

Description du service

Services de configuration Dell EMC - Entreprise

Présentation de votre contrat de service

Les Services de configuration¹ de Dell Technologies - Entreprise (individuellement dénommés « Service de configuration » et collectivement les « Services ») correspondent à une gamme de services comprenant : configurations matérielles et logicielles, configurations de système d'exploitation, chargement d'images logicielles, installation d'applications, rapports sur les équipements, identification et étiquetage des équipements et intégration des composants matériels dans vos nouveaux systèmes Dell PowerEdge™ (« Systèmes Dell pris en charge ») dans leur phase de construction.

Champ d'application de votre contrat de service

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

1. Services d'imagerie (présentés en détail dans l'Annexe de service 1),
2. Services de marquage des actifs (présentés en détail dans l'Annexe de service 2),
3. Services de création de rapports sur les actifs (présentés en détail dans l'Annexe de service 3),
4. Services de configuration matérielle (présentés en détail dans l'Annexe de service 4),
5. Services de configuration logicielle (présentés en détail dans l'Annexe de service 5),
6. Services de configuration standard (présentés en détail dans l'Annexe de service 6)
7. Services de configuration PowerEdge (présentés en détail dans l'Annexe de service 7)

À noter : Les Annexes de service jointes à la présente Description du service comprennent les spécifications de chacun des Services de configuration proposés par Dell. Seules la ou les Annexes de service relatives à des Services de configuration 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 Services de configuration susmentionnés auprès de Dell, sur la base d'un paiement par système à déterminer entre les parties. Le ou les Service(s) de configuration spécifique(s) souscrits par le Client et le prix associé à de tels Services de configuration seront indiqués sur la facture, la confirmation de commande ou le bon de commande du Client. En souscrivant aux présents « Services de configuration » auprès de Dell, le Client accepte d'être lié aux obligations découlant de l'ensemble des conditions générales stipulées dans la présente Description de 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 Services de configuration 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.

¹ Les termes « Dell » ou « Dell Technologies », tels qu'utilisés dans le présent document, désignent l'entité commerciale applicable Dell (« Dell ») mentionnée sur votre Bon de commande Dell, ainsi que l'entité commerciale applicable Dell EMC (« Dell EMC ») mentionnée sur votre Bon de commande Dell EMC. L'utilisation de « Dell » dans le présent document n'indique aucunement une modification de la dénomination sociale de l'entité Dell ou EMC avec laquelle vous avez traité.



Responsabilités du Client

Pour chaque Service de configuration 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 Services de configuration ;
- 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 Services de configuration effectuée par Dell ;
- selon les besoins², remplir, contrôler l'exactitude, approuver et renvoyer la Fiche technique ;
- 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 Services de configuration ;
- 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 nécessaire³, 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 services de configuration souscrits (« unité de vérification client »). 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 23 h 59 le deuxième jour, 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 Services de configuration 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 Services de configuration sur une Unité de vérification client.

Conditions générales

Projet de Services de configuration. La prestation de certains Services de configuration par Dell s'accomplit à travers le développement et la gestion d'un « Projet de services de configuration »⁴. Chaque commande de Services de configuration placée par le Client simultanément à l'achat de nouveaux Systèmes Dell pris en charge peut être gérée par Dell comme un Projet de services de configuration individuel. Si le Client commande plusieurs Services de configuration simultanément à l'achat de nouveaux Systèmes Dell pris en charge, ils peuvent être regroupés au sein d'un seul Projet de services de configuration ; le cas échéant, lorsque des types de système spécifiques empêchent le regroupement des Projets de configuration, ils sont traités comme des Projets de services de configuration distincts. Chaque projet de services de configuration 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 services de configuration. Les modifications apportées par le Client à un Projet de services de configuration 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 de services de configuration distinct.

² Si le Client souscrit des Services de configuration standard conformément à l'Annexe 6, aucune Fiche technique ne lui est communiquée en rapport avec sa commande, sauf si une telle Fiche est associée à une offre PowerEdge ou personnalisée.

³ Si le Client souscrit des Services de configuration standard conformément à l'Annexe 6, aucune Fiche technique ne lui est communiquée en rapport avec sa commande, sauf si une telle Fiche est associée à une offre PowerEdge ou personnalisée.

⁴ Si le Client souscrit des Services de configuration standard conformément à l'Annexe 6, aucune Fiche technique ne lui est communiquée en rapport avec sa commande, sauf si une telle Fiche est associée à une offre PowerEdge ou personnalisée.



Partenaires Dell. Dell peut faire appel à des sociétés affiliées et à des sous-traitants pour ses prestations de Services de configuration. Les Services de configuration peuvent être exécutés en dehors du pays où se situent le Client et/ou Dell. Occasionnellement, Dell peut modifier le lieu de prestation des Services de configuration et/ou les parties exécutant les Services de configuration, sous réserve toutefois que Dell demeure responsable de la prestation des Services de configuration 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 commerciaux) pour le représenter et collaborer avec Dell dans la mesure nécessaire à la prestation des Services de configuration 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 services de configuration 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 services de configuration 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 Services de configuration, y compris tout Projet de services de configuration 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 Service de configuration 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 Services de configuration 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.

Risque de perte. Le client assumera le risque de perte pour tous les systèmes Dell pris en charge pour lesquels les Services sont exécutés par Dell et qui sont présents dans les locaux de Dell pendant l'exécution des Services, et pendant que les systèmes Dell pris en charge sont en cours de transfert des locaux de Dell vers le site du client.

Produits tiers. Les « Produits tiers » recouvrent tous les matériels, Pièces de service de configuration (telles qu'elles sont définies dans 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 Services de configuration. 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 employés 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 droit d'auteur) 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 SES SERVICES LOGISTIQUES 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 et documents soumis à Dell, ne devront pas comporter d'informations 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 services de configuration ne contient d'informations d'identification personnelle. Pour tout complément d'informations, veuillez contacter votre ingénieur commercial Dell. **NE SOUMETTEZ 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 adressés 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'a pas à 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 l'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 services de configuration (par exemple, les services de configuration d'équipement, les services de configuration matérielle ou les services de configuration logicielle). Tout certificat d'exportation requis doit être rempli, signé et renvoyé à Dell avant l'implémentation du projet de services de configuration applicables par Dell. Si Dell doit obtenir une licence d'exportation pour les produits tiers afin d'assurer la prestation des services de configuration, 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, indemnisera et tiendra Dell indemne sur demande eu égard 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 Services de configuration, 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 Services de configuration 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 Services de configuration. 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 Services de configuration assurés conformément à la Spécification technique. Si Dell estime raisonnablement que les Services de configuration envisagés ne sont pas réalisables techniquement, Dell se réserve le droit de refuser de procéder à la prestation des Services de configuration. Dell ne garantit en aucun cas que les Services de configuration 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 des tierces parties.

Contrôle des modifications. Pour les travaux supplémentaires non spécifiés dans le Projet de Services de configuration ou la Fiche technique correspondante, résultants : (i) d'une modification demandée dans le champ d'application du Projet de services de configuration, (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 Service de configuration ni aucun droit qui lui est conféré en vertu de la présente Description du service à un tiers.

Disponibilité des services de configuration. Les Services de configuration 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 Services de configuration sont disponibles sur PowerEdge™ et le ou les systèmes de stockage.



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 fourniture du présent Service est régie par un contrat de services distinct conclu avec Dell qui autorise expressément la vente du Service (le « Contrat-cadre »). Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre Contrat-cadre lié aux Services, contactez votre agent commercial Dell. 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 auprès de Dell ⁵ Services	
	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 ou 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 ou 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.

⁵ Ce tableau fait référence uniquement à des entités commerciales Dell, mais pas aux entités commerciales EMC.



* Les clients peuvent accéder à leur site⁶ www.dell.com local en se rendant simplement à l'adresse www.dell.com à partir d'un ordinateur connecté à Internet depuis leur région, ou en choisissant l'option de sélection d'une région ou d'un pays sur le site Dell, à l'adresse <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

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 subséquentement 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/servicesdescriptions/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.

© 2020 Dell Inc. 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.

⁶ REMARQUE : certains produits de stockage, de protection des données, convergés et hyperconvergés ne sont pas disponibles à la vente sur les sites Web dell.com locaux et doivent être achetés auprès de votre entité commerciale EMC.



Annexe 1

Services de configuration - Services d'imagerie

Présentation du Service

L'imagerie logicielle du Service de configuration offre 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 Services de configuration de Dell valident et testent l'Image du Client, 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 de services de configuration comprenant des Services d'imagerie de configuration est le suivant :

Lancement du projet

- Le cas échéant, le chef de projet des Services de configuration 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 jours ouvrés s'il utilise le service Online First Article ; le Client dispose d'un identifiant de connexion sécurisé qui expire à 23 h 59 le second jour, heure locale du Client.
- 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 d'intégration personnalisée en usine.
- Le Client fournit l'Image à Dell. L'image peut être soumise à Dell via FTA/FTP, ou sur CD, DVD, clé USB ou disque dur transmis par courrier postal à Dell. Dans certains cas, les Images peuvent être soumises à Dell par envoi d'un système complet.

Développement du projet

- Le cas échéant, le Technicien des services de configuration développe le Projet de services de configuration 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.

Avant de soumettre chaque 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.
- Vérifier que chacune des Images contient tous les pilotes requis et qu'il n'existe pas de matériel non pris en charge au sein du Gestionnaire de périphériques autre que le matériel documenté dans la Fiche technique.
- Vérifier qu'aucune Image ne contient de Données d'identification personnelle.
- Le cas échéant, compléter, valider l'exactitude et vérifier les besoins en approuvant et en renvoyant la Fiche technique 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 deux jours ouvrables. Les identifiants de connexion du Client expirent à 23 h 59 le deuxième jour, heure locale du Client. Au cours du développement initial du Projet de services de configuration, 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 créées à l'aide d'outils d'imagerie majeurs, notamment CloneZilla, DISM (Windows Server). Vérifier auprès du Chef de projet (PM) des Services de configuration 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 d'imagerie de configuration sont disponibles pour les Images élaborées à l'aide des principaux systèmes d'exploitation, telles que les différentes versions de Microsoft® Windows® et Linux. Vérifier les capacités d'autres systèmes d'exploitation avec le PM des Services de configuration.
- 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 doit 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 :

- Fourniture ou licence de 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 de restauration d'image CD/DVD/USB pour certaines images Windows. 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 de services de configuration 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 de configuration pour connaître la disponibilité du support de restauration d'image.



Annexe 2

Services de configuration - Service d'étiquetage des équipements

Présentation du Service

Le service d'étiquetage des équipements des services de configuration (« 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 de services de configuration comprenant des Services d'étiquetage des équipements est le suivant :

Lancement du projet

- Le cas échéant, le chef de projet des Services de configuration 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 des Services de configuration 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.
- Au besoin, le Client fournit les produits tiers consignés (les numéros d'inventaire) à Dell.

Développement du projet

- Si applicable, l'ingénieur des services de configuration 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 services de configuration 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 services de configuration.
- 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 à l'approvisionnement 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 des services de configuration :

- 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 50,8mm x 25,4mm 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 des Services de configuration.

Non inclus avec les services d'étiquetage des équipements :

- Fourniture 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

Services de configuration - Services de rapport sur les équipements

Présentation du Service

Les Services de rapport sur les équipements (« Service(s) de rapport sur les équipements ») des Services de configuration 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 de services de configuration comprenant des Services de rapport des équipements est le suivant :

Lancement du projet

- Le cas échéant, le chef de projet des Services de configuration 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 services de configuration 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 des Services de configuration 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 :

- Fourniture 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

Services de configuration : Service de configuration-matérielle

Présentation du Service

Les Services de configuration matérielle offrent une méthode pratique et efficace au Client pour faire installer certains matériels non standard (« Pièces des services de configuration ») 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 des services de configuration*, 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 des services de configuration varie en fonction de la zone géographique. Vérifiez les limitations/variations régionales auprès du chef de projet des Services de configuration.

Procédures du Service et responsabilités de Dell

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

Lancement du projet

- Le cas échéant, le chef de projet des Services de configuration 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 jours ouvrés s'il utilise le service Online First Article ; le Client dispose d'un identifiant de connexion sécurisé qui expire à 23 h 59 le second jour, heure locale du Client.
- Dell se procure les pièces des services de configuration ou le Client les fournit à Dell.
- Le chef de projet des Services de configuration collabore avec les équipes internes de Dell ou avec le Client pour établir le processus d'inventaire des Pièces des services de configuration.
- Le cas échéant, les certifications réglementaires obligatoires sont reçues du Client pour les Pièces des services de configuration (en d'autres termes, le Client reçoit la certification réglementaire du fournisseur des pièces des services de configuration 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 des services de configuration 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 des services de configuration 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 des services de configuration (et de licences logicielles associées, le cas échéant) à Dell à l'initiation du Projet de services de configuration, notamment tous les pilotes nécessaires au fonctionnement correct des Pièces des services de configuration.
- Certifier que les Pièces des services de configuration 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 des services de configuration 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 Services de configuration.
- créer, tester et vérifier que les pièces des services de configuration 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 des services de configuration fournies (consignées) par le client, collaborer avec Dell pendant toute la durée du cycle de vie du projet pour maintenir l'approvisionnement de Dell en volumes adéquats de pièces des services de configuration 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 prévisions quantitatives trimestriels et annuels afin de maintenir un approvisionnement suffisant pour les nouvelles commandes par le client de systèmes Dell pris en charge et pour ses demandes de remplacement de pièces des services de configuration dans le cadre des services de remplacement des pièces des services de configuration ;
- Envisager de commander une Unité de vérification client pour s'assurer que les Services de configuration matérielle correspondent aux besoins du Client
- Vérifier que l'intégration des Pièces des services de configuration est conforme aux lois, réglementations et obligations régionales/locales. Vérifier les restrictions potentielles avec le chef de projet des Services de configuration.

Prestations exclues du service de configuration matérielle :

- Personnalisation ou configuration de Pièces des services de configuration 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 Services de configuration autre que la confirmation d'installation des Pièces des services de configuration conformément à la Fiche technique.
- Créations de pilotes de matériel.
- Dépannage ou assistance technique spécifique aux Pièces des services de configuration.
- Révision ou modifications techniques du système Dell pris en charge pour y accueillir les pièces des services de configuration.
- Test de compatibilité des Pièces des services de configuration 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 des services de configuration

- Les Services de remplacement des pièces des services de configuration sont conçus pour une prestation le jour ouvré suivant - si disponible - lors de l'expédition des Pièces des services de configuration 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 des services de configuration 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 SERVICES DE CONFIGURATION N'EST PAS GARANTI.
- Les services de remplacement de pièces des services de configuration sont limités aux pièces des services de configuration 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 services de configuration matérielle. Les Pièces des services de configuration 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 des services de configuration.
- Les prestations et exclusions du Service de remplacement de pièces des services de configuration 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 des services de configuration – Pièces incluses des services de configuration

Les services de remplacement de pièces des services de configuration sont disponibles pour les pièces des services de configuration suivantes :

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 des services de configuration – Pièces exclues des services de configuration

Les services de remplacement de pièces des services de configuration ne sont PAS disponibles pour les pièces des services de configuration suivantes :

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 consignés
- Logiciel
- Matériel POS
- Paramètres/configuration du BIOS
- Étiquetage d'équipement
- RAID auto
- Logos BIOS

Processus de remplacement des pièces des services de configuration

L'expédition de Pièces des services de configuration 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 des services de configuration, une commande de remplacement est expédiée au client, comme indiqué ci-dessus dans la section Services de remplacement et d'assistance relatifs aux pièces des services de configuration. 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 des services de configuration pour connaître les capacités de remplacement des pièces des services de configuration pour la zone APJ (offres limitées)

Remplacement des pièces des services de configuration par rapport à la garantie du produit

Le Service de remplacement des pièces des services de configuration est un service d'échange à valeur ajoutée qui complète l'offre de service Dell de configuration matérielle ; 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 des services de configuration. LE SERVICE DE REMPLACEMENT DE PIÈCES DES Services de configuration NE CONSTITUE PAS UNE GARANTIE.

Limitations du Service de remplacement de pièces des services de configuration

- Le Service de remplacement de pièces des services de configuration est disponible pour les Pièces des services de configuration qui ont été approvisionnées et installées sur les Systèmes Dell pris en charge du Client utilisant les Services de configuration matérielle. 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 des services de configuration.
- Le Service de remplacement de pièces des services de configuration 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 des services de configuration peuvent être neuves ou reconditionnées, comme l'autorise la législation locale.
- La période de couverture du Service de remplacement de pièces des services de configuration 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 des services de configuration dans certaines zones géographiques. Vérifiez les obligations et restrictions locales avec votre chef de projet des Services de configuration.
- L'exécution du service de remplacement des pièces des services de configuration utilise la garantie du fabricant d'origine qui s'applique aux pièces des services de configuration du client, le cas échéant.



Présentation du Service

Les Services de personnalisation du BIOS des Services de configuration 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 de Services de configuration comprenant des Services de personnalisation BIOS des services de configuration est le suivant :

Lancement du projet

- Le cas échéant, le chef de projet des Services de configuration 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.
- Veillez à aviser Dell pour toute demande d'utilisation du service Dell Online First Article pour valider la configuration.

Développement du projet

- Le technicien des services de configuration 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 services de configuration 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 deux jours ouvrés ; ses identifiants de connexion expirent le second jour à 23 h 59, heure locale du Client.
- Fournir toute assistance raisonnable demandée par Dell pour obtenir la licence d'exportation nécessaire à la prestation du service de configuration.
- 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 jour 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 des Services de configuration 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 services de configuration :

- Fourniture ou octroi de licence pour toute application logicielle tierce.
- Installation physique de tout matériel ou logiciel sans rapport avec le Service BIOS des Services de configuration
- 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

Services de configuration - Services de configuration logicielle

Présentation du Service

Les Services de configuration logicielle (« Services de configuration logicielle ») 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 Services de configuration de Dell valident l'installation de l'application logicielle et des paramètres du système d'exploitation au cours des processus de fabrication et 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 de services de configuration comprenant des services de configuration logicielle est le suivant :

Lancement du projet

- Le cas échéant, le chef de projet des Services de configuration 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 23 h 59 le second jour, heure locale du Client.

Développement du projet

- Le cas échéant, le technicien des services de configuration développe le projet de services de configuration 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 besoins en approuvant et en renvoyant la Fiche technique 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 deux jours ouvrés. Les identifiants de connexion du Client expirent à 23 h 59 le deuxième jour, heure locale du Client. Au cours du développement initial du Projet de services de configuration, 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 avec les principaux systèmes d'exploitation telles que les différentes versions de Microsoft® Windows® et de Linux. Le Client doit vérifier auprès de son PM des services de configuration que les capacités du Service intègrent le ou les système(s) d'exploitation 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 Microsoft® Windows®.

Prestations exclues des services de configuration :

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



Annexe 6

Services de configuration – Services de configuration standard

Présentation du Service

La souscription du Client aux Services de configuration standard (« Service(s) de configuration 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 Services de configuration standard disponibles comprennent : numéros d'inventaire, rapport sur les actifs et paramètres du RAID.

Procédures du Service et responsabilités de Dell

Pour commander un Service de configuration 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 Services de configuration standard suivants sont disponibles :

Étiquetage standard des équipements

Une étiquette sur laquelle les informations relatives à l'ordinateur telles que numéro de service, numéro de modèle etc. est apposée sur l'ordinateur. Les étiquettes d'équipement suivantes 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

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 RAID

Les paramètres RAID standard suivants peuvent être commandés (certains paramètres ne peuvent pas être commandés sur certaines plateformes dans des combinaisons spécifiques) :

- RAID 1, SINGLE CNTR ON 2HDD
- FAILOVER_HOTSPARE
- RAID 0 SINGLE CNTR ON 1HDD
- RAID 5, SINGLE CNTR ON 3HDD



- RAID 10, SINGLE CNTR ON 4HDD
- RAID5, SINGLE CNTR ON ALL HDD
- RAID 5, SINGLE CNTR ON 4HDD
- RAID 6, SINGLE CNTR ON 6HDD
- RAID 6, SINGLE CNTR ON 4HDD
- RAID 5, SINGLE CNTR ON 5HDD
- RAID 10, SINGLE CNTR ON 6HDD
- RAID 6, SINGLE CNTR ON 5HDD
- RAID 10, SINGLE CNTR ON 8HDD

Prestations exclues des services de configuration standard :

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



Annexe 7

Services de configuration – Services de configuration PowerEdge

Présentation du service

L'achat par le Client des Services de configuration PowerEdge fournit une méthode de réception des systèmes Dell pris en charge configurés avec les paramètres système (offre de base) pour PowerEdge avec des services PowerEdge complémentaires achetés par le Client, tout en configurant une demande formelle de projet et en respectant les exigences minimales. Les services de configuration PowerEdge ne sont disponibles que pour les produits PowerEdge. Ces services peuvent être appliqués aux systèmes Dell pris en charge par le Client au fur et à mesure qu'ils sont fabriqués dans l'usine Dell ou dans les sites 2T/usine. Les services de configuration PowerEdge disponibles comprennent les paramètres BIOS, les paramètres IDRAC, le gel du micrologiciel, le RAID personnalisé, les numéros d'inventaire standard, les numéros d'actifs du client, le rapport standard, le rapport personnalisé, le chargement d'image fourni par le client et la modification de l'emplacement de la carte personnalisée.

Procédures du Service et responsabilités de Dell

Pour commander un Service de configuration PowerEdge, un agent commercial Dell ajoutera les paramètres système pour les services PowerEdge (offre de base) à la commande. Le service commercial peut ensuite ajouter également l'un des services complémentaires disponibles dans la commande. Les paramètres système pour PowerEdge (offre de base) sont requis pour l'ajout de l'un des services complémentaires. Les Services de configuration PowerEdge suivants sont disponibles :

Paramètres système pour PowerEdge - nombre illimité de paramètres système (paramètres du BIOS, paramètres IDRAC, gels de micrologiciel, options RAID).

- BIOS, comme indiqué dans l'annexe 3.

Services complémentaires PowerEdge : nombre illimité de paramètres système, numéros d'inventaire personnalisés/standard, rapport sur les actifs personnalisé/standard, chargement d'image fourni par le Client.

- Création d'images, comme indiqué dans l'annexe 1.
- Numéros d'inventaire, comme indiqué dans l'annexe 2.
- Rapports sur les ressources, comme indiqué dans l'annexe 3.
- Numéros d'inventaire standard décrits dans l'annexe 6.
- Modification de l'emplacement de la carte, comme indiqué dans le document 4.

Exigences du Service :

- L'installation de logiciels est disponible pour les systèmes construits sur Microsoft® Windows®.
- Le paramétrage de système d'exploitation est disponible pour les systèmes construits sur les systèmes d'exploitation Microsoft® Windows®.

Prestations exclues des services de configuration PowerEdge :

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

