

Description du service

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

Introduction

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

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

Champ d'application de votre contrat de service

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

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

Tâches préalables au déploiement

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



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

Accès au portail TechDirect

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

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

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

TechDirect conservera les spécifications détaillées de tous les déploiements ProDeploy et les Clients TechDirect pourront, depuis le portail, revoir, confirmer et approuver les spécifications des déploiements correspondants au(x) Service(s) souscrit(s) et utilisé(s). L'utilisation du portail TechDirect par le Client sera soumise à son acceptation des conditions d'utilisation du portail TechDirect qui prendra la forme d'une remise des documents en lien avec le ou les Services souscrits et utilisés par le Client, incluant, sans s'y limiter, l'obligation qui lui est faite de revoir, confirmer et approuver les spécifications des Produits pris en charge pouvant être consultées sur le portail TechDirect, ainsi que les conditions relatives aux décharges de responsabilité de Dell et/ou aux présomptions de responsabilité du Client ayant un lien avec un quelconque aspect de l'utilisation du portail TechDirect par le Client qu'il a acceptée en vertu des conditions d'utilisation exposées au Client sur le portail TechDirect.

Responsabilités du Client

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

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



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

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

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

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

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

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

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



Partenaires du Client. Le Client peut faire appel à des tiers (sous-traitants, agents, intégrateurs de systèmes et/ou partenaires de distribution) pour le représenter et collaborer avec Dell dans la mesure nécessaire à la prestation du ou des Services à fournir au Client (« Partenaires du Client »). Le Client est le seul responsable des actes ou des omissions de ses Partenaires. Le Client accepte d'indemniser la société Dell et de la préserver de toute demande de dédommagements, coûts et dépenses (y compris honoraires d'avocats et frais de justice) découlant de tout acte ou omission d'un Partenaire du Client en tant que représentant de ce dernier, quelle que soit la forme prise par cette action.

Produits tiers. Par « Produits tiers », l'on entend tout matériel, logiciel ou autre support tangible ou intangible (fourni par le Client à Dell ou fourni par Dell sur directives du Client) qui est utilisé par Dell en conjonction avec le ou les Services. Le Client garantit à Dell qu'il a obtenu toutes les licences, autorisations, certifications réglementaires ou validations requises pour pouvoir accorder à Dell et aux partenaires de Dell, décrits ci-dessus (y compris leurs sous-traitants et collaborateurs respectifs), le droit et la licence nécessaires pour accéder aux produits tiers et copier, distribuer, utiliser et/ou modifier (y compris créer des œuvres dérivées) et/ou installer lesdits Produits tiers sans violation des droits de propriété ou de licence (y compris les brevets et copyrights) des fournisseurs ou des propriétaires de ces Produits tiers. Le Client assume l'entière responsabilité quant aux exigences en matière de licences de logiciels. Sauf disposition contraire stipulée par écrit par le Client, le technicien Dell « acceptera » pour le compte du Client chacun des contrats électroniques qui font partie du processus d'installation. SAUF STIPULATION ÉCRITE MUTUELLEMENT CONVENUE ENTRE LE CLIENT ET DELL, DELL DÉCLINE PAR LA PRÉSENTE TOUTE GARANTIE, EXPLICITE OU IMPLICITE, CONCERNANT LES PRODUITS TIERS. Les Produits tiers seront exclusivement soumis aux conditions générales prévalant entre le tiers et le Client. DELL DÉCLINE PAR LA PRÉSENTE TOUTE RESPONSABILITÉ POUR L'IMPACT QUE LE OU LES SERVICES POURRAIENT AVOIR SUR LES GARANTIES DES PRODUITS TIERS. Dans toute la mesure permise par la législation locale applicable, Dell ne sera pas tenu pour responsable des Produits tiers et le Client devra se tourner exclusivement vers le fournisseur de ces produits pour tout dommage ou toute responsabilité en rapport avec la fourniture de ces Produits tiers.

Aucune donnée personnelle ou information d'identification personnelle. Les Produits tiers, y compris, mais sans s'y limiter, les images, applications et documents soumis à Dell, ne devront pas comporter de donnée d'identification personnelle ni de donnée autrement personnelle. Sauf disposition contraire de la législation locale, par « informations d'identification personnelle », l'on entend des données ou des informations qui, prises isolément ou recoupées avec d'autres informations, permettent d'identifier une personne physique ou des données considérées par la législation ou les réglementations comme d'ordre personnel. Le Client garantit que tout Produit tiers qu'il soumet à Dell pour être utilisé dans le cadre du ou des présents Services ne contient pas de donnée d'identification personnelle. Pour tout complément d'informations, veuillez contacter votre agent commercial Dell. **NE SOUMETTEZ PAS À DELL DE PRODUITS TIERS CONTENANT DES INFORMATIONS D'IDENTIFICATION PERSONNELLE.**

Exportation. Le Client garantit et déclare que les Produits tiers, y compris, mais sans s'y limiter, les logiciels inclus sur une image adressée à Dell dans le cadre des Services de création d'images (définis ci-dessus), ne contiennent pas de technologie protégée (par exemple, chiffrement) ou, s'ils contiennent ce type de technologie, que ces Produits tiers peuvent être exportés par Dell, dans tous les pays (en dehors de ceux soumis à un embargo selon les lois applicables en matière d'exportation), sans nécessiter de licence d'exportation. Dell n'est pas tenu de vérifier la véracité des déclarations faites par le Client relativement à l'existence d'une licence d'exportation ou à l'éligibilité des Produits tiers à une exportation sans licence. Les autorisations d'exportation du Client doivent être conformes aux lois nationales et locales ainsi qu'aux règlements et aux conditions applicables (par exemple, signature manuscrite ou électronique). Outre les garanties mentionnées ci-dessus, une certification d'exportation signée séparément peut être requise pour tous les Services de création d'images (la « Certification de conformité d'exportation d'image »). Dans certains pays, des autorisations d'exportation peuvent être nécessaires en conjonction d'un ou de plusieurs autres Services (par exemple : la configuration de numéros d'inventaire, la configuration de matériel ou la configuration de logiciels). Toute autorisation d'exportation requise doit être remplie, signée et renvoyée à Dell avant l'implémentation par Dell du ou des Services applicables. Si Dell doit obtenir une licence d'exportation pour les Produits tiers afin d'assurer sa prestation du ou des Services, le Client accepte de lui apporter, sans frais, toute assistance requise pour obtenir ladite licence, dans la limite du raisonnable.



Indemnisation par le Client. Le Client défendra, indemnisera et préservera Dell de toute demande eu égard à toute plainte ou action d'une tierce partie, découlant (a) de l'incapacité du Client à obtenir la licence, les droits de propriété intellectuelle appropriés ou toute autre autorisation, certification réglementaire ou approbation associée aux Produits tiers, ainsi que tous les logiciels ou matériels indiqués ou demandés par le Client à Dell en vue de leur installation ou de leur intégration dans le cadre du ou des Services, ou (b) de toute déclaration inexacte concernant l'existence d'une licence d'exportation ou de toute allégation à l'encontre de Dell due à une violation présumée ou effective par le Client des lois, réglementations et décrets d'exportation.

Notification et clause de non-responsabilité concernant les caractéristiques techniques. Il incombe au Client de déterminer ses caractéristiques techniques pour le ou les Services et, le cas échéant, de s'assurer que ces caractéristiques sont correctement documentées vis-à-vis de Dell. Le Client reconnaît qu'il lui appartient de choisir le ou les Services. Dell est en droit de s'appuyer sur les caractéristiques techniques fournies par le Client. La société Dell ne peut être tenue responsable des obligations ou dommages découlant de la prestation du ou des Services assurés conformément aux caractéristiques techniques du Client. Si Dell estime, dans la mesure du raisonnable et à sa discrétion, que le ou les Services envisagés ne sont pas réalisables techniquement, Dell se réserve le droit de refuser de procéder à la prestation du ou des Services. Dell ne garantit en aucun cas que le ou les Services fournis au Client répondront à toutes ses exigences, dans la mesure où Dell dépend de Produits tiers et de l'assistance apportée par le Client ou par des tiers.

Il est fortement recommandé au Client de se connecter en utilisant le service Online First Article (OFA) de Dell (la disponibilité de l'OFA varie selon la zone géographique) pour inspection et validation basées sur le ou les Services souscrits. Le client accepte un processus de vérification de la configuration de 2 jours ouvrés s'il utilise le service Online First Article; le client dispose d'un identifiant de connexion sécurisé qui expire à 23 h 59 le second jour, heure locale du client. Veuillez à aviser Dell pour toute demande d'utilisation du service Dell Online First Article pour valider la configuration.

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

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



Conditions générales des services Dell

La présente Description du service est conclue entre vous, le Client (« vous » ou le « Client »), et l'entité Dell mentionnée sur votre facture pour l'achat du présent Service. Ce Service est soumis au et régi par le contrat cadre de service signé séparé du Client avec Dell qui autorise explicitement la vente de ce Service. En l'absence de ce contrat, selon où se trouve le Client, le présent Service est fourni dans le cadre des conditions commerciales de Dell ou du contrat référencé dans le tableau ci-dessous (dans ce cas, le « Contrat »). Consultez le tableau ci-dessous pour trouver l'URL correspondant au Contrat disponible applicable au site du Client. Les parties déclarent avoir lu les conditions générales en ligne et acceptent d'être liées par ces dernières.

Site du Client	Conditions générales applicables à votre achat auprès de Dell EMC Services	
	Clients achetant des produits Dell EMC Services directement auprès de Dell	Clients achetant des services Dell EMC Services auprès d'un revendeur Dell agréé
États-Unis	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Canada	www.dell.ca/terms (anglais) www.dell.ca/conditions (français canadien)	www.dell.ca/terms (anglais) www.dell.ca/conditions (français canadien)
Amérique latine et Caraïbes	Site Web local spécifique par pays www.dell.com ou www.dell.com/servicesdescriptions/global .*	Site Web local spécifique par pays www.dell.com ou www.dell.com/servicesdescriptions/global .*
Asie-Pacifique et Japon	Site Web local spécifique par pays www.dell.com ou www.dell.com/servicesdescriptions/global .*	Les Descriptions de service et les autres documents de service Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et Dell. Ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans les autres documents de service Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell sera uniquement considérée comme se référant à Dell en tant que prestataire du service pour le compte de votre vendeur. Vous n'entretenez aucune relation contractuelle directe avec Dell dans le cadre du Service décrit dans la présente déclaration. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.
Europe, Moyen-Orient et Afrique (EMEA)	Site Web local spécifique par pays www.dell.com ou www.dell.com/servicesdescriptions/global .* En outre, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL correspondant à leur pays ci-dessous : France : www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Allemagne : www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Royaume-Uni : www.dell.co.uk/terms	Les Descriptions de service et les autres documents de service Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et Dell. Ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans les autres documents de service Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell sera uniquement considérée comme se référant à Dell en tant que prestataire du service pour le compte de votre vendeur. Vous n'entretenez aucune relation contractuelle directe avec Dell dans le cadre du Service décrit dans la présente déclaration. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.

* Les clients peuvent accéder à leur site www.dell.com local en se rendant simplement à l'adresse www.dell.com depuis un ordinateur connecté à Internet dans leur pays ou en utilisant les options de choix de pays/zone géographique disponibles sur le site Web Dell à l'adresse <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.



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

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

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

En commandant les Services, en recevant la prestation, en utilisant les Services ou les logiciels connexes, ou en sélectionnant le bouton ou la case (ou autre) « J'accepte » sur le site Dell.com lors de votre achat, ou dans l'une des interfaces Internet ou logicielles Dell, vous acceptez d'être lié par la présente Description du service et par les contrats qui y sont référencés. Si vous souscrivez à cette Description du service pour le compte d'une entreprise ou d'une autre personne morale, vous déclarez être légalement autorisé à assujettir cette personne morale aux conditions de la présente Description du service, auquel cas, la mention « vous » ou le « Client » désigne cette personne morale. Outre le fait de recevoir la présente Description du service, les Clients de certains pays peuvent également être tenus de signer un Bon de commande.

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

1. Produits pris en charge

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

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

2. Informations supplémentaires importantes

- A. Paiement du matériel acheté conjointement avec les services d'installation et de déploiement. Sauf accord contraire écrit, le paiement du matériel n'est en aucune façon conditionné par les performances ni l'exécution des services d'installation ou de déploiement achetés avec ledit matériel.
- B. Limites commercialement raisonnables du Champ d'application du Service. Dell peut refuser d'effectuer la prestation du Service si, à son avis, celle-ci est de nature à faire naître un risque excessif pour Dell ou ses prestataires de services, ou dépasse le champ d'application du Service. Dell décline toute responsabilité relative aux pannes ou aux retards dans l'exécution causés par des événements échappant à son contrôle, notamment le manquement du Client à respecter ses obligations énoncées dans le présent Contrat. Le Service ne concerne que les utilisations pour lesquelles le Produit pris en charge a été conçu.



- C. Services en option. Il est possible d'acheter auprès de Dell des services en option variables selon le site du Client (support au cas par cas, services gérés, services d'installation, de conseil, professionnels, de support technique ou de formation). Les services en option peuvent faire l'objet d'un contrat distinct avec Dell. En l'absence d'un tel contrat, les services en option sont fournis conformément aux dispositions du présent Contrat. Les frais supplémentaires seront évalués à l'aide de la procédure de contrôle du changement.
- D. Cession. La société Dell peut être amenée à céder le présent Service et/ou le présent Contrat à des prestataires de services tiers qualifiés.
- E. Annulation par Dell. Dell se réserve le droit d'annuler le présent Service à tout moment au cours de sa Période de validité pour l'un des motifs suivants :
 - a. Le Client ne s'est pas acquitté de la totalité du montant du Service conformément aux conditions stipulées sur sa facture;
 - b. Le Client n'est pas en mesure d'assurer la préparation du site et/ou ne peut pas fournir des informations raisonnables sur la planification des utilisateurs, tel que cela est déterminé par Dell.
 - c. Le Client se montre insultant, menaçant ou refuse de coopérer avec l'agent du support technique ou le technicien sur site; ou
 - d. le Client n'a pas respecté l'ensemble des conditions générales stipulées dans le présent Contrat.

En cas d'annulation du présent Service par Dell, le Client en sera avisé par écrit à l'adresse figurant sur la facture du Client. Cette notification comportera le motif de l'annulation ainsi que sa date d'entrée en vigueur, à savoir un minimum de dix (10) jours à compter de la date d'envoi par Dell de la notification d'annulation au Client, sauf dispositions contraires prévues par la législation locale ne pouvant être modifiées par contrat. Si Dell annule le présent Service conformément à ce paragraphe, le Client ne pourra bénéficier d'aucun remboursement des montants acquittés ou dus à Dell.

- F. Restrictions géographiques et délocalisation. Le présent Service est destiné à être assuré sur le ou les sites mentionnés sur la facture du Client. Le présent Service n'est pas proposé sur tous les sites. Les options du Service (les niveaux de service, les horaires du support technique, la disponibilité et le temps d'intervention sur site) varient selon les zones géographiques et ne sont pas forcément disponibles dans la région du Client. Contactez votre agent commercial à ce propos. L'obligation faite à Dell de fournir les présents Services pour des Produits pris en charge délocalisés est soumise à différents facteurs, notamment et sans s'y limiter à la disponibilité locale des Services, à des frais supplémentaires, et à une inspection et une nouvelle homologation des Produits pris en charge délocalisés, aux tarifs Dell en vigueur. Le service Online First Article n'est pas disponible partout. L'Asset Tagging et les rapports sur les actifs sont également disponibles sur une sélection de périphériques (par exemple : écrans, imprimantes, racks) dans les Amériques, en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique.
- G. Partenaires Dell. Dell peut faire appel à des sociétés affiliées et des sous-traitants pour la prestation du ou des Services. La prestation du ou des Services peut être effectuée hors du pays où se trouvent le Client et/ou Dell. Occasionnellement, Dell peut modifier l'emplacement de prestation des Services et/ou des parties effectuant les Services (sous réserve, toutefois, que Dell demeure responsable de la livraison des Services auprès du Client).



- H. Transfert du Service. Le Client ne peut pas transférer le Service de configuration ni aucun droit qui lui est conféré en vertu de la présente Description du service à un tiers.
- I. Le Service expire 6 mois après la date d'achat. SAUF DISPOSITIONS CONTRAIRES DE LA LOI EN VIGUEUR, ET POUR LES CLIENTS AYANT ACHETÉ DES CRÉDITS DE FORMATION PAR L'INTERMÉDIAIRE DE PROSUPPORT PLUS (VOIR CI-DESSOUS), VOUS POUVEZ UTILISER CE SERVICE UNE FOIS AU COURS DES SIX (6) MOIS QUI SUIVENT LA DATE D'ACHAT INITIALE (« DATE D'EXPIRATION »). LA DATE D'ACHAT INITIALE CORRESPOND À CELLE FIGURANT SUR LA FACTURE DU SERVICE OU À CELLE FIGURANT SUR LA CONFIRMATION DE LA COMMANDE PAR DELL. LA PRESTATION DU SERVICE PAR DELL SERA CONSIDÉRÉE COMME EFFECTUÉE APRÈS LA DATE D'EXPIRATION MÊME DANS LE CAS OÙ LE CLIENT N'UTILISERAIT PAS LE SERVICE.

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



Annexe A

Service Basic Deployment

Ship Box Label

Présentation du Service

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

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

Procédures du Service

Le processus de chaque service d'étiquetage personnalisé des cartons d'expédition comprend les étapes suivantes :

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

Responsabilités du Client

Le Client doit :

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

Exigences du Service

- Générer, imprimer et/ou apposer une étiquette.
- Apposer l'étiquette à l'extérieur de la boîte selon les spécifications de Dell (système, périphériques, etc.). Diverses langues (jeu de caractères internationaux) peuvent être requises.
- Toutes les étiquettes doivent être apposées au même endroit sur chaque emballage, peu importe leur taille. Il s'agit du haut du côté le plus large. Cette règle s'applique dans le monde entier, sauf si stipulation différente par certaines exigences régionales ou nationales.

Prestations exclues des services Ship Box Label

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



Étiquetage d'inventaire

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

- Prise en charge au niveau du système
- Adresse MAC
- Détails du système avec adresse MAC
- Détails de la commande
- Étiquette personnalisée – étiquette de taille limitée et options de champs pouvant être spécifiées par le client
- D'autres étiquettes préalablement configurées peuvent être offertes. Consultez votre gestionnaire d'engagement pour les détails.

Paramètres du BIOS

Personnalisation du BIOS

La personnalisation du BIOS est un moyen pratique et efficace pour le client de personnaliser les paramètres d'entrée-sortie de base (« BIOS ») standard de Dell sur de nouveaux produits pris en charge pendant leur fabrication. Les clients choisissant une option fixe au moment de la commande peuvent recevoir les paramètres du BIOS présélectionnés par Dell, les procédures, responsabilités, exigences et limites suivantes s'appliquent aux autres clients.

Procédures de service et responsabilités de Dell

Le processus de chaque déploiement qui comprend la personnalisation du BIOS se compose de ce qui suit :

- Le client sélectionne les paramètres du BIOS disponibles par l'intermédiaire de TechDirect ou travaille avec un gestionnaire d'engagement pour documenter et capturer ses exigences techniques dans le document des spécifications techniques.
- Le client valide l'exactitude et vérifie les exigences en les approuvant dans TechDirect.
- Dell 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.

Responsabilités du client

- Tester et vérifier que les personnalisations du BIOS demandées s'exécutent conformément à ses exigences sur le produit 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.**
- Fournir toute l'aide raisonnable requise par Dell pour obtenir une licence d'exportation nécessaire à Dell pour la prestation du service.



Exigences du service

- Les paramètres de personnalisation du BIOS ne sont pas tous disponibles sur tous les produits pris en charge. Le client doit consulter le gestionnaire d'engagement ou le représentant commercial de Dell pour connaître les capacités de configuration particulières à chaque type de système. Les paramètres du BIOS disponibles par type de système peuvent aussi être consultés dans le portail libre-service TechDirect.

Non inclus dans les services de paramètres du BIOS :

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

Rapports d'inventaire

Le service de rapports d'inventaire standard va générer un rapport prédéfini détaillant l'information sur le système et la commande.

Ce rapport va être fourni une fois par jour pour les systèmes expédiés au client sous forme de feuille de calcul Microsoft Excel (.XLS).

Les rapports seront livrés par courriel ou pourront être téléchargés à partir du portail TechDirect.

Champs inclus dans le rapport sur les actifs : numéro de compte, numéro d'inventaire (le cas échéant), description de la baie, style de baie, nom de l'entreprise, nom de l'ordinateur, processeur, 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, numéro 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 (le cas échéant), numéro de bon de commande (le cas échéant), date de commande, date d'expédition, adresses MAC de transfert, vitesse du processeur, date limite de livraison et expiration de garantie de 3 ans, 4 ans ou 5 ans.

Supplément pour les services d'imagerie

Le présent service (le « service d'imagerie ») permet à un client de fournir à Dell un jeu d'applications logicielles et de paramètres connexes avec son système d'exploitation (« image »). Dell va ensuite charger l'image du client sur le ou les produits pris en charge. En option, un Client peut choisir d'appliquer une Ready Image maintenue par Dell. La Ready Image est composée d'une version sélectionnée par le Client de Windows 10 [ou les versions ultérieures applicables]. Des pilotes spécifiques au système commandé et des correctifs peuvent également être appliqués. La disponibilité de la version sera limitée aux versions récentes et changera au fil du temps afin d'intégrer les mises à jour les plus récentes de sécurité et de fonctionnalité.



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

- Sa situation géographique; et
- Exigences d'image (p. ex., détails du système d'exploitation, détails de licence, etc.)

Pour les clients qui ne choisissent pas d'appliquer la Ready Image :

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

Pour accéder à certaines fonctionnalités, il peut être demandé au client de créer une image à l'aide de Dell ImageAssist. Dell chargera alors cette Image dans le ou les Produits pris en charge. Dell ImageAssist permet au client de construire une image multi-plateforme unique qui fonctionne sur les produits pris en charge. Le client aura accès à l'outil ImageAssist pour capturer son image. Après la capture de son image dans ImageAssist, le client téléversera l'image à l'aide de l'application de transfert de fichiers disponible sur le portail Dell TechDirect. Dell assume que la taille de l'image est inférieure à 20 gigaoctets, et les tailles d'images supérieures à 20 gigaoctets peuvent nécessiter des services supplémentaires ou différents offerts moyennant des frais supplémentaires.

Le client va s'assurer que chaque image contient tous les pilotes nécessaires, et qu'il n'y a pas de matériel non pris en charge dans l'outil Gestionnaire de périphériques sur le produit pris en charge, le cas échéant. De plus, le client va créer, tester et vérifier que l'image fonctionne conformément à ses besoins sur les produits pris en charge. Dell n'est pas responsable des problèmes découlant du logiciel du client ou de tout autre contenu d'image, y compris, notamment, des versions incompatibles d'applications, des conflits avec le Gestionnaire de périphériques ou d'autres problèmes de sécurité survenant à la suite de la prestation du service d'imagerie par Dell. Les problèmes de performances avec votre service d'imagerie non adressés par le client avant la prestation des services d'imagerie (p. ex., par des tests et vérifications de l'image), peuvent être reproduits sur tous les produits pris en charge expédiés à vous par Dell, et vous libérez Dell de toute responsabilité concernant la reproduction de l'image, la réparation, le soutien ou toute autre correction découlant de l'absence de capture des versions incompatibles d'applications, des conflits avec le Gestionnaire de périphériques ou d'autres problèmes de performance. En outre, Dell n'est pas responsable de tous les problèmes découlant de la fonctionnalité du logiciel du client dans l'environnement du client. Le client devra conserver une copie de cette image.

LE CLIENT RECONNAÎT ET ACCEPTE QUE COMPTE TENU DE LA NATURE DU SERVICE D'IMAGERIE, L'OUTIL DE TÉLÉVERSEMENT D'IMAGE ET, LE CAS ÉCHÉANT, L'OUTIL IMAGEASSIST UTILISÉS POUR FOURNIR LE SERVICE D'IMAGERIE SONT FOURNIS « TELS QUELS » ET DELL NE DONNE AUCUNE GARANTIE CONCERNANT LES IMAGES DU CLIENT OU LEUR COMPTABILITÉ AVEC TOUT ENVIRONNEMENT. IL INCOMBE AU CLIENT DE VALIDER ET DE TESTER LES IMAGES. DELL N'ACCEPTE AUCUNE RESPONSABILITÉ POUR LES DONNÉES PERDUES DU CLIENT, Y COMPRIS LES APPLICATIONS, FICHIERS, IMAGES ET PARAMÈTRES DE SYSTÈMES D'EXPLOITATION TÉLÉVERSÉS QUI POURRAIENT ÊTRE PERDUS DANS L'OUTIL. IL EST DE LA RESPONSABILITÉ DU CLIENT DE SAUVEGARDER TOUTE DONNÉE OU TOUT LOGICIEL AVANT LE TÉLÉVERSEMENT DANS L'OUTIL, ET LA SAUVEGARDE DE L'IMAGE DOIT AUSSI ÊTRE FAITE PAR LE CLIENT.



Un retard dans la soumission des spécifications du client, des informations de conformité pour l'exportation ou l'image, le cas échéant, se traduira par un retard dans la capacité de Dell à fournir le service d'imagerie et la réception par le client des produits pris en charge. La commande est soumise à l'annulation si l'une des spécifications du client, la conformité pour l'exportation ou l'image (le cas échéant) ne sont pas reçues du client dans les délais prescrits communiqués par Dell.

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

- Permettre à Dell de consulter et, dans la limite du raisonnable, d'utiliser les informations, données et ressources internes nécessaires à la prestation du Service de création d'images.
- Fournir à Dell les droits d'administration locaux nécessaires pour exécuter le service d'imagerie et s'assurer que la connexion au domaine est activée.
- Fournir les ID de connexion, mots de passe, spécifications de domaine et paramètres personnels nécessaires pour exécuter le service d'imagerie pour chaque utilisateur final.
- Dans l'éventualité où Dell rencontrerait des problèmes pour charger les logiciels fournis par le Client, ce dernier contactera les ressources d'aide appropriées pour cette application afin de terminer l'installation.

Si un client achète le compagnon pour l'installation des applications, Dell assistera le client avec l'installation d'un maximum de trois (3) applications logicielles spécifiques ou avec la modification de certains paramètres système en lien avec leur installation de nouveaux systèmes pris en charge par Dell. L'installation des applications s'effectuera sur place, pendant le déploiement des nouveaux actifs.

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

- Les services d'imagerie complémentaires ne sont pas disponibles pour les appareils clients légers.

Supplément pour les services de provisionnement Dell

Fournit au client la possibilité de précharger ses fichiers de gestion de système, s'ils sont gérés à l'aide de Workspace ONE, dans l'usine Dell pour réduire le temps d'approvisionnement sur place.

Aperçu du service

Le service de provisionnement de Dell aide le Client à configurer un système d'exploitation Windows™ 10 propre [ou les versions ultérieures applicables], avec l'agent logiciel de provisionnement tiers et à soumettre le package de provisionnement nécessaire à l'installation du contenu fourni par le client par le processus en usine en ligne standard de Dell. Les logiciels de provisionnement tiers permettent au Client d'inscrire automatiquement des ressources par une méthode d'exportation d'applications, de mises à jour et de réglementations vers un seul package de provisionnement (PPKG) et les composants nécessaires pour permettre au processus de provisionnement en usine en ligne de réduire les arrêts de service de l'utilisateur final et de supprimer les importants volumes de trafic de données de l'emplacement de l'utilisateur final.

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

Les services Dell ProDeploy valident et testent le fichier de trousse de provisionnement 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 commande de services ProDeploy qui comprend le provisionnement Dell est composé des étapes suivantes :

Lancement du projet

- L'Engagement Manager collabore avec le Client pour documenter et déterminer les exigences techniques du Client par le biais du portail TechDirect de Dell.
- Le Client valide l'exactitude des informations et vérifie ses exigences en les approuvant depuis le portail TechDirect de Dell.
- Le client révisé, approuve et retourne le formulaire de conformité pour l'exportation à Dell certifiant que la trousse de provisionnement soumise par le client peut être exportée par Dell à l'extérieur du pays où cette trousse a été soumise à Dell. Un certificat d'exportation est requis lors de l'élaboration initiale du projet ProDeploy.
- Le client fournit la trousse de provisionnement à Dell. Le package de provisionnement est soumis à Dell par le biais de l'application de transfert de fichiers du portail TechDirect de Dell.

Élaboration du projet

- Le cas échéant, le technicien des services ProDeploy élabore le projet ProDeploy pour permettre le chargement en usine de la trousse de provisionnement du client avec l'option de système d'exploitation Windows 10 choisi (comme indiqué ci-dessus) et pour régler les autres personnalisations des services ProDeploy demandées par le client.
- La trousse de provisionnement est validée et testée dans le cadre des processus de fabrication de Dell, pour garantir que la trousse du client soit adéquatement chargée durant la fabrication initiale du système.

Achèvement du projet

- Les processus de fabrication en usine veillent à ce que la trousse de provisionnement du client soit installée telle qu'elle a été soumise à Dell.
- Le projet est lancé pour l'exécution des commandes.

Responsabilités du Client

Avant de soumettre chaque trousse de provisionnement à Dell, le client doit :

- Conserver une copie de cette trousse de provisionnement et les données ou programmes client qui ont été utilisées pour l'élaboration et la soumission de la trousse de provisionnement. **DELL NE SERA PAS RESPONSABLE DE LA PERTE OU DE LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES OU PROGRAMMES SUR TOUTE TROUSSE DE PROVISIONNEMENT OU TOUTE PLATEFORME MATÉRIELLE PRISE EN CHARGE.**
- Utiliser la console de provisionnement tierce pour créer, tester et vérifier que la trousse de provisionnement 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 provisionnement tierce, et les conditions distinctes de l'éditeur du logiciel de provisionnement tiers régissent les obligations et droits du client à l'égard de la console tierce.
- S'assurer que chaque trousse de provisionnement contient toutes les applications et politiques requises.



- S'assurer que la trousse de provisionnement 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 provisionnement tiers applicable pour accéder aux services ainsi qu'à la console et au logiciel de provisionnement tiers et les utiliser.
- S'assurer de l'existence d'une licence pour l'ensemble du logiciel dans la trousse de provisionnement.
- S'assurer que la console est configurée pour l'enregistrement automatique des systèmes.
- Le client fournit la trousse de provisionnement à Dell. La trousse de provisionnement sera soumise à Dell à l'aide de l'application de transfert des fichiers.

Exigences du service

- La trousse de provisionnement doit être créée à l'aide de la console de provisionnement tierce. L'utilisation d'autres outils n'est pas permise pour ce processus.
- Le provisionnement Dell ProDeploy 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 de votre gestionnaire d'engagement.
- La trousse de provisionnement doit être validée 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 de la trousse de provisionnement applicable.

Prestations exclues du service de provisionnement Dell

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



Annexe B

Service ProDeploy

Imagerie

L'imagerie statique (le « service d'imagerie ») permet à un client de fournir à Dell un jeu d'applications logicielles et de paramètres connexes avec son système d'exploitation (« image »). Dell va ensuite charger l'image du client sur le ou les produits pris en charge. En option, un Client peut choisir d'appliquer une Ready Image maintenue par Dell. La Ready Image sera composée d'une version sélectionnée par le Client de Windows 10 [ou une version ultérieure applicable]. Des pilotes spécifiques au système commandé et des correctifs peuvent également être appliqués. La disponibilité de la version sera limitée aux versions récentes et changera au fil du temps afin d'intégrer les mises à jour les plus récentes de sécurité et de fonctionnalité.

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

- Sa situation géographique; et
- Exigences d'image (p. ex., détails du système d'exploitation, détails de licence, etc.)

Pour les clients qui ne choisissent pas d'appliquer la Ready Image :

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

Pour accéder à certaines fonctionnalités, il peut être demandé au client de créer une image à l'aide de Dell ImageAssist. Dell chargera alors cette Image dans le ou les Produits pris en charge. Dell ImageAssist permet au client de construire une image multi-plateforme unique qui fonctionne sur les produits pris en charge. Le client aura accès à l'outil ImageAssist pour capturer son image. Après la capture de son image dans ImageAssist, le client téléversera l'image à l'aide de l'application de transfert de fichiers disponible sur le portail Dell TechDirect. Dell assume que la taille de l'image est inférieure à 20 gigaoctets, et les tailles d'images supérieures à 20 gigaoctets peuvent nécessiter des services supplémentaires ou différents offerts moyennant des frais supplémentaires.

Le client va s'assurer que chaque image contient tous les pilotes nécessaires, et qu'il n'y a pas de matériel non pris en charge dans l'outil Gestionnaire de périphériques sur le produit pris en charge, le cas échéant. De plus, le client va créer, tester et vérifier que l'image fonctionne conformément à ses besoins sur les produits pris en charge. Dell n'est pas responsable des problèmes découlant du logiciel du client ou de tout autre contenu d'image, y compris, notamment, des versions incompatibles d'applications, des conflits avec le Gestionnaire de périphériques ou d'autres problèmes de sécurité survenant à la suite de la prestation du service d'imagerie par Dell. Les problèmes de performances avec votre service d'imagerie non adressés par le client avant la prestation des services d'imagerie (p. ex., par des tests et vérifications de l'image), peuvent être reproduits sur tous les produits pris en charge expédiés à vous par Dell, et vous libérez Dell de toute responsabilité concernant la reproduction de l'image, la réparation, le soutien ou toute autre correction



découlant de l'absence de capture des versions incompatibles d'applications, des conflits avec le Gestionnaire de périphériques ou d'autres problèmes de performance. En outre, Dell n'est pas responsable de tous les problèmes découlant de la fonctionnalité du logiciel du client dans l'environnement du client. Le client devra conserver une copie de cette image.

LE CLIENT RECONNAÎT ET ACCEPTE QUE COMPTE TENU DE LA NATURE DU SERVICE D'IMAGERIE, L'OUTIL DE TÉLÉVERSEMENT D'IMAGE ET, LE CAS ÉCHÉANT, L'OUTIL IMAGEASSIST UTILISÉS POUR FOURNIR LE SERVICE D'IMAGERIE SONT FOURNIS « TELS QUELS » ET DELL NE DONNE AUCUNE GARANTIE CONCERNANT LES IMAGES DU CLIENT OU LEUR COMPTABILITÉ AVEC TOUT ENVIRONNEMENT. IL INCOMBE AU CLIENT DE VALIDER ET DE TESTER LES IMAGES. DELL N'ACCEPTE AUCUNE RESPONSABILITÉ POUR LES DONNÉES PERDUES DU CLIENT, Y COMPRIS LES APPLICATIONS, FICHIERS, IMAGES ET PARAMÈTRES DE SYSTÈMES D'EXPLOITATION TÉLÉVERSÉS QUI POURRAIENT ÊTRE PERDUS DANS L'OUTIL. IL EST DE LA RESPONSABILITÉ DU CLIENT DE SAUVEGARDER TOUTE DONNÉE OU TOUT LOGICIEL AVANT LE TÉLÉVERSEMENT DANS L'OUTIL, ET LA SAUVEGARDE DE L'IMAGE DOIT AUSSI ÊTRE FAITE PAR LE CLIENT.

Un retard dans la soumission des spécifications du client, des informations de conformité pour l'exportation ou l'image, le cas échéant, se traduira par un retard dans la capacité de Dell à fournir le service d'imagerie et la réception par le client des produits pris en charge. La commande est soumise à l'annulation si l'une des spécifications du client, la conformité pour l'exportation ou l'image (le cas échéant) ne sont pas reçues du client dans les délais prescrits communiqués par Dell.

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

- Permettre à Dell de consulter et, dans la limite du raisonnable, d'utiliser les informations, données et ressources internes nécessaires à la prestation du Service de création d'images.
- Fournir à Dell les droits d'administration locaux nécessaires pour exécuter le service d'imagerie et s'assurer que la connexion au domaine est activée.
- Fournir les ID de connexion, mots de passe, spécifications de domaine et paramètres personnels nécessaires pour exécuter le service d'imagerie pour chaque utilisateur final.
- Dans l'éventualité où Dell rencontrerait des problèmes pour charger les logiciels fournis par le Client, ce dernier contactera les ressources d'aide appropriées pour cette application afin de terminer l'installation.

Provisionnement avec Workspace ONE

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

Aperçu du service

Le service de provisionnement de Dell aide le Client à configurer un système d'exploitation Windows™ 10 propre [ou les versions ultérieures applicables], avec l'agent logiciel de provisionnement tiers et à soumettre le package de provisionnement nécessaire à l'installation du contenu fourni par le client en utilisant le processus en usine en ligne standard de Dell. Les logiciels de provisionnement tiers permettent au Client d'inscrire automatiquement des ressources par une méthode d'exportation d'applications, de mises à jour et de réglementations vers un seul package de provisionnement (PPKG) et les composants nécessaires pour permettre au processus de provisionnement en usine en ligne de réduire les arrêts de service de l'utilisateur final et de supprimer les importants volumes de trafic de données de l'emplacement de l'utilisateur final.



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

Les processus Dell ProDeploy valident et testent le fichier de trousse de provisionnement 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 ProDeploy qui comprend le provisionnement est composé des étapes suivantes :

Lancement du projet

- L'Engagement Manager ProDeploy collabore avec le Client pour documenter et déterminer les exigences techniques du Client par le biais du portail TechDirect.
- Le Client valide l'exactitude des informations et vérifie ses exigences en approuvant le projet depuis le portail TechDirect.
- Le client révisé, approuve et retourne le formulaire de conformité pour l'exportation à Dell certifiant que la trousse de provisionnement soumise par le client peut être exportée par Dell à l'extérieur du pays où cette trousse a été soumise à Dell. Un certificat d'exportation est requis lors de l'élaboration initiale du projet ProDeploy.
- Le client fournit la trousse de provisionnement à Dell. La trousse de provisionnement sera soumise à Dell à l'aide de l'application de transfert des fichiers.

Élaboration du projet

- Le cas échéant, l'ingénieur ProDeploy développe le Projet ProDeploy pour permettre de charger en usine le package de provisionnement du Client avec les options de système d'exploitation Windows Pro sélectionnées (mentionnées ci-dessus) et de réaliser toutes autres personnalisations des Services demandées par le Client.
- La trousse de provisionnement est validée et testée dans le cadre des processus de fabrication de Dell, pour garantir que la trousse du client soit adéquatement chargée durant la fabrication initiale du système.

Achèvement du projet

- Les processus de fabrication en usine veillent à ce que la trousse de provisionnement du client soit installée telle qu'elle a été soumise à Dell.
- Le projet est lancé pour l'exécution des commandes.



Responsabilités du Client

Avant de soumettre chaque trousse de provisionnement à Dell, le client doit :

- Conserver une copie de cette trousse de provisionnement et les données ou programmes client qui ont été utilisées pour l'élaboration et la soumission de la trousse de provisionnement. **DELL NE SERA PAS RESPONSABLE DE LA PERTE OU DE LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES OU PROGRAMMES SUR TOUTE TROUSSE DE PROVISIONNEMENT OU TOUTE PLATEFORME MATÉRIELLE PRISE EN CHARGE.**
- Utiliser la console de provisionnement tierce pour créer, tester et vérifier que la trousse de provisionnement 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 provisionnement tierce, et les conditions distinctes de l'éditeur du logiciel de provisionnement tiers régissent les obligations et droits du client à l'égard de la console tierce.
- S'assurer que chaque trousse de provisionnement contient toutes les applications et politiques requises.
- S'assurer que la trousse de provisionnement ne contient aucune information personnelle d'identification.
- Le cas échéant, compléter, valider l'exactitude et vérifier les exigences en approuvant le projet depuis le portail TechDirect de Dell.
- S'assurer que le client possède la licence adéquate délivrée par l'éditeur du logiciel de provisionnement tiers applicable pour accéder aux services ainsi qu'à la console et au logiciel de provisionnement tiers et les utiliser.
- S'assurer de l'existence d'une licence pour l'ensemble du logiciel dans la trousse de provisionnement.
- S'assurer que la console est configurée pour l'enregistrement automatique des systèmes.
- Le client fournit la trousse de provisionnement à Dell. La trousse de provisionnement sera soumise à Dell à l'aide de l'application de transfert des fichiers.

Exigences du service

- La trousse de provisionnement doit être créée à l'aide de la console de provisionnement tierce. L'utilisation d'autres outils n'est pas permise pour ce processus.
- Le provisionnement Dell 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 de votre gestionnaire d'engagement.
- La trousse de provisionnement doit être validée 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 de la trousse de provisionnement applicable.

Prestations exclues du service de provisionnement Dell

- Fourniture ou licence de tout logiciel tiers, systèmes d'exploitation ou autres éléments contenus dans une trousse de provisionnement.
- Installation physique de tout matériel ou logiciel qui ne fait pas partie du provisionnement dans le cadre du service de configuration.
- Création d'une trousse de provisionnement.



- Dépannage ou soutien technique pour la création de trousse de provisionnement.
- Essai de compatibilité des applications ou du matériel du client avec la trousse de provisionnement.
- Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente annexe sur les services.
- Non disponible pour les appareils clients légers

Installation à distance

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

Caractéristiques du Service d'installation à distance

Programme de déploiement

Le plan de déploiement inclura, si applicable :

- Niveau de préparation de l'utilisateur final
- Plan de déploiement de l'utilisateur final
- Instructions de travail pour l'installation et la configuration du ou des Produits pris en charge à distance.
- Instructions relatives à la mise hors service de l'appareil existant

Le plan de déploiement est créé conjointement entre Dell et le Client avant l'installation programmée de son ou ses Produits pris en charge. Le Client avisera Dell de tout conflit potentiel dans les plus brefs délais afin de verrouiller le plan avant le début des services. Le présent service est disponible pour le Client 24x7, sous réserve que celui-ci respecte les dispositions de la présente Description du service, ainsi que le contrat mutuel du Client et de Dell au terme des discussions sur la planification du déploiement, ainsi que d'autres activités de pré-déploiement.

Responsabilités incombant à Dell

- Dell demande aux utilisateurs finaux de sélectionner une date et une heure planifiées afin de définir un calendrier de déploiement.
- Dell enverra des rappels par e-mail du déploiement à venir de l'utilisateur final, conformément au plan de déploiement.
- Dell met à jour la planification de chaque utilisateur final, notamment le jour et l'heure de l'installation planifiée, en fonction des demandes à replanifier à partir de l'utilisateur final.
- Dell se coordonne avec les techniciens sur site pour respecter le moment planifié pour le déploiement à distance.
- Dell fournira la liste des utilisateurs finaux qui n'ont pas confirmé leur rendez-vous au contact désigné par le Client, le cas échéant.

Responsabilités du Client

- Désigner au moins un contact qui servira de contact pour le calendrier de déploiement.
- Le Client doit fournir les informations de contact de l'utilisateur final, notamment, mais sans s'y limiter, noms, numéro de téléphone et adresse e-mail au format requis par Dell.



- Le Client doit informer ses utilisateurs finaux que des représentants Dell seront en contact pour planifier leur déploiement avant que Dell ne tente de planifier des installations.
- Le Client doit permettre à Dell de communiquer avec les Utilisateurs finaux sans filtres de blocage d'e-mail.
- Le lead désigné par le Client doit communiquer toutes les demandes de replanification à Dell.
- Le Client doit collaborer avec Dell afin de coordonner l'installation avec tout Utilisateur final ne répondant pas aux tentatives de Dell de planifier l'installation.
- Une fois que le déploiement et la planification de l'Utilisateur final sont établis, le Client est tenu de veiller à la disponibilité de l'Utilisateur final ou d'identifier un autre Utilisateur final si celui planifié n'est pas disponible.

Dispositions supplémentaires

- Le planning de l'Utilisateur final est considéré comme établi 2 jours ouvrés avant le jour de début du déploiement planifié.
- Les demandes de replanification effectuées moins de 24 heures à l'avance peuvent être facturées si Dell ne parvient pas à intégrer le changement dans le plan de déploiement, et des frais supplémentaires peuvent être facturés la procédure de contrôle des changements.
- Des frais supplémentaires peuvent être facturés pour tous les Utilisateurs finaux qui ne sont pas disponibles à la date d'installation planifiée.
- Les Clients peuvent demander de donner la priorité aux Utilisateurs finaux.
- Dell se réserve le droit d'ajuster le calendrier avec notification au Client.
- Si le Client choisit de finaliser et de gérer lui-même le planning de l'Utilisateur final, avec l'accord de Dell, il est entièrement responsable de la création, de la gestion des changements, de la communication et de la conformité de l'Utilisateur final au calendrier. Le calendrier doit être examiné et approuvé par Dell.

Responsabilités de Dell pour l'événement de déploiement à distance

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

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



Effectuer les étapes de déploiement à distance

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

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

Exigences du Service

Les éléments suivants sont requis pour exécuter ce service :

- Connexion Internet haute vitesse fiable sur l'emplacement d'installation de l'appareil
- L'Utilisateur final accepte la connexion à distance

Responsabilités du Client

Le client est responsable de ce qui suit :

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



Autres modalités et conditions

- Dell recommande vivement aux pilotes de déploiement de valider les instructions de travail et de déterminer les problèmes potentiels.
- Les Clients peuvent personnaliser les instructions standard ou fournir leur propre ensemble d'instructions pour définir les activités à distance qu'ils souhaitent effectuer. Les instructions personnalisées et les activités correspondantes seront limitées à 45 minutes de temps à distance par appareil. Dell évaluera le temps prévu pour effectuer ces activités avant le début et pendant le déploiement. Si Dell estime que la durée d'exécution des activités à distance est supérieure à 45 minutes, Dell collaborera avec le Client pour modifier les instructions afin que la durée à distance soit inférieure à 45 minutes ou évaluer des frais supplémentaires pour le temps supplémentaire en appliquant la procédure de contrôle des changements.
- Si l'installation à distance de l'appareil échoue en raison de la non-conformité du Client ou de l'Utilisateur final à la présente Description du service, Dell n'est pas tenue de fournir le service d'installation à distance pour cet appareil.
- Report de prestation ou annulation. DÈS LORS QUE LE PRÉSENT SERVICE A ÉTÉ PLANIFIÉ, TOUTE MODIFICATION DE LADITE PLANIFICATION DOIT ÊTRE APPORTÉE AU MOINS HUIT (8) JOURS CALENDAIRES AVANT LA DATE PROGRAMMÉE. SI LE CLIENT REPORTE ou annule LA PRESTATION DE CE SERVICE DANS LES SEPT (7) JOURS PRÉCÉDANT LA DATE PROGRAMMÉE, DES FRAIS DE REPORT ou D'ANNULATION POURRONT ÊTRE FACTURÉS. Le Client accepte une facturation séparée pour tous les frais de replanification. LE CLIENT S'ENGAGE À CONFIRMER LE REPORT DU SERVICE AU MOINS HUIT (8) JOURS AVANT QU'IL NE DÉBUTE. Les frais supplémentaires sont évalués au moyen de la procédure de contrôle des modifications.

Services exclus

- Services de migration des données
- Services de configuration et d'installation de logiciels
- Toute activité nécessitant l'intervention d'un représentant Dell sur site
- Déplacement de systèmes ou tout autre type de services logistiques
- Retrait hors site et/ou recyclage des anciennes unités
- Ne joindra pas des unités organisationnelles spécifiques dans Active Directory, les ordinateurs seront joints au conteneur Ordinateurs par défaut
- Ne fournira ni n'exécutera de scripts personnalisés pour joindre un domaine
- Ne fournira pas de solution aux erreurs associées au processus de jonction au domaine natif de Windows
- Ne configurera pas Active Directory
- Installation à distance de plus de 2 écrans
- Installation à distance d'un écran sur un bras et/ou installation du bras
- Montage de matériel sur des surfaces ou de périphériques requérant des outils ou plusieurs techniciens de manière simultanée
- Téléphone en tant que méthode de contact principale de l'Utilisateur final. Le téléphone peut être utilisé pour contacter les Utilisateurs finaux à la discrétion de Dell.
- Les ressources de planification à distance, les techniciens d'installation ne sont pas responsables de la maintenance ou de la mise à jour des planifications
- Toutes activités autres que celles spécifiquement énoncées dans la présente Annexe



Installation sur place

Cette option de service offre la configuration sur place d'un nouveau produit pris en charge Dell et le retrait d'un ordinateur local existant (le ou les « services d'installation sur place ») comme le décrit en détail la présente description du service.

Évaluation du site

Le client est responsable de recueillir les renseignements essentiels concernant le site et sa planification pour chacun de ses sites de déploiement et de veiller à fournir l'ensemble de ces renseignements essentiels à Dell avant la mise en œuvre des services sur place. Dell va fournir les détails au fournisseur dans le cadre du plan de déploiement.

Plan et horaire de déploiement

Le plan de déploiement va inclure ce qui suit, le cas échéant :

- Évaluation et état de préparation du site.
- Horaire de déploiement.
- Instructions de travail pour la configuration et l'installation du ou des produits pris en charge sur place.

Le calendrier de déploiement sera distribué par le Client aux Utilisateurs finaux avant l'installation programmée de son ou ses Produits pris en charge. Le client doit immédiatement aviser Dell de tout conflit afin de déterminer définitivement l'horaire avant la date d'installation prévue. Le présent service est disponible pour le client en tout temps, sous réserve que le client respecte les dispositions de la présente description du service, ainsi que le contrat mutuel du client et de Dell au terme de la planification du déploiement, et des autres activités de prédéploiement.

Caractéristiques du service d'installation sur place

Installation du produit pris en charge : appareils à UC (ordinateurs de bureau et portatifs) et écran

- Déballage du nouveau Produit pris en charge et vérification d'éventuels dommages aux composants
- Transfert de l'équipement du site central jusqu'au bureau de l'Utilisateur final
- Organisation des composants et des périphériques du Produit pris en charge (par exemple, claviers, blocs d'alimentation et souris) pour le déploiement
- Branchement des câbles de raccordement réseau certifiés fournis par le Client sur le nouveau Produit pris en charge
- Branchement de tous les cordons d'alimentation sur les sources électriques
- Branchement des câbles de raccordement réseau sur les prises réseau existantes, certifiées par le Client
- Démarrage du nouveau Produit pris en charge et vérification de la connexion des périphériques connectés au réseau du Client
- Effectuer des jonctions de domaine de base au moyen de l'interface native de Windows.
- Les ordinateurs peuvent être joints au conteneur Ordinateurs par défaut dans Active Directory sur demande.
- Se connecter au nouveau produit pris en charge à l'aide de l'ID d'utilisateur et du mot de passe fournis par le client.
- Le cas échéant, configurer l'adresse IP.
- Lier les imprimantes réseau à chaque nouveau produit pris en charge.
- Connecter et installer les périphériques externes physiquement connectés au produit pris en charge ou à la station d'accueil du produit pris en charge. Au besoin, Dell chargera les pilotes fournis par le client et imprimera une page d'essai ou exécutera un simple test de fonctionnalité préalablement convenu. Par exemple, la connexion de deux moniteurs à un produit pris en charge ou à la station d'accueil pour ce produit.



Désinstallation des systèmes existants (processeur et écrans)

- Déconnexion des composants matériels, des câbles réseau et des cordons d'alimentation du système du Client remplacé par le Produit pris en charge (le ou les « Systèmes existants »)
- Rangement des composants du Système existant dans des cartons à l'aide des matériaux d'emballage du nouveau Produit pris en charge ou d'autres matériaux fournis par le Client
- Transfert de l'appareil hérité vers une zone de stockage sur site désignée par le Client dans l'immeuble où a lieu le déploiement
- Déplacer toutes les boîtes, le matériel d'emballage et les débris vers une zone de dépôt située dans le bâtiment où les services de déploiement sont offerts et nettoyer adéquatement la zone d'installation pour qu'elle revienne à son état d'origine.

Exigences du service

Les éléments suivants sont requis pour exécuter ce service :

- Tous les systèmes dans une commande seront planifiés ensemble dans le cadre d'un seul événement. En général, les commandes de 10 ou moins sont planifiées à la même heure et au même jour.
- Lors de l'installation de plusieurs appareils, un technicien installe plusieurs appareils simultanément, chaque fois que cela est possible.
- La couverture de l'installation sur place se limite aux emplacements facilement accessibles en voiture et sans l'utilisation d'outils ou d'équipements spéciaux.
- La désinstallation de l'ancien système nécessite l'installation simultanée d'un nouveau client.
- Les nouveaux produits pris en charge doivent se trouver dans le bâtiment où ils doivent être installés.

Services exclus

- Services de migration des données
- Installations de particuliers à domicile
- Services de configuration et d'installation de logiciels
- Transport de systèmes entre des emplacements ou tout autre type de services logistiques
- Retrait hors site et/ou recyclage des anciennes unités
- Ne joindra pas des unités organisationnelles spécifiques dans Active Directory, les ordinateurs seront joints au conteneur Ordinateurs par défaut
- Ne fournira ni n'exécutera de scripts personnalisés pour joindre un domaine
- Ne fournira pas de solution aux erreurs associées au processus de jonction au domaine natif de Windows
- Ne configurera pas Active Directory
- L'installation de plus de 2 écrans
- Installation d'un moniteur sur un bras de moniteur et/ou d'un bras de moniteur
- Installation de l'équipement sur des surfaces ou des appareils périphériques requérant des outils ou de multiples techniciens de manière simultanée
- Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente annexe sur les services

Responsabilités du client

Le client est responsable de ce qui suit :

- créer et fournir les détails de la planification de toutes les ressources nécessaires requises pour le Service, y compris le calendrier d'installation de l'utilisateur final;
- Affecter un coordonnateur de site à chaque site du client.



- Fournir les exigences (p. ex. adresse(s) et heures d'installation possibles aux fins de la planification) et les données techniques nécessaires pour le service par l'évaluation du site.
- Vérifier que toutes les ressources nécessaires du client sont disponibles pour la durée de l'installation sur place, y compris les personnes-ressources techniques.
- préparer toutes les zones de travail et les bureaux des Utilisateurs finaux pour l'Installation sur site avant le début programmé des Services, en veillant à autoriser l'accès aux systèmes, aux périphériques externes, à l'alimentation et à la connectivité réseau;
- avant l'arrivée des techniciens sur le site, créer un compte de domaine et des objets d'ordinateur (si nécessaire, avant la jonction de l'appareil au domaine) depuis AD pour permettre la jonction du domaine avant la date de déploiement planifiée;
- Fournir les identifiants de connexion du compte de domaine pour une utilisation sur place par le technicien avec les autorisations nécessaires pour joindre un ordinateur au conteneur Ordinateurs par défaut dans AD.
- Fournir l'accès à ses installations et systèmes au besoin pour fournir le service, y compris, notamment, des installations de stationnement adéquates, clés ou insignes nécessaires.
- Fournir un environnement de travail sécuritaire et l'équipement du bureau nécessaire.
- En outre, pour toute installation sur place faite dans un bureau résidentiel, un adulte doit être présent en tout temps durant la prestation du service.
- Fournir l'acceptation du site pour les services une fois l'installation terminée.
- Fournir à Dell les droits d'administration locaux nécessaires pour exécuter le service.
- L'ancien système doit être disponible et complètement opérationnel pour tout service devant être effectué sur celui-ci.

Autres modalités et conditions

- Les Clients peuvent personnaliser les instructions standard ou fournir leur propre ensemble d'instructions pour définir les activités sur site qu'ils souhaitent effectuer. Les instructions personnalisées et les activités correspondantes seront limitées à 45 minutes de temps au bureau par appareil. Dell évaluera le temps prévu pour effectuer ces activités avant le début et pendant le déploiement. Si Dell estime que la durée d'exécution des activités sur site est supérieure à 45 minutes, Dell collaborera avec le Client pour modifier les instructions afin que la durée du Bureau soit inférieure à 45 minutes ou évaluer des frais supplémentaires pour le temps supplémentaire en appliquant la procédure de contrôle des changements.
- Un client qui occasionne des retards empêchant la prestation du service d'installation sur place avant l'arrivée ou en présence du technicien sur place peut se voir facturer des frais supplémentaires. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer pour toute demande d'activité supplémentaire effectuée directement sur place aux techniciens.
- Pour des raisons de sécurité, Dell ne va introduire aucun support externe/USB dans l'environnement du client. Si un tel support est nécessaire pour accéder à l'utilitaire d'installation de l'outil de migration des données utilisé par Dell, il incombe au Client de fournir ce support de stockage/ USB externe. Des frais supplémentaires, s'ils sont justifiés, seront facturés par la procédure de contrôle des changements.
- Les techniciens Dell sur site auront mis en place un certificat d'assurance (COI) ou un protocole d'assurance (MOI).
- Avec des déploiements constitués de plus de 500 adresses uniques, Dell se réserve le droit de proposer une solution alternative à l'utilisation de techniciens sur site et/ou de facturer des frais supplémentaires par la procédure de contrôle des changements.
- Non disponible pour les clients légers



Compagnon pour l'installation des applications

Si un client achète le compagnon pour l'installation des applications, Dell assistera le client avec l'installation d'un maximum de trois (3) applications logicielles spécifiques ou avec la modification de certains paramètres système en lien avec leur installation de nouveaux systèmes pris en charge par Dell. L'installation des applications s'effectuera sur place, pendant le déploiement des nouveaux actifs.

Lancement du projet

Le cas échéant, Dell collabore avec le Client pour documenter et déterminer les exigences techniques du Client par le biais du portail TechDirect. Le cas échéant, le Client contrôle l'exactitude des informations et vérifie les exigences en révisant et en approuvant les spécifications depuis le portail TechDirect.

Achèvement du projet

L'installation des applications par le client s'effectuera au moyen d'un script manuel, une clé USB ou un CD/DVD fourni par le client.

Trois (3) tentatives infructueuses d'installation du logiciel en utilisant les recommandations techniques du client.

Responsabilités du client

Le client est responsable de ce qui suit :

- Fournir le script, la clé USB ou le CD/DVD requis pour effectuer l'installation de l'application.
- 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, compléter, contrôler l'exactitude et vérifier les exigences en les révisant et en les approuvant depuis le portail TechDirect.
- Toutes les licences nécessaires, la quantité adéquate de supports d'installation et d'instructions concernant l'installation seront fournies aux techniciens Dell à leur arrivée.
- Le client possède toutes les licences et tous les droits d'utilisation nécessaires pour le logiciel qui est installé - Dell ne confirmera pas la conformité.
- Dell peut optimiser le réseau du client pour être en mesure de fournir les services si cela est nécessaire pour l'installation de l'application.
- Des sous-réseaux connectés à un commutateur Ethernet standard de 100 Mo base T et un rendement de 5 à 10 Mo/sec au bureau est disponible pour la charge de l'application.
- Les ordinateurs de table et les portables sont attachés à un réseau local et ont accès à Internet au moyen d'Internet Explorer 5.0 ou une version plus récente.
- L'infrastructure du réseau est stable à travers tous les sites du client.

Limites du service

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

Le système d'exploitation est préchargé ou déjà installé.

Dell ne sera pas tenue responsable des erreurs durant le processus d'installation et de toute erreur rencontrée lors de l'installation.

Doit être acheté conjointement avec ProDeploy ou ProDeploy Plus.

Les applications doivent être livrées conjointement avec les services d'installation sur place et aucune installation d'application inutilisée ne peut être créditée, remboursée ou transférée.

Non disponible pour les appareils clients légers



Supplément pour l'élimination des emballages d'installation

Si un client achète le compagnon pour le retrait d'emballage hors site, Dell retirera l'emballage et le matériel des systèmes et des périphériques déployés. Ne comprend pas le retrait des systèmes remplacés (les « anciens systèmes »). Le Service doit être exécuté en conjonction des services d'Installation sur site.

Supplément pour la planification par utilisateur final

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

Responsabilités de Dell

- Dell planifie l'installation pour chaque utilisateur final par jour et par site selon le plan de déploiement dans lequel la planification est incorporée.
- Dell informe chaque utilisateur final de la communication par e-mail, de la date/heure programmée et de l'envoi de rappels par e-mail sur le déploiement à venir, conformément au plan de déploiement.
- Dell met à jour la date et le lieu de l'installation planifiée pour chaque utilisateur selon les demandes de modification de la part de l'utilisateur final.
- Dell coordonne le travail des techniciens sur place pour exécuter l'installation selon le calendrier.
- Dell fournit, s'il y a lieu, une liste des utilisateurs finaux n'ayant pas confirmé leur rendez-vous à la personne-ressource désignée par le client.

Responsabilités du client

Le client est responsable de ce qui suit :

- Le client doit désigner au moins une personne-ressource pour la planification du déploiement, présente sur place de préférence.
- Le client doit fournir les coordonnées des utilisateurs finaux, notamment sans s'y limiter, le nom, le numéro de téléphone et l'adresse de courriel, au moyen du modèle Excel fourni.
- Le client doit aviser les utilisateurs finaux que des représentants de Dell communiqueront avec eux pour planifier le déploiement avant l'intervention d'installation de Dell.
- Le responsable désigné par le client doit transmettre à Dell toutes les demandes de modification de la planification.
- Le client doit travailler avec Dell pour coordonner l'installation avec les utilisateurs finaux qui ne répondent pas aux tentatives de planification de l'installation de Dell.
- Une fois que le déploiement et la planification de l'Utilisateur final sont terminés, le Client est tenu de veiller à la disponibilité de l'Utilisateur final ou d'indiquer un autre Utilisateur final si celui planifié n'est pas disponible.

Autres dispositions

- La planification pour un utilisateur final est considérée comme définitive 8 jours avant la date prévue.
- Les demandes de modification de planification faites moins de 7 jours à l'avance peuvent être facturées si Dell n'est pas en mesure de s'adapter au changement du plan de déploiement.
- Les demandes de modification de planification faites moins de 5 jours à l'avance ne seront peut-être pas acceptées.
- Des frais supplémentaires s'appliquent si un utilisateur final n'est pas disponible le jour prévu de l'installation.
- Le client peut demander que la priorité soit accordée à certains utilisateurs finaux.



- Une fois la planification définie, toute révision ou toute modification du plan de déploiement entraîne des frais supplémentaires pour le client.
- Les techniciens de Dell s'efforcent de respecter la planification communiquée, cependant, Dell se réserve le droit de modifier la planification en raison de circonstances imprévues.
- Non disponible pour les appareils clients légers

Services exclus

- Planification pour un utilisateur final à une heure précise de la journée
- Téléphone en tant que méthode de contact principale de l'utilisateur final. Le téléphone peut être utilisé pour contacter les Utilisateurs finaux à la discrétion de Dell.
- Les techniciens d'installation et de planification sur place ne sont pas responsables d'établir et de mettre à jour la planification.
- Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente annexe sur les services



Annexe C

Service ProDeploy Plus

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 de description de service. 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.

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 de 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 indemniserait 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 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 d'une séquence de tâches, d'images ou de tout autre contenu client (« contenu du client ») au nom du client.
- Support ou maintenance de toute Solution de déploiement du Client ou tout Logiciel du Client par Dell, à condition cependant que toute Solution de déploiement du Client possédant un contrat actif d'assistance ou de maintenance Dell soit entretenue par Dell conformément au dit contrat;
- Les services de migration des données.



- Le développement de toute propriété intellectuelle créée uniquement et spécifiquement pour le client.
- Le pré-provisionnement 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.
- Non disponible pour les appareils clients légers

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

Responsabilités du Client 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 la configuration de l'environnement d'amorçage PXE et de sa validation avec les plateformes matérielles client devant être achetées. Les plateformes matérielles client dont le système ne comporte pas de port réseau (RJ45) doivent valider le PXE à l'aide d'une clé USB Type-C ou d'un adaptateur Thunderbolt vers réseau. La vérification de la supportabilité de l'adaptateur plateforme/réseau doit être effectuée 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.
- Les clients fournissant 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. Si le client à l'intention de faire des modifications aux spécifications de déploiement du client, il doit en aviser le gestionnaire de projets Dell et prévoir un délai de traitement des commandes supplémentaire et limiter les perturbations du service.

Migration des données

Aperçu du service

Cette option de service offre la migration sur place d'un maximum de 100 gigaoctets (Go) de données, à partir d'un ordinateur local existant vers un nouveau produit Dell pris en charge (le « service de migration des données ») comme le décrit en détail la présente description de service. Ce service est livré pendant et conjointement avec un processus d'installation d'un nouveau système.

Caractéristiques du service de migration des données

- Capturer les paramètres et les données de l'utilisateur de chacun des systèmes du client remplacés par le ou les produits pris en charge (« l'ancien système ») en fonction des exigences définies durant l'évaluation du site.
- Migrer les données associées aux profils d'utilisateur du domaine vers le ou les nouveaux produits pris en charge.
- La migration des données peut se faire de diverses manières :
 - Directement depuis un appareil existant vers un Produit pris en charge par un câble réseau standard
 - Directement depuis un appareil existant vers un Produit pris en charge par le réseau du Client
 - Depuis un appareil existant vers un emplacement de stockage fourni par le Client (disque externe/clé USB ou partage de fichiers en ligne), puis de l'emplacement de stockage vers le nouveau Produit pris en charge
- À la fin de la migration, le technicien va confirmer et/ou signaler l'intégrité de la migration.

Exigences du service

- Les Services de migration des données doivent être effectués en conjonction des services d'Installation sur le site ou à distance
- Les Services de migration des données seront effectués par Dell à l'aide de l'outil de migration des données et des ressources associées sur le portail TechDirect de Dell.
- Le calendrier des services de migration et d'installation doit être coordonné au sein du même champ d'application et, autant que faire se peut, en faisant appel aux mêmes membres du personnel Dell sur site ou à distance
- Lors de l'installation de plusieurs appareils, les techniciens sur site migrent les données sur plusieurs appareils simultanément.
- L'emplacement cible des données est de taille suffisante pour la quantité de données migrées



- Dell présume qu'il n'existe aucun facteur limitant la vitesse de transfert du système existant vers le nouveau système, notamment sans s'y limiter :
 - Faibles performances du disque dur causées par une mauvaise sectorisation, des vitesses inférieures à 5 400 tr/min ou une fragmentation excessive.
 - Paramètres configurés par le client limitant les vitesses de transfert, par exemple le fait de forcer toutes les cartes d'interface réseau à une vitesse plus lente que leur vitesse optimale.
 - Processus exécutés par l'ancien système.
 - Absence de câble réseau CAT5e à utiliser sur les cartes d'interface réseau (gigaoctet) pour toute migration de données de réseau.
 - Absence de ports USB 3.x et de disques durs externes (USB2.0 minimum).

Services exclus

- Transfert de plus de 100 Go de données.
- Migration des données avec des outils autres que ceux désignés par Dell pour la prestation du service par le personnel de Dell et le respect des obligations du client.
- Les profils d'utilisateurs pour les comptes locaux (pas dans un domaine) ne seront pas transférés.
- La migration des données pour des comptes d'utilisateurs vers d'autres domaines n'est pas prise en charge.
- Désinstallation ou réinstallation d'applications logicielles ou de produits existants.
- Récupération de données, y compris la reprise après sinistre.
- Répartition de la planification des services de migration et d'installation.
- Transfert d'applications ou scriptage pour l'installation d'applications au sein du système.
- *L'outil ne déplacera/copiera pas d'applications ou de logiciels.*
- Activités associées à la configuration ou au dépannage de l'infrastructure du réseau.
- Activités autres que celles spécifiquement indiquées dans cette description du service de migration des données dans la présente Annexe C.

Responsabilités du client

Le client est responsable de ce qui suit :

- définir ses exigences en matière de migration des données au moyen du portail TechDirect de Dell;
- Se conformer aux responsabilités du client du service d'installation sur place (Annexe B).
- Si désiré, fournir un support externe/USB 3.x pour le transfert des données.
- si requis par Dell, fournir au technicien un accès interne à l'utilitaire d'installation de l'outil de migration des données, disponible dans le projet du Client sur le portail TechDirect.
- La capacité de Dell d'offrir le service conformément au champ d'application et à l'horaire dépend de la rapidité du client dans la prise des décisions critiques, la fourniture des renseignements essentiels et la fourniture des approbations. Le client reconnaît être responsable de répondre en temps opportun aux demandes de Dell concernant les directives, renseignements, approbations ou décisions qui sont raisonnablement nécessaires pour la prestation du service par Dell.
- Le client doit s'assurer de la communication entre lui et Dell, y compris des questions ou demandes liées au champ d'application. Le client doit fournir au début du projet à Dell la liste des personnes-ressources clés qui collaboreront avec cette dernière. Les personnes-ressources seront responsables de la communication et de la gestion des livrables du projet avec Dell.
- Le client doit garantir un accès au besoin aux personnes-ressources techniques et commerciales pour les questions relatives au champ d'application du service. Les personnes-ressources clés doivent participer à des réunions, prendre des décisions et fournir de l'information en temps opportun au besoin pour la prestation du service par Dell.
- Il incombe au client de remédier à tout défaut de l'environnement de matrice de stockage source, sauf dans le cas des plateformes de stockage prises en charge par Dell assorties d'une ou de plusieurs garanties de soutien valides.



- Le client est responsable de la configuration de la matrice de stockage source, sauf indication contraire figurant dans ce service.
- Le client est responsable de rétablir l'état de production des applications après la migration hors ligne.
- Le client est responsable de fermer les applications hôte/serveur avant le lancement de la migration des données hors ligne.
- L'ancien système doit être disponible et complètement opérationnel pour tout service devant être effectué sur celui-ci.
- Le Client fournit l'accès à l'utilitaire d'installation de son outil de migration des données accessible depuis TechDirect.

Conditions générales supplémentaires

- Toute tentative raisonnable sera entreprise pour transférer les données du client, toutefois, si après plusieurs tentatives et pour des raisons hors du contrôle des techniciens, le transfert demeure impossible, le service ne pourra alors pas être exécuté.
- Ces activités se limitent à une durée supplémentaire de 45 minutes (90 minutes au total, y compris des activités d'installation) de temps au bureau par appareil. Dell évaluera le temps prévu pour effectuer ces activités avant le début et pendant le déploiement. Si Dell estime que la durée d'exécution des activités sur site ou à distance est supérieure à la limite supplémentaire de 45 minutes, Dell collaborera avec le client pour modifier les instructions, de sorte que le temps au bureau ou à distance soit inférieur aux 45 minutes supplémentaires.
- S'il s'avère que des éléments de l'environnement ou du matériel du client limitent la vitesse de transfert et allongent le temps d'intervention du technicien, Dell travaillera avec le client pour réduire ces difficultés ou des frais supplémentaires seront facturés au client au moyen de la procédure de contrôle des modifications.
- Pour des raisons de sécurité, Dell ne va introduire aucun support externe/USB dans l'environnement du client. En cas de besoin (pour la migration des données ou l'installateur de l'outil de migration des données), le client doit fournir un support externe/USB.
- Le Client reconnaît et consent à être en charge du contrôle de toute donnée contenue dans un appareil existant ou dans tout autre emplacement de son environnement qu'il a indiqué comme entrant dans le champ d'application du présent Service, selon la définition qui est faite des données par chaque pays/entité, notamment l'Union européenne (UE), et à ce que Dell soit en charge du traitement de ces données pour le compte du présent Client dans le cadre de la prestation des Services. Le client reconnaît et accepte qu'il est responsable de respecter les lois applicables sur la confidentialité des données dans chaque pays à titre de contrôleur des 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, à la suite de l'adoption des clauses du modèle de l'UE décrites dans le contrat du client pour acheter le ou les produits pris en charge et le ou les services. Le client va immédiatement aviser Dell et travailler avec Dell de bonne foi pour résoudre tout problème connexe s'il prend connaissance d'une déchéance, d'un défaut, d'une défectuosité ou de tout autre problème relatif à l'intégration des clauses du modèle de l'UE dans ce contrat.

Crédits de formation

Crédits de formation de Dell Education Services

Les clients qui achètent le service ProDeploy Plus à des fins d'utilisation avec certains produits pris en charge ont également droit à des crédits de formation de Dell Education Services (les « crédits de formation »). Consultez votre bon de commande pour savoir si votre achat du service comprend un numéro de référence associé à des crédits de formation sur la solution ProDeploy Plus et, le cas échéant, déterminer le nombre de crédits de formation compris avec le service. Les crédits de formation peuvent être utilisés pour payer les droits d'inscription aux cours de formation offerts par Dell Education Services,



dont les programmes d'accréditation, de formation spécialisée, de formation sur place ou de formation en ligne de Dell. Pour consulter la liste des cours pouvant être achetés au moyen de crédits de formation, veuillez visiter le site www.learndell.com. Vos crédits de formation sont admissibles uniquement pour l'achat des programmes de formation offerts par Dell Education Services. Les crédits de formation ne sont pas admissibles pour les programmes de formation sur les produits et services de Dell. Les crédits de formation peuvent uniquement être échangés dans le pays dans lequel ils ont été achetés.

La période de validité des crédits de formation pour l'achat de programmes de formation offerts par Dell Education Services est de douze (12) mois à partir de la date d'achat de votre service. Sous réserve de dispositions contraires de la loi en vigueur, tous les cours de formation échangés contre des crédits de formation doivent être planifiés et avoir lieu dans les douze mois suivants la date de l'achat du ou des services indiqués dans le bon de commande, ou suivants la date indiquée sur le contrat-cadre de services distinct signé avec Dell qui autorise de manière explicite la vente de ce service par Dell à vous. Si votre contrat-cadre de services, signé séparément avec Dell qui autorise explicitement la vente de ce service par Dell à vous, exige que vous deviez payer des crédits de formation à l'arriéré ou que vous soyez tenu par la loi applicable de payer des crédits de formation à l'arriéré, vous pouvez alors choisir de I) utiliser les services sans crédits de formation (ce qui peut nécessiter une description des travaux distincte ou d'autres documents) II) acheter les services sans frais supplémentaires qui correspondent à des crédits de formation ou III) acheter les crédits de formation que vous avez facturés à l'arriéré conformément aux conditions générales du contrat-cadre et/ou à la législation en vigueur. Après l'émission de vos crédits de formation, Dell va vous fournir un rapport mensuel du solde des crédits de formation et un préavis de 90 jours avant l'expiration des crédits de formation. Si vous avez des questions sur l'expiration de vos crédits de formation, communiquez avec Dell Education Services ou votre représentant commercial. Les obligations de Dell en ce qui a trait à la prestation de programmes de formation de Dell Education Services en échange des crédits de formation qui vous ont été émis seront considérées comme étant remplies à la fin de la période de douze (12) mois suivant la date d'achat de votre service, même si vous n'avez pas utilisé ces crédits de formation pour payer les frais d'inscription à un programme de formation offert par Dell Education Services. Si les crédits de formation expirent, vous ne recevrez aucun remboursement pour les crédits de formation inutilisés.

Les crédits de formation échangés seront assujettis aux descriptions de services de Dell Education Services présentées avec les conditions générales des services de Dell.

Soutien post-déploiement de 30 jours

Dans le cadre du service d'installation ProDeploy Plus, Dell offre 30 jours de soutien au client et au fournisseur :

- Le Client pourra entrer en contact avec une équipe de l'assistance technique Dell (par e-mail ou chat) et obtenir de l'aide pour certaines demandes relatives à l'installation, la configuration ou l'administration de la solution de déploiement Dell à laquelle il a souscrit.
- Dell va travailler avec le client ou le fournisseur pour diagnostiquer à distance le problème du client.
- Pour tout problème avec le déploiement, Dell va alors travailler avec le client et/ou le fournisseur pour élaborer et, le cas échéant, aider à la mise en œuvre d'un plan de correction.
- Ces services sont offerts en plus d'autres garanties ou services de soutien auxquels le client peut être admissible à recevoir. Pour en savoir plus sur les autres garanties pouvant être disponibles, veuillez consulter votre bon de commande.

