



Description du service

Démarrage rapide pour VMware Workspace ONE

Introduction

Dell EMC Services a le plaisir de présenter le Démarrage rapide pour VMware Workspace ONE (le(s) « Service(s) ») conformément à la présente Description du service (la « Description du 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 disponibles que vous avez achetés. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre ou vos contrat(s) de service, veuillez contacter le support technique ou votre agent commercial.

Champ d'application du présent Service

Le Service vise à fournir au Client une solution d'implémentation clairement définie. Un représentant Dell EMC Services contactera le client afin de programmer les services. La date spécifique de début doit être mutuellement convenue par les deux parties et tenir compte de la disponibilité des ressources. Les composants clés du Service sont répertoriés dans le tableau 1 ci-dessous :

Tableau 1

Le formulaire de commande indiquera si le Service est fourni sur site ou hors site.

Service acheté	Composants clés du Service
Service de démarrage rapide pour Workspace ONE	<ul style="list-style-type: none">• Implémentation de Workspace ONE décrite ci-dessous• Implémentation du provisionnement de points de terminaison décrite ci-dessous
Implémentation de Workspace ONE	<ul style="list-style-type: none">• Gestion de projet• Check-list de pré-engagement remplie par le Client• Examen de l'environnement• Présentation de la console de gestion• Gestion des applications et affectation des appareils• Gestion Windows 10 des profils et vérification des stratégies• Configuration du catalogue d'applications unifiées de base• Intégration des PC Dell avec Workspace ONE

	<ul style="list-style-type: none"> • Pilote d'inscription d'appareil • Transfert de connaissances
Implémentation du provisionnement de points de terminaison	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de projet • Check-list de pré-engagement remplie par le Client • Examen de l'environnement • Validation du processus de provisionnement Dell pour Workspace ONE <ul style="list-style-type: none"> ○ Création d'un fichier PPKG unique ○ Création d'un fichier unattend.xml unique ○ Création d'un journal de validation • Pilote de provisionnement d'appareil <ul style="list-style-type: none"> ○ Validation du pilote • Transfert de connaissances

Description détaillée

Gestion de projet

Le gestionnaire de projet Dell EMC assigné guidera le Client à travers le processus d'implémentation. Le gestionnaire de projet examine avec le Client la check-list des points à vérifier afin de garantir la préparation générale du site et il planifie l'implémentation du projet. Exemples de points de contrôle : respect des responsabilités de pré-engagement du Client, vérification du déroulement du projet et contacts du site. Au terme de l'implémentation, le gestionnaire de projet remettra les documents livrables finaux, le cas échéant.

Check-list de pré-engagement remplie par le Client

Le Client est tenu de remplir les exigences de la check-list de pré-engagement avant l'examen de l'environnement. La check-list de pré-engagement est envoyée par le gestionnaire de projet de Dell EMC Services et comprend une check-list détaillée et les spécifications de l'environnement.

Examen de l'environnement

L'examen de l'environnement est une activité réalisée dans le but de collecter des données sur l'environnement existant dans lequel le logiciel sera implémenté.

Présentation de la console de gestion

Présentation des caractéristiques et fonctionnalités de la console de gestion. La présentation portera sur des détails généraux tels que l'accès, la navigation et la fonctionnalité.

Gestion des applications et affectation des appareils

Aide à la configuration et affectation d'un maximum de 10 applications dans la console de gestion. Le Client doit fournir les applications packagées avant le début de la prestation du Service.

Gestion Windows 10 des profils et vérification des stratégies

Assistance au client lors de la configuration d'un maximum de deux profils Windows 10 (à l'exception de la configuration Dell Client Command Suite) et de la création d'une configuration de base Windows 10 ; Création d'un maximum de deux smartgroups pour la prise en charge de la gestion des PC Dell et/ou Windows 10.

Configuration d'un catalogue d'applications unifiées de base

Présentation des applications importées pour le PPKG dans le catalogue d'applications unifiées pour l'activation du libre-service utilisateur final.

- Configuration de Workspace ONE Access pour le catalogue d'applications unifiées
- Configuration d'un connecteur Workspace ONE Access avec Active Directory (AD) de base
- Configuration de la gestion des points de terminaison unifiés Workspace ONE

Intégration des PC Dell avec Workspace ONE

Inclut les configurations des points de terminaison unifiés Workspace ONE pour prendre en charge les éléments suivants :

- Configuration Dell Command Update (DCU) de base. DCU permet d'ajouter des mises à jour Dell comme le firmware et les pilotes des composants dans Workspace ONE.
- Configuration Dell Command Monitor (DCM) de base. DCM est une application qui permet de définir divers attributs du BIOS.
- Configurez la vérification du BIOS. Fonctionnalité exécutée automatiquement par Workspace ONE pour déterminer si le BIOS Dell sur le point de terminaison est compromis.

Pilote d'inscription d'appareil

Fourniture d'une assistance pour l'inscription d'un maximum de cent (100) appareils, ou dix pour cent (10 %), selon la valeur la plus petite, dotés de Windows 10 dans l'environnement du Client. Le Client doit disposer des appareils avant le début de la prestation du Service.

Validation du processus de provisionnement Dell

Un package de provisionnement unique (également appelé fichier PPKG) ainsi qu'un fichier unattend.xml seront créés et exportés à partir de la console. Les fichiers exportés seront validés pour leur compatibilité en usine. Un journal de validation sera généré.

Pilote de provisionnement d'appareil

Les fichiers validés seront utilisés pour le provisionnement d'un maximum de dix (10) appareils dotés de Windows 10 dans l'environnement du Client. Vérification du bon achèvement du processus du pilote, correction des problèmes le cas échéant. Le Client doit disposer des appareils avant le début de la prestation du Service.

Transfert de connaissances

Le Service comprend un transfert de connaissances basique au sujet des composants clés décrits et achetés. Un document propre au Client attestant de la réalisation du transfert de connaissances sera fourni à la fin de l'engagement.

Présupposés

Dell EMC Services a formulé les hypothèses suivantes lors de la définition des Services détaillés dans la présente Description du service :

- Dell EMC Services n'est pas responsable de la résolution des problèmes de compatibilité ou autres auxquels le fabricant ne peut remédier, ni de la configuration du matériel, des logiciels, des équipements ou des ressources en contradiction avec les paramètres pris en charge par le fabricant.
- Pour assurer la prestation du Service dans les délais impartis, Dell EMC Services devra disposer des informations Client nécessaires et d'un accès aux actifs du Client.

- Toutes les informations communiquées par le Client concernant les exigences techniques et l'architecture de son site sont exactes.
- Le Client accepte les détails décrits dans tous les documents supplémentaires fournis par Dell EMC Services pendant la durée de la prestation.

Exclusions

Afin d'éviter tout malentendu, nous précisons que les activités suivantes ne sont pas comprises dans le champ d'application de la présente Description du service :

- Tout service, tâche ou activité autre que ceux spécifiquement énoncés dans la présente Description du service.
- La prestation du Service ne comprend pas le développement de propriété intellectuelle créée spécifiquement à l'intention exclusive du Client.
- Dépannage ou résolution de problèmes système/serveur existants, sauf indication contraire dans la présente Description du service.
- Intégration des tests entre un produit Dell EMC et d'autres produits tiers, notamment les produits tiers de chiffrement ou de sécurité.
- Ce Service n'inclut pas la correction ou la réduction des problèmes de performance identifiés par l'analyse de l'environnement du Client, sauf stipulation contraire dans la présente Description du service.
- La responsabilité (y compris la responsabilité financière) de Dell EMC Services à l'égard du personnel, du matériel, des logiciels, des équipements ou d'autres ressources appartenant au Client et/ou à une entité tierce, utilisés dans l'environnement d'exploitation actuel du Client, sauf si indiqué dans la présente Description du service.
- Installation du logiciel sur les serveurs sur site du client.

Si le Service n'est pas terminé au cours de la période décrite, Dell EMC Services se réserve le droit d'évaluer la cause première. Si la cause première est hors du contrôle de Dell EMC Services, Dell EMC Services proposera des mesures pour traiter ce retard. Ces mesures peuvent nécessiter que le Client achète des services supplémentaires ou règle des frais additionnels afin que Dell EMC Services puisse assurer ce Service. Si le Client a des exigences supplémentaires en dehors du champ d'application de la présente Description du service, une assistance pour ces besoins sera proposée en tant que service supplémentaire, moyennant des frais complémentaires.

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 comme défini ci-dessous, selon les cas.

Responsabilités spécifiques du Client

D'une manière générale, le Client accepte de coopérer avec Dell EMC Services pour la prestation des Services. Il accepte, par ailleurs, les responsabilités suivantes :

- Le Client doit fournir au technicien de Dell EMC Services l'accès à tous les environnements requis pendant la période de prestation.
- Le Client doit être présent ou affecter un représentant désigné par le Client, qui sera présent et disponible pour toutes les sessions de planification et de consultation.
- Le Client doit participer au Service en cas de besoin. Le Client comprend que sans sa participation appropriée (notamment pour la définition des objectifs), le technicien ne pourra pas répondre efficacement aux besoins du Client ni assurer la prestation du Service.

- Le Client s'engage à collaborer et à suivre les instructions données au téléphone par l'agent du support technique de Dell EMC Services. L'expérience démontre qu'une étroite collaboration au téléphone entre l'utilisateur et l'agent du support technique ou le technicien permet de rectifier la plupart des problèmes et erreurs du système.
- Le Client doit prendre connaissance et accepter les documents supplémentaires fournis par Dell EMC Services avant la prestation. Les documents à consulter peuvent notamment inclure une check-list et un programme de tests de pré-engagement.

Responsabilités générales du Client

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

Non-concurrence. Lorsque la loi l'autorise, pendant une période de deux ans à compter de la date figurant sur le formulaire de commande, le Client ne cherchera pas, de manière directe ou indirecte, sans le consentement écrit préalable de Dell EMC Services, à recruter un collaborateur de Dell EMC Services avec lequel il a été en contact dans le cadre de la prestation du Service par Dell EMC Services. Néanmoins, les offres générales d'embauche et autres formes similaires ne constituent pas une sollicitation directe ou indirecte et le Client est autorisé à chercher à recruter un collaborateur qui a quitté son emploi chez Dell EMC Services avant d'entamer des discussions d'embauche avec lui.

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

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

Sauvegarde des données. Le Client s'engage à sauvegarder l'ensemble des données, logiciels et programmes existant sur tous les systèmes concernés avant et pendant la prestation du présent Service. Le Client est tenu d'effectuer régulièrement des copies de sauvegarde des données stockées sur tous les systèmes concernés, afin d'éviter d'éventuelles défaillances, modifications ou pertes de données. Dell EMC Services ne pourra être tenu de restaurer ou réinstaller tout programme ou donnée.

Sauf disposition contraire de la législation locale en vigueur, DELL EMC SERVICES NE PEUT ÊTRE TENU AUCUNEMENT RESPONSABLE DE :

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

Garanties tierces. Les présents Services peuvent nécessiter l'accès de Dell EMC Services à des matériels ou à des logiciels fabriqués ou commercialisés par des tierces parties. Les garanties de certains fabricants peuvent être annulées si Dell EMC Services ou toute autre entité que le fabricant utilise lesdits équipements matériels ou logiciels. Il incombe au Client de vérifier que les Services assurés par Dell EMC Services n'affectent pas ces garanties ou, le cas échéant, que leur impact est acceptable par le Client. Dell EMC Services décline toute responsabilité liée aux garanties tierces ou à l'impact potentiel des Services sur ces garanties.

Horaires de service. Selon la législation locale en vigueur concernant les heures de travail hebdomadaires, ce Service est assuré pendant les heures de bureau habituelles de Dell EMC Services, du lundi au vendredi de 8 h 00 à 18 h 00 (heure locale du Client), sauf mention contraire ci-dessous.

Pays	Heures de bureau habituelles de Dell EMC Services
Saint- Christophe, Sainte- Lucie, Saint- Vincent, Trinité, Îles Vierges, reste des Caraïbes anglophones	Du lundi au vendredi de 7 h 00 à 16 h 00
Barbade, Bahamas, Belize, Costa Rica, Danemark, Finlande, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaïque, Norvège, Panama, Porto Rico, République dominicaine, Salvador, Suède, Suriname, Îles Turques-et-Caïques	Du lundi au vendredi de 8 h 00 à 17 h 00
Antilles néerlandaises, Australie, Bermudes, Chine, Haïti, Japon, Nouvelle-Zélande, Singapour, Thaïlande	Du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 00
Argentine, Brésil, Corée, Équateur, France, Inde, Indonésie, Italie, Malaisie, Mexique, Paraguay, Pérou, Taïwan, Uruguay	Du lundi au vendredi de 9 h 00 à 18 h 00
Bolivie, Chili	Du lundi au vendredi de 9 h 00 à 19 h 00
Moyen-Orient	Du dimanche au jeudi de 8 h 00 à 18 h 00
Hong Kong	Du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 30

Le Service ne sera pas assuré pendant les jours fériés locaux, ni en dehors des heures de bureau habituelles, à moins que d'autres dispositions n'aient été prises par avance sous forme écrite.

Conditions générales des services

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

Site du Client	Conditions générales applicables à votre achat des Services	
	Clients achetant les Services directement	Clients achetant des Services auprès d'un revendeur agréé
États-Unis	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canada	Dell.ca/terms (anglais) Dell.ca/conditions (français canadien)	Dell.ca/terms (anglais) Dell.ca/conditions (français canadien)
Amérique latine et Caraïbes	Site Web local Dell.com spécifique par pays ou Dell.com/servicesdescriptions/global .*	Les Descriptions de service et les autres documents associés aux services de l'Entité légale Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et l'Entité légale Dell ; ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans les autres documents associés aux services de l'Entité légale Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à l'Entité légale Dell sera uniquement considérée comme se référant à l'Entité légale Dell en tant que prestataire de services pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec l'Entité légale 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.
Asie-Pacifique et Japon	Site Web local Dell.com spécifique par pays ou Dell.com/servicesdescriptions/global .*	Les Descriptions de service et les autres documents associés aux services Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et l'Entité légale Dell ; ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans les autres documents associés aux services de l'Entité légale Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à l'Entité légale Dell sera uniquement considérée comme se référant à l'Entité légale Dell en tant que prestataire de services pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec l'Entité légale 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.

<p>Europe, Moyen-Orient et Afrique</p>	<p>Site Web local Dell.com spécifique par pays ou Dell.com/service-descriptions/global.*</p> <p>En outre, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL correspondant à leur pays ci-dessous :</p> <p>France : Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Allemagne : Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Royaume-Uni : Dell.co.uk/terms</p>	<p>Les Descriptions de service et les autres documents associés aux services Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et l'Entité légale Dell ; ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans les autres documents associés aux services de l'Entité légale Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à l'Entité légale Dell sera uniquement considérée comme se référant à l'Entité légale Dell en tant que prestataire de services pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec l'Entité légale 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.</p>
--	---	--

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

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

En cas de conflit entre les termes de l'un des documents constitutifs du présent Accord, les documents prévaudront dans l'ordre suivant : (i) la présente Description du service ; (ii) le Contrat ; (iii) le Bon de commande. Les termes qui prévalent seront interprétés aussi étroitement que possible en vue de résoudre le conflit tout en préservant autant de termes non conflictuels que possible, y compris en préservant les dispositions non conflictuelles contenues dans le même paragraphe, la même section ou la même sous-section.

En commandant les Services, en recevant la prestation, en utilisant les Services ou les logiciels connexes, ou en sélectionnant le bouton ou la case (ou autre) « J'accepte » sur le site Dell.com ou DellEMC.com/fr-fr/ lors de votre achat, ou dans l'une des interfaces Internet ou logicielles Dell EMC, 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 supplémentaires

1. **Période de validité.** La présente Description du service entre en vigueur à la date indiquée sur votre Bon de commande et se poursuit pendant toute la période de validité (« **Période de validité** ») spécifiée sur ce dernier. Le nombre de systèmes, de licences, d'installations, de déploiements, de points de terminaison gérés ou d'utilisateurs finaux pour lesquels le Client a acheté un ou plusieurs Services, le tarif ou le prix, ainsi que la Période de validité applicable pour chaque Service figurent sur le Bon de commande du Client. Sauf accord contraire écrit conclu entre le Client et Dell EMC Services, les achats des Services en vertu de la présente Description du service sont réservés au seul usage interne du Client et ne doivent pas être utilisés à des fins de revente ou dans le cadre d'une agence de services.

2. Autres informations importantes

- A. **Replanification.** Dès lors que le présent Service a été planifié, toute modification de ladite planification doit être apportée au moins huit (8) jours calendaires avant la date prévue. Si le Client reporte ce Service sept (7) jours ou moins avant la date prévue, des frais de report ne dépassant pas vingt-cinq pour cent (25 %) du prix des Services sont appliqués. Tout report du Service sera confirmé par le Client au moins 8 jours avant le début de la prestation.
- B. **Paiement du matériel acheté lors de la souscription aux Services.** Sauf accord contraire écrit, le paiement du matériel n'est en aucune façon conditionné par les performances ou l'exécution des services achetés avec ledit matériel.
- C. **Limites commercialement raisonnables du champ d'application du Service.** Dell EMC Services 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 EMC Services ou ses prestataires de services, ou dépasse le champ d'application du service. Dell EMC Services 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 la présente Description du service.
- D. **Services en option.** Il est possible d'acheter auprès de Dell EMC Services des services en option variables selon le site du Client (support au cas par cas, services gérés et professionnels, services d'installation, de conseil, de support technique ou de formation). Les services en option peuvent faire l'objet d'un contrat distinct conclu avec Dell EMC Services. En l'absence d'un tel contrat, les services en option sont fournis conformément aux dispositions de la présente Description du service.
- E. **Cession et sous-traitance.** Dell EMC Services se réserve le droit de sous-traiter ce Service et/ou de céder cette Description du service à des prestataires de services tiers qualifiés afin qu'ils exécutent le Service pour son compte.
- F. **Expiration du service.** Sauf si la loi en vigueur l'exige autrement, le Client peut utiliser ce Service une fois pendant l'année qui suit la date d'achat initiale (« date d'expiration »). La date de l'achat initial est la date de la facture du Service ou celle de la confirmation de commande par Dell EMC Services, selon la première éventualité. La prestation du Service par Dell EMC Services sera réputée satisfaite après la date d'expiration du Service, y compris dans le cas où le Client n'a pas utilisé le Service, et à condition que Dell EMC et le Client se conforment aux lois applicables. En cas de conflit entre cette disposition et le contrat-cadre du Client autorisant l'achat de ces Services, le contrat-cadre prévaudra sur la présente Description des services. Ce Service doit être utilisé dans le cadre d'une seule prestation de services continus. Aucune partie inutilisée des Services ne pourra être créditée/remboursée ou utilisée par la suite dans le cadre d'une prestation de services distincte, sauf accord contraire entre Dell EMC et le Client, et à condition que Dell EMC et le Client se conforment aux lois applicables. En cas de conflit entre cette disposition et le contrat-cadre du Client autorisant l'achat de ces Services, le contrat-cadre prévaudra sur la présente Description des services. Le Service sera considéré comme ayant été entièrement effectué par Dell EMC Services et le Client après que Dell EMC Services a fourni une seule prestation de services continus.

G. Annulation. Dell EMC Services 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 :

- Le Client ne s'est pas acquitté de la totalité du montant à payer pour le présent Service conformément aux conditions stipulées sur sa facture ;
- Le Client se montre insultant, menaçant ou refuse de coopérer avec l'agent du support technique ou le technicien sur site ;
- Le Client ne respecte pas l'ensemble des conditions générales stipulées dans la présente Description du service.

En cas d'annulation du présent Service par Dell EMC Services, le Client en sera avisé par écrit à l'adresse figurant sur sa facture. Cette notification comportera le motif et la date d'entrée en vigueur de l'annulation. Cette date doit être postérieure d'au moins dix (10) jours à celle de l'envoi par Dell EMC Services de la notification d'annulation au Client, sauf si la législation locale prévoit d'autres dispositions ne pouvant pas être modifiées par contrat. Si Dell EMC Services annule le présent Service conformément au présent paragraphe, le Client ne pourra bénéficier d'aucun remboursement des frais acquittés ou dus à Dell EMC Services.

H. Restrictions géographiques et délocalisation. Le présent Service n'est pas proposé partout. Les options du Service (telles que les niveaux de service, les horaires du support technique et les délais d'intervention sur site) varient selon la zone géographique et ne sont pas forcément disponibles pour le site du Client. Pour plus de détails, contactez votre agent commercial.

© 2017-2018, 2020 Dell Inc. Tous droits réservés. Des marques et désignations commerciales peuvent apparaître dans le présent document en référence aux entités revendiquant la propriété de ces marques et désignations commerciales ou à leurs produits. Un exemplaire imprimé des conditions générales de vente de Dell est également disponible sur demande.