



Description du service

Services de conseil à distance

Aperçu du service

Les services de conseil à distance permettent aux clients de Dell de travailler avec les centres de compétence internationaux de Dell par téléphone ou via un accès Internet sécurisé (sauf dans les cas interdits par la loi) afin d'obtenir un soutien à distance dans le cadre de certaines tâches liées aux infrastructures informatiques (« SCD », « service » ou « services »). Chaque tâche SCD couverte par le présent contrat de service est détaillée dans la description de service correspondante ci-dessous. Étant donné que le service est fourni à distance, toute demande de service nécessitant une visite sur place est réputée ne pas faire partie de cette description de service et peut faire l'objet de frais supplémentaires.

Les tâches SCD couvertes par la présente description de service incluent le soutien technique à distance offert par le centre de compétence pour les sujets suivants pendant la période de validité définie sur la facture du client. Le soutien technique lié aux serveurs et au stockage peut être acheté sur une base horaire, occasionnelle ou annuelle et le soutien lié au système client, en offre groupée de 1, 3, 5 ou 10 interventions. Les services doivent être utilisés dans l'année suivant la date de facturation. Pour chaque incident, le centre de compétence assure jusqu'à quatre heures de soutien à distance. Si un incident ou une tâche dépasse ce délai de quatre heures pour un soutien technique lié aux serveurs ou au stockage, ou de deux heures pour le soutien lié au système client, le client devra peut-être se procurer des SCD supplémentaires pour couvrir les heures (ou une partie) supplémentaires.

Services de conseil à distance disponibles	Description de l'offre de service*
Virtualisation	Consultation à distance sur des sujets liés au logiciel VMWare® ESX 3.x et versions plus récentes, parmi lesquels l'installation, la configuration et les meilleures pratiques.
Microsoft® Exchange	Consultation à distance sur des sujets liés à Microsoft® Exchange 2000 et versions plus récentes, parmi lesquels l'installation, la configuration et les meilleures pratiques.
Administration des systèmes	Consultation à distance sur des sujets liés aux applications d'administration système Dell, notamment l'installation, la configuration et les meilleures pratiques.
Virus / logiciels espions	Consultation à distance sur des sujets liés à la prévention contre les virus, leur gestion et leur suppression, parmi lesquels l'installation et la configuration de logiciels antivirus et le soutien technique visant à résoudre la plupart des problèmes de virus et de logiciels espions.
Sauvegarde, récupération et archivage (« SRA »)	Consultation à distance sur des sujets liés aux matériels et logiciels Dell utilisés pour la sauvegarde, la récupération et l'archivage, parmi lesquels l'installation, la configuration et les meilleures pratiques.
Consultation à l'heure du centre de compétence Dell	Consultation à distance d'un analyste d'un centre de compétence expérimenté (et ayant une certification reconnue, le cas échéant) <2 dans l'une des spécialités répertoriées ci-dessous, sur l'installation générale, la configuration et les meilleures pratiques : <ul style="list-style-type: none">• les systèmes d'exploitation du serveur réseau (ex : Microsoft, UNIX/Linux®, Novell®) ;• les réseaux SAN Dell EMC CLARiiON® ;• les serveurs Dell PowerEdge ;• les baies de stockage sur disque Dell PowerVault ;• les solutions de stockage sur bande Dell PowerVault ;• les commutateurs Dell PowerConnect ;• la migration et la gestion des données sur le matériel d'entreprise Dell ;• ou d'autres spécialités selon la disponibilité et selon un accord mutuel convenu entre le client et Dell.
Technologie de stockage	Un soutien à distance effectuant la mise à niveau Flare d'une baie unique Dell/EMC de la série AX, des ajouts de boîtier de sauvegarde sur disque (DAE), des mises à niveau de micrologiciels de commutateurs Fibre Channel (FC), des extensions multicouches FC, des mises à niveau de logiciels SAN basés sur serveur hôte, la connexion de l'hôte au réseau SAN Dell/EMC, de Navisphere® Express à Navisphere Manager sur les réseaux SAN de la série AX, l'installation de Microsoft® Server Clustering, l'installation de NQM (Navisphere Quality of Service Manager) de Dell/EMC et la mise en œuvre du



	protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) de Dell/EMC. Par ailleurs, ce service peut faire une mise à niveau Flare à distance sur une baie unique Dell/EMC de la série CX ou CX3 (peut nécessiter des incidents supplémentaires).
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

* D'autres tâches peuvent être effectuées dans le cadre de la présente description de service et sont soumises aux présentes modalités.

Veuillez lire attentivement la présente description de service. Dell se réserve le droit de modifier toute condition énoncée dans la présente description de service en tout temps et de déterminer si une telle modification s'applique aux clients actuels ou futurs et le cas échéant, à partir de quelle date elle s'applique.

Aperçu des conditions

Le présent contrat (le « contrat » ou la « description de service ») intervient entre le client (« vous » ou « le client ») et l'entité Dell indiquée sur la facture du client (« Dell »). En achetant ce plan de service (tel que défini aux présentes) de Dell, le client convient d'être lié par toutes les conditions énoncées dans le présent document. Le client convient que le renouvellement, la modification, la prolongation ou l'utilisation continue du plan de service au-delà de la période initiale est assujéti à la description de service alors en vigueur disponible pour consultation à l'adresse indiquée dans le tableau d'information sur le site Web mondial ci-dessous.

Convention cadre de prestation de services. Dell est heureuse d'offrir cette description de service conjointement avec la convention cadre de prestation de services distincte intervenue entre le client et Dell ; en l'absence d'une telle convention, la convention suivante est incorporée par renvoi aux présentes pour en faire partie intégrante :

- **Clients directs et utilisateurs finaux :** La convention principale de prestation de services (« CPPS ») de Dell est disponible pour consultation à l'adresse indiquée dans le tableau d'information sur le site Web mondial ci-dessous ; ou
- **Partenaires certifiés et membres de PartnerDirect et revendeurs :** Les conditions générales de vente de Dell pour les personnes ou entités qui achètent en vue de revendre sont disponibles pour consultation à l'adresse indiquée dans le tableau d'information sur le site Web mondial ci-dessous.

Politique sur l'utilisation acceptable des Services Dell. Toute utilisation par le client de logiciels, de services sur Internet ou de services fournis par le biais d'un logiciel relativement au plan de service est assujéti à la politique sur l'utilisation acceptable des Services Dell, disponible pour consultation à l'adresse indiquée dans le tableau d'information sur le site Web mondial ci-dessous et incorporée par renvoi aux présentes pour en faire partie intégrante. Il appartient aux partenaires certifiés ou aux membres de PartnerDirect, aux revendeurs et aux fournisseurs de services de s'assurer que leurs clients-utilisateurs finaux acceptent d'être liés par les conditions de la politique sur l'utilisation acceptable avant l'utilisation du service par les utilisateurs finaux.

Procédures de soutien

Dell contacte généralement le client dans un délai d'un jour ouvrable suivant la date de facturation pour planifier le soutien technique lié aux serveurs et au stockage. Les tâches SCD nécessitent au moins trois jours ouvrables avant le début du service et un accord mutuel sur la disponibilité des ressources. Le client peut également contacter le centre de compétence pour planifier ce service. Si le client a besoin de changer la date fixée pour ce service, il doit contacter le centre de compétence. Tous les hôtes doivent être configurés au moment prévu pour le service. Pour le soutien technique lié au système client, le client appellera la file d'attente du soutien technique de niveau 2 Dell au moment où le service est nécessaire. Les services seront fournis pendant les heures de bureau (7h00 – 11h00, Heure Normale du Centre), sept jours sur sept.



Ne sont pas compris dans ce service :

- Le soutien pour la garantie sur le matériel (« activités de réparation ») pris en charge par d'autres contrats de services.
- Les activités ou services sur place.
- Le soutien technique de niveau avancé pour des logiciels non pris en charge.
- La consultation pour du matériel ou des logiciels qui ne peut pas être fournie à distance.
- Le cryptage personnalisé
- La recompilation de noyaux
- La fourniture de licences supplémentaires de matériel ou de logiciels.
- Les produits dont les mises à jour et le soutien ne sont plus assurés par le fournisseur.
- Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente description des services.

Responsabilités du client

- Le client doit garder confidentiel le numéro de commande fourni par Dell en rapport avec les présents services. **Dell n'est pas responsable de l'usage non autorisé d'un contrat ou d'un numéro de commande d'un client.**
- Le client déclare et atteste qu'il a obtenu, à la fois pour lui-même et pour Dell, la permission d'accéder à tous les composants matériels et logiciels, y compris aux données stockées, et de les utiliser dans le but de fournir les présents services. Si le client n'a pas encore la permission, c'est à lui de l'obtenir, à ses frais, avant de demander à Dell d'effectuer les présents services.
- Le client doit être en mesure de fournir des licences valides pour tous les composants matériels et logiciels.
- Le client doit allouer suffisamment de temps pour que la prestation de service soit accomplie dans son intégralité. En général, les présents services ne requièrent aucun arrêt du système ; toutefois, ils peuvent exiger que la prestation de service soit effectuée au cours d'opérations de maintenance.
- L'identifiant du site du client doit être enregistré sur le site Web de EMC Powerlink pour toute activité nécessitant l'utilisation du logiciel EMC.
- Le client est responsable de toutes les installations ou modifications du matériel nécessaires à la prestation du présent service à distance.
- La configuration souhaitée doit répondre aux exigences minimales du fournisseur en ce qui concerne la configuration matérielle et logicielle (ensemble de modifications provisoires/noyau, BIOS, etc.).
- Le client doit disposer d'un contrat de soutien matériel valide (tel que « ProSupport pour votre entreprise ») pour tous les systèmes concernés.
- Indiquer un interlocuteur disponible capable de travailler avec Dell via une session Internet à une vitesse de connexion supérieure ou égale à 1 Mbit/s.
- Installer physiquement le matériel ou les autres activités sur site nécessaires à la prestation du service à distance.
- Effectuer une sauvegarde de toutes les données existantes et de tous les programmes qui se trouvent dans les systèmes concernés avant la prestation du service. **DELL DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ POUR LA PERTE OU LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES OU DE PROGRAMMES** ou pour toute perte d'utilisation du ou des systèmes découlant des services ou du soutien ou de tout acte ou omission, y compris la négligence, de la part de Dell ou d'un fournisseur de services tiers.

REMARQUE : si le client ne respecte pas les responsabilités et les conditions définies dans la présente description de service, Dell n'est pas tenue d'assurer la prestation du présent service.

Limites de l'étendue du service

Virtualisation. Les tâches SCD liées à la virtualisation comprennent notamment, mais sans s'y limiter, la planification de la conception, l'installation et la configuration de VMware® ESX 3.x ou version plus récente.

Exchange. Les tâches SCD associées à Exchange incluent, entre autres, la planification de la conception, l'installation et la configuration de Microsoft® Exchange 2000 ou version plus récente.

Administration des systèmes Les tâches SCD liées à l'administration des systèmes comprennent notamment, mais sans s'y limiter :



1. Une consultation sur les pratiques générales en matière d'administration système.
2. La configuration du protocole SMTP pour accepter le relais du serveur d'administration système.
3. L'installation du logiciel de surveillance de l'administration système Dell sur un hôte.
4. L'installation et la configuration des agents d'administration système Dell sur cinq hôtes au maximum.
5. La vérification de la détection des hôtes susmentionnés dans le logiciel de surveillance de l'administration système.
6. La configuration par défaut de la stratégie d'alerte et de la notification de courrier électronique aux administrateurs locaux (selon les cas et/ou les consignes du client).

Sauvegarde, récupération et archivage (« SRA »). Les tâches SCD associées au service SRA comprennent notamment, mais sans s'y limiter :

- Une aide pour la mise en œuvre, la configuration et l'utilisation générale d'une solution de sauvegarde unique prise en charge par Dell et utilisant des périphériques de stockage sur bande Dell PowerVault™ ou des produits Dell SAN/NAS.
- Les meilleures pratiques concernant la sauvegarde, la récupération et l'archivage des données.

Les tâches SCD liées au service SRA ne sont disponibles que pour des configurations valides avec les logiciels suivants :

- Logiciels de sauvegarde pris en charge : les logiciels Backup Exec™, Yosemite®, ARCserve™, CommVault Galaxy™ Express et la solution NTBackup

Solutions contre les virus et logiciels espions. Les tâches SCD liées aux solutions contre les virus et logiciels espions comprennent notamment, mais sans s'y limiter :

Soutien lié au serveur et au stockage :

1. La consultation des techniques de gestion et de prévention contre les menaces de virus et de logiciels espions.
2. L'installation et la configuration du logiciel antivirus du serveur sur le système d'administration.
3. L'installation du logiciel antivirus client sur un maximum de 5 hôtes.
4. La vérification que le système d'administration peut recevoir des mises à jour du fournisseur de logiciel antivirus.
5. La vérification que les systèmes clients peuvent recevoir des mises à jour du système d'administration.
6. L'analyse d'un système.

Soutien lié au système client :

1. La consultation des techniques de gestion des menaces de virus et de logiciels espions et de leur prévention.
2. L'installation et la configuration du logiciel antivirus client sur le système.
3. Le client doit détenir une licence pour l'antivirus ou le maliciel, car le présent service ne comprend aucune licence de logiciel.
4. La vérification que les systèmes clients peuvent recevoir des mises à jour du système d'administration.
5. L'analyse du système client.
6. Le dépannage et la résolution des symptômes des attaques de virus ou de logiciels espions.

Les tâches SCD concernant les solutions contre les virus et logiciels espions ne sont disponibles que pour des configurations valides avec les logiciels suivants :

- Logiciels antivirus pris en charge : Norton Antivirus™



Réseau de stockage SAN (service de soutien à distance de niveau 1). Le soutien à distance aux entreprises est fourni par le centre de compétence pour aider le client avec l'un des produits livrables mentionnés ci-dessous.

UN des produits livrables suivants est fourni avec le présent service :

- La mise à niveau Flare sur une seule baie Dell|EMC série AX (exige Flare R16 ou supérieur) ;
- L'ajout d'un seul DAE Dell | EMC à une baie Dell | EMC ou EMC de la série CX ou CX3 (exige Flare R16 ou supérieur) ;
- La mise à niveau du micrologiciel sur 2 commutateurs FC Dell | EMC maximum (exige Flare R16 ou supérieur) ;
- L'ajout de 2 commutateurs FC Dell | EMC maximum au réseau existant (mise à niveau du micrologiciel exclue) ;
- La mise à niveau des logiciels pour SAN sur 2 logiciels VMware® ESX maximum, systèmes d'exploitation Microsoft Windows® ou Red Hat® Linux®, ou hôtes Novell NetWare® ou SUSE® Linux ;
- La mise à niveau des logiciels pour SAN sur un hôte IBM AIX®, HP-UX ou Sun® Solaris™ ;
- La connexion d'un hôte à une baie Dell | EMC de la série CX ou CX3 ;
- La mise à niveau de Navisphere™ Express à Navisphere sur une baie Dell | EMC de la série AX ;
- L'installation de Microsoft® Server Clustering sur un maximum de quatre nœuds ;
- L'installation de NQM de Dell | EMC (exige Flare R24 ou supérieur) ;
- L'installation du protocole LDAP de Dell | EMC (exige Flare R24 ou supérieur).

Ce service est uniquement disponible pour les séries SAN Dell | EMC prises en charge : AX, CX et CX-3.

Réseau de stockage SAN (service de soutien à distance de niveau 2). Le soutien à distance aux entreprises est fourni par le centre de compétence pour aider le client à mettre à niveau le logiciel intégré vers une version plus récente.

Les produits livrables suivants sont fournis avec le présent service :

- L'assistance à distance pour la mise à niveau Flare sur une baie Dell|EMC de la série CX ou CX3.
- La mise à niveau logicielle du réseau SAN sur des hôtes connectés au SAN.

Le présent service est uniquement disponible pour les séries SAN Dell | EMC prises en charge : CX et CX-3.

Renseignements additionnels importants

Consultation à l'heure. Le conseiller qui offre ses services à l'heure s'efforcera de répondre aux questions relatives au domaine de spécialité désigné dans les meilleurs délais et dans la mesure de ses compétences. Pendant la durée de cet engagement, si une question reste sans réponse ou si le conseiller assigné n'est pas en mesure d'y répondre, le centre de compétence peut désigner un autre conseiller qui pourra mieux vous aider. Dans ce cas, les contraintes de temps pourront être prises en compte et ajustées, le cas échéant, pour que le client bénéficie d'une durée de consultation raisonnable.

Limites du soutien. Dell ne peut en aucun cas être tenue responsable des pannes ou retards affectant les performances dont la cause serait hors de son contrôle. Le service ne concerne que les utilisations pour lesquelles le produit pris en charge a été conçu.

Solutions contre les virus et logiciels espions. Le client reconnaît que la modification ou la suppression de certains logiciels espions et virus peut avoir une incidence sur la performance de certains programmes. Par ailleurs, la modification ou la suppression de tels programmes peut être limitée par la licence de certains logiciels. Il incombe au client d'examiner ces licences et de vérifier que l'effet de telles licences sur la performance du système est acceptable pour lui. Le centre de compétence fera tout en son possible pour supprimer les virus ou logiciels espions, mais il ne peut en aucun cas garantir le succès de l'opération. Par



ailleurs, le client reconnaît que les présents services ne le protègent pas contre le retour ou l'apparition de nouveaux logiciels espions ou virus sur son système après la prestation de service.

Cession. Dell peut céder ce plan de service et/ou cette description de service à des fournisseurs de services tiers qualifiés.

Annulation. Sous réserve de la politique de retour des produits et services applicable dans la zone géographique du client, le client peut résilier ce plan de service pendant un nombre déterminé de jours suivant la réception du produit visé par le client en faisant parvenir à Dell un avis d'annulation écrit. Si le client annule ce plan de service dans le délai autorisé, Dell enverra au client un remboursement complet, après déduction du coût des demandes de soutien présentées, le cas échéant, en vertu de cette description de service. Toutefois, si le délai d'annulation a expiré depuis la réception du produit visé par le client, ce dernier ne peut annuler le plan de service, sauf dans la mesure autorisée par une loi étatique, nationale ou provinciale applicable qui ne peut être modifiée par contrat.

Dell peut annuler ce plan de service en tout temps pendant la durée du contrat de service pour l'un ou l'autre des motifs suivants :

- le client omet de payer le prix total du plan de service conformément aux modalités de la facture ;
- le client refuse de collaborer avec l'analyste de soutien ou le technicien sur place ;
- le client omet de respecter une condition énoncée dans la présente description de service.

Si Dell annule ce plan de service, elle fera parvenir au client un avis écrit d'annulation à l'adresse indiquée sur la facture du client. L'avis précisera le motif et la date d'effet de l'annulation. L'annulation ne pourra prendre effet moins de dix (10) jours suivant l'envoi de l'avis d'annulation par Dell au client, à moins qu'une loi applicable ne prévoit d'autres conditions d'annulation qui ne peuvent être modifiées par contrat. **SI DELL ANNULE LE PLAN DE SERVICE EN APPLICATION DU PRÉSENT PARAGRAPHE, LE CLIENT NE POURRA RÉCLAMER AUCUN REMBOURSEMENT NI AUCUN DROIT PAYÉ OU DÛ À DELL.**

Déménagement. Ce service sera assuré à l'adresse ou aux adresses indiquées sur la facture du client. Ce service n'est pas disponible dans toutes les régions. L'obligation de Dell de fournir les services pour les produits visés déplacés est assujettie à la disponibilité locale du service ; des frais additionnels peuvent s'appliquer ; les produits visés déplacés peuvent également faire l'objet d'une inspection et d'une recertification selon les tarifs de service (main-d'œuvre et matériel) alors en vigueur. Le client offrira à Dell un accès suffisant et sécuritaire aux installations du client, sans frais, pour permettre à Dell de s'acquitter de ses obligations.

Durée et renouvellement. Le client bénéficiera du service durant la période indiquée sur la facture Dell du client. Avant l'expiration de la période de service, le client peut être en droit de prolonger la durée du plan de service, selon les options disponibles alors en vigueur et conformément aux procédures de Dell alors applicables.

De plus, Dell peut, à sa discrétion, proposer de renouveler le plan de service en faisant parvenir au client une facture pour le renouvellement du service. Le client peut, à sa discrétion (lorsque autorisé par la loi), accepter le renouvellement du service en payant la facture avant la date d'échéance. Le paiement de la facture de renouvellement indique que le client a accepté de prolonger la durée du plan de service. En renouvelant le plan de service, le client convient que les conditions alors en vigueur s'appliqueront à la période de renouvellement. Si le client choisit de ne pas payer la facture de renouvellement, le plan de service prendra fin à la date d'expiration indiquée sur la facture d'origine ou sur la dernière facture payée du client.

Non transférable. Les services ne sont pas transférables. Le client ne peut pas utiliser les services en rapport avec un service bureau ou tout autre arrangement de distribution ou de partage, au nom d'un quelconque tiers ou concernant tout matériel ou logiciel dont le client n'est pas le propriétaire direct.

Veillez noter que si le client ou le cessionnaire du client déplace le produit visé vers une zone géographique où ce plan de service n'est pas disponible, ou est offert à un prix différent du prix payé par le client pour ce plan



de service, le client pourrait ne pas bénéficier de la protection ou devoir payer des frais additionnels pour maintenir la même catégorie de protection dans la nouvelle zone géographique. Si le client décide de ne pas payer ces frais additionnels, le plan de service du client pourra être automatiquement changé pour une catégorie de protection offerte au même prix ou à un prix inférieur dans la nouvelle zone géographique, sans remboursement.

Autorisation/réservation pour un accès à distance. En souscrivant et en acceptant les services, le client autorise Dell, et/ou ses représentants désignés, à accéder à distance aux systèmes concernés. Dell se réserve le droit de refuser le présent service si Dell estime que la tâche ne peut pas être effectuée à distance.

Information sur le site Web mondial

Région de résidence du client	Accord de services cadre et contrats de service	PartnerDirect et revendeurs Conditions	Politique sur l'utilisation acceptable des Services Dell
États-Unis, Amérique latine et Antilles	www.dell.com/servicedescriptions	www.dell.com/termsandconditions	www.dell.com/aup
Canada	www.dell.ca/servicecontracts	www.dell.ca	www.dell.com/aup

PowerEdge, PowerVault, PowerConnect, OptiPlex, Precision et Latitude sont des marques déposées de Dell, Inc.

VMware est la marque déposée de VMware, Inc.

Microsoft est une marque déposée de Microsoft Corporation.

Red Hat est une marque déposée de Red Hat, Inc.

Linux est une marque déposée de Linus Torvalds.

Novell, NetWare et SUSE sont des marques déposées de Novell, Inc.

IBM et AIX sont des marques déposées de International Business Machines Corporation.

Sun et Solaris sont des marques ou des marques déposées de Sun Microsystems, Inc.

Backup Exec et Norton AntiVirus sont des marques déposées de Symantec Corporation.

Yosemite est une marque déposée de Yosemite Technologies Corporation.

ARCserve est une marque déposée de CA, Inc.

CommVault Galaxy est une marque déposée de CommVault Systems, Inc.

EMC, CLARiiON et Navisphere sont des marques déposées de EMC, Corp.