

Description du service

Dell EMC Services ProDeploy Client Suite (Basic Deployment, ProDeploy et ProDeploy Plus)

Introduction

Le présent document ainsi que les annexes qui lui sont rattachées (la « Description du service ») exposent les caractéristiques des services Basic Deployment Client, ProDeploy Client et ProDeploy Plus Client (chacun désigné comme un « Service » et, collectivement, les « Services »). Ensemble, ces Services forment l'offre ProDeploy Client Suite de Dell (« ProDeploy Suite »).

Dell EMC Services (« Dell ») a le plaisir de vous proposer ces Services conformément à la présente Description de service. Votre devis, le bon de commande ou tout autre type de facture ou confirmation de commande signé par les deux parties (selon le cas, le « Bon de commande ») indiquera le nom du ou des Services et des options que vous avez achetés. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre ou vos contrats de service, contactez votre agent commercial.

Champ d'application de votre contrat de service

Chaque niveau de Service de l'offre ProDeploy Suite correspond à une annexe spécifique rattachée à la présente Description du service, qui décrit plus en détail les caractéristiques du Service concerné. Veuillez noter que toutes les caractéristiques du service Basic Deployment sont également disponibles pour les Clients (définis ci-dessous) ayant souscrit l'offre ProDeploy, et que toutes les caractéristiques des services Basic Deployment et ProDeploy sont disponibles pour les Clients ayant souscrit l'offre ProDeploy Plus. Les caractéristiques de ces Services sont les suivantes :

- **Service Basic Deployment** : configuration des paramètres du BIOS, application de numéros d'inventaire aux Produits pris en charge (définis ci-dessous), application de la Ship Box Label et création de rapports sur les ressources (comme décrit plus en détail dans l'Annexe A incluse) ;
- **Service ProDeploy** : création d'images, installation distante ou sur site, provisionnement Dell, développement d'un plan d'implémentation par un ingénieur en déploiement Dell, documentation du ou des produits avec formation à leur utilisation et instructions concernant les tâches à effectuer (le « Transfert des connaissances ») (comme décrit plus en détail dans l'Annexe B incluse) ;
- **Service ProDeploy Plus** : Connected Configuration, migration des données, engagement d'un Technology Service Manager (TSM) via ProSupport Plus, 30 jours de support post-déploiement et crédits de formation (comme décrit plus en détail dans l'Annexe C incluse).
- **Tous les services** : incluent également un interlocuteur unique pour la gestion des projets de déploiement à distance (le « Project Manager »), ainsi qu'un accès au portail TechDirect.

Tâches préalables au déploiement

Dell et le Client doivent effectuer toutes les tâches nécessaires, listées dans la présente Description du service en tant que responsabilités incombant au Client, pouvant l'être avant que le déploiement du ou des Services ne commence. Ces tâches valideront les suppositions, exigences, procédures et responsabilités exposées dans la présente Description du service. Dans le cas où une quelconque supposition, exigence, procédure ou responsabilité serait incorrecte, le prix et/ou le champ d'application du ou des Services peuvent être modifiés pour mieux refléter l'environnement d'exploitation actuel via la procédure de contrôle des changements.



Les clients achetant Basic Deployment, avec des options fixes, n'auront pas d'activités de pré-déploiement supplémentaires à effectuer, car leurs informations de configuration seront choisies à l'avance en fonction de la version de Basic Deployment sélectionnée au moment de l'achat.

Accès au portail TechDirect

Les clients ayant souscrit à ProDeploy Client Suite, peu importe le niveau de service, ont accès au portail TechDirect.

Depuis ce portail, en fonction du Service souscrit, le Client peut effectuer de nombreuses tâches associées à son déploiement, y compris, sans s'y limiter :

- La spécification des détails de configuration, tels que les paramètres du BIOS et les numéros d'inventaire ;
- La saisie d'adresses de déploiement et l'accès aux instructions de travail sur site ;
- La création de profils réutilisables réunissant les paramètres de configuration et les informations détaillées des installations sur site ;
- Le téléchargement (bidirectionnel) de documents et d'outils clés.

TechDirect conservera les spécifications détaillées de tous les déploiements ProDeploy et les Clients TechDirect pourront, depuis le portail, vérifier, confirmer et approuver les spécifications des déploiements correspondants au(x) Service(s) souscrit(s) et utilisé(s). Pour utiliser le portail TechDirect, le Client devra en accepter les conditions d'utilisation. Pour cela, le Client devra soumettre les documents en lien avec le ou les Services qu'il a souscrits et qu'il utilise, incluant, sans s'y limiter, l'obligation qui lui est faite de vérifier, confirmer et approuver les spécifications des Produits pris en charge, pouvant être consultées sur le portail TechDirect, ainsi que les conditions relatives aux décharges de responsabilité de Dell et/ou aux présomptions de responsabilité du Client ayant un lien avec un quelconque aspect de l'utilisation du portail TechDirect par le Client, qu'il a acceptée en vertu des conditions d'utilisation qui lui sont exposées sur le portail TechDirect.

Responsabilités du Client

Le responsable du programme du Client collaborera avec le responsable du programme Dell et les représentants désignés pour assister l'exécution des tâches avant et pendant la prestation du ou des Services. Les responsabilités comprennent notamment :

- La mise à disposition des données techniques et la présentation des exigences nécessaires à la prestation du ou des Services dans les 10 jours ouvrés suivant la commande ;
- L'attribution d'un coordinateur de site à chaque site du Client où un déploiement physique du ou des Services est nécessaire ;
- La mise à disposition des ressources Client nécessaires pendant toute la durée du programme, dont les contacts techniques ;
- La coordination de la planification de toutes les ressources nécessaires requises pour le ou les Services ;
- Le maintien des communications afin d'empêcher tout conflit d'horaire ;
- L'accès aux installations et aux systèmes du Client, y compris à distance, selon les besoins de l'équipe Dell afin d'assurer la prestation du ou des Services ; et
- La remise de la documentation d'acceptation des spécifications ainsi que des documents d'acceptation en lien avec le site, une fois la prestation du ou des Services achevée, le cas échéant.



Autorisation d'accès. Le Client reconnaît et garantit qu'il a obtenu les autorisations adéquates pour que lui-même et Dell puissent accéder aux Produits pris en charge, aux données qu'ils contiennent et à tous leurs composants matériels et logiciels, dans le but d'assurer le ou les présents Services. Si le Client ne dispose pas de ces autorisations, il lui incombe de les obtenir à ses frais avant de contacter Dell pour demander la prestation du ou des présents Services.

Coopération avec les techniciens distants et sur site. Le Client et, le cas échéant, ses Utilisateurs finaux coopéreront et suivront les instructions fournies par les techniciens de déploiement Dell distants ou sur site.

Obligations sur site. Lorsque le ou les Services nécessiteront une intervention sur site, le Client fournira (sans coût supplémentaire pour Dell) un accès libre, sécurisé et suffisant à ses installations et aux Produits pris en charge, notamment un espace de travail suffisamment grand, l'électricité et une ligne téléphonique locale. Il devra également fournir un écran ou un dispositif d'affichage, une souris (ou un dispositif de pointage) et un clavier (sans coût supplémentaire pour Dell), si le système ne dispose pas déjà de ces éléments.

Sauvegarde des données ; suppression des données confidentielles. Le Client s'engage à sauvegarder l'ensemble des données, logiciels et programmes existant sur tous les systèmes concernés, avant et pendant la prestation du présent Service. Le Client est tenu d'effectuer régulièrement des copies de sauvegarde des données stockées sur tous les systèmes concernés, afin d'éviter d'éventuelles défaillances, modifications ou pertes de données. Il incombe en outre au Client de retirer toutes les informations confidentielles, exclusives ou personnelles et tous les supports amovibles tels que les cartes SIM, CD ou cartes PC, qu'un technicien sur site fournisse son assistance ou non. LA SOCIÉTÉ DELL NE POURRA EN AUCUN CAS ÊTRE TENUE RESPONSABLE DE :

- VOS INFORMATIONS CONFIDENTIELLES, PROPRIÉTAIRES OU PERSONNELLES ;
- LA PERTE OU LA CORRUPTION DE DONNÉES, PROGRAMMES OU LOGICIELS ;
- LA PERTE OU L'ENDOMMAGEMENT DE SUPPORTS AMOVIBLES ;
- LA CONSOMMATION DE DONNÉES OU LES APPELS VOCAUX FACTURÉS EN RAISON DU MANQUEMENT À RETIRER TOUTES LES CARTES SIM OU AUTRES SUPPORTS AMOVIBLES SITUÉS À L'INTÉRIEUR DES PRODUITS PRIS EN CHARGE RENVOYÉS À DELL ;
- LA PERTE D'UTILISATION D'UN SYSTÈME OU D'UN RÉSEAU ;
- TOUT ACTE OU OMISSION, Y COMPRIS DE NÉGLIGENCE, COMMIS PAR DELL OU PAR UN PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS.

La société Dell ne pourra être tenue de restaurer ou réinstaller tout programme ou donnée après la prestation du ou des Services. Les Clients qui ont souscrit à ProDeploy Plus et utilisent les services de migration des données doivent sauvegarder leurs données ou prendre les mesures appropriées dans le but d'empêcher tout risque de perte de données. Lors du renvoi de tout ou partie d'un Produit pris en charge, le Client n'inclura que le produit ou la pièce du Produit pris en charge demandé au téléphone par le technicien.

Garanties tierces. Le ou les Services peuvent nécessiter l'accès par Dell à des équipements matériels ou à des logiciels provenant de tierces parties. Les garanties de certains fabricants peuvent être annulées si Dell ou toute autre entité que le fabricant intervient sur lesdits équipements matériels ou logiciels. Il incombe au Client de vérifier que le ou les Services assurés par Dell n'affectent pas ces garanties ou, le cas échéant, que leur impact est acceptable par le Client. Dell décline toute responsabilité liée aux garanties tierces ou à l'impact potentiel du ou des Services sur ces garanties. DELL DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ LIÉE AUX GARANTIES TIERCES OU À L'IMPACT POTENTIEL DU OU DES SERVICES DELL SUR CES GARANTIES.

Partenaires du Client. Le Client peut faire appel à des tiers (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 du ou des 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 la société Dell et de la 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.



Produits tiers. Par « Produits tiers », l'on entend tout matériel, logiciel ou autre support tangible ou intangible (fourni par le Client à Dell ou fourni par Dell sur directives du Client) qui est utilisé par Dell en conjonction avec le ou les Services. Le Client garantit à Dell qu'il a obtenu toutes les licences, autorisations, certifications réglementaires ou validations 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 copyrights) des fournisseurs ou des propriétaires de ces Produits tiers. Le Client assume l'entière responsabilité quant aux exigences en matière de licences de logiciels. Sauf disposition contraire stipulée par écrit par le Client, le technicien Dell « acceptera » pour le compte du Client chacun des contrats électroniques qui font partie du processus d'installation. 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 L'IMPACT QUE LE OU LES SERVICES POURRAIENT AVOIR SUR LES GARANTIES DES PRODUITS TIERS. Dans toute la mesure permise par la législation locale applicable, Dell ne sera pas tenu pour 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 donnée personnelle ou 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 de donnée d'identification personnelle ni de donnée autrement personnelle. Sauf disposition contraire de la législation locale, par « informations d'identification personnelle », l'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 que tout Produit tiers qu'il soumet à Dell pour être utilisé dans le cadre du ou des présents Services ne contient pas de donnée d'identification personnelle. Pour tout complément d'informations, veuillez contacter votre agent commercial Dell. **NE SOUMETTEZ PAS À DELL DE PRODUITS TIERS 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 de création d'images (définis ci-dessous), ne contiennent pas de technologie protégée (par exemple, 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 certification d'exportation signée séparément peut être requise pour tous les Services de création d'images (la « Certification de conformité d'exportation d'image »). Dans certains pays, des autorisations d'exportation peuvent être nécessaires en conjonction d'un ou de plusieurs autres Services (par exemple : la configuration de numéros d'inventaire, la configuration de matériel ou la configuration de logiciels). Toute autorisation d'exportation requise doit être remplie, signée et renvoyée à Dell avant l'implémentation par Dell du ou des Services applicables. Si Dell doit obtenir une licence d'exportation pour les Produits tiers afin d'assurer sa prestation du ou des Services, le Client accepte de lui apporter, sans frais, toute assistance requise pour obtenir ladite licence, dans la limite du raisonnable.

Indemnisation par le Client. Le Client défendra, indemnisera et préservera Dell de toute 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 appropriés ou toute autre autorisation, certification réglementaire ou approbation associée 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 du ou des Services, ou (b) de toute déclaration inexacte concernant l'existence d'une licence d'exportation ou de 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 caractéristiques techniques. Il incombe au Client de déterminer ses caractéristiques techniques pour le ou les Services et, le cas échéant, de s'assurer que ces caractéristiques sont correctement documentées vis-à-vis de Dell. Le Client reconnaît qu'il lui appartient de choisir le ou les Services. Dell est en droit de s'appuyer sur les caractéristiques techniques fournies par le Client. La société Dell ne peut être tenue responsable des obligations ou dommages découlant de la prestation du ou des Services assurés conformément aux caractéristiques techniques du Client. Si Dell estime, dans la mesure du raisonnable et à sa discrétion, que le ou les Services envisagés ne sont pas réalisables techniquement, Dell se réserve le droit de refuser de procéder à la prestation du ou des Services. Dell ne garantit en aucun cas que le ou les Services fournis au Client répondront à toutes ses exigences, dans la mesure où Dell dépend de Produits tiers et de l'assistance apportée par le Client ou par des tiers.

Il est fortement recommandé au Client de se connecter via le service Online First Article (OFA) de Dell (la disponibilité de l'OFA varie selon la zone géographique) pour inspection et validation basées sur le ou les Services souscrits. Le client accepte un processus de vérification de la configuration de 2 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. Veuillez à aviser Dell pour toute demande d'utilisation du service Dell Online First Article pour valider la configuration.

Une fois l'inspection au moyen de l'OFA terminée, ou si le service OFA ne peut pas être effectué, le Client est invité à commander une unité de vérification d'échantillons pour inspecter sa configuration et l'approuver si elle est satisfaisante (le « Physical First Article »), et à utiliser le Physical First Article afin d'inspecter le ou les Services et de confirmer qu'ils fonctionnent comme prévu et comme requis par le Client. Dans le cas où le Client décide de ne pas commander de Physical First Article, toutes les versions d'applications incohérentes, tous les conflits de gestionnaires de périphériques ou autres problèmes de performances avec vos Services seront probablement reproduits sur tous les Produits pris en charge que Dell expédiera. La poursuite par Dell de la prestation des Services et/ou du traitement de vos commandes en volume conformément aux termes de la présente Description du Service, à tout contrat-cadre de service ou à tout bon de commande Dell, sera réputée dégager Dell de toute obligation ou responsabilité en cas de problèmes qui auraient pu être raisonnablement évités en commandant et en validant les Services sur un Physical First Article.

Contrôle des modifications. Pour les travaux supplémentaires non spécifiés dans un projet de services ou dans le document Caractéristiques techniques y afférant et qui résultent : (i) d'une modification demandée dans le champ d'application du projet de services, (ii) d'un acte ou d'une omission du Client ; (iii) d'un changement dans la législation et/ou les réglementations applicables, (iv) temps supplémentaire passé par les ressources sur site ou la replanification de ces dernières ou (v) d'un cas de force majeure, Dell envisagera les travaux supplémentaires à réaliser et fournira les détails des éventuels changements en termes de chronologie 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. Le Client travaillera avec son agent commercial pour payer les frais supplémentaires qui lui sont accordés.

Conditions générales des services Dell

La présente Description du service est conclue entre vous, le Client (« vous » ou le « Client »), et l'entité Dell mentionnée sur votre facture pour l'achat du présent Service. Ce Service est soumis au et régi par le contrat cadre de service signé séparé du Client avec Dell qui autorise explicitement la vente de ce 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 au site du Client. Les parties déclarent avoir lu les conditions générales en ligne et acceptent d'être liées par ces dernières.



Site du Client	Conditions générales applicables à votre achat auprès de Dell EMC Services	
	Clients achetant des offres Dell EMC Services directement auprès de Dell	Clients achetant des services Dell EMC Services 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/servicesdescriptions/global .*	Site Web local spécifique par pays www.dell.com ou www.dell.com/servicesdescriptions/global .*
Asie-Pacifique et Japon	Site Web local spécifique par pays www.dell.com ou www.dell.com/servicesdescriptions/global .*	Les Descriptions de service et les autres documents de service Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et Dell. Ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans les autres documents de service Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell sera uniquement considérée comme se référant à Dell en tant que prestataire du service pour le compte de votre vendeur. Vous n'entretenez aucune relation contractuelle directe avec Dell dans le cadre du Service décrit dans la présente déclaration. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.
Europe, Moyen-Orient et Afrique (EMEA)	Site Web local spécifique par pays www.dell.com ou www.dell.com/servicesdescriptions/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 de service Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et Dell. Ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans les autres documents de service Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell sera uniquement considérée comme se référant à Dell en tant que prestataire du service pour le compte de votre vendeur. Vous n'entretenez aucune relation contractuelle directe avec Dell dans le cadre du Service décrit dans la présente déclaration. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.

* Les clients peuvent accéder à leur site 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>.

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.

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

Si une disposition de la présente Description du service entre en conflit avec une disposition du Contrat, les dispositions de la présente Description du service prévaudront, mais uniquement dans les limites dudit conflit, et elles ne remplaceront en aucun cas les autres dispositions du Contrat qui ne vont pas expressément à l'encontre de la présente Description du service.

En commandant 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 www.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.



Conditions générales supplémentaires applicables au déploiement et aux Produits liés à l'installation

1. Produits pris en charge

Le présent Service est disponible pour les produits pris en charge, qui comprennent certains systèmes Dell Precision™, OptiPlex™, Dell XPS™ Notebooks et Dell Latitude™, comme indiqué sur votre Bon de commande (les « Produits pris en charge »). Contactez votre agent commercial Dell pour obtenir la liste la plus récente des Services disponibles pour vos produits Dell ou autres que Dell.

Chacun des produits pris en charge porte un numéro de série (« Numéro de série »). Le Client est tenu de souscrire un contrat de service distinct pour chaque Produit pris en charge. Mentionnez le numéro de série du Produit pris en charge lorsque vous contactez Dell au sujet du présent Service.

2. Informations supplémentaires importantes

- A. Paiement du matériel acheté conjointement avec les services d'installation et de déploiement. Sauf accord contraire écrit, le paiement du matériel n'est en aucune façon conditionné par les performances ni l'exécution des services d'installation ou de déploiement achetés avec ledit matériel.
- B. Limites commercialement raisonnables du Champ d'application du Service. Dell peut refuser d'effectuer la prestation du Service si, à son avis, celle-ci est de nature à faire naître un risque excessif pour Dell ou ses prestataires de services, ou dépasse le champ d'application du Service. Dell décline toute responsabilité relative aux pannes ou aux retards dans l'exécution causés par des événements échappant à son contrôle, notamment le manquement du Client à respecter ses obligations énoncées dans le présent Contrat. Le Service ne concerne que les utilisations pour lesquelles le Produit pris en charge a été conçu.
- C. Services en option. Il est possible d'acheter auprès de Dell des services en option variables selon le site du Client (support au cas par cas, services gérés, services d'installation, de conseil, professionnels, de support technique ou de formation). Les services en option peuvent faire l'objet d'un contrat distinct avec Dell. En l'absence d'un tel contrat, les services en option sont fournis conformément aux dispositions du présent Contrat. Les frais supplémentaires seront évalués à l'aide de la procédure de contrôle du changement.
- D. Cession. La société Dell peut être amenée à céder le présent Service et/ou le présent Contrat à des prestataires de services tiers qualifiés.
- E. Annulation par Dell. Dell se réserve le droit d'annuler le présent Service à tout moment au cours de sa Période de validité pour l'un des motifs suivants :
 - a. Le Client ne s'est pas acquitté de la totalité du montant du Service conformément aux conditions stipulées sur sa facture ;
 - b. Le Client n'est pas en mesure d'assurer la préparation du site et/ou ne peut pas fournir des informations raisonnables sur la planification des utilisateurs, tel que cela est déterminé par Dell.
 - c. Le Client se montre insultant, menaçant ou refuse de coopérer avec l'agent du support technique ou le technicien sur site ; ou
 - d. le Client n'a pas respecté l'ensemble des conditions générales stipulées dans le présent Contrat.

En cas d'annulation du présent Service par Dell, le Client en sera avisé par écrit à l'adresse figurant sur la facture du Client. 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 par Dell 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 ou dus à Dell.

- F. Restrictions géographiques et délocalisation. Le présent Service est destiné à être assuré sur le ou les sites mentionnés sur la facture du Client. Le présent Service n'est pas proposé sur tous les sites. Les options du Service (les niveaux de service, les horaires du support technique, la disponibilité et le temps d'intervention sur site) varient selon les zones géographiques et ne sont pas forcément disponibles dans la région du Client. Contactez votre agent commercial à ce propos. L'obligation faite à Dell de fournir les présents Services pour des Produits pris en charge délocalisés est soumise à différents facteurs, notamment et sans s'y limiter à la disponibilité locale des Services, à des frais supplémentaires, et à une inspection et une nouvelle homologation des Produits pris en charge délocalisés, aux tarifs Dell en vigueur. Le service Online First Article n'est pas disponible partout. L'Asset Tagging et les rapports sur les actifs sont également disponibles sur une sélection de périphériques (par exemple : écrans, imprimantes, racks) dans les Amériques, en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique.
- G. Partenaires Dell. Dell peut faire appel à des sociétés affiliées et des sous-traitants pour la prestation du ou des Services. La prestation du ou des Services peut être effectuée hors du pays où se trouvent le Client et/ou Dell. Occasionnellement, Dell peut modifier l'emplacement de prestation des Services et/ou des parties effectuant les Services (sous réserve, toutefois, que Dell demeure responsable de la livraison des Services auprès du Client).
- H. Transfert du Service. Le Client ne peut pas transférer le Service de configuration ni aucun droit qui lui est conféré en vertu de la présente Description du service à un tiers.
- I. Le Service expire 6 mois après la date d'achat. SAUF DISPOSITIONS CONTRAIRES DE LA LOI EN VIGUEUR, ET POUR LES CLIENTS AYANT ACHETÉ DES CRÉDITS DE FORMATION PAR L'INTERMÉDIAIRE DE PROSUPPORT PLUS (VOIR CI-DESSOUS), VOUS POUVEZ UTILISER CE SERVICE UNE FOIS AU COURS DES SIX (6) MOIS QUI SUIVENT LA DATE D'ACHAT INITIALE (« DATE D'EXPIRATION »). LA DATE D'ACHAT INITIALE CORRESPOND À CELLE FIGURANT SUR LA FACTURE DU SERVICE OU À CELLE FIGURANT SUR LA CONFIRMATION DE LA COMMANDE PAR DELL. LA PRESTATION DU SERVICE PAR DELL SERA CONSIDÉRÉE COMME EFFECTUÉE APRÈS LA DATE D'EXPIRATION MÊME DANS LE CAS OÙ LE CLIENT N'UTILISERAIT PAS LE SERVICE.

Si aucune Description du service ou Spécification de l'offre n'est présentée ci-dessous, veuillez contacter votre agent commercial Dell Services afin de confirmer la disponibilité du présent Service dans votre pays.



Annexe A

Service Basic Deployment

Ship Box Label

Présentation du Service

Le service Ship Box Label (« Ship Box Label ») permet au client d'apposer sur le carton d'expédition du système une étiquette imprimée contenant des informations personnalisées. Ce service offre au client la possibilité de personnaliser la Ship Box Label pour répondre au mieux à ses exigences spécifiques.

Les éléments personnalisables de la Ship Box Label peuvent varier, mais ils peuvent inclure l'ajout du contenu exclusif ou des détails concernant la commande du client ou le système que l'on retrouve généralement sur les systèmes d'informations Dell pris en charge (c'est-à-dire, taille du disque dur, RAM, processeur, numéro de modèle, numéro de bon de commande du client, date d'expédition, numéro d'inventaire, numéro de série).

Procédures du Service

Le processus de chaque service Ship Box Label personnalisé comprend les étapes suivantes :

- le Client sélectionne une option fixe, qui inclut une Ship Box Label présélectionnée au moment du passage des commandes ; ou
- Le Client sélectionne ses champs et options de disposition parmi ceux qui sont disponibles au moyen de TechDirect ou collabore avec un Engagement Manager pour documenter et saisir ses exigences techniques dans le document des Caractéristiques techniques.
- Le Client contrôle l'exactitude des informations et vérifie ses exigences en les approuvant depuis TechDirect.

Responsabilités du Client

Le Client doit :

- fournir les données pour le contenu de toute Ship Box Label exclusive à apposer sur un carton d'expédition ;
- valider tout format avant la soumission pour la création.

Exigences du Service

- Générer, imprimer et/ou appliquer l'étiquette.
- Apposer l'étiquette à l'extérieur du carton selon les spécifications de Dell (système, périphériques, etc.). Des mentions en plusieurs langues (jeu de caractères internationaux) peuvent être requises.
- Quelle que soit leur taille, toutes les étiquettes doivent être apposées au même endroit sur chaque emballage. Leur emplacement doit se situer en haut du côté le plus important. Cette règle s'applique dans le monde entier, sauf en cas de stipulation différente par certaines exigences régionales ou nationales.

Prestations exclues des Ship Box Label Services

- Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente annexe sur les Services.



Asset Tagging

Une étiquette est apposée à l'ordinateur, sur laquelle sont imprimées des informations sur l'ordinateur, telles que le numéro de série, le numéro de modèle, etc. Les clients qui sélectionnent une option fixe au moment du passage de la commande reçoivent un numéro d'inventaire préalablement sélectionné par Dell. Les numéros d'inventaire suivants seront disponibles pour tous les autres clients :

- Prise en charge au niveau du système
- Adresse MAC
- Détails du système avec adresse MAC
- Détails de la commande
- Étiquette configurable : étiquette de taille limitée dont les options de champ peuvent être spécifiées par le client
- Des étiquettes préconfigurées supplémentaires peuvent être disponibles. Contactez votre Engagement Manager pour en connaître la disponibilité.

Paramètres BIOS

Personnalisation du BIOS

La personnalisation du BIOS offre au Client un moyen pratique et efficace de personnaliser, pendant la conception, les paramètres d'entrée/ sortie de base (« BIOS ») standard Dell de nouveaux Produits pris en charge. Les clients choisissant une option fixe au moment de la commande peuvent recevoir les paramètres du BIOS présélectionnés par Dell. Les procédures, responsabilités, exigences et limites suivantes s'appliquent aux autres clients.

Procédures du Service et responsabilités de Dell

Le processus pour chaque déploiement comprenant des Services de personnalisation du BIOS se déroule comme suit :

- Le Client sélectionne les paramètres BIOS disponibles au moyen de TechDirect ou collabore avec un Engagement Manager pour documenter et saisir ses exigences techniques dans le document des caractéristiques techniques.
- Le Client contrôle l'exactitude des informations et vérifie ses exigences en les approuvant depuis TechDirect.
- Dell 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.

Responsabilités du Client

- Tester les personnalisations du BIOS demandées et vérifier qu'elles fonctionnent selon les besoins du Client sur le Produit pris en charge. LA SOCIÉTÉ DELL NE PEUT ÊTRE TENUE RESPONSABLE DE LA PERTE OU DE LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES OU DE PROGRAMMES EN RAPPORT AVEC LES PARAMÈTRES PERSONNALISÉS DU BIOS.
- Fournir toute assistance raisonnable demandée par Dell pour obtenir la licence d'exportation nécessaire à la prestation du Service.

Exigences du Service

- Les paramètres de personnalisation du BIOS ne sont pas tous disponibles sur tous les Produits pris en charge. Le Client doit consulter l'Engagement Manager ou le service commercial Dell en ce qui concerne les capacités relatives à un paramètre spécifique par type de système. Les paramètres BIOS disponibles en fonction du type du système peuvent également être consultés à partir du portail en libre-service TechDirect.



Prestations exclues des Services de personnalisation des paramètres du BIOS :

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

Rapports sur les actifs

Le Service standard de rapport sur les actifs produit un rapport prédéfini détaillant les informations relatives au système et à la commande.

Ce rapport sera transmis une fois par jour, sous forme de tableur Excel (.xls), dès que des systèmes seront livrés au Client.

Les rapports seront transmis par e-mail ou pourront être téléchargés depuis le portail TechDirect.

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 (le cas échéant), date de commande, date d'expédition, transmission de l'adresse MAC, 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.

Add On for Imaging Services

Ce service (le « Service de création d'images ») permet à un Client de fournir à Dell un ensemble de paramètres et d'applications logicielles lié à son système d'exploitation (l'« Image »). Dell chargera alors cette Image dans le ou les Produits pris en charge. En option, un Client peut choisir d'appliquer une Ready Image maintenue par Dell. Cette Ready Image sera composée d'une version sélectionnée par le Client de Windows 10 [ou versions supérieures applicables]. Des pilotes spécifiques au système commandé et des correctifs peuvent également être appliqués. La disponibilité de la version sera limitée aux versions récentes et changera au fil du temps afin d'intégrer les mises à jour les plus récentes de sécurité et de fonctionnalité.

Le Client devra déterminer les exigences d'image et de conformité à l'exportation, les valider, puis les vérifier, le cas échéant, en indiquant ses spécifications sur la page de mise en ligne des spécifications de création d'images de Dell, accessible depuis le portail Dell TechDirect, ou au moyen d'un document de Spécifications techniques accessible depuis certains emplacements, si requis par Dell. Le Client parcourra le portail en libre-service TechDirect pour accéder à la page des caractéristiques des Images de Dell où il devra fournir :

- Sa situation géographique ; et
- Ses exigences concernant l'Image (par exemple, détails sur le système d'exploitation, sur les licences, etc.)

Pour les clients qui ne choisissent pas de faire appliquer de Ready Image :



Une fois ces informations fournies, le Client accédera à l'application de transfert de fichiers, disponible via le portail Dell TechDirect, afin de soumettre son Image. Le Client doit capturer l'image au format WIM grâce à l'outil de « Gestion et maintenance des images de déploiement » (DISM.exe) de Microsoft. DISM est disponible au téléchargement avec le Kit de déploiement et d'évaluation Windows (ADK Windows) de Microsoft. Le client peut également envoyer un fichier ISO créé avec SCCM ou MDT. Dell suppose que la taille de l'Image est inférieure à 20 Go. Les Images excédant cette limite peuvent nécessiter des services alternatifs ou supplémentaires, disponibles moyennant des frais supplémentaires.

Pour accéder à certaines fonctionnalités, le client peut être tenu de créer une Image à l'aide de Dell ImageAssist. Dell chargera alors cette Image dans le ou les Produits pris en charge. Dell ImageAssist permet au Client de créer une image multiplate-forme qui fonctionne sur les Produits pris en charge. Le Client accédera à l'outil ImageAssist pour capturer son image. Une fois ceci effectué, le Client mettra l'Image dans ImageAssist, en utilisant l'application de transfert de fichiers disponible sur le portail Dell TechDirect. Dell suppose que la taille de l'Image est inférieure à 20 Go. Les Images excédant cette limite peuvent nécessiter des services alternatifs ou supplémentaires, disponibles moyennant des frais supplémentaires.

Le Client s'assurera que chaque Image contient tous les pilotes requis et qu'il n'existe aucun matériel non pris en charge dans le Gestionnaire de périphériques du Produit pris en charge, si applicable. En outre, le Client créera et testera l'Image, puis il vérifiera qu'elle fonctionne conformément à ses besoins sur les Produits pris en charge. La société Dell ne saurait être tenue responsable des problèmes causés par les logiciels du Client ou plus généralement par le contenu de ses images, notamment les incohérences dans les versions d'applications, les conflits dans le Gestionnaire de périphériques ou les problèmes de sécurité survenant après l'exécution par Dell du Service de création d'images. Les problèmes de performances liés au Service de création d'images, qui n'auront pas été traités par le Client avant l'exécution dudit Service (par exemple, en testant et en vérifiant l'Image), risquent de se reproduire sur tous les Produits pris en charge que Dell expédiera. Le Client dégage Dell de toute obligation ou responsabilité de recréer une image, de procéder à des réparations, d'apporter son assistance ou de remédier d'une autre manière à tout problème causé par ce manquement à identifier ces incohérences de versions d'applications, ces conflits dans le Gestionnaire de périphériques ou ces autres problèmes de performances. En outre, la société Dell ne saurait être tenue responsable des problèmes de fonctionnement des logiciels du Client dans l'environnement de celui-ci. Le Client devra conserver une copie de cette Image.

LE CLIENT RECONNAÎT ET CONSENT À CE QUE, ÉTANT DONNÉ LA NATURE DU SERVICE DE CRÉATION D'IMAGES, L'OUTIL DE MISE EN LIGNE D'IMAGES ET, LE CAS ÉCHÉANT, L'OUTIL IMAGEASSIST UTILISÉ POUR PERMETTRE LA PRESTATION DUDIT SERVICE, SOIENT FOURNIS EN L'ÉTAT ET À CE QUE DELL N'OFFRE AUCUNE GARANTIE CONCERNANT LA OU LES IMAGES DU CLIENT OU LEUR COMPATIBILITÉ AVEC N'IMPORTE QUEL ENVIRONNEMENT. LE CLIENT EST RESPONSABLE DE LA VALIDATION ET DU TEST DES IMAGES. LA SOCIÉTÉ DELL NE PEUT ÊTRE TENUE RESPONSABLE DE LA PERTE DES DONNÉES DU CLIENT, NOTAMMENT DES APPLICATIONS, FICHIERS, IMAGES ET PARAMÈTRES DE SYSTÈME D'EXPLOITATION MIS EN LIGNE POUVANT ÊTRE PERDUS DANS L'OUTIL. IL INCOMBE AU CLIENT DE SAUVEGARDER LES DONNÉES OU LES LOGICIELS AVANT LEUR TÉLÉCHARGEMENT DANS L'OUTIL ET D'ENREGISTRER SON IMAGE.

Tout retard dans la transmission des caractéristiques du Client, des informations de conformité à l'exportation, de l'Image, le cas échéant, se traduira par un retard dans la prestation du Service de création d'images par Dell et dans la réception par le Client des Produits pris en charge. La commande est susceptible d'être annulée si l'une des caractéristiques du Client, informations de conformité à l'exportation, Image (le cas échéant) ne sont pas reçues du Client dans les délais communiqués par Dell.



Responsabilités supplémentaires du Client pour les services de création d'images

- Permettre à Dell de consulter et, dans la limite du raisonnable, d'utiliser les informations, données et ressources internes nécessaires à la prestation du Service de création d'images.
- Fournir à Dell les droits d'administration locale pour l'exécution du Service de création d'images et s'assurer que Dell pourra se connecter aux domaines.
- Fournir tous les identifiants de connexion, mots de passe et détails de domaine ainsi que les paramètres personnels nécessaires à la création d'image pour chaque utilisateur final.
- Dans l'éventualité où Dell rencontrerait des problèmes pour charger les logiciels fournis par le Client, ce dernier contactera les ressources d'aide appropriées pour cette application afin de terminer l'installation.

Si un Client fait l'achat d'un module complémentaire pour l'Installation d'applications, Dell aidera le Client à installer certaines applications logicielles (jusqu'à trois (3)) ou modifiera certains paramètres du système d'exploitation en lien avec l'installation des nouveaux Systèmes Dell pris en charge. L'installation d'applications aura lieu sur site, lors du déploiement des nouveaux actifs.

Non inclus avec les services complémentaires de création d'images Dell

- Les services complémentaires de création d'images ne sont pas disponibles pour les clients légers

Module complémentaire pour les services de provisionnement Dell

Ce module permet au Client de précharger les fichiers de gestion des systèmes auprès de l'usine Dell, s'ils sont gérés avec Workspace ONE, afin de réduire les délais de provisionnement.

Présentation du Service

Le service de provisionnement Dell aide le Client à configurer un système d'exploitation Windows™ 10 [ou versions supérieures applicables] propre, avec l'agent logiciel de provisionnement tiers et à soumettre le package de provisionnement nécessaire à l'installation du contenu fourni par le client via le processus d'usine standard inclus 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 règles vers un seul package de provisionnement (PPKG), ainsi que les composants nécessaires, pour permettre au processus de provisionnement en usine inclus de réduire les arrêts de service de l'utilisateur final et de supprimer les importants volumes de trafic de données depuis le site de l'utilisateur final.

Cette offre permettra aux systèmes d'être livrés directement à l'utilisateur final Client et d'inscrire directement l'unité dans le logiciel tiers du Client afin de provisionner le système dans l'environnement du Client.

Les processus des Services ProDeploy de Dell valident et testent le fichier du package de provisionnement du Client, puis la chargent au cours des processus de fabrication, permettant d'appliquer le déploiement du contenu Client aux Systèmes Dell pris en charge lors de leur fabrication.



Procédures du Service et responsabilités de Dell

Le processus de chaque commande des Services ProDeploy comprenant le provisionnement Dell est le suivant :

Lancement du projet

- L'Engagement Manager collabore avec le Client pour documenter et déterminer les exigences techniques du Client via le portail Dell TechDirect.
- Le Client valide l'exactitude des informations et vérifie ses exigences en les approuvant depuis le portail Dell TechDirect.
- Le Client vérifie, approuve et renvoie le Formulaire de conformité d'exportation à Dell, certifiant que le package de provisionnement soumis par le Client peut être exporté par Dell hors du pays où il est soumis à Dell. Le Certificat d'exportation est exigé lors de la mise en place initiale du projet ProDeploy.
- Le Client fournit le package de provisionnement à Dell. Le package de provisionnement est soumis à Dell via l'application de transfert de fichiers du portail Dell TechDirect.

Développement du projet

- Le cas échéant, l'ingénieur des Services ProDeploy développe le Projet ProDeploy pour permettre de charger en usine le package de provisionnement du Client avec les options de Système d'exploitation Windows 10 sélectionnées (mentionnées ci-dessus) et de réaliser toutes autres personnalisations des Services ProDeploy demandées par le Client.
- Le package de provisionnement du Client est validé et testé au cours des processus de fabrication de Dell pour garantir qu'il se chargera correctement 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 chaque 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 besoins en approuvant le document des caractéristiques techniques, puis en le renvoyant à Dell.
- S'assurer que le Client dispose d'une licence appropriée auprès de l'éditeur de logiciel tiers pour accéder aux Services et les utiliser, ainsi que la console et le logiciel de provisionnement tiers
- 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 soumis à Dell via une Application de transfert de fichiers.

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.
- Le service de provisionnement ProDeploy de Dell est disponible uniquement pour certains systèmes d'exploitation tiers, tels qu'ils ont été définis par Dell. Vérifiez les fonctionnalités des systèmes d'exploitation et versions pris en charge avec votre Engagement Manager.
- 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 service de provisionnement Dell

- La fourniture ou l'octroi de licence de tout logiciel tiers, de systèmes d'exploitation ou d'autres éléments contenus dans un package de provisionnement
- Installation physique de tout matériel ou logiciel sans rapport avec le service de provisionnement Dell.
- Création d'un package de provisionnement.
- Dépannage ou support technique pour la création du 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.
- Provisionnement sur les appareils ThinClient



Annexe B

Service ProDeploy

Création d'images

La création d'images statiques (le « Service de création d'images ») permet à un Client de fournir à Dell un ensemble de paramètres et d'applications logicielles lié à son système d'exploitation (l'« Image »). Dell chargera alors cette Image dans le ou les Produits pris en charge. En option, un Client peut choisir d'appliquer une Ready Image maintenue par Dell. Cette Ready Image sera composée d'une version sélectionnée par le Client de Windows 10 [ou versions supérieures applicables]. Des pilotes spécifiques au système commandé et des correctifs peuvent également être appliqués. La disponibilité de la version sera limitée aux versions récentes et changera au fil du temps afin d'intégrer les mises à jour les plus récentes de sécurité et de fonctionnalité.

Le Client devra déterminer les exigences d'image et de conformité à l'exportation, les valider, puis les vérifier, le cas échéant, en indiquant ses spécifications sur la page de mise en ligne des spécifications de création d'images de Dell, accessible depuis le portail Dell TechDirect, ou au moyen d'un document de Spécifications techniques accessible depuis certains emplacements, si requis par Dell. Le Client parcourra le portail TechDirect pour accéder à la page de spécifications des Images de Dell où il devra fournir :

- Sa situation géographique ; et
- Ses exigences concernant l'Image (par exemple, détails sur le système d'exploitation, sur les licences, etc.)

Pour les clients qui ne choisissent pas de faire appliquer de Ready Image :

Une fois ces informations fournies, le Client accèdera à l'application de transfert de fichiers, disponible via le portail Dell TechDirect, afin de soumettre son Image. Le Client doit capturer l'image au format WIM grâce à l'outil de « Gestion et maintenance des images de déploiement » (DISM.exe) de Microsoft. DISM est disponible au téléchargement avec le Kit de déploiement et d'évaluation Windows (ADK Windows) de Microsoft. Le client peut également envoyer un fichier ISO créé avec SCCM ou MDT. Dell suppose que la taille de l'Image est inférieure à 20 Go. Les Images excédant cette limite peuvent nécessiter des services alternatifs ou supplémentaires, disponibles moyennant des frais supplémentaires.

Pour accéder à certaines fonctionnalités, le client peut être tenu de créer une Image à l'aide de Dell ImageAssist. Dell chargera alors cette Image dans le ou les Produits pris en charge. Dell ImageAssist permet au Client de créer une image multiplate-forme qui fonctionne sur les Produits pris en charge. Le Client accèdera à l'outil ImageAssist pour capturer son image. Une fois ceci effectué, le Client mettra l'Image dans ImageAssist, en utilisant l'application de transfert de fichiers disponible sur le portail Dell TechDirect. Dell suppose que la taille de l'Image est inférieure à 20 Go. Les Images excédant cette limite peuvent nécessiter des services alternatifs ou supplémentaires, disponibles moyennant des frais supplémentaires.

Le Client s'assurera que chaque Image contient tous les pilotes requis et qu'il n'existe aucun matériel non pris en charge dans le Gestionnaire de périphériques du Produit pris en charge, si applicable. En outre, le Client créera et testera l'Image, puis il vérifiera qu'elle fonctionne conformément à ses besoins sur les Produits pris en charge. La société Dell ne saurait être tenue responsable des problèmes causés par les logiciels du Client ou plus généralement par le contenu de ses images, notamment les incohérences dans les versions d'applications, les conflits dans le Gestionnaire de périphériques ou les problèmes de sécurité survenant après l'exécution par Dell du Service de création d'images. Les problèmes de performances liés au Service de création d'images, qui n'auront pas été traités par le Client avant l'exécution dudit Service (par exemple, en testant et en vérifiant l'Image), risquent de se reproduire sur tous les Produits pris en charge que Dell expédiera. Le Client dégage Dell de toute obligation ou responsabilité de recréer une image, de procéder à des réparations, d'apporter son assistance ou de remédier d'une autre manière à tout problème causé par ce manquement à identifier ces incohérences de versions d'applications, ces conflits dans le Gestionnaire de périphériques ou ces autres problèmes de performances. En outre, la société Dell ne saurait être tenue responsable des problèmes de fonctionnement des logiciels du Client dans l'environnement de celui-ci. Le Client devra conserver une copie de cette Image.



LE CLIENT RECONNAÎT ET CONSENT À CE QUE, ÉTANT DONNÉ LA NATURE DU SERVICE DE CRÉATION D'IMAGES, L'OUTIL DE MISE EN LIGNE D'IMAGES ET, LE CAS ÉCHÉANT, L'OUTIL IMAGEASSIST UTILISÉ POUR PERMETTRE LA PRESTATION DUDIT SERVICE, SOIENT FOURNIS EN L'ÉTAT ET À CE QUE DELL N'OFFRE AUCUNE GARANTIE CONCERNANT LA OU LES IMAGES DU CLIENT OU LEUR COMPATIBILITÉ AVEC N'IMPORTE QUEL ENVIRONNEMENT. LE CLIENT EST RESPONSABLE DE LA VALIDATION ET DU TEST DES IMAGES. LA SOCIÉTÉ DELL NE PEUT ÊTRE TENUE RESPONSABLE DE LA PERTE DES DONNÉES DU CLIENT, NOTAMMENT DES APPLICATIONS, FICHIERS, IMAGES ET PARAMÈTRES DE SYSTÈME D'EXPLOITATION MIS EN LIGNE POUVANT ÊTRE PERDUS DANS L'OUTIL. IL INCOMBE AU CLIENT DE SAUVEGARDER LES DONNÉES OU LES LOGICIELS AVANT LEUR TÉLÉCHARGEMENT DANS L'OUTIL ET D'ENREGISTRER SON IMAGE.

Tout retard dans la transmission des caractéristiques du Client, des informations de conformité à l'exportation, de l'Image, le cas échéant, se traduira par un retard dans la prestation du Service de création d'images par Dell et dans la réception par le Client des Produits pris en charge. La commande est susceptible d'être annulée si l'une des caractéristiques du Client, informations de conformité à l'exportation, Image (le cas échéant) ne sont pas reçues du Client dans les délais communiqués par Dell.

Responsabilités supplémentaires du Client pour les services de création d'images

- Permettre à Dell de consulter et, dans la limite du raisonnable, d'utiliser les informations, données et ressources internes nécessaires à la prestation du Service de création d'images.
- Fournir à Dell les droits d'administration locale pour l'exécution du Service de création d'images et s'assurer que Dell pourra se connecter aux domaines.
- Fournir tous les identifiants de connexion, mots de passe et détails de domaine ainsi que les paramètres personnels nécessaires à la création d'image pour chaque utilisateur final.
- Dans l'éventualité où Dell rencontrerait des problèmes pour charger les logiciels fournis par le Client, ce dernier contactera les ressources d'aide appropriées pour cette application afin de terminer l'installation.

Provisionnement avec Workspace ONE

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 service de provisionnement Dell aide le Client à configurer un système d'exploitation Windows™ 10 [ou versions supérieures applicables] propre avec l'agent logiciel de provisionnement tiers et à soumettre le package de provisionnement nécessaire à l'installation du contenu fourni par le client via le processus d'usine standard inclus 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 règles vers un seul package de provisionnement (PPKG), ainsi que les composants nécessaires, pour permettre au processus de provisionnement en usine inclus de réduire les arrêts de service de l'Utilisateur final et de supprimer les importants volumes de trafic de données depuis le site de l'Utilisateur final.

Cette offre permettra aux systèmes d'être livrés directement à l'Utilisateur final Client et d'inscrire directement l'unité dans le logiciel tiers du Client afin de provisionner le système dans l'environnement du Client.

Les processus ProDeploy de Dell valident et testent le fichier du module de provisionnement du Client, puis la chargent au cours des processus de fabrication, permettant d'appliquer le déploiement du contenu Client aux Systèmes Dell pris en charge lors de leur fabrication.



Procédures du Service et responsabilités de Dell

Le processus de chaque projet ProDeploy comprenant le provisionnement est le suivant :

Lancement du projet

- Le ProDeploy Engagement Manager collabore avec le Client pour documenter et déterminer les exigences techniques du Client via le portail Dell TechDirect.
- Le Client valide l'exactitude des informations et vérifie ses exigences en approuvant le projet depuis le portail Dell TechDirect.
- Le Client vérifie, approuve et renvoie le Formulaire de conformité d'exportation à Dell, certifiant que le package de provisionnement soumis par le Client peut être exporté par Dell hors du pays où il est soumis à Dell. Le Certificat d'exportation est exigé lors de la mise en place initiale du projet ProDeploy.
- Le Client fournit le package de provisionnement à Dell. Le package de provisionnement sera soumis à Dell via une Application de transfert de fichiers.

Développement du projet

- Le cas échéant, l'ingénieur ProDeploy développe le projet ProDeploy pour permettre de charger en usine le package de provisionnement du Client avec les options de système d'exploitation Windows Professionnel sélectionnées (mentionnées ci-dessus) et de réaliser toutes autres personnalisations des Services demandées par le Client.
- Le package de provisionnement du Client est validé et testé au cours des processus de fabrication de Dell pour garantir qu'il se chargera correctement 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 chaque 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, déterminer les exigences, en valider l'exactitude et les vérifier en approuvant le projet depuis le portail Dell TechDirect.
- S'assurer que le Client dispose d'une licence appropriée auprès de l'éditeur de logiciel tiers pour accéder aux Services et les utiliser, ainsi que la console et le logiciel de provisionnement tiers
- 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 soumis à Dell via une Application de transfert de fichiers.

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.
- Le service de provisionnement de Dell est disponible uniquement pour certains systèmes d'exploitation tiers, tels que définis par Dell. Vérifiez les fonctionnalités des systèmes d'exploitation et versions pris en charge avec votre Engagement Manager.
- 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 service de provisionnement Dell

- La fourniture ou l'octroi de licence de tout logiciel tiers, de systèmes d'exploitation ou d'autres éléments contenus dans un package de provisionnement
- Installation physique de tout matériel ou logiciel sans rapport avec le provisionnement du Service de configuration.
- Création d'un package de provisionnement.
- Dépannage ou support technique pour la création du 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.
- Non disponible pour les clients légers

Installation à distance

Cette option de service (« Service d'installation à distance » ou « Services d'installation à distance ») fournit la configuration à distance d'un nouveau Produit Dell pris en charge et, le cas échéant, des instructions pour la mise hors service d'un ordinateur local existant, comme indiqué plus précisément dans la présente Description du service.



Caractéristiques du service d'installation à distance

Plan de déploiement

Le plan de déploiement inclura, si applicable :

- Niveau de préparation des utilisateurs finaux
- Plan de déploiement pour les utilisateurs finaux
- Instructions d'installation et de configuration à distance du ou des Produits pris en charge
- Instructions relatives à la mise hors service de l'appareil existant

Le plan de déploiement sera créé conjointement entre Dell et le Client avant l'installation planifiée du ou des Produits pris en charge. Afin d'assurer la réussite du plan, le Client avisera Dell de tout conflit potentiel. Le présent service est disponible 24x7 pour le Client, sous réserve que celui-ci respecte les dispositions de la présente Description du service, ainsi que le contrat mutuel entre Dell et le Client au terme des discussions sur la planification du déploiement et d'autres activités de pré-déploiement.

Responsabilités incombant à Dell

- Dell demandera aux Utilisateurs finaux de sélectionner une date et une heure afin de définir un calendrier de déploiement.
- Dell enverra par e-mail des rappels du déploiement à venir à l'utilisateur final, conformément au plan de déploiement.
- Pour chaque utilisateur final, Dell mettra à jour le calendrier, notamment le jour et l'heure de l'installation planifiée, en fonction des demandes de replanification des Utilisateurs finaux.
- Dell se coordonnera avec les techniciens distants pour respecter le jour de déploiement à distance programmé.
- Dell fournira la liste des Utilisateurs finaux qui n'ont pas confirmé leur rendez-vous au contact désigné par le Client, le cas échéant.

Responsabilités du Client

- Désigner au moins une personne qui servira de contact pour le calendrier de déploiement.
- Fournir les coordonnées des Utilisateurs finaux, notamment, mais sans s'y limiter, les nom, numéro de téléphone et adresse e-mail, au format requis par Dell.
- Informer ses Utilisateurs finaux que des représentants Dell prendront contact avec eux pour planifier leur déploiement avant que Dell ne tente de planifier les installations.
- Permettre à Dell de communiquer avec les Utilisateurs finaux sans filtre de blocage d'e-mail.
- Le lead désigné par le Client doit communiquer toutes les demandes de replanification à Dell.
- Collaborer avec Dell afin de coordonner l'installation avec tout Utilisateur final ne répondant pas aux tentatives de planification de l'installation par Dell.
- Une fois la planification du déploiement et le rendez-vous avec l'Utilisateur final finalisés, le Client est tenu de veiller à la disponibilité de l'Utilisateur final ou d'identifier un autre Utilisateur final si le premier n'est pas disponible.

Dispositions supplémentaires

- Le rendez-vous avec l'Utilisateur final sera considéré comme définitivement fixé 2 jours ouvrables avant le début du déploiement planifié.
- Les demandes de replanification effectuées moins de 24 heures à l'avance pourront être facturées si Dell ne parvient pas à intégrer le changement dans le plan de déploiement, et des frais supplémentaires pourront être facturés par l'entité de contrôle des changements.
- Des frais supplémentaires pourront être facturés pour tous les Utilisateurs finaux qui ne sont pas disponibles à la date d'installation planifiée.



- Les Clients peuvent demander de donner la priorité aux Utilisateurs finaux.
- Dell se réserve le droit d'ajuster le calendrier en avertissant le Client.
- Si le Client choisit d'établir et de gérer lui-même le calendrier des Utilisateurs finaux, avec l'accord de Dell, il est entièrement responsable de la création, de la gestion des changements, de la communication et du respect du calendrier par les Utilisateurs finaux. Le calendrier doit être vérifié et approuvé par Dell.

Responsabilités de Dell concernant le déploiement à distance

Fournir des instructions et aider l'Utilisateur final à distance, si nécessaire, à effectuer les étapes requises pour le Produit pris en charge. Dell fournira des instructions à l'Utilisateur final concernant les étapes suivantes :

- Déballage du nouveau Produit pris en charge et vérification des composants pour détecter toute détérioration
- Organisation des composants et des périphériques du Produit pris en charge (par exemple, claviers, blocs d'alimentation et souris)
- Branchement des câbles de raccordement réseau certifiés fournis par le Client sur le nouveau Produit pris en charge
- Branchement de tous les cordons d'alimentation sur les sources électriques
- Branchement des câbles de raccordement réseau sur les prises réseau existantes, certifiées par le Client
- Démarrage du nouveau Produit pris en charge et vérification de la connexion réseau sans fil ou physique des périphériques du Client connectés au réseau
- Établissement d'une connexion réseau sans fil ou physique
- Connexion et installation des périphériques externes physiquement connectés au Produit pris en charge ou à la station d'accueil du Produit pris en charge.

Effectuer les étapes de déploiement à distance

- Connexion au nouveau Produit pris en charge à l'aide de l'identifiant utilisateur et du mot de passe fournis par le Client ou des instructions de connectivité fournies par le client
- Établissement d'une connexion à distance qui permettra de débiter l'installation à distance
- Exécution de la jonction de domaine de base via l'interface native Windows
- Ordinateurs pouvant être reliés au conteneur Ordinateurs par défaut depuis Active Directory sur demande
- Si applicable, configuration de l'adresse IP
- Mappage des imprimantes réseau à chaque nouveau Produit pris en charge
- Le cas échéant, Dell chargera les pilotes fournis par le Client et imprimera une page de test ou exécutera le test de fonctionnalité simple convenu. Par exemple, la connexion de deux écrans à un Produit pris en charge ou à la station d'accueil de ce produit.
- Migration des paramètres de l'appareil existant vers le nouveau
- Test d'acceptation à distance tel que défini dans le cadre du plan de déploiement

Le cas échéant, fournir des instructions et aider l'Utilisateur final à effectuer les étapes fournies par le Client concernant la désinstallation et le retrait de l'appareil existant

Exigences du Service

Dans le but d'effectuer le présent Service, les conditions suivantes sont requises :

- Connexion Internet haut débit fiable sur le site d'installation de l'appareil
- Acceptation de la connexion à distance par l'Utilisateur final



Responsabilités du Client

Il incombe uniquement au Client de :

- collaborer avec Dell pour créer ou fournir les détails de planification de toutes les ressources nécessaires au Service ;
- désigner un coordinateur de site pour chacun de ses sites, si nécessaire ;
- fournir les instructions de travail et les données techniques nécessaires au Service ;
- créer un compte de domaine et des objets d'ordinateur (si nécessaire, avant la jonction de l'appareil au domaine) depuis AD, avant le déploiement à distance, pour permettre la jonction de domaine avant la date de déploiement planifiée ;
- fournir aux techniciens à distance les identifiants de compte de domaine accompagnés des droits nécessaires pour relier un ordinateur au conteneur Ordinateurs par défaut dans Active Directory ;
- garantir l'accès à Internet et au réseau, nécessaire pour fournir le Service ;
- remettre l'Acceptation des services une fois le déploiement terminé ;
- fournir les droits d'administration locale nécessaires à Dell pour exécuter la prestation du Service ;
- Le système hérité doit être disponible et entièrement opérationnel afin de pouvoir y exécuter tout type de service.

Conditions générales supplémentaires

- Dell recommande vivement de valider les instructions de travail et d'identifier les problèmes potentiels au cours de la phase pilote des déploiements.
- Les Clients peuvent personnaliser les instructions standard ou fournir leur propre ensemble d'instructions pour définir les activités qu'ils souhaitent faire effectuer à distance. Les instructions personnalisées et les activités correspondantes seront limitées à 45 minutes de travail à distance par PC. Dell évaluera le temps prévu pour effectuer ces activités avant et pendant le déploiement. Si Dell estime que la durée d'exécution des activités à distance est supérieure à 45 minutes, Dell collaborera avec le Client pour modifier les instructions afin que la durée soit inférieure à 45 minutes ou pour évaluer les frais supplémentaires correspondant au temps supplémentaire via la procédure de contrôle des changements.
- Si l'installation à distance de l'appareil échoue en raison de la non-conformité du Client ou de l'utilisateur final à la présente Description du service, la société Dell n'est pas tenue de fournir le service d'installation à distance pour cet appareil.
- Report ou annulation. DÈS LORS QUE LE PRÉSENT SERVICE A ÉTÉ PLANIFIÉ, TOUTE MODIFICATION DE LADITE PLANIFICATION DOIT ÊTRE APPORTÉE AU MOINS HUIT (2) JOURS CALENDAIRES AVANT LA DATE PROGRAMMÉE. SI LE CLIENT REPORTE LA PRESTATION DE CE SERVICE DANS LES SEPT (1) JOURS PRÉCÉDANT LA DATE PROGRAMMÉE, DES FRAIS DE REPORT POURRONT ÊTRE FACTURÉS. Le Client accepte une facturation distincte pour tous les frais de replanification. LE CLIENT S'ENGAGE À CONFIRMER LE REPORT DU SERVICE AU MOINS HUIT (2) JOURS AVANT QU'IL NE DÉBUTE. Les frais supplémentaires seront évalués à l'aide de la procédure de contrôle du changement.

Services exclus

- Services de migration des données
- Services d'installation ou de configuration de logiciels
- Toute activité nécessitant l'intervention d'un représentant Dell sur site
- Déplacement de systèmes ou tout autre type de services logistiques
- Retrait et/ou recyclage hors site d'unités héritées



- Jonction d'Unités organisationnelles spécifiques depuis Active Directory ; les ordinateurs seront reliés au conteneur Ordinateurs par défaut
- Fourniture ou exécution de scripts personnalisés pour effectuer une jonction de domaine
- Dépannage d'erreurs associées au processus de jonction du domaine Windows natif
- Installation ou configuration d'Active Directory
- Installation à distance de plus de 2 écrans
- Installation à distance d'un écran sur un bras et/ou installation du bras
- Montage de matériel sur des surfaces ou de périphériques nécessitant des outils ou plusieurs techniciens de manière simultanée
- Utilisation du téléphone comme principale méthode de contact ; le téléphone peut être utilisé pour contacter les Utilisateurs finaux à la discrétion de Dell
- Ressources de planification à distance ; les techniciens d'installation ne sont pas responsables de la tenue ni de la mise à jour des planifications
- Toutes activités autres que celles spécifiquement énoncées dans la présente Annexe

Installation sur site

Cette option fournit le service d'installation sur site d'un Produit Dell neuf pris en charge et le retrait d'un ordinateur déjà en place (le « Service d'installation sur site » ou les « Services d'installation sur site »), comme décrit plus spécifiquement dans la présente Description du service.

Étude du site

Le client est entièrement responsable de la collecte des informations sur le site critique et de la planification de chacun des sites de déploiement des Clients et de veiller à ce que tous les détails critiques soient fournis pour Dell avant le début des services sur site. Dell transmettra les informations détaillées au Fournisseur dans le cadre du plan de déploiement.

Plan et calendrier de déploiement

Le plan de déploiement inclura, si applicable :

- Étude et préparation du site.
- Calendrier de déploiement.
- Instructions de travail pour l'installation et la configuration du ou des Produits pris en charge sur site.

Le calendrier de déploiement sera distribué par le Client aux Utilisateurs finaux avant l'installation programmée de leur(s) Produit(s) pris en charge. Afin de s'assurer que l'installation démarre à la date prévue, le Client avisera Dell de tout conflit potentiel dans les plus brefs délais. Le présent service est disponible pour le Client 24x7, sous réserve que celui-ci respecte les dispositions de la présente Description du service, ainsi que le contrat mutuel du Client et de Dell au terme des discussions sur la planification du déploiement, ainsi que d'autres activités de pré-déploiement.

Caractéristiques du Service d'installation sur site

Installation d'un Produit pris en charge : appareils dotés d'un processeur (ordinateurs de bureau et ordinateurs portables) et écrans

- Déballage du nouveau Produit pris en charge et vérification des composants pour détecter toute détérioration



- Transfert de l'équipement du site central jusqu'au bureau de l'Utilisateur final
- Organisation des composants et des périphériques du Produit pris en charge (par exemple, claviers, blocs d'alimentation et souris) pour le déploiement
- Branchement des câbles de raccordement réseau certifiés fournis par le Client sur le nouveau Produit pris en charge
- Branchement de tous les cordons d'alimentation sur les sources électriques
- Branchement des câbles de raccordement réseau sur les prises réseau existantes, certifiées par le Client
- Démarrage du nouveau Produit pris en charge et vérification de la connexion des appareils connectés au réseau du Client
- Exécution de la jonction du domaine de base via l'interface native Windows
- Ordinateurs pouvant être reliés au conteneur Ordinateurs par défaut depuis Active Directory sur demande
- Connexion au nouveau Produit pris en charge à l'aide de l'identifiant utilisateur et du mot de passe fournis par le Client
- Si applicable, configuration de l'adresse IP
- Mappage des imprimantes réseau à chaque nouveau Produit pris en charge
- Connexion et installation des périphériques externes physiquement connectés au Produit pris en charge ou à la station d'accueil du Produit pris en charge. Le cas échéant, Dell chargera les pilotes fournis par le Client et imprimera une page de test ou exécutera le test de fonctionnalité simple convenu. Par exemple, la connexion de deux écrans à un Produit pris en charge ou à la station d'accueil de ce produit.

Désinstallation des appareils existants (processeur et écrans)

- Déconnexion des composants matériels, des câbles réseau et des cordons d'alimentation du système du Client remplacé par le Produit pris en charge (le ou les « Appareils existants »)
- Rangement des composants de l'appareil existant dans les cartons d'emballage du nouveau Produit pris en charge ou dans d'autres matériaux fournis par le Client
- Transfert de l'Appareil existant vers une zone de stockage sur site désignée par le Client dans l'immeuble où a lieu le déploiement
- Déplacement des cartons, des matériaux d'emballage et des rebuts vers un lieu d'enlèvement des déchets dans le bâtiment où les services de déploiement sont fournis, et nettoyage de la zone d'installation pour qu'elle retrouve son état d'origine.

Exigences du Service

Dans le but d'effectuer le présent Service, les conditions suivantes sont requises :

- Tous les systèmes d'une même commande feront l'objet d'une intervention planifiée comme un seul événement. En général, les interventions sur les commandes de 10 systèmes ou moins sont planifiées pour la même heure/le même jour
- Lors de l'installation de plusieurs appareils, un technicien installe plusieurs appareils simultanément, chaque fois que cela est possible.
- La couverture de l'installation sur site est limitée aux emplacements facilement accessibles en véhicule et ne nécessitant pas d'équipement ni d'outils spéciaux
- La désinstallation d'un Système hérité implique l'installation d'un nouveau client
- Les nouveaux Produits pris en charge devront être préacheminés dans le bâtiment dans lequel ils seront installés.

Services exclus

- Services de migration des données
- Installations à domicile pour des particuliers
- Services d'installation ou de configuration de logiciels



- Déplacement de systèmes ou tout autre type de services logistiques
- Retrait et/ou recyclage hors site d'unités héritées
- Jonction d'Unités organisationnelles spécifiques depuis Active Directory ; les ordinateurs seront reliés au conteneur Ordinateurs par défaut
- Fourniture ou exécution de scripts personnalisés pour effectuer une jonction de domaine
- Dépannage d'erreurs associées au processus de jonction du domaine Windows natif
- Installation ou configuration d'Active Directory
- Installation de plus de 2 écrans.
- Installation d'un écran sur un bras et/ou installation du bras
- Montage de matériel sur des surfaces ou de périphériques requérant des outils ou plusieurs techniciens de manière simultanée
- Toutes activités autres que celles spécifiquement énoncées dans la présente Annexe.

Responsabilités du Client

Il incombe uniquement au Client de :

- créer et fournir les détails de la planification de toutes les ressources nécessaires requises pour le Service, y compris le calendrier d'installation des Utilisateurs finaux ;
- désigner un coordinateur de site pour chacun de ses sites ;
- fournir les données techniques et les exigences (telles que les adresses, ainsi que les heures d'installation disponibles, à des fins de planification) pour le Service via l'Étude du site ;
- garantir la mise à disposition de toutes les ressources nécessaires du Client pendant toute la durée de l'installation sur site, y compris les contacts techniques ;
- préparer toutes les zones de travail et les bureaux des Utilisateurs finaux pour l'Installation sur site avant le début programmé des Services, en veillant à autoriser l'accès aux systèmes, aux périphériques externes, à l'alimentation et à la connectivité réseau ;
- créer, avant l'arrivée des techniciens sur le site, un compte de domaine et des objets d'ordinateur (si nécessaire, avant la jonction de l'appareil au domaine) depuis AD pour permettre la jonction du domaine avant la date de déploiement planifiée ;
- fournir aux techniciens sur site des identifiants de compte de domaine accompagnés des droits nécessaires pour relier un ordinateur au conteneur Ordinateurs par défaut depuis Active Directory ;
- fournir l'accès nécessaire à ses systèmes et à ses installations pour la prestation du Service, y compris, sans s'y limiter, des aires de stationnement adéquates et sécurisées, ainsi que les clés et badges nécessaires ;
- fournir un environnement de travail sûr et un espace de bureau raisonnable ;
- En outre, pour les Installations sur site ayant lieu dans un domicile, la présence d'un adulte au cours de la prestation du Service est impérative à tout moment ;
- remettre l'acceptation des services sur site une fois l'Installation terminée ;
- fournir les droits d'administration locale nécessaires à Dell pour exécuter la prestation du Service ;
- Le système hérité doit être disponible et entièrement opérationnel afin de pouvoir y exécuter tout type de service.

Conditions générales supplémentaires

- Les Clients peuvent personnaliser les instructions standard ou fournir leur propre ensemble d'instructions pour définir les activités sur site qu'ils souhaitent faire effectuer. Les instructions personnalisées et les activités correspondantes seront limitées à 45 minutes de temps de travail par appareil. Dell évaluera le temps prévu pour effectuer ces activités avant et pendant le déploiement. Si Dell estime que la durée d'exécution des activités sur site est supérieure à 45 minutes, Dell collaborera avec le Client pour modifier les instructions afin que la durée de travail soit inférieure



à 45 minutes ou pour évaluer les frais supplémentaires correspondant au temps de travail supplémentaire via la procédure de contrôle des changements.

- Les retards causés par le Client qui empêchent la prestation du Service d'installation sur site avant l'arrivée du technicien ou lorsque celui-ci est sur le site peuvent engendrer des frais supplémentaires à la charge du Client. Des frais supplémentaires peuvent être facturés pour toutes les demandes effectuées directement auprès des techniciens sur site pour des activités supplémentaires.
- Pour des raisons de sécurité, Dell n'introduira aucun support de stockage/USB externe dans l'environnement du Client. Si un tel support est nécessaire pour accéder à l'utilitaire d'installation de l'outil de migration des données utilisé par Dell, le Client devra fournir ce support de stockage/ USB externe. Des frais supplémentaires, s'ils sont considérés comme justifiés, seront facturés via le processus de contrôle des changements.
- Les techniciens Dell sur site auront un certificat ou une attestation d'assurance.
- Pour les déploiements comprenant plus de 500 adresses uniques, Dell se réserve le droit de proposer une solution alternative à l'intervention de techniciens sur site et/ou de facturer des frais supplémentaires via le processus de contrôle des changements.
- Non disponible pour les clients légers

Module complémentaire pour l'installation d'applications

Si un Client fait l'achat d'un module complémentaire pour l'Installation d'applications, Dell aidera le Client à installer certaines applications logicielles (jusqu'à trois (3)) ou modifiera certains paramètres du système d'exploitation en lien avec l'installation des nouveaux Systèmes Dell pris en charge. L'installation d'applications aura lieu sur site, lors du déploiement des nouveaux actifs.

Lancement du projet

Le cas échéant, Dell collaborera avec le Client pour documenter et déterminer les exigences techniques du Client via le portail TechDirect. Le cas échéant, le Client contrôlera l'exactitude des informations et vérifiera les exigences en révisant et en approuvant les spécifications depuis le portail TechDirect.

Achèvement du projet

L'installation des applications client sera effectuée à l'aide d'un script manuel, d'un support USB ou d'un CD/DVD fourni par le client.

3 échecs de tentatives d'installation du logiciel conformément aux exigences techniques du client

Responsabilités du Client

Il incombe au Client de :

- fournir le script, le support USB ou le CD/DVD requis pour exécuter l'installation de l'application ;
- créer, tester et vérifier que les paramètres de l'application logicielle et 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, déterminer les exigences, en valider l'exactitude et les vérifier en les révisant et en les approuvant depuis le portail TechDirect.
- fournir aux techniciens Dell, à leur arrivée, les licences nécessaires, le nombre adéquat de supports d'installation et les instructions d'installation ;
- vérifier qu'il possède les licences et droits nécessaires pour utiliser le logiciel à installer (Dell n'en confirmera pas la conformité) ;



- s'assurer que Dell puisse utiliser son réseau pour exécuter les Services, si cela s'avère nécessaire pour l'installation de l'application ;
- mettre à disposition des sous-réseaux commutés Ethernet 100 Mbits Base-T standard et un débit de 5-10 Mbit/s au niveau de l'ordinateur de bureau pour le chargement de l'application ;
- s'assurer que les ordinateurs de bureau et portables sont connectés à un réseau local et disposent d'un accès Internet via Internet Explorer 5.0 ou une version ultérieure ;
- vérifier que l'infrastructure réseau est stable sur tous les sites du Client.

Limitations de service

L'ordinateur de bureau/portable fonctionne sous le système d'exploitation Microsoft XP, Vista, Windows 7, Windows 8 ou Windows 10 [ou sous une version supérieure applicable].

Le système d'exploitation est préchargé ou déjà installé.

La société Dell ne saurait être tenue responsable des erreurs survenant au cours du processus d'installation ou rencontrées durant l'installation.

Module devant être acheté en conjonction avec ProDeploy ou ProDeploy Plus.

Les applications doivent être installées en conjonction avec les services d'Installation sur site ; aucune installation d'application inutilisée ne sera créditée, remboursée ou transférée.

Non disponible pour les clients légers

Module complémentaire optionnel de Retrait des emballages d'installation

Si un client achète le module complémentaire de Retrait des emballages hors site, Dell éliminera les emballages et matériaux d'emballage des systèmes et périphériques déployés. Ce service n'inclut pas le retrait du ou des systèmes remplacés (les « Systèmes hérités »). Le Service doit être exécuté conjointement aux services d'Installation sur site.

Module complémentaire pour la planification de l'utilisateur final

Si un Client achète une planification d'Utilisateur final complémentaire, Dell aidera le Client à coordonner les personnes qui reçoivent un nouvel appareil (Utilisateur final) et le technicien sur site chargé de l'exécution du service d'installation.

Responsabilités incombant à Dell

- Dell élabore une planification pour chaque utilisateur final par jour et l'emplacement de l'installation planifiée, sur la base du plan de déploiement convenu, et intégré à celui-ci.
- Dell informe chaque Utilisateur final par e-mail de la date/heure programmée et envoie des rappels par e-mail sur le déploiement à venir, conformément au plan de déploiement.
- Dell met à jour la planification de chaque utilisateur final, notamment le jour et l'emplacement de l'installation planifiée, en fonction des demandes à replanifier à partir de l'utilisateur final.
- Dell se concerte avec les techniciens sur site pour respecter le jour d'installation programmé.
- Dell fournira la liste des utilisateurs finaux qui n'ont pas confirmé leur rendez-vous au contact désigné par le Client, le cas échéant.

Responsabilités du Client

Il incombe au Client de :



- Désigner au moins un contact qui servira de contact pour le calendrier de déploiement, de préférence sur site.
- Fournir les informations de contact de l'utilisateur final, notamment, mais sans s'y limiter, noms, numéro de téléphone et adresse e-mail à l'aide du modèle Excel fourni.
- Le Client doit informer ses utilisateurs finaux que des représentants Dell seront en contact pour planifier leur déploiement avant que Dell ne tente de planifier des installations.
- Le responsable désigné par le Client doit communiquer à Dell toute demande de replanification qui leur a été adressée.
- Le Client doit collaborer avec Dell afin de coordonner l'installation avec tout Utilisateur final ne répondant pas aux tentatives de Dell de planifier l'installation.
- Une fois que le déploiement et le calendrier de l'Utilisateur final sont finalisés, le Client est tenu de veiller à la disponibilité de l'Utilisateur final ou d'identifier un autre Utilisateur final si le premier n'est pas disponible.

Dispositions additionnelles

- La planification de l'Utilisateur final sera considérée comme finalisée 8 jours avant la date programmée
- Les demandes de replanification effectuées au moins 7 jours à l'avance peuvent être facturées si Dell ne parvient pas à intégrer le changement dans le Plan de déploiement, et des frais supplémentaires peuvent être facturés.
- Il se peut que les demandes de replanification effectuées moins de 5 jours à l'avance ne puissent pas être honorées
- Des frais supplémentaires peuvent être facturés pour tous les Utilisateurs finaux qui ne sont pas disponibles à la date d'installation planifiée.
- Les Clients peuvent demander de donner la priorité aux Utilisateurs finaux.
- Une fois que la planification est finalisée, toute nouvelle visite requise ou modification apportée au Plan de déploiement peuvent entraîner des frais supplémentaires pour le Client.
- Les techniciens Dell feront leur possible pour respecter la planification communiquée, mais en cas de circonstances imprévues, Dell se réserve le droit d'adapter la planification.
- Non disponible pour les clients légers

Services exclus

- Planification d'un Utilisateur final à une heure spécifique de la journée
- Utilisation du téléphone comme principale méthode de contact ; le téléphone peut être utilisé pour contacter les Utilisateurs finaux à la discrétion de Dell
- Les ressources de planification sur site, les techniciens d'installation ne sont pas responsables de la maintenance ou de la mise à jour des planifications
- Toutes activités autres que celles spécifiquement énoncées dans la présente Annexe



Annexe C

Service ProDeploy Plus

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 hébergé virtuel ou physique Dell pour le stockage ou la maintenance de sa Solution de déploiement. Le Client aura la possibilité d'effectuer des tâches de configuration au sein des installations Dell alors que, sans cela, elles 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 fonctionne conjointement avec d'autres services pris en charge dans la présente Description du service. 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 pourra utiliser le tunnel sécurisé afin de personnaliser davantage d'autres options de déploiement, y compris, mais sans s'y limiter, le chiffrement et d'autres fonctionnalités d'accès et de sécurité, l'administration basée sur les rôles, la détection Active Directory et d'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.

La solution de déploiement peut être un matériel physique du Client ou alors 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 conditions et aux responsabilités énoncées 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 additionnelles

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 supposition volumétrique utilisée par Dell ou le Client pour déterminer le champ d'application d'un projet de Service Connected Configuration s'avère matériellement en dehors des exigences réelles permettant d'effectuer la prestation du Service (y compris, 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 sera 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 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 du Contrat de ce dernier. 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 connexe en cas de déchéance, de défaut, de déficience ou tout autre problème en rapport avec le respect de ses obligations en vertu de la loi applicable en matière de confidentialité des données et de toute disposition connexe dans le Contrat.

Services exclus

Les activités suivantes sont exclues du Service :

- La création par Dell d'une séquence de tâches, d'une image ou d'un autre contenu du 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
- Le développement de toute propriété intellectuelle créée spécifiquement à l'intention exclusive du Client
- Prévisionnement des données des actifs des systèmes clients
- Résolution des problèmes ou défaillances de la Solution de déploiement du client
- Toute activité autre que celles spécifiquement énoncées dans la présente Description du service.
- Non disponible pour les clients légers

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



Responsabilités du Client et exigences techniques

Le Client doit respecter voire dépasser les exigences et responsabilités suivantes afin d'acheter, d'activer et d'utiliser un matériel ou une machine virtuelle en fonction des solutions de 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 Configuration pourra retarder ou empêcher Dell dans l'exécution du Service.

Si 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 les présentes.
 - 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 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 libèrera 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 Dell en matière de VPN.
- 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.



- Le Client est responsable de la configuration de l'environnement de démarrage PXE et de sa validation avec les plates-formes matérielles client à acheter. Les plates-formes matérielles client sans port réseau (RJ-45) sur le système valident l'environnement PXE à l'aide d'un dongle USB Type-C/Thunderbolt-to-Network. La capacité de prise en charge de la plate-forme/carte réseau doit être vérifiée par votre chef de projet des services de configuration.
- 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 un « écran Terminé » comme l'une des tâches finales de la séquence de tâches. Cette boîte de dialogue « écran Terminé » permet aux techniciens de l'usine de s'assurer du succès de l'opération. L'« écran Terminé » 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.
- Les Clients fournissant une instance virtuelle de la Solution de déploiement client doivent respecter les exigences de 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 ayant mis à disposition des infrastructures matérielles pour le déploiement de systèmes clients (serveur, pare-feu/point de terminaison vpn, commutateur(s) réseau(x)), assureront la maintenance de tous les firmwares et équipements matériels contenus dans ces actifs. 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. Si le Client entend apporter des modifications à ses instructions de déploiement, il devra en informer le Chef de projet Dell et accorder une marge de temps supplémentaire pour l'exécution de la commande afin d'éviter l'interruption du Service.

Migration des données

Présentation du Service

Cette option fournit un service de migration sur site prenant en charge jusqu'à 100 Gigaoctets (Go) de données, depuis un ordinateur local déjà présent vers un Produit pris en charge neuf Dell (le « Service de migration des données » ou les « Services de migration des données »), comme décrit plus spécifiquement dans la présente Description du service. Ce service est fourni pendant et en coordination avec le processus d'installation d'un nouveau système.



Caractéristiques du Service de migration des données

- Capturer les paramètres et données utilisateur pour chaque système du Client à remplacer par un Produit pris en charge (le « Système hérité »), conformément aux exigences définies lors de l'étude du site
- Migrer les données associées aux profils de l'utilisateur d'un domaine vers le ou les Produits pris en charge
- La migration des données peut s'effectuer de diverses manières :
 - Directement de l'Appareil existant vers le Produit pris en charge via un câble réseau standard
 - Directement de l'Appareil existant vers le Produit pris en charge via le réseau du Client
 - De l'Appareil existant vers un emplacement de stockage fourni par le Client (disque externe/clé USB ou partage de fichiers en ligne), puis de l'emplacement de stockage vers le nouveau Produit pris en charge
- Une fois la migration terminée, le technicien confirmera l'intégrité de la migration et/ou en fera un rapport

Exigences du Service

- Les Services de migration des données doivent être effectués conjointement aux services d'Installation sur site.
- Les Services de migration des données seront effectués par Dell à l'aide de l'outil de migration des données et des ressources associées sur le portail Dell TechDirect.
- Le calendrier des services de migration et d'installation doit être coordonné au sein du même champ d'application et, autant que faire se peut, en faisant appel aux mêmes membres du personnel Dell distant ou sur site.
- Lors de l'installation de plusieurs appareils, les techniciens transfèrent les données sur plusieurs appareils simultanément.
- L'emplacement cible des données doit être de taille suffisante pour la quantité de données migrées.
- Dell part du principe qu'il n'y a aucun facteur qui limite la vitesse de transfert du système existant vers le système de remplacement, y compris, mais sans s'y limiter, les éléments suivants :
 - Performances médiocres des disques durs dues à des secteurs défectueux, à des vitesses inférieures à 5400 tr/min ou à une fragmentation excessive
 - Les paramètres configurés par le Client limitant la vitesse de transfert, par exemple en forçant toutes les cartes d'interface réseau (NIC) à une vitesse plus lente que leur vitesse optimale.
 - Processus en cours d'exécution sur le système existant
 - La non utilisation de câble réseau CAT5e pour une utilisation sur des cartes réseau (NIC) Gigabit pour toute migration relative au réseau
 - La non utilisation de ports USB 3.x et de disques durs externes (USB 2.0 minimum)

Services exclus

- Transfert d'un volume de données supérieur à 100 Go
- Migration de données en utilisant des outils autres que ceux désignés par Dell pour la prestation du Service effectué par le personnel Dell et la satisfaction des obligations du Client
- Migration de profils utilisateurs pour des comptes locaux (non situés dans un domaine)
- Migration de données de comptes utilisateurs vers d'autres domaines
- Désinstallation ou réinstallation de produits ou logiciels existants
- Récupération de données, récupération en cas de sinistre
- Planification séparée des services de migration et d'installation
- Transfert d'applications ou création de scripts pour l'installation d'applications sur le système
- ***L'outil ne déplacera/copiera pas les applications ni les logiciels.***
- Toute activité relative à la configuration ou au dépannage de l'infrastructure réseau
- Toute activité autre que celles expressément décrites dans la présente Description du Service de migration des données de l'annexe C.



Responsabilités du Client

Il incombe au Client de :

- définir ses exigences en matière de migration des données au moyen du portail Dell TechDirect ;
- respecter ses responsabilités en lien avec le Service d'installation sur site (annexe B) ;
- s'il le souhaite, fournir un support de stockage externe/une clé USB 3.x pour le transfert des données ;
- si requis par Dell, fournir au technicien un accès interne à l'utilitaire d'installation de l'outil de migration des données, disponible dans le projet du Client sur le portail TechDirect ;
- La capacité de Dell à fournir le Service selon le champ d'application et dans les délais prévus dépend de la capacité du Client à agir rapidement pour prendre les décisions stratégiques, fournir les informations essentielles et donner les validations requises. Le Client reconnaît qu'il lui incombe de répondre rapidement aux demandes formulées par Dell en matière de consignes, d'informations, de validations ou de décisions raisonnablement nécessaires à l'exécution du Service.
- Le Client garantira toute communication entre lui-même et Dell, y compris concernant les questions ou demandes relatives au champ d'application du projet. Au démarrage du projet, le Client devra communiquer une liste de contacts clés qui travailleront en synergie avec Dell. Ces contacts clés seront responsables de la communication et de la gestion des livrables du projet auprès de Dell.
- Le Client devra fournir un accès aux interlocuteurs techniques et métier pour toutes les questions entrant dans le champ d'application du service. Ces contacts clés participeront aux réunions et fourniront en temps utile les décisions et les informations nécessaires à Dell pour l'exécution du Service.
- Toute mesure corrective devant être apportée à l'environnement de baies de stockage source est de la responsabilité du client, sauf en ce qui concerne les plates-formes de stockage Dell sous garanties valides.
- Le Client est responsable de la configuration de la baie de stockage source, sauf indication contraire spécifiée dans le présent Service.
- Il incombe au Client de configurer les applications dans un état de production après la migration hors ligne.
- Il lui incombe également d'arrêter les applications d'hôtes et de serveurs avant de lancer la migration des données hors ligne.
- Le système hérité doit être disponible et entièrement opérationnel afin de pouvoir y exécuter tout type de service.
- fournir l'accès à l'utilitaire d'installation de son outil de migration des données accessible depuis TechDirect.

Conditions générales supplémentaires

- Plusieurs tentatives, en nombre raisonnable, de transfert des données du Client seront effectuées. Cependant, si ces tentatives échouent et si les raisons de ces échecs échappent au contrôle du technicien, le transfert sera considéré comme impossible et la prestation du Service ne sera pas accomplie
- Ces activités se limitent à une durée supplémentaire de 45 minutes (90 minutes au total, y compris les activités d'installation) de temps de travail sur site ou à distance par appareil. Dell évaluera le temps prévu pour effectuer ces activités avant et pendant le déploiement. Si Dell estime que la durée d'exécution des activités sur site ou à distance est supérieure à la limite supplémentaire de 45 minutes, Dell collaborera avec le client pour modifier les instructions afin que le temps de travail sur site ou à distance soit inférieur aux 45 minutes supplémentaires.
- S'il est établi qu'il existe des éléments de l'environnement du Client ou du matériel qui limitent la vitesse de transfert et prolongent le temps requis par le technicien, Dell collaborera avec le Client pour limiter ces problèmes, ou le client peut entraîner des frais supplémentaires via la procédure de contrôle du changement.



- Pour des raisons de sécurité, Dell n'introduira aucun support de stockage/USB externe dans l'environnement du Client. Si nécessaire (pour la migration des données ou pour l'utilitaire d'installation DMT), le Client devra fournir un support de stockage externe/une clé USB.
- Le Client reconnaît et consent à être en charge du contrôle de toute donnée contenue dans un Appareil existant ou dans tout autre emplacement de son environnement qu'il a indiqué comme entrant dans le champ d'application du présent Service, selon la définition qui est faite des données par chaque pays/entité, notamment l'Union européenne (UE), et à ce que Dell soit en charge du traitement de ces données pour le compte du présent Client dans le cadre de la prestation des Services. Le Client reconnaît et consent à être responsable du respect des législations applicables en matière de confidentialité des données en vigueur dans chaque pays en tant que chargé du contrôle des données et à ce que Dell soit responsable du respect des législations applicables en matière de confidentialité des données en vigueur dans chaque pays en tant que chargé du traitement de ces données, en vertu de l'adoption des clauses basées sur le modèle européen exposées dans le Contrat du Client lors de l'achat du ou des Produits pris en charge et de la souscription au(x) Service(s). Le Client informera immédiatement Dell et collaborera de bonne foi pour résoudre tout problème connexe à l'incorporation des clauses basées sur le modèle européen dans le présent Contrat si une prescription, un défaut, un vice ou toute autre défaillance est remarqué.

Crédits de formation

Crédits pour les offres Dell Education Services

Les Clients qui souscrivent le service ProDeploy Plus dans le but de l'utiliser avec certains Produits pris en charge reçoivent également des crédits de formation pour les offres Dell Education Services (les « Crédits de formation »). Vérifiez sur votre Bon de commande que votre souscription au Service inclut une référence SKU de Crédits de formation ProDeploy Plus et consultez le nombre de Crédits obtenus avec votre souscription au Service. Les Crédits de formation sont une manière flexible de bénéficier des cours de formation Dell Education Services : formations de certification Dell, formations dédiées, formations sur site ou cours en ligne. Pour connaître la liste des cours disponibles avec des Crédits de formation, rendez-vous sur le site www.learn Dell.com. L'achat de Crédits de formation ne peut servir que pour des formations Dell Education Services. Par exemple, les Crédits de formation ne peuvent pas être utilisés pour des formations sur les produits et services logiciels Dell. Ils sont uniquement utilisables dans le pays d'achat.

La durée de validité d'utilisation des Crédits de formation pour l'achat de cours de formation Dell Education Services est de douze (12) mois à compter de la date d'achat du Service. Sauf disposition contraire de la loi applicable ou sauf dans la mesure où le contrat-cadre de services signé séparément avec Dell autorise explicitement la vente par Dell de ce service à vous, tous les cours de formation achetés à l'aide de Crédits de formation doivent être programmés et dispensés avant l'expiration de la période de 12 mois applicable à compter de la date d'achat du ou des Services indiquée sur le Bon de commande. Si votre contrat-cadre de services signé séparément avec Dell qui autorise explicitement la vente par Dell de ce service à vous requiert le paiement de crédits de formation en arriérés ou si vous êtes tenu par la loi applicable de régler les crédits de formation en arriérés, vous pouvez alors choisir et Dell acceptera mutuellement i) votre achat des Services sans Crédits de formation (ce qui peut nécessiter un énoncé des travaux distinct ou d'autres documents) ; ii) votre achat des Services sans frais supplémentaires qui correspondent à des Crédits de formation ; ou iii) l'achat de Crédits de formation que vous utilisez à pyr en arriérés conformément aux conditions de votre contrat-cadre et/ou à la législation en vigueur. Une fois que vous recevez vos Crédits de formation, Dell vous fournit un relevé de solde mensuel et vous avertit 90 jours à l'avance de l'expiration de tout Crédit de formation. Si vous avez des questions concernant l'expiration de vos Crédits de formation, contactez Dell Education Services ou un agent commercial. L'obligation de Dell d'assurer des formations Dell Education Services en échange de Crédits de formation obtenus grâce à votre achat sera considérée comme remplie après la période de 12 mois suivant la date d'achat du Service, même si vous n'avez pas utilisé les Crédits de formation pour obtenir une formation Dell Education Services. Les Crédits de formation expirés ne vous seront pas remboursés.



L'utilisation de Crédits de formation est soumise aux descriptions des services de formation exposées dans les Conditions générales Dell Services.

Support post-déploiement de 30 jours

Dans le cadre du Service d'installation de l'offre ProDeploy Plus, Dell fournit 30 jours de support au Client et au Fournisseur :

- Le Client pourra entrer en contact avec une équipe de support Dell (par e-mail ou chat) et obtenir de l'aide pour certaines demandes relatives à l'installation, la configuration ou l'administration de la solution de déploiement Dell à laquelle il a souscrit.
- Dell collaborera avec le Client ou le Fournisseur afin de diagnostiquer à distance le problème rencontré par le Client.
- Pour tout problème concernant le déploiement, Dell collaborera avec le Client et/ou le Fournisseur pour développer et, si applicable, aider à la mise en œuvre d'un plan correctif.
- Ces services sont en sus de toute autre garantie ou de tout support auquel le Client peut prétendre. Pour plus d'informations au sujet des autres garanties disponibles, veuillez consulter votre Bon de commande.

