

Présentation du service

Dell a le plaisir de vous proposer le Service de diagnostic sur site (le « Service ») conformément aux conditions énoncées dans le présent document (la « Description de Service »). Celui-ci dresse la liste des opérations de diagnostic sur site disponibles en option pour les Produits pris en charge* présentés de façon plus spécifique ci-dessous. Pour le client, ce service permet de limiter le temps et les interactions nécessaires au dépannage par téléphone compris dans la Garantie limitée de Dell ou dans le cadre des contrats de support matériel en dépêchant un technicien afin de dépanner le client sur site. Ce Service inclut les éléments suivants :

- Dépannage sur site du Produit pris en charge par un technicien chez le client (à l'adresse mentionnée sur la facture du client ou sur un autre accord applicable signé séparément entre Dell et le client).
- Support sur site avec remplacement de pièces (le cas échéant) conformément à la garantie du Produit pris en charge et le contrat de support souscrit séparément (au terme du dépannage sur site).
- Mises à jour des micrologiciels et des pilotes (le cas échéant) afin d'assurer le fonctionnement du Produit pris en charge (le client doit fournir un accès sécurisé et adapté).

***Produits pris en charge :** ce Service est disponible pour certains systèmes Dell PowerEdge™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell | EMC Enterprise Storage™ en configuration standard, ainsi que les systèmes informatiques OptiPlex™ et Precision™. Les Produits pris en charge par cette Description de Service sont précisés sur la facture Dell du Client. La facture doit indiquer si le contrat concerne un support par client et incident/résolution ou s'il concerne un ou plusieurs Produit(s) pris en charge spécifique(s) identifié(s) par un numéro de série (« Numéro de série ») au cours d'une période donnée. Les Produits pris en charge doivent également disposer d'un contrat de support sur site (par ex. : service sur site le jour ouvrable suivant, intervention dans les 4 heures ou dans les 2 heures) pour pouvoir bénéficier de ce Service.

Procédures de support

Contactez Dell pour un Service de diagnostic sur site :

1. **Avant que le client ne contacte Dell, il devra se munir des informations suivantes :**
 - Numéro de série et/ou numéro de dossier.
 - Facture et numéros de série du Produit pris en charge.
 - Numéro de modèle du produit Pris en charge.
 - Version actuelle du système d'exploitation.
 - Marque et modèle de tous les périphériques utilisés (p.ex. modem)
 - Description du problème et de toute tentative de dépannage déjà entreprise.
2. **Appel au support**
 - Appelez le numéro de téléphone suivant pour bénéficier de ce Service : **+33 (0)825 004 686**.
 - Communiquez le numéro de série, les coordonnées du client, le lieu où se trouve le produit concerné ainsi que toutes autres informations demandées par le technicien Dell.

Étapes essentielles du Diagnostic sur site :

1. Après avoir vérifié si vous pouvez bénéficier de ce Service, l'agent du support technique Dell enverra un technicien sur le site du client afin de procéder au dépannage.
2. L'intervention du technicien dépendra du type de Produit pris en charge :
 - Les Produits PowerEdge, PowerVault, PowerConnect et Dell EMC Enterprise Storage pris en charge autorisent l'envoi d'un technicien pour effectuer un diagnostic sur site dans des délais analogues à ceux prévus par le contrat de service sur site pour les Produits pris en charge (par ex. : service sur site le jour ouvrable suivant, intervention dans les 4 heures ou dans les 2 heures) si la requête a été introduite avant 17h00 (heure locale du client).



Description de service

Diagnostic sur site

- Les Produits OptiPlex et Precision pris en charge autorisent l'envoi d'un technicien pour effectuer un diagnostic sur site le jour ouvrable suivant si la requête a été introduite avant 17h00 (heure locale du client).
- 3. Le technicien contactera le client avant son arrivée sur site afin de vérifier la demande de Service, de fixer un rendez-vous et de confirmer les informations nécessaires pour réaliser le Service.
- 4. Une fois arrivé chez le client, le technicien procédera au dépannage. S'il a besoin d'aide pour le diagnostic ou si des pièces sont nécessaires au dépannage, le technicien peut contacter le centre EEC Dell pour obtenir de l'aide au nom du client.
- 5. Si, au cours de la procédure de dépannage initial sur site, une pièce de rechange s'avère nécessaire pour réaliser le Service, le technicien présent sur site en commandera une et fixera un nouveau rendez-vous avec le client. Un technicien reviendra chez le client pour remplacer la pièce dans les délais prévus par le contrat de service sur site spécifique (par ex. : service sur site le jour ouvrable suivant ; intervention dans les 4 heures ou dans les 2 heures) pour le Produit pris en charge. (Le délai d'intervention prend effet à compter de l'enregistrement de l'appel pour l'envoi de la pièce de rechange.) Le client doit disposer d'un contrat de service sur site valable pour le Produit pris en charge afin de recevoir les pièces de rechange sans frais.

Le Service de diagnostic sur site ne comprend pas les éléments suivants :

- Désinstallation, réinstallation ou configuration des produits, des logiciels ou des applications, sauf mention contraire stipulée dans cette Description de Service.
- Enlèvement du Produit pris en charge désinstallé du site du client.
- Dépannage des logiciels serveur/de stockage au-delà de la remise en fonction du Produit pris en charge (serveur ou système de stockage) (par ex. : réglage des performances, configuration, écriture de scripts ou test de performances).
- Dépannage des logiciels pour OptiPlex ou Precision.
- Personnalisation du serveur ou du périphérique de stockage du client sauf mention expresse dans la présente Description de Service.
- Toute récupération ou tout transfert de données ou d'applications.
- Service de garantie ou support sur les systèmes, logiciels ou composants tiers.
- Installation d'une imprimante réseau ou mappage des partitions réseau.
- Configuration quelconque d'un serveur, d'un réseau ou d'un routeur.
- Services réseau, notamment le raccordement d'un système à un réseau (autre qu'un réseau local Ethernet).
- Remplacement des pièces (le remplacement des pièces est régi par un contrat de service spécifique au(x) Produit(s) pris en charge - par ex : service sur site le jour ouvrable suivant, intervention dans les 4 heures, intervention dans les 2 heures).
- Toute activité autre que celles spécifiées dans cette Description de service.

Responsabilités du client

- **Sauvegarde des logiciels/données.** Il est de la responsabilité du client d'effectuer une sauvegarde de toutes les données, des logiciels et des programmes existants des Produits pris en charge avant toute prestation de service par Dell. Le client doit disposer d'une copie de sauvegarde valable du CD de restauration pour demander une intervention sur site. **DELL NE PEUT ETRE TENU RESPONSABLE DE LA PERTE OU DE LA RECUPERATION DE DONNEES, DE PROGRAMMES OU DE LA PRIVATION DU/DES SYSTEME(S) OU DU RESEAU.**
- **Autorisation d'accès.** Le Client garantit qu'il possède l'autorisation pour Dell et le Client d'accéder et d'utiliser le Produit pris en charge, avec les données, les composants matériels et logiciels qu'il contient, dans le but de fournir ces Services. Si le Client ne dispose pas encore de cette autorisation, il est de sa responsabilité de l'obtenir à ses frais avant qu'il ne demande à Dell de fournir ces Services.
- **Coopération avec un analyste par téléphone et un technicien sur site.** Le Client s'engage à coopérer et à suivre les instructions données au téléphone par l'analyste Dell et ses techniciens sur site. Notre



Description de service

Diagnostic sur site

expérience démontre que la plupart des problèmes et des erreurs système peuvent être résolus par téléphone suite à une étroite coopération entre l'utilisateur et l'analyste ou le technicien.

- **Versions prises en charge.** Le client doit assurer la maintenance des logiciels et du/des Produit(s) pris en charge aux niveaux minimum de mise à jour ou de configuration définis par Dell, tels qu'indiqués sur PowerLink pour les solutions de stockage Dell | EMC ou comme spécifié à l'adresse suivante : www.support.dell.com pour les Produits pris en charge. Le Client doit également s'assurer de l'installation de pièces de remplacement, de correctifs, de mises à jour logicielles ou de versions ultérieures qu'exigera Dell pour que le(s) Système(s) pris en charge puissent bénéficier de ce Service.
- **Garanties des fabricants tiers.** Ces Services peuvent exiger que Dell accède à du matériel ou à des logiciels dont il n'est pas le fabricant. Les garanties de certains autres fabricants peuvent être annulées si Dell ou quiconque autre que le fabricant utilise ledit matériel ou logiciel. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que l'intervention de Dell n'affectera pas de telles garanties ou, si tel est le cas, que les conséquences soient acceptables pour le client. **DELL NE PEUT ETRE TENU POUR RESPONSABLE DES GARANTIES PROPOSEES PAR DES PRESTATAIRES TIERS NI DES EFFETS DES SERVICES DELL SUR LESDITES GARANTIES.**
- **Obligations sur site.** Lorsque les services exigent une intervention sur site, le Client doit fournir un accès libre, sûr et suffisant à ses installations et au(x) Produit(s) pris en charge. Un « accès suffisant » implique la mise à disposition d'un large espace de travail, de l'électricité et d'une ligne de téléphone locale. Un moniteur ou un écran, une souris (ou un dispositif de pointage) et un clavier doivent aussi être fournis (**SANS** frais supplémentaires pour Dell), au cas où le système ne disposerait pas de ces éléments.

REMARQUE : Si le Client ne respecte pas les conditions mentionnées dans la présente Description de service, Dell n'est pas tenu d'assurer la prestation du Service.

Autres informations importantes

Délégation. Dell peut déléguer ces Services et/ou la Description de service à d'autres fournisseurs de services tiers qualifiés.

Limitations du support. Dell ne peut être tenu responsable de toute panne ou retard de prestation dû(e) à une raison n'étant pas de son ressort. Le Service ne concerne que les utilisations pour lesquelles le Produit pris en charge a été conçu.

Durée et renouvellement du contrat. Le Client bénéficiera des Services pour la durée indiquée sur sa facture. Avant l'échéance du service, le Client peut prolonger sa durée selon les options disponibles et conformément aux procédures de Dell alors en vigueur.

Par ailleurs, Dell peut proposer, à son initiative, de renouveler le Service en envoyant au Client une facture de renouvellement des Services. Le Client peut, à son tour, et seulement si la loi le permet, consentir à ce renouvellement de Services en payant la facture avant la date d'échéance. Le paiement de la facture de renouvellement indique l'accord du Client concernant le renouvellement des Services pour la durée prévue par ladite facture. Si le Client choisit de ne pas payer la facture de renouvellement, les Services prennent fin à la date d'expiration mentionnée sur la facture d'origine ou sur la dernière facture payée.

Transfert. Ces Services sont fournis sur le ou les sites indiqués sur la facture du Client ou sur l'accord applicable signé séparément entre Dell et le Client. Le Client s'engage à prévenir Dell au moins trente (30) jours avant le transfert de tout Produit pris en charge à l'adresse suivante <http://www.dell.com/globaltagtransfer>. Ces Services ne sont pas disponibles pour tous les sites. L'obligation de Dell de fournir ces Services pour les Produits pris en charge transférés dépend de sa disponibilité locale et peut faire l'objet de frais supplémentaires, d'une inspection et d'une nouvelle homologation des Produits pris en charge transférés, selon les tarifs horaires et les frais de conseil de Dell en vigueur. Le Client octroie à Dell un accès libre, sûr et suffisant à ses locaux pour que Dell puisse remplir ses obligations. Ce Service n'inclut pas le support pour tout dommage survenu lors du déplacement d'un Produit pris en charge d'un emplacement géographique à un autre ou d'une entité à une autre.



Description de service

Diagnostic sur site

Dell peut annuler ce Service à sa convenance pendant la durée du contrat pour l'un des motifs suivants : le Client n'a pas payé le prix total du Service établi sur la facture ; a fait une déclaration inexacte à Dell ou à ses agents ; a refusé de coopérer ou menacé de quelque manière que ce soit l'analyste de support ou le technicien sur site ; en cas de mauvaise utilisation répétée du Service par le Client pour des problèmes n'entrant pas dans le cadre de ses services ; ou le Client a enfreint les conditions générales établies par la présente Description de service. Si Dell annule ce Service, nous enverrons au Client une notification écrite de l'annulation à l'adresse indiquée dans nos dossiers. Cette notification inclura le motif de l'annulation et sa date de mise en vigueur, qui ne peut être inférieure à dix (10) jours après la date d'envoi du préavis d'annulation au Client, sauf si la législation nationale prévoit d'autres dispositions d'annulation ayant force obligatoire. **SI DELL ANNULE LE SERVICE CONFORMEMENT A CE PARAGRAPHE, LE CLIENT NE POURRA BENEFICIER D'AUCUN REMBOURSEMENT DES FRAIS PAYES OU DUS A DELL.**

Dell pourra, à sa convenance, mettre fin à cette Description de service en donnant un préavis de trente (30) jours au Client. Dans ce cas, le Client pourra bénéficier d'un remboursement au prorata de tous les frais de support qu'il n'aura pas payés. Les remboursements seront déterminés par Dell en fonction du temps écoulé et/ou du nombre d'incidents de support, à sa convenance.

Transfert de service. Sous réserve des limitations précisées dans la présente Description de service, le Client peut transférer ce Service à une partie tierce qui achète le Produit pris en charge avant l'expiration de la durée de service actuelle, à condition que le Client soit l'acquéreur d'origine du Produit pris en charge et de cette Description de service, ou que le Client ait acquis le Produit pris en charge ainsi que cette Description de service au propriétaire d'origine (ou à un cessionnaire précédent) et qu'il ait observé les procédures de transfert précisées dans la présente Description de service (comprenant les conditions de transfert indiquées plus haut) et disponibles en ligne à l'adresse suivante : http://support.dell.com/support/topics/global.aspx/support/change_order/en/tag_transfer. Des frais de transfert peuvent être appliqués.

Notez que si le Client ou son cessionnaire transfère le Produit pris en charge vers un emplacement où le Service n'est pas disponible ou est disponible à un prix différent de celui payé par le Client, il est possible que le Client ne puisse bénéficier de ce Service ou doive engager des frais supplémentaires pour conserver les mêmes catégories de support à son nouvel emplacement. Si le Client décide de renoncer à ces frais supplémentaires, le Service du Client pourra être automatiquement transféré vers les catégories de support disponibles à son nouvel emplacement pour le même prix ou à un prix moindre, sans remboursement de la différence de prix.

Hormis les cas décrits plus haut, le Client ne peut conférer ou transférer de quelque manière que ce soit le Service et les droits du Client qui en découlent, ou déléguer les obligations du Client, sans avoir obtenu au préalable une autorisation écrite de Dell. Toute tentative de cette nature sera déclarée nulle.

Conditions générales. Dell a le plaisir de proposer ces Services, conformément à la présente Description de Service et aux conditions générales du contrat-cadre de services au Client Dell disponibles à l'adresse suivante : <http://www.euro.dell.com/service-descriptions> , ou à l'accord applicable signé préalablement entre le Client et Dell.

*PowerEdge, PowerVault, PowerConnect, OptiPlex et Precision sont des marques de Dell, Inc.
EMC est une marque déposée de EMC Corporation.*