



Description de service

PC as a Service

Introduction

Le présent document décrit les fonctionnalités générales de la solution PC as a Service (« PCaaS » ou « Service(s) », soit « Ordinateur en tant que service »), qui combine matériel, logiciels et services, le tout réuni en une solution de financement offrant un prix mensuel par poste unique. La solution PCaaS conçue par Dell offre à ses clients une flexibilité optimale, leur permettant de choisir le type de matériel, de logiciel et de niveau de services adapté à leur environnement. En plus d'offrir au Client une solution sur mesure dans le choix du matériel, des logiciels et des services, PCaaS propose un financement facultatif flexible, via un accord séparé (l'« Accord DFS »)-conclu entre vous et le département responsable des ventes, à savoir Dell Financial Services. Les options de financement flexibles présentées dans votre Accord DFS peuvent être examinées sur demande. Pour de plus amples informations sur l'Accord DFS et Dell Financial Services, veuillez contacter votre représentant commercial Dell.

Votre devis, le bon de commande ou tout autre type de facture ou confirmation de commande signé par les deux parties (selon le cas, le « bon de commande ») indiquera le nom du ou des services et des options que vous avez achetés. Le présent document et les descriptions correspondant aux services spécifiques que vous achetez, comme indiqué sur votre Bon de commande (« Description du service »), exposent les obligations et responsabilités respectives de Dell EMC Services (« Dell ») et du Client bénéficiant du Service ou de tout autre service applicable. Dell a le plaisir de vous proposer les présents Services conformément à cette Description de service. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre ou vos contrats de service, contactez le support technique de Dell ou votre ingénieur commercial.

PCaaS pour entreprises

Description des services. La suite de services PCaaS pour entreprises se compose d'une série de services de cycle de vie d'ordinateur, comprenant déploiement, assistance, gestion et restauration des ressources, au choix du Client. La description des présents services est disponible sur www.dell.com/servicecontracts/global. Vous pourrez choisir le niveau de service adéquat, correspondant le mieux aux besoins de votre cycle de vie. Il se peut que certaines des options de service que vous sélectionnez requièrent la réalisation d'un cahier des charges, qui fournira des détails supplémentaires quant à la prestation d'un service spécifique.

Le client bénéficiant de la solution PCaaS pour entreprises devra préciser un niveau minimum pour : le déploiement, l'assistance, le responsable de prestations de service et les services de restauration des ressources. Grâce à ces niveaux minimums, Dell pourra simplifier le processus de renouvellement et mettre en place un suivi des ressources optimal, afin de faciliter le support et la récupération de ces ressources. Les niveaux minimums de déploiement, d'assistance, de responsable de prestations de service et de services de retour de ressources PCaaS à DFS varient en fonction du type de matériel. Pour en savoir plus, contactez votre représentant commercial Dell.

Pour consulter la description de service valable pour les options de service que vous avez sélectionnées et trouver l'article correspondant sur votre Bon de commande, rendez-vous sur www.dell.com/servicecontracts/global, sélectionnez la page du pays où vous avez acheté les Services, et sélectionnez la catégorie de service dans la fenêtre de navigation de gauche et localisez la description de service correspondant au nom du service sur le SKU.

Unités minimums. Les clients faisant l'acquisition d'une solution PCaaS pour entreprises seront soumis à deux exigences distinctes en matière d'unités minimums : 1) le Client doit acheter une solution PCaaS pour entreprises pour au moins trois cents (300) unités, tous les systèmes éligibles à l'échelle de l'entreprise du Client confondus ; et 2) toute demande du Client pour déployer de nouveaux systèmes ou récupérer des ressources dans le cadre d'une résiliation anticipée de contrat / de diminution des ressources, notamment les services de restauration des ressources, doit, le cas échéant, comporter au moins vingt (20) unités par site pour chaque demande de collecte d'unités en vue de la restauration des ressources. Si le Client se situe en dessous du seuil minimal d'unités, Dell peut choisir de renoncer à faire appliquer cette condition, afin de permettre au Client de rétablir ses unités minimums. Néanmoins, Dell conserve le droit d'imposer à nouveau ces exigences à l'avenir. Veuillez noter que la capacité de service de votre SDM peut varier en fonction du nombre d'unités concernées :

- Les clients possédant entre 300 et 499 unités ne bénéficient pas de visites sur site.
- Les clients possédant au moins 500 unités bénéficient d'une visite sur site par an.

Options de financement. L'avantage en matière de financement offrira deux fonctionnalités facultatives qui permettent de proposer au client un service sur mesure sans pareil et qui se différencient d'un contrat de location de matériel traditionnel. Ces fonctionnalités facultatives sont les suivantes :

Option Flex Down - Cette fonctionnalité permet au client de réduire le nombre total de ressources (ordinateurs) prévues par le contrat par un nombre prédéterminé, et ce, sans pénalité ni frais, tout en conservant le même prix mensuel par poste, pendant toute la durée du contrat. Le pourcentage de réduction doit être établi à la signature du contrat et sera spécifié dans l'Accord DFS du client. Le Client devra toutefois s'engager auprès de Dell à respecter une période minimale avant d'entreprendre toute « réduction » d'unités.

Mise à niveau Mid-term - Cette fonctionnalité permet au Client de mettre à niveau un pourcentage prédéterminé de ses ressources (ordinateurs) pendant la durée du contrat plutôt que d'attendre que celui-ci se termine. Le pourcentage de mise à niveau doit être établi à la signature du contrat de location applicable de Dell Financial Services, en vertu duquel le Client achète les Services. Il faut néanmoins préciser, au moment de la signature du contrat, la période minimale à respecter avant que les ressources du Client ne soient éligibles pour des mises à niveau.

Responsable de la prestation des services PCaaS

Tout nouvel utilisateur de la solution PCaaS bénéficiera des services d'un responsable de la prestation des services PCaaS, assigné à son compte. Ce responsable sera le principal point de contact du Client pour tout ce qui se rapporte à la solution PCaaS. Il sera notamment en mesure de vous aider pour :

- les réunions mensuelles ou trimestrielles d'état / de mise à jour, tel que convenu avec le client ;
- la coordination de l'équipe de déploiement ;
- la progression et le suivi des problèmes liés à la prestation, le déploiement, l'assistance ou la récupération des ressources ;
- la planification et coordination des options d'ajustement et de mise à niveau prématurée.

Avant le début du contrat, le responsable de la prestation des services PCaaS proposera une session d'introduction au client pour identifier et découvrir les contacts du client ; comprendre l'environnement ; présenter les différents membres de l'équipe Dell et expliquer aux différentes entreprises le rôle de coordinateur du responsable de la prestation des services PCaaS.

PCaaS pour clients professionnels

Description des services. La suite de services PCaaS se compose d'une série de services de cycle de vie d'ordinateur, comprenant déploiement, assistance, gestion et récupération des ressources, au choix du Client. La description des présents services est disponible sur www.dell.com/servicecontracts/global. Vous pourrez choisir le niveau de service correspondant le mieux aux besoins de votre cycle de vie. Il se peut que certaines des options de service que vous sélectionnez requièrent la réalisation d'un cahier des charges, qui fournira des détails supplémentaires quant à la prestation d'un service spécifique.

Le client bénéficiant de la solution PCaaS pour clients professionnels devra préciser un niveau minimum pour : l'assistance et les services de restauration des ressources. Grâce à ces niveaux minimums, Dell pourra simplifier le processus de renouvellement et mettre en place

un suivi des ressources optimal, afin de faciliter le support et la récupération de ces ressources. Les niveaux minimums d'assistance et de services de restauration des ressources varient en fonction du type de matériel. Pour en savoir plus, contactez votre représentant commercial Dell.

Pour consulter la description de service valable pour les options de service que vous avez sélectionnées et trouver l'article correspondant sur votre Bon de commande, rendez-vous sur www.dell.com/servicecontracts/global, sélectionnez la page du pays où vous avez acheté les Services, puis sélectionnez la catégorie de service dans la fenêtre de navigation de gauche et localisez la description de service correspondant au nom du service sur le SKU.

Exigences en matière d'unités. Les clients faisant l'acquisition d'une solution PCaaS pour clients professionnels seront soumis à deux exigences distinctes en matière d'unités minimums : 1) le Client doit acheter une solution PCaaS pour clients professionnels pour au moins vingt (20) unités, et trois cents (300) unités tout au plus ; et 2) toute demande du Client pour déployer de nouveaux systèmes ou récupérer des ressources dans le cadre d'une résiliation anticipée de contrat / de diminution des ressources, notamment les services de restauration des ressources, doit, le cas échéant, comporter au moins vingt (20) unités par site pour chaque demande de collecte d'unités en vue de la restauration des ressources. Si le client se situe en dessous du seuil minimal d'unités, Dell peut choisir de renoncer à faire appliquer cette condition, afin de permettre au Client de rétablir ses unités minimums. Néanmoins, Dell conserve le droit d'imposer à nouveau ces exigences à l'avenir.

Options de financement. L'avantage en matière de financement offrira deux fonctionnalités facultatives qui permettent de proposer au client un service sur mesure sans pareil et qui se différencient d'un contrat de location de matériel traditionnel. Ces fonctionnalités facultatives sont disponibles uniquement dans le cadre de commandes personnalisées de 150 unités ou plus, et sont les suivantes :

Option Flex Down - Cette fonctionnalité permet au client de réduire le nombre total de ressources (ordinateurs) prévues par le contrat par un nombre prédéterminé, et ce, sans pénalité ni frais, tout en conservant le même prix mensuel par poste, pendant toute la durée du contrat. Le pourcentage de réduction doit être établi à la signature du contrat et sera spécifié dans l'Accord DFS du client. Le Client devra toutefois s'engager auprès de Dell à respecter une période minimale avant d'entreprendre toute « réduction » d'unités.

Mise à niveau Mid-term - Cette fonctionnalité permet au Client de mettre à niveau un pourcentage prédéterminé de ses ressources (ordinateurs) pendant la durée du contrat plutôt que d'attendre que celui-ci se termine. Le pourcentage de mise à niveau doit être établi à la signature du contrat de location applicable de Dell Financial Services, en vertu duquel le Client achète les Services. Il faut néanmoins préciser, au moment de la signature du contrat, la période minimale à respecter avant que les ressources du Client ne soient éligibles pour des mises à niveau.

Conditions générales des services Dell

La présente Description du service est conclue entre vous, le Client (« vous » ou le « Client »), et l'entité Dell mentionnée sur votre facture pour l'achat du présent Service. La prestation du présent Service est soumise à un contrat-cadre de services distinct conclu entre le Client et Dell Financial Services qui autorise expressément la vente du Service. En l'absence de ce contrat, selon où se trouve le Client, le présent Service est fourni dans le cadre des conditions commerciales de Dell ou du contrat référencé dans le tableau ci-dessous (dans ce cas, le « Contrat »). Consultez le tableau ci-dessous pour trouver l'URL correspondant au Contrat disponible applicable à l'emplacement géographique du Client. Les parties déclarent avoir lu et acceptent d'être liées par les conditions générales en ligne.

Emplacement géographique du Client	Conditions générales applicables à votre achat auprès de Dell EMC Services	
	Clients achetant des Services Dell EMC directement auprès de Dell	Clients achetant des Services Dell EMC auprès d'un revendeur Dell agréé
États-Unis	http://www.dell.com/CTS	http://www.dell.com/CTS
Canada	www.dell.ca/terms (anglais) http://www.dell.ca/conditions (français canadien)	www.dell.ca/terms (anglais) http://www.dell.ca/conditions (français canadien)
Amérique latine et Caraïbes	Site Web local http://www.dell.com , spécifique du pays, ou http://www.dell.com/service-descriptions/global	Site Web local http://www.dell.com , spécifique du pays, ou http://www.dell.com/service-descriptions/global
Asie-Pacifique et Japon	Site Web local http://www.dell.com , spécifique du pays, ou http://www.dell.com/service-descriptions/global	Les Descriptions de service et les autres documents associés aux services Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un accord entre vous et Dell. Ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans les autres documents associés aux services Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell sera uniquement considérée comme se référant à Dell en tant que fournisseur du Service pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell dans le cadre du Service décrit dans la présente déclaration. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.
Europe, Moyen-Orient et Afrique (EMEA)	Site Web local http://www.dell.com , spécifique du pays, ou http://www.dell.com/service-descriptions/global En outre, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL correspondant à leur pays ci-dessous : France : http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Allemagne : http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Royaume-Uni : http://www.dell.co.uk/terms	Les Descriptions de service et les autres documents associés aux services Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un accord entre vous et Dell. Ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans les autres documents associés aux services Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell sera uniquement considérée comme se référant à Dell en tant que fournisseur du Service pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell dans le cadre du Service décrit dans la présente déclaration. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.

* Les clients peuvent accéder à leur site <http://www.dell.com> local en accédant simplement à <http://www.dell.com> à partir d'un ordinateur connecté à Internet depuis leur région, ou en choisissant l'option de sélection d'une région ou d'un pays sur le site Dell, à l'adresse <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Le Client accepte en outre qu'en renouvelant, modifiant, prolongeant ou continuant à utiliser le Service au-delà de la durée initiale, ce dernier soit soumis à la Description du service alors en vigueur, disponible sur le site www.dell.com/service-descriptions/global. Si une disposition de la présente Description du service entre en conflit avec une disposition du Contrat, les dispositions de la présente Description du service prévaudront, mais uniquement dans les limites dudit conflit, et elles ne remplaceront en aucun cas les autres dispositions du Contrat qui ne vont pas expressément à l'encontre de la présente Description du service.

En commandant le ou les Services, en bénéficiant de la prestation du ou des Services, en utilisant le ou les Services ou les logiciels connexes, ou en sélectionnant le bouton ou la case (ou autre) « J'accepte » sur le site Dell.com lors de votre achat, ou dans l'une des interfaces Internet ou logicielles Dell, vous acceptez d'être lié par la présente Description du service et par les contrats qui y sont référencés. Si vous souscrivez à cette Description du service pour le compte d'une entreprise ou d'une autre personne morale, vous déclarez être légalement autorisé à assujettir cette personne morale aux conditions de la présente Description du service, auquel cas, la mention « vous » ou le « Client » désigne cette personne morale. Outre le fait de recevoir la présente Description du service, les Clients de certains pays peuvent également être tenus de signer un Bon de commande.

Responsabilités générales du Client

Autorisation d'accès

Le Client reconnaît et garantit qu'il a obtenu les autorisations adéquates pour que lui-même et Dell puissent accéder à et utiliser, que ce soit à distance ou sur site, les logiciels propriétaires du Client ou sous licence, le matériel, les systèmes, les données qu'ils contiennent et tous leurs composants matériels et logiciels, dans le but d'assurer la prestation des présents Services. Si le Client ne dispose pas de ces autorisations, il lui incombe de les obtenir à ses frais avant de contacter Dell pour demander la prestation des présents Services.

Non-solicitation

Pendant une période de deux ans à partir de la fin de la période figurant sur le Bon de commande, le Client ne cherchera pas, de manière directe ou indirecte, sans l'accord préalable écrit de Dell, à recruter un employé de Dell (ou un fournisseur de services tiers prestant des services au nom de Dell) avec lequel il a été en contact dans le cadre de la prestation par Dell du Service. Néanmoins, les offres générales d'embauche et autres formes similaires ne constituent pas de sollicitation directe ou indirecte et le Client est autorisé à chercher à recruter un employé qui a quitté son emploi chez Dell avant d'entamer des discussions d'embauche avec lui.

Coopération du Client

Le Client comprend que, sans sa coopération rapide et suffisante, Dell ne sera pas en mesure d'assurer la prestation du Service ou que, si la prestation est assurée, le Service pourrait être matériellement modifié ou retardé. Par conséquent, le Client est invité à coopérer rapidement et suffisamment pour toutes les activités nécessaires à la prestation du Service par Dell. Si la coopération du Client est insuffisante quant aux dispositions susmentionnées, Dell ne pourra être tenu responsable de l'échec de la prestation du Service et le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Obligations sur site

Lorsque les Services nécessitent une intervention sur site, le Client doit fournir gratuitement à Dell un accès libre, sécurisé et suffisant à ses installations et à son environnement, notamment un espace de travail suffisamment grand, un accès au réseau électrique, des équipements de protection (si nécessaire) et une ligne téléphonique locale. Il doit également fournir un écran ou un dispositif d'affichage, une souris (ou un dispositif de pointage) et un clavier (sans coût supplémentaire pour Dell), si le système ne dispose pas de ces éléments.

Sauvegarde des données

Le Client s'engage à sauvegarder l'ensemble des données, logiciels et programmes existant sur tous les systèmes concernés avant et pendant la prestation du présent Service. Le Client est tenu d'effectuer régulièrement des copies de sauvegarde des données stockées sur tous les systèmes concernés, afin d'éviter d'éventuelles défaillances, modifications ou pertes de données. **DELL NE**

POURRA ÊTRE TENU RESPONSABLE DE :

- **VOS INFORMATIONS CONFIDENTIELLES, EXCLUSIVES OU PERSONNELLES ;**
- **LA PERTE OU LA CORRUPTION DE DONNÉES, PROGRAMMES OU LOGICIELS ;**
- **LA PERTE OU L'ENDOMMAGEMENT DE SUPPORTS AMOVIBLES ;**
- **L'INCAPACITÉ À UTILISER UN SYSTÈME OU RÉSEAU ; ET/OU**
- **TOUT ACTE OU TOUTE OMISSION, Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE, COMMIS PAR DELL OU PAR UN FOURNISSEUR DE SERVICES TIERS.**

Dell ne pourra être tenu de restaurer ou de réinstaller tout programme ou données.

Garanties tierces

Les présents Services peuvent nécessiter l'accès de Dell à des matériels ou à des logiciels provenant de tierces parties. Les garanties de certains fabricants peuvent être annulées si Dell ou toute autre entité que le fabricant prend en charge lesdits matériels ou logiciels. Il incombe au Client de vérifier 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 aux garanties tierces ou à l'impact potentiel des Services sur ces garanties.