



Description du service

Dell APEX PC as a Service (PCaaS)

Introduction

Dell a le plaisir de proposer Dell APEX PC as-a-Service (« PCaaS » ou le ou les « Service(s) ») conformément à la présente description du service (« Description de services »). PCaaS combine matériel informatique, logiciels et services, regroupés en une solution de financement proposée à un prix unique par poste et par mois. Le service PCaaS de Dell est doté d'une structure flexible qui donne la liberté aux clients (comme défini ci-dessous) d'adapter le matériel informatique, les logiciels et le niveau des services appropriés à leur environnement. En plus d'offrir un choix flexible en ce qui a trait au matériel, aux logiciels et aux services, le service PCaaS propose également un financement flexible par l'intermédiaire d'un accord distinct avec Dell Financial Services (DFS) (l'« accord DFS »). Les options de financement flexibles¹ énoncées dans votre accord DFS peuvent être examinées sur demande.

Le devis, le bon de commande ou tout autre type de facture ou confirmation de commande signés par les deux parties (selon le cas, le « Bon de commande ») indiquera le nom du ou des service(s) et des options que le client a achetés. Cette description du service décrit toutes les obligations et responsabilités respectives de Dell et du client liées au service, y compris tout autre service applicable. Pour toute assistance ou une copie du ou des contrat(s) de service, veuillez communiquer avec le soutien technique de Dell ou un représentant commercial de Dell.

Portée des services

Le service PCaaS comprend un ensemble de matériel, de logiciels et de services qui couvrent le déploiement, le soutien, la gestion et la récupération d'actifs. Chacun de ces services est accompagné d'une description qui lui est unique et toutes les descriptions sont énoncées à l'adresse www.dell.com/servicecontracts/global. Le client a la possibilité de sélectionner le niveau de services qui correspond le mieux aux besoins du cycle de vie de son ordinateur de bureau (PC). Certaines des options de service sélectionnées peuvent nécessiter l'exécution d'une description des travaux. Cette description fournit des détails supplémentaires en rapport avec la prestation d'un service spécifique.

¹ Certaines options de déploiement, y compris des versions de ProDeploy, ne peuvent être appliquées aux appareils Dell Latitude Chrome Enterprise.

Options de financement

Le volet financement du service PaaS propose trois caractéristiques facultatives qui offrent plus de flexibilité au client dans son choix de paiement et qui se distinguent d'un contrat de location de matériel informatique typique à la juste valeur marchande.

Augmentation (« Flex Up ») – Permet au client d'ajouter des unités (PC) à tout moment pendant la durée de l'accord DFS initial. L'option d'augmentation nécessite un nouveau bon de commande et une nouvelle planification et ne peut pas avoir une échéance simultanée avec l'accord DFS initial. Par exemple, si le client ajoutait 500 nouveaux PC à la mi-parcours d'un accord DFS de 36 mois, les 500 nouveaux PC auraient un nouvel engagement autonome de 36 mois supplémentaires.

Diminution (« Flex Down ») – Permet au client de réduire le nombre total d'unités (PC) faisant l'objet d'un contrat à un prix prédéterminé, sans pénalités ni frais, par l'établissement d'un prix fixe mensuel par unité durant toute la durée de l'accord DFS. Cette option ne peut être exercée qu'après la mi-échéance de l'accord DFS correspondant (p. ex. après le 18e mois pour une période de 36 mois). Le pourcentage que le client est en mesure de réduire doit être déterminé à la signature de l'accord DFS et sera précisé dans l'accord DFS. Les services DFS exigent également que le client s'engage à respecter une durée minimale de service avant toute réduction des unités. Cette période minimale sera définie dans l'accord DFS. L'option de diminution n'est pas offerte dans tous les pays. Dell APEX PaaS est offert dans plus de 50 pays d'Amérique du Nord, de l'EMEA et de l'APJ. Toute la flexibilité du financement peut ne pas être offerte dans tous les pays. Veuillez communiquer avec votre représentant Dell Financial Services pour obtenir tous les détails.

Mise à niveau à mi-parcours (« Mid-Term Upgrade ») – Combinaison des options d'augmentation et de diminution. Les mises à niveau à mi-parcours doivent être déterminées au début de l'accord DFS et suivre les mêmes règles que celles énoncées ci-dessus (p. ex. si le client décide d'ajouter des unités, les règles de l'option d'augmentation susmentionnée continuent de s'appliquer). Malgré ce qui précède, et comme indiqué précédemment, l'option de diminution n'est pas offerte dans tous les pays. Dell APEX PaaS est offert dans plus de 50 pays d'Amérique du Nord, de l'EMEA et de l'APJ. Toute la flexibilité du financement peut ne pas être offerte dans tous les pays. Veuillez communiquer avec votre représentant Dell Financial Services pour obtenir tous les détails.

Gestionnaire de prestation de services PaaS (pour les clients comptant au moins 300 unités PaaS)

Tout client qui satisfait aux minimums d'unités (indiqués ci-dessous) se verra attribuer un gestionnaire de prestation de services PaaS à son compte. Le gestionnaire de prestation de services sera la personne-ressource du client ou du partenaire désigné par le client (comme défini ci-dessous) pour tous les aspects liés au service. Le gestionnaire de prestation de services supervisera un ensemble de projets de cycle de vie des PC basés sur la ou les description(s) de service et/ou les des travaux connexes afin d'améliorer l'expérience de cycle de vie globale du PC du client par Dell.

Exigences minimales :

- 1) La location de 300 PC dans les 90 jours suivant l'acquisition du service;
- 2) Une durée de service minimale de 12 mois.

Si le client n'atteint pas l'un des seuils minimaux énumérés ci-dessus, le gestionnaire de prestation de services peut être supprimé à la seule discrétion de Dell. Malgré ce qui précède, Dell peut, à sa seule discrétion, renoncer à l'exécution du minimum d'unités afin de permettre au client de rétablir ses unités minimales au-delà de 90 jours. Toutefois, cette renonciation n'interdit pas à Dell d'appliquer ces exigences minimales d'unités à une date ultérieure.

Le service de gestionnaire de prestation de services est disponible du lundi au vendredi, sauf les jours fériés, pendant les heures normales de bureau (comme défini ci-dessous). Les « heures de bureau » sont définies par l'emplacement où se trouve le gestionnaire de prestation de services et peuvent varier selon la région et le pays. Le soutien après les heures de bureau peut être assuré par d'autres ressources à la discrétion de Dell. L'emplacement du gestionnaire de prestation de services sera attribué durant l'inscription en fonction de la zone de service privilégiée par le client et la disponibilité du personnel.

Domaines d'assistance du gestionnaire de prestations de services PCaaS

Vous trouverez dans cette section certains jalons, phases et activités que le gestionnaire de prestation de services supervisera, facilitera et/ou coordonnera comme énoncé dans la présente description du service, toute autre description de service applicable et/ou le ou les description(s) des travaux exécutés.

Phase d'intégration et de lancement

- Faciliter et diriger la réunion de lancement :
 - Examen et confirmation des exigences du client et de la ou des description(s) de service ou des travaux
 - Présentation des personnes-ressources et des parties prenantes du PCaaS
 - Examen du processus du cycle de vie de PCaaS
- Établissement de la gouvernance et des règles d'engagement du programme
- Supervision et confirmation de l'intégration des outils Dell en ligne et en libre-service (p. ex. TechDirect, MyDFS, SupportAssist, etc.)

Phase de transition

Les objectifs de la phase de transition sont de concevoir, de créer et de mettre en œuvre une solution reproductible de configuration, de déploiement et de récupération d'actifs PCaaS basée sur cette description du service, d'autres descriptions de service applicables et/ou le ou les description(s) des travaux exécutés. Parmi les principaux jalons et activités, on retrouve :

- Supervision des projets de cycle de vie des PC, notamment :
 - Services d'imagerie, de configuration et d'usine
 - Services de planification et d'exécution du déploiement
- Mise à disposition d'une visibilité sur les commandes et de rapports d'état
- Mise à disposition d'un résumé (p. ex. état, jalons de haut niveau, risques, problèmes, actions, etc.)
- Aide à la planification de l'augmentation, de la diminution et de la mise à niveau à mi-parcours (au besoin)
- Aide à la récupération d'actifs à la fin du contrat et à la planification de l'actualisation

Phase d'état stable

Après la phase de transition, le programme passe à l'état stable. Durant la phase d'état stable, le gestionnaire de prestation de services coordonnera et facilitera l'organisation de réunions mensuelles ou trimestrielles (ou autre fréquence convenue entre les parties) sur l'état et la gouvernance du PCaaS. Parmi les principaux jalons et activités, on retrouve :

- Mise à disposition d'un résumé du PCaaS (p. ex. état, jalons de haut niveau, risques, problèmes, actions, etc.)
- Rapport sur l'état et la disponibilité des actifs du PCaaS (volume, emplacement, fin de contrat, etc.)

- Prévisions fournies par le client sur le matériel PCaaS
- Efforts commercialement raisonnables pour la production de rapports sommaires d'incidents, d'envois et de garantie³

Phase de fin de contrat

Durant la phase de fin de contrat, le gestionnaire de prestation de services coordonnera et facilitera l'organisation d'activités de récupération et d'actualisation des actifs en fonction des services de récupération d'actifs et du plan de fin de contrat. Parmi les principaux jalons et activités, on retrouve :

- Mise à disposition du client ou du partenaire d'une liste d'actifs pour la planification de la fin du contrat
- Aide à la planification de la réinitialisation des données et la récupération des actifs pour le client, au besoin
- Collaboration avec l'équipe de récupération des actifs pour l'exécution de la réinitialisation et de la récupération des données, et délivrance du certificat de nettoyage

Responsabilités du client

- Désigner une personne-ressource unique pour le service PCaaS et collaborer avec le gestionnaire de prestation de services pour faciliter les activités de PCaaS
- Aviser Dell dans les plus brefs délais en cas de modification du minimum prévu d'unités, de retards et de modifications apportées aux services
- Fournir des prévisions sur les ressources matérielles du service PCaaS selon une fréquence convenue
- Fournir une mise à jour des notifications et de l'état pour les services fournis par le client ou un fournisseur tiers sur les ressources du PCaaS
- Réaliser un suivi des actifs et produire des rapports sur les actifs du PCaaS dont la location ne se fait pas par l'intermédiaire de DFS ou d'un partenaire affilié à DFS
- Réaliser un suivi des actifs et produire des rapports sur les actifs du PCaaS achetés auprès d'un tiers
- Obtenir ou fournir les approbations et validations des livrables des principaux jalons dans un délai convenu
- Fournir la documentation nécessaire, un accès aux experts en la matière et à d'autres ressources, comme raisonnablement demandé par Dell et si raisonnablement approprié, en temps opportun pour faciliter les services PCaaS

Exceptions de service

- La prestation des services ne comprend pas le développement d'une propriété intellectuelle créée uniquement et spécifiquement pour le client
- Le service PCaaS peut ne pas être offert ou varier selon l'emplacement géographique et la région. Le client doit consulter le service des ventes de Dell ou le gestionnaire de prestation de services pour connaître la disponibilité, les limites et les variations spécifiques à sa région et à son emplacement géographique
- Pour les clients multinationaux, un gestionnaire régional de prestation de services peut être désigné pour contribuer à l'organisation des activités du gestionnaire de prestation de services dans la région

³ Si les services de soutien comprennent ProSupport Plus, consultez la description du service ProSupport Plus.

- Dépendances supplémentaires du gestionnaire de prestation de services :
 - S'applique uniquement aux services fournis par Dell et ne comprend pas les services achetés et fournis par un tiers
 - S'applique uniquement aux actifs financés dont la location se fait par l'intermédiaire de DFS ou de partenaires affiliés à DFS (communiquez avec votre représentant DFS)
 - Peut varier en fonction des opérations de Dell dans le pays et de la disponibilité de différents services
- Services non fournis par le gestionnaire de prestation de services :
 - Création de devis ou vente de produits et de services
 - Communications et contacts directs avec les utilisateurs finaux
 - Soutien technique, dépannage ou activités diagnostiques (voir le contrat de service de niveau de soutien)
 - Services sur des actifs qui n'appartiennent pas au PCaaS
 - Tout autre service qui n'est pas spécifiquement indiqué dans cette description du service

Conditions générales des services de Dell

La présente description de service intervient entre vous, le client ou le partenaire nommé par le client (« vous », « le client » ou « le partenaire nommé par le client ») et l'entité Dell indiquée sur votre facture pour l'achat du présent service. Le service est fourni dans le cadre de l'entente-cadre de services distincte, intervenue entre le client ou le partenaire nommé par le client et Dell Financial Services, qui autorise explicitement la vente de ce service. En l'absence d'un tel contrat, selon l'emplacement du client, ce service est fourni dans le cadre des modalités commerciales de vente de Dell ou du contrat-cadre d'entretien standard de Dell présentés ci-après (selon le cas, « le contrat »). Veuillez consulter le tableau ci-dessous pour connaître l'adresse URL qui s'applique à votre région où vous pourrez trouver votre contrat d'entretien. Les parties reconnaissent avoir lu et accepté lesdites modalités en ligne.

Emplacement géographique du client	Conditions générales applicables à votre achat auprès de Dell	
	Clients achetant directement auprès de Dell	Clients achetant auprès d'un revendeur autorisé Dell
États-Unis	http://www.dell.com/CTS	http://www.dell.com/CTS
Canada	www.dell.ca/terms (Anglais) http://www.dell.ca/conditions (Français canadien)	www.dell.ca/terms (Anglais) http://www.dell.ca/conditions (Français canadien)
Amérique latine et Caraïbes	Site Web http://www.dell.com local spécifique à votre pays ou http://www.dell.com/service-descriptions/global	Site Web http://www.dell.com local spécifique à votre pays ou http://www.dell.com/service-descriptions/global
Asie-Pacifique-Japon	Site Web http://www.dell.com local spécifique à votre pays ou http://www.dell.com/service-descriptions/global	Les descriptions de services et le service documentaire de Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un accord entre vous et Dell, et servent uniquement à décrire le contenu des services que vous achetez auprès de votre vendeur, vos obligations à titre de bénéficiaire de service et les limites du service. Par conséquent, toute référence au « client » dans la présente description de service et dans tout autre service documentaire de Dell doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à Dell doit être comprise comme une référence à Dell comme fournisseur de service au nom de votre vendeur.

		Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell en lien avec les services décrits dans la présente. Pour éviter toute ambiguïté, toute condition de paiement ou autre condition contractuelle qui, par sa nature, concerne strictement un acheteur et un vendeur, ne s'appliquera pas à vous et sera définie conformément au contrat conclu entre vous et votre vendeur.
Europe, Moyen-Orient et Afrique (EMEA)	<p>Site Web http://www.dell.com local spécifique à votre pays ou http://www.dell.com/servicedescriptions/global</p> <p>De plus, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL applicable suivante :</p> <p>France : http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Allemagne : http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>R.-U. : http://www.dell.co.uk/terms</p>	Les descriptions de services et le service documentaire de Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un accord entre vous et Dell, et servent uniquement à décrire le contenu des services que vous achetez auprès de votre vendeur, vos obligations à titre de bénéficiaire de service et les limites du service. Par conséquent, toute référence au « client » dans la présente description de service et dans tout autre service documentaire de Dell doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à Dell doit être comprise comme une référence à Dell comme fournisseur de service au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell en lien avec les services décrits dans la présente. Pour éviter toute ambiguïté, toute condition de paiement ou autre condition contractuelle qui, par sa nature, concerne strictement un acheteur et un vendeur, ne s'appliquera pas à vous et sera définie conformément au contrat conclu entre vous et votre vendeur.

* Les clients peuvent accéder à leur site Web local <http://www.dell.com> simplement en allant à l'adresse <http://www.dell.com> sur un ordinateur connecté à Internet ou en choisissant l'option qui les concerne sur le site de choix régional de Dell, à l'adresse <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Le client accepte qu'en renouvelant, en modifiant, en prolongeant la durée du service ou en continuant de l'utiliser au-delà de la durée de service initiale, le service soit assujéti à la description du service applicable à ce moment, que vous pouvez consulter à l'adresse www.dell.com/servicedescriptions/global. Dans la mesure où certaines modalités de cette description de service entrent en conflit avec certaines modalités du contrat, les modalités de cette description de service prévalent, mais uniquement dans les limites du conflit spécifique, et ne seront pas considérées ou jugées comme remplaçant toutes les autres modalités du contrat qui ne sont pas spécifiquement contredites par cette description de service.

En passant votre commande pour les services, en recevant les services, en utilisant les services ou le logiciel associé ou en cliquant sur le bouton ou en cochant la case « J'accepte », sur le site Web Dell.com, en lien avec votre achat ou sur une interface Internet ou un logiciel de Dell, vous acceptez d'être lié par les modalités de la présente description de service et les accords intégrés en référence dans le présent document. Si vous acceptez cette description du service au nom d'une entreprise ou d'une autre entité juridique, vous attestez que vous avez l'autorité de lier ladite entité à la présente description de service, auquel cas le mot « vous » ou « le client » fait référence à ladite entité. Outre la présente description de service, il est possible que les clients de certains pays doivent également signer un bon de commande.

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

Responsabilités générales du client

Autorité pour accorder l'accès

Le client atteste et garantit qu'il a obtenu l'autorisation d'accès et d'utilisation, à distance ou en personne, par le client et par Dell, aux logiciels, au matériel, aux systèmes, aux données qui s'y trouvent et à tous les composants matériels et logiciels qui y sont inclus, possédés par le client ou faisant l'objet d'une licence, aux fins de la prestation de ces services. Si le client ne dispose pas de ces autorisations, il lui incombe de les obtenir, à ses frais et avant de communiquer avec Dell pour demander la prestation de ces services.

Non-sollicitation

Le client ne va pas, sans le consentement écrit préalable de Dell, pendant une période de deux ans à partir de la date de fin de service inscrite sur son bon de commande, directement ou indirectement solliciter un emploi auprès d'un employé de Dell (ou tout autre employé d'un fournisseur de services tiers effectuant des services au nom de Dell) avec lequel il a été en contact durant la prestation du service par Dell; il est entendu, toutefois, que les publicités générales et autres vastes formes semblables de sollicitation ne vont pas constituer une sollicitation directe ou indirecte en vertu de la présente et que vous pouvez solliciter un emploi auprès de tout employé qui a quitté son emploi chez Dell ou a été renvoyé avant le début des discussions d'emploi avec vous.

Collaboration du client

Le client comprend que sans une collaboration totale et adéquate, Dell ne pourra pas exécuter le service ou, s'il est exécuté, le service peut être matériellement altéré ou retardé. Par conséquent, le client ou le **partenaire désigné par le client** collaborera totalement et raisonnablement avec Dell pour que Dell puisse exécuter le service. Si le client ne collabore pas de façon raisonnable, Dell ne pourra être tenue responsable de tout manquement à l'exécution du service et le client ne sera pas admissible à un remboursement.

Obligations sur place

Lorsque les services nécessitent une intervention sur place, 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, l'équipement de sécurité (le cas échéant) et une ligne téléphonique locale. Il fournira également un moniteur ou un appareil d'affichage, une souris (ou un dispositif de pointage) et un clavier (sans coût supplémentaire pour Dell), si le système ne dispose pas de ces éléments.

Sauvegarde des données

Le client s'engage à sauvegarder l'ensemble des données, des logiciels et des programmes existants sur tous les systèmes concernés avant et pendant la prestation de ce 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 pannes, modifications ou pertes de données.

DELL NE PEUT PAS ÊTRE TENUE RESPONSABLE :

- **DE VOS DONNÉES CONFIDENTIELLES, EXCLUSIVES OU PERSONNELLES.**
- **DE LA PERTE OU DE LA CORRUPTION DE DONNÉES, DE PROGRAMMES OU DE LOGICIELS.**
- **DES MÉDIAS AMOVIBLES ENDOMMAGÉS OU PERDUS.**
- **DE LA PERTE D'UTILISATION D'UN SYSTÈME OU D'UN RÉSEAU.**
- **DE TOUT ACTE OU DE TOUTE OMISSION, Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE, DE DELL OU D'UN FOURNISSEUR DE SERVICE TIERS.**

Dell ne pourra pas être tenue responsable de la restauration ou de la réinstallation de programmes ou de données.

Garanties de tierces parties

Ces services peuvent exiger que Dell accède à du matériel et à des logiciels qui n'ont pas été fabriqués par Dell. Les garanties de certains fabricants peuvent être annulées si Dell ou toute personne autre que le fabricant d'origine effectue des modifications sur le matériel ou les logiciels. Le client a la responsabilité de s'assurer que l'exécution des services de Dell n'aura pas d'effet sur ces garanties ou, le cas échéant, que les effets sur ces garanties seront acceptables pour le client. Dell ne peut pas être tenue responsable des garanties de tiers ni de tout effet que les services de Dell pourraient avoir sur ces garanties.