

Description du service

Services de configuration Dell EMC pour les entreprises

Présentation de votre contrat d'entretien

Les services de configuration Dell Technologies¹ pour les entreprises (chacun désigné comme un « service » ou un « service de configuration » et collectivement, les « services de configuration » ou les « services ») représentent une gamme de services qui comprennent ce qui suit : paramètres matériels et logiciels, paramètres du système d'exploitation, chargement d'images logicielles, installation d'applications, rapports sur les ressources, identification et étiquetage des ressources, et intégration des composants matériels à votre ou à vos nouveaux systèmes de stockage et PowerEdge™ (« systèmes Dell pris en charge ») lors de leur fabrication.

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 (détaillés à l'annexe 1 sur les services)
2. Services d'étiquetage des ressources (détaillés à l'annexe 2 sur les services)
3. Services de rapports sur les ressources (détaillés à l'annexe 3 sur les services)
4. Services de configuration matérielle (détaillés à l'annexe 4 sur les services)
5. Services de configuration logicielle (détaillés à l'annexe 5 sur les services)
6. Services de configuration standard (détaillés à l'annexe 6 sur les services)
7. Services de configuration PowerEdge (détaillés à l'annexe 7 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. 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 les annexes sur les services applicables et le contrat-cadre d'entretien du client applicable ou les conditions de vente de Dell applicables aux clients commerciaux, présentées sur le site 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.

¹ Le terme « Dell » ou « Dell Technologies », tel qu'il est utilisé dans ce document, désigne l'entité commerciale Dell applicable (« Dell ») mentionnée sur votre bon de commande Dell et l'entité commerciale Dell EMC applicable (« Dell EMC ») mentionnée sur votre bon de commande Dell EMC. L'utilisation de « Dell » dans le présent document n'indique aucunement une modification de la dénomination sociale de l'entité Dell ou EMC avec laquelle vous avez traité.



Responsabilités du client

Pour chaque service de configuration commandé par le client 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 échéant², 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 échéant³, 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 deux 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.

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 »⁴. 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 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.

² Si le client achète des services de configuration standard conformément à l'annexe 6, aucun formulaire de spécifications techniques ne lui sera envoyé concernant sa commande, à moins que ce formulaire fasse partie d'une offre PowerEdge ou personnalisée.

³ Si le client achète des services de configuration standard conformément à l'annexe 6, aucun formulaire de spécifications techniques ne lui sera envoyé concernant sa commande, à moins que ce formulaire fasse partie d'une offre PowerEdge ou personnalisée.

⁴ Si le client achète des services de configuration standard conformément à l'annexe 6, aucun formulaire de spécifications techniques ne lui sera envoyé concernant sa commande, à moins que ce formulaire fasse partie d'une offre PowerEdge ou personnalisée.



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.

Risque de perte. Le client assume le risque de perte de tous ses systèmes Dell pris en charge pour lesquels Dell exécute des services et qui se trouvent dans l'installation de Dell à un tel moment, ainsi que durant le transport desdits systèmes de l'installation de Dell au site du client.

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 (p. 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 de (a) 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) 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 du 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 offerts sur les systèmes de stockage et 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. La fourniture du présent service est régie par un contrat de service distinct conclu avec Dell qui autorise expressément la vente du service (le « contrat-cadre »). Pour obtenir une assistance supplémentaire ou pour demander une copie de votre contrat-cadre lié aux services, communiquez avec votre représentant commercial Dell. 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 Dell ⁵	
	Clients achetant des services de Dell directement auprès de Dell	Clients achetant des services de Dell auprès d'un revendeur Dell autorisé
États-Unis	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Canada	www.dell.ca/terms (Anglais) www.dell.ca/conditions (Français canadien)	www.dell.ca/terms (Anglais) www.dell.ca/conditions (Français canadien)
Amérique latine et Caraïbes	Site Web local propre au pays www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/global *	Site Web local propre au pays www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/global *
Asie-Pacifique-Japon	Site Web local propre au pays www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/global *	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 www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/global *. De plus, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL applicable suivante : France : www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Allemagne : www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Royaume-Uni : www.dell.co.uk/terms	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.

⁵ Ce tableau renvoie uniquement aux entités commerciales Dell, et non aux entités commerciales EMC.



* Les clients peuvent accéder à leur site Web local⁶ www.dell.com simplement en allant à l'adresse 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.

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.

© 2020 Dell Inc. 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.

⁶ REMARQUE : Certains produits de stockage, de protection des données et convergés ou hyperconvergés ne sont pas offerts à la vente sur les sites Web locaux dell.com, et doivent être achetés auprès d'une entité commerciale EMC.



Annexe 1

Services d'imagerie pour les services de configuration

Aperçu du service

Les services d'imagerie logicielle des services de configuration (ou « services 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 de Dell valident et testent l'image du client, puis la chargent 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 accepte un processus de révision de la configuration de deux 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.
- 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 FTA/FTP ou sous forme de CD, DVD, clé USB ou lecteur de disque dur envoyé par la poste. Dans certains cas, les images peuvent être soumises à Dell par l'envoi de l'ensemble de l'unité centrale.

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.
- S'assurer que chaque image contient tous les lecteurs requis, et qu'il n'y a aucun matériel non pris en charge dans le gestionnaire de périphérique autre que le matériel documenté dans le formulaire de spécifications techniques.
- Vérifier que l'image ne contient aucune information personnelle d'identification.
- 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. Le client accepte le processus de révision de la configuration de deux 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 créées à l'aide des principaux outils d'imagerie, notamment CloneZilla et DISM (Windows Server). 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 offerts pour les images créées à l'aide des principaux systèmes d'exploitation (p. ex., variantes Microsoft® Windows® et 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 spécifique prise en charge, il devra acheter un système de création de programmes 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 octroi de 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 de restauration des images sur CD, DVD ou clé USB pour certaines images Windows. 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.



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'inventaire) 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 octroi de 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 octroi de 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 deux 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.
- 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 :

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 :

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
- 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 de l'entente de services initiale du système Dell pris en charge (3 ans maximum, ou conformément à la loi locale, si plus de 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.



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. Le client accepte le processus de révision de la configuration de deux jours ouvrables; ses identifiants de connexion 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 octroi de 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 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 deux 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. Le client accepte le processus de révision de la configuration de deux 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 logicielle est offerte pour les systèmes développés à l'aide des principaux systèmes d'exploitation (p. ex., variantes Microsoft® Windows® et Linux). Le client doit confirmer avec son gestionnaire de projet des services de configuration que les capacités du service incluent les systèmes d'exploitation qu'il désire.
- Le service doit appliquer les paramètres du système d'exploitation requis par le client pour les systèmes fabriqués utilisant les systèmes d'exploitation Microsoft® Windows® uniquement.

Non inclus dans les services de configuration logicielle :

- 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 6

Services de configuration – Services 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 offerts comprennent ce qui suit : numéros d'inventaire, rapports sur les actifs et paramètres RAID.

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 l'étiquette de service, le numéro de modèle, etc. Les numéros d'inventaire suivants sont offerts :

- 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

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 RAID

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

- RAID 1, CONTENEUR UNIQUE SUR 2 DISQUES DURS
- FAILOVER_HOTSPARE
- RAID 0, CONTENEUR UNIQUE SUR 1 DISQUE DUR



- RAID 5, CONTENEUR UNIQUE SUR 3 DISQUES DURS
- RAID 10, CONTENEUR UNIQUE SUR 4 DISQUES DURS
- RAID 5, CONTENEUR UNIQUE POUR TOUS LES DISQUES DURS
- RAID 5, CONTENEUR UNIQUE SUR 4 DISQUES DURS
- RAID 6, CONTENEUR UNIQUE SUR 6 DISQUES DURS
- RAID 6, CONTENEUR UNIQUE SUR 4 DISQUES DURS
- RAID 5, CONTENEUR UNIQUE SUR 5 DISQUES DURS
- RAID 10, CONTENEUR UNIQUE SUR 6 DISQUES DURS
- RAID 6, CONTENEUR UNIQUE SUR 5 DISQUES DURS
- RAID 10, CONTENEUR UNIQUE SUR 8 DISQUES DURS

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 – Services de configuration PowerEdge

Aperçu du service

En achetant des services de configuration PowerEdge, le client bénéficie d'un moyen de réception des systèmes Dell pris en charge configurés avec (offre de base) les paramètres système pour PowerEdge grâce aux services PowerEdge complémentaires qu'il a achetés tout en continuant de créer une demande officielle de projet et de respecter les exigences minimales. Les services de configuration PowerEdge sont seulement offerts pour les produits PowerEdge. Ces services peuvent être appliqués aux systèmes Dell pris en charge du client au moment de leur fabrication dans l'installation Dell ou aux emplacements consacrés aux retours en usine. Les services de configuration PowerEdge offerts comprennent les paramètres du BIOS, les paramètres iDRAC, le gel de micrologiciels, des options RAID personnalisées, des numéros d'inventaire standard, des numéros d'inventaire client, des rapports standard, des rapports personnalisés, le chargement de l'image fournie par le client et la modification personnalisée de la position de la carte.

Procédures de service et responsabilités de Dell

Pour commander un service de configuration PowerEdge, un représentant commercial de Dell devra ajouter les paramètres système pour les services PowerEdge (offre de base) à la commande. Le représentant commercial peut également ajouter tout service complémentaire offert à la commande. Les paramètres système pour PowerEdge (offre de base) sont requis pour pouvoir ajouter un service complémentaire. Les services de configuration PowerEdge suivants sont offerts :

Paramètres système pour PowerEdge : paramètres système illimités (paramètres du BIOS, paramètres iDRAC, gel de micrologiciels, options RAID)

- Le BIOS, comme décrit à l'annexe 3

Services complémentaires PowerEdge : paramètres système illimités, numéros d'inventaire standard/personnalisés, rapport sur les ressources standard/personnalisé, chargement de l'image fournie par le client

- L'imagerie, comme décrite à l'annexe 1
- Les numéros d'inventaire, comme décrits à l'annexe 2
- Les rapports sur les ressources, comme décrits à l'annexe 3
- Les numéros d'inventaire standard, comme décrits à l'annexe 6
- La modification de la position de la carte, comme décrite à l'annexe 4

Exigences du service :

- L'installation logicielle est offerte pour les systèmes développés avec Microsoft® Windows®.
- La configuration des paramètres du système d'exploitation est offerte pour les systèmes développés avec les systèmes d'exploitation Microsoft® Windows®.

Non inclus dans les services de configuration PowerEdge :

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

