documenté, y compris la perte de paquets.
- Assistance au dépannage des problèmes de performances liés à des commutateurs uniques ou lorsque des appareils n'assurent pas le niveau de performances décrit dans les caractéristiques publiées par Dell.
- Compatibilité optimale avec des appareils non Dell spécifiques
- Dell propose régulièrement des correctifs et résolutions de bogues pour les logiciels applicables afin de garantir la compatibilité avec le système d'exploitation ainsi que toute correction d'erreur, toute solution correctrice et/ou tout correctif requis pour le respect de la conformité avec la documentation des Produits pris en charge.
- Les nouvelles versions des logiciels applicables sont généralement mises à disposition par Dell sans coût supplémentaire pour les titulaires de licences du Logiciel installé sur un Produit pris en charge par un contrat d'assistance ou de maintenance annuelle Dell. Les nouvelles versions comportent généralement des correctifs et résolutions de bogues, des modifications reflétant l'extension des fonctionnalités existantes et l'ajout de nouvelles fonctionnalités, fonctions ou capacités.



Dell ProSupport pour les produits Dell Edge Gateway et Embedded PC

Dell ProSupport, qui est disponible sur les produits Dell Edge Gateway et Embedded PC, offre une assistance complète sur les images OEM installées en usine de votre système d'exploitation, conformément aux termes du support logiciel complet énoncés ci-dessus. Dell ne fournira pas de support logiciel complet pour les images personnalisées, les logiciels de tiers ou la configuration de l'infrastructure. Dell ne pourra pas fournir de diagnostic ni de dépannage à distance sans l'assistance du client.

Les clients doivent fournir les éléments suivants :

- Vous devez avoir le produit en face de vous. Cela permettra au support technique l'établissement d'un diagnostic du problème à distance ainsi que l'envoi de pièces ou de la main-d'œuvre lorsque c'est nécessaire.
- Vous devez fournir un environnement de travail sécurisé au technicien. Les techniciens sur site Dell ne seront pas responsables du montage et du démontage du produit.
- Pour le dépannage sur site, vous devez fournir au technicien un écran, une souris et un clavier.
- Vous devez fournir l'alimentation du produit.

Ce que COMPREND ProSupport pour les produits Dell Edge Gateway et Embedded PC	Ce que NE COMPREND PAS ProSupport pour les produits Dell Edge Gateway et Embedded PC
Un support complet pour les images OEM pour votre système d'exploitation installées en usine	Un support complet pour les images personnalisées, les logiciels de tiers ou la configuration de l'infrastructure. Un diagnostic ou un dépannage à distance sans l'assistance du client.
Un support complet sur le matériel autorisé.	Un support complet pour la connectivité du matériel ou des logiciels non autorisés.
Un support collaboratif tel que défini dans la liste de support collaboratif	Un support collaboratif pour les points qui ne sont pas dans la liste de support collaboratif.

Conditions générales supplémentaires applicables aux utilisateurs finaux achetant leur Produit pris en charge auprès d'un OEM

Un « OEM » est un revendeur vendant les Produits pris en charge en tant que constructeur d'équipements d'origine achetant des produits et services Dell auprès de la division Dell OEM Solutions (ou son successeur), pour un projet OEM. Un OEM inclut ou regroupe généralement de tels produits Dell dans ou avec les matériels, logiciels et autres actifs de propriété intellectuelle propriétaires 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 et fournis sans la marque Dell (*par ex.*, un système OEM prêt à l'emploi, sans marque), et « Utilisateur final » se réfère à vous ou 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 l'OEM avant qu'il ne transmette le dossier à Dell. Cette responsabilité reste celle de l'OEM même quand son Utilisateur final requiert un service auprès de Dell, et si un Utilisateur final requiert un service auprès de Dell sans contacter son OEM, Dell demande à l'Utilisateur final de contacter son OEM afin de bénéficier d'un premier dépannage avant de contacter Dell.



Annexe B

Dell EMC ProSupport et l'option à caractère stratégique pour les produits EMC⁷

La tableau ci-dessous dresse la liste des caractéristiques du service de ProSupport fourni dans le cadre de la garantie et/ou des conditions de maintenance de Dell EMC. ProSupport est disponible pour :

1. l'Équipement EMC[®] identifié sur le [Tableau de maintenance et de garantie de produit Dell EMC](#) et
 - comprenant ProSupport au cours de la période de garantie applicable ; ou
 - éligible à une mise à niveau vers ProSupport au cours de la période de garantie applicable ; ou
 - éligible à ProSupport au cours d'une période de maintenance ultérieure.
2. le Logiciel EMC identifié sur le [Tableau de maintenance et de garantie de produit Dell EMC](#) comme étant éligible à ProSupport au cours d'une période de maintenance.

CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE	DESCRIPTION	DÉTAILS DE LA COUVERTURE PROSUPPORT
ASSISTANCE TECHNIQUE GLOBALE	<p>Le Client contacte Dell EMC par téléphone ou sur l'interface Web 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 afin de signaler un problème lié à un Équipement ou à un Logiciel et fournit des informations permettant de réaliser une évaluation initiale du Niveau de gravité[*].</p> <p>Dell EMC fournit (i) une réponse à distance en se basant sur le Niveau de gravité du problème ; ou (ii) lorsque Dell EMC l'estime nécessaire, une Intervention sur site telle que décrite ci-dessous.</p>	<p>Incluse.</p> <p>Objectif d'intervention initial basé sur le Niveau de gravité, au cours du délai suivant après réception du contact du Client :</p> <p>Niveau de gravité 1 : 1 heure ; 24 heures sur 24, 7 jours sur 7</p> <p>Niveau de gravité 2 : 3 heures ; 24 heures sur 24, 7 jours sur 7</p> <p>Niveau de gravité 3 : 4 heures ouvrables locales</p> <p>Niveau de gravité 4 : 10 heures ouvrables locales</p>
INTERVENTION SUR SITE*	<p>Dell EMC envoie du personnel autorisé sur le Site d'installation afin de travailler sur le problème après que Dell EMC a isolé le problème et a estimé qu'une Intervention sur site était nécessaire.</p>	<p>Incluse uniquement pour l'Équipement.</p> <p>L'objectif d'Intervention sur site initial est le jour ouvrable suivant, de 9h à 17h, après que Dell EMC a estimé qu'une Intervention sur site était nécessaire.</p> <p>L'Intervention sur site ne s'applique pas au Logiciel, mais peut être souscrite séparément.</p>
LIVRAISON DE PIÈCES DE RECHANGE	<p>Dell EMC fournit des pièces de rechange lorsqu'il l'estime utile.</p>	<p>Incluse.</p> <p>L'objectif de la livraison de pièces de rechange est le jour ouvrable suivant. Les limites horaires locales du pays pour l'expédition peuvent avoir une incidence sur la livraison des pièces de rechange et sur l'Intervention sur site le jour ouvrable suivant.</p> <p>Le client est responsable de l'installation des Unités remplaçables par le client (CRU). Reportez-vous au Tableau de maintenance et de garantie de produit Dell EMC pour consulter la liste des pièces considérées comme des CRU.</p> <p>Installation de toute autre pièce non CRU réalisée par Dell EMC.</p> <p>Si Dell EMC se charge de l'installation de la pièce de rechange, Dell EMC prendra les mesures nécessaires quant à leur renvoi vers un entrepôt Dell EMC. Si un Client installe la CRU, il lui incombe de renvoyer la CRU remplacée vers un entrepôt désigné par Dell EMC.</p>

⁷ Les termes « Produits EMC », « Produits », « Équipement » et « Logiciel » tels qu'utilisés dans la présente Annexe désignent l'Équipement et le Logiciel EMC identifié dans le [Tableau de maintenance et de garantie de produit Dell EMC](#).



CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE	DESCRIPTION	DÉTAILS DE LA COUVERTURE PROSUPPORT
DROITS AUX NOUVELLES VERSIONS DU LOGICIEL	Dell EMC accorde les droits relatifs aux nouvelles versions du Logiciel qu'il aura rendues publiquement accessibles.	Inclus.
INSTALLATION DE NOUVELLES VERSIONS DU LOGICIEL	Dell EMC réalise l'installation de nouvelles versions du Logiciel.	Non incluse. Le client réalise l'installation de nouvelles versions du Logiciel (y compris du Logiciel non considéré par Dell EMC comme Logiciel d'environnement d'exploitation de l'Équipement et du Logiciel considéré par Dell EMC comme Logiciel d'environnement d'exploitation de l'Équipement).
SURVEILLANCE À DISTANCE ET RÉPARATION 24 H SUR 24, 7 JOURS SUR 7	<p>Certains Produits vont contacter Dell EMC automatiquement et de manière indépendante afin de communiquer des informations permettant d'aider Dell EMC à déterminer le problème.</p> <p>Si nécessaire, Dell EMC accède aux Produits à distance afin de réaliser un diagnostic supplémentaire et de fournir une assistance à distance.</p>	<p>Incluse pour les Produits disposant d'outils et de technologies de surveillance à distance fournis par Dell EMC.</p> <p>Dès que Dell EMC est averti d'un problème, les mêmes objectifs de réponse que pour l'Assistance technique globale et l'Intervention sur site seront d'application, comme décrit plus haut.</p>
ACCÈS 24 H SUR 24, 7 JOURS SUR 7 AUX OUTILS D'ASSISTANCE EN LIGNE	Les clients qui se sont correctement enregistrés ont accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 à la base de connaissances en ligne et aux outils d'auto-assistance pour les clients de Dell EMC via le site de l'Assistance en ligne Dell EMC.	Inclus.

OPTION À CARACTÈRE STRATÉGIQUE

Le tableau ci-dessous dresse la liste des caractéristiques du service incluses dans le cadre des conditions de maintenance et/ou de garantie de Dell EMC lorsque le Client souscrit séparément au service « à caractère stratégique » optionnel avec ProSupport. Le service « à caractère stratégique » optionnel est disponible pour :

- l'Équipement EMC identifié sur le [Tableau de maintenance et de garantie de produit Dell EMC](#) et :
 - comprenant ProSupport à caractère stratégique (Mission Critical) au cours de la période de garantie applicable ; ou
 - éligible à une mise à niveau vers ProSupport à caractère stratégique (Mission Critical) au cours de la période de garantie applicable ; ou
 - éligible à ProSupport à caractère stratégique (Mission Critical) au cours d'une période de maintenance ultérieure.
- le Logiciel EMC identifié sur le [Tableau de maintenance et de garantie de produit Dell EMC](#) comme étant éligible à ProSupport à caractère stratégique (Mission Critical) au cours d'une période de maintenance.

Si le client a souscrit à ProSupport avec le service à caractère stratégique, les caractéristiques du service de ProSupport ci-dessous sont modifiées comme suit :

CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE	DESCRIPTION	PROSUPPORT AVEC OPTION A CARACTERE STRATEGIQUE—DÉTAILS DE LA COUVERTURE
ASSISTANCE TECHNIQUE GLOBALE	<p>Le Client contacte Dell EMC par téléphone ou sur l'interface Web 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 afin de signaler un problème lié à un Équipement ou à un Logiciel et fournit des informations permettant de réaliser une évaluation initiale du Niveau de gravité.</p> <p>Dell EMC fournit (i) une réponse à distance en se basant sur le Niveau de gravité du problème ; ou (ii) lorsque Dell EMC l'estime nécessaire, une Intervention sur site telle que décrite ci-dessous.</p>	<p>Incluse.</p> <p>Objectif d'intervention initial basé sur le Niveau de gravité, au cours du délai suivant après réception du contact du Client :</p> <p>Niveau de gravité 1 : 30 minutes ; 24 heures sur 24, 7 jours sur 7</p> <p>Niveau de gravité 2 : 2 heures ; 24 heures sur 24, 7 jours sur 7</p> <p>Niveau de gravité 3 : 3 heures ouvrables locales</p> <p>Niveau de gravité 4 : 8 heures ouvrables locales</p>



CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE	DESCRIPTION	PROSUPPORT AVEC OPTION A CARACTERE STRATEGIQUE—DÉTAILS DE LA COUVERTURE
INTERVENTION SUR SITE*	Dell EMC envoie du personnel autorisé sur le Site d'installation afin de travailler sur le problème après que Dell EMC a isolé le problème et a estimé qu'une Intervention sur site était nécessaire.	<p>Incluse uniquement pour l'Équipement.</p> <p>L'objectif d'Intervention sur site initial est basé sur le Niveau de gravité, au cours de la période suivante après que Dell EMC a estimé qu'une Intervention sur site était nécessaire.</p> <p>Niveau de gravité 1 : 4 heures 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 Niveau de gravité 2 : dans les 12 heures ; 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 Niveau de gravité 3 : jour ouvrable suivant, pendant les heures ouvrables locales Niveau de gravité 4 : jour ouvrable suivant, pendant les heures ouvrables locales</p> <p>L'Intervention sur site ne s'applique pas au Logiciel, mais peut être souscrite séparément.</p>
LIVRAISON DE PIÈCES DE RECHANGE	Dell EMC fournit des pièces de rechange lorsqu'il l'estime utile.	<p>Incluse. L'objectif de la livraison de pièces de rechange est basé sur le Niveau de gravité, au cours de la période suivante après que Dell EMC a estimé qu'une pièce de rechange était nécessaire:</p> <p>Niveau de gravité 1 : 4 heures 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 Niveau de gravité 2 : dans les 12 heures ; 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 Niveau de gravité 3 : jour ouvrable suivant, pendant les heures ouvrables locales Niveau de gravité 4 : jour ouvrable suivant, pendant les heures ouvrables locales</p> <p>Les limites horaires locales du pays pour l'expédition peuvent avoir une incidence sur la livraison des pièces de rechange et sur l'Intervention sur site le jour même/le jour ouvrable suivant.</p> <p>L'installation de toutes les pièces de rechange est réalisée par Dell EMC dans le cadre de l'Intervention sur site, mais le Client a le choix d'effectuer l'installation des Unités remplaçables par le client (CRU). Reportez-vous au Tableau de maintenance et de garantie de produit Dell EMC pour consulter la liste des pièces considérées comme des CRU pour l'Équipement spécifique.</p> <p>Si Dell EMC se charge de l'installation de la pièce de rechange, Dell EMC prendra les mesures nécessaires quant à leur renvoi vers un entrepôt Dell EMC. Si le Client installe la CRU, il lui incombe de renvoyer la CRU remplacée vers un entrepôt désigné par Dell EMC.</p>
INSTALLATION DE NOUVELLES VERSIONS DU LOGICIEL	Dell EMC réalise l'installation de nouvelles versions du Logiciel.	<p>Incluse pour le Logiciel considéré par Dell EMC comme Logiciel d'environnement d'exploitation de l'Équipement et uniquement lorsque l'Équipement associé dans lequel le Logiciel d'environnement d'exploitation est installé est couvert par une garantie Dell EMC ou un contrat de maintenance Dell EMC en cours.</p> <p>Le client réalise l'installation de nouvelles versions du Logiciel (c'est-à-dire le Logiciel non considéré par Dell EMC comme Logiciel d'environnement d'exploitation de l'Équipement), sauf si Dell EMC l'estime nécessaire.</p>



RENOUVELLEMENT DU CONTRAT DE MAINTENANCE

Le tableau ci-dessous dresse la liste des caractéristiques du service incluses dans le cadre de l'achat d'un renouvellement d'un contrat de maintenance Dell EMC ProSupport (avec ou sans option à caractère stratégique) à partir du 31 mai 2018 inclus pour les Produits éligibles identifiés sur le [Tableau de maintenance et de garantie de produit Dell EMC](#), à condition que le Client active et se charge de la maintenance de(s) version(s) actuellement prise(s) en charge du logiciel Dell EMC Secure Remote Support (« ESRS ») au cours de la période de renouvellement applicable. L'activation du logiciel ESRS est une condition préalable pour pouvoir bénéficier des fonctionnalités supplémentaires du service de renouvellement.

CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE	DESCRIPTION	PROSUPPORT—DÉTAILS DE LA COUVERTURE
ÉVALUATION ENVIRONNEMENTALE	<ul style="list-style-type: none"> Vérification des niveaux d'usure des disques SSD (Solid-State Drive)** Validation de l'activation de la connectivité à distance Recherche de composants en panne dans l'Équipement éligible Vérification du Logiciel d'environnement d'exploitation de l'Équipement par rapport aux recommandations en matière de code cible Validation du lecteur de disques et des niveaux du micrologiciel du composant Identification des avis de modification de zone (FCO), des conseils techniques (ETA) et des alertes de sécurité susceptibles d'avoir un impact sur l'Équipement concerné Résumé des demandes de service ouvertes 	<p>Incluse.</p> <p>Le client peut demander une (1) analyse de l'Évaluation environnementale pour chaque période de douze (12) mois au cours de la période de renouvellement applicable d'un contrat de maintenance ProSupport.</p>
REMPACEMENT DE DISQUE DUR SSD PROACTIVE	<p>Si le Niveau d'endurance (tel que défini ci-dessous) pour tout SSD atteint cinq pour cent (5 %) ou moins (tel que déterminé par Dell EMC) au cours d'une période de renouvellement en cours d'un contrat de maintenance ProSupport, le Client peut bénéficier d'un SSD de remplacement. Le Niveau d'endurance désigne le pourcentage moyen de la durée de vie restante sur le SSD éligible.</p>	<p>Inclus.</p> <p>L'objectif de l'intervention se base sur les caractéristiques du service de Livraison de pièces de rechange et d'Intervention sur site détaillées ci-dessus.</p>

*Niveaux de gravité :

- **Gravité 1—Critique** : un problème sévère empêche le Client ou le groupe de travail de réaliser des activités critiques de l'entreprise.
- **Gravité 2—Élevée** : le Client ou le groupe de travail est en mesure de mener à bien sa fonction, mais les performances de l'activité sont dégradées ou sévèrement limitées.
- **Gravité 3—Moyenne** : les performances de l'activité du Client ou du groupe de travail sont majoritairement peu touchées.
- **Gravité 4—Demande** : impact minime sur le système. Comprend des demandes de fonctionnalité et d'autres questions non critiques.

** Disponible pour les SSD dans l'Équipement éligible qui stockent constamment des données du Client, telles que des métadonnées, telles que déterminées par Dell EMC.

Les périodes de garantie et les options d'assistance (« Informations d'assistance ») mentionnées sur le présent site Web s'appliquent (i) uniquement entre l'entité commerciale EMC applicable indiquée sur votre Formulaire de commande EMC (« EMC ») et les entreprises qui fournissent les produits applicables et/ou la maintenance dans le cadre d'un contrat conclu directement avec l'entité commerciale EMC (le « Client ») ; et (ii) uniquement aux produits ou options d'assistance commandés par le Client au moment où les Informations d'assistance sont en vigueur. Dell EMC peut modifier les Informations d'assistance à tout moment. Le Client sera averti de toute modification apportée aux Informations d'assistance de la manière indiquée dans l'actuelle commande de produit et/ou dans le contrat de maintenance associé conclu entre EMC et le Client. Toutefois, cette modification ne s'appliquera pas aux produits ou aux options d'assistance commandés par le Client avant la date de cette modification.



Dell EMC ne sera pas tenu de fournir des Services d'assistance pour l'Équipement se situant hors de la Zone de service. La « Zone de service » désigne un lieu se trouvant à moins de (i) cent (100) kilomètres en voiture d'un centre de service EMC ; et (ii) se trouvant dans le même pays que le centre de service EMC, sauf mention contraire dans votre contrat-cadre conclu avec l'entité commerciale EMC applicable. Dans ce cas, la définition du contrat-cadre prévaudra.

Les produits ou les services obtenus auprès d'un revendeur Dell EMC sont exclusivement régis par le contrat conclu entre l'acheteur et le revendeur. Ce contrat peut prévoir des conditions identiques aux Informations d'assistance mentionnées sur le présent site Web. Le revendeur peut prendre des dispositions avec Dell EMC afin de proposer des services de garantie et/ou de maintenance pour l'acheteur au nom du revendeur. Veuillez prendre contact avec le revendeur ou le représentant commercial local de Dell EMC pour obtenir des informations supplémentaires concernant l'exécution des services de garantie et de maintenance de Dell EMC pour les Produits obtenus auprès d'un revendeur.

