



## Description de services

### Service-conseil à distance

#### Aperçu des services

Les services-conseils à distance permettent aux clients de Dell de travailler avec les Centres d'expertise mondiaux de Dell au téléphone et d'assurer la sécurité de l'accès Internet (sauf si les lois l'interdisent) pour l'aide à distance au moyen de certaines tâches d'infrastructure informatique (les « SCD », le « Service » ou les « Services »). Chaque tâche SCD visée par le présent contrat de services est décrite dans sa description de services ci-après. Étant donné que le service est rendu à distance, les demandes de services qui requièrent une visite sur place ne sont pas visées par la présente description de services et pourraient entraîner des frais supplémentaires.

Les tâches SCD visées par la présente description de services comprennent l'aide à distance fournie par le Centre d'expertise relativement aux sujets suivants durant la période d'admissibilité indiquée sur la facture du client. Les services peuvent être achetés sur une base horaire ou annuelle, ou par événement. Ils doivent être utilisés dans l'année suivant la date de la facture. Le Centre d'expertise fournit jusqu'à quatre heures d'aide à distance pour chaque événement. S'il faut plus de quatre heures pour un événement ou une tâche, le client pourrait devoir obtenir des SCD par événement supplémentaires pour chaque période supplémentaire de quatre heures (ou une partie de cette période).

Services-conseils à distance offerts	Description du service offert*
Virtualisation	Consultation à distance portant sur des sujets liés à la version 3.x et aux versions ultérieures du logiciel VMWare <sup>MD</sup> ESX, y compris l'installation, la configuration et des recommandations sur les méthodes éprouvées.
Microsoft® Exchange	Consultation à distance portant sur des sujets liés à Microsoft® Exchange 2000 et à ses versions ultérieures, y compris l'installation, la configuration et des recommandations sur les méthodes éprouvées.
Gestion des systèmes	Consultation à distance portant sur des sujets liés aux applications de gestion des systèmes Dell, y compris l'installation, la configuration et des recommandations sur les méthodes éprouvées.
Virus – logiciel espion	Consultation à distance portant sur des sujets liés à la prévention, à la gestion et à l'élimination des virus, y compris l'installation et la configuration de logiciels antivirus et de l'aide pour aider à régler la plupart des problèmes liés aux virus et aux logiciels espions.
Sauvegarde, récupération et archivage	Consultation à distance portant sur des sujets liés aux logiciels ou au matériel Dell utilisés pour la sauvegarde, la récupération et les recommandations d'archivage, y compris l'installation, la configuration et les recommandations sur les méthodes éprouvées.
Consultation horaire du Centre d'expertise	Consultation à distance liée à l'installation générale, à la configuration et aux recommandations sur les méthodes éprouvées d'un analyste (ayant obtenu la certification reconnue par l'industrie, s'il y a lieu) du Centre d'expertise spécialisé dans l'un des domaines suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>• Systèmes d'exploitation de serveurs de réseaux (comme les systèmes d'exploitation Microsoft<sup>MD</sup>, UNIX/Linux<sup>MD</sup> et Novell<sup>MD</sup>);</li><li>• Réseaux de stockage (SAM) CLARiON<sup>MD</sup> de Dell EMC;</li><li>• Serveurs PowerEdge de Dell;</li><li>• Module de disques de stockage PowerVault de Dell;</li><li>• Solutions de bandes magnétiques PowerVault de Dell;</li><li>• Commutateurs PowerConnect de Dell;</li><li>• Migration et gestion de données à l'aide des appareils Dell Enterprise;</li><li>• Les autres champs de spécialité offerts dont le client et Dell auront convenu.</li></ul>
Technologie de stockage	Aide à distance pour la mise à niveau du micrologiciel (Flare) d'un seul module de disques de la série Dell EMC AX, les ajouts de boîtiers de grappe de disques (DAE), les mises à jour du micrologiciel des commutateurs Fibre Channel, les expansions de réseaux Fibre Channel commutés, les mises à niveau du logiciel d'un réseau SAN géré par le système hôte, le branchement de l'ordinateur hôte au réseau SAN Dell EMC et la migration de Navisphere <sup>MD</sup> Express vers Navisphere Manager sur le réseau SAN de la série AX, l'installation d'une grappe Microsoft <sup>MD</sup> Server, l'installation du logiciel Navisphere Quality of Service Manager (NQM) de Dell EMC et l'intégration du protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) de Dell EMC. En outre, le Service peut effectuer à distance la mise à niveau du micrologiciel (Flare) d'un seul module de la série CX ou CX3 de Dell EMC (d'autres événements pourraient être requis).



## Description de services

### Service-conseil à distance

\* D'autres tâches pourraient être effectuées aux termes de la présente description de services et sont régies par les modalités des présentes.

#### Procédure de soutien

Dell communiquera habituellement avec le client au plus tard le jour ouvrable suivant la date de la facture afin de fixer une heure et une date pour la prestation du Service. Les tâches SCD exigent qu'il y ait un délai d'au moins trois jours ouvrables avant le début de la prestation du Service et que les ressources sur lesquelles les parties se sont entendues soient disponibles. Le client peut également appeler le Centre d'expertise au 1 888 945-3355 pour fixer l'heure et la date auxquelles le Service sera fourni. Pour modifier l'heure et la date de ce Service, le client doit appeler le Centre d'expertise au numéro ci-dessus. Les Services seront fournis pendant les heures de bureau (de 7 h à 23 h, heure normale du Centre), sept jours sur sept. Tous les ordinateurs hôtes doivent avoir été configurés avant la prestation du Service prévue.

#### Les Services ne comprennent pas :

- Les réparations visées par des contrats distincts.
- Les activités ou les services sur place.
- Le soutien supérieur pour les logiciels qui ne sont pas pris en charge.
- Les services-conseils pour le matériel ou les logiciels à l'égard desquels le service-conseil à distance ne peut être fourni.
- La conception de scripts personnalisés.
- La recompilation du noyau d'un système d'exploitation.
- L'octroi de licences supplémentaires d'utilisation d'un matériel ou d'un logiciel.
- Des produits que le fournisseur ne prend plus en charge et les mises à niveau de ses logiciels.
- Les autres activités que celles qui sont expressément décrites dans la présente description de services.

#### Responsabilités du client

- **Sauvegarde des logiciels et des données. Il revient au client de sauvegarder l'ensemble des données, des logiciels et des programmes actuels figurant sur les produits visés avant la prestation de Services par Dell. DELL N'EST PAS RESPONSABLE DE LA PERTE DE DONNÉES OU DE PROGRAMMES NI DE LEUR RÉCUPÉRATION ET DE LA DÉFAILLANCE DU OU DES SYSTÈMES OU DU RÉSEAU.**
- Le client doit préserver la confidentialité du numéro de commande que Dell lui fournit dans le cadre des Services. **Dell n'est pas responsable de l'utilisation non autorisée du contrat ou du numéro de commande d'un client.**
- Le client déclare et garantit avoir obtenu l'autorisation nécessaire pour que lui et Dell puissent avoir accès à l'ensemble du matériel et des logiciels, y compris les données stockées, et les utiliser aux fins de la prestation des Services. Si le client n'a pas encore obtenu cette autorisation, il doit l'obtenir à ses frais avant de demander à Dell de fournir les Services.
- Le client doit disposer de licences d'utilisation valides pour l'ensemble du matériel et des logiciels et les présenter.
- Le client doit accorder le temps nécessaire à la prestation complète du service. Habituellement, les Services n'exigent pas l'arrêt des systèmes, mais pourraient devoir être rendus pendant une ou des plages horaires de maintenance.
- Le numéro d'identification du site du client doit être enregistré sur le site Web de EMC Powerlink dans le cas d'activités qui nécessitent des logiciels de EMC.
- Le client est responsable de l'ensemble du matériel physique installé ou modifié qui est nécessaire à la prestation du 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 contrat de soutien relatif au matériel que le client a conclu (comme le « Soutien professionnel à l'intention de votre entreprise ») doit être valide pour l'ensemble des systèmes visés.
- Le client doit nommer une personne-ressource ayant les compétences et la disponibilité pour collaborer avec Dell au moyen de séances par Internet à l'aide d'une liaison à une vitesse d'au moins 1 Mbit/s.



## Description de services

### Service-conseil à distance

- Le client doit installer le matériel ou prendre des mesures sur place qui sont nécessaires à la prestation du Service à distance.

**NOTE :** Si le client omet de se conformer aux responsabilités et aux modalités énoncées dans la présente description de services, Dell ne sera alors pas tenue de fournir le Service.

#### Limites des Services

**Virtualisation.** Les tâches SCD reliées à la virtualisation comprennent notamment la planification du concept, l'installation et la configuration de la version 3.x de VMware® ESX ou d'une version ultérieure.

**Exchange.** Les tâches SCD reliées à Exchange comprennent notamment la planification du concept, l'installation et la configuration de Microsoft® Exchange 2000 ou d'une version ultérieure.

**Gestion de systèmes.** Les tâches SCD reliées à la gestion de systèmes comprennent notamment ce qui suit :

- Conseils sur les principales pratiques de gestion de systèmes.
- Configuration du protocole SMTP pour l'acceptation des relais pour le serveur de gestion des systèmes.
- Installation du logiciel de surveillance de la gestion des systèmes de Dell sur un ordinateur hôte.
- Installation et configuration d'agents de gestion de systèmes de Dell sur un maximum de cinq ordinateurs hôtes.
- Vérification des alertes données par les ordinateurs hôtes dont il est question ci-dessus dans le logiciel de surveillance de la gestion des systèmes.
- Configuration de la stratégie d'alerte par défaut et des avis par courriel envoyés aux administrateurs locaux (au besoin ou si le client l'exige).

**Sauvegarde, récupération et archivage (« SARA »).** Les tâches SCD reliées à la SARA comprennent notamment ce qui suit :

- Déploiement, configuration et aide générale à l'utilisation d'une solution de sauvegarde prise en charge par Dell ayant recours à des appareils de stockage sur bande magnétique PowerVault<sup>MC</sup> de Dell ou des produits de stockage en réseau de Dell.
- Stratégies éprouvées pour la sauvegarde, la récupération et l'archivage de données.

Les tâches SCD reliées à la SARA ne sont offertes qu'aux configurations valides des logiciels suivants :

- Logiciels de sauvegarde pris en charge : le logiciel Backup Exec<sup>MC</sup>, le logiciel Yosemite<sup>MD</sup>, le logiciel ARCserve<sup>MC</sup>, le logiciel CommVault Galaxy<sup>MC</sup> Express et la solution NTBackup.

**Suppression des logiciels espions et des virus.** Les tâches SCD reliées à la suppression des logiciels espions et des virus comprennent notamment ce qui suit :

- Conseils sur les techniques de gestion et de prévention des risques d'infection de virus et de logiciels espions.
- Installation et configuration du logiciel antivirus serveur sur le système de gestion.
- Installation du logiciel antivirus client sur un maximum de cinq ordinateurs hôtes.
- Vérification de la réception des mises à jour du fournisseur du logiciel antivirus par le système de gestion.
- Vérification de la réception par les systèmes client des mises à jour envoyées par le système de gestion.
- Balayage d'un système.

Les tâches SCD liées à la suppression des logiciels espions et des virus ne sont offertes qu'aux configurations valides des logiciels suivants :

- Logiciels antivirus pris en charge : Norton Antivirus<sup>MC</sup>

**Réseau de stockage (services d'aide à distance de niveau 1).** L'aide à distance aux entreprises est offerte par le Centre d'expertise en vue d'offrir de l'aide au client relativement aux éléments livrables énumérés ci-après.

Le Service offre **UN** seul élément livrable parmi les choix suivants :

- mise à niveau du micrologiciel (Flare) d'un seul module de la série AX de Dell|EMC (micrologiciel (Flare) R16 ou ultérieur requis);



## Description de services

### Service-conseil à distance

- ajout d'un boîtier de grappes de disques Dell|EMC à un module Dell|EMC ou EMC de la série CX ou CX3 (micrologiciel (Flare) R16 ou ultérieur requis);
- mise à niveau du micrologiciel sur un maximum de deux commutateurs Fibre Channel de Dell|EMC (micrologiciel (Flare) R16 ou ultérieur requis);
- ajout d'un maximum de deux commutateurs Fibre Channel de Dell|EMC au réseau commuté en place (ne comprend pas la mise à niveau du micrologiciel);
- mise à niveau du logiciel de réseau SAN sur un maximum de deux ordinateurs hôtes exploitant le logiciel VMware<sup>MD</sup> ESX, le système d'exploitation Microsoft Windows<sup>MD</sup>, le système d'exploitation Red Hat<sup>MD</sup> Linux<sup>MD</sup>, Novell NetWare<sup>MD</sup> ou SUSE<sup>MD</sup> Linux;
- mise à niveau du logiciel de réseau SAN sur un seul ordinateur hôte exploitant IBM AIX<sup>MD</sup>, HP-UX ou Sun<sup>MD</sup> Solaris<sup>MC</sup>;
- brancher un ordinateur hôte à un module de la série CX ou CX3 de Dell|EMC;
- migration de Navisphere<sup>MD</sup> Express vers Navisphere sur un module de la série AX de Dell|EMC;
- installation d'une grappe Microsoft<sup>MD</sup> Server sur un maximum de quatre nœuds;
- installation du logiciel NQM de Dell|EMC (micrologiciel (Flare) R24 ou ultérieur requis);
- intégration du protocole LDAP de Dell|EMC (micrologiciel (Flare) R24 ou ultérieur requis).

Le Service n'est offert que pour les réseaux SAN de Dell|EMC qui sont pris en charge, soit les séries AX, CX et CX-3.

**Réseau de stockage (services d'aide à distance de niveau 2).** L'aide à distance aux entreprises est offerte par le Centre d'expertise en vue d'offrir de l'aide au client relativement à la mise à niveau des logiciels intégrés à une version ultérieure.

Le Service offre les éléments livrables suivants :

- aide à distance pour la mise à niveau du micrologiciel (Flare) sur un seul module de la série CX ou CX3 de Dell|EMC.
- mise à niveau du logiciel de réseau SAN sur les ordinateurs hôtes reliés au réseau SAN.

Le Service n'est offert que pour les réseaux SAN de Dell|EMC qui sont pris en charge, soit les séries CX et CX-3.

### Renseignements additionnels importants

**Consultation horaire.** Le conseiller horaire fera de son mieux pour répondre rapidement aux questions touchant le champ de spécialité visé au mieux de ses compétences. Pendant la durée du service, si une question demeure sans réponse ou qu'il est établi qu'elle n'est pas du ressort du conseiller assigné, le Centre d'expertise de Dell peut assigner un autre conseiller pouvant offrir une aide accrue. Dans ce cas, le temps écoulé pourrait être rajusté, au besoin, pour s'assurer que le client bénéficie d'une durée raisonnable pour recevoir des conseils.

**Limites du soutien.** Dell n'est pas responsable des défaillances ni des retards d'exécution attribuables à une raison indépendante de sa volonté. Le Service ne touche que l'utilisation pour laquelle le produit visé a été conçu.

**Suppression des logiciels-espions et des virus.** Le client reconnaît que la modification ou la suppression de certains logiciels-espions et virus peut nuire à la performance de certains programmes. De plus, certaines licences d'utilisation de logiciel interdisent la modification ou la suppression de tels programmes. Il revient au client de prendre connaissance des licences en question et de juger si l'incidence qu'elle a sur les licences en question ou sur la performance du système lui est acceptable. Le Centre d'expertise fera de son mieux pour aider à la suppression des logiciels-espions et des virus, mais il ne peut pas garantir la réussite à tout coup. Le client reconnaît également que les Services ne peuvent garantir que d'autres logiciels-espions et virus ne réapparaîtront pas ni n'infecteront le système du client après la prestation des Services.

**Durée.** Le client pourra se prévaloir des Services pendant la durée indiquée sur sa facture ou, si cette situation survient avant la fin de cette durée, jusqu'à l'épuisement de sa banque d'événements.

**Annulation.** Dell peut annuler les Services à tout moment pendant leur durée de validité pour l'une des raisons suivantes : le client omet de payer le prix total des Services conformément aux modalités de la facture, le client fait une fausse déclaration à Dell ou à ses représentants, le client refuse de collaborer avec le technicien ou le menace de quelque façon que ce soit, le client abuse des Services à plusieurs reprises pour des problèmes qui



## Description de services

### Service-conseil à distance

ne sont pas couverts ou le client contrevient aux modalités énoncées dans la présente description de services ou omet de s'y conformer. Si elle annule les Services, Dell enverra au client un avis écrit de l'annulation à l'adresse indiquée dans nos registres. L'avis indiquera la raison de l'annulation et sa date de prise d'effet, laquelle ne tombera pas avant trente (30) jours suivant la date à laquelle Dell envoie l'avis d'annulation au client, à moins que les lois d'un État ne prévoient d'autres mesures d'annulation qu'un contrat ne peut modifier. Le client a droit à un remboursement au prorata des frais qu'il a déjà versés pour des services de soutien dont il ne s'est pas prévalu. Le montant du remboursement est fixé au gré de Dell en fonction du temps qui s'est écoulé ou du nombre d'événements pour lesquels un soutien a été fourni, ou des deux.

**Inaccessibilité.** Les services sont inaccessibles. Le client ne peut avoir recours aux Services dans le cadre de l'exploitation d'un centre de services ni d'aucune autre entente de distribution ou de partage, pour le compte d'un tiers ou à l'égard du matériel ou des logiciels qui n'appartiennent pas directement au client.

**Autorisation/réservation pour l'accès à distance.** Le client qui souscrit et accepte les Services permet à Dell et à ses représentants désignés d'accéder à distance aux systèmes pertinents. Dell se réserve le droit de refuser de fournir le service si elle juge que la tâche ne peut être accomplie à distance.

**Modalités.** Chaque situation nécessitant des services-conseils à distance est régie par la description de services qui y est associée et est donc assujettie aux limites (énoncées aux rubriques portant sur l'aperçu des Services, sur ce que les Services ne comprennent pas et sur les responsabilités du client figurant dans chaque description de services), à l'aperçu de la procédure (énoncée à la rubrique portant sur les principales étapes des Services figurant dans chaque description de services) et à d'autres modalités énoncées dans chaque description de services.

**Dell a le plaisir d'offrir les services conformément à la présente description de services et aux modalités de la convention de prestation de services applicable conclue entre le client et Dell ou, en l'absence d'une telle convention, aux modalités de la convention cadre de prestation de services que les clients des États-Unis et de l'Amérique latine peuvent consulter au <http://www.dell.com/service contracts/> et que les clients canadiens peuvent consulter au <http://www.dell.ca/servicecontracts>.**

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

*VMware est une 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 de commerce ou des marques déposées de Sun Microsystems, Inc.*

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

*Yosemite est une marque déposée de Yosemite Technologies Corporation.*

*ARCserve est une marque de commerce de CA, Inc.*

*CommVault Galaxy est une marque de commerce de CommVault Systems, Inc.*

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