



Description du service

Dell APEX PC as a Service (PCaaS)

Introduction

Dell a le plaisir de fournir Dell APEX PC as-a-Service (« PCaaS » ou le ou les « Services ») conformément à la présente Description du service (la « Description du service »). PCaaS comprend une combinaison de matériel, de logiciels et de services regroupés dans une solution de financement proposée à un prix unique par poste et par mois. La solution PCaaS offre à ses Clients (comme définis ultérieurement dans le présent document) une flexibilité optimale, leur permettant de choisir le type de matériel, de logiciel et de niveau de services adapté à leur environnement. En plus de proposer une solution sur mesure dans le choix du matériel, des logiciels et des services, PCaaS offre un financement flexible, via un contrat séparé avec Dell Financial Services (DFS) (le « Contrat DFS »). Les options de financement flexible¹ présentées dans le Contrat DFS peuvent être examinées sur demande.

La proposition commerciale, le bon de commande ou toute autre forme de facture ou de confirmation de commande (selon le cas, le « Bon de commande ») signée par les deux parties indiquera le nom du ou des Services et des options achetés par le Client. La présente Description du service détaille l'ensemble des obligations et responsabilités respectives de Dell et du Client relatives au Service, y compris les autres services applicables. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie du ou des contrats de service, contactez le support technique Dell ou un agent commercial.

Champ d'application des services

PCaaS comprend un ensemble de matériel, de logiciels et de services qui couvrent le déploiement, le support, la gestion et la récupération d'actifs. La description des Services proposés est disponible sur www.dell.com/servicecontracts/global. Le Client a la possibilité de sélectionner le niveau de ces services pour répondre au mieux aux besoins du cycle de vie de l'ordinateur personnel (PC) du Client. Il se peut que certaines des options de services sélectionnées requièrent la réalisation d'une description des services, qui fournira des détails supplémentaires quant à la prestation d'un service spécifique.

¹ Certaines options de déploiement, notamment des versions de ProDeploy, ne sont pas applicables aux appareils Dell Latitude Chrome Enterprise.

Options de financement

La partie financement de PCaaS propose trois fonctionnalités facultatives permettant d'offrir une plus grande flexibilité au Client par rapport à un contrat de location de matériel traditionnel au juste prix du marché.

Option Flex-Up : cette fonctionnalité permet au Client d'ajouter des unités (PC) à tout moment selon les conditions du Contrat DFS. Flex-Up nécessite un nouveau bon de commande et un nouveau planning, et ne peut pas avoir la même échéance que le Contrat DFS initial. Par exemple, si le Client ajoutait 500 nouveaux PC à mi-parcours dans le cadre d'un Contrat DFS de 36 mois, les 500 nouveaux PC feraient l'objet d'un nouvel engagement autonome de 36 mois supplémentaires.

Option Flex-Down : cette fonctionnalité permet au Client de réduire d'un chiffre prédéterminé le nombre total d'unités (PC) prévu au contrat, et ce, sans pénalité ni frais, tout en conservant le même prix mensuel par unité, pendant toute la durée du Contrat DFS. Cette option ne peut être mise en application qu'après la moitié de la durée du Contrat DFS correspondant (par exemple, après 18e mois d'un contrat de 36 mois). Le pourcentage de réduction doit être établi à la signature du Contrat DFS et sera spécifié dans ce dernier. Le Client devra toutefois s'engager auprès de DFS à respecter une durée minimale avant d'entreprendre toute réduction du nombre d'unités. Cette durée minimale sera définie dans le Contrat DFS. L'option Flex-Down n'est pas disponible dans tous les pays. Dell APEX PCaaS est disponible dans plus de 50 pays dans les régions EMEA, APJ et en Amérique du Nord. Il est possible que toutes les options de financement flexible ne soient pas disponibles dans tous les pays. Pour plus d'informations, contactez votre représentant Dell Financial Services.

Mise à niveau à mi-parcours : cette fonction est une combinaison des options Flex-Up et Flex-Down. Les mises à niveau à mi-parcours doivent être déterminées au début du Contrat DFS et suivre les mêmes règles que celles énoncées ci-dessus (par exemple, si le Client décide d'ajouter des unités, les règles Flex-Up ci-dessus s'appliquent toujours). Nonobstant ce qui précède, et comme indiqué précédemment, l'option Flex-Down n'est pas disponible dans tous les pays. Dell APEX PCaaS est disponible dans plus de 50 pays dans les régions EMEA, APJ et en Amérique du Nord. Il est possible que toutes les options de financement flexible ne soient pas disponibles dans tous les pays. Pour plus d'informations, contactez votre représentant Dell Financial Services.

Services Delivery Manager PCaaS (pour les Clients disposant d'au moins 300 unités PCaaS)

Un PCaaS Services Delivery Manager (SDM) sera affecté au compte de chaque Client satisfaisant au nombre minimal d'unités requis (indiqué ci-dessous). Le SDM sera le contact du Client ou du Partenaire désigné par le Client (tel que défini plus tard dans le présent document) pour tout ce qui est lié au Service. Afin d'améliorer l'expérience globale du Client en matière de cycle de vie des PC Dell, le SDM supervisera un ensemble de projets de cycle de vie des PC conformément aux descriptions des services associées.

Nombre minimal requis :

- 1) 300 PC loués dans les 90 jours suivant l'acquisition du Service, et
- 2) Une durée de service minimale de 12 mois.

Si le Client ne parvient pas à atteindre l'un des seuils minimaux indiqués ci-dessus, le SDM peut être retiré du compte à la seule discrétion de Dell. Nonobstant ce qui précède, Dell peut, à sa seule discrétion, choisir de renoncer à l'application du minimum d'unités pour permettre au Client de restaurer son ou ses minimums d'unités au-delà de 90 jours. Toutefois, cette renonciation n'interdit pas à Dell d'appliquer ce nombre minimal requis à une date ultérieure.

Les services du SDM sont disponibles du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés, pendant les heures de bureau normales (définies plus loin dans le présent document). Les « Heures de bureau » dépendent du site du SDM et peuvent varier selon la zone géographique et le pays. En dehors des heures de bureau, un support pourra être assuré par d'autres ressources, à la discrétion de Dell. Le site du SDM sera défini lors de l'intégration du Client, en fonction de la zone de service préférée de ce dernier et de la disponibilité du personnel.

Domaines d'assistance du SDM PCaaS

La présente Section décrit certaines phases, étapes et activités que le SDM supervisera, facilitera et/ou coordonnera, comme défini dans la présente Description du service, et d'autres descriptions de services applicables et/ou descriptions de services exécutés.

Phase d'intégration/de lancement

- Organiser et diriger la réunion de lancement :
 - Vérifier et confirmer les besoins Clients et la ou les descriptions de services
 - Identification/introduction des contacts PCaaS et des parties prenantes
 - Examiner le processus de cycle de vie PCaaS
- Établir la gouvernance et les règles d'engagement du programme
- Superviser et confirmer l'intégration des outils Dell en ligne et en libre-service (par exemple, TechDirect, MyDFS, SupportAssist, etc.)

Phase de transition

Les objectifs de la phase de transition sont de concevoir, de créer et d'implémenter une solution PCaaS reproductible de configuration, de déploiement et de récupération d'actifs basée sur la présente Description du service, et d'autres descriptions de services applicables et/ou descriptions de services exécutés. Les principales étapes et activités sont les suivantes :

- Superviser les projets de cycle de vie des PC, notamment :
 - Services d'imagerie, de configuration et d'usine
 - Services de planification et d'exécution du déploiement
- Fournir une visibilité des commandes et des rapports d'état
- Fournir une synthèse (par exemple, état, étapes importantes, risques, problèmes, actions, etc.)
- Aider à la planification des mises à niveau Flex-Up, Flex-Down et de mi-parcours (selon les besoins)
- Aider à la récupération des actifs en fin de contrat et à la planification d'une actualisation technologique

Phase d'état stable

Après la phase de transition, le programme passe à l'état stable. Au cours de la phase d'état stable, le SDM coordonnera et facilitera les réunions concernant l'état et la gouvernance de PCaaS, sur une base mensuelle ou trimestrielle (ou décidée d'un commun accord entre les parties). Les principales étapes et activités sont les suivantes :

- Fournir une synthèse PCaaS (par exemple, état, étapes importantes, risques, problèmes, actions, etc.)
- Rapport sur l'état et la disposition des actifs PCaaS (volume, emplacement, fin de contrat, etc.)
- Prévision du matériel PCaaS fournie par le client
- Efforts commercialement raisonnables pour la création de rapports récapitulatifs sur les incidents, les expéditions et la garantie³

Phase de fin de contrat

En phase de fin de contrat, le SDM coordonnera et facilitera les activités de récupération et d'actualisation des actifs en fonction des services de récupération d'actifs et du plan de fin de contrat. Les principales étapes et activités sont les suivantes :

- Fournir la liste des actifs au Client ou au partenaire pour la planification de la fin de contrat
- Aider à la planification de la suppression des données et de la récupération d'actifs pour le Client, le cas échéant
- Coordonner l'équipe de récupération d'actifs pour exécuter la récupération et la suppression des données, puis fournir le certificat de nettoyage

Responsabilités du Client

- Désigner un interlocuteur unique PCaaS qui sera responsable de la collaboration avec le SDM pour faciliter les activités PCaaS
- Informer Dell dès que raisonnablement possible en cas de modification du minimum d'unités planifié, de retards ou de modifications des Services
- Fournir des prévisions sur les actifs matériels PCaaS selon la cadence convenue
- Fournir des notifications et des mises à jour d'état sur les Services effectués par le Client ou un fournisseur tiers sur les actifs PCaaS
- Suivi des actifs et création de rapports sur les actifs PCaaS non loués via DFS ou un partenaire affilié à DFS
- Suivi des actifs et création de rapports sur les actifs PCaaS achetés auprès d'un tiers
- Obtenir ou fournir les approbations et les validations finales des livrables clés dans un délai convenu
- Fournir la documentation nécessaire, l'accès à des experts en la matière et à d'autres ressources, comme raisonnablement demandé par Dell et raisonnablement approprié, en temps opportun pour faciliter les services PCaaS

³ Si les services de support incluent ProSupport Plus, reportez-vous à la description du service ProSupport Plus.

Exceptions aux Services

- Les dispositions des Services ne comprennent pas le développement de propriété intellectuelle créée spécifiquement à l'intention exclusive du Client
- PCaaS peut ne pas être disponible ou varie en fonction de l'emplacement géographique et de la région. Le Client doit consulter les commerciaux Dell ou le SDM pour connaître la disponibilité, les limitations et les variations spécifiques à la région et à l'emplacement
- Pour les Clients multinationaux, un SDM régional peut être affecté pour aider aux activités correspondantes dans la région
- Dépendances supplémentaires concernant le SDM :
 - S'applique uniquement aux services fournis par Dell et n'inclut pas les services achetés et fournis par un tiers
 - S'applique uniquement aux actifs financés loués via DFS ou des partenaires affiliés DFS (contacter votre représentant DFS)
 - Peut varier en fonction des opérations de Dell dans le pays et de la disponibilité de différents services
- Services non fournis par le SDM :
 - Création de proposition commerciale ou vente de produits et services
 - Liaison/communications directes avec les utilisateurs finaux
 - Support technique, dépannage ou activités de diagnostic (voir le niveau de support du contrat de service)
 - Services sur les actifs hors PCaaS
 - Tout autre service n'étant pas spécifiquement défini dans cette Description du Service

Conditions générales des services Dell

La présente Description du service est conclue entre vous, le Client ou Partenaire désigné par le Client (« vous » ou le « Client » ou le Partenaire désigné par le Client) et l'entité Dell mentionnée sur votre facture pour l'achat du présent Service. Le présent Service est soumis à et régit par un contrat de service principal distinct conclu entre le Client ou le Partenaire désigné du Client et Dell Financial Services, qui autorise expressément la vente de ce Service. En l'absence de ce contrat, selon l'emplacement géographique du 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 au site du Client. Les parties déclarent avoir lu les conditions générales en ligne et acceptent d'être liées par ces dernières.

Site du Client	Conditions générales applicables à votre achat de Services Dell	
	Clients achetant directement auprès de Dell	Clients achetant 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 de service Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat 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 de service 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 prestataire du service pour le compte de votre vendeur. Vous n'entretenez 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 de service Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat 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 de service 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 prestataire du service pour le compte de votre vendeur. Vous n'entretenez 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 Web <http://www.dell.com> local en se rendant simplement sur la page <http://www.dell.com> à partir d'un ordinateur connecté à Internet depuis leur région, ou en utilisant les options de choix de pays/région disponibles sur le site Web 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 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 Description du service.

En commandant les Services, en recevant la prestation, en utilisant 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.

Confidentialité : Dell traitera toutes les informations personnelles recueillies dans le cadre de cette Description du service conformément à la Déclaration de confidentialité Dell Technologies pour la juridiction applicable. Ces déclarations sont toutes disponibles à l'adresse <http://www.dell.com/localprivacy>, chacune d'elles étant incluse en référence dans les présentes.

Responsabilités générales du Client

Autorisation d'accès

Le Client reconnaît et garantit qu'il a obtenu les autorisations d'accès et d'utilisation adéquates, pour lui-même et pour Dell, à distance ou sur site, pour 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 propres frais avant de contacter Dell pour demander la prestation des Services considérés.

Non-sollicitation

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 le consentement écrit préalable de Dell, à recruter un employé de Dell (ou l'employé d'un prestataire de services tiers proposant des Services au nom de Dell) avec lequel il a été en contact dans le cadre de la prestation du Service par Dell. 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 ou le **Partenaire désigné par le Client** est invité à coopérer rapidement et suffisamment pour toutes les activités nécessaires à la délivrance du Service par Dell. Si la coopération du Client est insuffisante par rapport aux dispositions susmentionnées, la société Dell ne pourra être tenue responsable de tout manquement à 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, y compris un espace de travail suffisamment grand, un accès au réseau électrique, des équipements de protection (si nécessaires) et une ligne téléphonique locale. Il devra 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 déjà 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.

LA SOCIÉTÉ DELL NE POURRA ÊTRE TENUE RESPONSABLE :

- **DE VOS INFORMATIONS CONFIDENTIELLES, PROPRIÉTAIRES OU PERSONNELLES, QUELLES QU'ELLES SOIENT ;**
- **DES DONNÉES, PROGRAMMES OU LOGICIELS PERDUS OU CORROMPUS ;**

- **DE LA PERTE OU DE L'ENDOMMAGEMENT DE SUPPORTS AMOVIBLES ;**
- **DE L'INCAPACITÉ À UTILISER UN SYSTÈME OU RÉSEAU ; ET/OU**
- **DE TOUT ACTE OU TOUTE OMISSION, Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE, DE LA PART DE DELL OU D'UN PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS.**

La société Dell ne pourra être tenue de restaurer ni de réinstaller les programmes ou les données.

Garanties tierces

Les présents Services peuvent nécessiter l'accès par Dell à des composants matériels ou logiciels non fabriqués par Dell. Les garanties de certains autres fabricants peuvent être annulées si Dell ou toute autre entité que le fabricant modifie 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 à ces garanties tierces ou liée à l'impact que les Services peuvent avoir sur ces garanties.