

# Description du service

## Services de configuration Dell

---

### Présentation de votre contrat d'entretien

Les services de configuration Dell (seul, un « service » ou « service de configuration » et ensemble, les « services de configuration ») représentent une gamme de services incluant ce qui suit : paramètres matériels et logiciels, paramètres du système d'exploitation, chargement d'images logicielles, installation d'applications, mise en service de périphériques, rapports sur les ressources, identification et étiquetage des ressources et intégration des composants matériels à votre ou vos nouveaux système(s) Dell Precision™, Dell OptiPlex™, Dell Latitude™, Dell XPS™ Notebooks and Dell PowerEdge™ (« systèmes Dell pris en charge ») lors de leur fabrication. L'inscription de l'entreprise pour Chromebook™ prend en charge les systèmes Dell Chromebook™.

### Champ d'application de votre contrat d'entretien

Les services de configuration sont offerts par Dell pour les systèmes Dell pris en charge et incluent notamment ce qui suit :

1. Services d'imagerie (services sur mesure détaillés à l'annexe (1) sur les services)
2. Services d'étiquetage des ressources (services sur mesure détaillés à l'annexe (2) sur les services)
3. Services de rapports sur les ressources (services sur mesure détaillés à l'annexe (3) sur les services)
4. Services de configuration matérielle (services sur mesure détaillés à l'annexe (4) sur les services)
5. Services de configuration logicielle (services sur mesure détaillés à l'annexe (5) sur les services)
6. Services de configuration standard (détaillés à l'annexe (6) sur les services)
7. Inscription de l'entreprise pour Chromebook (détaillée à l'annexe (7))
8. Déploiement en usine (détaillé à l'annexe (8) sur les services)
9. Connected Configuration (détaillé à l'annexe (9))
10. Connected Provisioning (détaillé à l'annexe (10) sur les services)
11. Service Ready Image (détaillés à l'annexe (11) sur les services)

*Remarque* : les annexes sur les services de cette description de service incluent les spécifications pour chaque service de configuration offert par Dell. Seules les annexes sur les services des services de configuration identifiés sur la facture du client, la confirmation de commande ou le bon de commande s'appliquent à l'achat spécifique effectué par le client.

Le client peut acheter un ou plusieurs des services de configuration ci-dessus offerts par Dell moyennant des frais par système déterminés entre les parties. La plupart du temps, ces services peuvent seulement être effectués une seule fois ou sont uniquement effectués dans le véritable environnement de production. Ainsi, ces services ne peuvent pas être effectués de nouveau en cas de retour ou de remplacement du système, de retour ou de remplacement d'un composant ou de la prestation d'un service. Les services de configuration spécifiques achetés par le client et le prix associé à ces services de configuration doivent être indiqués sur la facture du client, la confirmation de commande ou le bon de commande. En achetant ces services de configuration offerts par Dell, le client accepte de se conformer à toutes les modalités énoncées dans cette description de service, y compris la ou les annexes sur les services applicables et l'entente cadre de services du client applicable ou les conditions de vente de Dell applicables aux clients commerciaux, présentées sur le site [www.Dell.com/terms](http://www.Dell.com/terms), (le cas échéant).



## Services en option

Chaque service de configuration actuellement offert est détaillé dans les annexes sur les services de cette description de service. D'autres services (notamment les services en option ou les services connexes de consultation, gérés, professionnels, de soutien ou de formation) peuvent être achetés auprès de Dell. Les services supplémentaires nécessiteront un contrat d'entretien distinct avec Dell.

## Responsabilités du client

Pour chaque service de configuration commandé par le client en vertu de la présente, le client doit :

- Donner accès à Dell à son personnel approprié pour assurer la prestation des services de configuration.
- Obtenir toutes les licences nécessaires, droits, attestations réglementaires et autres autorisations requises concernant les logiciels tiers (à l'exception de la licence du système d'exploitation du FEO fournie par Dell dans le cadre de la vente des plateformes matérielles prises en charge) ou d'autres éléments tiers, pour que Dell puisse assurer les services de configuration.
- Le cas échéant<sup>1</sup>, remplir le formulaire de spécifications techniques et en vérifier l'exactitude avant de l'approuver et de le retourner.
- Le cas échéant, fournir un certificat signé de conformité pour l'exportation d'image à Dell et/ou fournir une aide raisonnable à Dell dans ses demandes d'obtention de toute licence d'exportation requise pour effectuer les services de configuration.
- Certifier que tous les produits tiers (images ou autres, comme défini ci-dessous) fournis à Dell ne contiennent aucun renseignement personnel.
- Le cas échéant<sup>2</sup>, commander un service de révision ou se connecter au moyen du service Dell Online First Article (OFA) (la disponibilité de l'OFA varie selon les régions) pour l'inspection et l'approbation en fonction des services de configuration achetés (un « service de révision client »). Le client accepte un processus de révision de la configuration de 2 jours ouvrables lors de l'utilisation du service Online First Article ; les clients auront des authentifiants sécurisés de connexion qui expireront le deuxième jour à 23:59, heure locale du client.

Si le client décide de ne pas acheter de service de révision, les versions d'applications discordantes, conflits avec le gestionnaire de périphérique ou autres problèmes de performance avec vos services de configuration se produiront probablement sur tous les systèmes envoyés par Dell. La prestation continue par Dell des services et/ou le traitement de vos commandes groupées conformément aux modalités de cette description du service, tout contrat-cadre d'entretien pertinent ou bon de commande Dell doit dégager Dell de toute responsabilité pour les problèmes qui auraient été raisonnablement évités en commandant et en validant vos services de configuration sur une plateforme de révision client.

## Modalités

**Projet de services de configuration.** La prestation de certains services de configuration par Dell est exécutée par l'élaboration et la gestion d'un « projet de services de configuration »<sup>3</sup>. Chaque commande de services de configuration placée par le client lors de l'achat d'un nouveau système Dell pris en charge peut être gérée par Dell comme un projet unique de services de configuration. Si le client commande plusieurs services de configuration

---

<sup>1</sup> Si le client achète des services de configuration standard conformément à l'annexe 6, aucun formulaire de spécifications techniques ne sera envoyé au client concernant sa commande.

<sup>2</sup> Si le client achète des services de configuration standard conformément à l'annexe 6, aucun formulaire de spécifications techniques ne sera envoyé au client concernant sa commande.

<sup>3</sup> Si le client achète des services de configuration standard conformément à l'annexe 6, la prestation des services de configuration ne fera pas partie d'un projet de services de configuration.



lors de l'achat de nouveaux systèmes Dell pris en charge, ils peuvent être combinés en un seul projet de services de configuration ; le cas échéant, si certains types de systèmes empêchent la combinaison des projets de configuration, ils seront alors traités comme des projets de services de configuration distincts. Chaque projet de services de configuration peut être décrit dans un formulaire de spécifications techniques ou une description des travaux qui sera révisé et approuvé par le client avant la prestation des services de configuration. Les modifications effectuées par le client à un projet de services de configuration existant, y compris l'ajout de nouveau matériel, d'images, d'applications, de périphériques et de documents, le portage d'une image vers un nouveau système d'exploitation ou l'application d'une image à un autre système Dell pris en charge, seront traitées comme un projet de services de configuration distinct.

**Partenaires de Dell.** Dell peut utiliser les services de sociétés affiliées et de sous-traitants pour la prestation des services de configuration. Les services de configuration peuvent être fournis à l'extérieur du pays dans lequel le client et/ou Dell sont situés. De temps à autre, Dell peut changer l'endroit où les services de configuration sont fournis et/ou la partie qui offre les services de configuration. Dell demeure toutefois responsable de la prestation des services de configuration au client.

**Partenaires du client.** Le client peut utiliser les services de tiers (p. ex. : fournisseurs, agents, intégrateurs de systèmes et/ou partenaires de distribution) pour le représenter et travailler avec Dell dans la mesure nécessaire pour obtenir les services de configuration (« partenaires du client »). Le client est le seul responsable des actions ou omissions de ses partenaires. Le client accepte également d'indemniser Dell et de dégager Dell de toute responsabilité sur demande à l'égard des dommages, coûts ou dépenses (y compris les frais d'avocat et les frais judiciaires ou de règlement) consécutifs ou relatifs à une action ou omission de chaque partenaire du client en tant que représentant du client, peu importe le type d'action.

**Annulation.** Sous réserve de la politique d'annulation de services et de retour de produits applicable à l'emplacement géographique du client (soit spécifiée dans une description de service, sur une page Web et/ou dans une proposition du pays local ou imposée par les lois locales), le client peut mettre fin aux services de configuration conjointement avec l'annulation admissible de l'achat des systèmes Dell pris en charge en fournissant à Dell un avis écrit d'annulation. Le client ne peut pas annuler les services de configuration sauf si une loi provinciale, nationale ou d'État le permet et dans un tel cas, peuvent être modifiés par un contrat, par une proposition et/ou des politiques d'annulation régionales locales, qu'il est possible de consulter sur la page Web du pays applicable pour l'achat du client sur dell.com.

Dell peut annuler les services de configuration, y compris tout projet de services de configuration en cours, en tout temps au cours de la période de cette description de service pour l'une ou l'autre des raisons suivantes :

- Le client ne paie pas l'intégralité du prix du service de configuration tel qu'établi dans les modalités de la facture.
- Le client ne respecte pas toutes les conditions stipulées dans ce contrat d'entretien.

Si Dell annule les services de configuration, Dell en informera le client par un avis d'annulation écrit à l'adresse figurant sur la facture du client. L'avis comportera le motif de l'annulation ainsi que sa date d'entrée en vigueur, à savoir un minimum de dix (10) jours à compter de la date d'envoi de l'avis d'annulation par Dell au client, sauf en cas de dispositions contraires prévues par la loi locale ne pouvant être modifiées par le présent contrat. **SI DELL ANNULE LE PRÉSENT SERVICE CONFORMÉMENT À CE PARAGRAPHE, LE CLIENT N'A PAS DROIT AU REMBOURSEMENT DES MONTANTS ACQUITTÉS OU DUS À DELL.**

**Produits tiers.** Les « produits tiers » désignent le matériel, les pièces requises pour les services de configuration (voir l'annexe 4 ci-dessous), les logiciels ou autres éléments tangibles ou non tangibles (fournis par le client à Dell ou obtenus par Dell selon les directives du client) utilisés par Dell dans le cadre des services de configuration. Le client garantit à Dell qu'il a obtenu les licences, consentements, attestations réglementaires ou autorisations requis par la présente pour accorder à Dell et aux partenaires de Dell, comme décrits ci-dessus, y compris leurs sous-traitants et employés respectifs, le droit et la licence d'accès, de copie, de distribution, d'utilisation et/ou de



modification (y compris la création d'œuvres dérivées) et/ou l'installation des produits tiers sans transgresser ou violer les droits de propriété et de licence (y compris les brevets et droits d'auteur) des fournisseurs ou propriétaires de ces produits tiers. À MOINS D'UNE STIPULATION PAR ÉCRIT ENTRE LE CLIENT ET DELL, DELL DÉCLINE PAR LA PRÉSENTE TOUTE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, CONCERNANT LES PRODUITS TIERS. Les produits tiers sont exclusivement assujettis aux conditions d'utilisation entre le tiers et le client. DELL DÉCLINE PAR LA PRÉSENTE TOUTE RESPONSABILITÉ À L'ÉGARD DE TOUT EFFET QUE PEUVENT AVOIR LES SERVICES DE CONFIGURATION SUR LES GARANTIES DES PRODUITS TIERS. Dans les limites autorisées par la loi locale applicable, Dell ne doit pas être tenue responsable des produits tiers et le client doit exclusivement s'adresser au fournisseur tiers pour les dommages ou responsabilités concernant la fourniture de ces produits tiers.

**Aucune information personnelle d'identification.** Les produits tiers, y compris, notamment, les images, les applications et la documentation soumises à Dell, ne devront contenir aucune information personnelle d'identification. À moins que la loi locale ne le stipule autrement, « information personnelle d'identification » signifie des données ou renseignements qui, seuls ou jumelés à d'autres renseignements, identifient une personne physique ou des données considérées comme personnelles ou de tout autre type, ou des données personnelles qui peuvent être soumises aux lois ou aux règlements sur la vie privée. Le client garantit que les produits tiers soumis à Dell et utilisés par cette dernière dans le cadre des services de configuration ne contiendront aucune information personnelle d'identification. Veuillez communiquer avec votre représentant commercial Dell pour plus d'information. **NE FOURNISSEZ À DELL AUCUN PRODUIT TIERS CONTENANT DE L'INFORMATION PERSONNELLE D'IDENTIFICATION.**

**Exportation.** Le client déclare et affirme que les produits tiers, notamment les logiciels inclus dans une image soumise à Dell dans le cadre des services d'imagerie et de configuration, ne contiennent aucune technologie contrôlée (ex. : chiffrement) ou, s'ils en contiennent, que les produits tiers peuvent être exportés par Dell vers un autre pays (autres que ceux frappés d'un embargo en vertu des lois sur l'exportation applicables) sans licence d'exportation. Dell n'est pas responsable de déterminer l'exactitude de toute représentation concernant l'existence d'une licence d'exportation ou l'admissibilité à l'exportation des produits tiers sans licence. Les certifications d'exportation du client doivent être conformes aux lois, règlements et exigences régionaux et locaux (p. ex., une signature physique par rapport à une signature électronique). En plus des garanties précédentes, une certification d'exportation signée distincte peut être requise pour tous les services d'imagerie et de configuration (la « certification de conformité pour l'exportation d'image »). Dans certains pays, des certifications d'exportation peuvent être requises dans le cadre d'autres services de configuration (p. ex., services de ressources pour la configuration, services de configuration matérielle ou services de configuration logicielle). Toute certification d'exportation requise doit être remplie, signée et retournée à Dell avant la mise en œuvre par Dell des services de configuration applicables. Si Dell doit obtenir une licence d'exportation pour des produits tiers pour fournir les services de configuration, le client accepte par la présente de fournir à Dell, sans frais, toute l'aide raisonnable requise par Dell pour obtenir une telle licence d'exportation.

**Indemnisation par le client.** Le client doit défendre, indemniser et dégager Dell de toute responsabilité sur demande concernant toute réclamation ou action tierce résultant (a) de l'incapacité du client à obtenir la licence appropriée, les droits de propriété intellectuelle ou autres autorisations, les attestations réglementaires ou approbations associées aux produits tiers, ainsi qu'au matériel ou aux logiciels dont l'installation ou l'intégration a été commandée ou demandée par le client dans le cadre des services de configuration, ou (b) de toutes représentations inexactes concernant l'existence d'une licence d'exportation ou toute allégation formulée à l'encontre de Dell en raison de la violation ou violation présumée par le client des lois, règlements et ordonnances sur l'exportation applicables.

**Avis et dénegation de responsabilité concernant les spécifications techniques.** Le client est responsable d'identifier les spécifications techniques pour les services de configuration et, le cas échéant, de veiller à ce que ces spécifications techniques soient adéquatement documentées pour Dell dans un « formulaire de spécifications techniques » vérifié et approuvé. Le client reconnaît que les services de configuration sont choisis par ce dernier. Dell doit pouvoir consulter le formulaire de spécifications techniques. Dell n'est pas responsable de toute obligation ou de tout dommage découlant de la prestation des services de configuration effectués conformément aux spécifications techniques. Si Dell juge raisonnablement que les services de configuration proposés sont techniquement impossibles à réaliser, Dell se réserve le droit de refuser de fournir ces derniers. Dell ne donne aucune garantie que les services de configuration fournis au client vont satisfaire les exigences de ce dernier puisque Dell dépend des produits tiers et de l'aide fournie par le client ou par les tiers.



**Contrôle des changements.** Pour tout travail supplémentaire non spécifié dans un projet de services de configuration ou son formulaire de spécifications techniques respectif découlant : (i) d'un changement demandé relatif au champ d'application d'un projet de services de configuration, (ii) d'une action ou d'une omission du client ; (iii) d'une modification de la loi ou des règlements applicables ; ou (iv) d'un événement de force majeure, Dell examinera le travail supplémentaire et fournira les détails des changements aux échéanciers et aux coûts en fonction des changements demandés. Si le client accepte l'échéancier et/ou les coûts supplémentaires, il le confirmera par écrit en fournissant son consentement par écrit avant que Dell commence ou (si elle a déjà commencé) continue à fournir les services supplémentaires.

**Transfert de service.** Le client ne peut pas transférer à un tiers son service de configuration ni tout autre droit qui lui est conféré en vertu de cette description de service.

**Disponibilité des services de configuration.** Les services de configuration peuvent ne pas être offerts dans toutes les régions. Le service Online First Article n'est pas offert dans toutes les régions. L'étiquetage des ressources et la création de rapports sont également offerts sur certains périphériques (p. ex., écrans, imprimantes, baies) à l'intérieur des Amériques, de l'Europe, du Moyen-Orient et de l'Afrique. Les services de configuration sont proposés sur le ou les systèmes Dell Precision, Dell OptiPlex, Dell Latitude, Dell XPS Notebooks et Dell PowerEdge.



## Autres modalités

La présente description de service intervient entre vous, le client (« vous » ou « 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 et Dell, qui autorise explicitement la vente de ce service. En l'absence d'un tel contrat, selon l'endroit où se trouve le client, ce service est fourni dans le cadre des modalités commerciales de vente de Dell ou du contrat-cadre d'entretien standard de Dell (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 de services de Dell	
	Clients achetant des services de Dell directement auprès de Dell	Clients achetant des services de Dell auprès d'un revendeur Dell autorisé
États-Unis	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>
Canada	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (Anglais) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (Français canadien)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (Anglais) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (Français canadien)
Amérique latine et Caraïbes	Site Web local propre au pays <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> ou <a href="http://www.dell.com/service-descriptions/global">www.dell.com/service-descriptions/global</a> *	Site Web local propre au pays <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> ou <a href="http://www.dell.com/service-descriptions/global">www.dell.com/service-descriptions/global</a> *
Asie-Pacifique-Japon	Site Web local propre au pays <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> ou <a href="http://www.dell.com/service-descriptions/global">www.dell.com/service-descriptions/global</a> *	Les descriptions de services et autres documents de service de Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas une entente 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 document de service 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 services 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 à l'entente conclue entre vous et votre vendeur.
Europe, Moyen-Orient et Afrique	Site Web local propre au pays <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> ou <a href="http://www.dell.com/service-descriptions/global">www.dell.com/service-descriptions/global</a> *.  De plus, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL applicable suivante : France : <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> Allemagne : <a href="http://www.dell.de/Geschaftsbedingungen">www.dell.de/Geschaftsbedingungen</a>  Royaume-Uni : <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a>	Les descriptions de services et autres documents de service de Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas une entente 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 document de service 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 services 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 à l'entente conclue entre vous et votre vendeur.

\* Les clients peuvent accéder à leur site Web local [www.dell.com](http://www.dell.com) simplement en allant à l'adresse [www.dell.com](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>.



Malgré ces contrats-cadres d'entretien, en cas de conflit insoluble entre les dispositions établies dans cette description de service et le contrat-cadre d'entretien du client applicable, le client accepte par la présente les dispositions établies dans cette description de service, convenues ultérieurement à celles du contrat-cadre applicable et comme ayant préséance. 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.

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 sera assujéti à la description de service alors en vigueur, que vous pouvez consulter à l'adresse [www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global).

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 de Dell, vous acceptez d'être lié par les modalités de la présente description de service et les ententes intégrées en référence dans le présent document. Si vous acceptez cette description de 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 les mots « vous » ou « le client » font 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.

© 2021 Dell Technologies. Tous droits réservés. Les marques de commerce et les noms de marques peuvent être utilisés dans ce document pour faire référence à des entités se réclamant de ces marques et de ces noms ou de leurs produits. Une version imprimée des conditions générales de vente de Dell est également fournie sur demande.

Les marques de commerce de Microsoft, par exemple, « Azure, Intune, Microsoft, Windows » sont des marques de commerce du groupe d'entreprises Microsoft.



# Annexe 1

## Services d'imagerie pour les services de configuration

---

### Aperçu du service

Les services d'imagerie logicielle des services de configuration (ou « service(s) d'imagerie et de configuration ») offrent une façon efficace et pratique pour un client d'élaborer de manière personnalisée un ensemble d'applications logicielles et de paramètres connexes avec leur système d'exploitation (« image ») en lien avec leur achat de nouveaux systèmes Dell pris en charge. Les processus des services de configuration Dell valident et testent l'image du client, et chargent l'image dans les processus de fabrication, ce qui permet d'appliquer l'image du client à des systèmes Dell pris en charge au cours de leur fabrication.

### Procédures de service et responsabilités de Dell

Le processus pour chaque projet de services de configuration incluant les services d'imagerie et de configuration est composé des étapes suivantes :

#### Lancement du projet

- Le gestionnaire du projet de services de configuration ou le représentant commercial de Dell collabore avec le client pour documenter et inscrire les exigences techniques du client dans le formulaire de spécifications techniques.
- Le client en valide l'exactitude et vérifie les exigences en approuvant et en retournant le formulaire de spécifications techniques à Dell.
- Le client révisé, approuve et retourne le formulaire de conformité pour l'exportation à Dell certifiant que l'image soumise par le client peut être exportée par Dell à l'extérieur du pays où l'image a été soumise à Dell. Un certificat d'exportation est requis lors de l'élaboration initiale du projet de services de configuration.
- Le client fournit l'image à Dell. L'image peut être soumise à Dell par l'application Dell File Transfer Application (FTA), par Dell Image Assist ou par courrier sur un support DVD/USB ou un lecteur de disque dur.
- Le client accepte un processus de révision de la configuration de 2 jours ouvrables lors de l'utilisation du service Online First Article ; les clients auront des authentifiants sécurisés de connexion qui expireront le deuxième jour à 23:59, heure locale du client.

#### Élaboration du projet

- Le cas échéant, le technicien des services de configuration élabore le projet de services de configuration pour permettre le chargement en usine de l'image du client et pour régler diverses personnalisations demandées par le client.
- L'image est validée et testée dans le cadre des processus de fabrication de Dell, pour garantir que l'image du client soit adéquatement chargée durant la fabrication initiale du système.

#### Achèvement du projet

- Les processus de fabrication en usine veilleront à ce que votre image soit reproduite telle que soumise à Dell. Si un service d'imagerie personnalisée est acheté, nous recommandons fortement au client de commander un service de révision client ou de se connecter au service Dell Online First Article pour l'inspection et la confirmation que l'image a été entièrement testée et validée dans l'environnement du client avant d'être appliquée à des commandes groupées.
- Le projet est prêt pour les commandes groupées.



**Responsabilité du client** Avant de soumettre chaque image à Dell, le client doit :

- Conserver une copie de cette image. DELL NE SERA PAS RESPONSABLE DE LA PERTE OU DE LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES OU PROGRAMMES SUR TOUTE IMAGE OU PLATEFORME MATÉRIELLE PRISES EN CHARGE.
- Créer, tester et vérifier que l'image fonctionne conformément aux besoins du client sur la ou les plateformes matérielles prises en charge qui seront achetées.
- Le cas échéant, l'image doit contenir tous les pilotes requis pour prendre en charge le matériel documenté dans le formulaire de spécifications techniques. Les images dynamiques fournies à l'aide de l'outil Dell Image Assist ou des déploiements personnalisés de séquences de tâches pour le démarrage dans l'imagerie en usine n'exigeront pas un soutien pilote complet.
- Vérifier que l'image ne contienne pas de renseignements personnels.
- Le cas échéant, remplir le document, en valider l'exactitude et vérifier les exigences en approuvant et en retournant le formulaire de spécifications techniques à Dell.
- S'assurer d'aviser Dell s'il demande d'utiliser le service Dell Online First Article pour approuver la configuration. Accepter le processus de révision de la configuration de 2 jours ouvrables. Les identifiants de connexion du client expireront le deuxième jour à 23 h 59, heure locale du client. Lors de l'élaboration initiale du projet de services de configuration, remplir le certificat de conformité pour l'exportation d'image certifiant que l'image soumise par le client peut être exportée par Dell à l'extérieur du pays où l'image a été soumise à Dell.
- Fournir la clé de produit du système d'exploitation si ce dernier ne provient pas d'un FEO Dell.
- Le cas échéant, s'assurer que les services d'imagerie et de configuration respectent les exigences du client en commandant ou en utilisant le service de révision de la configuration Dell Online First Article.
- Approuver l'image.

### Exigences du service :

- Les images doivent être fournies dans le format de fichier d'imagerie Windows (WIM) créé à l'aide des ensembles d'outils Dell Image Assist ou Microsoft. Vérifier la capacité d'utilisation d'autres outils d'imagerie auprès du gestionnaire de projet des services de configuration. Le client est responsable de la sélection et de l'obtention de la licence de l'outil d'imagerie.
- Les services d'imagerie et de configuration sont proposés pour les images créées à l'aide des principaux systèmes d'exploitation (p. ex., certains systèmes d'exploitation Microsoft Windows non-consommateurs et certaines variantes Linux). Vérifier la capacité d'utilisation d'autres systèmes d'exploitation auprès du gestionnaire de projet des services de configuration.
- L'image doit être validée sur les plateformes matérielles prises en charge pour les déploiements qui seront achetées. Si le client ne possède pas la plateforme/configuration matérielle prise en charge spécifique, le client doit acheter un système de création de programme à utiliser lors de la création et de l'essai de son image.

### Non inclus dans les services d'imagerie et de configuration :

- Fourniture ou licence de tout logiciel tiers, systèmes d'exploitation ou autres éléments contenus dans une image.
- Installation physique de tout matériel ou logiciel qui ne fait pas partie du service d'imagerie pour la configuration.
- Création d'une image.
- Dépannage ou soutien technique pour la création d'image.
- Essai de compatibilité des applications ou du matériel du client avec l'image.
- Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente annexe sur les services.



## Services d'imagerie et de configuration en option

**Support CD/DVD/USB de restauration d'image.** Ce service d'imagerie et de configuration offre une façon efficace et pratique d'obtenir une copie de l'image finale du client qui est actuellement installée sur les nouveaux systèmes Dell pris en charge. Ce service ne peut être acheté qu'avec un projet de services de configuration incluant des services d'imagerie et de configuration. Le support CD/DVD/USB de restauration d'image permet aux clients de restaurer un système Dell pris en charge à son état initial de livraison à l'emplacement du client. Le support de restauration d'image peut uniquement être utilisé pour restaurer des images sur des systèmes Dell pris en charge pour lesquels Dell a fourni un service d'imagerie et de configuration. LA RESTAURATION D'IMAGE NE RESTAURERA PAS LES DONNÉES DE L'UTILISATEUR NI LA PARTITION D'UTILITAIRES DE DELL ET NE LES METTRA PAS À JOUR POUR INCLURE D'AUTRES MODIFICATIONS OU CHANGEMENTS APPORTÉS À UNE IMAGE UNE FOIS L'IMAGE RESTAURÉE REMISE AU CLIENT. Le support CD/DVD/USB de restauration d'image peut ne pas être offert pour tous les systèmes d'exploitation (p. ex., Linux). Contactez votre gestionnaire de projet de services de configuration pour connaître la disponibilité des supports de restauration d'image.

### Restauration de système Dell

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

Le menu et les écrans de restauration de système Dell sont uniquement en anglais. Le service ne peut être acheté qu'avec un projet de services de configuration incluant un service d'imagerie et de configuration. Ce service de restauration d'image se limite aux spécifications de l'image, et les données ou fonctions non spécifiquement incluses dans l'image au lieu de fabrication ne seront pas restaurées (p. ex. : données de l'utilisateur, la partition d'utilitaires de Dell ou autres changements ou modifications apportés à une image une fois le système livré au client). Si la partition masquée est altérée, le lecteur de disque dur tombe en panne ou est remplacé, une autre solution de restauration sera requise. La restauration de système Dell fonctionne avec les images Microsoft Windows. En cas de besoins plus spécifiques, veuillez en discuter avec votre gestionnaire de projet de services de configuration.

### Autres services d'imagerie Dell

Pour obtenir de l'information sur d'autres services d'imagerie et de configuration Dell (p. ex., Dell Image Assist, Microsoft® Configuration Manager, Microsoft® Deployment Toolkit, VMware Workspace ONE®), veuillez communiquer avec votre gestionnaire de projet de services de configuration.



## Annexe 2

### Service d'étiquetage des ressources pour les services de configuration

---

#### Aperçu du service

Le service d'étiquetage des ressources pour les services de configuration (« services d'étiquetage des ressources ») offre une façon efficace et pratique d'installer un numéro d'inventaire fourni par le client ou généré par Dell sur de nouveaux systèmes Dell pris en charge lors de leur fabrication, ainsi que d'autres capacités d'étiquetage à l'extérieur des boîtes de systèmes/plateformes (p. ex., boîtes d'expédition et palettes). À la demande du client, ce service peut également inclure la programmation de la mémoire CMOS du système afin d'inclure les données du numéro d'inventaire sur le système du client lors du processus de fabrication.

#### Procédures de service et responsabilités de Dell

Le processus pour chaque projet de services de configuration incluant les services d'étiquetage des ressources est composé des étapes suivantes :

##### Lancement du projet

- Le cas échéant, le gestionnaire du projet de services de configuration ou le représentant commercial de Dell collabore avec le client pour documenter et inscrire les exigences techniques du client dans le formulaire de spécifications techniques.
- L'emplacement du numéro d'inventaire sur le système ou le périphérique ainsi que les champs de données requis sont déterminés à l'aide du formulaire de spécifications techniques.
  - L'emplacement du numéro d'inventaire varie selon la plateforme matérielle et le type de numéro d'inventaire. Contactez votre représentant commercial Dell ou votre gestionnaire de projet de services de configuration pour connaître les options de positionnement du numéro d'inventaire sur les systèmes.
- Le cas échéant, le client valide l'exactitude du document et vérifie les exigences en approuvant et en retournant le formulaire de spécifications techniques à Dell.
- Le client fournit les produits tiers consignés (c.-à-d. les numéros d'inventaires) à Dell au besoin.

##### Élaboration du projet

- Le cas échéant, l'ingénieur des services de configuration crée le numéro d'inventaire ou personnalise le CMOS en fonction du formulaire de spécifications techniques.
- Le service d'étiquetage des ressources pour les services de configuration est testé dans le cadre des processus de fabrication.

##### Achèvement du projet

- Le client est avisé de commander un service de révision client pour la validation et l'inspection des services d'étiquetage des ressources afin qu'ils respectent ses exigences.
- Le projet est prêt pour les commandes groupées.

#### Responsabilités du client. Le client doit :

- Fournir les renseignements nécessaires requis pour générer les numéros d'inventaire, y compris notamment la gamme de ressources du client, si Dell génère le numéro d'inventaire.
- Le cas échéant, remplir le formulaire de spécifications techniques et en vérifier l'exactitude avant de l'approuver et de le soumettre.



- Le cas échéant, s'assurer que l'emplacement du numéro d'inventaire, ainsi que des champs de données requis, est indiqué sur le formulaire de spécifications techniques.
- Le cas échéant, fournir toute l'aide raisonnable demandée par Dell pour obtenir une licence d'exportation nécessaire à la prestation des services de configuration.
- Envisager de commander un service de révision client pour s'assurer que les services d'étiquetage des ressources respectent ses exigences.
- Le cas échéant, fournir les volumes appropriés de produits tiers consignés (appartenant au client) à Dell pour satisfaire les commandes de systèmes Dell pris en charge.

## Exigences relatives au service d'étiquetage des ressources pour les services de configuration :

- Les numéros d'inventaire générés par Dell sont imprimés en noir. L'impression couleur n'est pas offerte. Les numéros d'inventaire générés par Dell suivants sont offerts :

### Amériques :

1. Grandes étiquettes de 5 po x 5 po sur du papier blanc mat pour apposition à l'extérieur de la boîte d'un système.
2. Moyennes étiquettes de 1,5 po x 3 po sur du polyester platine mat pour apposition sur un système ou un périphérique.
3. Petites étiquettes de 1 po x 2 po sur du polyester blanc lustré pour apposition sur un système ou un périphérique.

### Europe, Moyen-Orient, Afrique (EMOA) :

1. Grandes étiquettes de 127 mm x 80 mm sur du papier blanc mat pour apposition à l'extérieur de la boîte d'un système.
2. Moyennes étiquettes de 70 mm x 38 mm sur du polyester platine mat pour apposition sur un système ou un périphérique.
3. Petites étiquettes de 50 mm x 25 mm sur du polyester blanc lustré pour apposition sur un système ou un périphérique.

### Asie-Pacifique et Japon (APJ) :

1. Grandes étiquettes de 3 po x 5 po sur du polyester blanc lustré pour apposition à l'extérieur de la boîte d'un système.
2. Moyennes étiquettes de 1,5 po x 2 po et étiquettes personnalisées de 2 po x 3 po sur du polyester blanc lustré pour apposition sur un système ou un périphérique.
3. Petites étiquettes de 1 po x 2 po sur du polyester blanc lustré pour apposition sur un système ou un périphérique.

### Chine :

1. Grandes étiquettes de 76,2 mm x 50 mm sur du polyester blanc lustré pour apposition à l'extérieur de la boîte d'un système.
2. Moyennes étiquettes de 76,2 mm x 38,1 mm sur du polyester blanc lustré pour apposition sur un système ou un périphérique.
3. Petites étiquettes de 50,8 mm x 25,4 mm sur du polyester blanc lustré pour apposition sur un système ou un périphérique.



- Les numéros d'inventaire fournis par le client (consignés) doivent être préimprimés, être perforés pour pouvoir séparer chaque étiquette et, dans certaines régions (p. ex., EMOA et APJ), inclure un code à barres. Vérifiez les exigences et restrictions locales concernant les numéros d'inventaire fournis par le client auprès de votre gestionnaire de projet de services de configuration.

### **Non inclus dans les services d'étiquetage des ressources :**

- Fourniture ou licence d'applications logicielles tierces.
- Installation physique de tout matériel ou logiciel non concerné par le service d'étiquetage des ressources.
- Impression des numéros d'inventaire sur le matériel fourni par le client.
- Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente annexe sur les services.



## Annexe 3

# Services de rapports sur les ressources pour les services de configuration

---

### Aperçu du service

Les services de rapports sur les ressources pour les services de configuration (« services de rapports sur les ressources ») offrent une façon efficace et pratique au client de recevoir des rapports périodiques détaillant les renseignements sur les systèmes et les commandes. Les rapports sont fournis au client à la fréquence choisie par ce dernier (quotidiennement, hebdomadairement ou mensuellement) sous forme de fichier texte avec virgules de séparation ou de feuille de calcul Microsoft® Excel.

### Procédures de service et responsabilités de Dell

Le processus pour chaque projet de services de configuration incluant les services de rapports sur les ressources est composé des étapes suivantes :

#### Lancement du projet

- Le gestionnaire du projet de services de configuration ou le représentant commercial de Dell collabore avec le client pour documenter et inscrire les exigences techniques du client dans le formulaire de spécifications techniques.
- Le client en valide l'exactitude et vérifie les exigences en approuvant et en retournant le formulaire de spécifications techniques à Dell.

#### Élaboration du projet

- L'ingénieur des services de configuration crée un rapport conformément au formulaire de spécifications techniques.

#### Achèvement du projet

- Le projet est prêt pour les commandes groupées.

### Responsabilités du client. Le client doit :

- Fournir une adresse électronique pour l'envoi des rapports.
- Le cas échéant, remplir le formulaire de spécifications techniques et en vérifier l'exactitude avant de l'approuver et de le soumettre.
- Le cas échéant, fournir toute l'aide raisonnable requise par Dell pour obtenir une licence d'exportation nécessaire à la prestation des services.
- S'assurer que le service de rapports sur les ressources respecte ses exigences.

### Exigences du service :

- Le client va recevoir des rapports en blanc sur les ressources ou ne recevra aucun rapport si aucun système n'a été commandé durant la période de production des rapports.
- Les champs de date de rapport ne sont pas tous présents pour tous les systèmes ou périphériques. Vérifiez les champs de rapport spécifiques et disponibles par type de système ou périphérique auprès du gestionnaire de projet des services de configuration.

### Non inclus dans les services de rapports sur les ressources :

- Fourniture ou licence d'applications logicielles tierces.
- Installation physique de tout matériel ou logiciel.
- Impression de numéros d'inventaire ou toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente annexe sur les services.



## Annexe 4

### Services de configuration – Service de configuration matérielle

---

#### Aperçu du service

Les services de configuration matérielle offrent une façon efficace et pratique au client d'avoir du matériel non standard (« pièces pour les services de configuration ») installé dans les systèmes Dell pris en charge durant le processus de fabrication des nouveaux systèmes Dell pris en charge (le ou les « services de configuration matérielle »). Ce service peut également inclure des services de remplacement de pièces pour les services de configuration\* qui offrent aux clients une façon d'obtenir le remplacement de pièces pour les services de configuration qui ont été fournies et installées par Dell sur les systèmes Dell pris en charge du client lors de la fabrication initiale du système.

\* La disponibilité des services de remplacement de pièces pour les services de configuration varie selon la région, veuillez vérifier les restrictions/variations selon la région auprès du gestionnaire de projet de services de configuration.

#### Procédures de service et responsabilités de Dell

Le lancement du processus pour chaque projet de services de configuration incluant les services de configuration matérielle est composé des étapes suivantes :

##### Lancement du projet

- Le gestionnaire du projet de services de configuration ou le représentant commercial de Dell communique avec le client pour documenter et inscrire les exigences techniques du client dans le formulaire de spécifications techniques.
- Le client en valide l'exactitude et vérifie les exigences en approuvant et en retournant le formulaire de spécifications techniques à Dell.
- Le client accepte un processus de révision de la configuration de 2 jours ouvrables lors de l'utilisation du service Online First Article ; les clients auront des authentifiants sécurisés de connexion qui expireront le deuxième jour à 23:59, heure locale du client.
- Dell obtient les pièces pour les services de configuration, ou le client peut fournir les pièces pour les services de configuration à Dell.
- Le gestionnaire de projet des services de configuration collabore avec les équipes internes de Dell, ou le client, pour établir le processus d'inventaire des pièces pour les services de configuration.
- Le cas échéant, les exigences de l'attestation réglementaire sont reçues du client, pour les pièces des services de configuration (p. ex., le client reçoit l'attestation réglementaire du fournisseur qui fournit les pièces pour les services de configuration, l'attestation réglementaire reçue par le fournisseur est transmise à Dell par le client).

##### Élaboration du projet

- Dell effectue un test de fabrication pour confirmer les instructions et scripts afin de pouvoir intégrer en usine les pièces des services de configuration et exécuter les pilotes conformément au formulaire de spécifications techniques.

##### Achèvement du projet

- Il est recommandé au client de commander un service de révision client pour l'inspection, ou d'utiliser le service de révision de la configuration Dell Online First Article pour l'approbation de sa configuration.
- L'approbation par le client que les pièces des services de configuration fonctionnent comme prévu est requise. **DELL DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ CONCERNANT LA PERTE OU LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES OU DE PROGRAMMES SUR LES SYSTÈMES DU CLIENT.**
- Le projet est prêt pour les commandes groupées.



## Responsabilités du client. Le client doit :

- Fournir une quantité suffisante de pièces pour les services de configuration (et les licences logicielles associées le cas échéant) à Dell avant le lancement du projet de services de configuration, y compris les pilotes requis pour le fonctionnement adéquat des pièces des services de configuration.
- Certifier que les pièces pour les services de configuration fournies par le client ne contiennent aucun renseignement personnel et respectent les exigences/attestations réglementaires locales.
- Remplir le formulaire de spécifications techniques et en vérifier l'exactitude avant de l'approuver et de le soumettre.
- Le cas échéant, remplir le formulaire de conformité pour l'exportation certifiant que les pièces pour les services de configuration peuvent être exportées par Dell à l'extérieur du pays où elles ont été fournies à Dell.
- Fournir toute l'aide raisonnable requise par Dell pour obtenir une licence d'exportation nécessaire à Dell pour la prestation des services de configuration.
- Créer, tester et vérifier le fonctionnement des pièces des services de configuration selon les besoins du client avec la configuration du système Dell pris en charge qui sera acheté. **DELL DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ CONCERNANT LA PERTE OU LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES OU DE PROGRAMMES SUR LES SYSTÈMES DU CLIENT**
- Pour les pièces fournies par le client (consignées) pour les services de configuration, collaborer avec Dell tout au long du cycle de vie du projet pour s'assurer qu'un volume adéquat de pièces consignées pour les services de configuration sera fourni à Dell afin d'exécuter les nouvelles commandes du client pour le système Dell pris en charge. Pour les pièces fournies par Dell pour les services de configuration, collaborer avec Dell tout au long du cycle de vie du projet en fournissant des prévisions trimestrielles et annuelles sur la quantité afin de maintenir une quantité suffisante pour les nouvelles commandes du client pour les systèmes Dell pris en charge et les exigences du client pour les pièces de rechange des services de configuration dans le cadre des services de remplacement de pièces pour les services de configuration.
- Envisager de commander un service de révision client pour s'assurer que les services de configuration matérielle respectent ses exigences.
- Vérifier que l'intégration des pièces pour les services de configuration soit conforme aux lois, réglementations et exigences régionales/locales applicables. Vérifier les restrictions potentielles auprès du gestionnaire de projet de services de configuration.

## Non inclus dans le service de configuration matérielle :

- Personnalisation ou configuration de pièces pour les services de configuration fournies par le client ou par Dell au nom du client.
- Exploitabilité (p. ex., performance ou compatibilité) de la configuration des services de configuration autre que la confirmation que les pièces des services de configuration sont installées conformément au formulaire de spécifications techniques.
- Création de pilotes matériels.
- Dépannage ou soutien technique spécifique aux pièces des services de configuration.
- Modifications techniques ou après révision apportées sur le système Dell pris en charge pour recevoir les pièces des services de configuration.
- Vérification de la compatibilité des pièces des services de configuration avec la configuration ou l'image du client.
- Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente annexe sur les services.

## Services et soutien pour le remplacement de pièces pour les services de configuration

- Les services de remplacement de pièces pour les services de configuration visent à offrir un service le jour ouvrable suivant le cas échéant, lors de l'envoi aux clients de pièces de rechange pour les services de configuration. Le service le jour ouvrable suivant est offert au client s'il commande le service de remplacement par téléphone avant 16 h dans le fuseau horaire respectif. Si la commande est effectuée après 16 h, la pièce de rechange pour les services de configuration sera envoyée le jour ouvrable suivant, et sera reçue par le client le jour ouvrable suivant. **LE SERVICE LE JOUR OUVRABLE SUIVANT POUR LES SERVICES DE REMPLACEMENT DE PIÈCES DES SERVICES DE CONFIGURATION N'EST PAS GARANTI.**



- Les services de remplacement de pièces pour les services de configuration se limitent aux pièces des services de configuration qui sont fournies et installées par Dell dans un système Dell pris en charge au moment de la fabrication initiale du système à l'aide des services de configuration matérielle. Les pièces pour les services de configuration qui sont fournies par Dell, mais qui ne sont PAS intégrées dans le produit au moment de la fabrication initiale du système ne font PAS partie du service de remplacement de pièces pour les services de configuration.
- Les inclusions et exclusions relatives au service de remplacement de pièces pour les services de configuration sont présentées ci-dessous. Dell se réserve le droit de modifier ou de mettre à jour cette liste d'inclusions/d'exclusions sans préavis.

## Services de remplacement de pièces pour les services de configuration – Inclusions relatives aux pièces des services de configuration

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

### Client

- Cartes E-S
- Câbles internes
- Lecteurs de disques durs tiers
- Lecteurs de disques durs amovibles tiers
- Lecteurs optiques tiers
- Cartes réseau
- Cartes (média, audio, vidéo, RAID)
- Kits PCMCIA

### Entreprise

- Cartes E-S
- Digiboards
- Cartes réseau
- Lecteurs de disques durs tiers
- Lecteurs optiques tiers (CDRW, DVD, CDROMS)
- Cartes (média, audio, vidéo, RAID)

## Services de remplacement de pièces pour les services de configuration – Exclusions relatives aux pièces des services de configuration

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

### Client

- Imprimantes
- Numériseurs
- Routeurs
- Documentation
- Support
- Dispositifs de sécurité (p. ex., verrous, câbles)
- Écrans, claviers, souris, haut-parleurs tiers
- Éléments fournis dans la boîte (p. ex., documentation des casques, Palm)
- Matériel/pièces consignés
- Logiciel
- Matériel POS
- Paramètres/configuration du BIOS
- Étiquetage d'inventaire
- RAID auto
- Logos du BIOS

### Entreprise

- Imprimantes
- Numériseurs
- Ponts, routeurs, concentrateurs, adaptateurs et interrupteurs tiers
- Documentation
- Support
- Dispositifs de sécurité (p. ex., verrous, câbles)
- Écrans, claviers, souris, haut-parleurs tiers
- Éléments fournis dans la boîte (p. ex., documentation des casques, Palm)
- Matériel/pièces consignés
- Logiciel
- Matériel POS
- Paramètres/configuration du BIOS
- Étiquetage d'inventaire
- RAID auto
- Logos du BIOS



## Processus de remplacement des pièces pour les services de configuration

L'envoi des pièces de rechange pour les services de configuration est déterminé par Dell après que le client et l'équipe du soutien technique de Dell aient « essayé raisonnablement » de trouver les problèmes associés au système Dell pris en charge. Si le technicien découvre que le problème est associé à une pièce des services de configuration, une commande de remplacement sera envoyée au client comme décrit dans la section Service et soutien pour le remplacement de pièces des services de configuration ci-dessus. Pour en savoir plus sur les processus de soutien technique de Dell, suivez l'URL régionale suivante :

- ABU : [http://support.dell.com/support/topics/global.aspx/support/dellcare/contact\\_technical\\_support?c=us&l=en&s=gen](http://support.dell.com/support/topics/global.aspx/support/dellcare/contact_technical_support?c=us&l=en&s=gen)
- EMOA : <http://support.euro.dell.com/support/index.aspx?c=ud&l=en&s=gen>
- APJ : contactez votre gestionnaire de projet de services de configuration pour connaître les possibilités de remplacement de pièces pour les services de configuration pour l'APJ (offres limitées)

### Remplacement de pièces pour les services de configuration par rapport à la garantie du produit

Le service de remplacement de pièces pour les services de configuration est un service « d'échange » à valeur ajoutée complémentaire à l'offre de service de configuration matérielle de Dell ; ce service complète également la garantie de Dell pour les systèmes Dell pris en charge en offrant au client un seul point de contact pour le remplacement des pièces pour les services de configuration. LE SERVICE DE REMPLACEMENT DE PIÈCES pour les services de configuration N'EST PAS UNE GARANTIE.

### Limites du service de remplacement de pièces pour les services de configuration

- Le service de remplacement de pièces pour les services de configuration est offert pour les pièces des services de configuration fournies et installées sur les systèmes Dell pris en charge du client lors de la fabrication initiale du système à l'aide des services de configuration matérielle. Si le client achète des pièces non liées, ou en achète après la vente initiale du système, la couverture provient de la garantie du fabricant pour de telles pièces pour les services de configuration.
- Le service de remplacement de pièces pour les services de configuration ne garantit pas le remplacement exact des pièces. Si l'offre et/ou l'activité en fin de vie influencent la disponibilité des pièces, le centre de traitement de Dell va envoyer une pièce semblable qui peut avoir ou non le même numéro de pièce et/ou de fabricant. Les pièces de rechange pour les services de configuration peuvent être neuves ou remises à neuf dans la mesure autorisée par la loi locale.
- La période de couverture du service de remplacement de pièces pour les services de configuration est valide pour la durée du contrat de service initial du système Dell pris en charge (3 ans maximum, ou conformément à la loi locale si la durée est supérieure à 3 ans).
- Des frais supplémentaires peuvent être facturés pour certains services de configuration des pièces dans certaines régions. Vérifiez les exigences et restrictions locales auprès de votre gestionnaire de projet de services de configuration.
- L'exécution pour les services de configuration de pièces utilisera la garantie initiale du fabricant qui s'applique à la pièce pour les services de configuration, le cas échéant.

## Services de personnalisation du BIOS

---

### Aperçu du service

Les services de personnalisation du BIOS pour les services de configuration offrent une façon efficace et pratique au client de personnaliser les paramètres du système d'entrée-sortie de base (« BIOS ») standard de Dell sur les nouveaux systèmes Dell pris en charge lors de la fabrication (p. ex., capacité du client à « geler » la version du BIOS standard de Dell à une révision particulière, la capacité du client à promouvoir son logo d'entreprise par le biais du logo du BIOS).



## Procédures de service et responsabilités de Dell

Le processus pour chaque projet de services de configuration incluant les services de personnalisation du BIOS des services de configuration est composé des étapes suivantes :

### Lancement du projet

- Le gestionnaire du projet de services de configuration ou le représentant commercial de Dell collabore avec le client pour documenter et inscrire les exigences techniques du client dans le formulaire de spécifications techniques.
- Le client en valide l'exactitude et vérifie les exigences en approuvant et en retournant le formulaire de spécifications techniques à Dell.
- S'assurer d'aviser Dell s'il demande d'utiliser le service Dell Online First Article pour approuver la configuration.

### Élaboration du projet

- Le technicien des services de configuration développe des scripts pour permettre la configuration en usine des personnalisations du BIOS.
- Le processus de personnalisation du BIOS est testé au cours du processus de fabrication.

### Achèvement du projet

- Il est fortement recommandé au client de commander un service de révision client pour l'inspection ou d'utiliser le service de révision de la configuration Dell Online First Article pour l'approbation de sa configuration, et d'approuver que le service de personnalisation du BIOS des services de configuration s'effectue conformément à ses exigences.
- Le projet est prêt pour les commandes groupées.

## Responsabilités du client

Le client doit :

- Créer, tester et vérifier que les personnalisations du BIOS demandées s'exécutent conformément à ses exigences sur le système Dell pris en charge. **DELL NE SERA PAS RESPONSABLE DE LA PERTE OU DE LA RÉCUPÉRATION DES DONNÉES OU PROGRAMMES LIÉS AUX PARAMÈTRES PERSONNALISÉS DU BIOS.**
- Envisager de commander un service de révision client pour s'assurer que les paramètres personnalisés du BIOS respectent ses exigences.
- S'assurer d'aviser Dell s'il demande d'utiliser le service Dell Online First Article pour approuver la configuration. Accepter le processus de révision de la configuration de 2 jours ouvrables. Les identifiants de connexion du client expireront le deuxième jour à 23 h 59, heure locale du client.
- Fournir toute l'aide raisonnable requise par Dell pour obtenir une licence d'exportation nécessaire à Dell pour la prestation du service de configuration.
- S'assurer, en envoyant sa marque et/ou son logo à Dell, que Dell et ses partenaires ont les autorisations et licences ou ont autrement les droits nécessaires pour utiliser cette marque et/ou ce logo conformément à ses exigences.

## Exigences du service :

- Dell publie périodiquement les mises à jour obligatoires du BIOS. Les mises à jour obligatoires du BIOS s'appliquent au BIOS « gelé ». Le client peut « regeler » le BIOS au niveau récemment mis à jour.
- Les paramètres de personnalisation du BIOS ne sont pas disponibles sur tous les systèmes Dell pris en charge. Le client doit consulter le gestionnaire de projet des services de configuration ou le représentant commercial de Dell pour connaître les capacités de configuration particulières à chaque type de système.



## Non inclus dans les services de BIOS des services de configuration :

- Fourniture ou licence d'applications logicielles tierces.
- Installation physique de tout matériel ou logiciel non concerné par le service de personnalisation du BIOS des services de configuration.
- Création de paramètres du BIOS personnalisés en dehors des paramètres du BIOS standard de Dell.
- Dépannage ou soutien technique pour l'image du client avec des paramètres du BIOS personnalisés.
- Vérification de la compatibilité du matériel ou des applications spécifiques au client avec l'image et les paramètres du BIOS personnalisés du client.
- Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente annexe sur les services.



# Annexe 5

## Services de configuration - Services de configuration logicielle

---

### Aperçu du service

Les services de configuration logicielle (« services de configuration logicielle ») aident le client à installer certaines applications logicielles ou à modifier certains paramètres du système d'exploitation liés aux nouveaux systèmes Dell pris en charge qu'il a achetés. Les processus des services de configuration de Dell valident l'installation des applications logicielles et les paramètres du système d'exploitation dans le système d'exploitation chargé en usine par Dell au cours des processus de fabrication, afin que les applications logicielles et les paramètres du système d'exploitation du client puissent être appliqués aux systèmes Dell pris en charge du client au cours de leur fabrication.

### Procédures de service et responsabilités de Dell

Le processus pour chaque projet de services de configuration incluant les services de configuration logicielle est composé des étapes suivantes :

#### Lancement du projet

- Le cas échéant, le gestionnaire du projet de services de configuration ou le représentant commercial de Dell collabore avec le client pour documenter et inscrire les exigences techniques du client dans le formulaire de spécifications techniques.

Le cas échéant, le client valide l'exactitude du document et vérifie les exigences en approuvant et en retournant le formulaire de spécifications techniques à Dell. Le client accepte un processus de révision de la configuration de 2 jours ouvrables s'il utilise le service Online First Article ; il recevra des identifiants de connexion sécurisés qui expireront le deuxième jour à 23 h 59, heure locale du client.

#### Élaboration du projet

- Le cas échéant, le technicien des services de configuration élabore le projet de services de configuration pour permettre le chargement en usine des paramètres des logiciels et du système d'exploitation du client demandés par ce dernier.

#### Achèvement du projet

- Les processus de fabrication en usine visent à aider le client à s'assurer que les paramètres de ses logiciels et de son système d'exploitation sont installés conformément aux spécifications du fabricant.
- Le projet est prêt pour les commandes groupées.

### Responsabilités du client

Le client doit :

- Créer, tester et vérifier que les paramètres des applications logicielles et du système d'exploitation s'exécutent conformément à ses besoins sur les plateformes matérielles qui seront achetées.
- Le cas échéant, remplir le document, en valider l'exactitude et vérifier les exigences en approuvant et en retournant le formulaire de spécifications techniques à Dell.
- S'assurer d'aviser Dell s'il demande d'utiliser le service Dell Online First Article pour approuver la configuration. Accepter le processus de révision de la configuration de 2 jours ouvrables. Les identifiants de connexion du client expireront le deuxième jour à 23 h 59, heure locale du client. Lors de l'élaboration initiale du projet de services de configuration, remplir le certificat de conformité pour l'exportation d'image certifiant que l'image soumise par le client peut être exportée par Dell à l'extérieur du pays où l'image a été soumise à Dell.
- Fournir la clé de produit du système d'exploitation si ce dernier ne provient pas d'un FEO Dell.



## Exigences du service :

- L'installation de logiciel est disponible pour les systèmes développés à l'aide des systèmes d'exploitation chargés en usine par Dell (comme tous les systèmes d'exploitation Microsoft Windows non consommateurs). Le client doit confirmer avec son gestionnaire de projet des services de configuration que les capacités du service incluent le système d'exploitation chargé en usine par Dell de son choix.
- Le service doit appliquer les paramètres du système d'exploitation requis par le client pour les systèmes développés utilisant les systèmes d'exploitation OEM de Microsoft Windows uniquement.

## Non inclus dans les services de configuration logicielle :

- Vérification de la compatibilité des applications logicielles avec le système.
- Installation d'application logicielle ou configuration du système d'exploitation sur une image fournie par le client.
- Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente annexe sur les services.



# Annexe 6

## Services de configuration – Service de configuration standard

---

### Aperçu du service

L'achat par le client de services de configuration standard (« services de configuration standard ») fournit un moyen de réception des systèmes Dell pris en charge avec le service qu'il a acheté sans devoir créer une demande officielle de projet ou respecter les exigences minimales de l'unité. Ces services ont été élaborés à l'avance et peuvent être appliqués aux systèmes Dell pris en charge du client lors de leur fabrication. Les services de configuration standard comprennent : les numéros d'inventaire, les rapports sur les actifs, les paramètres du BIOS, le partitionnement du lecteur de disque dur, les paramètres du système d'exploitation et l'installation d'applications.

### Procédures de service et responsabilités de Dell

Pour commander un service de configuration standard, le client peut sélectionner le service pertinent sur le site Web de Dell. Un représentant commercial de Dell peut aussi ajouter le service concerné à la commande. Les services de configuration standard suivants sont offerts :

### Étiquetage des ressources standard

Une étiquette est apposée sur l'ordinateur contenant de l'information sur ce dernier comme le numéro de service, le numéro de modèle, etc. Les numéros d'inventaire suivants sont proposés :

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

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

### Étiquetage STOP

Les étiquettes de sécurité antivol apposées sur l'équipement rendent la revente d'équipement volé difficile, voire impossible, grâce au système d'enregistrement international STOP.

### Rapports sur les ressources standard

Le service de rapports sur les ressources standard va générer un rapport prédéfini détaillant l'information sur le système et la commande. Ce rapport sera d'abord fourni au client en pièce jointe d'un courriel sous forme de feuille de calcul Microsoft Excel (.XLS). Champs inclus dans le rapport sur les ressources : numéro de compte, numéro d'inventaire (le cas échéant), description de la baie, style de baie, nom de la compagnie, nom de l'ordinateur, UC, 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 de client, étiquette de service Dell, code du service express, taille du lecteur de disque dur, SE installé, adresse MAC 1, adresse MAC 2, adresse MAC 3, date de fabrication, mémoire, modèle, numéro de commande, numéro de BC, vitesse du processeur, date limite de livraison et date d'expiration de la garantie après 3 ans, date d'expiration de la garantie après 4 ans ou date d'expiration de la garantie après 5 ans.



## Configuration du système – Paramètres du BIOS

Les paramètres de BIOS standard suivants peuvent être commandés (certains paramètres ne peuvent pas être commandés sur certaines plateformes dans certaines combinaisons) :

- Rétablissement de l'alimentation c.a. – Détermine ce qui se passe lorsque l'alimentation c.a. du système est rétablie.
- Virtualisation – Active ou désactive l'utilisation par le Virtual Machine Monitor (VMM) des capacités matérielles supplémentaires fournies par la technologie de virtualisation Intel pour E/S directes.
- SpeedStep – Permet d'activer ou de désactiver la fonction SpeedStep d'Intel. SpeedStep permet au processeur de répondre instantanément aux besoins de performance de l'opération effectuée, tout en minimisant la consommation d'énergie et la dissipation de la chaleur.
- Réveil à distance – Cette option permet à l'ordinateur de se mettre en marche à partir de l'état d'arrêt lorsqu'il est soumis à un signal LAN spécial.
- Bluetooth – Permet de désactiver l'appareil sans fil Bluetooth. Le paramètre par défaut est activé.
- Ordre de démarrage – Détermine le périphérique de stockage de données utilisé pour démarrer l'ordinateur. Types de périphériques de stockage de données : lecteurs de disques durs, CD, DVD et clé USB.
- Sécurité TPM – Permet d'activer le module de plateforme sécurisée durant l'autotest de démarrage. Le paramètre par défaut est désactivé.
- Interface réseau activée avec PXE – Permet à l'ordinateur de démarrer à partir d'un serveur ou d'un réseau avant de démarrer le système d'exploitation sur le lecteur de disque dur local.
- Démarrage rapide – Permet d'accélérer le démarrage en sautant les options de vérification du démarrage.
- WiFi – Permet de désactiver l'appareil WiFi. Le paramètre par défaut est activé.

## Configuration du système – Partitionnement du lecteur de disque dur

Le lecteur de disque dur principal d'un système peut être partitionné comme suit :

- Partition primaire 50 %
- Partition primaire 80 %
- Partition primaire 90 %

## Configuration du système – Installation d'applications

Les services de configuration Dell vont installer et valider l'installation des applications logicielles au cours des processus de fabrication des systèmes Dell pris en charge. Les applications logicielles suivantes peuvent être installées en usine :

- Absolute – Logiciel qui surveille et sécurise continuellement vos systèmes informatiques. Les ordinateurs peuvent être gérés et sécurisés à distance pour veiller à ce que les processus de vérification de la conformité soient adéquatement mis en œuvre et appliqués.

## Configuration du système – Paramètres du système d'exploitation

Les paramètres d'alimentation d'un système peuvent être réglés pour les sources d'alimentation suivantes :

- Équilibré – Alimenté par la batterie : le système va réduire la luminosité de l'écran après 2 minutes, éteindre l'écran après 5 minutes, mettre le système en veille après 15 minutes et régler la luminosité à 20 %. Branché : le système va réduire la luminosité de l'écran après 5 minutes, éteindre l'écran après 10 minutes et mettre le système en veille après 30 minutes et régler la luminosité à 100 %.
- Économiseur d'énergie – Alimenté par la batterie : le système va réduire la luminosité de l'écran après 1 minute, éteindre l'écran après 2 minutes, mettre le système en veille après 5 minutes et régler la luminosité à 20 %. Branché : le système va réduire la luminosité de l'écran après 2 minutes, éteindre l'écran après 3 minutes et mettre le système en veille après 10 minutes et régler la luminosité à 100 %.



- Économiseur d'énergie – Alimenté par la batterie : le système va réduire la luminosité de l'écran après 1 minute, éteindre l'écran après 2 minutes et mettre le système en veille après 10 minutes et régler la luminosité à 20 %. Branché : le système va réduire la luminosité de l'écran après 2 minutes, éteindre l'écran après 5 minutes et mettre le système en veille après 15 minutes et régler la luminosité à 100 %.
- Haute performance – Alimenté par la batterie : le système va réduire la luminosité de l'écran après 5 minutes, va éteindre l'écran après 10 minutes et ne va jamais mettre le système en veille et va régler la luminosité à 100 %. Branché : le système va réduire la luminosité de l'écran après 10 minutes, va éteindre l'écran après 15 minutes et ne va jamais mettre le système en veille et va régler la luminosité à 100 %.

### Exigences du service :

- L'installation de logiciel est disponible pour les systèmes développés à l'aide du système d'exploitation chargé en usine par Dell, Microsoft Windows OEM Professional.
- Les paramètres du système d'exploitation sont disponibles pour les systèmes développés à l'aide de Microsoft Windows.

### Non inclus dans les services de configuration standard :

- Vérification de la compatibilité des applications logicielles avec le système.
  - Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente annexe sur les services.
- 



# Annexe 7

## Services de configuration – Inscription à Chrome

---

### Aperçu du service

L'inscription à Chrome est proposée par l'intermédiaire des services d'exécution personnalisés de Dell uniquement. Ils déballeront chaque appareil et l'inscriront manuellement au domaine du client, mettront le système d'exploitation de Chrome à jour à la version la plus récente et prépareront l'appareil pour son expédition au client.

### Procédures de service et responsabilités de Dell

Le processus pour chaque projet de services de configuration incluant l'inscription de l'entreprise est composé des étapes suivantes :

#### Lancement du projet

- Le cas échéant, le gestionnaire du projet de services de configuration ou le représentant commercial de Dell collabore avec le client pour documenter et inscrire les exigences techniques du client dans le formulaire de spécifications techniques.

Le cas échéant, le client valide l'exactitude du document et vérifie les exigences en approuvant et en retournant le formulaire de spécifications techniques à Dell. Le client accepte un processus de révision de la configuration de 2 jours ouvrables s'il utilise le service Online First Article ; il recevra des identifiants de connexion sécurisés qui expireront le deuxième jour à 23 h 59, heure locale du client.

#### Achèvement du projet

- Les processus de fabrication en usine visent à aider le client à s'assurer que les paramètres de ses logiciels et de son système d'exploitation sont installés conformément aux spécifications du fabricant.
- Le projet est prêt pour les commandes groupées.

### Responsabilités du client :

Le client doit :

- Fournir la confirmation qu'un domaine Google et une console de gestion sont configurés dans sa compagnie ou organisation.
- Fournir l'information que le profil du domaine client est configuré et prêt au déploiement.
- Fournir les identifiants nécessaires pour l'authentification lors de l'inscription :
  - Courriel Google (nom d'utilisateur)
  - Mot de passe
- Le cas échéant, remplir le document, en valider l'exactitude et vérifier les exigences en approuvant et en retournant le formulaire de spécifications techniques à Dell.
- S'assurer d'aviser Dell s'il demande d'utiliser le service Dell Online First Article pour approuver la configuration. Accepter le processus de révision de la configuration de 2 jours ouvrables. Les identifiants de connexion du client expireront le deuxième jour à 23 h 59, heure locale du client.

### Non inclus dans les services de configuration de l'inscription :

- Vérification de la compatibilité des applications logicielles avec le système.
- Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente annexe sur les services
- Une vérification des mises à jour du système d'exploitation est incluse au moment du traitement, mais les mises à jour suivantes seront effectuées sur le site client.



# Annexe 8

## Services de configuration – Déploiement en usine

---

Fournit aux clients la possibilité de précharger leurs fichiers de gestion de système dans l'usine Dell pour réduire le temps de déploiement sur place.

### Aperçu du service

Le document « Services de configuration – Déploiement » assiste le client dans la configuration d'un système d'exploitation Windows Professionnel propre avec le logiciel de déploiement tiers et dans la soumission du package de mise en service nécessaire pour l'installation du contenu fourni par le client par l'intermédiaire du processus usine en ligne standard Dell. Le logiciel de déploiement tiers permet au client d'enregistrer automatiquement des ressources grâce à une méthode d'exportation des applications, des mises à jour et des politiques en un seul package de mise en service (PPKG). Il fournit également le composant nécessaire permettant au processus de déploiement en usine en ligne de réduire le temps d'immobilisation de l'utilisateur final et de rendre superflue la production d'un volume important de données depuis l'emplacement de l'utilisateur final.

Cette offre permettra d'expédier directement les systèmes au client utilisateur final et d'enregistrer automatiquement l'unité dans le logiciel tiers du client pour déployer le système dans l'environnement du client.

Les processus des services de configuration Dell valident et testent le fichier de package de mise en service du client et le chargent dans les processus de fabrication, ce qui permet d'appliquer le déploiement du contenu du client à des systèmes Dell pris en charge au cours de leur fabrication.

### Procédures de service et responsabilités de Dell

Le processus pour chaque projet de services de configuration qui comprend le déploiement est composé des étapes suivantes :

#### Lancement du projet

- Le gestionnaire du projet de services de configuration collabore avec le client pour documenter et inscrire les exigences techniques du client dans le document de spécifications techniques.
- Le client en valide l'exactitude et vérifie les exigences en approuvant et en retournant le formulaire de spécifications techniques à Dell.
- Le client révisé, approuve et retourne le formulaire de conformité pour l'exportation à Dell certifiant que le package de mise en service soumis par le client peut être exporté par Dell à l'extérieur du pays dans lequel ce package a été soumis à Dell. Un certificat d'exportation est requis lors de l'élaboration initiale du projet de services de configuration.
- Le client fournit le package de mise en service à Dell. Le package de mise en service sera soumis à Dell à l'aide de l'application de transfert des fichiers.

#### Élaboration du projet

- Le cas échéant, le technicien des services de configuration élabore le projet de services de configuration pour permettre le chargement en usine du package de mise en service du client avec l'option de système d'exploitation Windows Professionnel choisie (comme indiqué ci-dessus) et pour régler les autres personnalisations des services de configuration demandées par le client.
- Le package de mise en service est validé et testé dans le cadre des processus de fabrication de Dell, pour garantir que le package du client soit adéquatement chargé durant la fabrication initiale du système.

#### Achèvement du projet

- Les processus de fabrication en usine veillent à ce que le package de mise en service du client soit installé tel qu'il a été soumis à Dell.
- Le projet est lancé pour l'exécution des commandes.



**Responsabilités du client.** Avant de soumettre chaque package de mise en service à Dell, le client doit :

- Conserver une copie de ce package de mise en service et les données ou programmes client qui ont été utilisés pour l'élaboration et la soumission du package de mise en service. DELL NE SERA PAS RESPONSABLE DE LA PERTE OU DE LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES OU DE PROGRAMMES SUR TOUT PACKAGE DE MISE EN SERVICE OU TOUTE PLATEFORME MATÉRIELLE PRISE EN CHARGE.
- Utiliser la console de mise en service tierce pour créer, tester et vérifier que le package de mise en service fonctionne conformément aux besoins du client sur la ou les plateformes matérielles prises en charge qui seront achetées. Dell n'est pas responsable de la disponibilité ni de la performance de la console de mise en service tierce, et les conditions distinctes de l'éditeur du logiciel de mise en service tiers régissent les obligations et les droits du client à l'égard de la console tierce.
- S'assurer que chaque package de mise en service contient toutes les applications et les politiques requises.
- S'assurer que le package de mise en service ne contient aucune information personnelle d'identification.
- Le cas échéant, satisfaire, valider l'exactitude et vérifier les exigences en approuvant et en retournant le document de spécifications techniques à Dell.
- S'assurer que le client possède la licence adéquate délivrée par l'éditeur du logiciel de mise en service tiers applicable pour accéder aux services ainsi qu'à la console et au logiciel de mise en service tiers et les utiliser.
- S'assurer de l'existence d'une licence pour l'ensemble du logiciel dans le package de mise en service.
- S'assurer que la console est configurée pour l'enregistrement automatique des systèmes.
- Le client fournit le package de mise en service à Dell. Le package de mise en service sera soumis à Dell à l'aide de l'application de transfert des fichiers.

### **Exigences du service :**

- Le package de mise en service doit être créé à l'aide de la console de mise en service tierce. L'utilisation d'autres outils n'est pas permise pour ce processus.
- La mise en service dans le cadre des services de configuration n'est disponible que pour certains systèmes d'exploitation tiers tels que définis par Dell. Vérifiez la capacité d'utilisation d'autres systèmes d'exploitation et versions pris en charge auprès du gestionnaire de projet des services de configuration.
- Le package de mise en service doit être validé sur les plateformes matérielles prises en charge pour les configurations qui seront achetées. Si le client ne possède pas la plateforme/configuration matérielle prise en charge spécifique, le client doit acheter un système de création de programmes à utiliser lors de la création et de l'essai du package de mise en service applicable.

### **Prestations non incluses dans la fourniture des services de configuration :**

- Fourniture ou licence de tout logiciel tiers, systèmes d'exploitation ou autres éléments contenus dans un package de mise en service.
- Installation physique de tout matériel ou logiciel qui ne fait pas partie de la fourniture dans le cadre du service de configuration.
- Création d'un package de mise en service.
- Dépannage ou soutien technique pour la création d'un package de mise en service.
- Essai de compatibilité des applications ou du matériel du client avec le package de mise en service.
- Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente annexe sur les services.



## Annexe 9

### Services de configuration – Connected Configuration

---

#### Aperçu du service

Le service Dell Connected Configuration donne la capacité de placer une instance du logiciel de gestion des systèmes du client (« solution de déploiement du client ») à l'intérieur des installations Dell grâce à une connexion Internet sécurisée. Le client obtient un accès direct à un environnement virtuel ou physique hébergé à l'intérieur des installations Dell pour stocker sa solution de déploiement et en assurer la maintenance. Le client sera aussi à même d'effectuer à l'intérieur des installations Dell les tâches de configuration qui, autrement, ne pourraient être exécutées qu'une fois qu'il a reçu le système et qu'il l'a connecté à son réseau.

#### Procédures de service et responsabilités de Dell

Le service Connected Configuration fonctionne avec les autres services pris en charge dans le cadre de cette description de service et peut être acheté sur certains systèmes Dell Precision, Dell OptiPlex, Dell Latitude et Dell XPS Notebook. La solution de déploiement du client sera hébergée dans un centre de configuration Dell et sera connectée au réseau du client grâce à un tunnel sécurisé. La connexion sécurisée servira de passerelle entre l'environnement du client et l'environnement de production de Dell ou du fournisseur. Sa bande passante maximale est de 5 Mbit/s. Le client peut utiliser le tunnel sécurisé pour personnaliser davantage d'autres options de déploiement, y compris, mais sans s'y limiter, le chiffrement et d'autres fonctions d'accès et de sécurité, l'administration par rôle, la découverte par Active Directory et d'autres configurations de réseau, de base de données et de sécurité. La durée du processus de déploiement sera limitée à quatre (4) heures de temps de traitement et à dix (10) minutes de soutien avec un technicien par appareil configuré pour le lancement et l'achèvement de la séquence des tâches automatisées. La capacité d'exécution des commandes sera calculée en fonction du volume d'unités prévu et de la capacité de la solution de déploiement du client tel qu'ils ont été définis de concert avec Dell lors de la détermination de la portée. Cela comprend le délai de déploiement moyen par unité et le nombre maximal d'unités pouvant être déployées simultanément. Le service dépend de la validation par Dell de la solution de déploiement du système d'exploitation proposée par le client. Dans le cadre de la validation, Dell travaillera avec le client pour recueillir et analyser les informations de l'environnement du client pertinentes à son processus de mise en service du système d'exploitation.

La solution de déploiement peut être mise en place en utilisant le matériel physique du client ou en tant que machine virtuelle. La solution matérielle physique permet au client de fournir sa solution de déploiement et son matériel connexe devant être intégrés au(x) centre(s) de configuration Dell. La solution de machine virtuelle permet au client de créer un disque dur virtuel (DDV) de son environnement de déploiement et de le faire parvenir à Dell afin qu'il puisse être chargé sur une infrastructure hôte conçue et entretenue par Dell.

Les commandes des clients seront passées au moyen du processus de vente de Dell et s'écouleront à travers le processus de fabrication standard de Dell. Les autres services pris en charge sélectionnés par le client seront assurés au cours du processus de fabrication et ne font pas partie du service Connected Configuration.

Le client doit défendre, indemniser et dégager Dell de toute responsabilité contre toute réclamation ou action découlant de toute instruction du client concernant la configuration des systèmes Dell pris en charge en utilisant la connexion sécurisée et le service Connected Configuration, ou tout manquement du client à se conformer aux modalités et responsabilités du client énoncées dans la présente description du service. Le client reconnaît et accepte par la présente que Dell soit autorisée à prendre toutes les mesures raisonnables pour protéger les ressources physiques ou tout autre aspect de l'environnement de TI de Dell et/ou de tiers pouvant être affectés par une menace à la sécurité introduite par le client dans les ressources physiques ou les environnements de TI de Dell ou de ces tiers.

#### Autres dispositions

Le service peut être fourni à l'extérieur du pays dans lequel le client et/ou Dell sont situés. De temps à autre, et en vertu des modalités du contrat entre Dell et le client, Dell peut changer l'endroit où les services sont fournis et/ou la partie qui offre le service. Dell demeure toutefois responsable de la prestation du service au client. Si l'une des hypothèses volumétriques utilisées par Dell et le client pour définir le champ d'application d'un projet de service Connected Configuration s'éloigne de façon substantielle des exigences établies pour exécuter le service



(y compris les volumes d'unités prévu par le client, le délai de déploiement moyen par unité, le nombre maximal d'unités pouvant être déployées simultanément en utilisant la solution de déploiement du client et les facteurs de configuration pour lesquels il faut allouer plus de temps à la tâche), Dell peut ajuster le prix et la capacité d'exécution pour refléter ces changements.

Le client atteste qu'il est le contrôleur et l'exportateur des données contenues dans tout matériel, tout lecteur physique ou toute machine virtuelle hébergée ou tout autre composant qu'il fournit à Dell (« solution de déploiement du client »), dans le logiciel de gestion des systèmes qu'il utilise en lien avec les services (« logiciel du client ») ou dans le contenu du client (défini ci-dessous), le cas échéant, selon la définition des données qui peut être établie par chaque pays, y compris, mais sans s'y limiter, l'Union européenne (UE), et que Dell est responsable du traitement des données pour le client en vertu des présentes dans son exécution des services. Le client reconnaît et accepte qu'il est responsable de respecter les lois applicables sur la confidentialité des données dans chaque pays, et à titre de contrôleur et d'exportateur de données, et que Dell est responsable de respecter les lois applicables sur la confidentialité des données dans chaque pays à titre de responsable du traitement des données. Le client indemnisera Dell en cas de manquement à ses obligations de client relatives au respect des lois applicables sur la confidentialité des données dans chaque pays et en cas de non-exécution de ses obligations conformément à toute disposition applicable décrite dans le contrat du client pour acheter le ou les systèmes et services Dell pris en charge. En cas de violation par le client du contrat du client, Dell ne peut être tenue de fournir le ou les services et peut y mettre fin. Dell ne peut être tenue responsable des dommages résultant d'une telle violation par le client. Des frais et des dépenses supplémentaires pourraient sinon être facturés au client pour tout temps ou matériel supplémentaire nécessaires, toute perte ou tout dommage subis par Dell ou ses fournisseurs. Le client avisera immédiatement Dell et travaillera de bonne foi avec Dell pour résoudre toute question connexe s'il y a une défaillance, un défaut, une 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.

Advenant que le client cause des problèmes ou des erreurs empêchant Dell d'exécuter le service dans l'environnement de l'installation dans la période allouée, Dell coordonnera avec le client pour expédier lesdites unités « telles quelles » à partir du point de défaillance ou à partir d'une séquence de tâches simplifiée avant le point de défaillance. Les clients recevant des unités « telles qu'elles », la responsabilité de l'achèvement de la configuration des unités sera assurée par le client et dans l'environnement du client. Des retards dans les commandes futures pourraient survenir sans fournir la confirmation de la résolution de l'échec de la commande à Dell.

## Services exclus

Les activités suivantes sont exclues du service :

- Création par Dell d'une séquence de tâches, d'images ou de tout autre contenu client (« contenu du client ») au nom du client.
- Le soutien ou la maintenance par Dell pour toute solution de déploiement du client ou tout logiciel du client, pourvu cependant que toute solution de déploiement du client accompagnée d'un contrat de maintenance ou de soutien technique actif de Dell soit assurée par Dell conformément à un tel contrat de maintenance ou de soutien actif.
- Les services de migration des données.
- Le développement de toute propriété intellectuelle créée uniquement et spécifiquement pour le client.
- Le pré-déploiement des ressources système client.
- La résolution des problèmes ou des défaillances de la solution de déploiement du client.
- Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente description de service.

La présente description du service ne confère au client aucune autre garantie que celles fournies aux termes de son entente cadre de services ou de son entente, selon le cas.

## Responsabilités du client relatives au service Connected Configuration et exigences techniques

Le client doit satisfaire ou dépasser les exigences et les responsabilités suivantes pour acheter, activer et utiliser le matériel physique ou les solutions de service basées sur les machines virtuelles. L'incapacité de la part du client à fournir un élément ou à effectuer l'une des tâches relevant de ces responsabilités relatives au service Connected Configuration pourrait retarder ou empêcher Dell d'exécuter le service.



Si un client « utilisateur final » fait appel à des tiers (p. ex, des fournisseurs, des agents, des intégrateurs de systèmes et/ou des partenaires de distribution), le terme « partenaire du client » fait référence à un tiers auquel a fait appel 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 toute communication et tout établissement de directives ou charger les services Dell de travailler directement avec le client utilisateur final pour arriver à ces fins.
  - Fournir, ou amener le client utilisateur final à fournir, les livrables nécessaires à l'exécution du service (instructions de travail du client, document des exigences du client en matière de VPN, solution de déploiement physique ou virtuelle du client, etc.).
- Le client désignera une personne-ressource unique (« personne-ressource du client ») et des personnes-ressources techniques (« personnes-ressources techniques ») au besoin, afin de soutenir l'établissement et le maintien de chaque environnement régional Connected Configuration.
- Les personnes-ressources doivent posséder une connaissance pratique des composants d'infrastructure qui seront pris en considération pendant l'exécution des services et fourniront un soutien, y compris, mais sans s'y limiter, sous les formes suivantes :
  - La personne-ressource du client aura l'autorité d'agir au nom du client dans tous les aspects du service, y compris de signaler les problèmes aux personnes appropriées dans l'organisation du client et de résoudre les exigences conflictuelles.
  - La personne-ressource du client doit s'assurer que toute communication entre le client et Dell, y compris toute question ou demande liées à la portée, se fasse par l'intermédiaire du gestionnaire de projet approprié de Dell.
  - La personne-ressource du client doit garantir un accès en temps opportun aux personnes-ressources techniques et commerciales, ainsi qu'aux données/informations requises pour les questions relatives à la portée du service.
  - La personne-ressource du client doit assurer la présence des personnes-ressources clés du client aux réunions et aux présentations des éléments livrables obligatoires.
  - La personne-ressource du client doit obtenir et fournir toutes les exigences, les informations, les données, les décisions et les approbations nécessaires relatives au projet.
- Le client est responsable de fournir tout matériel et/ou logiciel nécessaire pour permettre une solution de déploiement appropriée et sécurisée, telle qu'elle a été définie conjointement avec Dell au cours du processus de détermination de la portée de la solution. La solution définie doit prendre en charge les volumes prévus de déploiement du système client.
- Le client doit fournir une (1) solution de déploiement configurée pour chaque centre de configuration Dell régional où les services Connected Configuration seront fournis, y compris le matériel et/ou le logiciel du client et/ou tout le contenu du client.
- Le client est responsable de toute la maintenance, de la sécurité, de la gestion, de la surveillance et du soutien pour son logiciel et/ou son matériel, et le client convient qu'un problème lié à la maintenance ou au soutien en rapport avec son logiciel et/ou son matériel exemptera Dell de son obligation d'effectuer le service jusqu'à ce qu'un tel problème de soutien ou de maintenance soit résolu.
- Le client doit mettre en œuvre et entretenir un réseau sécurisé entre son réseau et chaque centre de configuration Dell. La connexion réseau sécurisée doit répondre aux exigences de sécurité de Dell en matière de VPN (ou les dépasser).
- Le client est responsable de configurer et de gérer un processus de déploiement PXE (Preboot Execution Environment) en s'assurant qu'un tel processus peut être terminé en quatre (4) heures et qu'il limite l'intervention du technicien à dix (10) minutes pour amorcer et terminer le déploiement du système client.



- Le client est responsable de ce qui suit :
  - Configuration de l'environnement de démarrage PXE.
  - Test/validation des plateformes matérielles du client devant être achetées. Avant la transition vers les nouvelles plateformes matérielles client, le client doit acheter de nouvelles plateformes sans service et effectuer l'intégration et les tests des nouveaux modèles et des ensembles de pilotes dans la solution de déploiement du système d'exploitation client. Le système d'exploitation doit être livré par la solution de déploiement du système d'exploitation du client (déploiement sans système d'exploitation), il ne peut pas y avoir de dépendance à l'égard de l'exigence du système d'exploitation/d'une image existante.
  - Pour les plateformes matérielles client dont le système ne dispose pas d'un port de réseau (RJ-45), le processus de déploiement PXE doit être validé au moyen de l'adaptateur USB vers réseau approuvé par le centre de configuration Dell. La supportabilité de l'adaptateur réseau doit être vérifiée avec le gestionnaire de projet des services de configuration.
- Le client doit fournir et mettre à jour les instructions de travail pour le déploiement du système d'exploitation client, y compris les étapes requises pour amorcer le déploiement du système d'exploitation client, des instructions indiquant clairement le moment où le déploiement du système d'exploitation est terminé, les étapes d'arrêt du système avant l'expédition et les étapes de dépannage à suivre si une défaillance survient pendant le déploiement du système client.
  - Les instructions pour le déploiement du système d'exploitation client doivent comporter des instructions et des captures d'écran claires pour permettre aux techniciens de l'usine Dell d'amorcer le déploiement et de valider sa réussite.
  - Il doit y avoir parmi les dernières tâches de la séquence de tâches et des instructions de travail du client un « écran d'achèvement ». Cette boîte de dialogue « écran d'achèvement » est un contrôle de la qualité qu'utilisent les techniciens de l'usine pour confirmer l'achèvement réussi de la tâche. L'« écran d'achèvement » doit rester à l'écran jusqu'à ce qu'une action soit effectuée par un technicien.
- Le client doit conserver la solution de déploiement du client, le système de déploiement, le pilote et le système d'exploitation aux versions les plus à jour et s'assurer que le contenu nécessaire aux déploiements du système client est accessible sur son environnement de gestion des systèmes hébergés aux centres de configuration Dell. Le client doit miser sur l'environnement de gestion des systèmes hébergés pour les déploiements de systèmes client afin de minimiser le trafic réseau et de réduire les temps de traitement du déploiement de systèmes.
- Le client est responsable des erreurs de dépannage et de soutien de la solution de déploiement du client. Les défaillances de la solution de déploiement du client peuvent retarder l'expédition des commandes du client **ou obliger Dell à expédier les unités du client avec une séquence de tâches réduite ou « telles quelles »**. Le client doit répondre rapidement aux demandes pour limiter les retards des commandes ou la réduction des services fournis. Par conséquent, Dell demande au client de mettre à sa disposition des personnes-ressources pour le soutien courant et pour la transmission au niveau supérieur, qui pourront être contactées si les personnes-ressources de premier niveau ne sont pas disponibles. En matière de soutien et de dépannage, le client est notamment responsable de ce qui suit :
  - Mise à disposition des personnes-ressources, notamment des listes de diffusion par courriel, des numéros de téléphone (fixes et mobiles) et des personnes-ressources de la direction, utiles dans les situations suivantes :
    - Soutien pendant les heures de bureau habituelles
    - Soutien en dehors des heures de bureau (soirs et fins de semaine)
    - Avis de maintenance et d'interruption de service du centre de configuration de Dell



- Le soutien de la solution de déploiement du client comprend le dépannage de ce qui suit :
  - Environnement de démarrage PXE
  - Serveur de déploiement du client et groupes délimités (serveur du point de distribution pour Microsoft MECM/SCCM, partage avec Microsoft Deployment Toolkit, etc.)
  - Étapes de séquence de tâches de déploiement client, démarrage de la messagerie WIM, ensembles de pilotes et contenu des applications, traitement des erreurs, supervision complète, etc.
  - Connexions VPN de site-à-site sécurisées de mise en réseau et coupe-feu
- Les clients qui utiliseront une instance virtuelle de la solution de déploiement du client doivent se conformer aux exigences de Dell Connected Configuration relatives aux machines virtuelles (p. ex., taille du disque dur de la machine, capacité de mémoire, cœurs de processeur, format d'exportation du disque dur virtuel).
- Les clients ayant fourni des infrastructures physiques pour le déploiement du système client, comme un serveur, un point de terminaison coupe-feu/VPN ou un commutateur réseau, doivent conserver tous les micrologiciels et tout le matériel dans chaque actif. Dell va travailler avec le client au besoin afin de fournir un accès aux actifs fournis pour la maintenance ou la réparation. Dell peut aussi travailler avec le client pour fournir un redémarrage d'un système en cas de panne matérielle ou de mise à jour d'un micrologiciel. En aucun cas un contrat de maintenance conclu avec un tiers du client ne permettra au client ou à une quelconque tierce partie d'accéder aux installations de Dell sans la reconnaissance et l'acceptation écrite préalable de Dell.
- Les clients qui fournissent des infrastructures physiques doivent obtenir, configurer et gérer le matériel pour les services de configuration selon les paramètres suivants :
  - Le matériel sera montable sur bâti.
  - Un maximum de 4U d'espace de bâti peut être utilisé.
- Les modifications du client apportées aux spécifications de déploiement durant la prestation du service pourraient retarder ou empêcher Dell d'exécuter le service. Le client doit suivre les meilleures pratiques de gestion des changements pour garantir que les modifications seront consignées, testées, approuvées et communiquées de façon appropriée avant la mise en œuvre de la production. La mise en œuvre de la production doit être coordonnée pour limiter les perturbations de service en évitant les heures de production du centre de configuration de Dell (communiquez avec le gestionnaire de projet de Dell pour obtenir des précisions). Il est demandé d'avertir le plus tôt possible le gestionnaire de projet de Dell des modifications prévues afin de limiter les perturbations et de permettre éventuellement des périodes supplémentaires d'exécution des commandes. Le client doit aviser le gestionnaire de projet de Dell de ce qui suit :
  - Modifications prévues des spécifications techniques du déploiement par le client.
  - Fenêtres de maintenance ou d'interruption de service interne du client ayant des répercussions sur la solution de déploiement du système d'exploitation client.
  - Modifications prévues du volume des commandes ou de la période de déploiement des systèmes client requise supérieure à 4 heures



# Annexe 10

## Services de configuration – Connected Provisioning

---

### Aperçu du service

Le service Connected Provisioning de Dell permet de configurer les systèmes clients du client à l'aide de leur solution Unified Endpoint Management (UEM) par l'intermédiaire d'une connexion Internet sécurisée au sein de la chaîne logistique de Dell. Le client sera à même d'effectuer à l'intérieur des installations Dell les tâches de configuration qui, autrement, ne pourraient être exécutées qu'une fois qu'il a reçu le système et qu'il l'a connecté à Internet.

### Procédures de service et responsabilités de Dell

Le service Connected Provisioning fonctionne avec les autres services compatibles dans le cadre de cette description de service et peut être acheté sur certains systèmes Dell Precision, Dell OptiPlex, Dell Latitude et Dell XPS Notebook.

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

Les systèmes seront automatiquement enregistrés dans l'environnement de gestion des points de terminaison du client avant la connexion Internet à l'aide des entrées que le client fournira à Dell par l'intermédiaire d'un portail Dell ou de connexions B2B (y compris, mais sans s'y limiter, le nom de l'organisation, l'identifiant du locataire et les renseignements de groupe). Le client est responsable d'assurer l'exactitude de ces entrées, et la non-fourniture d'informations précises peut retarder le traitement de la commande du client pour les services et les produits pris en charge.

Si nécessaire et pris en charge, l'outil UEM nécessaire pour faciliter l'inscription automatisée et la mise en service pour ces solutions de gestion des points de terminaison sera installé avant la connexion Internet. Les modalités d'utilisation distinctes du fournisseur de solutions UEM du client s'appliqueront à l'utilisation par le client de cette solution UEM.

Dell exécutera les tâches suivantes pour chaque nouveau système matériel PC durant le service de mise en service connecté de Dell :

- Le technicien Dell liera les systèmes matériels pc nouvellement conçus et achetés du client à l'environnement de déploiement au moyen d'une connexion Ethernet câblée.
- Le technicien Dell entamera ensuite le processus de déploiement d'UEM défini. Le temps de contact requis ne doit pas prendre plus de dix (10) minutes pour commencer le processus de déploiement, et aucune autre interaction avec le technicien n'est requise avant l'achèvement du processus. Le processus de déploiement global ne doit pas dépasser quatre (4) heures.
- Le processus de mise en service d'UEM géré par le client va automatiquement configurer les systèmes en fonction de leur mise en œuvre de la solution.
- Une fois le processus terminé (écran vert), le technicien Dell préparera le PC pour l'expédition finale.
- En cas de défaillance (écran rouge), Dell communiquera avec le point de contact unique du client afin qu'il fasse l'objet d'une enquête et de correction.

Les commandes des clients seront passées au moyen du processus de vente de Dell et s'écouleront à travers le processus de fabrication standard de Dell. Les autres services pris en charge sélectionnés par le client seront assurés au cours du processus de fabrication et ne font pas partie du service Connected Provisioning.

Le client doit défendre, indemniser et dégager Dell de toute responsabilité contre toute réclamation ou action découlant de toute instruction du client concernant la configuration des systèmes Dell pris en charge en utilisant la connexion sécurisée et le service Connected Provisioning, ou tout manquement du client à se conformer aux modalités et responsabilités du client énoncées dans la présente description du service. Le client reconnaît et accepte par la présente que Dell soit autorisée à prendre toutes les mesures raisonnables pour protéger les ressources physiques ou tout autre aspect de l'environnement de TI de Dell et/ou de tiers pouvant être affectés par une menace à la sécurité introduite par le client dans les ressources physiques ou les environnements de TI de Dell ou de ces tiers.



## Autres dispositions

Le service peut être fourni à l'extérieur du pays dans lequel le client et/ou Dell sont situés. De temps à autre, et en vertu des modalités du contrat entre Dell et le client, Dell peut changer l'endroit où les services sont fournis et/ou la partie qui offre le service. Dell demeure toutefois responsable de la prestation du service au client. Si l'une des hypothèses volumétriques utilisées par Dell et le client pour définir le champ d'application d'un service Connected Provisioning s'éloigne de façon substantielle des exigences établies pour exécuter le service (y compris les volumes d'unités prévu par le client, le délai de déploiement moyen par unité et/ou les facteurs de configuration pour lesquels il faut allouer plus de temps à la tâche), Dell peut ajuster le prix et la capacité d'exécution pour refléter ces changements.

Le client reconnaît et accepte qu'il est le contrôleur et l'exportateur des données contenues dans tout matériel physique fourni par la solution Unified Endpoint Management (UEM) utilisée par le client conjointement avec les services (« logiciel du client ») ou son contenu (défini ci-dessous), le cas échéant, alors que les données peuvent être définies par chaque pays, y compris, notamment, l'Union européenne (UE), et que Dell est responsable du traitement des données pour le client en vertu des présentes dans son exécution des services. Le client reconnaît et accepte qu'il est responsable de respecter les lois applicables sur la confidentialité des données dans chaque pays, et à titre de contrôleur et d'exportateur de données, et que Dell est responsable de respecter les lois applicables sur la confidentialité des données dans chaque pays à titre de responsable du traitement des données. Le client indemnifiera Dell en cas de manquement à ses obligations de client relatives au respect des lois applicables sur la confidentialité des données dans chaque pays et en cas de non-exécution de ses obligations conformément à toute disposition applicable décrite dans le contrat du client pour acheter le ou les systèmes et services Dell pris en charge. En cas de violation par le client du contrat du client, Dell ne peut être tenue de fournir le ou les services et peut y mettre fin. Dell ne peut être tenue responsable des dommages résultant d'une telle violation par le client. Des frais et des dépenses supplémentaires pourraient sinon être facturés au client pour tout temps ou matériel supplémentaire nécessaires, toute perte ou tout dommage subis par Dell ou ses fournisseurs. Le client avisera immédiatement Dell et travaillera de bonne foi avec Dell pour résoudre toute question connexe s'il y a une défaillance, un défaut, une 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 :

- Création par Dell de toute automatisation de mise en service ou de tout autre contenu client (« contenu du client ») au nom du client.
- Le soutien ou la maintenance par Dell pour toute solution Unified Endpoint Management (UEM) ou tout logiciel du client, pourvu cependant que toute solution Unified Endpoint Management (UEM) du client accompagnée d'un contrat de maintenance ou de soutien technique actif de Dell soit assurée par Dell conformément à un tel contrat de maintenance ou de soutien actif.
- Les services de migration des données client.
- Le développement de toute propriété intellectuelle créée uniquement et spécifiquement pour le client.
- La résolution des problèmes ou des défaillances liés à la solution Unified Endpoint Management (UEM) du client.
- Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente description de service.

La présente description du service ne confère au client aucune autre garantie que celles fournies aux termes de son entente cadre de services ou de son entente, selon le cas.



## Responsabilités du client relatives au service Connected Provisioning et exigences techniques

Le client doit satisfaire ou dépasser les exigences et les responsabilités suivantes pour acheter ce service. L'incapacité de la part du client à fournir un élément ou à effectuer l'une des tâches requises par ces responsabilités face au service Connected Provisioning pourrait retarder ou empêcher Dell d'exécuter le service.

- Le service dépend de la validation par Dell de la solution de déploiement UEM du client. Dans le cadre de la validation, Dell travaillera avec le client pour recueillir et analyser les informations de l'environnement UEM du client pertinentes pour son processus de mise en service.
- Le client désignera un point de contact unique (« contact du client ») et points de contact administrateurs UEM techniques (« contacts techniques ») au besoin, afin de soutenir le maintien de chaque environnement régional Connected Provisioning.
- Les contacts doivent posséder une connaissance pratique des composants qui seront pris en considération pendant l'exécution des services et fourniront un soutien, y compris, mais sans s'y limiter, aux éléments suivants :
  - La personne-ressource du client aura l'autorité d'agir au nom du client dans tous les aspects du service, y compris de signaler les problèmes aux personnes appropriées dans l'organisation du client et de résoudre les exigences conflictuelles.
  - Le contact du client va s'assurer que toute communication entre le client et Dell, y compris toute question ou demande liées à la portée, se fasse par l'intermédiaire du spécialiste des services Connected de Dell.
  - La personne-ressource du client doit garantir un accès en temps opportun aux personnes-ressources techniques et commerciales, ainsi qu'aux données/informations requises pour les questions relatives à la portée du service.
  - La personne-ressource du client doit assurer la présence des personnes-ressources clés du client aux réunions et aux présentations des éléments livrables obligatoires.
  - Le contact du client obtiendra et fournira toutes informations, données, décisions et approbations nécessaires relatives au profil.
- Le client est responsable de fournir une solution de mise en service appropriée et sécurisée, telle que définie conjointement avec Dell au cours du processus de détermination de la portée de la solution.
- Le client est responsable de toute la maintenance, de la sécurité, de la gestion, de la surveillance et du soutien de la solution Unified Endpoint Management du client, et le client convient qu'un problème lié à la maintenance ou au soutien en rapport avec sa solution UEM exemptera Dell de son obligation d'effectuer le service jusqu'à ce qu'un tel problème de soutien ou de maintenance soit résolu.
- Le client est responsable de configurer et de gérer un processus de déploiement Unified Endpoint Management en s'assurant qu'un tel processus peut être terminé en quatre (4) heures et qu'il limite l'intervention du technicien à dix (10) minutes pour amorcer et terminer le déploiement du système client.
- Les modifications apportées par le client aux spécifications de mise en service durant la prestation du service peuvent ne pas être appliquées aux systèmes qui ont déjà commencé le processus de déploiement.
- Le client est responsable de sélectionner l'une des options de système d'exploitation Dell Windows Professionnel disponibles à partir de son profil.
- Toute erreur de mise en service causée par la solution Unified Endpoint Management du client ; le contact technique du client remédiera au problème en temps opportun. Si le problème n'est pas résolu, Dell se réserve le droit d'annuler les commandes abandonnées.



# Annexe 11

## Services de configuration – Ready Image

---

### Aperçu du service

Le service Dell Ready Image permet au client de configurer les produits informatiques de ses utilisateurs finaux avec une version précise de Windows Professionnel, un module linguistique et les pilotes requis pour une charge de système d'exploitation propre et prévisible sans l'ajout de logiciels supplémentaires.

### Procédures de service et responsabilités de Dell

Le service Ready Image fonctionne avec les autres services compatibles dans le cadre de cette description de service et peut être acheté sur certains produits Dell Precision, Dell OptiPlex, Dell Latitude et Dell XPS Notebook (« systèmes Dell pris en charge »).

Les produits peuvent être inscrits à Microsoft Autopilot si les détails nécessaires sont fournis avec la commande du produit.

Le client doit défendre, indemniser et dégager Dell de toute responsabilité contre toute réclamation ou action découlant de toute instruction du client concernant la configuration des systèmes Dell pris en charge en utilisant le service Ready Image, ou tout manquement du client à se conformer aux modalités et responsabilités du client énoncées dans la présente description du service.

### Autres dispositions

Le service peut être fourni à l'extérieur du pays dans lequel le client et/ou Dell sont situés. De temps à autre, et en vertu des modalités du contrat entre Dell et le client, Dell peut changer l'endroit où les services sont fournis et/ou la partie qui offre le service. Dell demeure toutefois responsable de la prestation du service au client. Si l'une des hypothèses volumétriques utilisées par Dell et le client pour définir le champ d'application d'un service Connected Provisioning s'éloigne de façon substantielle des exigences établies pour exécuter le service (y compris les volumes d'unités prévu par le client, le délai de déploiement moyen par unité et/ou les facteurs de configuration pour lesquels il faut allouer plus de temps à la tâche), Dell peut ajuster le prix et la capacité d'exécution pour refléter ces changements.

### Services exclus

Les activités suivantes sont exclues du service :

- Fourniture ou licence de tout logiciel tiers, systèmes d'exploitation ou autres éléments contenus dans une image Ready Image
- Installation physique de tout matériel ou logiciel qui ne fait pas partie du service d'imagerie pour la configuration.
- Création d'une image personnalisée.
- Dépannage ou soutien technique pour le test Ready Image du client.
- Essai de compatibilité des applications ou du matériel du client avec l'image Ready Image.
- Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente annexe sur les services.

La présente description du service ne confère au client aucune autre garantie que celles fournies aux termes de son entente cadre de services ou de son entente, selon le cas.

