

ProSupport Plus pour entreprise

Introduction

Dell Technologies¹ a le plaisir de présenter ProSupport Plus pour entreprise (le(s) « **service(s)** » ou « **services de soutien** ») conformément à la présente description du service (« **description du service** »). Votre soumission, votre bon de commande ou toute autre forme de facture ou de document d'attestation fourni par Dell Technologies (le « **bon de commande** ») comprendra le(s) nom(s) du ou des produit(s)², ainsi que service(s) et option(s) associé(s) applicable(s), le cas échéant. Pour obtenir une assistance supplémentaire ou pour demander une copie de votre entente régissant les Services (l'« **entente** »), communiquez avec votre représentant commercial Dell Technologies. Pour les clients qui achètent auprès de Dell en vertu d'une entente distincte qui autorise la vente de ces services, le supplément de conditions générales de Dell Services³ s'applique également à ces services. Pour obtenir une copie de votre entente de service avec votre détaillant Dell Technologies, veuillez communiquer avec ce détaillant.

Champ d'application de ce service

Les caractéristiques de ce service comprennent :

- L'accès 24x7 (y compris les jours fériés)⁴ à une ressource de soutien technique Dell Technologies spécialisée du service à la clientèle Dell Technologies et de l'organisation de soutien pour l'assistance au dépannage des produits.
Envoi sur place d'un technicien ou la livraison de pièces de rechange sur le site d'installation ou autre emplacement d'affaires du client approuvé par Dell Technologies tel que spécifié dans l'entente (au besoin et en conformité avec l'option de soutien achetée) afin de résoudre un problème lié à un produit.
- Accès à un chargé de compte de services à distance.

Veuillez consulter le tableau ci-dessous pour plus de détails.

Comment communiquer avec Dell Technologies en cas de besoin?

Soutien en ligne, par clavardage et courriel : soutien en ligne sur le site de Dell Technologies, par clavardage et par courriel offert pour certains produits à l'adresse <https://www.dell.com/support>.

Demandes de soutien par téléphone : Offertes 24x7 (y compris les jours fériés). La disponibilité, qui peut être différente à l'extérieur des États-Unis, se limite aux prestations commercialement raisonnables, à moins que cela ne soit spécifié autrement dans ce document. Consultez le site <https://www.dell.com/support> pour obtenir la liste des numéros de téléphone applicables dans votre emplacement.

Le tableau suivant répertorie les caractéristiques de services de ProSupport Plus pour entreprise fournies en vertu de la garantie ou des modalités de maintenance de Dell Technologies. ProSupport Plus pour entreprise est offert pour prendre en charge et maintenir :

1. L'équipement Dell Technologies déterminé dans le [Tableau de garantie et de maintenance des produits Dell Technologies](#) ou sur votre bon de commande qui
 - inclut ProSupport Plus pour entreprise avec l'option critique à la mission durant la période de garantie applicable;
 - est admissible à une mise à niveau vers ProSupport Plus pour entreprise durant la période de garantie applicable;
 - est admissible à ProSupport Plus pour entreprise durant une période de maintenance subséquente.
2. Le logiciel Dell Technologies déterminé dans le [Tableau de garantie et de maintenance des produits Dell Technologies](#) ou sur votre bon de commande comme étant admissible au service ProSupport Plus pour entreprise durant une période de maintenance.

¹ Le terme « Dell Technologies », tel qu'il est utilisé dans ce document, désigne l'entité commerciale Dell applicable (« Dell ») mentionnée sur votre bon de commande Dell et l'entité commerciale EMC applicable (« EMC ») mentionnée sur votre bon de commande EMC. L'utilisation de « Dell Technologies » dans ce document n'indique pas une modification au nom légal des entités Dell ou EMC avec lesquelles vous avez négocié.

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 déterminés dans le [Tableau de maintenance et de garantie des produits Dell Technologies](#) ou sur votre formulaire de commande. Le terme « produits tiers » est défini dans votre entente, ou en l'absence d'une telle définition dans votre entente, 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 des présents services dans l'entente.

³ Pour consulter le Supplément des conditions de vente des services Dell, veuillez visiter la page <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, puis veuillez choisir votre pays et sélectionner l'onglet Services de soutien dans la colonne de navigation de gauche de la page de votre pays.

⁴ La disponibilité peut varier d'un pays à l'autre. Communiquez avec votre représentant commercial pour de plus amples renseignements.

CARACTÉRISTIQUE DU SERVICE	DESCRIPTION	PROSUPPORT PLUS – DÉTAILS DE LA COUVERTURE
SOUTIEN TECHNIQUE GLOBAL	<p>Le client communique avec Dell Technologies par téléphone ou sur l'interface en ligne 24x7 pour signaler un problème d'équipement ou de logiciel et fournit des renseignements pour l'évaluation initiale du niveau de gravité*.</p> <p>Dell Technologies fournit (i) une intervention à distance en utilisant un niveau supérieur de soutien technique Dell Technologies pour résoudre le problème selon son niveau de gravité; ou (ii) quand cela est jugé nécessaire par Dell Technologies, une intervention sur place telle que décrite ci-dessous.</p>	Inclus.
INTERVENTION SUR PLACE	<p>Dell Technologies dépêche son personnel agréé sur le site d'installation pour traiter le problème après qu'il a été déterminé par Dell Technologies et qu'une intervention sur place a été jugée nécessaire.</p>	<p>Incluse pour l'équipement uniquement.</p> <p>L'objectif initial de l'intervention sur place est déterminé en fonction de l'option achetée par le client. Les options offertes au client sont les suivantes; soit 1) un service de 4 heures au cours d'un même jour ouvrable, ou 2) un service pendant le jour ouvrable local suivant, pendant les heures normales de bureau, après que Dell Technologies a estimé que le soutien sur place est nécessaire.</p> <p><u>Intervention sur place à caractère stratégique de 4 heures</u></p> <p>Le technicien se présente habituellement sur place dans un délai de 4 heures après le dépannage au téléphone.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offert en tout temps, y compris les jours fériés. • Offert aux endroits définis comme offrant une intervention dans un délai de 4 heures. • Les emplacements des pièces de rechange dans un délai de 4 heures stockent des composants opérationnels essentiels, tel que déterminé par Dell Technologies. Les pièces non essentielles à la mission peuvent être envoyées par un service de livraison le lendemain. • La capacité de définir si le problème est de gravité 1 à partir du diagnostic initial de soutien à distance. • Les procédures de situation critique; les problèmes de niveau de gravité 1 sont admissibles à la gestion rapide de la signalisation progressive et de la résolution, ainsi qu'à la couverture des incidents en « situation critique ». • Dépêchement d'urgence; technicien de service envoyé sur place en parallèle avec le dépannage par téléphone immédiat pour les problèmes de gravité 1. <p><u>Service d'intervention sur place le jour ouvrable suivant</u></p> <p>Après le dépannage et le diagnostic au téléphone, un technicien peut habituellement être envoyé sur place le jour ouvrable suivant.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les appels reçus par Dell Technologies après les heures de bureau locales à l'heure locale du site du client peuvent nécessiter un jour ouvrable supplémentaire au technicien de service pour intervenir à l'emplacement du client. • Offert uniquement sur certains modèles de produits. <p>L'intervention sur place ne s'applique pas aux logiciels, et peut être achetée séparément.</p>

*DÉFINITIONS DES NIVEAUX DE GRAVITÉ

NIVEAU DE GRAVITÉ 1 – Critique : perte de la capacité à réaliser des fonctions essentielles aux activités de l'entreprise, exigeant une intervention immédiate.

NIVEAU DE GRAVITÉ 2 – Élevée : apte à réaliser des fonctions commerciales, mais les performances ou les capacités sont réduites ou très limitées.

NIVEAU DE GRAVITÉ 3 – Moyen/bas : effets nuls ou minimes sur l'entreprise.

LIVRAISON DE PIÈCES DE RECHANGE	Dell Technologies fournit les pièces de rechange qu'elle juge nécessaires.	<p>Inclus. L'objectif de la livraison de pièces de rechange est déterminé en fonction de l'option achetée par le client. Les options offertes au client sont les suivantes : soit 1) un service de 4 heures au cours d'un même jour ouvrable, ou 2) un service pendant le jour ouvrable local suivant, pendant les heures normales de bureau, après que Dell Technologies a estimé qu'une livraison de pièces de rechange est nécessaire.</p> <p>L'intervention sur les pièces le jour même est nécessaire pour les pièces qui empêchent le produit pris en charge de fonctionner en cas de défaillance et qui entraînent une perte de la capacité à réaliser des fonctions essentielles aux activités de l'entreprise, exigeant une intervention immédiate. Les pièces qui ne sont pas considérées comme essentielles comprennent notamment le cadre, le châssis mécanique, les disques durs vides, les ensembles de rails et les accessoires de gestion des câbles. Les pièces qui peuvent être considérées comme essentielles 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 ou le jour ouvrable suivant.</p> <p>L'installation de toutes les pièces de rechange est effectuée par Dell Technologies dans le cadre de l'intervention sur place, mais le client peut effectuer l'installation des unités remplaçables par le client (CRU). Consultez le Tableau de garantie et de maintenance des produits Dell Technologies pour obtenir une liste des pièces désignées comme étant des CRU pour un équipement spécifique ou communiquez avec Dell Technologies pour plus de détails.</p> <p>Si Dell Technologies installe la pièce de rechange, Dell Technologies organisera le retour vers ses installations. Si le client installe une CRU, il est lui-même responsable de retourner la CRU remplacée à une installation désignée par Dell Technologies.</p> <p>Si le technicien Dell détermine que le produit pris en charge devrait être remplacé en tant qu'unité complète, Dell Technologies se réserve le droit d'expédier au client une unité de remplacement complète. Les unités de remplacement complètes peuvent ne pas être en stock et ne pas respecter les délais d'une intervention le jour même. Des délais d'exécution prolongés peuvent s'appliquer pour la réception d'une unité de remplacement complète à votre installation, en fonction de votre emplacement et du type de produit qui fait l'objet d'un remplacement.</p>
REPLACEMENT PROACTIF D'UN DISQUE À CIRCUITS INTÉGRÉS	<p>Inclus pour le stockage et les produits convergents. Si le niveau d'endurance, comme défini ci-dessous, atteint un faible pourcentage pour un disque SSD avant que l'appareil n'atteigne sa pleine capacité ou moins, comme déterminé par Dell Technologies, le client est admissible au remplacement de son disque SSD. Le niveau d'endurance signifie le pourcentage de durée de vie restant dans le disque SSD admissible.</p>	<p>Inclus.</p> <p>L'objectif d'intervention est déterminé en fonction des caractéristiques de service de livraison de pièces de rechange applicables et de l'intervention sur place décrites ci-dessus. Le client doit activer et maintenir la ou les version(s) actuellement prise(s) en charge du logiciel Secure Remote Support ou SupportAssist pendant la durée de soutien applicable. L'habilitation de SupportAssist ou Secure Remote Support, le cas échéant, est une condition préalable à ces fonctionnalités de service de renouvellement supplémentaires.</p>
DROITS AUX NOUVELLES VERSIONS DES LOGICIELS	<p>Dell Technologies fournit les droits d'accès aux nouvelles versions des logiciels telles que rendues généralement disponibles par Dell Technologies.</p>	<p>Inclus.</p>

INSTALLATION DES NOUVELLES VERSIONS DES LOGICIELS	Dell Technologies effectue l'installation des nouvelles versions des logiciels.	<p>Logiciel d'environnement opérationnel des équipements</p> <p>Incluse seulement lorsque les équipements associés sur lesquels le logiciel d'environnement opérationnel est installé sont couverts par une garantie Dell EMC ou l'entente de maintenance Dell Technologies en vigueur. Le logiciel d'environnement opérationnel des équipements est défini comme étant la programmation logicielle ou le microcode du micrologiciel nécessaire pour permettre à l'équipement d'effectuer ses fonctions de base, et sans lesquels l'équipement ne peut pas fonctionner.</p> <p>Autres logiciels (qui ne sont pas des environnements opérationnels)</p> <p>Le client effectue l'installation des nouvelles versions des logiciels, sauf si Dell Technologies juge nécessaire de procéder autrement.</p>
SUIVI ET RÉPARATION À DISTANCE 24X7	<p>Certains produits communiqueront automatiquement et indépendamment avec Dell Technologies pour fournir des renseignements afin d'assister Dell Technologies dans le diagnostic des problèmes.</p> <p>Dell Technologies accède aux produits à distance si cela est nécessaire afin d'effectuer des diagnostics supplémentaires et pour offrir un soutien à distance.</p>	<p>Inclus pour les produits qui disposent d'outils et de technologie de contrôle à distance offerts par Dell Technologies.</p> <p>Dès que Dell Technologies est avisée d'un problème, les mêmes objectifs d'intervention s'appliqueront pour le soutien technique global et l'intervention sur place tel qu'expliqué plus haut.</p>
ACCÈS 24X7 AUX OUTILS DE SOUTIEN EN LIGNE	Les clients qui sont dûment enregistrés ont un accès 24x7 au site Web de soutien en ligne Dell Technologies obtenir des outils d'autoassistance clientèle et de connaissances de Dell Technologies.	Inclus.

(SUITE CI-DESSOUS)

CHARGÉ DE COMPTE DE SERVICES

Le chargé de compte de services ProSupport Plus pour entreprise dédié est une ressource à distance qui fournit une vaste gamme de capacités et de fonctions système, environnementales et de gestion de compte conçues pour réduire le temps d'inactivité et améliorer l'expérience de soutien de Dell Technologies dans son ensemble.

Éléments compris dans ce service :

Assistance à l'enrôlement : Garantit que le client puisse recevoir les services ProSupport Plus en :

- vérifiant l'exactitude des renseignements pertinents pour le soutien au client comme le nom du compte, l'adresse et plus encore;
- fournissant des transferts de connaissances tels que la façon de contacter Dell Technologies pour ouvrir les demandes de service et l'utilisation des outils et technologies de soutien de Dell Technologies;
- établissant un échéancier pour la livraison des livrables du chargé de compte de services, comme les rapports et les examens de service.

Inclus sur les produits couverts par une garantie ProSupport Plus pour entreprise ou un contrat d'entretien actuel pendant les heures de bureau locale normales de Dell Technologies, qui peuvent varier selon la région et le pays, sauf lors des jours fériés Dell Technologies et locaux. Voir les détails de la couverture supplémentaire ci-dessous.

Dell Technologies est responsable de la réalisation des activités du chargé de compte de services et des tâches explicitement spécifiées dans ce document. Tous les autres services, tâches et activités sont hors de portée.

Rapports mensuels : Rapport et recommandations sur les systèmes autorisés, y compris :

- le résumé des demandes de service ouvertes et fermées par mois;
- la vérification des versions des logiciels du système actuellement installées par rapport aux recommandations de code cible;
- l'état du contrat, y compris les dates de début et de fin et les autres détails de base du contrat.

Afin d'activer pleinement les rapports mensuels, les technologies de connectivité Dell Technologies, comme SupportAssist et Secure Remote Support, doivent être installées et les options de collecte de journaux appropriées doivent être activées.

**CHARGÉ DE
COMPTE DE
SERVICES (SUITE)**

Examen des services : Le chargé de compte de services fournit un examen des détails dans le rapport de service. L'horaire, le délai et les sujets à examiner seront déterminés entre le client et le chargé de compte de services lors de l'inscription.

Maintenance du système : Pour les actifs admissibles, le chargé de compte de services aide le client à coordonner la prestation d'événements liés à la maintenance du système dans la période de maintenance du client. Voir ci-dessous pour plus d'informations.

Soutien progressif Dell Technologies : Établissement du lien entre les services pour coordonner toutes les ressources nécessaires afin de résoudre les problèmes individuels de niveau de gravité 1 ou les problèmes plus généralisés.

DÉTAILS SUPPLÉMENTAIRES SUR SUPPORTASSIST

CARACTÉRISTIQUE DU SERVICE	DESCRIPTION	DÉTAILS DE LA PROTECTION
DÉTECTION PRÉDICTIVE DES DÉFAILLANCES MATÉRIELLES SUPPORTASSIST ENTERPRISE	Pour les systèmes admissibles qui font l'objet d'une surveillance par SupportAssist Enterprise, une analyse intelligente de la télémétrie de l'appareil est recueillie et utilisée pour prévoir les défaillances matérielles qui pourraient se produire dans le futur.	Inclus. Veuillez noter que la détection prédictive des défaillances matérielles s'applique uniquement aux batteries, aux disques durs, aux panneaux arrière et aux extensions de serveurs PowerEdge de 12e génération et des générations ultérieures dotés d'un contrôleur PowerEdge RAID (PERC) des gammes 5 à 10. La détection prédictive des défaillances matérielles est uniquement offerte lorsque la collecte et le téléchargement périodiques automatisés des renseignements du système sont activés dans SupportAssist Enterprise.

PRISE EN CHARGE SUPPLÉMENTAIRE AVEC CLOUDIQ

CARACTÉRISTIQUE DU SERVICE	DESCRIPTION	DÉTAILS DE LA PROTECTION
CLOUDIQ	Les clients qui ont connecté correctement leur système admissible à Dell Technologies en utilisant Secure Remote Services ou SupportAssist ont accès à CloudIQ, qui fournit des états de santé proactifs, des analyses de l'incidence sur la performance, la détection des anomalies et des analyses de la contention de la charge de travail.	Inclus pour les plateformes Dell Technologies suivantes : PowerMax, PowerStore, PowerScale, PowerVault, Dell EMC Unity XT, XtremIO, gamme SC, VxBlock et commutateurs Connectrix.

Responsabilités du client pour la caractéristique de service du chargé de compte de services

La fourniture par Dell Technologies de la caractéristique de service du chargé de compte de services décrite ci-dessus dépend de la réalisation par le client des responsabilités suivantes :

- Prévoir des créneaux d'entretien du système appropriés pour le chargé de compte de services en fonction de ce que Dell Technologies juge nécessaire.
- S'assurer que toutes les exigences environnementales, techniques et opérationnelles sont respectées.
- Fournir au chargé de compte de services un accès opportun à (a) au moins un contact technique ayant des responsabilités d'administration du système et des privilèges d'accès appropriés aux systèmes et à l'information, et (b) des experts en la matière, des systèmes et des réseaux applicables (y compris, sans limitation, l'accès aux systèmes et aux réseaux à distance) selon ce que Dell Technologies juge nécessaire.
- Assumer toute la responsabilité pour les problèmes de connectivité réseau, de rendement et de configuration.
- Vérifier que le ou les emplacements des équipements sont prêts avant le début de ProSupport Plus pour entreprise.

Informations importantes supplémentaires sur la caractéristique de service du chargé de compte de services

- Disponibilité du service du chargé de compte de services durant les heures de bureau normales. Les heures de bureau sont définies par l'emplacement où se trouve le chargé de compte de services et peuvent varier selon la région et le pays. À la discrétion de Dell Technologies lorsque Dell Technologies le juge nécessaire, les services du chargé de compte de services peuvent être exécutés sur place.
- Le soutien après les heures de bureau peut être assuré par d'autres ressources au sein de Dell Technologies à la discrétion de Dell Technologies.
- L'emplacement du chargé de compte de services sera attribué durant l'inscription en fonction de la zone de service privilégiée par les clients et la disponibilité du personnel.

PROSUPPORT PLUS POUR ENTREPRISE : MAINTENANCE DES SYSTÈMES

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 entreprise et surveillés par la technologie de connectivité de Dell Technologies applicable, comme SupportAssist et Secure Remote Services, le cas échéant. La maintenance de système permet de maintenir la performance et de réduire la probabilité de futurs incidents causés par des versions matérielles, logicielles, de BIOS et micrologicielles incompatibles. Les événements de maintenance du système sont coordonnés entre les clients, le chargé de compte de services et le personnel de soutien de Dell Technologies. La maintenance de système est généralement offerte 24x7x365, mais peut varier en fonction de la disponibilité des ressources du client et de Dell Technologies. Dell Technologies recommande que l'entretien du système soit effectué deux fois par année. Certains produits peuvent avoir des limites quant au nombre de fois où l'entretien du système peut être effectué par année. Veuillez consulter votre représentant commercial ou chargé de compte de services attribué pour obtenir une liste de produits pris en charge et toutes les limitations applicables.

Non inclus dans la maintenance de système ProSupport Plus pour entreprise

- Mises à jour sur les dispositifs interconnectés non couverts par un contrat de soutien ProSupport Plus pour entreprise en vigueur.
- Mises à jour sur tout logiciel sans droit correspondant à ces mises à jour dans le cadre d'un contrat approprié de soutien logiciel par Dell Technologies ou un tiers pour certains produits tiers.
- Mises à niveau du système d'exploitation, création de correctifs d'hyperviseur ou autre support de développement d'ingénierie ou de logiciels connexes.
- Création de correctifs d'application.
- Prestation sur place de la maintenance.
- Désinstallation ou installation de matériel supplémentaire, ou tâches de configuration.
- Installation ou configuration d'un logiciel non spécifiquement mentionné dans cette description de service.
- Optimisation de la performance des applications.
- Identification ou suppression de virus, logiciels espions ou malveillants.
- Toutes autres mises à jour ou activités non spécifiquement documentées dans cette description de service.

Renseignements importants supplémentaires concernant la maintenance de système ProSupport Plus pour entreprise

- Pendant les activités de maintenance, les mises à jour peuvent créer une perte temporaire de connectivité avec les autres dispositifs connectés.
- Une fois la mise à jour terminée, il peut être nécessaire de redémarrer les dispositifs connectés et de vérifier la connectivité.
- Les systèmes qui doivent être mis à niveau doivent être mis à la disposition de Dell Technologies ou d'agents autorisés par Dell Technologies au cours de la fenêtre de maintenance convenue.
- Selon les systèmes à mettre à niveau, il peut être nécessaire d'aménager une station supplémentaire pour la gestion du système.
- Selon les systèmes à mettre à niveau, il peut être nécessaire de fournir les droits appropriés d'administration du dispositif à Dell Technologies ou aux agents autorisés par Dell Technologies.
- Le client est responsable de satisfaire en tout temps aux exigences relatives aux licences concernant les mises à jour matérielles et logicielles.
- Si la mise à jour d'un logiciel sur un produit visé peut causer des dommages ou nuire à la performance d'un autre produit non visé, Dell Technologies, en consultation avec le client, peut décider de ne pas effectuer l'activité de maintenance jusqu'à ce que la situation soit résolue.
- Afin d'activer pleinement ProSupport Plus pour la maintenance du système d'entreprise, la technologie de connectivité de Dell Technologies applicable, comme SupportAssist et Secure Remote Support, doit être installée avec des options de collecte de journaux activées.
- L'installation de nouvelles versions logicielles pour les systèmes d'infrastructure convergés et hyperconvergés Dell Technologies établis durant la maintenance du système, y compris, mais sans s'y limiter, les versions logicielles affichées sur les matrices de configuration d'interopérabilité applicables (la matrice simple de soutien de Dell Technologies ou la matrice de certification de version) peut nécessiter l'achat d'un engagement de services distincts auprès de Dell Technologies. Communiquez avec Dell Technologies pour de plus amples renseignements.

ASSISTANCE COLLABORATIVE

Si le client ouvre une demande de service et que Dell Technologies détermine que le problème est lié à l'un des produits provenant d'un fournisseur tiers admissible et couramment utilisé en conjonction avec des produits couverts par la présente garantie offerte par Dell Technologies ou un contrat d'entretien, Dell Technologies prendra l'initiative de fournir une assistance collaborative selon laquelle Dell Technologies : (i) sert de point de contact unique jusqu'à ce que les problèmes soient déterminés; (ii) communique avec le fournisseur; (iii) fournit une documentation sur les problèmes; et (iv) continue de surveiller le problème et d'obtenir des plans et des états de résolution de la part du fournisseur (lorsque c'est raisonnablement possible).

Pour être admissible à l'assistance collaborative, le client doit posséder des ententes de soutien actives appropriées et des autorisations des fournisseurs tiers respectifs et de Dell Technologies, ou d'un détaillant autorisé de Dell Technologies. Une fois isolé et signalé, le fournisseur tiers est entièrement responsable de fournir tout le soutien, technique et autre, en lien avec la résolution du problème du client. **Dell Technologies DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ QUANT À LA PERFORMANCE DES PRODUITS OU SERVICES DES AUTRES FOURNISSEURS.** Vous trouverez le nom des partenaires d'assistance collaborative sur la [Liste d'assistance collaborative](#). Veuillez noter que les produits tiers pris en charge peuvent changer en tout temps sans que les clients en soient avisés.

SOUTIEN LOGICIEL DU SYSTÈME DELL TECHNOLOGIES

Le soutien logiciel Dell Technologies inclus dans ProSupport Plus pour entreprise fournit un soutien pour certains produits tiers, y compris certaines applications de l'utilisateur final, systèmes d'exploitation, hyperviseurs et micrologiciels lorsque ces produits tiers sont 1) utilisés avec les produits, installés et exécutés sur ces derniers au moment de la demande de soutien; et 2) couverts par une entente de maintenance et de soutien ProSupport Plus pour entreprise existante. Ce niveau de soutien est fourni sur l'équipement couvert par l'entente ProSupport Plus pour entreprise, quelle que soit la méthode d'achat du logiciel admissible et d'acquisition de la licence, mais le client est tenu de s'assurer que ledit logiciel a été acheté et que sa licence a été acquise conformément aux exigences de l'éditeur. Le client est seul responsable de la correction de tout problème avec les licences et les achats de logiciels admissibles pour être admissible à recevoir ces services à tout moment au cours de la période de couverture. Vous trouverez le nom des logiciels admissibles sur la [Liste complète de soutien logiciel](#). Veuillez noter que les produits tiers pris en charge peuvent changer en tout temps sans que les clients en soient avisés. Les situations soulevant les questions du client doivent être reproductibles sur un seul système, qui peut être physique ou virtuel. Le client comprend et accepte que l'éditeur des logiciels peut ne pas avoir de solutions aux problèmes à l'origine de sa demande de service, et que la résolution de ces derniers peut nécessiter le soutien de l'éditeur, y compris l'installation de logiciels supplémentaires ou d'autres modifications apportées aux produits. Le client accepte que, dans les situations où l'éditeur du logiciel en question n'a aucune solution, l'obligation de Dell Technologies de lui fournir du soutien soit pleinement satisfaite.

Conditions générales supplémentaires s'appliquant aux utilisateurs finaux qui ont acheté leur(s) produit(s) auprès d'un OEM

Un « OEM » (fabricant d'équipement d'origine) est un détaillant qui vend les produits pris en charge en tant que fabricant d'équipement d'origine qui achète des produits et services Dell Technologies auprès du groupe d'entreprises de solutions OEM (ou son successeur) pour un projet OEM. Un OEM inclut ou regroupe généralement ces produits Dell Technologies se trouvant à l'intérieur de matériel ou logiciel appartenant au client de OEM, ou à l'intérieur de tout produit faisant l'objet d'une propriété intellectuelle, ou étant dotés de ces derniers, pour l'obtention d'un système ou d'une solution spécialisé(e) avec des fonctionnalités spécifiques à l'industrie ou à une tâche (système ou solution : « solution OEM »). Il revend ensuite cette solution OEM sous la propre marque du OEM. Concernant les OEM, l'expression « produits pris en charge » comprend les produits Dell Technologies pris en charge qui sont fournis sans la marque Dell Technologies (c.-à-d. système OEM prêt à l'emploi), et « utilisateur final » renvoie à vous, ou toute entité qui achète une solution OEM pour son utilisation finale et non pour la revente, la distribution ou l'octroi de sous-licences à autrui. Le OEM a la responsabilité de fournir un dépannage de premier niveau à l'utilisateur final. Un diagnostic initial approprié avec convention de faire son possible doit être effectué par l'OEM avant de transmettre l'appel à Dell Technologies. Ce OEM demeure responsable du dépannage initial même lorsque son utilisateur final fait une demande de service auprès de Dell Technologies, et si un utilisateur final communique avec Dell Technologies pour un service sans communiquer avec son OEM, Dell Technologies demandera à l'utilisateur final de communiquer avec son OEM pour recevoir un dépannage de premier niveau avant de communiquer avec Dell Technologies.

Dell Technologies ProSupport Plus pour entreprise sur des pièces non standard de produits de serveur personnalisés

Les réparations et les échanges des pièces non standard ou uniques (« services de soutien aux composants non standard ») sont un service d'échange à valeur ajoutée qui complète la garantie du produit PowerEdge du client couvrant les composants Dell Technologies standard en configuration standard et qui nécessitent un remplacement en raison de défauts de fabrication ou de matériaux (« réparations sous garantie »). Le micrologiciel ou logiciel de marque Dell Technologies pour les « composants non standard » n'est PAS disponible, et le client doit utiliser les services fournis par le fabricant pour surveiller ou mettre à jour le composant. Le client travaillera également avec le fabricant directement pour résoudre tous les problèmes de qualité liés au logiciel/micrologiciel, aux services et au matériel. Dell Technologies fournira des services de soutien non standard pour remplacer les pièces non standard ou uniques que le client attendait et dont la disponibilité lui était garantie comme indiqué ci-dessus, et lorsque le client a pris les dispositions correspondantes pour aider Dell Technologies à passer des commandes pour un stock de services afin de faciliter la réparation. Sous réserve que les prévisions du

client en matière de besoins de stockage se soient avérées exactes, Dell Technologies échangera la pièce qui présente un défaut conformément au temps de réponse applicable du client pour les réparations sous garantie et installera la pièce de rechange dans le produit du client, mais le client reconnaît et accepte que Dell Technologies ne soit pas responsable envers le client d'assurer la disponibilité des pièces. L'intervention sur le terrain et sur les pièces le jour même (p. ex., dans les 4 heures) pourrait ne pas être offerte pour le remplacement des composants « non standard » et, dans ce cas, Dell Technologies assurera par défaut un service pour le jour ouvrable suivant. Les pièces de rechange peuvent être neuves ou remises à neuf selon ce qu'autorise la loi locale et la réalisation des réparations et échange dans le cadre des services de soutien aux composants non standard peuvent nécessiter que Dell Technologies fasse appel à la garantie ou aux services de maintenance d'un fabricant ou d'un éditeur tiers. Le client accepte également d'aider Dell Technologies et de fournir les matériaux nécessaires par tout fabricant ou éditeur tiers afin de faciliter l'utilisation de la garantie et/ou des services de maintenance tiers correspondants.

Les essais techniques de la configuration résultante effectués par Dell Technologies à une description des travaux distincte après l'installation des pièces non standard ou uniques et le logiciel requis par le client sont une activité ponctuelle; les services de soutien pour les composants non standard sont offerts uniquement sur la configuration spécifique telle que définie par le client et testée par Dell Technologies. Dell Technologies communiquera la configuration matérielle exacte testée, y compris les niveaux de micrologiciel. Une fois les essais techniques terminés, Dell Technologies fournira les résultats dans des rapports indiquant la réussite ou l'échec. Dell Technologies s'efforcera, dans la mesure du possible, d'appuyer la reconnaissance et l'utilisation du composant non standard sur le produit Dell Technologies, mais la modification des services standard Dell Technologies (notamment BIOS, IDRAC et SupportAssist) ne sera pas prise en charge. Il incombera au client de travailler directement avec le fabricant pour résoudre les problèmes liés aux composants non standard survenant lors des essais techniques (y compris les problèmes de qualité et les spécifications/limitations liés au logiciel, micrologiciel ou matériel). Les essais techniques supplémentaires réalisés par Dell Technologies après réception par le client d'un rapport indiquant la RÉUSSITE nécessiteront une nouvelle description des travaux et des frais techniques non récurrents associés, y compris des essais techniques éventuels requis en lien avec une réparation ou un remplacement de tout composant de la configuration pendant la durée de la garantie relative à l'équipement du client.

Autres détails sur votre service

Les périodes de garantie et les options de soutien (« Informations de soutien ») mentionnées sur le présent site Web s'appliquent (i) uniquement entre Dell Technologies et les organisations qui se procurent les produits applicables 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 soutien commandés par le Client Dell Technologies au moment où les Informations de soutien étaient en vigueur. Dell Technologies peut, à tout moment, modifier les renseignements de soutien. 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 soutien Dell Technologies de la manière indiquée dans la commande de produit en cours 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 soutien commandés par le Client Dell EMC avant la date de cette modification.

Dell Technologies ne sera pas tenue de fournir des services de soutien pour l'équipement se situant hors de la zone de service Dell Technologies. La « zone de service Dell Technologies » désigne un lieu se trouvant à moins de (i) cent (100) miles ou cent soixante (160) kilomètres en voiture d'un emplacement de service Dell Technologies pour l'équipement ou des composants servant à la protection des données et au stockage; et (ii) dans le même pays que l'emplacement de service Dell Technologies, sauf mention contraire dans votre entente-cadre avec Dell Technologies. Dans ce cas, la définition de l'entente-cadre prévaudra. Pour les clients de la région EMOA, sauf stipulation contraire dans la présente description du service ou dans le contrat, le service sur place est disponible à une distance maximale de cent cinquante (150) kilomètres du site logistique de Dell Technologies le plus proche (site PUDO ou Enlèvement/Dépôt). Veuillez communiquer avec votre représentant commercial pour obtenir de plus amples renseignements sur la disponibilité du service sur place dans la région EMOA.

Ce service n'est pas offert dans toutes les régions. 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 du 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 soutien auquel vous avez souscrit avant de pouvoir redéfinir des temps de réponse applicables pour ledit produit. Les options de service, notamment les niveaux de service, les heures de soutien technique et les délais d'intervention sur place varieront selon l'emplacement géographique et la configuration, et certaines options peuvent ne pas être achetées dans la région du client, alors veuillez communiquer avec votre représentant commercial pour obtenir de plus amples détails à ce sujet. 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 entente contraire convenue entre Dell Technologies et le client, dans les cas où les pièces de rechange sont expédiées directement au client, celui-ci doit être en mesure d'accepter les pièces expédiées au site où les produits seront réparés. Dell Technologies ne peut pas être tenue responsable des retards entraînés par l'impossibilité ou le refus du client d'accepter les pièces expédiées. Les systèmes de stockage à plusieurs composants nécessitent des ententes d'option de soutien actives sur tous les composants matériels et logiciels du système afin de profiter de tous les avantages de l'entente de soutien pour l'ensemble de la solution. Sauf entente écrite contraire convenue avec le client, Dell Technologies se réserve le droit de modifier le champ d'application des services de soutien avec un préavis écrit de soixante (60) jours au client.

Les produits ou les services obtenus auprès d'un revendeur Dell Technologies sont exclusivement régis par le contrat conclu entre l'acheteur et le revendeur. Cette entente pourrait contenir des modalités qui sont les mêmes que celles concernant l'information de soutien sur ce site Web. Le revendeur peut prendre des dispositions avec la société Dell Technologies afin qu'elle propose des services de garantie ou de maintenance à l'acheteur au nom du revendeur. Les clients et les détaillants qui offrent des services professionnels ou des services de maintenance ou de garantie doivent être dûment formés et certifiés. La prestation de services par des clients, des détaillants ou des tiers non formés ou certifiés peut entraîner des frais supplémentaires si un soutien de la part de Dell Technologies est requis en raison d'une telle intervention tierce. Veuillez communiquer avec le détaillant ou le représentant commercial Dell Technologies de votre région pour de plus amples renseignements sur la prestation des services de garantie et de maintenance de Dell Technologies des produits obtenus auprès d'un détaillant.

COMMUNIQUEZ AVEC NOUS

Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec votre agent local ou le détaillant autorisé.

© EMC Corporation, 2008-2020. 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 considère les informations contenues dans le présent document comme étant exactes au moment de sa publication. Ces informations peuvent être modifiées sans préavis.

Rév. 1er décembre 2020