

Description du service

Dell Configuration Services

Présentation de votre contrat de service

Les Configuration Services de Dell (individuellement dénommés « service » et collectivement les « Configuration Services ») correspondent à une gamme de services comprenant : configurations matérielles et logicielles, configurations de système d'exploitation, chargement d'images logicielles, installation d'applications, provisionnement des appareils, rapports sur les équipements, identification et étiquetage des équipements et intégration des composants matériels dans vos nouveaux systèmes Dell Precision™, Dell OptiPlex™, Dell Latitude™, ordinateurs portables Dell XPS™ et PowerEdge™ (« systèmes Dell pris en charge ») dans leur phase de construction. L'inscription à Chromebook™ Enterprise prend en charge les systèmes Dell Chromebook™.

Champ d'application de votre contrat de service

Les Configuration Services sont proposés par Dell pour les Systèmes Dell pris en charge, et comprennent (sans exhaustivité) :

1. Services de création d'images (services personnalisés présentés en détail à l'Annexe [1]) ;
2. Services d'étiquetage d'équipements (services personnalisés présentés en détail à l'Annexe [2]) ;
3. Services de rapports sur les équipements (services personnalisés présentés en détail à l'Annexe [3]) ;
4. Configuration Services matériels (services personnalisés présentés en détail à l'Annexe [4]) ;
5. Configuration Services logiciels (services personnalisés présentés en détail à l'Annexe [5]) ;
6. Configuration Services standard (présentés en détail à l'Annexe [6]) ;
7. Inscription à Chromebook Enterprise (voir description détaillée à l'Annexe [7]) ;
8. Provisionnement en usine (voir description détaillée à l'Annexe [8]) ;
9. Connected Configuration (voir description détaillée à l'Annexe [9]) ;
10. Connected Provisioning (voir description détaillée à l'Annexe [10]) ;
11. Service Ready Image (voir description détaillée à l'Annexe [11]).

Remarque : Les Annexes au service jointes à la présente Description du service comprennent les spécifications de chacun des Configuration Services proposés par Dell. Seules la ou les Annexes de service relatives à des Configuration Services identifiés sur la facture, la confirmation de commande ou le bon de commande du Client s'appliquent aux services spécifiques souscrits par le Client.

Le Client peut souscrire un ou plusieurs des Configuration Services susmentionnés auprès de Dell, sur la base d'un paiement par système à déterminer entre les parties. Dans de nombreux cas, ces services ne peuvent être exécutés qu'une seule fois, ou ne sont exécutés que dans l'environnement de production actif. Ces services ne peuvent pas être réexécutés en cas de retour/remplacement du système, retour/remplacement d'un composant ou événement de maintenance. Le ou les Configuration Service(s) spécifique(s) souscrits par le Client et le prix associé à de tels Configuration Services seront indiqués sur la facture, la confirmation de commande ou le bon de commande du Client. En souscrivant aux présents « Configuration Services » auprès de Dell, le Client accepte d'être lié aux obligations découlant de l'ensemble des conditions générales stipulées dans la présente description du service, y compris la ou les Annexes applicables et le contrat principal de services (« CMSA ») applicable, ou aux conditions de vente proposées par Dell applicables aux clients professionnels, disponibles sur www.Dell.com/terms (selon le cas).



Services en option

Chacun des Configuration Services actuellement disponible est détaillé dans les Annexes de service jointes à la présente Description du service. Les services supplémentaires (y compris les services en option ou les services connexes gérés, professionnels, de conseil, de support ou de formation) peuvent être achetés à Dell. Les services supplémentaires nécessiteront la signature d'un contrat distinct avec Dell.

Responsabilités du Client

Pour chaque Configuration Service commandé par le Client ci-dessous, le Client devra

- fournir à Dell un accès adéquat à son personnel pour contribuer à l'approvisionnement et à la prestation des Configuration Services ;
- se procurer l'ensemble des licences, des droits, des certificats réglementaires et autres autorisations nécessaires en termes de logiciels tiers (à l'exclusion de la licence du système d'exploitation OEM fournie par Dell dans le cadre de la vente des Plates-formes matérielles prises en charge) ou d'autres éléments tiers pour la prestation des Configuration Services effectuée par Dell ;
- selon les besoins¹, remplir, contrôler l'exactitude, approuver et renvoyer les caractéristiques techniques ;
- selon le cas, fournir un Certificat de conformité d'exportation d'image à Dell et/ou toute l'assistance raisonnablement demandée par Dell pour obtenir la licence d'exportation requise pour la prestation des Configuration Services ;
- certifier que tous les Produits tiers, quels qu'ils soient (images ou autres définis ci-dessous) fournis à Dell ne contiennent aucune Donnée d'identification personnelle ; ET
- si nécessaire ², commander une unité de vérification ou se connecter via le service Dell OFA (Online First Article ; OFA n'est pas nécessairement proposé partout) pour inspection et approbation basées sur les Configuration Services souscrits (« unité de vérification client »). Le client accepte un processus de vérification de la configuration de deux (2) jours ouvrés s'il utilise le service Online First Article ; le client dispose d'un identifiant de connexion client sécurisé qui expire le second jour à 23h59, heure locale du client.

Dans le cas où le Client décide de ne pas commander d'Unité de vérification client, toutes les versions d'applications incohérentes, conflits de gestionnaire de périphérique ou autres problèmes de performance avec les Configuration Services seront probablement reproduits sur tous les systèmes que Dell livrera. La poursuite par Dell de la prestation des Services et/ou le traitement de vos commandes de volume conformément aux termes de la présente Description du service, à tout contrat-cadre de services ou bon de commande Dell, seront réputés dégager Dell de toute obligation ou responsabilité en cas de problèmes qui auraient pu être raisonnablement évités en commandant et en validant les Configuration Services sur une Unité de vérification client.

Conditions générales

Projet Configuration Services. La prestation de certains Configuration Services par Dell s'accomplit à travers le développement et la gestion d'un « Projet Configuration Services »³. Chaque commande de Configuration Services placée par le Client simultanément à l'achat de nouveaux Systèmes Dell pris en charge peut être gérée par Dell comme un Projet Configuration Services individuel. Si le Client commande plusieurs Configuration Services simultanément à l'achat de nouveaux Systèmes Dell pris en charge, ils peuvent être regroupés au sein d'un seul

¹ Si le Client souscrit des Configuration Services standard conformément à l'Annexe 6, aucune Fiche de caractéristiques techniques relative à sa commande ne lui est communiquée.

² Si le Client souscrit des Configuration Services standard conformément à l'Annexe 6, aucune Fiche de caractéristiques techniques relative à sa commande ne lui est communiquée.

³ Si le Client souscrit des Configuration Services standard conformément à l'Annexe 6, la prestation Configuration Services ne s'inscrit pas dans un Projet Configuration Services.



Projet Configuration Services ; le cas échéant, lorsque des types de système spécifiques empêchent le regroupement des Projets de configuration, ils sont traités comme des Projets Configuration Services distincts. Chaque projet Configuration Services peut être décrit dans une fiche technique ou dans un énoncé des travaux dont le client prendra connaissance et qu'il approuvera préalablement à la prestation des Configuration Services. Les modifications apportées par le Client à un Projet Configuration Services existant, notamment l'ajout de nouveau matériel, d'images, d'applications, de périphériques et de documents, transfert d'une image vers un nouveau système d'exploitation ou application d'une image sur un Système Dell pris en charge différent, seront traitées comme un Projet Configuration Services distinct.

Partenaires Dell. Dell peut faire appel à des sociétés affiliées et à des sous-traitants pour ses prestations Configuration Services. Les Configuration Services peuvent être exécutés en dehors du pays où se situent le Client et/ou Dell. Occasionnellement, Dell peut modifier le lieu de prestation des Configuration Services et/ou les parties exécutant les Configuration Services, sous réserve toutefois que Dell demeure responsable de la prestation des Configuration Services vis-à-vis du Client.

Partenaires du Client. Le Client peut faire appel à des tierces parties (sous-traitants, agents, intégrateurs de systèmes et/ou partenaires de distribution) pour le représenter et collaborer avec Dell dans la mesure nécessaire à la prestation des Configuration Services à fournir au Client (« Partenaires du Client »). Le Client est le seul responsable des actes ou des omissions de ses Partenaires. Le Client accepte d'indemniser Dell et de le préserver de toute demande de dédommagements, coûts et dépenses (y compris honoraires d'avocats et frais de justice) découlant de tout acte ou omission d'un Partenaire du Client en tant que représentant de ce dernier, quelle que soit la forme prise par cette action.

Annulation. En fonction de la politique de retour des produits et de résiliation des services applicable à la situation géographique du client (qu'elle soit spécifiée dans une description de service, sur une page Web correspondant à la région ou au pays, ou dans une proposition, ou qu'elle soit imposée par la législation locale), le client peut résilier les Configuration Services conformément à la politique d'annulation de l'achat autorisée des systèmes Dell pris en charge, en communiquant à Dell un préavis par écrit. Le client n'est pas autorisé à annuler autrement les Configuration Services sauf si la législation applicable le permet au niveau de l'État, du pays, de la province et si ces dispositions légales peuvent être modifiées par contrat, par proposition régionale locale et/ou par des politiques d'annulation qui sont consultables sur Dell.com dans la page applicable au pays d'achat par le client.

Dell peut annuler les Configuration Services, y compris tout Projet Configuration Services en cours, à tout moment pendant la période de validité de la présente Description du service, pour l'une des raisons suivantes :

- le Client ne s'est pas acquitté de la totalité du montant à payer pour le Configuration Service conformément aux conditions stipulées sur sa facture ; ou
- le Client n'a pas respecté l'ensemble des conditions générales stipulées dans le présent contrat de service.

En cas de résiliation des Configuration Services par Dell, le Client en sera avisé par écrit à l'adresse figurant sur sa facture. Cette notification comportera le motif de l'annulation, ainsi que sa date d'entrée en vigueur, 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 législation locale 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, NI D'AUCUNE ANNULATION DES MONTANTS DUS À DELL.

Produits tiers. Les « Produits tiers » recouvrent tous les matériels, Pièces Configuration Services (telles qu'elles sont définies à l'Annexe 4 jointe), logiciels ou autres matériels tangibles ou intangibles (fournis par le Client à Dell ou approvisionnés par Dell sur les indications du Client) utilisés par Dell en conjonction avec les Configuration Services. Le Client garantit à Dell qu'il a obtenu toutes les licences, autorisations, certifications réglementaires ou approbations requises pour pouvoir accorder à Dell et aux partenaires de Dell, décrits ci-dessus (y compris leurs sous-traitants et collaborateurs respectifs) le droit et la licence nécessaires pour accéder aux produits tiers et copier,



distribuer, utiliser et/ou modifier (y compris créer des œuvres dérivées) et/ou installer lesdits Produits tiers sans violation des droits de propriété ou de licence (y compris les brevets et le copyright) des fournisseurs ou des propriétaires de ces Produits tiers. SAUF STIPULATION ÉCRITE MUTUELLEMENT CONVENUE ENTRE LE CLIENT ET DELL, DELL DÉCLINE PAR LA PRÉSENTE TOUTE GARANTIE, EXPLICITE OU IMPLICITE, CONCERNANT LES PRODUITS TIERS. Les Produits tiers seront exclusivement soumis aux conditions générales prévalant entre le tiers et le Client. DELL DÉCLINE PAR LA PRÉSENTE TOUTE RESPONSABILITÉ POUR LES EFFETS QUE LES CONFIGURATION SERVICES POURRAIENT AVOIR SUR LES GARANTIES DES PRODUITS TIERS. Dans toute la mesure permise par la législation locale applicable, Dell ne sera pas tenu responsable des Produits tiers et le Client devra se tourner exclusivement vers le fournisseur de ces produits pour tout dommage ou toute responsabilité en rapport avec la fourniture de ces Produits tiers.

Aucune information d'identification personnelle. Les produits tiers, y compris, mais sans s'y limiter, les images, applications, données et documents soumis à Dell, ne devront pas comporter de données d'identification personnelle. Sauf disposition contraire de la législation locale, par « informations d'identification personnelle », on entend des données ou des informations qui, prises isolément ou recoupées avec d'autres informations, permettent d'identifier une personne physique ou des données considérées par la législation ou les réglementations comme d'ordre personnel. Le client garantit qu'aucun produit tiers qu'il soumet à Dell pour la prestation des Configuration Services ne contient d'informations d'identification personnelle. Pour tout complément d'informations, veuillez contacter votre ingénieur commercial Dell. **N'ENVOYEZ PAS DE PRODUITS TIERS À DELL CONTENANT DES INFORMATIONS D'IDENTIFICATION PERSONNELLE.**

Exportation. Le client garantit et déclare que les produits tiers, y compris, mais sans s'y limiter, les logiciels inclus sur une image adressée à Dell dans le cadre des services d'imagerie de configuration, ne contiennent pas de technologie protégée (par exemple, un chiffrement) ou, s'ils contiennent ce type de technologie, que ces produits tiers peuvent être exportés par Dell, dans tous les pays (en dehors de ceux soumis à un embargo selon les lois applicables en matière d'exportation), sans nécessiter de licence d'exportation. Dell n'est pas tenu de vérifier la véracité des déclarations faites par le Client relativement à l'existence d'une licence d'exportation ou à l'éligibilité des Produits tiers à une exportation sans licence. Les autorisations d'exportation du Client doivent être conformes aux lois nationales et locales ainsi qu'aux règlements et aux conditions applicables (par exemple, signature manuscrite ou électronique). Outre les garanties mentionnées ci-dessus, une licence d'exportation signée séparément peut être requise pour tous les services d'imagerie de configuration (le « certificat de conformité d'exportation d'image »). Dans certains pays, les certificats d'exportation peuvent être exigés en rapport avec d'autres Configuration Services (par exemple, les Configuration Services d'équipement, les Configuration Services matériels ou les Configuration Services logiciels). Tout certificat d'exportation requis doit être rempli, signé et renvoyé à Dell avant l'implémentation du projet Configuration Services applicables par Dell. Si Dell doit obtenir une licence d'exportation pour les produits tiers afin d'assurer la prestation des Configuration Services, le Client accepte d'apporter, sans frais, toute assistance nécessaire, dans la limite du raisonnable, pour obtenir ladite licence.

Indemnisation par le Client. Le Client défendra, indemniser et exemptera Dell de toute responsabilité face à toute plainte ou action d'une tierce partie, découlant (a) de l'incapacité du Client à obtenir la licence, les droits de propriété intellectuelle ou toute autre autorisation appropriée, certification réglementaire ou approbation associées aux Produits tiers, ainsi que tous les logiciels ou matériels indiqués ou demandés par le Client à Dell en vue de leur installation ou de leur intégration dans le cadre des Configuration Services, ou (b) toute déclaration inexacte concernant l'existence d'une licence d'exportation ou toute allégation à l'encontre de Dell due à une violation présumée ou effective par le Client des lois, réglementations et décrets d'exportation.

Notification et clause de non-responsabilité concernant les spécifications techniques. Il incombe au Client de déterminer les spécifications techniques pour les Configuration Services et, le cas échéant, de s'assurer que ces spécifications techniques sont correctement documentées vis-à-vis de Dell dans une « Fiche technique » vérifiée et approuvée. Le Client reconnaît qu'il lui appartient de choisir les Configuration Services. Dell sera en droit de s'appuyer sur la Fiche technique. Dell n'est pas tenu responsable des obligations ou dommages découlant de la prestation des Configuration Services assurés conformément à la Spécification technique. Si Dell estime raisonnablement que les Configuration Services envisagés ne sont pas réalisables techniquement, Dell se réserve le droit de refuser de procéder à la prestation des Configuration Services. Dell ne garantit en aucun cas que les Configuration Services fournis au Client répondent à toutes les exigences du Client, dans la mesure où Dell dépend de Produits tiers et de l'assistance apportée par le Client ou par des tierces parties.



Contrôle des modifications. Pour les travaux supplémentaires non spécifiés dans le Projet Configuration Services ou la Fiche technique correspondante, résultants : (i) d'une modification demandée dans le champ d'application du Projet Configuration Services, (ii) d'un acte ou d'une omission du Client ; (iii) d'un changement de législation et/ou des réglementations applicables ; ou (iv) d'un événement de force majeure, Dell envisagera les travaux supplémentaires et fournira les détails des éventuels changements en matière de délais et de coût sur la base des modifications demandées. Si le Client accepte les délais et/ou les coûts supplémentaires, il confirmera son accord par écrit avant que Dell ne commence ou (si Dell a déjà commencé) ne continue à fournir les services supplémentaires.

Transfert du Service. Le Client n'est pas en droit de transférer le Configuration Service ni aucun droit qui lui est conféré en vertu de la présente Description du service à un tiers.

Disponibilité des Configuration Services. Les Configuration Services sont susceptibles de n'être pas disponibles dans tous les lieux géographiques. Le service Online First Article n'est pas disponible en tous lieux. L'étiquetage d'équipement et les rapports sur les équipements sont également disponibles sur une sélection de périphériques (par exemple : écrans, imprimantes, racks) dans les Amériques, en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique. Les Configuration Services sont disponibles sur les systèmes Dell Precision, Dell OptiPlex, Dell Latitude, ordinateurs portables Dell XPS et Dell PowerEdge.



Conditions générales supplémentaires

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 principal de services distinct conclu entre le Client et Dell, qui autorise expressément la vente du présent 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 les conditions générales en ligne et acceptent d'être liées par ces dernières.

Emplacement géographique du Client	Conditions générales applicables à votre achat de services Dell	
	Clients achetant des services Dell directement auprès de Dell	Clients achetant des services Dell auprès d'un revendeur Dell agréé
États-Unis	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Canada	www.dell.ca/terms (anglais) www.dell.ca/conditions (français canadien)	www.dell.ca/terms (anglais) www.dell.ca/conditions (français canadien)
Amérique latine et Caraïbes	Site Web local spécifique par pays www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Site Web local spécifique par pays www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Asie-Pacifique et Japon	Site Web local spécifique par pays www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/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	Site Web local spécifique par pays www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/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 : www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Allemagne : www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Royaume-Uni : 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 www.dell.com local en se rendant simplement à l'adresse www.dell.com depuis un ordinateur connecté à Internet dans leur pays ou en utilisant les options de choix de pays/zone géographique disponibles sur le site Web Dell à l'adresse <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.



Nonobstant ces contrats principaux de services, dans le cas d'un conflit inconciliable entre les dispositions énoncées dans la présente Description de service et le contrat principal CMSA applicable, le client accepte que soient appliquées les dispositions prévues dans la présente Description de service, convenues subséquemment à celles du contrat principal applicable. 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.

Le Client accepte en outre qu'en renouvelant, modifiant, prolongeant ou continuant à utiliser le Service au-delà de la durée initiale, ce dernier est soumis à la Description du service alors en vigueur, disponible sur le site www.dell.com/servicedescriptions/global.

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.

© 2021 Dell Technologies. Tous droits réservés. Des marques et désignations commerciales peuvent apparaître dans le présent document en référence aux entités revendiquant la propriété de ces marques et désignations commerciales ou à leurs produits. Un exemplaire imprimé des conditions générales de vente de Dell est également disponible sur demande.

Les marques commerciales de Microsoft comme « Azure, Intune, Microsoft, Windows » sont des marques commerciales du groupe de sociétés Microsoft.



Annexe 1

Configuration Services - Services d'imagerie

Présentation du Service

Les services d'imagerie logicielle des Configuration Services offrent une méthode pratique et efficace au Client pour développer un ensemble d'applications logicielles et de paramètres associés au sein de son Système d'exploitation (« l'Image ») lors de l'achat de nouveaux Systèmes Dell pris en charge. Les processus des Configuration Services de Dell valident et testent l'Image du Client pour l'installation dans les usines Dell, puis la chargent au cours des processus de fabrication, permettant d'appliquer l'Image du Client aux Systèmes Dell pris en charge du Client lorsqu'ils sont fabriqués.

Procédures du Service et responsabilités de Dell

Le processus de chaque Projet Configuration Services comprenant des Services d'imagerie de configuration est le suivant :

Lancement du projet

- Le cas échéant, le chef de projet Configuration Services ou le service commercial Dell collabore avec le Client pour documenter et acquérir les besoins techniques du Client dans la Fiche technique.
- Le Client valide l'exactitude et vérifie les exigences en approuvant et retournant le formulaire de spécifications techniques à Dell.
- Le Client vérifie, approuve et renvoie le Certificat de conformité d'exportation à Dell, certifiant que l'Image soumise par le Client peut être exportée par Dell hors du pays où l'Image est soumise à Dell. Le Certificat d'exportation est exigé lors de la mise en place initiale du projet Configuration Services.
- Le Client fournit l'Image à Dell. L'image peut être envoyée à Dell à l'aide des services Dell File Transfer Application (FTA), Dell Image Assist ou par courrier sur un support DVD/USB ou un disque dur.
- Le client accepte un processus de vérification de la configuration de deux (2) jours ouvrés s'il utilise le service Online First Article ; le client dispose d'un identifiant de connexion sécurisé qui expire le second jour à 23h59, heure locale du client.

Développement du projet

- Le cas échéant, le Technicien des Configuration Services développe le Projet Configuration Services pour permettre de charger en usine l'Image du Client et de réaliser les personnalisations demandées par le Client.
- L'Image est validée et testée au cours des processus de fabrication de Dell, garantissant que l'Image du Client est correctement chargée lors de la construction initiale du système en usine.

Achèvement du projet

- Les processus de fabrication en usine assurent la reproduction de l'Image telle qu'elle a été fournie à Dell. S'il souscrit l'imagerie personnalisée, le Client est vivement encouragé à commander une Unité de vérification client pour inspection ou à se connecter via le service Dell Online First Article, et à vérifier que l'Image est entièrement testée et validée dans l'environnement du Client avant de donner lieu à des commandes groupées.
- Le projet est prêt pour les commandes groupées.



Responsabilités du Client. Avant de soumettre une image à Dell, le client doit :

- Conserver une copie de cette image. DELL DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ POUR LA PERTE OU LA RÉCUPÉRATION DES DONNÉES OU DES PROGRAMMES D'UNE QUELCONQUE IMAGE OU DE PLATES-FORMES MATÉRIELLES PRISES EN CHARGE.
- Créer et tester l'Image et vérifier qu'elle fonctionne conformément aux besoins du Client sur la ou les plates-formes matérielles prises en charge qui seront achetées.
- Le cas échéant, l'Image doit contenir tous les pilotes requis pour prendre en charge le matériel documenté dans la Fiche de caractéristiques techniques. Les images dynamiques fournies à l'aide de l'outil Dell Image Assist ou des déploiements personnalisés de séquences de tâches pour le démarrage en usine ne nécessitent pas une prise en charge complète des pilotes.
- Vérifier qu'aucune image ne contient d'informations d'identification personnelle.
- Le cas échéant, compléter, valider l'exactitude et vérifier les exigences en approuvant et en renvoyant la Fiche de caractéristiques techniques à Dell.
- Veiller à aviser Dell pour toute demande d'utilisation du service Dell Online First Article pour valider la configuration. Le client accepte un processus de vérification de la configuration de 2 jours ouvrés. Les identifiants de connexion du Client expirent à 23h59 le second jour, heure locale du Client. Au cours du développement initial du Projet Configuration Services, compléter le Certificat de conformité d'exportation d'image certifiant que l'image soumise par le Client peut être exportée par Dell en dehors du pays où elle est soumise à Dell.
- Fournir la clé du produit pour le système d'exploitation s'il ne s'agit pas d'un produit de Dell OEM.
- Le cas échéant, vérifier que les Services d'imagerie de configuration correspondent aux besoins du Client en commandant ou en utilisant le service de vérification de configuration Dell Online First Article.
- Approuver l'image.

Exigences du Service :

- Les Images doivent être fournies au format WIM (Windows Imaging File Format) créé à l'aide des outils Dell Image Assist ou Microsoft. Vérifier auprès du Chef de projet (PM) des Configuration Services les capacités d'utilisation d'autres outils d'imageries. Il incombe au Client de sélectionner son outil d'imagerie et d'en obtenir la licence.
- Les services de création d'images de configuration sont disponibles pour les images créées à l'aide des principaux systèmes d'exploitation (par exemple, certains systèmes d'exploitation Microsoft Windows non grand public et certaines variantes Linux). Vérifier les capacités d'autres systèmes d'exploitation avec le PM des Configuration Services.
- L'image doit être validée sur les plates-formes matérielles prises en charge pour les configurations qui seront achetées. Si le Client ne dispose pas de la plate-forme/configuration matérielle spécifique prise en charge, il devra acheter un système de développement à utiliser lors de l'élaboration et du test de son image.

Prestations exclues des services de création d'images de configuration :

- Provisionnement ou octroi de licence pour tout logiciel tiers, de systèmes d'exploitation ou d'autres éléments contenus dans une image
- Installation physique de tout matériel ou logiciel sans rapport avec le Service d'imagerie de configuration.
- Création d'une Image.
- Dépannage ou assistance technique pour la création d'Image.
- Test de compatibilité avec l'image d'applications ou de matériel spécifique du client
- Toutes activités autres que celles spécifiquement énoncées dans la présente Annexe.



Services d'imagerie de configuration en option

Support CD/DVD/USB pour la restauration de l'image. Le service d'imagerie de configuration offre une méthode pratique et efficace pour obtenir une copie de l'Image du Client de la production finale en cours d'installation sur les nouveaux systèmes Dell pris en charge. Ce Service ne peut être souscrit qu'en conjonction avec un Projet Configuration Services comprenant des Services d'imagerie de configuration. Le support de restauration d'image sur CD/DVD/USB permet aux Clients de restaurer un Système Dell pris en charge conforme à son état de livraison original sur le site du Client. Le support de restauration d'image ne peut être utilisé que pour restaurer des images sur les Systèmes Dell pris en charge pour lesquels Dell a fourni un Service d'imagerie de configuration. L'IMAGE RESTAURÉE NE RESTAURE PAS LES DONNÉES UTILISATEUR, LA PARTITION UTILITAIRE DE DELL ET N'EST PAS ACTUALISÉE POUR INTÉGRER D'AUTRES CHANGEMENTS OU MODIFICATIONS APPORTÉS À UNE IMAGE UNE FOIS L'IMAGE RESTAURÉE REMISE AU CLIENT. Le support de restauration d'image sur CD/DVD/USB n'est pas nécessairement disponible pour tous les systèmes d'exploitation (p. ex. Linux). Contactez votre chef de projet Configuration Services pour connaître la disponibilité du support de restauration d'image.

Dell System Restore

Ce Service d'imagerie de configuration permet de reconstruire un système à partir d'une partition masquée sur le disque dur lorsqu'une image personnalisée est chargée en usine par Dell. Le Service restaure les images uniquement sur certains systèmes Dell clients (Dell Precision, OptiPlex, Latitude) à partir d'une image stockée dans une partition masquée située sur le disque dur de l'ordinateur.

Le menu et les pages de l'interface Dell System Restore sont exclusivement en anglais. Ce service ne peut être souscrit qu'en conjonction avec un Projet Configuration Services comprenant des Services d'imagerie de configuration. Ce service de restauration d'image est limité aux spécifications de l'image et toutes les données ou fonctionnalités non incluses spécifiquement dans l'image au moment de la fabrication ne sont pas restaurées, par exemple les données utilisateur, la Partition utilitaire Dell ou tout autre changement ou modification postérieurs à la livraison du système au Client. Si la partition masquée est endommagée, en cas de défaillance ou de remplacement du disque dur, une autre solution de restauration est requise. Dell System Restore fonctionne avec les images Microsoft Windows. Pour des besoins plus spécifiques, consultez votre chef de projet Configuration Services.

Autres services d'imagerie de Dell

Pour plus d'informations sur les autres services d'imagerie de configuration Dell (par exemple, Dell Image Assist, Microsoft® Configuration Manager, Microsoft® Deployment Toolkit, VMware Workspace ONE®), veuillez contacter votre chef de projet Configuration Services.



Annexe 2

Configuration Services - Service d'étiquetage des équipements

Présentation du Service

Le service d'étiquetage des équipements des Configuration Services (« services d'étiquetage des équipements ») offre une méthode pratique et efficace pour attribuer un numéro d'inventaire fourni par le client ou créé par Dell sur les nouveaux systèmes Dell pris en charge au cours de leur fabrication. Il offre en outre la possibilité d'étiquetage externe des cartons du système/de la plate-forme (cartons et palettes d'expédition). Sur demande du Client, ce Service peut également inclure la programmation de la mémoire CMOS du système pour y inclure les données relatives aux numéros d'inventaire lors du processus de fabrication.

Procédures du Service et responsabilités de Dell

Le processus de chaque Projet Configuration Services comprenant des Services d'étiquetage des équipements est le suivant :

Lancement du projet

- Le cas échéant, le chef de projet Configuration Services ou le service commercial Dell collabore avec le Client pour documenter et acquérir les besoins techniques du Client dans la Fiche technique.
- La position du numéro d'inventaire sur le système et/ou le périphérique, ainsi que les champs de données requis, sont déterminés dans la Fiche technique.
 - La position/l'emplacement du numéro d'inventaire varie selon la plate-forme matérielle et le type de l'étiquette d'équipement. Contactez votre ingénieur commercial Dell ou votre chef de projet Configuration Services pour les options de placement des numéros d'inventaire sur les Systèmes pris en charge.
- Le cas échéant, le Client en valide l'exactitude et vérifie les besoins en approuvant et en renvoyant la Fiche technique à Dell.
- Si besoin, le Client fournit les produits tiers consignés (les numéros d'inventaire) à Dell.

Développement du projet

- Si applicable, l'ingénieur des Configuration Services développe le numéro d'inventaire ou la personnalisation CMOS tel que cela est documenté dans la Fiche technique.
- Le service d'étiquetage des équipements des Configuration Services est testé lors des processus de fabrication.

Achèvement du projet

- Il est conseillé au client de commander une unité de vérification client pour valider et vérifier que les services d'étiquetage des équipements satisfont à ses besoins.
- Le projet est prêt pour les commandes groupées.

Responsabilités du client. Le Client doit :

- Fournir toutes les informations nécessaires pour attribuer le numéro d'inventaire, notamment mais sans exhaustivité la gamme d'équipement du Client, lorsque Dell crée le numéro d'inventaire.
- Le cas échéant, remplir, contrôler l'exactitude, approuver et renvoyer la Fiche technique.
- Le cas échéant, vérifier que l'emplacement du numéro d'inventaire, ainsi que les champs de données requis, sont indiqués dans la Fiche technique.
- Le cas échéant, fournir toute assistance raisonnable demandée par Dell pour obtenir les licences d'exportation nécessaires à la prestation des Configuration Services.



- Envisager de commander une Unité de vérification client pour s'assurer que les services d'étiquetage des équipements correspondent aux besoins du Client
- Le cas échéant, participer au provisionnement de Dell pour fournir les volumes adéquats de produits tiers consignés (propriété du Client) pour compléter les commandes de Systèmes Dell pris en charge.

Service d'étiquetage des équipements Configuration Services :

- Les étiquettes d'équipement créées par Dell sont imprimées à l'encre noire. L'impression couleur n'est pas disponible. Les étiquettes d'équipement suivantes créées par Dell sont disponibles :

Amérique :

1. Les grandes étiquettes 5" x 5" sur papier blanc mat sont destinées à l'extérieur du carton d'un système.
2. Les étiquettes de taille moyenne 1,5" x 3" sur polyester platine mat sont destinées au système ou à un périphérique.
3. Les petites étiquettes 1" x 2" sur polyester blanc brillant sont destinées au système ou à un périphérique

Europe, Moyen-Orient, Afrique (EMEA) :

1. Les grandes étiquettes 127 mm x 80 mm sur papier blanc mat sont destinées à l'extérieur du carton d'un système.
2. Les étiquettes de taille moyenne 70 mm x 38 mm sur polyester platine mat sont destinées au système ou à un périphérique.
3. Les petites étiquettes 50 mm x 25 mm sur polyester blanc brillant sont destinées au système ou à un périphérique.

Asie-Pacifique, Japon (APJ) :

1. Les grandes étiquettes 3" x 5" sur papier blanc brillant sont destinées à l'extérieur du carton d'un système.
2. Les étiquettes de taille moyenne 1,5" x 2" et les étiquettes personnalisées 2" x 3" sur polyester blanc brillant sont destinées au système ou à un périphérique.
3. Les petites étiquettes 1" x 2" sur polyester blanc brillant sont destinées au système ou à un périphérique

Chine :

1. Les grandes étiquettes 76,2 mm x 50,0 mm sur papier blanc brillant sont destinées à l'extérieur du carton d'un système.
 2. Les étiquettes de taille moyenne 76,2 mm x 38,1 mm sur papier blanc brillant sont destinées au système ou à un périphérique.
 3. Les petites étiquettes 50,8 mm x 25,4 mm sur polyester blanc brillant sont destinées au système ou à un périphérique.
- Les étiquettes d'équipement fournies (consignées) par le Client doivent être pré-imprimées, comporter une perforation pour les séparer individuellement et, dans certaines régions (EMEA et APJ), intégrer un code-barres. Vérifiez les obligations et restrictions locales portant sur les étiquettes fournies par le Client auprès de votre chef de projet Configuration Services.

Non inclus avec les services d'étiquetage des équipements :

- Provisionnement ou octroi de licence pour toute application logicielle tierce.
- Installation physique de tout matériel ou logiciel sans rapport avec le Service d'étiquetage des équipements.
- Impression des étiquettes d'équipement sur le support d'étiquette fourni par le Client.
- Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente annexe sur les Services.



Annexe 3

Configuration Services - Services de rapport sur les équipements

Présentation du Service

Les Services de rapport sur les équipements (« Service(s) de rapport sur les équipements ») des Configuration Services offrent une méthode pratique et efficace pour communiquer au Client des rapports périodiques détaillant les informations relatives au système et à la commande. Les rapports sont fournis au Client à la fréquence de son choix (quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle), sous forme de fichier texte délimité par des virgules ou de feuille de calcul Microsoft® Excel.

Procédures du Service et responsabilités de Dell

Le processus de chaque Projet Configuration Services comprenant des Services de rapport des équipements est le suivant :

Lancement du projet

- Le cas échéant, le chef de projet Configuration Services ou le service commercial Dell collabore avec le Client pour documenter et acquérir les besoins techniques du Client dans la Fiche technique.
- Le Client valide l'exactitude et vérifie les exigences en approuvant et retournant le formulaire de spécifications techniques à Dell.

Développement du projet

- L'ingénieur des Configuration Services établit un rapport tel que documenté dans la Fiche technique.

Achèvement du projet

- Le projet est prêt pour les commandes groupées.

Responsabilités du client. Le Client doit :

- Fournir une adresse électronique pour la remise des rapports.
- Le cas échéant, remplir, contrôler l'exactitude, approuver et renvoyer la Fiche technique.
- Le cas échéant, fournir toute assistance raisonnable demandée par Dell pour obtenir la licence d'exportation nécessaire à la prestation des Services.
- Vérifier que le service de rapport de configuration sur les équipements répond aux besoins du Client.

Exigences du Service :

- Le Client recevra des rapports vierges ou il n'en recevra pas si aucun système n'a été commandé pendant la période de reporting.
- Tous les champs de date ne sont pas disponibles pour tous les systèmes ou périphériques. Vérifier auprès du chef de projet Configuration Services quels sont les champs de rapport spécifiques et disponibles par type de système ou de périphérique.

Prestations exclues des services de rapport de configuration sur les équipements :

- Provisionnement ou octroi de licence pour toute application logicielle tierce.
- Installation physique de tout élément matériel ou logiciel.
- Impression des numéros d'inventaire ou toute activité autre que celles expressément indiquées dans la présente annexe.



Annexe 4

Configuration Services : Configuration Services-matériels

Présentation du Service

Les Configuration Services matériels offrent une méthode pratique et efficace au Client pour faire installer certains matériels non standard (« Pièces Configuration Services ») installés dans les Systèmes Dell pris en charge pendant le processus de fabrication des nouveaux Systèmes Dell pris en charge (« Service(s) de configuration matérielle »). Ce Service peut également inclure des Services de remplacement de pièces Configuration Services*, approvisionnées et installées par Dell sur les Systèmes Dell pris en charge au cours de la fabrication initiale du système.

*La disponibilité des Services de remplacement de pièces Configuration Services varie en fonction de la zone géographique. Vérifiez les limitations/variations régionales auprès du chef de projet Configuration Services.

Procédures du Service et responsabilités de Dell

L'initiation du processus pour chaque projet Configuration Services comprenant des services en usine se déroule comme suit :

Lancement du projet

- Le cas échéant, le chef de projet Configuration Services ou le service commercial Dell collabore avec le Client pour documenter et acquérir les besoins techniques du Client dans la Fiche technique.
- Le Client valide l'exactitude et vérifie les exigences en approuvant et retournant le formulaire de spécifications techniques à Dell.
- Le client accepte un processus de vérification de la configuration de deux (2) jours ouvrés s'il utilise le service Online First Article ; le client dispose d'un identifiant de connexion client sécurisé qui expire le second jour à 23h59, heure locale du client.
- Dell se procure les pièces Configuration Services ou le Client les fournit à Dell.
- Le chef de projet Configuration Services collabore avec les équipes internes de Dell ou avec le Client pour établir le processus d'inventaire des Pièces Configuration Services.
- Le cas échéant, les certifications réglementaires obligatoires sont reçues du Client pour les Pièces Configuration Services (en d'autres termes, le Client reçoit la certification réglementaire du fournisseur des pièces Configuration Services et la certification réglementaire reçue du fournisseur est communiquée à Dell par le Client).

Développement du projet

- Dell réalise un test de fabrication pour vérifier les instructions et les scripts afin de permettre l'exécution de l'intégration en usine des Pièces Configuration Services et des pilotes associés conformément à la Fiche technique.

Achèvement du projet

- Il est conseillé au Client de commander une Unité de vérification client pour inspection ou d'utiliser le service de vérification de configuration Dell Online First Article pour approuver sa configuration.
- L'approbation du Client concernant le fonctionnement conforme des pièces Configuration Services est obligatoire. DELL NE PEUT ÊTRE TENU RESPONSABLE DE LA PERTE OU DE LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES OU DE PROGRAMMES SUR LES SYSTÈMES DU CLIENT.
- Le projet est prêt pour les commandes groupées.



Responsabilités du client. Le Client doit :

- Fournir une quantité suffisante de Pièces Configuration Services (et de licences logicielles associées, le cas échéant) à Dell à l'initiation du Projet Configuration Services, notamment tous les pilotes nécessaires au fonctionnement correct des Pièces Configuration Services.
- Certifier que les Pièces Configuration Services fournies par le Client ne contiennent aucune Donnée d'identification personnelle et qu'elles sont conformes à toutes les obligations/certifications réglementaires locales.
- Remplir, contrôler l'exactitude, approuver et renvoyer la Fiche technique.
- Le cas échéant, remplir le Certificat de conformité d'exportation certifiant que toutes les pièces Configuration Services peuvent être exportées par Dell en dehors du pays où elles ont été fournies à Dell.
- Fournir toute assistance raisonnable demandée par Dell pour obtenir la licence d'exportation nécessaire à la prestation des Configuration Services.
- Créer, tester et vérifier que les pièces Configuration Services fonctionnent conformément à ses besoins sur la configuration du Système Dell pris en charge qui sera acheté. DELL NE PEUT ÊTRE TENU RESPONSABLE DE LA PERTE OU DE LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES OU DE PROGRAMMES SUR LES SYSTÈMES DU CLIENT.
- Concernant les pièces Configuration Services fournies (consignées) par le Client, collaborer avec Dell pendant toute la durée du cycle de vie du projet pour maintenir le provisionnement de Dell en volumes adéquats de pièces Configuration Services afin d'exécuter les nouvelles commandes par le Client de systèmes Dell pris en charge ; collaborer avec Dell pendant toute la durée du cycle de vie du projet en fournissant des rapports prévisionnels quantitatifs trimestriels et annuels afin de maintenir un provisionnement suffisant pour les nouvelles commandes par le client de systèmes Dell pris en charge et pour ses demandes de remplacement de pièces Configuration Services dans le cadre des services de remplacement des pièces Configuration Services.
- Envisager de commander une Unité de vérification client pour s'assurer que les Configuration Services matériels correspondent aux besoins du Client
- Vérifier que l'intégration des Pièces Configuration Services est conforme aux lois, réglementations et obligations régionales/locales. Vérifier les restrictions potentielles avec le chef de projet Configuration Services.

Prestations exclues du Configuration Service matériel :

- Personnalisation ou configuration de Pièces Configuration Services fournies par le Client ou approvisionnées par Dell pour le compte du Client.
- Opérabilité (c'est-à-dire performance et/ou compatibilité) de toute configuration dans le cadre des Configuration Services autre que la confirmation d'installation des Pièces Configuration Services conformément à la Fiche technique.
- Créations de pilotes de matériel.
- Dépannage ou assistance technique spécifique aux Pièces Configuration Services.
- Révision ou modifications techniques du système Dell pris en charge pour y accueillir les pièces Configuration Services.
- Test de compatibilité des Pièces Configuration Services avec la configuration ou l'Image du Client.
- Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente annexe sur les Services.

Services de remplacement et d'assistance relatifs aux Pièces Configuration Services

- Les Services de remplacement des pièces Configuration Services sont conçus pour une prestation le jour ouvré suivant - si disponible - lors de l'expédition des Pièces Configuration Services aux Clients. La prestation le jour ouvré suivant est généralement disponible lorsque le Client passe sa commande de



remplacement par téléphone avant 16 h 00 dans son fuseau horaire. Si la commande est passée après la limite de 16 h 00 du fuseau horaire, la Pièce Configuration Services est expédiée le jour ouvré suivant et reçue par le Client le jour ouvré suivant l'expédition. LE SERVICE JOUR OUVRABLE SUIVANT SUR LES SERVICES DE REMPLACEMENT DE PIÈCES DES CONFIGURATION SERVICES N'EST PAS GARANTI.

- Les services de remplacement de pièces Configuration Services sont limités aux pièces Configuration Services qui sont et approvisionnées et installées par Dell dans un système Dell pris en charge lors de la fabrication initiale du système dans le cadre des Configuration Services matériels. Les Pièces Configuration Services qui sont approvisionnées par Dell mais ne sont PAS intégrées au produit lors de la fabrication du système initial ne sont PAS disponibles dans le cadre du Service de remplacement de pièces Configuration Services.
- Les prestations et exclusions du Service de remplacement de pièces Configuration Services sont indiquées ci-dessous. Dell se réserve le droit de modifier et d'actualiser ces listes de produits inclus/exclus sans préavis.

Services de remplacement de pièces Configuration Services – Pièces incluses des Configuration Services

Les services de remplacement de pièces Configuration Services sont disponibles pour les pièces Configuration Services suivantes :

Client

- Cartes d'E/S
- Câbles internes
- Disques durs tiers
- Disques durs amovibles tiers
- Lecteurs optiques tiers
- Cartes réseau
- Cartes (mémoire, son, vidéo, RAID)
- Kits PCMCIA

Entreprise

- Cartes d'E/S
- Cartes numériques
- Cartes réseau
- Disques durs tiers
- Disques optiques tiers (CDRW, DVD, CDROMS)
- Cartes (mémoire, son, vidéo, RAID)

Services de remplacement de pièces Configuration Services – Pièces exclues des Configuration Services

Les services de remplacement de pièces Configuration Services ne sont PAS disponibles pour les pièces Configuration Services suivantes :

Client

- Imprimantes
- Scanneurs
- Routeurs
- Documentation
- Supports
- Dispositifs de sécurité (verrous, câbles)
- Écrans, claviers, souris, haut-parleurs tiers
- Articles sous emballage (dispositif palmaire, casque, documentation)
- Pièces/matériel consigné(e)s
- Logiciel
- Matériel POS
- Paramètres/configuration du BIOS
- Étiquetage d'équipement
- RAID auto
- Logos BIOS

Entreprise

- Imprimantes
- Scanneurs
- Passerelles, routeurs, hubs, adaptateurs et commutateurs tiers
- Documentation
- Supports
- Dispositifs de sécurité (verrous, câbles)
- Écrans, claviers, souris, haut-parleurs tiers
- Articles sous emballage (dispositif palmaire, casque, documentation)
- Pièces/matériel consigné(e)s
- Logiciel
- Matériel POS
- Paramètres/configuration du BIOS
- Étiquetage d'équipement
- RAID auto
- Logos BIOS



Processus de remplacement des pièces Configuration Services

L'expédition de Pièces Configuration Services est déterminée par Dell après recherche de panne du Système Dell pris en charge par le Client et l'équipe d'assistance technique de Dell ayant fait preuve d'un « effort d'assistance raisonnable ». Si le technicien décèle que le problème provient de la pièce Configuration Services, une commande de remplacement est expédiée au client, comme indiqué ci-dessus dans la section Services de remplacement et d'assistance relatifs aux pièces Configuration Services. Pour des informations plus détaillées sur les processus d'assistance technique de Dell, consultez l'URL régional suivant :

- ABU : http://support.dell.com/support/topics/global.aspx/support/dellcare/contact_technical_support?c=us&l=en&s=gen
- EMEA : <http://support.euro.dell.com/support/index.aspx?c=ud&l=en&s=gen>
- APJ : contactez votre chef de projet Configuration Services pour connaître les capacités de remplacement des pièces Configuration Services pour la zone APJ (offres limitées)

Remplacement des pièces Configuration Services par rapport à la garantie du produit

Le Service de remplacement des pièces Configuration Services est un service d'échange à valeur ajoutée qui complète l'offre Configuration Service matériel de Dell ; ce service complète en outre la garantie Dell sur les systèmes Dell pris en charge en offrant au client un interlocuteur unique pour le remplacement des pièces Configuration Services. LE SERVICE DE REMPLACEMENT DE PIÈCES Configuration Services NE CONSTITUE PAS UNE GARANTIE.

Limitations du Service de remplacement de pièces Configuration Services

- Le Service de remplacement de pièces Configuration Services est disponible pour les Pièces Configuration Services qui ont été approvisionnées et installées sur les Systèmes Dell pris en charge du Client utilisant les Configuration Services matériels. Si le Client n'achète pas de pièces liées, ou s'il les achète après la vente initiale du système, la couverture revient à la garantie du fabricant pour ces Pièces Configuration Services.
- Le Service de remplacement de pièces Configuration Services ne garantit pas le remplacement exact de la pièce. Si l'approvisionnement industriel et/ou la fin de vie ont une incidence sur la disponibilité de la pièce, le centre de préparation de Dell envoie une pièce similaire qui peut ou non provenir du même fabricant et/ou porter la même référence. Les Pièces Configuration Services peuvent être neuves ou reconditionnées, comme l'autorise la législation locale.
- La période de couverture du Service de remplacement des pièces Configuration Services est valable pour la durée du contrat de service initial du système Dell pris en charge (3 ans au maximum, ou conformément à la législation locale, si elle impose une durée supérieure à 3 ans).
- Des frais supplémentaires peuvent être applicables pour certaines pièces Configuration Services dans certaines zones géographiques. Vérifiez les obligations et restrictions locales avec votre chef de projet Configuration Services.
- L'exécution du service de remplacement des pièces Configuration Services utilise la garantie du fabricant d'origine qui s'applique aux pièces Configuration Services du client, le cas échéant.

Services de personnalisation du BIOS

Présentation du Service

Les Services de personnalisation du BIOS des Configuration Services offrent une méthode pratique et efficace au Client pour personnaliser les paramètres d'entrée/sortie de base standard de Dell (« BIOS ») sur les nouveaux Systèmes Dell pris en charge au cours de leur fabrication (p. ex. la capacité du Client à « figer » la version du BIOS standard de Dell sur une révision spécifique, la possibilité pour le Client de promouvoir son logo d'entreprise par l'intermédiaire du logo BIOS).



Procédures du Service et responsabilités de Dell

Le processus de chaque projet Configuration Services comprenant des Services de personnalisation BIOS des Configuration Services est le suivant :

Lancement du projet

- Le cas échéant, le chef de projet Configuration Services ou le service commercial Dell collabore avec le Client pour documenter et acquérir les besoins techniques du Client dans la Fiche technique.
- Le Client valide l'exactitude et vérifie les exigences en approuvant et retournant le formulaire de spécifications techniques à Dell.
- Veuillez à aviser Dell pour toute demande d'utilisation du service Dell Online First Article pour valider la configuration.

Développement du projet

- Le technicien des Configuration Services développe des scripts permettant de définir en usine les personnalisations du BIOS.
- Le processus de personnalisation du BIOS est testé au cours du processus de fabrication.

Achèvement du projet

- Le Client est vivement encouragé à commander une Unité de vérification client pour inspection ou d'utiliser le service de vérification de configuration Dell Online First Article, et de confirmer que le Service de personnalisation du BIOS des Configuration Services fonctionne comme le Client l'a conçu et demandé.
- Le projet est prêt pour les commandes groupées.

Responsabilités du Client

Le Client doit :

- Créer et tester les personnalisations du BIOS demandées et vérifier qu'elles fonctionnent selon les besoins du Client sur le système Dell pris en charge. DELL NE PEUT ÊTRE TENU RESPONSABLE DE LA PERTE OU DE LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES OU DE PROGRAMMES EN RAPPORT AVEC LES PARAMÈTRES PERSONNALISÉS DU BIOS.
- Envisager de commander une Unité de vérification client pour s'assurer que les paramètres personnalisés du BIOS correspondent aux besoins du Client.
- Veiller à aviser Dell pour toute demande d'utilisation du service Dell Online First Article pour valider la configuration. Le Client accepte un processus de vérification de la configuration de 2 jours ouvrés ; ses identifiants de connexion expirent le second jour à 23h59, heure locale du client.
- Fournir toute assistance raisonnable demandée par Dell pour obtenir la licence d'exportation nécessaire à la prestation du Configuration Service.
- Garantir, en envoyant son sigle, sa marque et/ou son logo à Dell que Dell et les partenaires de Dell sont pleinement autorisés et/ou que la licence leur est accordée pour utiliser ce sigle, cette marque et/ou ce logo conformément aux besoins du Client.

Exigences du Service :

- Dell publie régulièrement des mises à jour obligatoires du BIOS. Les mises à jours obligatoires du BIOS s'appliquent aux BIOS « figés ». Le Client peut « re-figer » le BIOS au nouveau niveau de mise à jour.
- Les paramètres de personnalisation du BIOS ne sont pas tous disponibles sur tous les systèmes Dell pris en charge. Le Client doit consulter le chef de projet Configuration Services ou le service commercial Dell en ce qui concerne les capacités relatives à un paramètre spécifique par type de système.



Prestations exclues des services BIOS des Configuration Services :

- Provisionnement ou octroi de licence pour toute application logicielle tierce.
- Installation physique de tout matériel ou logiciel sans rapport avec le Service BIOS des Configuration Services
- Création de paramètres BIOS personnalisés en dehors des paramètres BIOS standard de Dell.
- Dépannage ou assistance technique relative à l'image du Client avec les paramètres BIOS personnalisés.
- Test de compatibilité avec l'image du Client et les paramètres BIOS personnalisés d'une application ou d'un matériel spécifique du Client.
- Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente annexe sur les Services.



Annexe 5

Configuration Services - Configuration Services logiciels

Présentation du Service

Les Configuration Services logiciels (« Configuration Services logiciels ») aident le Client à installer certaines applications logicielles ou à modifier certains paramètres du système d'exploitation en rapport avec son achat de nouveaux Systèmes Dell pris en charge. Les processus des Configuration Services de Dell valident l'installation de l'application logicielle et des paramètres du système d'exploitation au sein du système d'exploitation chargé dans l'usine Dell au cours des processus de fabrication. Ils permettent d'appliquer les applications logicielles et les paramètres du système d'exploitation du Client aux Systèmes Dell pris en charge du Client au cours de leur fabrication.

Procédures du Service et responsabilités de Dell

Le processus de chaque projet Configuration Services comprenant des Configuration Services logiciels est le suivant :

Lancement du projet

- Le cas échéant, le chef de projet Configuration Services ou le service commercial Dell collabore avec le Client pour documenter et acquérir les besoins techniques du Client dans la Fiche technique.
Le cas échéant, le Client en valide l'exactitude et vérifie les besoins en approuvant et en renvoyant la Fiche technique à Dell. Le Client accepte un processus de vérification de la configuration de deux jours ouvrés s'il utilise le service Online First Article ; le Client dispose d'un identifiant de connexion sécurisé qui expire à 23h59 le second jour, heure locale du Client.

Développement du projet

- Le cas échéant, le technicien Configuration Services développe le projet Configuration Services pour permettre de charger en usine le logiciel et les paramètres du système d'exploitation du client demandés par le Client.

Achèvement du projet

- Les processus de fabrication en usine ont pour but d'aider le Client à vérifier que le logiciel et les paramètres du système d'exploitation du Client sont installés conformément aux spécifications du fabricant.
- Le projet est prêt pour les commandes groupées.

Responsabilités du Client

Le Client doit :

- créer, tester et vérifier que l'application logicielle et les paramètres du système d'exploitation fonctionnent conformément aux besoins du Client sur la ou les plates-formes matérielles prises en charge qui seront achetées ;
- Le cas échéant, compléter, valider l'exactitude et vérifier les exigences en approuvant et en renvoyant la Fiche de caractéristiques techniques à Dell.
- Veiller à aviser Dell pour toute demande d'utilisation du service Dell Online First Article pour valider la configuration. Le client accepte un processus de vérification de la configuration de 2 jours ouvrés. Les identifiants de connexion du Client expirent à 23h59 le second jour, heure locale du Client. Au cours du développement initial du Projet Configuration Services, compléter le Certificat de conformité d'exportation d'image certifiant que l'image soumise par le Client peut être exportée par Dell en dehors du pays où elle est soumise à Dell.
- Fournir la clé du produit pour le système d'exploitation s'il ne s'agit pas d'un produit de Dell OEM.



Exigences du Service :

- L'installation logicielle est disponible pour les systèmes construits à l'aide des systèmes d'exploitation chargés à l'usine Dell (tels que les systèmes d'exploitation Microsoft Windows non grand public). Le Client doit vérifier auprès de son chef de projet Configuration Services que les capacités du Service intègrent le ou les système(s) d'exploitation chargé(s) à l'usine Dell souhaité(s) par le Client.
- Service à appliquer aux paramètres du système d'exploitation requis du Client pour les systèmes construits avec seulement les systèmes d'exploitation OEM Microsoft Windows.

Prestations exclues des Configuration Services logiciels :

- Test de compatibilité des applications logicielles avec le système.
- Installation de l'application logicielle ou configuration du système d'exploitation sur une image fournie par le Client.
- Toutes activités autres que celles spécifiquement énoncées dans la présente Annexe.



Annexe 6

Configuration Services - Configuration Services standard

Présentation du Service

La souscription du Client aux Configuration Services standard (« Configuration Service(s) standard ») offre une méthode pour recevoir les Systèmes Dell pris en charge configurés avec le Service souscrit par le Client, sans établir de demande formelle de projet ni répondre à des exigences minimales d'unités. Ces services ont été prédéfinis et peuvent être appliqués aux Systèmes Dell pris en charge du Client au cours de leur fabrication. Les Configuration Services standard disponibles comprennent : numéros d'inventaire, rapport sur les actifs, paramètres du BIOS, partitionnement du disque dur, paramètres du système d'exploitation et installation de l'application.

Procédures du Service et responsabilités de Dell

Pour commander un Configuration Service standard, le Client peut sélectionner le service concerné sur le site Web de Dell. Un agent commercial de Dell peut également ajouter le service concerné à la commande. Les Configuration Services standard suivants sont disponibles :

Étiquetage standard des équipements

Une étiquette sur laquelle les informations relatives à l'ordinateur telles que numéro de série, numéro de modèle etc. est apposée sur l'ordinateur. Les numéros d'inventaire suivants sont disponibles :

- Garantie de base – champs inclus : numéro de service, code de service express, numéro de commande, coordonnées de l'assistance de Dell
- ProSupport – champs inclus : numéro de service, code de service express, numéro de commande, coordonnées de Dell ProSupport
- Adresse MAC – champs inclus : numéro de service et adresse MAC
- Informations du système – champs inclus : numéro de service, code de service express, modèle, date de fabrication, adresse MAC, vitesse du processeur, mémoire

Détails de la commande – champs inclus : numéro de service, code de service express, numéro de commande, date de fabrication

Étiquetage STOP

Étiquetage de sécurité pour les équipements protégés contre le vol par le système d'enregistrement international STOP, qui rend difficile la revente des équipements volés, pour ne pas dire impossible

Rapports standard sur les équipements

Le Service de rapport standard sur les équipements produit un rapport prédéfini détaillant les informations relatives au système et à la commande. Ce rapport sera fourni au client initialement par e-mail dans un tableur Microsoft Excel en pièce jointe (.XLS). Champs inclus dans le rapport sur les équipements : numéro de compte, numéro d'inventaire (le cas échéant), description du châssis, style du châssis, nom de l'entreprise, nom de l'ordinateur, CPU, adresse d'expédition 1, adresse d'expédition 2, adresse d'expédition 3, ville d'expédition, État d'expédition, code postal d'expédition, pays d'expédition, nom du client, numéro du client, numéro de service Dell, code de service express, taille du disque dur, OS installé, adresse MAC 1, adresse MAC 2, adresse MAC 3, date de fabrication, mémoire, modèle, numéro de commande, numéro du bon de commande, vitesse du processeur, date d'expédition prévue et expiration de la garantie 3 ans, expiration de la garantie 4 ans ou expiration de la garantie 5 ans.



Configuration du système : paramètres BIOS

Les paramètres BIOS standard suivants peuvent être commandés (certains paramètres ne peuvent pas être commandés sur certaines plates-formes dans des combinaisons spécifiques) :

- AC Power Recovery (Récupération de l'alimentation secteur) : AC Power Recovery détermine ce qui arrive lorsque l'alimentation secteur du système est restaurée.
- Virtualization (Virtualisation) : permet d'activer ou de désactiver l'utilisation, par le moniteur de machine virtuelle (VMM, Virtual Machine Monitor), des capacités matérielles supplémentaires fournies par la technologie Intel Virtualization pour l'E/S directe.
- SpeedStep : permet d'activer ou de désactiver la fonction SpeedStep d'Intel. SpeedStep permet au processeur de répondre aux besoins de performance instantanée de l'opération exécutée, tout en réduisant la consommation d'énergie et la dissipation de chaleur.
- Wake-On-LAN : cette option permet d'alimenter l'ordinateur arrêté lorsqu'elle est déclenchée par un signal LAN spécial.
- Bluetooth : permet de désactiver le dispositif Bluetooth sans fil. Ce paramètre est activé par défaut.
- Boot Sequence (Séquence de démarrage) : Boot Sequence détermine quel périphérique de stockage des données est utilisé pour démarrer l'ordinateur. Les appareils de stockage des données comprennent les disques durs, CD, DVD, et clés USB.
- TPM Security (Sécurité TPM) : permet d'activer le module de plate-forme sécurisée (TPM) lors du POST. Ce paramètre est désactivé par défaut.
- NIC On W/PXE (Carte réseau avec PXE) : permet de démarrer l'ordinateur depuis un serveur ou un réseau avant le démarrage du système d'exploitation sur le disque dur local.
- Fastboot : permet d'accélérer le processus de démarrage en ignorant les options de test au démarrage.
- Wi-Fi : Cette option permet de désactiver l'appareil en Wi-Fi. Ce paramètre est activé par défaut.

Configuration du système : partitionnement du disque dur

Le disque dur principal d'un système peut être partitionné dans les tailles suivantes :

- Partition principale 50 %
- Partition principale 80 %
- Partition principale 90 %

Configuration du système : installation de l'application

Les Configuration Services de Dell installent et valident l'installation de l'application logicielle au cours du processus de fabrication des Systèmes Dell pris en charge. Les applications logicielles suivantes peuvent être installées en usine :

- Absolute : logiciel qui suit et sécurise en permanence les systèmes informatiques. Les ordinateurs peuvent être gérés et sécurisés à distance pour garantir la mise en œuvre et l'application correctes des processus de conformité.

Configuration du système : paramètres du système d'exploitation

Les réglages de l'alimentation d'un système peuvent être paramétrés selon les plans suivants :

- Équilibré – sur batterie : l'écran commence à s'éteindre au bout de 2 minutes et s'arrête au bout de 5 minutes ; le système est mis en veille au bout de 15 minutes et la luminosité est réglée à 20 %. Sur secteur : l'écran commence à s'éteindre au bout de 5 minutes, et s'arrête au bout de 10 minutes, le système est mis en veille après 30 minutes et la luminosité est réglée à 100 %.
- Équilibré – sur batterie : l'écran commence à s'éteindre au bout de 1 minute et s'arrête au bout de 2 minutes, le système est mis en veille après 5 minutes et la luminosité est réglée à 20 %. Sur secteur : l'écran commence à s'éteindre au bout de 2 minutes et s'arrête au bout de 3 minutes, le système est mis en veille après 10 minutes et la luminosité est réglée à 100 %.



- Économie d'énergie – sur batterie : l'écran commence à s'éteindre au bout de 1 minute et s'arrête au bout de 2 minutes, le système est mis en veille après 10 minutes et la luminosité est réglée à 20 %. Sur secteur : l'écran commence à s'éteindre au bout de 2 minutes et s'arrête au bout de 5 minutes, le système est mis en veille après 15 minutes et la luminosité est réglée à 100 %.
- Haute performance – sur batterie : l'écran commence à s'éteindre au bout de 5 minutes et s'arrête au bout de 10 minutes, le système n'est jamais mis en veille et la luminosité est réglée à 100 %. Sur secteur : l'écran commence à s'éteindre au bout de 10 minutes et s'arrête au bout de 15 minutes, le système n'est jamais mis en veille et la luminosité est réglée à 100 %.

Exigences du Service :

- L'installation logicielle est disponible pour les systèmes construits à l'aide des systèmes d'exploitation chargés à l'usine Dell de l'OEM Microsoft Windows Professionnel.
- Les paramètres du système d'exploitation sont disponibles pour les systèmes construits à l'aide de Microsoft Windows.

Prestations exclues des Configuration Services standard :

- Test de compatibilité des applications logicielles avec le système.
 - Toutes activités autres que celles spécifiquement énoncées dans la présente Annexe.
-



Annexe 7

Configuration Services : inscription Chrome

Présentation du Service

L'inscription à Chrome, disponible via CFS uniquement, comprend le déballage de chaque appareil, son inscription manuelle auprès du domaine du client, la mise à jour du système d'exploitation de Chrome vers la dernière version connue et la préparation de l'appareil pour expédition au client.

Procédures du Service et responsabilités de Dell

Le processus de chaque projet Configuration Services incluant l'Inscription Enterprise est le suivant :

Lancement du projet

- Le cas échéant, le chef de projet Configuration Services ou le service commercial Dell collabore avec le Client pour documenter et acquérir les besoins techniques du Client dans la Fiche technique.
Le cas échéant, le Client en valide l'exactitude et vérifie les besoins en approuvant et en renvoyant la Fiche technique à Dell. Le Client accepte un processus de vérification de la configuration de deux jours ouvrés s'il utilise le service Online First Article ; le Client dispose d'un identifiant de connexion sécurisé qui expire à 23h59 le second jour, heure locale du Client.

Achèvement du projet

- Les processus de fabrication en usine ont pour but d'aider le Client à vérifier que le logiciel et les paramètres du système d'exploitation du Client sont installés conformément aux spécifications du fabricant.
- Le projet est prêt pour les commandes groupées.

Responsabilités du Client :

Le Client doit :

- confirmer qu'un domaine Google et une console de gestion ont bien été configurés dans la société ou l'organisation ;
- confirmer que le profil du domaine est bien configuré et prêt à être déployé ;
- fournir les données d'identification nécessaires pour l'authentification de l'inscription :
 - adresse e-mail Google (nom d'utilisateur)
 - mot de passe Google
- Le cas échéant, compléter, valider l'exactitude et vérifier les exigences en approuvant et en renvoyant la Fiche de caractéristiques techniques à Dell.
- Veiller à aviser Dell pour toute demande d'utilisation du service Dell Online First Article pour valider la configuration. Le client accepte un processus de vérification de la configuration de 2 jours ouvrés. Les identifiants de connexion du Client expirent à 23h59 le second jour, heure locale du Client.

Prestations exclues des Configuration Services d'inscription :

- Test de compatibilité des applications logicielles avec le système.
- Toutes activités autres que celles spécifiquement énoncées dans la présente Annexe
- Une vérification des mises à jour du SE est incluse au moment du traitement, mais les mises à jour suivantes ont lieu sur le site du client



Annexe 8

Configuration Services : provisionnement en usine

Permet aux clients de faire précharger leurs fichiers de gestion des systèmes à l'usine Dell afin de réduire les délais de provisionnement.

Présentation du Service

Le provisionnement Configuration Services aide le Client à configurer un système d'exploitation Windows Professionnel propre, avec l'agent logiciel de provisionnement tiers, ainsi qu'à soumettre le module de provisionnement nécessaire à l'installation du contenu fourni par le Client via le processus en usine en ligne standard de Dell. Les logiciels de provisionnement tiers permettent au Client d'inscrire automatiquement des ressources via une méthode d'exportation d'applications, de mises à jour et de réglementations vers un seul package de provisionnement (PPKG) et les composants nécessaires pour permettre au processus de provisionnement en usine en ligne de réduire les interruptions de service des utilisateurs finaux et de supprimer les importants volumes de trafic de données de l'emplacement de l'utilisateur final.

Cette offre permettra aux systèmes d'être livrés directement au Client final et d'inscrire directement l'unité dans le logiciel tiers du Client afin d'alimenter le système dans son environnement.

Les processus des Configuration Services de Dell valident et testent le fichier du module de provisionnement du Client, puis le chargent au cours des processus de fabrication, permettant d'appliquer le déploiement du contenu Client aux Systèmes Dell pendant leur fabrication.

Procédures du Service et responsabilités de Dell

Le processus de chaque projet Configuration Services qui inclut un provisionnement est le suivant :

Lancement du projet

- Le chef de projet Configuration Services collabore avec le Client pour identifier et documenter les besoins techniques de ce dernier dans la Fiche de caractéristiques techniques.
- Le Client valide et vérifie les exigences en approuvant la Fiche de caractéristiques techniques et en la retournant à Dell.
- Le Client vérifie, approuve et renvoie le Certificat de conformité d'exportation à Dell, certifiant que le module de provisionnement soumis par le Client peut être exporté par Dell hors du pays où le module de provisionnement est soumis à Dell. Le Certificat d'exportation est exigé lors de la mise en place initiale du projet Configuration Services.
- Le Client fournit le package de provisionnement à Dell. Le package de provisionnement sera envoyé à Dell via File Transfer Application.

Développement du projet

- Le cas échéant, le technicien Configuration Services développe le Projet Configuration Services pour permettre de charger en usine le module de provisionnement du Client avec les options de Système d'exploitation Windows Professionnel sélectionnées (tel que mentionné ci-dessus) et de réaliser toutes autres personnalisations demandées par le Client.
- Le package de provisionnement est validé et testé au cours des processus de fabrication de Dell, garantissant que le package de provisionnement du Client est correctement chargé lors de la construction initiale du système en usine.

Achèvement du projet

- Les processus de fabrication en usine assureront l'installation du package de provisionnement tel qu'il a été fourni à Dell.
- Le projet est lancé pour l'exécution des commandes.



Responsabilités du client. Avant de soumettre un package de provisionnement à Dell, le Client doit :

- Conserver une copie de ce package de provisionnement, ainsi que de l'ensemble des données ou programmes Client utilisés dans le cadre du développement et de l'envoi du package de provisionnement. DELL DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ POUR LA PERTE OU LA RÉCUPÉRATION DES DONNÉES OU DES PROGRAMMES D'UN PACKAGE DE PROVISIONNEMENT OU DE PLATES-FORMES MATÉRIELLES PRISES EN CHARGE.
- Utiliser la console de provisionnement tierce pour créer, tester et vérifier que le package de provisionnement fonctionne conformément aux besoins du Client sur la ou les plates-formes matérielles prises en charge qui seront achetées. Dell n'est pas responsable de la disponibilité ni des performances de la console de provisionnement tierce. De plus, des conditions distinctes de l'éditeur du logiciel de provisionnement tiers régissent les obligations et les droits du Client en ce qui concerne la console de provisionnement tierce.
- S'assurer que chaque package de provisionnement contient toutes les applications et les règles nécessaires.
- S'assurer que le package de provisionnement ne contient pas d'informations d'identification personnelles.
- Le cas échéant, compléter, valider l'exactitude et vérifier les exigences en approuvant le document des caractéristiques techniques, puis en le renvoyant à Dell.
- S'assurer qu'il dispose d'une licence appropriée auprès de l'éditeur de logiciel tiers pour accéder aux Services ainsi qu'à la console et au logiciel de provisionnement tiers et les utiliser.
- S'assurer que la licence est en place pour tous les logiciels au sein du package de provisionnement.
- S'assurer que la console est configurée pour inscrire automatiquement les systèmes.
- Le Client fournit le package de provisionnement à Dell. Le package de provisionnement sera envoyé à Dell via File Transfer Application.

Exigences du Service :

- Le package de provisionnement doit être créé à l'aide de la console de provisionnement tierce. Aucun autre outil ne peut être utilisé pour ce processus.
- Les Configuration Services de provisionnement sont disponibles uniquement pour certains systèmes d'exploitation tiers, tels que définis par Dell. Vérifier les fonctionnalités des systèmes d'exploitation et versions pris en charge avec le chef de projet Configuration Services.
- Le package de provisionnement doit être validé sur les plates-formes matérielles prises en charge pour les configurations qui seront achetées. Si le Client ne dispose pas de la plate-forme/configuration matérielle spécifique prise en charge, il devra acheter un système de développement à utiliser lors de l'élaboration et du test du package de provisionnement.

Prestations exclues du provisionnement Configuration Services :

- Provisionnement octroi de licence pour tout logiciel tiers, systèmes d'exploitation ou autres éléments contenus dans un package de provisionnement
- Installation physique de tout matériel ou logiciel sans rapport avec le provisionnement du Configuration Service.
- Création d'un package de provisionnement.
- Dépannage ou support technique pour la création d'un package de provisionnement.
- Test de compatibilité du matériel ou des applications spécifiques au client avec le package de provisionnement.
- Toutes activités autres que celles spécifiquement énoncées dans la présente Annexe.



Annexe 9

Configuration Services - Connected Configuration

Présentation du Service

Le service Dell Connected Configuration offre la possibilité de placer une instance du logiciel de gestion des systèmes du Client (« Solution de déploiement du Client ») à l'intérieur des installations Dell via une connexion Internet sécurisée. Ce service donne au Client l'accès à un environnement virtuel ou physique hébergé sur des installations Dell pour le stockage ou la maintenance de sa Solution de déploiement. Le Client aura la possibilité d'effectuer des tâches de configuration à l'intérieur d'installations Dell qui n'auraient pu être réalisées qu'une fois le système reçu par le Client et connecté au réseau de ce dernier.

Procédures du Service et responsabilités de Dell

Le service Connected Configuration s'utilise en combinaison avec les Services pris en charge listés dans la présente Description du Service. Il est toutefois disponible aussi pour certains systèmes Dell Precision, OptiPlex, Latitude et XPS. La Solution de déploiement du Client sera hébergée dans un Centre de configuration Dell et connectée au réseau du Client grâce à un tunnel sécurisé. Cette connexion sécurisée servira de passerelle entre l'environnement du Client et celui de Dell/du fournisseur, avec une bande passante maximale de 5 Mbit/s. Le Client peut utiliser le tunnel sécurisé afin d'avoir accès à plus d'options de personnalisation pour les autres solutions de déploiement, incluant, sans s'y limiter, le chiffrement et autres fonctionnalités d'accès et de sécurité, l'administration basée sur les rôles, la détection Active Directory et autres configurations de sécurité, de bases de données et de réseaux. La durée maximale du processus de déploiement sera fixée à quatre (4) heures, suivies d'une intervention du technicien de dix (10) minutes par appareil configuré, pour le lancement et l'exécution des séquences de tâches automatisées. La capacité d'exécution des commandes sera calculée en fonction des volumes d'unités prévus et de la capacité de la Solution de déploiement du Client, définis en coordination avec Dell au cours du processus de délimitation du champ d'application du service. Le calcul prendra en compte le temps moyen de déploiement par unité et le nombre maximal d'unités pouvant être déployées simultanément. Le Service est soumis à la validation par Dell de la solution de déploiement du système d'exploitation proposée par le Client. Dans le cadre de la validation, Dell collaborera avec le Client pour collecter et analyser les informations issues de l'environnement du Client relatives à son processus de provisionnement du système d'exploitation.

La solution de déploiement peut être établie sur du matériel physique appartenant au Client ou sur une machine virtuelle. S'il choisit d'utiliser une solution matérielle physique, le Client pourra fournir ses solutions de déploiement et intégrer le matériel (propriété du Client) concerné dans le ou les Centres de configuration Dell. Dans le cas d'une machine virtuelle, le Client aura la possibilité de créer un disque dur virtuel (VHD) à partir de son environnement de déploiement et de l'envoyer à Dell afin que ce dernier l'héberge dans un environnement conçu et maintenu par Dell.

Les commandes du Client seront passées via le processus du cycle de vente Dell et circuleront dans le processus de fabrication Dell standard. Les autres Services pris en charge choisis par le Client seront mis en œuvre lors du processus de fabrication et n'entrent pas dans le champ du service Connected Configuration.

Le Client doit défendre, indemniser et exempter Dell de toute responsabilité face à toute réclamation ou action découlant d'une instruction du Client concernant la configuration des Systèmes Dell pris en charge à l'aide de la connexion sécurisée et du service Connected Configuration, ou tout manquement du Client à se conformer aux termes, conditions et responsabilités énoncés dans la présente Description du service. Le Client reconnaît et accepte par la présente que la société Dell est autorisée à prendre toutes les mesures raisonnables permettant de protéger les équipements physiques ou tout autre aspect de l'environnement informatique de Dell et/ou d'une tierce partie qui pourraient être concernés par un risque à la sécurité introduit par le Client dans les équipements physiques ou les environnements informatiques de Dell ou de cette tierce partie.



Dispositions supplémentaires

Le Service peut être exécuté en dehors du pays où se situent le Client et/ou Dell. Occasionnellement, et conformément aux termes du Contrat passé entre Dell et le Client, Dell peut modifier le lieu de prestation des Services et/ou les parties effectuant le Service (sous réserve, toutefois, que Dell demeure responsable de la prestation du Service auprès du Client). Si une quelconque supposition volumétrique de Dell ou du Client utilisée pour déterminer l'ampleur d'un projet de Service Connected Configuration est déterminée comme étant matériellement en dehors des exigences réelles permettant d'effectuer la prestation du Service (incluant, les volumes d'unités prévus par le Client, le temps moyen de déploiement par unité, le nombre maximal d'unités pouvant être déployées simultanément à l'aide de la solution de déploiement du Client, et/ou des facteurs liés à la configuration nécessitant plus de temps pour la tâche), Dell est en droit de modifier le tarif et la capacité d'exécution pour tenir compte de ces changements.

Le Client reconnaît et consent à être responsable du traitement des données et en charge de l'exportation de toute donnée se trouvant sur un équipement matériel, disque physique, toute machine virtuelle hébergée ou un autre composant fourni par lui-même à Dell (« Solution de déploiement du Client »), dans tout logiciel de gestion des systèmes utilisé par lui-même en lien avec les Services (les « Logiciels du Client » ou le « Contenu Client », comme défini ci-dessous), le cas échéant, et selon la définition qui est faite des données par chaque pays/entité, notamment l'Union européenne (UE), et à ce que la société Dell soit le sous-traitant des données pour le compte du présent Client dans le cadre de la prestation des Services. Le Client reconnaît et accepte qu'il est responsable du respect des législations applicables en matière de confidentialité des données en vigueur en tant que responsable du traitement des données et de l'exportation des données, et que Dell est responsable du respect des législations applicables en matière de confidentialité des données en vigueur en tant que sous-traitant des données. Le Client indemniserait Dell pour toute violation de ses obligations en ce qui concerne le respect des législations applicables en matière de confidentialité des données en vigueur et pour tout manquement à remplir ses obligations conformément aux dispositions applicables exposées dans le Contrat du Client lors de l'achat du ou des Systèmes Dell pris en charge et de la souscription au ou aux Services. Dell n'a aucune obligation de fournir et peut résilier le ou les Services en cas de violation par le Client de ses obligations dans le cadre de son Contrat. En outre, la société Dell ne peut être tenue responsable d'aucun dommage découlant d'une violation par le Client. Par ailleurs, le Client peut s'exposer à des frais et coûts supplémentaires pour toute perte ou tout dommage matériels ou temporels, subis par Dell ou ses prestataires de services. Le Client informera immédiatement Dell et travaillera de bonne foi avec Dell pour résoudre toute question afférente à une défaillance, un défaut, une déficience ou tout autre problème dans le cadre du respect de ses obligations en vertu de la loi applicable en matière de confidentialité des données et de toute disposition annexe du Contrat.

En cas de problèmes ou d'erreurs causés par le Client empêchant Dell d'exécuter le service dans l'environnement sur site dans les délais impartis, Dell se coordonnera avec le Client pour expédier lesdites unités « en l'état » à partir du point de défaillance ou à partir d'une séquence de tâches simplifiée avant le point de défaillance. Les clients recevant des unités « en l'état » doivent savoir que la responsabilité de l'achèvement de la configuration des unités sera effectuée par le Client et au sein de son environnement. Des retards sur les commandes futures peuvent se produire sans confirmation de la résolution de l'échec à Dell.

Services exclus

Les activités suivantes sont exclues du Service :

- Création par Dell d'une séquence de tâches, d'une image ou d'un autre contenu client (le « Contenu client ») pour le compte du Client ;
- Support ou maintenance de toute Solution de déploiement du Client ou tout Logiciel du Client par Dell, à condition cependant que toute Solution de déploiement du Client possédant un contrat actif de support ou de maintenance Dell soit entretenue par Dell conformément au dit contrat ;
- Services de migration des données ;
- Développement de toute propriété intellectuelle créée spécifiquement à l'intention exclusive du Client ;
- Préprovisionnement des données d'actifs des systèmes clients ;
- Résolution des problèmes ou des défaillances sur la Solution de déploiement du client ;
- Toute activité autre que celles spécifiquement énoncées dans la présente Description du service.

La présente Description du service ne confère au Client aucune autre garantie que celles prévues par les dispositions de son contrat de services principal ou de son Contrat, selon le cas.



Connected Configuration : responsabilités du Client et exigences techniques

Le Client doit respecter voire dépasser les exigences et responsabilités suivantes relatives à l'achat, à l'activation et à l'utilisation des solutions de service basées sur le matériel physique ou la machine virtuelle. Le manquement du Client à fournir un élément ou à accomplir une tâche requise par les présentes Responsabilités du Client concernant le service Connected Configuration pourra retarder ou empêcher Dell dans l'exécution du Service.

Dans le cas où un Client « utilisateur final » fait appel à des tiers (sous-traitants, agents, intégrateurs de systèmes et/ou partenaires de distribution), le terme « Partenaire du Client » désigne un tiers utilisé par le Client utilisateur final (« Client utilisateur final »).

- Responsabilités du Partenaire du Client (le cas échéant) :
 - Communiquer par écrit au Client utilisateur final toutes les responsabilités du Client énoncées dans le présent contrat.
 - Faciliter les communications, le paramétrage d'instructions ou désigner l'équipe Services Dell pour travailler directement avec le Client utilisateur final à cet effet.
 - Fournir ou faire en sorte que le Client utilisateur final fournisse les livrables nécessaires à l'exécution du service (instructions de travail du Client, document relatif aux besoins client en matière de VPN, Solution de déploiement du client [physique ou virtuelle], etc.).
- Le Client désignera un interlocuteur unique (« Interlocuteur du client ») et des interlocuteurs techniques (« Interlocuteurs techniques »), selon les besoins, pour gérer la mise en place et l'entretien de chaque environnement régional Connected Configuration.
- Ces interlocuteurs devront avoir une connaissance pratique des composants de l'infrastructure à prendre en compte durant la prestation des Services et fourniront des services de support comprenant, sans s'y limiter :
 - L'Interlocuteur du client aura autorité pour agir pour le compte du Client dans tous les aspects du Service, y compris pour signaler des problèmes aux personnes appropriées au sein de l'entreprise du Client et pour résoudre des conflits d'exigences.
 - L'Interlocuteur du client garantira que toute communication entre le Client et Dell, y compris toutes les questions ou requêtes relatives au projet, passe par le Chef de projet Dell approprié.
 - L'Interlocuteur du client fournira dans les meilleurs délais un accès aux points de contact techniques et métier ainsi qu'aux données et informations requises pour les problèmes entrant dans le cadre du présent Service.
 - L'Interlocuteur du client veillera à ce que les interlocuteurs stratégiques du Client soient présents aux réunions importantes ainsi qu'aux présentations des livrables.
 - L'Interlocuteur du client obtiendra et partagera les exigences, informations, données, décisions et validations nécessaires à chaque projet.
- Le Client est tenu de mettre à disposition le matériel et les logiciels nécessaires pour assurer une solution de déploiement appropriée et sécurisée, définie avec Dell lors de la délimitation du champ d'application de la solution. La solution définie doit prendre en charge les volumes de déploiement de systèmes clients prévus.
- Le Client doit fournir une (1) Solution de déploiement configurée (matériel, logiciels et contenus du Client) pour chaque Centre de configuration Dell régional où les services Connected Configuration seront disponibles.
- Le Client est responsable de la maintenance, de la sécurité, de la gestion, de la surveillance et du support de ses Logiciels et/ou de son Matériel, et le Client accepte qu'un problème de support ou de maintenance concernant lesdits Logiciels et/ou Matériel libérera Dell de son obligation de réaliser le Service jusqu'à ce que ce problème de support ou de maintenance soit résolu.
- Le Client assurera la création et la maintenance d'une connexion sécurisée entre son réseau et chaque Centre de configuration Dell. La connexion réseau sécurisée doit respecter (ou dépasser) les exigences de sécurité VPN site à site de Dell.



- Le Client est tenu de créer et de gérer un processus de déploiement PXE (Preboot Execution Environment) dont l'exécution n'excèdera pas une durée de quatre (4) heures, et qui limitera la durée maximale de l'intervention du technicien à dix (10) minutes, pour le lancement et le déploiement du système client.
 - Il incombe au Client de :
 - Configurer l'environnement de démarrage PXE
 - Tester/valider les plates-formes matérielles client à acheter. Avant la transition vers la ou les nouvelles plates-formes matérielles client, le Client doit acheter de nouvelles plates-formes sans services et effectuer l'intégration et le test des nouveaux modèles et des packages de pilotes au sein de la solution de déploiement du système d'exploitation du Client. Le système d'exploitation doit être livré par la solution de déploiement du système d'exploitation du Client (déploiement sur matériel vierge). Il ne peut y avoir de dépendance nécessitant un système d'exploitation/une image existant(e) sur le système.
 - Les plates-formes matérielles client sans port réseau (RJ-45) sur le système doivent valider le processus de déploiement PXE à l'aide de la carte réseau USB à NIC approuvée par le centre de configuration Dell. La supportabilité de l'adaptateur de réseau spécifique doit être vérifiée par votre Chef de projet Configuration Services.
- Le Client est tenu de fournir et de maintenir les instructions de déploiement de son système d'exploitation : instructions de lancement du déploiement du système d'exploitation, instructions d'identification de la fin du déploiement, instructions d'arrêt du système avant l'expédition et étapes de dépannage à suivre en cas de panne pendant le déploiement du système client.
 - Les instructions de déploiement du système d'exploitation client doivent inclure des instructions claires et des captures d'écran pour permettre aux techniciens de l'usine Dell d'initier et de vérifier le bon achèvement du déploiement de votre solution.
 - La séquence de tâches et les instructions de travail du Client doivent inclure une « analyse complète » comme l'une des tâches finales de la séquence de tâches. Cette boîte de dialogue « analyse complète » permet aux techniciens de l'usine de s'assurer du succès de l'opération. L'« analyse complète » doit rester visible jusqu'à l'intervention du technicien.
- Le Client tiendra à jour la Solution de déploiement client, les déploiements de système, les pilotes et le système d'exploitation, et s'assurera de la disponibilité du contenu requis pour les déploiements de systèmes clients dans son environnement de gestion des systèmes hébergé dans le ou les Centres de configuration Dell. Le Client doit utiliser son environnement hébergé de gestion des systèmes pour les déploiements des systèmes clients afin de minimiser le trafic réseau et de réduire le temps de traitement des déploiements de systèmes.
- Le Client est responsable du support et du dépannage liés à la Solution de déploiement client. Les défaillances de la Solution de déploiement du Client peuvent retarder l'expédition des commandes du Client ou obliger Dell à expédier les unités du Client avec une séquence de **tâches réduite ou « en l'état »**. Le Client doit fournir une réponse prompte aux demandes de support pour limiter les délais de commande ou les réductions de services fournis. Par conséquent, Dell demande au Client de fournir des contacts de support réguliers et des contacts de remontée au cas où le ou les contacts principaux de l'événement ne sont pas disponibles. La responsabilité du Client en matière de support et de dépannage comprend les éléments suivants :
 - Fournir des contacts, notamment des listes de distribution d'e-mail, des numéros de téléphone (bureau/mobile) et des contacts de gestion à utiliser pour :
 - Support pendant les heures de bureau locales
 - Support pendant le week-end et en dehors des heures de bureau
 - Notifications de maintenance et d'interruption de service du centre de configuration Dell



- Le support de la Solution de déploiement du Client inclut le dépannage des éléments suivants :
 - Environnement de démarrage PXE client
 - Serveur de déploiement client et groupes de limites (serveur Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM)/gestion des points de terminaison Configuration Manager, partage de distribution Microsoft Deployment Toolkit, etc.)
 - Étapes de la séquence de tâches de déploiement client, WIM de démarrage, packs de pilotes et contenu d'application, gestion des erreurs, analyse complète, etc.
 - Gestion réseau/connexion(s) VPN sécurisée(s) site à site de pare-feu
- Les Clients qui utiliseront une instance virtuelle de la Solution de déploiement du client doivent respecter les exigences relatives à la machine virtuelle Dell Connected Configuration (par exemple : taille du disque dur de la machine virtuelle, taille de mémoire, cœurs de processeur, format d'exportation VHD).
- Les Clients qui utiliseront des infrastructures matérielles pour le déploiement du système client (serveur, pare-feu/point de terminaison VPN, commutateur(s) réseau(x), garderont tous les firmware et matériels contenus dans ces ressources. Dell collaborera avec le client en cas de besoin pour avoir accès aux actifs fournis en vue de leur maintenance ou de leur réparation. Dell peut également collaborer avec le Client en vue du redémarrage d'un système en cas de panne grave ou de mise à jour de firmware. En aucun cas un contrat de maintenance conclu avec un tiers du Client n'autorisera le Client ou tout tiers à accéder aux locaux de Dell sans la reconnaissance et l'acceptation écrites relatives à un tel accès.
- Les infrastructures matérielles fournies par le Client permettront d'obtenir, de configurer et de gérer le matériel requis pour les Services comme suit :
 - Le matériel sera montable en rack.
 - Jusqu'à 4U d'espace rack pourront être utilisés.
- Les modifications apportées par le Client aux spécifications de déploiement pendant l'exécution du Service pourront retarder ou empêcher Dell dans l'exécution du Service. Les Clients doivent suivre les pratiques d'excellence en matière de gestion des changements pour s'assurer que les modifications sont correctement documentées, testées, approuvées et communiquées, avant la mise en œuvre de la production. La mise en œuvre de la production doit être coordonnée afin de limiter l'interruption du Service en évitant les heures de production du centre de configuration Dell (pour plus d'informations, contactez le chef de projet Dell). Informer le chef de projet Dell des futures modifications dès que possible vous aidera à limiter les interruptions et à autoriser des cycles de traitement de commande supplémentaires. Le Client doit informer le chef de projet Dell des éléments suivants :
 - Modifications prévues aux spécifications de déploiement du Client
 - Les fenêtres de maintenance/ interruption de service du département IT interne du client impactant la solution de déploiement du système d'exploitation client du Client
 - Modification des volumes de commandes prévus et/ou du temps nécessaire pour déployer les systèmes du client au-delà de 4 heures



Annexe 10

Configuration Services - Connected Provisioning

Présentation du Service

Le service Connected Provisioning de Dell permet de configurer les systèmes clients du Client à l'aide de sa solution de gestion des points de terminaison (Unified Endpoint Management - UEM) via une connexion Internet sécurisée au sein de la chaîne logistique Dell. Le Client aura la possibilité d'effectuer des tâches de configuration à l'intérieur d'installations Dell qui n'auraient pu être réalisées qu'une fois le système reçu par le Client et connecté à Internet.

Procédures du Service et responsabilités de Dell

Le service Connected Provisioning s'utilise en combinaison avec les Services compatibles listés dans la présente Description du Service. Il est toutefois disponible aussi pour certains systèmes Dell Precision, OptiPlex, Latitude et ordinateurs portables XPS.

Un système d'exploitation Microsoft Windows Professionnel propre sera chargé sur les systèmes et des pilotes de production Dell seront injectés.

Les systèmes seront automatiquement inscrits auprès de l'environnement de gestion des points de terminaison du Client avant la connexion à Internet à l'aide des entrées que le Client fournira à Dell via un portail Dell ou des connexions B2B (y compris, mais sans s'y limiter, le nom de l'organisation, l'ID de client et les informations de groupe). Il incombe au Client de s'assurer de l'exactitude de ces entrées, et le non-respect de la fourniture d'entrées précises peut retarder le traitement de la commande du Client pour les Services et les Produits pris en charge.

Si nécessaire et pris en charge, l'agent UEM nécessaire pour faciliter l'inscription et le provisionnement automatisés pour ces solutions de gestion des points de terminaison sera installé avant la connexion à Internet. Les conditions d'utilisation distinctes du fournisseur de solutions UEM du Client s'appliqueront à l'utilisation par le Client de cette solution UEM.

Dell effectuera les tâches suivantes pour chaque nouveau système matériel de PC au cours du service Connected Provisioning de Dell :

- Le technicien Dell rattachera les systèmes matériels des PC nouvellement construits et achetés du Client à l'environnement de déploiement via une connexion Ethernet filaire.
- Le technicien Dell lancera ensuite le processus de provisionnement UEM défini. Le temps de contact requis ne doit pas dépasser dix (10) minutes pour démarrer le processus de déploiement sans aucune autre interaction du technicien requise avant la fin du processus. Le processus de déploiement global ne doit pas dépasser quatre (4) heures.
- Le processus de provisionnement UEM géré par le Client configure automatiquement les systèmes en fonction de leur mise en œuvre de la solution.
- Une fois le processus terminé (écran vert), le technicien Dell prépare l'ordinateur pour l'expédition finale.
- En cas d'échec (écran rouge), Dell enverra le problème au SPOC du Client pour qu'il puisse être examiné et corrigé.

Les commandes du Client seront passées via le processus du cycle de vente Dell et circuleront dans le processus de fabrication Dell standard. Les autres Services pris en charge choisis par le Client seront mis en œuvre lors du processus de fabrication et n'entrent pas dans le champ du service Connected Provisioning.

Le Client doit défendre, indemniser et exempter Dell de toute responsabilité face à toute réclamation ou action découlant d'une instruction du Client concernant la configuration des Systèmes Dell pris en charge à l'aide de la connexion sécurisée et du service Connected Provisioning, ou tout manquement du Client à se conformer aux termes, conditions et responsabilités énoncés dans la présente Description du service. Le Client reconnaît et accepte par la présente que la société Dell est autorisée à prendre toutes les mesures raisonnables permettant de protéger les équipements physiques ou tout autre aspect de l'environnement informatique de Dell et/ou d'une tierce partie qui pourraient être concernés par un risque à la sécurité introduit par le Client dans les équipements physiques ou les environnements informatiques de Dell ou de cette tierce partie.



Dispositions supplémentaires

Le Service peut être exécuté en dehors du pays où se situent le Client et/ou Dell. Occasionnellement, et conformément aux termes du Contrat passé entre Dell et le Client, Dell peut modifier le lieu de prestation des Services et/ou les parties effectuant le Service (sous réserve, toutefois, que Dell demeure responsable de la prestation du Service auprès du Client). Si une quelconque supposition volumétrique de Dell ou du Client utilisée pour déterminer l'ampleur du Service Connected Provisioning est déterminée comme étant matériellement en dehors des exigences réelles permettant d'effectuer la prestation du Service (incluant, les volumes d'unités prévus par le Client, le temps moyen de déploiement par unité et/ou des facteurs liés à la configuration nécessitant plus de temps pour la tâche), Dell est en droit de modifier le tarif et la capacité d'exécution pour tenir compte de ces changements.

Le Client reconnaît et consent à être responsable du traitement et de l'export de toute donnée se trouvant sur du matériel physique provisionné par la solution de gestion des points de terminaison du Client utilisé par lui-même en lien avec les Services (le(s) « Logiciel(s) du Client » ou le « Contenu du Client », comme défini ci-dessous), le cas échéant, et selon la définition qui est faite des données par chaque pays/entité, notamment l'Union européenne (UE), et à ce que Dell soit chargé de traiter ces données pour le compte du présent Client dans le cadre de la prestation des Services. Le Client reconnaît et accepte qu'il est responsable du respect des législations applicables en matière de confidentialité des données en vigueur en tant que responsable du traitement des données et de l'exportation des données, et que Dell est responsable du respect des législations applicables en matière de confidentialité des données en vigueur en tant que sous-traitant des données. Le Client indemniserà Dell pour toute violation de ses obligations en ce qui concerne le respect des législations applicables en matière de confidentialité des données en vigueur et pour tout manquement à remplir ses obligations conformément aux dispositions applicables exposées dans le Contrat du Client lors de l'achat du ou des Systèmes Dell pris en charge et de la souscription au ou aux Services. Dell n'a aucune obligation de fournir et peut résilier le ou les Services en cas de violation par le Client de ses obligations dans le cadre de son Contrat. En outre, la société Dell ne peut être tenue responsable d'aucun dommage découlant d'une violation par le Client. Par ailleurs, le Client peut s'exposer à des frais et coûts supplémentaires pour toute perte ou tout dommage matériels ou temporels, subis par Dell ou ses prestataires de services. Le Client informera immédiatement Dell et travaillera de bonne foi avec Dell pour résoudre toute question afférente à une défaillance, un défaut, une déficience ou tout autre problème dans le cadre du respect de ses obligations en vertu de la loi applicable en matière de confidentialité des données et de toute disposition annexe du Contrat.

Services exclus

Les activités suivantes sont exclues du Service :

- Création par Dell d'une automatisation de provisionnement ou d'un autre contenu client (le « Contenu client ») pour le compte du Client ;
- Support ou maintenance de toute Solution de gestion des points de terminaison du Client ou tout Logiciel du Client par Dell, à condition cependant que toute Solution de gestion des points de terminaison du Client possédant un contrat actif de support ou de maintenance Dell soit entretenue par Dell conformément au dit contrat ;
- Services de migration des données client ;
- Développement de toute propriété intellectuelle créée spécifiquement à l'intention exclusive du Client ;
- Résolution des problèmes ou des défaillances sur le Solution de gestion unifiée des points de terminaison du client ;
- Toute activité autre que celles spécifiquement énoncées dans la présente Description du service.

La présente Description du service ne confère au Client aucune autre garantie que celles prévues par les dispositions de son contrat de services principal ou de son Contrat, selon le cas.



Connected Provisioning : responsabilités du Client et exigences techniques

Le Client doit respecter ou dépasser les exigences et responsabilités suivantes pour acheter ce service. Le manquement du Client à fournir un élément ou à accomplir une tâche requise par les présentes Responsabilités du Client concernant le service Connected Provisioning pourra retarder ou empêcher Dell dans l'exécution du Service.

- Le Service est soumis à la validation par Dell de la solution de provisionnement UEM du Client. Dans le cadre de la validation, Dell collaborera avec le Client pour collecter et analyser les informations issues de l'environnement UEM du Client relatives à son processus de provisionnement.
- Le Client désignera un interlocuteur unique (« Interlocuteur du client ») et des administrateurs UEM techniques (« Interlocuteurs techniques »), selon les besoins, pour gérer l'entretien de chaque environnement Connected Provisioning régional.
- Ces interlocuteurs devront avoir une connaissance pratique des composants à prendre en compte durant la prestation des Services et fourniront des services de support comprenant, sans s'y limiter :
 - L'Interlocuteur du client aura autorité pour agir pour le compte du Client dans tous les aspects du Service, y compris pour signaler des problèmes aux personnes appropriées au sein de l'entreprise du Client et pour résoudre des conflits d'exigences.
 - L'Interlocuteur du client garantira que toute communication entre le Client et Dell, y compris toutes les questions ou requêtes relatives au projet, passe par le spécialiste des services connectés Dell.
 - L'Interlocuteur du client fournira dans les meilleurs délais un accès aux points de contact techniques et métier ainsi qu'aux données et informations requises pour les problèmes entrant dans le cadre du présent Service.
 - L'Interlocuteur du client veillera à ce que les interlocuteurs stratégiques du Client soient présents aux réunions importantes ainsi qu'aux présentations des livrables.
 - L'Interlocuteur du client obtiendra et partagera informations de profil, données, décisions et validations nécessaires.
- Le Client est tenu de mettre à disposition un provisionnement adapté et sécurisé, défini avec Dell lors de la délimitation du champ d'application de la solution.
- Le Client est responsable de la maintenance, de la sécurité, de la gestion, de la surveillance et de l'assistance concernant sa solution de la gestion des points de terminaison, et le Client accepte qu'un problème d'assistance ou de maintenance concernant ladite solution de gestion des points de terminaison libérera Dell de son obligation de réaliser le Service jusqu'à ce que ce problème d'assistance ou de maintenance soit résolu.
- Le Client est tenu de configurer et de gérer un processus de provisionnement de gestion des points de terminaison dont l'exécution n'excèdera pas une durée de quatre (4) heures, et qui limitera la durée maximale de l'intervention du technicien à dix (10) minutes, pour le lancement et le déploiement du système client.
- Les modifications apportées par le Client aux spécifications de provisionnement lors de la prestation du Service peuvent ne pas être appliquées aux systèmes qui ont déjà commencé le processus de provisionnement.
- Il incombe au Client de sélectionner l'une des options de système d'exploitation Dell Windows Professionnel disponibles via son profil.
- Le Client est responsable de toute erreur de provisionnement due à la gestion unifiée des points de terminaison du Client ; L'interlocuteur technique du Client remédiera au problème en temps opportun. Si le problème n'est pas résolu, Dell se réserve le droit d'annuler les commandes abandonnées.



Annexe 11

Configuration Services - Ready Image

Présentation du Service

Le Service Dell Ready Image permet de configurer les produits d'informatique utilisateur du Client avec une version spécifique de Windows Professionnel, un module linguistique et les pilotes requis pour charger un système d'exploitation sain et prévisible, qui n'inclut aucun logiciel supplémentaire.

Procédures du Service et responsabilités de Dell

Le Service Ready Image s'utilise en combinaison avec les autres Services compatibles indiqués dans la présente Description du Service. Il est également disponible pour certains produits Dell Precision, OptiPlex, Latitude et ordinateurs portables XPS (« Systèmes Dell pris en charge »).

Les produits peuvent être inscrits dans Microsoft Autopilot si les informations requises sont fournies avec la commande.

Le Client doit défendre, indemniser et exempter Dell de toute responsabilité face à toute réclamation ou action découlant d'une instruction du Client concernant la configuration des Systèmes Dell pris en charge à l'aide du Service Ready Image, ou tout manquement du Client à se conformer aux termes, conditions et responsabilités énoncés dans la présente Description du service.

Dispositions supplémentaires

Le Service peut être exécuté en dehors du pays où se situent le Client et/ou Dell. Occasionnellement, et conformément aux termes du Contrat passé entre Dell et le Client, Dell peut modifier le lieu de prestation des Services et/ou les parties effectuant le Service (sous réserve, toutefois, que Dell demeure responsable de la prestation du Service auprès du Client). Si une quelconque supposition volumétrique de Dell ou du Client utilisée pour déterminer l'ampleur du Service Connected Provisioning est déterminée comme étant matériellement en dehors des exigences réelles permettant d'effectuer la prestation du Service (incluant, les volumes d'unités prévus par le Client, le temps moyen de déploiement par unité et/ou des facteurs liés à la configuration nécessitant plus de temps pour la tâche), Dell est en droit de modifier le tarif et la capacité d'exécution pour tenir compte de ces changements.

Services exclus

Les activités suivantes sont exclues du Service :

- Provisionnement ou octroi de licence pour tout logiciel tiers, de systèmes d'exploitation ou d'autres éléments contenus dans l'image Ready Image
- Installation physique de tout matériel ou logiciel sans rapport avec le Service d'imagerie de configuration.
- Création d'une image personnalisée.
- Dépannage ou support technique dans le cadre de tests de Ready Image propres au client.
- Tests de compatibilité avec l'image Ready Image d'applications ou de matériel spécifique du client.
- Toutes activités autres que celles spécifiquement énoncées dans la présente Annexe.

La présente Description du service ne confère au Client aucune autre garantie que celles prévues par les dispositions de son contrat de services principal ou de son Contrat, selon le cas.

