

SUPPORT EMC ENHANCED

Le tableau ci-dessous répertorie les prestations du support de niveau Enhanced dans le cadre des Conditions générales de garantie et/ou de maintenance EMC.

Le support Enhanced est disponible pour les éléments suivants :

1. Les équipements EMC® tels qu'identifiés dans le tableau [EMC Product Warranty and Maintenance](#)

- Incluant le support Enhanced pendant la période de garantie applicable ; ou
- Donnant droit à la mise à niveau vers le support Enhanced pendant la période de garantie applicable ; ou
- Donnant droit au support Enhanced pendant une période de maintenance ultérieure.

2. Les logiciels EMC qui sont identifiés dans le tableau [EMC Product Warranty and Maintenance Table](#) comme donnant droit au support Enhanced pendant une période de maintenance.

TYPE DE PRESTATION	DESCRIPTION	SUPPORT ENHANCED,—DÉTAILS DE LA COUVERTURE
SUPPORT TECHNIQUE MONDIAL	<p>Le client peut contacter EMC par téléphone ou via le Web 24/24 h et 7/7 j, pour signaler un incident sur un équipement ou un logiciel et fournir des données pour l'évaluation préalable du niveau de gravité*.</p> <p>EMC fournit (i) une réponse technique à distance basée sur le niveau de gravité de l'incident, ou (ii) une intervention sur site telle que décrite ci-après, lorsqu'EMC le juge opportun.</p>	<p>Inclus.</p> <p>Délai de prise en compte technique après réception de la demande par le contact client, selon le niveau de gravité :</p> <p>Niveau de gravité 1 : 1 heure, sur une base 24x7</p> <p>Niveau de gravité 2 : 3 heures, sur une base 24x7</p> <p>Niveau de gravité 3 : 4 heures, aux heures de travail standard locales</p> <p>Niveau de gravité 4 : 10 heures, aux heures de travail standard locales</p>
INTERVENTION SUR SITE	<p>EMC envoie un technicien habilité sur site afin de traiter l'incident, après qu'EMC a identifié l'incident et jugé l'intervention sur site nécessaire.</p>	<p>Inclus pour les équipements uniquement.</p> <p>Délais d'intervention, une fois l'intervention sur site jugée nécessaire par EMC : jour ouvré local suivant, sur une base 9x5.</p> <p>L'intervention sur site ne couvre pas les logiciels mais peut être souscrite séparément.</p>
LIVRAISON DE PIÈCES DE REMPLACEMENT	<p>EMC fournit les pièces de remplacement lorsqu'il le juge nécessaire.</p>	<p>Inclus.</p> <p>Délai de livraison des pièces de remplacement : jour ouvré local suivant.</p> <p>Les heures limites d'expédition/de levée dans certains pays peuvent impacter la livraison des pièces de remplacement et sur l'intervention sur site associée le jour ouvré suivant.</p> <p>Le client est responsable de l'installation des pièces qu'il doit remplacer lui-même. Reportez-vous au tableau EMC Product Warranty and Maintenance pour obtenir la liste des pièces remplaçables par le client.</p> <p>L'installation de toutes les autres pièces non remplaçables par le client doit être effectuée par EMC.</p> <p>Si EMC installe la pièce de remplacement, EMC se charge de son retour sur un site EMC. Si un client installe la pièce de remplacement lui-même, il lui incombe de la renvoyer au site EMC désigné.</p>

ACCÈS AUX MISES À NIVEAU LOGICIELLES	EMC fournit l'accès aux mises à niveau de ses logiciels dès qu'elles sont disponibles.	Inclus.
INSTALLATION DES MISES À NIVEAU LOGICIELLES	EMC se charge de l'installation des nouvelles versions logicielles.	Non inclus. Le client procède à l'installation des nouvelles versions de logiciels (incluant les logiciels qui ne sont pas considérés par EMC comme des logiciels systèmes d'exploitation de ses équipements ainsi que les logiciels considérés comme étant des logiciels systèmes d'exploitation de ses équipements).
SURVEILLANCE ET RÉPARATION À DISTANCE 24x7	Certains produits EMC contactent EMC automatiquement et en toute transparence pour fournir des données détaillées afin d'aider EMC à identifier la nature de l'incident. Si nécessaire, EMC accède à distance aux produits afin de réaliser des diagnostics supplémentaires et de fournir un support technique à distance.	Inclus pour les produits qui disposent d'outils et de technologies de surveillance à distance fournis par EMC. Lorsqu'EMC est informé d'un incident, les mêmes délais d'intervention que ceux décrits précédemment s'appliquent pour le support technique et l'intervention sur site.
ACCÈS AUX OUTILS DE SUPPORT EN LIGNE 24x7	Les clients qui sont enregistrés auprès de ce service ont un accès 24/24 h et 7/7 j à la base de connaissances et à des outils de support clients via le site de support en ligne d'EMC.	Inclus.

*Niveaux de gravité :

- **Gravité 1 — Critique** : incident grave empêchant le client ou un groupe de travail d'effectuer des tâches stratégiques pour l'entreprise.
- **Gravité 2 — Haute** : le client ou un groupe de travail est en mesure de travailler, mais ses performances sont réduites, voire dégradées.
- **Gravité 3 — Moyenne** : les performances du client ou du groupe de travail exécutant la tâche ne sont pas particulièrement affectées.
- **Gravité 4 — Demande** : impact système minime ; inclut les demandes de fonctions et autres questions non urgentes.

Les périodes de garantie et les options de support (« EMC Support Information ») sur ce site Web s'appliquent (i) uniquement entre EMC et les entreprises qui achètent les produits applicables et/ou la maintenance selon les termes d'un contrat signé directement avec EMC (le « Client EMC ») ; et (ii) uniquement aux produits ou options de support commandés par le Client EMC aux conditions décrites dans le document EMC Support Information en cours de validité. EMC se réserve le droit de modifier le document EMC Support Information à tout moment. Toute modification apportée au dit document est notifiée au Client EMC de la façon précisée dans le contrat de commande produit et/ou de maintenance signé entre EMC et le Client EMC, sachant que ces modifications ne s'appliquent pas aux produits et options de support achetés avant l'entrée en vigueur des modifications.

EMC n'est pas tenu de fournir des services de support sur des équipements situés en dehors de la zone de couverture du support. Par zone de couverture, on entend (i) une zone d'un rayon de 150 km autour d'un site de support EMC ; et (ii) le pays dans lequel se trouve le site Client, sauf indication contraire précisée dans le contrat Client signé avec EMC, auquel cas les dispositions spécifiques du contrat prévalent.

Les produits ou services obtenus auprès d'un revendeur EMC sont entièrement régis par l'accord signé entre l'acheteur et le revendeur. Cet accord peut contenir des termes identiques à ceux mentionnés dans le document EMC Support Information du site Web. Le revendeur peut passer des accords avec EMC afin qu'EMC fournisse les services de garantie et/ou de maintenance à l'acheteur pour le compte du revendeur. Veuillez contacter votre revendeur ou un représentant EMC pour plus d'informations sur les services de garantie et de maintenance d'EMC pour les produits achetés auprès d'un revendeur.

EMC², EMC, le logo EMC et Powerlink sont des marques déposées ou des marques commerciales d'EMC Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques citées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. © Copyright 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013. EMC Corporation. Tous droits réservés. 01/12 Document H4274.4

Rév. 9 octobre 2013