



Description du Service

Services Dell System Track

1. Présentation du Service

Les services Dell System Track (le(s) « Service(s) ») sont disponibles sur certains produits (« Produits pris en charge ») pour la durée indiquée sur la facture du Client.

La présente Description du Service (« Description du Service ») est fournie pour le client (« vous » ou « Client ») et l'entité Dell mentionnée sur votre facture pour l'achat de ce Service. Ce Service est proposé dans le cadre du Contrat principal de services signé avec Dell par le Client, qui autorise expressément la vente de ce Service (tel que défini ci-dessous) ou, en l'absence dudit contrat, dans le cadre des conditions de vente de Dell applicables aux clients professionnels, accessibles à l'adresse www.Dell.com/Terms ou sur votre site Web Dell.com local et reproduites intégralement en référence dans le présent document.

En commandant les Services, à l'aide des Services ou des logiciels associés, ou en cliquant sur le bouton/en cochant la zone « J'accepte » sur le site Web Dell.com où vous effectuez votre achat ou par le biais de l'interface d'un logiciel Dell, vous acceptez d'être lié par cette Description du Service et les contrats reproduits en référence. Si vous acceptez cette Description du Service pour le compte d'une entreprise ou d'une autre personne morale, vous déclarez que vous êtes légalement autorisé à lier ladite personne à cette Description du Service. Dans ce cas, le terme « Vous » ou le « Client » fait référence à ladite personne morale.

2. Étendue des Services

Synthèse des Services System Track :

- Le Service de sécurité des données et des périphériques assure la protection des données et des périphériques.
- Le Service standard de récupération en cas de vol propose des services standard de récupération en cas de vol, notamment la possibilité de désactiver le système au niveau matériel grâce à la technologie Intel Anti Theft.
- Le Service de géotechnologie donne accès à un portail Web qui permet aux clients d'assurer le suivi géographique de leurs Produits pris en charge.
- La gestion avancée du parc informatique donne accès à un portail Web permettant aux clients de générer des rapports sur les ressources et de gérer leur stratégie informatique.

Disponible avec les Produits pris en charge suivants :

- Le Service System Track (« Point de vente » ou « POS ») est installé en usine et disponible sur certains ordinateurs portables Dell Latitude™, Dell Precision™ et ordinateurs de bureau OptiPlex. La liste des Produits pris en charge est régulièrement actualisée. Sur demande, votre ingénieur commercial Dell pourra vous procurer la liste la plus récente des Services disponibles avec vos produits Dell.
- Le Service System Track (« après-vente » ou « APOS ») est disponible sur certains systèmes informatiques Dell et non Dell. Les Clients peuvent consulter la liste validée des produits disponibles à l'adresse suivante : www.absolute.com/bios
- Le Service System Track contre le vol (Anti Theft) utilise la technologie Intel Anti Theft disponible sur certains systèmes informatiques Dell et non Dell. Les Clients peuvent consulter la liste validée des produits disponibles à l'adresse suivante : <http://antitheft.intel.com/find-a-laptop.aspx>

La facture transmise par Dell au Client fait clairement mention du Produit pris en charge couvert par la présente Description du Service. Chacun des Produits pris en charge porte un numéro d'identification (le « Numéro de service »). Le Client est tenu de souscrire un contrat de maintenance distinct pour chaque Produit pris en charge. Lorsque le Client achète les Services indépendamment et séparément de l'achat de matériel (« après-vente » ou « APOS »), il reçoit des numéros de licence (le(s) « Licence(s) »). Veuillez mentionner le Numéro de service du Produit pris en charge ou les Licences lorsque vous contactez Dell pour ce Service. Les étapes des services et les conditions supplémentaires afférentes à votre utilisation des Services System Track sont décrites plus en détail sur le portail Dell en ligne à l'adresse www.Dell.com/SystemTrack. Ce Service est proposé par Dell via un fournisseur de services tiers.

Fonctionnalités de votre service

1. Clients bénéficiant du Service de sécurité des données et des périphériques :

Les Produits pris en charge du Client sont préconfigurés avec un module de persistance intégré au BIOS (ou micrologiciel) et un agent logiciel (« Agent logiciel » ou « Agent ») installés sur le système d'exploitation. L'Agent logiciel est installé dans les usines Dell lorsque le Client achète ce service en même temps que de nouveaux systèmes. En revanche, il est installé par le Client dans le cas d'un achat du service indépendamment ou séparément de produits matériels, après la vente (APOS). Le module de persistance permet à l'Agent de survivre aux réinstallations de systèmes d'exploitation, aux reformatages de disques durs et même aux remplacements de disques durs, grâce à une



réinstallation automatique après chaque action de ce type. L'Agent logiciel effectue des communications régulières (ou « Appel(s) ») via Internet à destination d'un site Dell prenant en charge les services System Track (le « Centre de surveillance ») et fournit des données sur les ressources et l'emplacement à chaque appel.

L'Agent logiciel System Track peut être installé sur des produits de marques autres que Dell. Toutefois, les fonctionnalités de persistance de l'Agent logiciel sont uniquement disponibles sur certains produits. Les fonctionnalités de persistance ne sont pas prises en charge par tous les produits. Les Clients qui achètent System Track indépendamment de leur matériel Dell doivent consulter la liste à la page www.absolute.com/bios pour déterminer si leurs produits prennent en charge les fonctionnalités de persistance.

Afin d'assurer un fonctionnement optimal, les mises à jour automatiques périodiques de logiciel ou de version sont téléchargées et installées sur le Produit pris en charge du Client lors des communications entre l'Agent et le Centre de surveillance. Le service est automatiquement activé à la date d'achat du Service System Track de sécurité des données et des périphériques, et ce, pour la période indiquée sur la facture.

La communication entre l'Agent logiciel et le Centre de surveillance s'appuie sur une technologie fiable, initiée par l'« Agent », basée sur un protocole TCP et toujours cryptée. Les Clients peuvent accéder en ligne aux détails de leurs Produits pris en charge, 24h/24, 7j/7, via un portail Internet sécurisé par mot de passe (le « Portail client » ou « Centre client ») à l'adresse www.Dell.com/SystemTrack.

Les Clients peuvent configurer des commandes de protection des données et des périphériques via le Portail client, de sorte que les données sensibles d'un ordinateur volé ou perdu puissent être récupérées et/ou supprimées dès l'appel suivant de l'ordinateur au Centre de surveillance. Ces commandes comprennent :

- R. **Récupération de fichiers importants.** Le Client peut exécuter les commandes via le Portail client, afin de démarrer la récupération des données dès l'appel suivant de l'ordinateur au Centre de surveillance. Le Client peut définir les fichiers en indiquant le répertoire qu'il souhaite récupérer. Une fois les fichiers récupérés avec succès, ils sont stockés à un emplacement sécurisé du compte client et seuls les utilisateurs autorisés peuvent y accéder. Lorsque le client a besoin de récupérer et de supprimer des fichiers, la suppression n'a lieu QU'UNE FOIS la récupération des fichiers terminée. Attention, plus la taille du fichier à récupérer est importante et plus la récupération est longue. La récupération de fichiers est silencieuse et elle est effectuée à l'arrière-plan des Produits pris en charge. Le Client peut arrêter la requête de récupération des fichiers importants à tout moment et demander à Dell d'effectuer une suppression des données lorsqu'il pense que cela est nécessaire.
- B. **Suppression à distance des données sensibles.** Le Client peut exécuter les commandes via le Portail client pour supprimer certains fichiers de données, dès l'appel suivant de l'ordinateur au Centre de surveillance. Le Client peut définir les fichiers en indiquant le répertoire qu'il souhaite supprimer. Une fois supprimés, les données ne sont absolument plus récupérables sur l'ordinateur. Lorsque la commande est exécutée avec succès, un fichier journal confirmant la suppression des données est généré dans le compte du Centre client. Il existe trois types différents de commandes de suppression des données :
 - i. Fichiers et répertoires spécifiques
 - ii. Tous les fichiers sauf système d'exploitation
 - iii. Tous les fichiers y compris système d'exploitation

L'exécution des commandes de suppression des données peut réduire les chances de retrouver un ordinateur volé. En effet, l'activité à distance risque d'alerter le voleur et de l'inciter à se débarrasser de l'appareil. Si la commande de suppression de tous les fichiers, système d'exploitation compris, est exécutée avec succès, l'ordinateur devient inutilisable et irrécupérable, sauf si le système d'exploitation est réinstallé et si l'ordinateur se connecte à Internet.

- C. **Verrouillage du système.** Le Client peut exécuter la commande via le Portail client, afin de verrouiller à distance le Produit pris en charge, au niveau du système d'exploitation, juste après l'appel suivant de l'ordinateur au Centre de surveillance. Une fois le verrouillage exécuté, un message persistant s'affiche sur l'écran de l'ordinateur. Ce message peut inciter l'utilisateur à contacter l'administrateur informatique ou à rendre l'ordinateur. Il continuera d'apparaître jusqu'à la fin de la durée du service. Si les Services de récupération en cas de vol sont mis en œuvre, le Client accepte que les commandes de verrouillage du système ne puissent être exécutées que par les responsables de la récupération en cas de vol (choisis par le client) à leur propre discrétion et pour le compte du Client, dans le cadre du service de récupération.

De plus, le verrouillage s'effectue au niveau du matériel par le biais de la technologie Intel Anti Theft. Le Client peut initier le processus permettant de verrouiller ou déverrouiller un ordinateur à distance. Le processeur reçoit l'ordre de verrouiller l'ordinateur dès qu'il se connecte à Internet.

Attention, l'exécution du verrouillage du système peut réduire les chances de retrouver un ordinateur volé. En effet, l'activité à distance risque d'alerter le voleur et de l'inciter à se débarrasser de l'appareil.

Toutes les fonctions et fonctionnalités de la catégorie Sécurité des données et des périphériques doivent être exécutées par des membres du personnel autorisés au préalable. Les formulaires d'autorisation sont disponibles dans la section Documents du Centre client et doivent être signés et envoyés avant l'activation de la fonctionnalité dans le compte du Client.

2. Clients bénéficiant du Service standard de récupération en cas de vol :



Les Produits pris en charge du Client sont préconfigurés avec un module de persistance intégré au BIOS (ou micrologiciel) et un Agent logiciel (« Agent ») installés sur le système d'exploitation. L'Agent logiciel est installé dans les usines Dell lorsque le Client achète ce service en même temps que de nouveaux systèmes. En revanche, il est installé par le Client dans le cas d'un achat du service indépendamment ou séparément de produits matériels, après la vente (APOS). Le module de persistance permet à l'Agent de survivre aux réinstallations de systèmes d'exploitation, aux reformatages de disques durs et même aux remplacements de disques durs. L'Agent logiciel procède à des « appels » programmés réguliers via Internet et à destination du Centre de surveillance, et fournit des données sur les ressources et les emplacements à chaque appel.

L'Agent logiciel System Track peut être installé sur des produits de marques autres que Dell. Toutefois, les fonctionnalités de persistance de l'Agent logiciel sont uniquement disponibles sur certains produits. Les fonctionnalités de persistance ne sont pas prises en charge par tous les produits. Les Clients qui achètent System Track indépendamment de leur matériel Dell doivent consulter la liste à la page www.absolute.com/bios pour déterminer si leurs produits prennent en charge les fonctionnalités de persistance.

L'Agent logiciel System Track qui utilise la technologie Intel Anti Theft peut être installé sur des produits de marques autres que Dell. Les Clients doivent s'adresser aux fabricants afin de confirmer la compatibilité logicielle/matérielle avec la technologie Intel Anti Theft et peuvent consulter la liste des produits sur le site Web <http://antitheft.intel.com/find-a-laptop.aspx> d'Intel afin de la valider.

Afin de garantir son bon fonctionnement, l'Agent peut faire l'objet de mises à jour périodiques lorsqu'il communique avec le Centre de surveillance. Le service est automatiquement activé à la date d'achat du service de récupération System Track et le reste pendant la période indiquée sur la facture.

L'Agent logiciel conserve un numéro de série électronique permettant d'identifier l'ordinateur de manière unique. Lorsqu'un ordinateur doté de l'Agent logiciel se connecte à Internet ou utilise une connexion par modem à numérotation automatique directe, l'Agent contacte le Centre de surveillance pour signaler l'emplacement de l'ordinateur (en indiquant son protocole Internet, son adresse IP ou le numéro de téléphone depuis lequel la numérotation a été effectuée). La communication entre l'Agent logiciel et le Centre de surveillance s'appuie sur une technologie fiable, initiée par l'ordinateur client, basée sur un protocole TCP et toujours cryptée. Ce message est bref, silencieux et ne requiert aucune invite ou interaction avec le Client. Les Clients peuvent accéder en ligne aux détails des ordinateurs de leur compte et ce, 24h/24 et 7j/7, grâce à un Portail client sécurisé et protégé par un mot de passe, à l'adresse www.Dell.com/SystemTrack.

En cas de vol d'un ordinateur, les Clients doivent contacter l'assistance Dell System Track ou le support technique correspondant à la garantie de leur matériel, conformément au contrat de maintenance applicable. Les informations de contact de l'assistance Dell System Track sont disponibles à l'adresse : www.Dell.com/SystemTrack. Le service de récupération débute lorsque le Client enregistre un rapport en ligne, dans son compte du Centre client, à l'adresse : www.Dell.com/SystemTrack. Le Client doit inclure les informations sur le vol enregistrées auprès de la police locale. Si, pour une raison quelconque, le Client n'est pas en mesure de déposer le rapport en ligne, il peut appeler l'assistance Dell System Track afin de télécopier les informations ou de les transmettre par téléphone.

Une fois qu'un ordinateur est signalé et marqué comme volé dans le Centre client, la fréquence des appels de l'Agent logiciel au Centre de surveillance augmente pour atteindre un appel toutes les 15 minutes (contre un appel par jour avant la déclaration de vol du Produit pris en charge). Cette procédure permet d'assister l'équipe chargée de la récupération dans son travail.

Après le vol, dès le premier appel de l'agent, l'équipe Dell System Track Theft Recovery (récupération en cas de vol) met tout en œuvre pour essayer de retrouver l'ordinateur volé. L'équipe mine l'ordinateur à l'aide de diverses procédures et techniques. L'équipe System Track Theft Recovery (récupération en cas de vol) aide les forces de l'ordre locales à retrouver l'ordinateur en leur fournissant toutes les informations utiles.

Dell ne garantit pas être en mesure de récupérer tous les Produits pris en charge. Le Client est informé du statut de la récupération de son ordinateur par courrier électronique ou via le Portail client.

3. Clients bénéficiant du Service de Géotechnologie :

Dell propose aux Clients autorisés un accès aux fonctions de localisation géographique (la « Géotechnologie ») depuis leur compte dans le Portail client. La Géotechnologie permet aux Clients de suivre et de contrôler la situation géographique de leurs Produits pris en charge.

Les ordinateurs doivent être équipés d'un module GPS compatible et/ou d'une carte sans fil en état de marche. Les informations concernant la situation géographique des Produits pris en charge sont capturées et reportées dans le Centre de surveillance et sont consultables depuis le compte du Client dans le Centre client. Les informations de localisation sont archivées, de sorte que les Clients puissent avoir accès aux informations actuelles comme aux historiques.

Le Client reconnaît que le lieu affiché dans le Centre client correspond à une estimation géographique qui dépend des données transmises par le système de localisation disponible sur l'appareil, de la couverture du fournisseur d'accès Internet sans fil, de la couverture et de la puissance des signaux GPS, etc. Le Client doit signer un formulaire d'autorisation de la fonction de suivi géographique afin que ladite fonctionnalité puisse être activée dans son compte. Ce formulaire est disponible dans la section Documents du Centre client.

4. Clients bénéficiant de la gestion avancée du parc informatique :



Les Clients peuvent gérer les Produits pris en charge depuis leur compte du Centre client à l'adresse www.Dell.com/SystemTrack. Le Service de gestion avancée du parc informatique permet aux Clients de surveiller les modifications des informations du parc, notamment l'identifiant des utilisateurs, la situation géographique et l'installation de matériel ou de logiciels.

En s'appuyant sur les informations transmises par l'Agent logiciel au Centre de surveillance, un Client peut générer des rapports, notamment sur les ressources matérielles ou logicielles, sur les ressources de sécurité, sur la gestion du contrat ou du compte, ainsi que des rapports de perte ou de contrôle sur l'historique des appels, des rapports sur la localisation des ordinateurs, etc. afin de mieux gérer ses Produits pris en charge. Il peut également créer des alertes. Si certaines actions se produisent (par exemple si du matériel interdit est installé sur un ordinateur), le Client reçoit une alerte et peut ainsi étudier la situation et déterminer s'il doit entreprendre quelque chose.

Services exclus

- L'assurance pour ordinateurs volés
- La garantie que tous les produits pris en charge seront récupérés
- La garantie que toutes les commandes de sécurité des données et des périphériques seront implémentées
- La récupération des données supprimées à distance
- Si le Client utilise ce Service à des fins d'évaluation ou d'essai, les termes suivants s'appliquent :
 - Le Service est fourni « tel quel », sans aucune représentation ou garantie d'aucune sorte (expresse ou implicite) ;
 - Aucun remboursement n'est possible ;
 - Les services de récupération en cas de vol ne sont pas fournis.

Responsabilités spécifiques au Service concernant le Client

- Le Client reconnaît que la protection et la confidentialité de ses identifiants et de ses mots de passe relèvent de son entière responsabilité. Il est également responsable de la gestion des autorisations d'accès et des transferts au sein de son entreprise. Dell n'endossera aucune responsabilité en cas de mauvaise utilisation du portail due à un partage d'accès non autorisé.
- Le Client reconnaît que les logiciels et les Services sont conçus pour assurer le suivi et la gestion des informations et des configurations d'un ordinateur et qu'ils sont susceptibles, par extension, d'explorer et de surveiller l'utilisation et la situation géographique de la personne qui utilise l'ordinateur. Il est de la responsabilité du Client d'utiliser le Service uniquement en accord avec les lois en vigueur relatives à la protection et à la confidentialité des données et d'obtenir toutes les permissions et autorisations nécessaires, notamment, et sans s'y limiter, toute obligation de notification des employés concernés.
- Le Client doit s'assurer que l'agent logiciel System Track fourni avec le Service System Track est correctement installé.
- Le Client doit activer le Service en ligne à l'adresse <http://TrackingAndRecovery.Dell.com> et se connecter occasionnellement à Internet.
- Le Client doit maintenir la sécurité des informations de connexion utilisées pour accéder à son compte du Centre client.
- Les conditions supplémentaires d'utilisation du Service System Track sont décrites plus en détail sur le portail en ligne de Dell à l'adresse <http://TrackingAndRecovery.Dell.com>. Le Client doit les lire et s'y conformer pour utiliser les Services System Track.
- Toutes les fonctions et fonctionnalités de la catégorie Sécurité des données et des périphériques doivent être exécutées par des membres du personnel autorisés au préalable. Les formulaires d'autorisation sont disponibles dans la section Documents du Centre client et doivent être signés et envoyés avant l'activation de la fonctionnalité dans le compte du Client.
- Le Client doit déclarer le vol de ses Produits pris en charge auprès des forces de l'ordre locales, dans la juridiction où le vol a eu lieu.
- Le Client doit compléter et soumettre un rapport de vol dans son compte du Centre client, dans les 7 jours suivant la découverte du vol et 90 jours au maximum après la date effective du vol. Le rapport doit comprendre le numéro de dossier du rapport officiel de police.

3. Comment contacter Dell pour l'obtention des Services

Comment contacter Dell pour l'obtention du Service via le Service téléphonique

Si vous devez contacter un ingénieur commercial au sujet du service, vous pouvez le faire par le biais de notre centre d'assistance de services unifiés aux numéros de téléphone suivants :

- Argentine : 0800-666-0790
- Belgique : +31 20 674 5254
- Australie : 1800 735 620
- Brésil : 0800-891-2263
- Autriche : 82024053053
- Brunei : 8011055



- Canada : 1-866-637-9165
- Chili : 1230-020-0301
- Chine : 4008812104
- Colombie : 01-800-915-6636
- République tchèque : 420225372848
- Danemark : 45 3287 5039
- Salvador : 0046 859005650
- Finlande : 0207 53 3591
- France : 0825-387-673
- Allemagne : 496997923351
- Grèce : 30 210 8128930
- Hong Kong : 34166959
- Inde : 1800 425 2072
- Irlande : 1850964095
- Japon : 0120-912-741
- Corée : 080-854-0063
- Luxembourg : +352 26304715
- Malaisie : 1800 88 0844
- Mexique : 001-866-259-3951
- Pays-Bas : +31 20 674 5254
- Nouvelle-Zélande : 0800 447 082
- Norvège : 0047 67117511
- Pologne : 48225795447
- Portugal : 33499755936
- Porto Rico : 1-866-861-2632
- Singapour : 1800 395 7961
- Slovaquie : 421-2-5750-2004
- Espagne : 902-152-311
- Suisse : 0041 0848333868
- Taïwan : 00801-863-068
- Thaïlande : 1800 06 0101
- Trinité-et-Tobago : 1-888-893-0693
- Royaume-Uni : 8444443085
- États-Unis : 1-866-637-9165
- Venezuela : 0800-100-3705

Autres informations importantes relatives à votre Service

1. Produits pris en charge

Ce Service est disponible sur certains systèmes informatiques Dell et non Dell. La liste des Produits pris en charge est régulièrement actualisée. Sur demande, votre ingénieur commercial Dell pourra vous procurer la liste la plus récente des Services disponibles avec vos produits Dell.

Chacun des Produits pris en charge porte un numéro de série (« Numéro de service »). Le Client est tenu de souscrire un contrat de maintenance distinct pour chaque Produit pris en charge. Ainsi, une imprimante achetée avec un ordinateur portable n'est pas couverte par le contrat de maintenance de l'ordinateur, chacun faisant l'objet d'un contrat distinct. Veuillez mentionner le Numéro de service du Produit pris en charge lorsque vous contactez Dell à son sujet.

Lorsque le Client achète les Services indépendamment et séparément de l'achat de matériel (« après-vente » ou « APOS »), il reçoit des numéros de licence.

2. Période de validité

Ce Contrat entre en vigueur à la date à laquelle vous avez passé votre commande et se poursuit tout au long de la Période de validité. La « Période de validité » commence à la date d'achat et se prolonge jusqu'à la date indiquée sur le Bon de commande. Le nombre de systèmes, de licences, d'installations, de déploiements et d'utilisateurs finaux ou de points de

terminaison gérés pour lesquels le Client a acheté un ou plusieurs Services (définis ci-dessous), le tarif ou le prix, ainsi que la Période de validité applicable à chaque élément figurent sur le Bon de commande du Client, ou sur tout autre document, faisant l'objet d'un accord mutuel, sous forme de facture, de confirmation de commande ou de bon de commande (collectivement appelés « Bon de commande »). Les achats de Services sous les conditions de ce Contrat sont réservés au seul usage interne du Client et ne doivent pas être utilisés à des fins de revente ou dans le cadre d'un bureau de services.

3. Responsabilités du Client

A. Autorisation d'accès. Le Client garantit qu'il a obtenu les autorisations adéquates pour que Dell et le Client puissent accéder au Produit pris en charge, notamment aux données qu'il contient, et à tous les composants matériels et logiciels qu'il comprend, dans le but d'assurer la prestation desdits Services. Si le Client ne dispose pas de cette autorisation, il lui incombe de l'obtenir, à ses frais et avant de contacter Dell pour bénéficier de ces Services.

B. Coopération avec l'agent du support technique par téléphone et le technicien sur site. Le Client s'engage à collaborer et à suivre les instructions fournies au téléphone par l'agent du support technique Dell et par ses techniciens sur site. L'expérience démontre que la plupart des problèmes et erreurs du système peuvent être rectifiés par téléphone grâce à une



collaboration étroite entre l'utilisateur et l'agent du support technique ou le technicien.

C. Obligations sur site. Lorsque les Services exigent une intervention sur site, le Client doit fournir un accès libre, sécurisé et suffisant à ses installations et au(x) Produit(s) pris en charge. Il est également nécessaire de prévoir un espace de travail suffisamment spacieux, doté de l'électricité et d'une ligne téléphonique. Un moniteur ou un écran, une souris (ou un dispositif de pointage) et un clavier doivent également être fournis (SANS coût supplémentaire pour Dell), au cas où le système ne disposerait pas de ces éléments.

D. Mise à jour des logiciels et des versions de produits pris en charge. Le Client doit assurer la maintenance des logiciels et d'un ou plusieurs Produits pris en charge aux niveaux minimums de mise à jour ou de configuration définis par Dell, tel que cela est indiqué sur PowerLink pour les solutions de stockage Dell | EMC ou EqualLogic™ ou à l'adresse www.support.dell.com pour les Produits supplémentaires pris en charge. Le Client doit également veiller à l'installation des pièces de rechange, des correctifs, des mises à jour des logiciels ou de toute version ultérieure conformément aux instructions de Dell de façon à ce que le ou les Produits pris en charge demeurent admissibles à ce Service.

E. Sauvegarde des données. Le Client est tenu d'effectuer une sauvegarde de toutes les données et de tous les programmes existants sur tous les systèmes concernés avant la prestation du Service par Dell. **DELL NE PEUT ÊTRE TENU RESPONSABLE EN CAS DE PERTE OU DE RÉCUPÉRATION DE DONNÉES OU DE PROGRAMMES** ou de la privation de jouissance d'un ou de plusieurs système(s) occasionnée par la prestation de ce Service ou d'activités d'assistance connexes ou par tout acte ou omission, notamment la négligence, de la part de Dell ou d'un prestataire de services tiers.

F. Garanties des fabricants tiers. Ces Services peuvent nécessiter l'accès de Dell aux matériels ou aux logiciels non fabriqués par Dell. Les garanties de certains autres fabricants peuvent être annulées si Dell ou toute autre entité que le fabricant intervient sur ledit matériel ou logiciel. Il incombe au Client de s'assurer que les Services assurés par Dell n'affectent pas ces garanties ou, le cas échéant, que leur impact est acceptable par le Client. **DELL DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ LIÉE À CES GARANTIES OU LIÉE À L'IMPACT QUE LES SERVICES DELL PEUVENT AVOIR SUR CES GARANTIES.**

4. Autres informations importantes

A. Affectation. Dell peut déléguer le présent Service et/ou la présente Description du Service à des fournisseurs de services tiers qualifiés.

B. Annulation. Dell se réserve le droit d'annuler le présent Service à tout moment au cours de sa période de validité pour les motifs suivants :

- Le Client ne s'est pas acquitté de la totalité du montant à payer pour le présent Service conformément aux conditions stipulées sur sa facture ;

- Le Client a refusé de coopérer avec l'agent ou le technicien envoyé sur site ; ou
- Le Client n'a pas respecté l'ensemble des conditions générales mentionnées dans la présente Description du Service.

En cas d'annulation du présent Service par Dell, le Client en sera tenu informé par notification écrite envoyée à l'adresse figurant sur sa facture. Cette notification comportera le motif de l'annulation ainsi que sa date de prise d'effet, à savoir un minimum de dix (10) jours à compter de la date d'envoi de la notification d'annulation au Client, sauf dispositions contraires prévues par la loi ne pouvant être modifiées par contrat. **SI DELL ANNULE LE PRÉSENT SERVICE CONFORMÉMENT À CE PARAGRAPHE, LE CLIENT NE POURRA BÉNÉFICIER D'AUCUN REMBOURSEMENT DES MONTANTS ACQUITTÉS OU DUS À DELL.**

C. Restrictions géographiques et délocalisation. Le présent Service est destiné à être fourni sur le ou les sites mentionnés sur la facture du Client. Le présent Service n'est pas disponible dans certaines régions. Les options du Service, notamment les niveaux de service, heures de support technique et temps de réponse sur site, varient selon les régions et sont susceptibles de ne pas être disponibles dans la région du Client. L'obligation faite à Dell de fournir les présents Services pour des Produits pris en charge délocalisés est soumise à la disponibilité locale des Services et peut faire l'objet de frais supplémentaires, d'une inspection et d'une nouvelle homologation des Produits pris en charge délocalisés. L'inspection et la nouvelle homologation seront alors facturées selon les tarifs en vigueur. Le Client s'engage à fournir gratuitement à Dell un accès sécurisé et suffisant à ses installations afin de permettre à Dell de remplir pleinement ses obligations.

D. Transfert de service. Dans les limites autorisées par la présente Description du Service, le Client peut céder le présent Service à un tiers ayant acheté l'intégralité du Produit pris en charge avant expiration de la période de validité du présent service en cours au moment de l'achat, sous réserve que le Client soit l'acheteur initial du Produit pris en charge et du présent Service, ou que le Client ait acheté le Produit pris en charge et le présent Service à leur propriétaire d'origine (ou à un cessionnaire précédent) et qu'il se soit conformé à l'ensemble des procédures de transfert, disponibles à l'adresse www.support.dell.com. Des frais de transfert peuvent être facturés. Remarque : lorsque le Client ou le cessionnaire du Client délocalise le Produit pris en charge vers une zone géographique où le présent Service n'est pas disponible, ou disponible à un prix différent du montant réglé par le Client pour le présent Service, le Produit pris en charge peut ne plus bénéficier d'aucune couverture dans le cadre du présent Service ou le Client peut être contraint de s'acquitter de frais supplémentaires pour pouvoir continuer à bénéficier du même niveau de couverture sur le nouveau lieu d'utilisation du Produit pris en charge. Si le Client décide de ne pas s'acquitter de ces frais supplémentaires, le Service du Client pourra être automatiquement transféré vers les niveaux de support disponibles à son nouvel emplacement pour le même prix ou à un prix moindre, sans remboursement de la différence de prix.



Pour tout complément d'information sur nos offres de service, veuillez contacter votre ingénieur commercial Dell ou consulter le site dell.com/services.

La disponibilité varie en fonction du pays. Les clients et partenaires de distribution Dell sont invités à contacter leur ingénieur commercial pour tout complément d'information.

© 2010 Dell Inc. Tous droits réservés. Des marques commerciales ou noms de produits peuvent apparaître dans ce document en référence aux entités revendiquant la propriété de ces marques et produits ou à leurs produits. Les spécifications sont correctes à la date de publication, mais sont sujettes à disponibilité ou à modification sans préavis. Dell et ses sociétés apparentées ne peuvent en aucun cas être tenus responsables des erreurs de typographie ou de photographie. Les conditions générales de vente de Dell s'appliquent. Elles sont disponibles à l'adresse www.Dell.com et sur simple demande.