

ProSupport Plus pour entreprises

Introduction

Dell Technologies¹ a le plaisir de présenter ProSupport Plus pour entreprises (le ou les « **Services** » ou « **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.

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 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.
- Accès distant à un Responsable de compte Support (SAM).

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

Comment contacter Dell Technologies en cas de besoin ?

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

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

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

1. Équipement Dell Technologies identifié dans le [Tableau de maintenance et de garantie des produits Dell Technologies](#) et/ou sur votre Bon de commande comme
couvert par le service ProSupport Plus pour entreprises pendant la période de garantie applicable ; ou
éligible à une mise à niveau vers ProSupport Plus pour entreprises pendant la période de garantie applicable ; ou
éligible à ProSupport Plus pour entreprises au cours d'une période de maintenance ultérieure.
2. Logiciels Dell Technologies identifiés dans le [Tableau de maintenance et de garantie des produits Dell Technologies](#) et/ou sur votre Bon de commande comme éligibles à ProSupport Plus pour entreprises au cours d'une période de maintenance.

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

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

CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE	DESCRIPTION	PROSUPPORT PLUS : 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 une ressource expérimentée 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 de bureau normales, 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 sites accessibles sous 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 peut généralement être dépêché pour arriver sur site le jour ouvré suivant.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les appels reçus par Dell Technologies après l'heure de fermeture locale du site du Client peuvent nécessiter un jour ouvré supplémentaire pour que le technicien de service arrive sur place. • Disponible uniquement sur certains modèles de Produits. <p>L'Intervention sur site ne s'applique pas aux Logiciels, mais peut être souscrite séparément pour ces derniers.</p>

*DEFINITIONS DES NIVEAUX DE GRAVITE

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

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

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

LIVRAISON DE PIÈCES DE RECHANGE	La société Dell Technologies fournit des pièces de rechange lorsqu'elle l'estime utile.	<p>Incluse. L'objectif de livraison des pièces de rechange dépend de l'option achetée par le Client. Les options proposées au Client sont les suivantes : soit 1) une livraison sous quatre heures le jour même, soit 2) une livraison le jour ouvré suivant, pendant les heures de bureau normales, une fois que Dell Technologies a estimé la livraison de pièces de rechange nécessaire. Une pièce devant être livrée le jour même est une pièce qui, en cas de panne, peut empêcher le produit pris en charge de fonctionner, ce qui entrave l'exécution des fonctions métier stratégiques et nécessite une intervention immédiate. Les pièces considérées comme non stratégiques sont notamment les suivantes : panneaux, châssis mécaniques, caches de disques durs, kits de rails et accessoires de gestion des câbles. Les pièces qui peuvent être considérées comme stratégiques sont les suivantes : cartes mère, processeurs, certains modules de mémoire et disques durs.</p> <p>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.</p> <p>L'installation de toutes les pièces de rechange est réalisée par Dell Technologies dans le cadre de l'Intervention sur site, mais le Client a le choix d'effectuer l'installation des Composants remplaçables par l'utilisateur (CRU). Pour obtenir la liste des pièces considérées comme des CRU pour un Équipement spécifique, consultez le Tableau de maintenance et de garantie des produits Dell Technologies.</p> <p>Si la société Dell Technologies se charge de l'installation de la pièce de rechange, elle prendra les mesures nécessaires quant au renvoi de la pièce changée vers des locaux Dell Technologies. Si le Client installe le CRU, il lui incombe de renvoyer la pièce remplacée vers les locaux désignés par Dell Technologies.</p> <p>Si le technicien Dell détermine que le Produit pris en charge doit être intégralement remplacé, Dell Technologies se réserve le droit d'envoyer au Client une Unité de rechange complète. Les unités de rechange complètes peuvent ne pas être disponibles le jour même et leur arrivée sur votre site peut demander un certain temps, en fonction de votre position géographique et du type de Produit remplacé.</p>
REPLACEMENT PROACTIF DE DISQUE SSD	Inclus pour les Produits de Stockage et les Systèmes convergés. Tel que déterminé par Dell Technologies, si le Niveau d'endurance d'un disque SSD atteint un faible pourcentage avant que l'appareil n'ait atteint sa pleine capacité ou moins, le Client est éligible pour recevoir un disque SSD de rechange. Le Niveau d'endurance désigne le pourcentage moyen de la durée de vie restante sur le SSD éligible.	<p>Inclus.</p> <p>L'objectif de réponse dépend des options détaillées ci-dessus et choisies par le Client pour la Livraison de pièces de rechange et l'Intervention sur site. Le Client doit activer la ou les version(s) actuellement prise(s) en charge des logiciels SupportAssist et/ou Secure Remote Support, et en assurer la maintenance pendant la durée de support applicable. L'activation des logiciels SupportAssist et/ou Secure Remote Support, le cas échéant, est une condition préalable à ces fonctionnalités de service de renouvellement supplémentaires.</p>

DROITS AUX NOUVELLES VERSIONS LOGICIELLES	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 logicielles.	<p>Logiciel d'environnement d'exploitation (OE) de l'équipement</p> <p>Incluse 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 Technologies en cours. 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 (non-OE)</p> <p>Le client procède à l'installation des nouvelles versions logicielles, sauf lorsque Dell Technologies juge qu'il doit en être autrement.</p>
SURVEILLANCE ET RÉPARATION À DISTANCE 24X7	<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.

(SUITE CI-DESSOUS)

**RESPONSABLE
DE COMPTE
SUPPORT
(« SAM »)**

Le SAM affecté au service ProSupport Plus pour entreprises est une ressource à distance qui fournit une vaste gamme de fonctionnalités de gestion de comptes, d'environnements et de systèmes. Son rôle permet de réduire les interruptions de service et d'améliorer l'expérience globale du Client auprès du support Dell Technologies.

Éléments compris dans ce service :

Assistance à l'intégration : Garantit que le Client peut pleinement bénéficier du service ProSupport Plus en :

- vérifiant l'exactitude des informations de support pertinentes concernant le Client (telles que le nom du compte, l'adresse, etc.) ;
- assurant des transferts de connaissances (par exemple, en expliquant comment contacter Dell Technologies pour créer des demandes de service ou comment utiliser les outils et technologies de support Dell Technologies) ;
- définissant le calendrier des livrables du SAM (tels que les rapports et les examens des services).

Rapports mensuels : Rapports et recommandations concernant les systèmes éligibles, y compris :

- Le résumé des demandes d'intervention ouvertes et fermées pour chaque mois ;
- La vérification des versions logicielles système actuellement installées par rapport aux recommandations de code cible ; et
- L'état du contrat, dont les dates de début et de fin ainsi que les autres informations essentielles.

Pour permettre la création des rapports mensuels, les technologies de connectivité Dell Technologies telles que SupportAssist et/ou Secure Remote Support doivent être installées et les options de collecte de journaux appropriées doivent être activées.

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

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.

RESPONSABLE DE COMPTE SUPPORT (« SAM »), SUITE	<p><u>Examen de service</u> : Le SAM procède à un examen des détails du rapport de service. Le calendrier, le délai d'intervention et les sujets à couvrir seront définis entre le Client et le SAM lors de l'intégration du nouvel utilisateur.</p> <p><u>Maintenance du système</u> : Pour les actifs éligibles, le SAM aidera le Client à coordonner la réalisation d'événements de maintenance du système dans sa fenêtre de maintenance. Pour plus d'informations, voir ci-dessous.</p> <p><u>Support Dell Technologies en matière d'escalade</u> : Rôle de liaison entre les Services pour coordonner toutes les ressources nécessaires afin de répondre aux problèmes individuels de gravité 1 ou à des problèmes plus systémiques.</p>
---	--

INFORMATIONS SUPPLEMENTAIRES SUR SUPPORTASSIST

CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE	DESCRIPTION	DÉTAILS DE LA COUVERTURE
DÉTECTION PRÉDICTIVE DES PANNES MATÉRIELLES PAR SUPPORTASSIST ENTERPRISE	Pour les systèmes pris en charge et surveillés via SupportAssist Enterprise, la télémétrie des appareils servant à l'analyse intelligente est collectée et utilisée pour prédire les défaillances matérielles qui pourraient se produire à l'avenir.	Incluse. À noter : La détection prédictive des pannes matérielles ne s'applique qu'aux batteries, disques durs, fonds de panier et extenseurs des serveurs PowerEdge, à partir de la 12e génération, équipés du contrôleur RAID PowerEdge (PERC) des séries 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.

SUPPORT SUPPLEMENTAIRE AVEC CLOUDIQ

CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE	DESCRIPTION	DÉTAILS DE LA COUVERTURE
CLOUDIQ	Les clients qui ont correctement connecté leur système pris en charge à Dell Technologies, en utilisant la solution Secure Remote Services ou SupportAssist, ont accès à CloudIQ. Ils bénéficient ainsi de résultats d'intégrité proactifs, de l'analyse de l'impact sur les performances, de la détection des anomalies et de l'analyse des conflits d'accès entre les charges applicatives.	Solution incluse pour les plates-formes Dell Technologies suivantes : PowerMax, PowerStore, PowerScale, PowerVault, Dell EMC Unity XT, XtremIO, série SC, VxBlock et commutateurs Connectrix.

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 ou les lieux accueillant l'Équipement sont préparés avant le début de la prestation du service ProSupport Plus pour entreprises.

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 sont définies par la zone géographique où se situe le SAM, et peuvent varier selon la région 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.

MAINTENANCE DU SYSTEME PROSUPPORT PLUS POUR ENTREPRISES

La maintenance du système ProSupport Plus fournit aux clients Dell Technologies les événements de maintenance à distance nécessaires pendant la durée du contrat de service sur les appareils couverts par ProSupport Plus pour entreprises et surveillés par les technologies de connectivité Dell Technologies applicables, telles que SupportAssist et/ou Secure Remote Services, le cas échéant. La maintenance du système permet d'entretenir ses performances et de réduire le risque d'incidents ultérieurs liés à l'incompatibilité des versions matérielles, logicielles, BIOS et micrologicielles. Les événements de maintenance du système sont coordonnés entre les clients, le SAM et le personnel du support Dell Technologies. La prestation de maintenance du système est généralement disponible 24x7x365, mais peut être soumise à la disponibilité des ressources du Client et de Dell Technologies. Dell Technologies recommande de procéder à la maintenance du système deux fois par an. La fréquence annuelle de maintenance du système peut être limitée pour certains produits. Veuillez consulter votre agent commercial ou votre SAM pour obtenir une liste des Produits pris en charge et des limitations applicables.

Éléments exclus du service de maintenance du système ProSupport Plus pour entreprises

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

Informations supplémentaires importantes concernant le service de Maintenance du système ProSupport Plus pour entreprises

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

ASSISTANCE COLLABORATIVE

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

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

SUPPORT LOGICIEL DES SYSTEMES DELL TECHNOLOGIES

Le support logiciel Dell Technologies inclus dans ProSupport Plus pour entreprises est disponible pour certains Produits tiers, y compris des applications utilisateur final, des systèmes d'exploitation, des hyperviseurs et des micrologiciels lorsque ces Produits tiers sont 1) utilisés avec et actuellement installés et exécutés sur les Produits au moment où le support est demandé, et 2) couverts par un contrat de maintenance et de support ProSupport Plus pour entreprises existant. Ce niveau de support est fourni sur l'Équipement couvert par le contrat ProSupport Plus pour entreprises, quelle que soit la façon dont le logiciel éligible a été acheté et sa licence acquise. Toutefois, le Client est tenu de s'assurer que ce logiciel éligible a été acheté et sa licence acquise conformément

aux exigences de l'éditeur. Le Client est seul responsable de la résolution des problèmes liés à la licence et à l'achat des logiciels éligibles en vue de leur permettre de bénéficier de ces Services à tout moment au cours de la période de couverture. Les logiciels 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.

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

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

ProSupport Plus pour entreprises de Dell Technologies concernant les pièces non standard dans des produits de serveurs personnalisés

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

Après l'installation des pièces ou des logiciels non standard ou uniques demandée par le Client, Dell Technologies testera de manière ponctuelle la nouvelle configuration conformément à un énoncé des travaux 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, y compris les niveaux de firmware. Une fois les tests techniques terminés, Dell Technologies enverra au Client les résultats sous forme de rapports portant la mention Réussi ou

Échoué. Dell Technologies déploiera des efforts commercialement raisonnables en vue de la reconnaissance et de l'exploitation des composants non standard sur le Produit Dell Technologies, mais la modification des utilitaires standard Dell Technologies (BIOS, IDRAC et 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 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.

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 ingénieur commercial à ce propos. L'obligation faite à Dell Technologies de fournir les présents Services pour des Produits relocalisés est soumise à différents facteurs, notamment et sans s'y limiter, à la disponibilité locale des Services, à des frais supplémentaires, à une inspection et à une nouvelle homologation des Produits relocalisés aux tarifs en vigueur de Dell Technologies. Sauf accord contraire conclu entre Dell Technologies et le Client, dans les cas où des pièces sont expédiées directement au Client, celui-ci doit être en mesure d'accepter l'expédition sur les lieux où les Produits doivent faire l'objet du service. La société Dell Technologies ne sera pas tenue responsable des retards de support dus à l'impossibilité ou au refus du Client d'accepter l'expédition des pièces. Les systèmes de stockage à plusieurs composants nécessitent des contrats d'options de support actifs sur tous les composants matériels et logiciels afin de bénéficier de tous les avantages du contrat de support pour l'ensemble de la solution. Sauf disposition contraire convenue par écrit avec le Client, Dell Technologies se réserve le droit de modifier le champ d'application des Services de support en fournissant un préavis écrit de soixante (60) jours au Client.

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 en France. 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