

Description du service

Dell Technologies ProSupport One for Data Center

Introduction

Dell Technologies¹ a le plaisir de présenter Dell Technologies ProSupport One for Data Center (le(s) « **Service(s)** » ou les « **Services de support** ») conformément à la présente Description du service (la « **Description du service** »). Votre devis, le bon de commande ou tout autre type de facture ou de confirmation de commande produit par Dell Technologies (le « **Bon de commande** ») indiquera le nom du ou des Produits², Services applicables et options associées, le cas échéant. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre contrat-cadre lié aux Services (le « **Contrat** »), contactez votre agent commercial Dell Technologies. Pour les Clients qui achètent auprès de Dell dans le cadre d'un contrat distinct autorisant la vente de ces Services, le Supplément aux Conditions générales de Dell Services³ s'applique également à ces Services. Pour recevoir une copie du contrat conclu avec votre revendeur Dell Technologies, contactez le revendeur.

ProSupport One for Data Center – Prérequis

En guise de prérequis au présent Service, le client doit remplir un certain nombre de conditions préalables, parmi lesquelles :

- Disposer d'une base d'installation minimale de mille (1 000) produits Dell pris en charge conformément à votre Devis Dell Technologies, et couverts par une option de support ProSupport One for Data Center (« **ProSupport One** ») ; ou satisfaire aux exigences en termes de chiffre d'affaires de l'année en cours pour ProSupport One.
- Tous les produits Dell Technologies éligibles au service ProSupport One doivent se trouver dans un même datacenter et être couverts par une option de support ProSupport One. Aucune exclusion n'est autorisée.
- Le client doit disposer d'un centre de support et d'assistance centralisé pour la prise en charge des datacenters comportant les produits Dell Technologies couverts par ProSupport One.
- Dell Technologies se réserve le droit de procéder à une évaluation périodique de la conformité du client aux conditions d'éligibilité à ProSupport One. Si Dell Technologies détermine que le client ne remplit pas ou plus les conditions d'éligibilité à ProSupport One, Dell Technologies se réserve le droit, moyennant un avis par écrit émis au Client, de faire basculer le Service et les options de support qui couvrent ses produits Dell Technologies, de ProSupport One à ProSupport.

Champ d'application du présent Service

Ce Service comprend les prestations suivantes :

- Accès 24x7 (jours fériés inclus)⁴ aux experts du support technique Dell Technologies (organisation du support technique et du service client Dell Technologies) qui vous assistent dans le cadre du dépannage de vos Produits.
- Intervention sur site d'un technicien et/ou envoi de pièces de rechange sur le Site d'installation ou tout autre lieu d'activité du Client approuvé par Dell Technologies, comme précisé dans le Contrat (en fonction de la nécessité et conformément à l'option de support souscrite) en vue de résoudre un problème lié à un Produit.
- L'accès à distance à un Service Account Manager (SAM), tel que spécifié dans ce document.

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

¹ « Dell Technologies », tel qu'utilisé dans le présent document, désigne l'entité commerciale Dell applicable (« Dell ») mentionnée sur votre Devis Dell, ainsi que l'entité commerciale EMC applicable (« EMC ») mentionnée sur votre Devis 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.

²Tels qu'utilisés dans le présent document, les termes « Produits Dell Technologies », « Produits », « Équipement » et « Logiciels » désignent l'équipement et les logiciels Dell Technologies identifiés dans le [Tableau de garantie et de maintenance des produits Dell EMC](#) ou certains produits indiqués sur votre Formulaire de commande, associés à ce Produit. Les termes « Produits tiers » sont définis dans votre Contrat, ou en l'absence d'une telle définition dans votre Contrat, dans les [Conditions Générales de Vente de Dell EMC](#), le cas échéant. Les termes « Vous » et « Client » désignent l'entité représentant l'acheteur de ces Services dans le Contrat.

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

⁴ La disponibilité varie en fonction du pays. Pour plus d'informations, contactez votre agent commercial.

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 chat² et par e-mail disponible pour certains produits sur la page www.Support.Dell.com

Demandes d'assistance par téléphone : 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 l'Annexe applicable. Visitez la page www.dell.com/support pour obtenir une liste des numéros de téléphone applicables à votre zone.

CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE	DESCRIPTION	PROSUPPORT ONE : DÉTAILS DE LA COUVERTURE
SUPPORT TECHNIQUE MONDIAL	<p>Le Client contacte Dell Technologies par téléphone ou via l'interface Web 24x7 afin de signaler un problème lié à un Équipement ou à un Logiciel et fournit des informations permettant de réaliser une évaluation initiale du Niveau de gravité*.</p> <p>Dell Technologies fournit (i) une réponse à distance, délivrée par un expert du support technique Dell Technologies, en fonction du Niveau de gravité du problème ; ou (ii) lorsque Dell Technologies l'estime nécessaire, une Intervention sur site telle que décrite ci-dessous.</p>	Inclus.
INTERVENTION SUR SITE	<p>Lorsque Dell Technologies a isolé le problème et estime qu'une Intervention sur site est nécessaire, Dell Technologies envoie du personnel autorisé sur le Site d'installation afin de trouver une solution.</p>	<p>Incluse uniquement pour l'Équipement.</p> <p>L'objectif initial d'intervention sur site dépend de l'option achetée par le Client. Les options proposées au Client sont les suivantes : soit 1) une intervention sous quatre heures le jour même, soit 2) une intervention le jour ouvré suivant, pendant les heures normales de bureau, une fois que Dell Technologies a estimé le support sur site nécessaire.</p> <p><u>Réponse sur site stratégique sous 4 heures</u></p> <p>Le technicien intervient généralement sur site dans les 4 heures qui suivent le dépannage téléphonique.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, jours fériés compris. • Limitée aux sites spécifiés permettant une intervention dans les quatre (4) heures. • Composants opérationnels essentiels stockés dans des emplacements accessibles dans les quatre (4) heures, tel que déterminé par Dell Technologies. Les pièces à caractère non essentiel peuvent être expédiées sous 24 heures. • Capacité à définir si le problème est de gravité 1 suite au diagnostic initial du support à distance. • 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. • Intervention d'urgence : Pour les problèmes de gravité 1, un technicien de service sur site est dépêché, parallèlement au dépannage téléphonique immédiat. <p><u>Intervention sur site le jour ouvré suivant</u></p> <p>À la suite du diagnostic et du dépannage téléphoniques, un technicien est généralement envoyé sur site le jour ouvré suivant.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les appels reçus par Dell Technologies après l'heure de fermeture locale du site du Client peuvent nécessiter un jour ouvré supplémentaire pour que le technicien de service arrive sur place. • Disponible uniquement sur certains modèles de Produits. <p>L'Intervention sur site ne s'applique pas aux Logiciels, mais peut être souscrite séparément pour ces derniers.</p>

*Définitions des niveaux de gravité

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/fonctionnalités sont dégradées ou fortement limitées.

GRAVITE 3 (Moyenne/faible) : Les résultats pour l'entreprise sont minimes, voire nuls.

LIVRAISON DE PIÈCES DE REMPLACEMENT	Dell Technologies fournit des pièces de remplacement lorsqu'il l'estime utile.	Inclus. L'objectif de livraison des pièces de rechange dépend de l'option achetée par le Client. Les options proposées au Client sont les suivantes : soit 1) une livraison sous quatre heures le jour même, soit 2) une livraison le jour ouvré suivant, pendant les heures normales de bureau, une fois que Dell Technologies a estimé la livraison de pièces de rechange nécessaire. Une pièce pour le jour même est une pièce qui, en cas de panne, peut empêcher le produit pris en charge d'exécuter des fonctions métiers critiques et nécessite une intervention immédiate. Les pièces considérées comme non critiques comprennent, sans s'y limiter, les éléments suivants : cadres, boîtiers mécaniques, caches de disque dur, kits de glissières, accessoires de gestion des câbles. Les pièces qui peuvent être considérées comme critiques sont les suivantes : cartes mère, processeurs, sélection de barrettes de mémoire et de disques durs. Les limites horaires locales du pays pour l'expédition peuvent avoir une incidence sur la livraison des pièces de rechange le jour même/le jour ouvré suivant. 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 de produit Dell Technologies . Vous pouvez également contacter Dell Technologies pour obtenir de plus amples informations. Si Dell Technologies se charge de l'installation de la pièce de remplacement, Dell Technologies prendra les mesures nécessaires quant à leur renvoi vers les locaux Dell Technologies. Si le Client installe le CRU, il lui incombe de renvoyer la pièce remplacée vers les locaux désignés par Dell Technologies. Si un 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 remplacements de l'unité entière ne sont peut-être pas disponibles en stock pour le temps de réponse du jour même, et il est possible que le remplacement de l'unité entière sur votre site se fasse en fonction de l'endroit où vous vous trouvez et du type de produit remplacé.
--	--	---

DROITS AUX NOUVELLES VERSIONS DU LOGICIEL	La société Dell Technologies accorde les droits relatifs aux nouvelles versions logicielles qu'elle aura rendues publiquement accessibles.	Inclus.
INSTALLATION DE NOUVELLES VERSIONS LOGICIELLES	Dell Technologies réalise l'installation de nouvelles versions du Logiciel.	<p>Logiciels d'environnement d'exploitation de l'Équipement Inclus uniquement lorsque l'Équipement associé, dans lequel sont installés les logiciels d'environnement d'exploitation, est couvert par une garantie Dell EMC ou un contrat de maintenance Dell Technologies en cours de validité. Les Logiciels d'environnement d'exploitation de l'Équipement sont définis comme des programmes logiciels et/ou des micrologiciels requis pour permettre à l'Équipement d'effectuer ses fonctions de base et sans lesquels il ne peut pas fonctionner.</p> <p>Autres logiciels (hors environnement d'exploitation) Le Client procède à l'installation des nouvelles versions logicielles, sauf en cas de nécessité par Dell Technologies.</p>
SURVEILLANCE À DISTANCE ET RÉPARATION 24X7	<p>Certains Produits contacteront Dell Technologies automatiquement et de manière indépendante afin de communiquer des informations permettant d'aider Dell Technologies à déterminer le problème.</p> <p>Si nécessaire, Dell Technologies accèdera aux Produits à distance afin de réaliser un diagnostic supplémentaire et de fournir un support à distance.</p>	<p>Incluses pour les Produits dotés d'outils et de technologies de surveillance à distance fournis par Dell Technologies.</p> <p>Dès que la société Dell Technologies sera avertie d'un problème, les mêmes objectifs de réponse que pour le Support technique mondial et l'Intervention sur site s'appliqueront, comme décrit plus haut.</p>
ACCÈS 24X7 AUX OUTILS DE SUPPORT EN LIGNE	Les clients qui se sont correctement enregistrés ont accès 24x7 à la base de connaissances Web et aux outils d'auto-assistance destinés aux clients via le site du support en ligne Dell Technologies.	Inclus.
SUPPORT ASSIST ENTERPRISE : DÉTECTION PRÉDICTIONNELLE DES PANNES MATÉRIELLES	Pour les systèmes autorisés surveillés via SupportAssist Enterprise, l'analyse intelligente de la télémétrie de l'appareil est collectée et utilisée pour prédire les défaillances matérielles qui pourraient se produire.	<p>Inclus.</p> <p>Veillez noter : La détection prédictive des pannes matérielles ne s'applique qu'aux batteries, disques durs, fonds de panier et extenseurs des serveurs PowerEdge de 12e génération et de générations ultérieures équipées d'un PERC (PowerEdge RAID Controller) de série 5 à 10. La détection prédictive des pannes matérielles n'est disponible que lorsque la collecte et le chargement périodiques automatisés des informations système sont activés dans SupportAssist Enterprise.</p>
CLOUDIQ	Les clients qui ont réussi à connecter leur système autorisé à Dell Technologies à l'aide de Secure Remote Services ou de SupportAssist ont accès à CloudIQ, qui propose de manière proactive des scores d'intégrité, une analyse de l'impact sur les performances, une détection des anomalies et une analyse des conflits d'accès des charges applicatives.	Inclus pour les plates-formes Dell Technologies suivantes : PowerMax, PowerStore, PowerScale, PowerVault, Dell EMC Unity XT, XtremIO, série SC, et les commutateurs VxBlock et Connectrix.

**SERVICE
ACCOUNT
MANAGER (SAM)**

Le SAM fournit les Services suivants au Client à distance, sauf indication contraire expresse ci-dessous ou à moins que le Client n'ait souscrit séparément à l'intervention sur site d'un SAM ou au service sur site auprès de Dell Technologies :

- **Intégration** : l'assistance en matière d'intégration consiste à (i) vérifier si les principales informations de support du Client (nom de compte, identifiant de la division, adresse, contacts autorisés) et les autres informations essentielles d'intégration et de configuration sont correctes ; et (ii) expliquer la procédure à suivre si le Client souhaite ouvrir des demandes de services auprès de Dell Technologies.
- **Rapport de service** : rapport fourni depuis un site Web Dell Technologies dédié et comportant :
 - Le résumé des demandes de service ouvertes et fermées pour chaque mois ;
 - La vérification du Logiciel d'environnement d'exploitation de l'Équipement par rapport aux recommandations en matière de code cible et
 - L'état du contrat, dont les dates de début et de fin ainsi que les autres informations essentielles.
- **Examen du service** : le SAM fournit un examen de service des informations contenues dans le Rapport de service et des autres points mutuellement convenus entre Dell Technologies et le Client (le cas échéant) au cours de l'Intégration.
- **Support en matière de remontées** : assistance face aux remontées et coordination des problèmes techniques, commerciaux et critiques au sein de Dell Technologies.

Visites sur site : le Client a droit à deux (2) visites sur site par an dans le cadre du présent Service. Le Client peut acheter séparément des visites sur site supplémentaires du SAM moyennant des frais supplémentaires.

Service inclus pour les produits couverts par une garantie ProSupport One for Data Center ou par un contrat de maintenance en cours, pendant les heures de bureau locales normales, qui peuvent varier selon la région et le pays, à l'exception des jours fériés locaux et de Dell Technologies. Voir les informations complémentaires en matière de couverture ci-dessous.

Rapport de service : inclus sur une base mensuelle pour les produits sur lesquels les outils et technologies de surveillance pris en charge et approuvés par Dell Technologies sont activés.

Examen du service : inclus sur une base périodique, le plus souvent mensuelle, pour les produits sur lesquels les outils et technologies de surveillance pris en charge et approuvés par Dell Technologies sont activés. L'examen du service est fourni par le SAM distant sur la base d'un planning convenu d'un commun accord avec le Client.

Dell Technologies se doit de mobiliser un SAM uniquement pour les tâches et les activités explicitement spécifiées dans ce document. Les autres tâches, activités et services n'entrent pas dans le champ d'application du présent document.

Responsabilités du Client pour le service SAM

Pour bénéficier du service SAM de Dell Technologies présenté ci-dessus, le Client doit remplir les responsabilités suivantes :

- Mettre à la disposition du SAM 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 SAM (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(s) lieu(x) accueillant les équipements est/sont préparé(s) avant le commencement du service ProSupport One for Data Center.

Informations supplémentaires importantes sur le service SAM

- Le service d'intervention du SAM est disponible pendant les heures de bureau normales. Les heures de bureau dépendent du site de résidence du SAM et peuvent varier selon la zone géographique et le pays. Les services fournis par le SAM 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 SAM sera défini lors de l'intégration du Client, en fonction de la zone de service préférée de ce dernier et de la disponibilité du personnel.

Assistance collaborative

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

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

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

Dell Technologies fournira le service de rapport SAM ProSupport One for Data Center uniquement au **revendeur ou au distributeur agréé (selon le cas) qui figure sur le devis Dell Technologies (collectivement dénommés ci-après « Revendeur »)**. **Le Revendeur reconnaît et accepte par la présente avoir obtenu le consentement de son client final (le « Client final ») de recevoir le rapport SAM de ce dernier.** Sauf indication contraire du Revendeur, Dell Technologies enverra le rapport SAM ProSupport One for Data Center à l'adresse et aux coordonnées du Revendeur fournies à Dell Technologies lors de l'achat du Service ou encore aux coordonnées contenues dans l'historique de ventes et de services de Dell Technologies, telles que spécifiées par Dell Technologies. Le rapport SAM envoyé au Revendeur ne sera pas catégorisé selon les clients finaux spécifiques. Des options de personnalisation de rapport sont disponibles séparément moyennant des frais supplémentaires.

Dell Technologies SupportAssist/Secure Remote Services

Dell Technologies SupportAssist/Secure Remote Service (SRS) est une application logicielle 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 Technologies pour vous permettre de bénéficier d'une expérience de support améliorée, personnalisée et efficace.

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

- Surveillance des systèmes pour des incidents ayant un impact sur les performances et le fonctionnement normal.
- 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 Technologies à enregistrer vos coordonnées (par ex. nom, numéro de téléphone, et/ou adresse électronique) qui seront utilisées pour vous fournir un support technique pour votre (vos) système(s) pris en charge. En activant la fonctionnalité Collecte des journaux (Log Collection), Dell Technologies 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 Technologies 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 Technologies 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 des systèmes Dell Technologies

Le support logiciel Dell Technologies inclus dans ProSupport One for Data Center fournit un support pour certains Produits tiers, y compris certaines applications utilisateur final, systèmes d'exploitation, hyperviseurs et micrologiciels lorsque ces Produits tiers sont 1) achetés auprès de Dell Technologies, 2) achetés avec les Produits, 3) actuellement installés et exécutés sur les Produits au moment où le support est demandé, et 4) couverts par un contrat de maintenance et de support ProSupport One for Data Center existant. Le Client est seul responsable de la résolution des problèmes liés à la licence et à l'achat des logiciels éligibles en vue de leur permettre de bénéficier de ces Services à tout moment au cours de la période de couverture. Les logiciels éligibles sont énumérés dans la [fiche technique relative au support logiciel complet](#). Veuillez noter que les Produits tiers pris en charge peuvent changer à tout moment et sans préavis. Les situations donnant lieu à des questions de la part du Client doivent être reproductibles sur un seul système, qui peut être physique ou virtuel. Le Client comprend et accepte le fait que les résolutions de certains problèmes donnant lieu à une demande de service de la part du Client puissent ne pas être disponibles auprès de l'éditeur du titre logiciel concerné et puissent nécessiter le support de l'éditeur, y compris pour l'installation de logiciels supplémentaires ou d'autres modifications apportées aux Produits. Le Client accepte que dans les situations où aucune résolution n'est disponible auprès de l'éditeur du titre logiciel concerné, l'obligation de Dell Technologies de fournir un support au Client soit pleinement satisfaite.

ProSupport One for Data Center – Services en option

ProSupport One for Data Center offre de multiples services en option que le client peut choisir en fonction de ses besoins. Les services en option sont autonomes et les termes qui les régissent sont disponibles sur le site <http://www.dell.com/ServiceContracts/global>. Ces services peuvent ne pas être disponibles sur tous les produits Dell Technologies pris en charge. Voici quelques-uns de ces services :

Conditions supplémentaires applicables aux Clients qui souscrivent au service minimal ProSupport One for Data Center

Pour être éligible au service minimal, le client doit obéir aux critères suivants :

- Le Client doit disposer d'un centre d'assistance pour la prise en charge de son environnement d'entreprise.
- Être enregistré sur TechDirect afin de s'envoyer des composants remplaçables par l'utilisateur (CRU).
- Utiliser un API TechDirect ou SupportAssist pour créer des demandes de services.

Sélections de volumes de support technique

ProSupport One for Data Center offre trois niveaux de services de support technique. Les niveaux sont basés sur le nombre d'incidents par équipement, et précisés par ligne de produits. Ils ne sont pas disponibles pour tous les produits.

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

Quand cela est applicable, le niveau de support technique correspond à une répartition des incidents que le client peut ouvrir sur les équipements qui sont inclus dans une ligne de produits spécifique. Tout engagement avec les équipes de support de Dell Technologies qui se traduit par la création d'un Incident qualifié est comptabilisé dans l'attribution d'incidents du Client pour cette ligne de produits spécifique.

Les incidents peuvent compter de nombreuses communications de Dell Technologies avec le client, dans la mesure où chaque communication concerne le même équipement et le même problème. Les incidents sont comptabilisés dans le trimestre au cours duquel ils sont clos. Les incidents ayant fait l'objet d'une prestation ponctuelle hors garantie ne sont pas comptabilisés dans le nombre d'incidents.

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

Support Hors garantie

Pour les actifs pris en charge par Dell Technologies relevant d'une garantie inférieure à 90 jours expirée, le Client a le droit d'acheter un service de support Hors garantie. Cette option permet au Client d'acheter ponctuellement, incident par incident, du support technique et des pièces pour un actif spécifique.

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

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

Dans certains pays, les pièces de remplacement associées au service de support Hors garantie doivent obligatoirement être achetées en tant que pièces de rechange sans garantie. Dans ce cas, Dell Technologies ne peut indiquer de délai de livraison, la pièce devant être expédiée depuis l'un des dépôts Dell de pièces de rechange. Remarque : l'expédition de pièces de remplacement peut prendre un certain temps, selon l'adresse du site du client où se trouve le Produit pris en charge nécessitant le service.

Procédures de services de support Hors garantie

Le Client doit contacter par téléphone l'équipe globale de support technique d'entreprise pour demander un support Hors garantie. Les procédures de demande de support seront les mêmes que si le produit était sous garantie, à l'exception du fait que le technicien du support technique pour entreprise se fera confirmer par le Client que ce dernier est d'accord pour procéder à un service Hors garantie moyennant des frais supplémentaires.

Hors garantie – Informations complémentaires importantes

Durée. Le service de support hors garantie est disponible par incident uniquement par le biais du diagnostic du problème concerné sur un ensemble de Produits de serveurs et de réseau (reportez-vous au tableau de maintenance et de garantie du produit pour des informations spécifiques sur votre produit). Dell Technologies, à sa discrétion, peut mettre fin au présent Service en adressant un préavis au Client.

Non transférable. Le service de support Hors garantie n'est pas transférable et n'est valable que pour le Client. Le Client ne peut utiliser le Service en relation avec un bureau de services ou tout autre arrangement de distribution ou de partage pour le compte d'un tiers ou en relation avec du matériel ou un logiciel qui n'appartient pas directement au Client ou ne sont pas loués par lui. Dell Technologies se réserve le droit de suspendre ou de résilier le Service après avoir déterminé, à sa seule discrétion, que le Service est utilisé de manière inappropriée, qu'il est utilisé par une autre personne que le Client ou qu'il est utilisé en violation du présent Contrat.

Facturation. Le service de support Hors garantie sera facturé au Client au cours du cycle suivant de facturation trimestrielle.

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

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

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

Mise à niveau de livraison de pièces

Le Client peut demander une mise à niveau du service de livraison de pièces de rechange pour une ressource spécifique, pour une prestation ponctuelle moyennant des frais supplémentaires sur un ensemble de produits de serveur et de réseau (reportez-vous au Tableau de maintenance et de garantie des produits pour des informations spécifiques sur votre Produit). Par exemple, vous pouvez mettre à niveau une ressource avec un SLA de livraison de pièces le jour ouvré suivant vers le même jour ouvré.⁶

Le Client a le droit de demander par téléphone un changement de niveau de service. La capacité à assurer une livraison de pièces mise à niveau étant sujette à la disponibilité des pièces au sein des dépôts de Dell Technologies, la disponibilité de cette mise à niveau n'est pas garantie.

Dell Technologies peut très bien être dans l'impossibilité temporaire de répondre à une demande de mise à niveau de livraison de pièces. Lorsque le Client demandera une mise à niveau de livraison de pièces, Dell Technologies vérifiera la disponibilité du service de mise à niveau et fera savoir au Client si sa demande de service peut être honorée.

Le service de mise à niveau des livraisons de pièces est disponible moyennant des frais supplémentaires sur certains produits de serveur et de réseau (reportez-vous au Tableau de maintenance et de garantie des produits pour obtenir des informations spécifiques sur votre Produit) à facturer au cours du cycle de facturation trimestrielle ProSupport One for Data Center.

Services exclus

- 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.
- Rédaction 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 prestataire de services Dell agréé ou par des clients utilisant des pièces remplaçables par le client (CSR).

Dell ProSupport pour les pièces non standard dans les produits personnalisés pris en charge

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

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

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 fabricant de matériel d'origine achetant des produits et services Dell Technologies auprès de la division Dell Technologies OEM Solutions (ou son successeur), pour un projet OEM. Un OEM inclut ou regroupe généralement de tels produits Dell Technologies 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 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 toute entité achetant une solution OEM pour son propre usage final et non pour la revente, la distribution ou la concession de sous-licences à des tiers. L'OEM a l'obligation de proposer un dépannage téléphonique initial à l'Utilisateur final. Un diagnostic initial pertinent et sérieux doit être exécuté par le Fabricant OEM avant qu'il ne transmette le dossier à Dell Technologies. 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 Technologies 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.

Autres détails concernant votre Service

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

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

Le présent Service n'est pas proposé partout. Si votre Produit ne se trouve pas dans la zone géographique correspondant à la zone mentionnée dans les informations de service dont dispose Dell Technologies pour ledit produit ou si les détails de configuration ont été modifiés sans en avoir informé Dell Technologies, Dell Technologies devra alors tout d'abord requalifier votre Produit pour le droit de support auquel vous avez souscrit avant de pouvoir redéfinir des temps de réponse applicables pour ledit Produit. Les options du Service (niveaux de service, horaires du support technique et délais d'intervention sur site) varient selon les zones géographiques et la configuration et ne sont pas forcément disponibles dans la zone du Client. Contactez votre agent commercial à ce propos. L'obligation faite à Dell Technologies de fournir les présents Services pour des Produits relocalisés est soumise à différents facteurs, notamment et sans s'y limiter, à la disponibilité locale des Services, à des frais supplémentaires, à une inspection et à une nouvelle homologation des Produits relocalisés aux tarifs en vigueur de Dell Technologies. Sauf accord contraire 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 systèmes doivent faire l'objet du service. Dell Technologies ne sera pas tenu pour responsable des retards d'expédition dus à l'impossibilité ou le refus du Client d'accepter l'expédition des pièces. Les systèmes de stockage à plusieurs composants nécessitent des contrats d'option de support actifs sur tous les composants matériels et logiciels du système 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 via un préavis de soixante (60) jours au Client. Les produits ou services obtenus auprès d'un revendeur Dell Technologies sont exclusivement régis par le contrat conclu entre l'acheteur et le revendeur. Ce contrat peut prévoir des conditions identiques aux Informations de support mentionnées sur le présent site Web. Le revendeur peut prendre des dispositions avec la société Dell Technologies afin qu'elle propose des services de garantie et/ou de maintenance à l'acheteur au nom du revendeur. Les clients et les revendeurs qui proposent des services de garantie et/ou de maintenance ou des services professionnels doivent être correctement formés et certifiés. La mise en œuvre de tout service par des tiers, des clients ou des revendeurs non formés/non certifiés peut entraîner des frais supplémentaires si Dell Technologies doit fournir des prestations de support suite à la mise en œuvre de tels services par ces tiers. Veuillez prendre contact avec le revendeur ou l'agent commercial local de Dell Technologies pour obtenir des informations supplémentaires concernant l'exécution des services de garantie et de maintenance par Dell Technologies pour les Produits obtenus auprès d'un revendeur.

NOUS CONTACTER

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

Copyright © 2008-2020 EMC Corporation. Tous droits réservés. EMC et d'autres marques de commerce sont des marques de commerce d'EMC Corporation ou d'autres sociétés affiliées applicables de Dell Inc. Les autres marques peuvent être la propriété de leurs propriétaires respectifs. Publié aux États-Unis. H16453.4

EMC Corporation estime que les informations figurant dans ce document sont exactes à la date de publication. Ces informations peuvent être modifiées sans préavis.

Rév. 1er décembre 2020

Dell EMC ProSupport One for Data Center | v.2.3