



## Description du service

---

### Dell Lifecycle Hub

#### Introduction

Dell a le plaisir de fournir le service Dell Lifecycle Hub (« LCH ») (le ou les « Service(s) ») conformément à la présente Description du service (la « Description du service »). Votre proposition commerciale, le bon de commande ou tout autre type de facture ou confirmation de commande signé par les deux parties (selon le cas, le « Bon de commande ») indiquera le nom du ou des services et des options disponibles que vous avez achetés. La présente Description du service entre en vigueur à la date indiquée sur votre bon de commande et se poursuit pendant toute la période de validité (« Période de validité ») spécifiée sur ce dernier. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre ou vos contrats de service, veuillez contacter le support technique ou votre agent commercial. Certains termes spécifiques seront définis dans la section Glossaire de la présente Description du service, dans le contexte dans lequel ils sont utilisés ou, dans certains cas, dans le contexte d'une section ultérieure de la présente Description du service.

#### Champ d'application du présent Service

Le Service vise à fournir au Client la gestion du cycle de vie des appareils pour les Actifs éligibles du Client et les périphériques standard couverts par le service. Les « Actifs éligibles » comprennent les actifs sérialisés, notamment les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables, les tablettes et les écrans de marque Dell, tels que définis dans la liste du matériel couvert, fournie à Dell par le Client. Pour éviter tout doute, bien qu'inclus dans le Service, les Actifs éligibles n'incluent pas, par exemple, les claviers, les souris et autres périphériques informatiques standard. Le Client peut également choisir d'associer ce Service LCH uniquement aux nouveaux ordinateurs de bureau ou ordinateurs portables Dell achetés en point de vente (« POS »). Pour plus d'informations, reportez-vous au Tableau 4 ci-dessous.

Le Service est fourni à distance via les pratiques, processus et outils standard de Dell. Les composants clés du Service sont répertoriés dans le Tableau 1 ci-dessous :

Tableau 1

Service acheté	Composants clés du Service
Dell Lifecycle Hub	<ul style="list-style-type: none"><li>• Services de transition et intégration</li><li>• Gestion des comptes</li><li>• Gestion des commandes et des demandes</li><li>• Gestion des droits</li><li>• Warehouse Management System</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de l'entrepôt et de l'inventaire</li> <li>• Expédition, réception et réapprovisionnement/redéploiement</li> <li>• Reconditionnement esthétique et réparation*</li> <li>• Services de configuration</li> </ul>
Module complémentaire en option (à sélectionner par le Client) : Gestion des actifs matériels Dell	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ensemble d'outils de Gestion de parc informatique</li> <li>• Gestion des actifs matériels</li> </ul>

\*Réparation pendant la période de couverture de l'appareil

Le Tableau 2 ci-dessous répertorie chacun des composants clés du Service.

Tableau 2

Composant clé	Éléments
Services de transition et intégration	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunion de lancement du Service (réunion de lancement)</li> <li>• Plan des étapes clés de la transition</li> <li>• Check-list de préengagement remplie par le Client</li> <li>• Transition client du matériel vers LCH</li> <li>• Configuration du groupe d'utilisateurs par typologie d'utilisateurs</li> <li>• Intégration du système de création de tickets client</li> </ul>
Gestion des comptes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planification des prévisions et de la demande</li> <li>• Facturation</li> <li>• Suivi des performances</li> <li>• Gestion des escalades</li> <li>• Gouvernance de bout en bout (par exemple, réunions-bilan, réunions avec les parties prenantes)</li> </ul>
Gestion des commandes et des demandes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordination de la commande des appareils du parc</li> <li>• Traitement continu des nouvelles commandes d'appareils</li> <li>• Traitement des demandes de service en fonction des typologies d'utilisateurs</li> </ul>
Warehouse Management System	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fonctionnalités de suivi des commandes via l'intégration B2B standard entre le Client et Dell</li> </ul>
Gestion de l'entrepôt et de l'inventaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stockage des consommables et actifs sérialisés</li> <li>• Actualisation en fin de vie (EOL) et facilitation de la mise au rebut</li> <li>• Suivi des Actifs éligibles au sein de Dell LCH</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fourniture de rapports continus sur les données des Actifs éligibles</li> </ul>
Gestion des droits	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administration et maintenance des Actifs éligibles dans l'environnement des utilisateurs finaux du Client et dans le hub LCH</li> </ul>
Expédition, réception et réapprovisionnement/redéploiement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réception des Actifs éligibles et des périphériques dans LCH</li> <li>• Test rapide</li> <li>• Effacement certifié des données</li> <li>• Tri et réutilisation des accessoires</li> <li>• Réapprovisionnement des Actifs éligibles et/ou des périphériques renvoyés</li> <li>• Reconfiguration d'un appareil pour un nouvel utilisateur</li> <li>• Consolidation des commandes</li> <li>• Composants et packs requis pour le kit</li> <li>• Expédition des Actifs éligibles et/ou des périphériques</li> </ul>
Reconditionnement esthétique et réparation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nettoyage, polissage et essuyage pour éliminer les rayures légères</li> <li>• Réparation de l'unité défectueuse et remise en fonctionnement, conformément aux droits</li> </ul>
Services de configuration	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connected Configuration dédiée</li> <li>• Préprovisionnement pour Windows Autopilot</li> <li>• BIOS simple</li> <li>• Réétiquetage des actifs</li> </ul>
Module complémentaire en option (à sélectionner par le Client) : Gestion des actifs matériels (HAM)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Découverte des actifs et normalisation des données</li> <li>• Suivi du cycle de vie des actifs</li> <li>• Création de rapport sur les actifs</li> </ul>

## Description détaillée

### Services de transition et intégration

Les services de transition facilitent l'implémentation du Service compris dans le champ d'application de la présente Description du service. Une Équipe de transition conjointe sera désignée par les parties pour gérer la Transition. L'Équipe de transition se réunira régulièrement pendant la Période de transition pour développer et mettre à jour le Plan des étapes clés de la transition qui a été approuvé, et permettre l'implémentation appropriée selon le calendrier convenu.

Chaque Partie désignera un Transition Manager qui sera responsable de vérifier l'avancement des responsabilités qui lui incombent dans la Transition et de coordonner les activités avec l'autre Partie. Les Transition Managers seront responsables de la constitution de leurs Équipes de transition respectives et auront l'autorité nécessaire pour prendre des décisions pour le compte de leur société en ce qui concerne la Transition. L'Équipe de transition se compose des représentants du Client et de Dell issus des disciplines fonctionnelles nécessaires à la Transition et à la résolution des problèmes, y compris, mais sans s'y limiter, la gestion d'entreprise, la gestion et les achats de Dell, la sécurité et la protection des informations, les ressources humaines, les communications, les locaux et la gestion des services.

Les Transition Managers établissent les mécanismes de mise en œuvre de la Transition, notamment les calendriers, les protocoles de communication, un processus de contrôle des changements pour le Plan des étapes clés de la transition et un processus d'escalade pour l'identification et la résolution des problèmes stratégiques de la transition.

Les services de transition commenceront dans les 14 jours suivant l'achat du Service. La solution Dell se base sur une période de Transition d'environ 3 mois en fonction des Services de configuration choisis.

Pour le service de transition, Dell créera un Plan des étapes clés de la transition avec la participation et l'approbation du Client. Au minimum, le Plan des étapes clés de la transition comprendra :

- Les étapes clés, notamment les activités clés et les dates auxquelles ces activités clés doivent être finalisées
- Le ou les objectifs spécifiques et les critères d'acceptation de chaque étape clé du Plan des étapes clés de la transition
- Des informations générales sur les ressources nécessaires à la prestation des Services de transition
- Les responsabilités des Parties relatives à la Transition et les calendriers de mise en œuvre de ces responsabilités, et
- Au cours de la Transition, les Parties conviendront mutuellement du niveau d'accès et des outils nécessaires, mais aussi du processus requis pour transmettre ces droits aux outils en question

### **Responsabilités de Dell (services de transition)**

Dans le cadre de la prestation des services de transition, Dell aura les responsabilités suivantes :

- Désigner une personne qui servira d'interlocuteur unique et sera responsable de la collaboration avec le Transition Manager du Client pour faciliter le transfert des Services à Dell
- Fournir les ressources nécessaires à la mise en œuvre des responsabilités énoncées dans le Plan de transition et effectuer une transition transparente avec un minimum d'interruption des opérations du Client
- Orienter les collaborateurs de l'Équipe de transition, tout au long de la Période de transition, sur l'approche à adopter pour la Gestion de la transition et le Plan des étapes clés de la transition, notamment les responsabilités, les livrables et les plannings
- Développer et actualiser, avec l'assistance et l'approbation du Client, le Plan détaillé des étapes clés de la Transition
- Mettre régulièrement à jour le Plan des étapes clés de la transition et informer le Client sur son avancement, conformément aux processus convenus
- Identifier les plans de secours et d'urgence pour limiter les risques

## Responsabilités du Client (services de transition)

Dans le cadre des services de transition, le Client aura les responsabilités suivantes :

- Désigner une personne qui servira d'interlocuteur unique et sera responsable de la collaboration avec le Transition Manager de Dell pour faciliter le transfert des Services à Dell
- Fournir des informations en fonction des besoins et approuver le Plan des étapes clés de la transition, notamment les critères de priorité et d'acceptation de la Transition
- Fournir les approbations et validations des livrables clés dans les délais spécifiés, comme indiqué dans le Plan des étapes clés de la transition
- Fournir la documentation actuelle relative à la transition (par exemple, les informations fournisseur tierces du Client, les données de localisation du service client, les processus et procédures opérationnels existants, la documentation des systèmes, la documentation de configuration)
- Fournir des points de contact techniques avec des connaissances professionnelles sur les systèmes et les composants à prendre en compte au cours des Services. Dell peut demander que des réunions soient planifiées avec les contacts
- Fournir un accès aux points de contact techniques et commerciaux, ainsi qu'aux données/informations requises pour les questions comprises dans le champ d'application du Service, et ce dans les délais spécifiés, comme indiqué dans le Plan des étapes clés de la transition
- Participer aux tests requis pour la transition des Services, comme indiqué dans le Plan des étapes clés de la transition
- Fournir des ressources de développement pour l'intégration avec la plate-forme Dell Integration and Orchestration Platform, et développer le workflow nécessaire pour les messages sur l'état et les notifications d'expédition
- Approuver les critères de fin pour déterminer l'achèvement de la Transition des Services
- Créer et distribuer l'ensemble des communications avec l'utilisateur final du Client, les supports de formation, les guides de référence et les autres documents nécessaires pour présenter les nouveaux services et processus connexes à l'organisation du Client
- Fournir la documentation nécessaire, l'accès aux systèmes, l'accès aux Subject Matter Experts et à d'autres ressources, comme raisonnablement demandé par Dell et raisonnablement approprié, en temps opportun, afin de faciliter le transfert aux Services du Client vers Dell
- Avant la réunion de lancement, le Client fournira l'ensemble de la documentation et des processus nécessaires pour accéder à l'environnement du Client, y compris, mais sans s'y limiter, les ID utilisateur, l'accès physique et l'accès aux systèmes
- Avant la réunion de lancement, le Client spécifiera toutes les exigences supplémentaires, telles que les accords de confidentialité ou les exigences de vérification des antécédents spécialisés, pour les ressources Dell prenant en charge les Services
- Le Client doit fournir une définition des typologies d'utilisateurs du matériel conformément au format fourni par Dell
- Fournir la liste des Actifs éligibles (Dell et hétérogènes) actuellement déployés dans l'environnement du Client
- Le Client doit expédier les Actifs éligibles et/ou les périphériques qui ne se trouvent pas dans l'environnement de l'utilisateur final du Client vers les locaux LCH, dans les 30 jours calendaires précédant l'AOS

- Le Client doit choisir un plan de mise au rebut pour les Actifs éligibles en fin de vie (EOL) ou non réutilisables. Le Client peut acheter Dell Asset Recovery Services en tant que service complémentaire ou doit organiser l'enlèvement dans les 30 jours suivant le préavis écrit de Dell. Dell se réserve le droit de facturer au Client des frais d'entreposage prolongé pour un inventaire de fin de vie de plus de 30 jours calendaires suivant le préavis de Dell.

## Gestion des comptes

Dans le cadre de la prestation des Services, chaque Partie doit désigner un interlocuteur unique, le Customer Delivery Executive (CDE), qui servira de responsable pour chaque Partie. Le CDE de Dell et le CDE du Client définissent les attentes en matière d'interaction entre le Client et Dell. Les objectifs de cette gouvernance comprennent :

- a) l'engagement pour des relations basées sur la collaboration ;
- b) la reconnaissance et la compréhension des exigences en matière de performances ;
- c) la création de rapports en temps opportun sur les mesures de performances ;
- d) la correction et l'élimination rapides des problèmes.

## Responsabilités de Dell (gestion des comptes)

- Servir d'interlocuteur central pour toutes les questions concernant la prestation de service
- Gérer les tâches qui incombent à Dell, les ressources du projet et coordonner les activités avec le Client
- Organiser des réunions afin de communiquer les rôles et responsabilités de chacun, de vérifier les hypothèses et de planifier les activités. Ces réunions comprennent l'organisation de vérifications opérationnelles régulières, de vérifications métier et d'exams des performances couvrant l'activité, les mesures de performances et les problèmes actifs
- Utiliser les outils et méthodologies de gestion de projet standard et reconnus dans le domaine
- Utiliser un mécanisme de création de rapports réguliers pour identifier les tâches du projet, les étapes à venir et les problèmes potentiels
- Procéder à toutes les modifications relatives au projet conformément au processus de gestion des changements
- Suivre et gérer les problèmes au niveau du programme ou les incidents signalés au CDE par chacune des fonctions du programme en place, l'équipe de prestation de services ou le Client
- Tenir un journal des problèmes actifs en mettant en évidence les responsabilités de Dell et du Client
- Gérer l'escalade des problèmes entre Dell et le Client
- Faire preuve d'efforts raisonnables pour apporter une réponse à l'escalade des problèmes dans un délai de vingt-quatre (24) heures
- Si le CDE devient indisponible pour des raisons personnelles, une démission volontaire, une plainte ou un licenciement, Dell fera tout son possible sur le plan commercial pour trouver un remplaçant dans un délai de trente (30) jours ouvrés

## **Responsabilités de la gestion du programme client (gestion des comptes)**

Le Client assurera les activités suivantes :

- Fournir un niveau raisonnable d'assistance, de coopération, de communication des décisions en temps voulu et soutenir Dell pour la prestation des Services
- Obtenir tous les consentements, approbations et licences nécessaires à l'utilisation des logiciels fournis par le Client et requis par Dell, les fournisseurs du Client et les concédants de licence raisonnablement nécessaires pour prendre en charge ou autoriser la prestation des Services conformément à la présente Description des services
- Gérer l'escalade des problèmes entre Dell et le Client
- Faire preuve d'efforts raisonnables pour apporter une réponse à l'escalade des problèmes dans un délai de vingt-quatre (24) heures
- Se positionner comme un point de référence pour apporter de l'aide sur les problèmes liés à la création de rapports, à la facturation et à la gestion du changement
- Coordonner la planification des ressources du Client en adéquation aux besoins de provisionnement des Services, conformément à l'accord entre les Parties au cours de la Transition, afin d'effectuer les activités de Transition et les activités raisonnablement nécessaires pendant la Période de validité. Les ressources planifiées peuvent inclure, sans s'y limiter, le contact sur le site du Client et d'autres ressources
- Proposer un contact pour la résolution de tous les problèmes techniques qui pourraient toucher le réseau, les appareils et les applications logicielles. Le CDE du client fournira à Dell une liste de contacts en fonction du type de problème susceptible de se produire
- Fournir des droits d'accès à l'administrateur local et au réseau qui permettront à Dell d'effectuer l'activité conformément aux politiques et procédures de sécurité du Client. Avant la distribution des mots de passe, Dell confirmera au Client que les techniciens ont terminé le traitement de sécurité requis par le Client. Pendant la transition, le Client fournira à Dell ses politiques de sécurité auxquelles les ressources Dell se conformeront lorsqu'elles se trouveront sur le réseau du Client. Dell aura la possibilité raisonnable d'examiner ces politiques et de déterminer si elles ont un impact sur sa capacité à exécuter les Services tels qu'énoncés dans les présentes. Toutes les modifications requises seront convenues d'un commun accord, conformément aux procédures de gestion des changements
- Fournir au CDE de Dell une notification sous au moins 72 heures concernant les modifications apportées à l'environnement ou aux processus qui affectent la capacité de Dell à effectuer des activités décrites dans la présente Description du service
- Au cours de la Transition, les Parties conviendront mutuellement du niveau d'accès et des outils nécessaires, mais aussi du processus requis pour transmettre ces droits aux outils en question

## **Gestion des commandes et des demandes**

### **Responsabilités de Dell (gestion des commandes et des demandes)**

- Se coordonner avec l'exécution des nouvelles commandes du Client afin de respecter les niveaux d'inventaire LCH pour les Actifs éligibles dotés de périphériques clés
- Se coordonner avec le Client pour commander à nouveau les Actifs éligibles en fonction des prévisions et des besoins du Client avec le support de l'équipe de gestion de compte Dell

- Répondre aux demandes de service pour les Actifs éligibles, nouveaux ou utilisés, en fonction des typologies d'utilisateurs via le système de demande ITSM du Client intégré à la plateforme Dell Integration Orchestration Platform (IOP)

#### **Responsabilités du client (gestion des commandes et des demandes)**

- L'ITSM du client doit se connecter au point de terminaison du système fourni par Dell pour envoyer des demandes de service à Dell et recevoir des mises à jour de la part de Dell.

#### **Warehouse Management System**

Le système fournit au Client un accès aux données et aux fonctionnalités de suivi des demandes de service via l'intégration B2B standard entre les systèmes Dell et les systèmes du Client. Cela comprend une possibilité de suivi par demande de service, étiquette de service et bordereau d'avion. Le système WMS fournit des données pour le suivi de l'équipement au sein de l'entrepôt, notamment la demande de service, l'étiquette de service, le bordereau d'expédition aérien et d'autres champs de données requis, conformément à l'API d'intégration standard de Dell.

#### **Responsabilités de Dell (Warehouse Management System)**

Dans le cadre de la gestion des entrepôts, Dell aura les responsabilités suivantes :

- Réceptionner les demandes de service via la fonctionnalité Dell/IOP
- Fournir l'accès à IOP via Internet

#### **Responsabilités du Client (Warehouse Management System)**

- Fournir des ressources pour effectuer le mappage des données du Client sur les systèmes de gestion des demandes Dell, le cas échéant
- Fournir un accès Internet à Dell pour la transmission des données du Client

#### **Gestion de l'entrepôt et de l'inventaire**

Dell assurera la gestion de l'inventaire des Actifs éligibles pour le stockage, le provisionnement, la réparation et la distribution, et facilitera la mise au rebut<sup>1</sup> des Actifs éligibles appartenant au Client.

Dans le cadre du suivi et de la création de rapports d'inventaire, Dell aura les responsabilités suivantes :

- Stocker les consommables et actifs sérialisés
- Procéder aux actualisations en fin de vie (EOL) et faciliter la mise au rebut
- Suivre les Actifs éligibles au sein de Dell LCH
- Fournir des données sur les Actifs éligibles au Client et à DFS pour le lancement de la location des Actifs éligibles
- Fournir des rapports hebdomadaires sur l'état des Actifs éligibles au Client

---

<sup>1</sup> Ce service LCH n'inclut pas les services Asset Recovery Services. Le client peut acheter les services Dell Asset Recovery Services en tant que service complémentaire. LCH facilite la préparation de l'appareil pour la mise au rebut.

## Responsabilités de Dell (gestion de l'entrepôt et de l'inventaire)

- Recevoir les Actifs éligibles et/ou périphériques du transporteur
- Informer le Client de tout Actif non éligible reçu
- Suivre les informations d'inventaire dans Dell WMS
- Pour les Actifs éligibles reçus des utilisateurs finaux du Client :
  - Ouvrir le carton d'expédition
  - Nettoyer l'extérieur de l'Actif éligible
  - Passer en revue l'Actif éligible à la recherche de dommages physiques et/ou de composants manquants et les documenter, le cas échéant
  - Pour les Actifs éligibles défectueux ou endommagés, effectuer les services décrits dans la section Reconditionnement esthétique et réparation de la présente Description du service, et
  - Tester la fonctionnalité de l'Actif éligible
- Fournir les Services de stockage comme suit :
  - a) Entreposer un Actif éligible neuf ou redéployable reçu pour le Client pendant 90 jours calendaires (Période d'entreposage) à compter de la date de réception dans les locaux Dell LCH
  - b) L'entreposage des Actifs éligibles en fin de vie/non réutilisables est limité à l'espace total occupé par trois palettes, avant que le Client organise l'enlèvement par le fournisseur de mise au rebut de son choix
  - c) Notifier le Client que l'équipement en fin de vie/non réutilisable atteint sa capacité maximale d'espace de palette
  - d) Fournir des rapports sur le matériel vieillissant de l'inventaire du Client afin que le Client puisse planifier les expéditions d'équipement et les commandes futures
  - e) Prolonger la Période d'entreposage pour une période unique de 30 jours calendaires à la réception de la ou des demandes d'extension du Client
  - f) Dell expédiera les produits et se réserve le droit de facturer au Client les tâches LCH supplémentaires requises pour expédier les produits qui restent au-delà de la Période d'entreposage et toute extension approuvée
- Pour les nouveaux Actifs éligibles Dell achetés par le Client, stocker ces Actifs éligibles le temps requis par le Client, dans la limite des éléments suivants :
  - a) Reprise ou réapprovisionnement de nouveaux Actifs éligibles Dell après la livraison au LCH (uniquement autorisé dans les 30 premiers jours calendaires suivant la livraison au LCH)
  - b) Pour les nouveaux Actifs éligibles de Dell, le droit au support sous garantie commencera au moment de l'expédition depuis l'usine
  - c) Dell se réserve le droit de facturer au Client des frais d'entreposage étendus pour un nouvel inventaire de plus de 90 jours calendaires. Pour l'UE, les nouveaux Actifs éligibles Dell ne peuvent pas être stockés plus de 90 jours calendaires
  - d) Si un nouvel appareil se trouve sous contrat de location longue durée via Dell Financial Services (DFS), le début du contrat de location des Actifs Dell éligibles sera dicté par les conditions générales du contrat de location DFS
- Fournir des données hebdomadaires pour prendre en charge la création de rapports électroniques standard sur l'inventaire disponible et l'état de l'inventaire au niveau du LCH

### **Responsabilités du client (gestion de l'entrepôt et de l'inventaire)**

- Expédier à Dell, aux frais du Client, les Actifs éligibles et/ou périphériques préexistants et inactifs, destinés à être redistribués par Dell, et en informer Dell avant l'expédition
- Fournir à Dell des projections précises du volume d'Actifs éligibles et/ou de périphériques au moins une fois par mois
- Fournir tout le stock nécessaire à l'avance pour que Dell puisse atteindre les projections de volume et les niveaux de service associés dans chaque pays du champ d'application du Service
- Informer Dell dès que cela est raisonnablement possible en cas de modification des prévisions
- Aider Dell à résoudre les divergences concernant l'équipement reçu, si nécessaire
- Coordonner l'installation et la mise en service de la création d'images et du provisionnement des logiciels, du matériel et du réseau, qui seront utilisés par Dell dans le cadre de la prestation des Services
- Le Client et Dell collaboreront pour développer et mettre en œuvre un processus de gestion de la configuration acceptable et centralisé afin de standardiser et de régir les révisions d'image, les procédures de création d'image, les procédures d'exploitation et la configuration de la norme et de la documentation du Bill of Materials (BOM)
- Prendre en charge l'entreposage :
  - a) Envoyer par écrit les demandes d'extension d'entreposage au plus tard deux (2) semaines avant chaque expiration, ainsi qu'un calendrier de consommation planifiée de l'inventaire inclus dans la demande. La Période maximale d'entreposage est limitée à la période initiale de quatre-vingt-dix (90) jours calendaires et pas plus d'une (1) demande d'extension n'est autorisée pour un maximum de trente (30) jours calendaires. La période maximale d'entreposage (y compris les demandes d'extension) ne peut pas dépasser 120 jours calendaires. Pour l'EU, les nouveaux Actifs éligibles Dell ne peuvent pas être stockés plus de 90 jours calendaires et les demandes d'extension de la période d'entreposage ne sont pas applicables
  - b) Dans les trois (3) jours ouvrés suivant la demande de Dell, fournir au Client l'adresse où recevoir les expéditions groupées de produits qui arriveront à la fin de la Période d'entreposage et de toute extension s'y afférant
  - c) Répondre dans les trois (3) jours ouvrés qui suivent la notification reçue de Dell sur les produits en fin de vie/non réutilisables atteignant la limite de stockage, et organiser l'enlèvement de ces produits en fin de vie/non réutilisables dans la (1) semaine suivant la notification Dell. Si le Client ne respecte pas les instructions de fin de vie convenues, Dell se réserve le droit de mettre au rebut les Actifs éligibles après 90 jours calendaires
  - d) Accuser réception de la livraison de tous les nouveaux produits expédiés à l'adresse de réception fournie par le Client
- Le Client accepte de ne pas envoyer au Lifecycle Hub d'équipement contenant des informations soumises à une obligation légale de conservation. Dell peut organiser l'envoi de ce type d'équipement vers un autre site du Client sur notification préalable. Le Client informera immédiatement Dell des Actifs éligibles ou autres ressources sous obligation légale de conservation détenus par Dell, et fournira une adresse pour renvoyer lesdits Actifs éligibles ou ressources aux seuls frais du Client
- Utiliser les emballages approuvés par Dell, y compris, mais sans s'y limiter, les cartons, les caches ou les matériaux de protection contre les chocs, ainsi que les étiquettes de spécifications

- Mettre à disposition les services d'experts techniques et fonctionnels (Subject Matter Experts, SME) en temps opportun pour collaborer avec Dell afin d'établir une intégration B2B entre le Client et les systèmes Dell. La plateforme Dell Integration and Orchestration Platform est une plateforme Cloud native. Son objectif est de standardiser la connectivité dans tout l'écosystème de partenaires de services managés de Dell
- Les clients publieront des charges utiles JSON prédéfinies dans l'API Dell IOP RESTful. Les données clés seront lues à partir de la charge utile et les paramètres de configuration du client/partenaire seront lus pour déterminer la méthode permettant de transférer la charge utile vers le partenaire approprié qui répond à cette demande

## Gestion des droits

La gestion des droits (« Gestion des droits ») se concentre sur l'administration et la maintenance des Actifs éligibles concernés et signalés dans l'environnement de l'utilisateur final du Client et au LCH. Toutefois, si le Client demande à Dell d'intervenir sur des actifs qui ne sont pas des Actifs éligibles dans le cadre du service LCH (« Actifs non éligibles »), Dell peut proposer une assistance dans la mesure du raisonnable au niveau commercial, moyennant des frais par événement.

### Responsabilités de Dell (gestion des droits)

Dans le cadre de la gestion des droits du programme, Dell aura les responsabilités suivantes :

- Importer les données fournies par le Client, selon les exigences fournies par Dell, dans la ou les bases de données Dell, initialement et lorsqu'une mise à jour est fournie
- Si les Services concernent un Actif non éligible, Dell informera le Client de la requête et demandera l'autorisation du service. Si les deux parties s'accordent au préalable, répondre à la demande via une règle métier documentée
- Après autorisation, Dell appliquera ses services sur l'Actif qui n'était pas éligible, sur une base commercialement raisonnable. Des frais de résolution des incohérences (comprenant la réception, la consolidation, le stockage et la transmission) seront facturés pour lancer les Services sur des Actifs non éligibles sérialisés, notamment les appareils mobiles, les tablettes, etc. Cette catégorie exclut les consommables généraux tels que les claviers, les souris, les casques, etc.
- Dell fournira la liste des Actifs non éligibles qui ne seront pas immédiatement retirés, à inclure en tant qu'Actifs éligibles, et le Client se verra facturer des frais mensuels pendant un minimum de 6 mois, jusqu'à ce que ce type d'Actif éligible ne soit plus éligible ou retiré, selon les conditions de la présente Description du service. Si le Client achète le droit en point de vente (« POS »), veuillez vous reporter au Tableau 4
- Pour les Actifs non éligibles reçus par Dell et pour lesquels le Client a choisi de ne pas remplacer l'Actif non éligible par un Actif éligible, Dell renverra cet Actif non éligible au Client, et des frais de traitement des incohérences et d'expédition seront facturés pour la gestion de l'Actif non éligible
- Dans tous les cas, les services fournis aux actifs non éligibles sont exclus des mesures de niveau de service
- Le Client accepte que les Actifs éligibles mis au rebut (indépendamment de toute actualisation) soient supprimés de la liste du matériel couvert
- Le Client accepte que les Actifs éligibles concernés par l'actualisation de la technologie soient renvoyés au LCH pour être préparés à la mise au rebut, puis supprimés de la liste du matériel couvert ; et
- Le Client accepte que les Actifs éligibles renvoyés au LCH et ceux qui ne sont pas mis au rebut resteront sur la liste du matériel couvert

### Responsabilités du Client (Gestion des droits)

- Fournir les données nécessaires à l'exécution du contrat, y compris les numéros de série/étiquettes de service, la date de fin de vie, la fabrication, la date de fin de garantie et le modèle dans le format électronique spécifié par Dell
- Fournir les listes précises des Actifs éligibles, comme indiqué ci-dessus, dans les trente (30) jours précédant la fin des services de transition et de manière continue, sur une base mensuelle
- Fournir à Dell des règles métier auxquelles se rapporter en cas d'Actif non éligible correspondant à certains critères
- Répondre aux demandes de Dell relatives à des directives/autorisations sur la maintenance des Actifs non éligibles reçus, dans les 5 jours ouvrés suivant la notification de Dell
- Le Client accepte d'agir en toute bonne foi, de produire la liste des Actifs éligibles de la manière la plus exacte possible et de corriger activement les causes premières des inexactitudes découvertes. Si le Client ne procède pas à la correction des incohérences récurrentes des données, Dell se réserve le droit de résilier le Service et d'ajouter des frais de cessation de contrat qui peuvent aller jusqu'au paiement du reste de la Durée du contrat

### Expédition, réception et réapprovisionnement/redéploiement

Assurer la logistique du dépôt, le reconditionnement et la coordination des services de réparation sur un Lifecycle Hub pour les Actifs éligibles. Les services comprennent le processus de réception géré et contrôlé de l'équipement renvoyé par le Client, l'inspection, l'examen, le diagnostic, la coordination des réparations et les tests. Dell stocke l'équipement pour la mise au rebut, renvoie l'équipement non pris en charge à l'Utilisateur final ou place l'équipement dans un inventaire de reconditionnement constamment renouvelé.

### Responsabilités de Dell (expédition, réception et réapprovisionnement)

- Dell recevra l'Actif éligible dans les locaux LCH avec toutes les informations requises fournies par le biais d'une demande de service électronique, envoyée à partir du système de gestion des services du Client (par exemple ServiceNow) via IOP dans WMS, et transmettra par voie électronique l'accusé de réception de l'Actif éligible au système de gestion des services du Client via la demande de service électronique
- Dell effectuera une inspection initiale sur l'Actif éligible reçu et documentera les résultats Dell documentera les divergences et séparera physiquement et systématiquement les unités dans un lieu de mise en attente désigné, et enverra un rapport électronique au Client
- Dell appliquera une procédure de test rapide sur les unités renvoyées afin de déterminer si les défaillances fonctionnelles auront un impact sur la capacité à effectuer un effacement complet des données de l'Actif éligible à retirer
- Séparer les périphériques et accessoires au moment où ils sont reçus et les envoyer dans une zone désignée de vérification et de tri. Ces unités seront acheminées via Dell WMS en fonction des spécifications du Client en matière de réutilisation, de revente et/ou de mise au rebut de l'environnement
- Effacer les données et mettre au rebut tous les périphériques de stockage externe
- Dell effectuera, selon les besoins de chaque Actif éligible, un effacement certifié des données sur le disque dur. Si le Client le souhaite, Dell enverra l'appareil de stockage à un partenaire environnemental désigné par le Client pour qu'il soit détruit. L'effacement des données comprend :
  - Chaîne de possession sécurisée

- Création de rapports et suivi
- Activités d'effacement des données
- Dell recevra un Actif éligible dont la durée de vie est utilisable et qui sera stocké jusqu'à ce qu'il soit redéployé chez le Client
- Répondre aux demandes de service qui incluront la sélection des Actifs éligibles et de tout accessoire supplémentaire. Regroupement et emballage des composants requis (y compris l'appareil, l'écran et jusqu'à 5 périphériques standard supplémentaires : souris, clavier, station d'accueil)
  - L'équipe de Transition/d'intégration identifie les appareils et les périphériques standard, ainsi que les préférences d'expédition en fonction du type de demande (nouvel utilisateur, départ, échange avancé ou actualisation)
- Un avis d'expédition avancé sur les commandes sera envoyé avant la livraison au LCH
- Les coûts d'expédition ne sont pas inclus dans le prix global du Service.
  - Aux États-Unis, les clients peuvent choisir (a) d'utiliser les tarifs d'expédition fournis par Dell qui seront facturés mensuellement à terme échu en fonction de l'utilisation et des tarifs réels au moment de l'expédition ou (b) fournir à Dell les comptes d'expédition du Client Si le Client choisit d'utiliser l'expédition fournie par Dell, le Client dispose de trois options d'expédition parmi les typologies d'utilisateurs définies : jour ouvré suivant, 2 jours ou transport terrestre. Le taux d'expédition sera basé sur le type de demande indiqué lors de la planification de la transition
  - Dans la zone EMEA, les Clients doivent utiliser les tarifs d'expédition fournis par Dell qui seront facturés mensuellement à terme échu en fonction de l'utilisation et des tarifs réels au moment de l'exécution de l'expédition. Le Client disposera d'options de 2 à 5 jours ouvrés et le jour ouvré suivant en fonction du pays de la région. Contactez votre responsable commercial Dell pour des informations plus détaillées sur les tarifs d'expédition.
  - Dans la zone APJC, les clients peuvent choisir (a) d'utiliser les tarifs d'expédition fournis par Dell qui seront facturés mensuellement à terme échu en fonction de l'utilisation et des tarifs réels au moment de l'expédition ou (b) fournir à Dell les comptes d'expédition du Client.

#### **Responsabilités du Client (expédition, réception et remise en stock)**

- Le Client accepte de ne pas renvoyer de produit contenant des informations soumises à des politiques internes telles qu'une obligation légale de conservation, des exigences en matière de conservation de données, des exigences réglementaires, des obligations de confidentialité des données, etc. (« Politiques internes du Client »). Le Client informera immédiatement Dell sur les appareils ou le matériel soumis aux Politiques internes du Client détenus par Dell, et fournira une adresse pour renvoyer lesdits Actifs éligibles ou ressources aux seuls frais du Client. En outre, le Client dégage Dell de toute responsabilité découlant de son traitement du matériel et des appareils envoyés à Dell par le Client et soumis aux Politiques internes du Client. Pour éviter toute ambiguïté, Dell n'accepte aucune responsabilité pour les appareils envoyés à Dell qui sont soumis aux Politiques internes du Client
- Fournir à Dell des projections précises du volume d'Appareils pris en charge pour une durée de six (6) mois et des prévisions d'activité, au moins tous les mois
- Tous les Actifs éligibles doivent être sous garantie ou sous contrat de support jusqu'à la fin de vie

#### **Reconditionnement esthétique et réparation**

##### **Responsabilités de Dell (reconditionnement esthétique et réparation)**

- Dell passera en revue l'unité lorsque l'Actif éligible est reçu au hub

- Avant que les Actifs éligibles ne soient traités pour être restockés et redéployés ultérieurement, un test fonctionnel final et une inspection esthétique seront effectués. Cette tâche inclut :
  - Retrait des autocollants non obligatoires
  - Polissage des rayures légères de surface
  - Effacement final des données
  - Test fonctionnel final. Si l'appareil tombe en panne, il est redirigé via Dell WMS vers une file d'attente en vue d'une vérification
- Dell déterminera les défaillances fonctionnelles qui nécessitent une réparation dans ou hors garantie en fonction des spécifications du Client
- Effectuer une vérification esthétique pour déterminer le routage des Actifs éligibles
  - Tous les Actifs éligibles seront redirigés via Dell WMS par numéro d'inventaire ou par champ de données spécifié par le Client
- L'implémentation de ce Service nécessite une solution de sécurité des données approuvée par le Client pour protéger ses données sensibles
- Dell coordonnera la réparation du système pour les problèmes détectés ou signalés par le Client, sur les systèmes de l'utilisateur final utilisant un tiers ou un OEM engagé sous contrat par le client, dans le cadre des droits au support client de l'Actif éligible
- Dell coordonnera le processus de réparation et de retour des produits tiers/OEM pour tous les Actifs éligibles reçus et/ou les réparations OTV (Out to Vendor)
- Gérer l'inventaire des unités sous et hors garantie du Client, ce qui se limite au suivi des Actifs éligibles dans le champ de la garantie ou non, ainsi qu'à la gestion de toutes les tâches en cours (Work in Progress, WIP) pour le tri, le test et la coordination des réparations/remises à neuf
- Dell utilisera les conditions générales de garantie de l'OEM pour coordonner les parties applicables des Services Dell aura la responsabilité de suivre le processus d'autorisation de retour de l'OEM
- En cas de réparation d'ordinateurs de bureau ou d'ordinateurs portables hors garantie provenant des Actifs éligibles réceptionnés au hub :
  - Dell préparera l'appareil pour sa mise au rebut conformément au plan prédéfini lors de l'intégration lorsqu'un appareil revient au LCH et que l'abonnement au système n'est plus sous garantie.
  - Si un appareil est sous garantie et que le motif de défaillance n'entre pas dans le champ d'application de la garantie, l'appareil est mis en attente et le Client est contacté

### **Responsabilités du Client (reconditionnement esthétique et réparation)**

- Acquérir une garantie OEM ou des contrats et droits de réparation d'équipement tiers
- Fournir des spécifications et des procédures pour faciliter la coordination des réparations sous et hors garantie lorsque Dell ne dispose pas d'un accès direct à une solution de réparation sous garantie agréée
- Tous les Actifs éligibles doivent être sous garantie ou sous contrat de support jusqu'à la fin de vie

### **Services de configuration**

Les Services de configuration se concentrent sur l'expédition d'ordinateurs portables par typologie d'utilisateurs, définie lors de la période de Transition/d'intégration, afin que l'utilisateur final soit productif en quelques minutes après la réception de l'Actif éligible. Lifecycle Hub permet au Client de choisir l'un des services de configuration : Connected Configuration dédiée (disponible aux États-Unis et dans la zone EMEA uniquement) et Prévisionnement pour Windows Autopilot afin de déployer l'équipement préconfiguré.

### Connected Configuration dédiée (disponible aux États-Unis et dans la zone EMEA uniquement)

- La « Connected Configuration dédiée » permet d'étendre le réseau du Client aux centres de configuration Dell, ce qui permet de connecter l'actif éligible au réseau du Client pour le provisionnement avant la livraison. La solution de déploiement du Client sera hébergée dans un centre de configuration Dell, à l'aide d'un logiciel dédié de gestion du matériel et des systèmes du Client, et sera connectée au réseau du Client via une connexion VPN sécurisée
- Le site principal du Client est connecté via la connexion VPN sécurisée au site secondaire du centre de configuration Dell. Le contenu tel que les images du système d'exploitation Windows, les mises à jour et les applications du point de distribution principal du Client peut être synchronisé à l'aide du VPN vers le point de distribution secondaire de Dell. Étant donné que le matériel a accès aux ressources réseau du Client pendant le processus de reclassement dans le centre de configuration Dell, le Client peut effectuer des tâches spécifiques traditionnellement effectuées sur le bureau de chaque utilisateur final, telles que la jonction du domaine, la gestion Active Directory et l'installation des applications
- La Connected Configuration dédiée permet d'exécuter et de finaliser entièrement le processus de déploiement du Client dans le centre de configuration Dell à l'aide du matériel et des logiciels gérés et détenus par le Client. Avec la Connected Configuration dédiée, le Client est responsable de la majorité du processus de déploiement, notamment :
  - Contenu sur le point de distribution
  - Image(s) du système d'exploitation
  - Gestion des pilotes
  - Gestion des correctifs
  - Contrôles de gestion des changements
  - Instructions de travail
  - Dépannage des défaillances

### Procédures de maintenance (Connected Configuration dédiée)

- La solution de déploiement du Client sera hébergée dans un centre de configuration Dell et connectée au réseau du Client grâce à un tunnel sécurisé. Cette connexion sécurisée servira de passerelle entre l'environnement du Client et celui de Dell, avec une bande passante maximale de 5 Mbit/s. Le Client peut utiliser le tunnel sécurisé afin d'avoir accès à plus d'options de personnalisation pour les autres solutions de déploiement, notamment, mais sans s'y limiter, le chiffrement et autres fonctionnalités d'accès et de sécurité, l'administration basée sur les rôles, la détection Active Directory et autres configurations de sécurité, de bases de données et de réseaux. La durée maximale du processus de déploiement sera fixée à quatre (4) heures, suivies d'une intervention du technicien de dix (10) minutes par appareil configuré, pour le lancement et l'exécution des séquences de tâches automatisées. La capacité de répondre aux commandes et/ou demandes de service sera calculée en fonction des volumes d'unités prévus et de la capacité de la solution de déploiement du client tels que définis en coordination avec Dell au cours du processus de délimitation du champ du service. Le calcul prendra en compte le temps moyen de déploiement par unité et le nombre maximal d'unités pouvant être déployées simultanément. Le Service est soumis à la validation par Dell de la solution de déploiement du système d'exploitation proposée par le Client. Dans le cadre de la validation, Dell collaborera avec le Client pour collecter et analyser les informations issues de l'environnement du Client relatives à son processus de provisionnement du système d'exploitation.
- La solution de déploiement sera établie via le matériel physique du Client. S'il choisit d'utiliser une solution matérielle physique, le Client pourra fournir ses solutions de déploiement et intégrer le matériel concerné dans le ou les centres de configuration Dell.

- Le Client est tenu de défendre, d'indemniser et de dégager Dell de toute responsabilité, sur demande, eu égard à une instruction du Client concernant la configuration des Actifs éligibles pris en charge à l'aide de la connexion sécurisée et du service Connected Configuration, ou tout manquement du Client à se conformer aux termes, conditions et responsabilités énoncés dans la présente Description du service. Le Client reconnaît et accepte par la présente que la société Dell est autorisée à prendre toutes les mesures raisonnables permettant de protéger les équipements physiques ou tout autre aspect de l'environnement informatique de Dell et/ou d'une tierce partie qui pourraient être concernés par un risque à la sécurité introduit par le Client dans les équipements physiques ou les environnements informatiques de Dell ou de cette tierce partie.

### **Responsabilités de Dell (Connected Configuration dédiée)**

- Avant la Mise en œuvre du Service,
  - a) Valider la solution de déploiement du Client en collaborant avec le Client pour collecter et analyser les informations issues de l'environnement de déploiement du Client relatives à son processus de configuration
  - b) Fournir au Client un format dans lequel soumettre des définitions de typologie d'utilisateurs pour le matériel et les services
- Fournir l'accès afin d'établir une connexion VPN sécurisée au réseau du Client
- Fournir toutes les formations requises au personnel Dell, et en assumer les coûts, de manière continue si cela est nécessaire
- Fournir 4U d'espace rack et l'environnement associé pour le serveur, le commutateur et le pare-feu prédéfini, fournis par le Client, afin de faciliter la connexion logique et l'extension de la solution de déploiement du Client
- Monter l'équipement fourni par le Client dans le rack Dell et suivre les instructions du Client pour le démarrage
- Débiller et connecter l'Actif éligible, reçu sur le hub, à l'environnement de déploiement du Client établi pendant le processus de préparation afin de répondre aux demandes de service du Client conformément aux instructions de travail convenues

### **Responsabilités du Client (Connected Configuration dédiée)**

- Le Client doit respecter, voire dépasser, les exigences et responsabilités suivantes afin d'acheter, d'activer et d'utiliser les solutions de service basées sur le matériel. Le manquement du Client à fournir un élément ou à accomplir une tâche requise par les présentes Responsabilités du Client concernant le service Connected Configuration pourra retarder ou empêcher Dell dans l'exécution du Service
- Avant la Mise en œuvre du Service :
  - a) Fournir une solution de déploiement opérationnelle qui sera vérifiée comme étant compatible et fonctionnelle en collaboration avec Dell
  - b) Fournir des définitions de typologie d'utilisateurs pour le matériel et les services dans un format spécifié par le fournisseur
  - c) Fournir une solution de déploiement physique montable en rack dans le LCH (Matériel du Client) et/ou la redondance, selon les besoins du périmètre du projet du Client, un logiciel de gestion des systèmes du Client (Logiciels du Client) et tout le contenu et séquences de tâches du Client (« Contenu Client »). Le Client conservera la propriété du Matériel du Client lorsqu'il se trouve sur le site de provisionnement de Dell. Le Matériel du Client comprendra un pare-feu, un serveur de déploiement et un commutateur réseau

- d) Fournir les ressources nécessaires pour établir une connexion VPN sécurisée avec les locaux de Dell, la connexion réseau sécurisée doit respecter (ou dépasser) les exigences de sécurité VPN de site à site de Dell
- Assumer la responsabilité de l'ensemble de la maintenance, de la sécurité, de la gestion, de la surveillance et du support du Matériel du Client et des Logiciels du Client, et maintenir une mesure de disponibilité du système de 99 % de temps d'activité. Le Client accepte que tout problème lié au Matériel ou aux Logiciels du Client, ou à la disponibilité des fonctionnalités requises, exonèrera Dell de son obligation d'exécuter les Services jusqu'à ce que ce problème soit résolu et que les fonctionnalités requises soient restaurées
- Fournir des instructions de travail de déploiement, y compris, mais sans s'y limiter, les étapes requises pour lancer le déploiement, les instructions qui identifient clairement le moment où le déploiement est terminé et les étapes d'arrêt du système avant l'expédition
- Effectuer des demandes de service à partir du système de gestion des services du Client (par exemple, ServiceNow) via le système d'intégration de Dell. Ces demandes de service comprendront :
  - a) Les informations de commande du client, y compris le numéro de modèle, le numéro SI, l'adresse du client, les coordonnées et les informations d'expédition. Le Client sera responsable de tous les coûts, efforts et autres pertes supplémentaires encourus par Dell pour l'équipement livré à une adresse incorrecte fournie par le Client
  - b) Instructions de travail de configuration et/ou caractéristiques techniques
- Gérer les mises à jour du serveur de déploiement, du déploiement du système, des pilotes et du système d'exploitation à l'aide de son environnement et de ses procédures de gestion des systèmes. Si les mises à jour affectent les instructions de travail ou la vitesse de traitement, le Client informera Dell des éventuelles modifications apportées aux instructions de travail
- Utiliser l'environnement hébergé de gestion des systèmes du Client pour les déploiements des systèmes clients, afin de minimiser le trafic réseau et de réduire le temps de traitement des déploiements de systèmes
- Noter qu'en aucun cas, un contrat de maintenance conclu avec un tiers du Client n'autorisera le Client ou tout tiers à accéder aux locaux de Dell, de manière physique ou virtuelle, sans la reconnaissance et l'acceptation écrites relatives à un tel accès
- Comprendre que pendant la période pendant laquelle le Matériel du Client se trouve dans le LCH, le risque de perte du Matériel du Client reste une éventualité pour le Client
- Prendre des dispositions avec Dell pour l'exécution de toute maintenance physique sur l'équipement de provisionnement du Client
- Fournir une notification avancée des pics de volume connus
- Le Client est tenu de fournir des solutions de déploiement distinctes et des instructions de travail, le cas échéant, pour le matériel des Actifs éligibles non-Windows

### Préprovisionnement pour Windows Autopilot

Dell fournit du personnel formé qui effectue la création d'images, la configuration des appareils, l'installation des applications logicielles chargées dans Autopilot et définies par typologie d'utilisateurs, ainsi que la sélection et l'expédition des kits finalisés à l'aide du préprovisionnement Autopilot. Lorsque le Client le demande, les appareils sont préprovisionnés à l'aide de Windows Autopilot à partir du LCH. Le préprovisionnement inclut les éléments suivants :

- Enregistrement Windows Autopilot
- Dell Ready Image de Windows
- Services de préprovisionnement pour Windows Autopilot

## Responsabilités de Dell (préprovisionnement Windows Autopilot)

- Avant la mise en œuvre du Service :
  - a) Valider la solution de déploiement du Client en collaborant avec le Client pour collecter et analyser les informations issues de l'environnement de déploiement du Client relatives à son processus de configuration
  - b) Fournir au Client le rapport de conclusions et les éléments d'action requis pour réussir le préprovisionnement
  - c) Fournir au Client un format dans lequel soumettre des définitions de typologie d'utilisateurs pour le matériel et les services
  - d) Demander l'autorisation/le consentement du Client pour accorder des autorisations, par client Azure, pour l'enregistrement des appareils en son nom
- Effectuer l'enregistrement Windows Autopilot en procédant comme suit :
  - a) Effectuer les tâches suivantes pour chaque système matériel de PC des Actifs éligibles sur lequel l'enregistrement Autopilot est demandé par le Client
  - b) Capturer et signaler les données système requises par Microsoft
  - c) Enregistrer l'appareil pour le compte du Client à l'aide des informations client fournies au moment de la commande
  - d) Signaler les systèmes endommagés à la livraison (Dead on Arrival, DOA) ou les équipements arrivant physiquement endommagés au Client à traiter via les processus de garantie
- Effectuer les processus Dell Ready Image suivants :
  - a) Utiliser une image conçue par Dell (en usine), Windows OEM Professionnel, 64 bits, Dell Ready Image de Windows, présélectionnée par le client en fonction des choix fournis par Dell
  - b) Déballer, mettre sous tension et connecter les systèmes matériels (PC) du Client à l'environnement de déploiement via une connexion Ethernet filaire
  - c) Déployer l'image conçue par Dell sur les appareils à l'aide d'un processus de création d'images qui applique, de manière dynamique, des pilotes spécifiques au périphérique à l'image, quel que soit le fabricant de périphériques Windows, au moment de la création d'images. Dell n'est pas responsable des problèmes de configuration de la sécurité des pilotes pour les périphériques non Dell
- Effectuer les tâches suivantes pour le Service de préprovisionnement pour Windows Autopilot, lorsqu'il est inclus dans la demande de service du Client :
  - a) Fournir l'environnement de provisionnement physique, y compris l'espace, l'alimentation, l'éclairage, le banc, le système de commutation réseau et l'infrastructure de mise en rack dans le LCH
  - b) Déballer, mettre sous tension et connecter des appareils à l'environnement de déploiement via une connexion Ethernet filaire
  - c) Lancer Microsoft Windows Autopilot pour le processus de préprovisionnement
  - d) Une fois le processus de préprovisionnement terminé, remballer l'appareil provisionné et l'expédier à l'adresse désignée par le Client dans la demande de service de l'appareil
  - e) En cas d'échec du processus de préprovisionnement, traiter les problèmes en procédant comme suit :
    - i) Lorsque ces problèmes sont solubles par Dell, Dell les traitera (par exemple, réseau, environnement)

- ii) S'ils nécessitent l'intervention du Client, les faire remonter au Client et les retravailler si nécessaire
- f) Fournir des rapports hebdomadaires sur les conditions d'erreur ayant une incidence sur le débit de l'installation LCH, et
- g) Dans le cas d'une erreur de Windows Autopilot pour le processus de préprovisionnement des déploiements qui oblige le Client à implémenter un correctif approprié, Dell en informera le Client. L'impact sur le service résultant de défaillances non solubles par Dell peut retarder la capacité de Dell à atteindre les objectifs de niveau de service. Dell ne sera pas responsable de ces retards
- Planifier les activités sur la base d'une prévision de volume de six (6) mois fournie au moins une fois par mois, ou comme convenu d'un commun accord au cours de la transition, et
- La capacité d'exécution des commandes sera calculée en fonction des volumes d'appareils prévus par le Client et de la capacité de la solution de déploiement du Client. Le calcul prendra en compte le temps moyen de déploiement par appareil et le nombre maximal d'appareils pouvant être déployés simultanément

### **Responsabilités du Client (préprovisionnement Windows Autopilot)**

- Avant la Mise en œuvre du Service, le Client devra :
  - a) Fournir une solution de déploiement opérationnelle qui sera vérifiée comme étant compatible et fonctionnelle en collaboration avec Dell
  - b) Fournir une définition de typologie d'utilisateurs pour le matériel dans un format spécifié par le fournisseur
  - c) Résoudre les éléments d'action fournis par Dell suite aux activités de validation du déploiement, et
  - d) Fournir l'autorisation/le consentement de Dell pour accorder des autorisations, par client Azure, afin d'enregistrer des appareils en son nom
- Au cours de la Transition ou à la suite du contrôle des modifications, participer à la validation par étapes via les actions suivantes :
  - a) Commander au moins un modèle de chaque appareil (PC) à préparer par Dell
  - b) Lancer des tests internes sur les étapes qui en résultent en fonction des critères spécifiés par le Client
  - c) Fournir des commentaires à Dell, et
  - d) Répéter les tests sur les tentatives suivantes jusqu'à la réussite
- Conserver le support des licences Azure applicables pour la prise en charge d'Autopilot et son utilisation par le Service
- Attribuer des packages d'application Intune à des groupes pour le provisionnement
- Activer l'option Windows Autopilot pour les déploiements de préprovisionnement, tels que définis par Microsoft et Dell
- Création de packages d'application Intune
- Effectuer des demandes de service à partir du système de gestion des services du Client (par exemple, ServiceNow) via Dell IOP. Ces demandes de service comprendront :
  - a) Les informations de commande du client, y compris le numéro de modèle, le numéro SI, l'adresse du client, les coordonnées et les informations d'expédition. Le Client sera responsable de tous les coûts, efforts et autres pertes supplémentaires encourus par Dell pour l'équipement livré à une adresse incorrecte fournie par le Client

- b) Les instructions de travail de configuration et/ou les caractéristiques techniques, et
- c) L'ID de balise de groupe
- Pour les processus Windows Ready Image, le Client devra :
  - a) Confirmer la version de Windows Professionnel à utiliser
  - b) Accepter les points de transition pour la migration de chaque version Windows vers la version suivante tout en respectant le calendrier de mise à jour et de support de Dell
  - c) Sélectionner une image conçue par Dell (en usine), Windows OEM Professionnel, 64 bits, Dell Ready Image de Windows, présélectionnée par le client en fonction des choix fournis par Dell
  - d) Configurer Autopilot pour déployer des packs de langue si nécessaire
- Accorder l'autorisation à l'OEM Dell pour l'enregistrement de Windows Autopilot, conformément au processus de consentement du client Microsoft Windows Autopilot pour l'autorisation OEM
  - a) Accepter le contrat et l'autorisation OEM lorsque vous y êtes invité par Dell
  - b) Fournir à Dell le nom de domaine Azure AD du Client
  - c) Fournir à Dell l'ID de Client Azure AD (également appelé ID d'annuaire)
  - d) Effectuer les activités ci-dessus pour chaque client Microsoft Azure AD
- Fournir des prévisions en continu pour un maximum de quatre combinaisons d'étiquettes de groupe Autopilot et de typologies d'utilisateurs matérielles à des fins de préenregistrement, au moins une semaine avant la réception des demandes prioritaires
- Fournir tous les services requis pour prendre en charge Windows Autopilot pour le préprovisionnement des Services de déploiement, y compris, mais sans s'y limiter :
  - a) Octroi de licence Azure Active Directory Premium (P1 minimum) aux utilisateurs recevant des Appareils
  - b) Octroi de licence Intune aux utilisateurs recevant des Appareils
- Commandez des appareils avec Windows Pro OEM Ready Image
- Commandez des périphériques qui incluent une puce TPM 2.0 physique avec prise en charge d'attestation de l'Appareil
- Attribuer automatiquement un profil à chaque ID d'Appareil Autopilot enregistré par Dell au client Intune du Client
- Autoriser la fonctionnalité de provisionnement Autopilot en dehors de l'environnement sur site
- Valider les modifications apportées au système d'exploitation au cours du processus de provisionnement du Client et après le déploiement sur le site du Client par les outils de gestion du Client
- Résoudre les problèmes rencontrés au cours du processus de préprovisionnement des déploiements de Windows Autopilot dans les meilleurs délais, afin de minimiser les interruptions de la fonctionnalité de provisionnement
- Automatiser tous les profils Autopilot et les affectations de l'utilisateur final afin que toutes les activités puissent être effectuées en une seule session par Dell
- Fournir à Dell des projections précises du volume d'appareil pris en charge en fonction des typologies d'utilisateurs et étiquettes de groupe Autopilot, au moins une fois par mois ou comme convenu mutuellement pendant la Transition
- Fournir une notification avancée des pics de volume connus
- Le Client est tenu de fournir des solutions de déploiement distinctes et des instructions de travail, le cas échéant, pour le matériel des Actifs éligibles non basé sur Windows

- Le Client doit défendre, indemniser et exempter Dell de toute responsabilité face à toute réclamation ou action découlant d'une instruction du Client concernant la configuration des Actifs éligibles à l'aide de la connexion sécurisée et du service de préprovisionnement pour Windows Autopilot, ou tout manquement du Client à se conformer aux termes, conditions et responsabilités énoncés dans la présente Description du service. Le Client reconnaît et accepte par la présente que la société Dell est autorisée à prendre toutes les mesures raisonnables permettant de protéger les équipements physiques ou tout autre aspect de l'environnement informatique de Dell et/ou d'une tierce partie qui pourraient être concernés par un risque à la sécurité introduit par le Client dans les équipements physiques ou les environnements informatiques de Dell ou de cette tierce partie.

### BIOS simple

Les services de personnalisation BIOS du service de configuration offrent la possibilité d'appliquer manuellement les paramètres standard BIOS (Basic Input/Output Settings) aux Actifs éligibles.

#### **Responsabilités du Client (BIOS simple)**

Avant de soumettre chaque paramètre BIOS à Dell, le Client doit :

- Fournir les paramètres et/ou le contenu BIOS avec les instructions de travail associées
- S'accorder sur le niveau de détails/d'instructions à fournir lors de la préqualification avec Dell

### Réétiquetage des actifs

#### **Responsabilités de Dell (réétiquetage des Actifs)**

- Dell ajoutera un indicateur visuel ou une étiquette sur les Actifs éligibles reçus sur le hub afin d'identifier les différentes configurations matérielles en fonction des typologies d'utilisateurs définies lors de la transition.
- Dans le cas où un numéro d'inventaire est illisible, Dell LCH remplace l'étiquette d'origine sur l'Actif éligible par une étiquette de remplacement de petite ou moyenne taille (statique) en noir et blanc, conformément aux spécifications convenues entre Dell et le Client.

### Hardware Asset Management Service (en option)

Ce Service peut être sélectionné par le Client en tant que module complémentaire en option.

#### **Ensemble d'outils de Gestion de parc informatique**

#### **Responsabilités de Dell (ensemble d'outils de Gestion de parc informatique)**

- Fournir une implémentation hébergée dans le Cloud pour l'ensemble d'outils AMDB
- Assurer la gestion et la maintenance continues de l'infrastructure AMDB, y compris le matériel, le système d'exploitation, la sauvegarde SQL et IIS, la gestion de la sécurité, l'antivirus et l'IDS
- Implémenter une instance unique de l'ensemble d'outils AMDB, configurée selon les besoins convenus du Client qui seront limités par les fonctionnalités actuelles disponibles dans l'ensemble d'outils
- Maintenir le temps d'activité, la disponibilité, la maintenance régulière, le support technique, le dépannage et les mises à niveau des outils limités à ceux requis par Dell

- Configurer tous les workflows et intégrations d'API obligatoires avec une source unique de vérité fournie par le Client, telle que Microsoft Intune, Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) ou Workspace ONE, et sans s'y limiter, aux fonctionnalités de téléchargement de données en masse, aux règles métier, aux champs d'actifs supplémentaires et aux statuts.

### **Responsabilités du client (ensemble d'outils de Gestion de parc informatique)**

- Fournir les directives et les détails des processus afin que Dell comprenne les exigences pour configurer l'ensemble d'outils AMDB selon les besoins du Client
- Fournir un (1) ou plusieurs comptes de messagerie, permettant à l'ensemble d'outils AMDB d'envoyer des e-mails aux Utilisateurs finaux, aux responsables et aux points de contact au sein des communautés informatiques et commerciales du Client
- Fournir un accès à l'ensemble d'outils de découverte électronique du Client et à la surveillance des actifs sur le réseau du Client à l'aide d'AD, de SCCM, du réseau ou de Workspace ONE du Client
- Intégrer des rapports de gestion des systèmes de découverte avec AMDB
- Le Client a la responsabilité de fournir à Dell des informations de base sur les collaborateurs (par exemple, nom et adresse e-mail) et de maintenir la qualité de ces données.

### **Gestion des actifs matériels**

Dell implémentera l'ensemble d'outils AMDB et établira des processus et des ressources en personnel pour assurer la gestion de parc informatique et la gestion du cycle de vie des Actifs éligibles du Client.

### **Responsabilités de Dell (gestion des actifs matériels)**

- Intégrer les Actifs éligibles du Client et les informations de base sur le collaborateur (par exemple, nom et adresse e-mail) dans Dell AMDB pour prendre en charge les processus de gestion de parc informatique pendant la Transition
- Intégrer aux politiques du Client les processus de gestion de parc informatique Dell suivants lors de la Transition pour les Actifs éligibles
  - a) Mise au rebut ou réutilisation des actifs
  - b) Actifs par utilisateur
  - c) Délai de restitution des actifs remplacés
  - d) Intégration des collaborateurs
  - e) Séparation des collaborateurs
  - f) Politiques de sécurité et mises à jour
- Surveiller et créer des rapports sur la conformité des utilisateurs finaux aux politiques et procédures définies par le Client pour les Actifs éligibles
  - a) Mise au rebut ou réutilisation des actifs
  - b) Actifs par utilisateur
  - c) Délai de restitution des actifs remplacés
  - d) Politiques de sécurité et mises à jour
- Dell collaborera avec le Client pour créer des indicateurs à des fins de création de rapport
- Prendre en charge les audits périodiques (pas plus d'un par trimestre) du matériel de gestion de parc informatique afin de valider les données dans Dell AMDB et d'identifier les mesures correctives nécessaires par le biais de l'analyse des données et de la création de rapport

- en utilisant une taille d'échantillon de 5 % si le nombre d'Actifs éligibles est de 10 000 ou moins, ou
- en utilisant une taille d'échantillon de 2 % si le nombre d'Actifs éligibles est supérieur à 10 000
- Avant la Mise en œuvre du Service, rapprocher la référence des Actifs éligibles fournie par le Client avec les données de découverte électronique existantes
- Intégrer les données fournies par le Client dans le système d'actifs établi à partir des sources suivantes : RH, Achats Dell, Finances, Contrat de location longue durée, Mise au rebut et Système de découverte
- Implémenter des règles métier basées sur les pratiques d'excellence de l'IAITAM pour les Actifs éligibles en consultation avec le Client pendant la transition
- Assister à des réunions pour soutenir les fonctions de gestion de parc informatique et les livrables tels que définis dans la présente Description du service
- Maintenir l'état des Actifs éligibles tels qu'ils sont signalés par le biais d'un échange automatisé de données pour les activités IMAC ; surveiller et corriger tout problème d'intégration de données ou de système ITAM causé par les intégrations Dell
- Mettre à jour ou corriger manuellement les enregistrements d'Actifs éligibles dans AMDB en raison de problèmes d'intégration de données ou de système
- Identifier les potentiels actifs perdus/volés parmi les Actifs éligibles
- Associer les Actifs éligibles aux utilisateurs, codes comptables, contrats de location longue durée et garanties si fournis par le Client ou inclus dans les champs de données intégrés à partir de l'outil de découverte
- Fournir une création de rapport sur la gestion de parc informatique qui :
  - a) est axée sur l'exhaustivité et l'exactitude des données ;
  - b) conduit à une meilleure connaissance du site et à un résultat plus efficace ;
  - c) est définie lors de la phase de transition en tant que source de données Client et Dell.
- Gérer les données des contrats et des contrats de support dans AMDB avec les Actifs éligibles et les numéros de série. Doit inclure les dates de début et de fin du trimestre
- Fournir l'assurance qualité (QA) de la gestion de parc informatique pour les processus sous contrôle direct de Dell
- Prendre en charge les initiatives d'amélioration des services dans le cadre du service de gestion des Actifs informatiques.

#### **Responsabilités du Client (gestion des actifs matériels)**

- Fournir un inventaire matériel de référence des Actifs éligibles
- Fournir l'accès à des sources de données et l'intégration des données issues des sources de données avec AMDB pour fournir des jeux de données initiaux et des jeux de données mis à jour selon un calendrier prédéterminé qui inclut des informations sur les Actifs éligibles, l'utilisateur, le site et l'application à partir des sources de données suivantes :
  - a) inventaire physique ;
  - b) divers outils de découverte tels qu'InTune, SCCM et Workspace One ;
  - c) données d'achat ;
  - d) données financières ;
  - e) contrats ;

- f) informations sur le site ;
- g) données sur les personnes de la base de données RH ;
- h) structure de l'organisation ;
- i) IMAC – Installs, Moves, Adds and Changes (installe, déplace, ajoute et modifie) ;
- j) données de location ;
- k) ITSM ;
  - I. AMDB ;
  - II. CMDB ;
- l) renseignements sur la mise au rebut ;
- m) profils de typologies d'utilisateurs (groupe intelligent).

Les données ci-dessus ne seront obtenues qu'à partir des systèmes sources et d'aucune autre source, y compris les données ITSM

- Fournir les informations et les détails requis par Dell pour permettre la configuration d'AMDB, y compris, mais sans s'y limiter, les directives et processus du Client
- Conserver les données dans le catalogue d'achat et la page Web appropriés, tels que, mais sans s'y limiter, les modèles matériels et les images
- Définir les exigences relatives aux fournisseurs tiers, aux clients, à la sécurité et aux audits annuels
- Définir, configurer et gérer l'ensemble des processus, workflows, approbations et vues internes de l'outil ITSM du Client
- Collaborer avec Dell sur la définition des règles commerciales pour les Actifs éligibles
- Fournir des contrats et contrats de support avec les numéros de série des Actifs éligibles Doit inclure les dates de début et de fin du trimestre
- Fournir un accès aux experts du Client pour soutenir l'implémentation et le programme ITAM
- Fournir les politiques actuelles liées à ITAM, y compris, mais sans s'y limiter, la politique relative aux nouveaux arrivants et aux départs, les normes matérielles et logicielles et l'accès administrateur local
- Communiquer avec Dell avant toute modification apportée aux RH, aux informations d'achat, aux contrats de location longue durée, à la mise au rebut, à la gestion des systèmes (données de découverte) ou à toute autre donnée fournie par un système ou un rapport ayant un impact sur la précision des données AMDB. Les changements doivent être soumis et évalués via le Processus de gestion des changements
- Fournir une liste mensuelle des Actifs éligibles à exclure du suivi
- Fournir une liste mensuelle des Actifs éligibles hors réseau à suivre
- Communiquer à Dell les modifications concernant les normes matérielles pour les Actifs éligibles
- Fournir une liste des sites commerciaux et des entités commerciales pris en charge applicables pour les Actifs éligibles

## Facturation

Le Service fournit des options de paiement mensuel ou initial au Client. Si le Client achète le service Dell Lifecycle Hub avec le droit en POS, veuillez consulter le Tableau 4. Les conditions suivantes s'appliquent à la facturation des abonnements :

- Le Bon de commande définira le champ d'application convenu du Service, la durée du contrat de 3 ou 4 ans, le nombre d'Actifs éligibles, l'option de service de configuration, les pays concernés et le taux unitaire.

- À la fin de la Transition et de l'acceptation du Service, le Client sera facturé en fonction du nombre total d'Actifs éligibles facturables par mois à terme échu
- Le Client peut augmenter le nombre total d'Actifs éligibles facturables. Ces actifs supplémentaires seront associés aux actifs managés que possède actuellement le Client pour devenir le nouveau « Nombre total d'Actifs éligibles facturables »
- Le Client sera facturé à terme échu, tous les mois, pour le Nombre total d'Actifs éligibles facturables managés à la fin du mois calendaire
- Pour les États-Unis, à aucun moment un client ne peut réduire le nombre total d'Actifs facturables éligibles à un montant inférieur à 5 000 unités
- Pour la zone EMEA, à aucun moment un client ne peut réduire le nombre total d'actifs facturables éligibles à un montant inférieur à 1 000 unités pour un pays
- Pour la zone APJC, à aucun moment un Client ne peut réduire le nombre total d'Actifs facturables éligibles à un montant inférieur à 2 500 unités pour un pays
- Le client reçoit une seule facture. Pour la zone EMEA, le client sera facturé par la division locale Dell du pays du Client
- Le Client ne peut pas annuler ou résilier le Service à tout moment pour des raisons pratiques
- Les taxes appliquées à la facture seront basées sur l'emplacement LCH

### Objectifs de niveau de service

Dell mesure ses performances de réponse et de résolution par rapport aux objectifs de niveau de service ci-dessous.

Tableau 3 :

Indicateur de performance	Définition	Objectif
Délai d'expédition du kit Nouveau collaborateur*	Après réception de la demande de service, il faut du temps pour l'expédition à partir du site LCH	24 à 48 h
Délai d'expédition de l'actualisation des appareils*	Après réception de la demande de service, il faut du temps pour l'expédition à partir du site LCH	24 à 48 h
Temps d'expédition pour un échange d'unité complète*	Après réception de la demande de service, il faut du temps pour l'expédition à partir du site LCH	Jour ouvré suivant
Collaborateur quittant la société*	Après réception de la demande de service, il faut du temps pour l'expédition à partir du site LCH	24 à 48 h
Niveau d'inventaire	Maintenir un niveau d'inventaire optimal pour répondre à la demande des clients	60 à 90 jours

\* Dell fournira les Services pendant les heures de bureau normales, généralement de 8 h à 17 h sur le site d'exécution, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés locaux.

## Service LCH Dell acheté en point de vente (« POS ») pour les nouveaux ordinateurs de bureau ou ordinateurs portables Dell

Si le Client achète le Dell Lifecycle Hub Service en point de vente, les conditions ci-dessous s'appliquent :

Tableau 4 :

Conditions préalables pour le POS	Au début du service, le premier bon de commande pour les nouveaux ordinateurs de bureau ou ordinateurs portables Dell doit contenir au moins 1 500 unités individuelles.
Actifs éligibles	Dans le cadre du droit en POS, le ou les « Actifs éligibles » du Client comprennent uniquement les actifs sérialisés de marque Dell, les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables, les tablettes et les écrans de marque Dell ou non, achetés avec ce service LCH en POS.
Actifs non éligibles	Aux fins du droit en POS, les « Avoirs non éligibles » du Client incluent tous les actifs du Client qui ne sont pas achetés avec ce service LCH en POS.
Gestion des droits	Dell peut fournir une liste des Actifs non éligibles, non retirés immédiatement, à inclure en tant qu'Actifs éligibles, et le Client sera facturé à l'avance pour l'intégralité de la durée du contrat de garantie ou de support en cours sur le nouvel Actif éligible par incréments de 1 an, 2 ans, 3 ans ou 4 ans, sous réserve de la présente Description du service.
Facturation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour le droit en POS, le Client doit payer à l'avance toute la durée du Service pour les Actifs éligibles</li> <li>• Le Bon de commande indiquera le champ d'application du Service, la durée du contrat de 3 ou 4 ans, le nombre d'Actifs éligibles, l'option de service de configuration et les pays concernés.</li> </ul>

### Hypothèses

Le Service repose sur les hypothèses suivantes :

- Toutes les informations communiquées par le Client concernant les exigences techniques et l'architecture de son site sont exactes.
- Le client dispose d'un logiciel ITSM ou d'un outil de création de tickets pour que ses utilisateurs envoient la demande à Dell pour exécution.
- Tous les Actifs éligibles équipés de batteries ont des puissances nominales inférieures à 100 wattheures.

## Glossaire

Tableau 5

Terme	Description
LCH	Lifecycle Hub
IOP	Integration Orchestration Platform
WMS	Warehouse Management System
DFS	Dell Financial Services
EOL	Fin de vie (End of Life)
AOS	Mise en œuvre du Service (Assumption of Service)
CDE	Customer Delivery Executive
IAITAM	International Association of IT Asset Management

## Définitions

Le « Contenu client » désigne toute séquence de tâches, données, image ou tout autre contenu ou information du Client.

Les « Actifs éligibles » comprennent les actifs sérialisés, notamment les ordinateurs de bureau, les ordinateurs portables, les tablettes et les écrans de marque Dell ou non, tels que définis dans la liste du matériel couvert, fournie à Dell par le Client et dans le champ d'application du service LCH. Pour les Clients qui ont acheté le droit en POS, veuillez vous reporter au Tableau 4 ci-dessus pour connaître la définition applicable des « Actifs éligibles ».

« POS » désigne l'achat du Service Lifecycle Hub avec de nouveaux ordinateurs de bureau ou ordinateurs portables Dell en point de vente.

« Actif éligible facturable » désigne les actifs sérialisés (à l'exception des écrans) qui ont été déployés ou précédemment déployés dans l'environnement du Client et les clients seront facturés pour le service LCH sur ces actifs.

« Actif éligible en fin de vie » signifie que l'actif n'est plus couvert par la garantie ou ne bénéficie plus de services de support, sauf mention contraire lors de la transition par le Client et Dell.

Les « Objectifs de niveau de service » ou « SLO » définissent le service attendu entre Dell et le Client. Aucun crédit de niveau de service n'est disponible pour les objectifs de niveau de service.

Une « Demande de service » désigne une demande émanant d'un utilisateur ou du représentant autorisé d'un utilisateur, qui déclenche une action de service convenue dans le cadre normal de la prestation de service.

Le « Matériel pris en charge » désigne l'équipement répertorié parfois dans le système de gestion de la configuration et situé sur les sites pris en charge.

Les « Logiciels tiers » désignent les packages logiciels ou composants développés et/ou distribués par une personne ou une organisation qui n'est pas une partie dans le présent contrat.

Le terme « Tiers » désigne tout individu, entreprise individuelle, partenariat, société, entité, association non incorporée, syndicat non constitué, organisation non incorporée, confiance, personne morale, autorité gouvernementale ou organisme de réglementation, qui n'est pas une Partie ou un Affilié d'une Partie.

Le « Plan des étapes clés de la transformation » désigne les étapes clés avec les critères d'acceptation requis pour parvenir à une exécution rapide des services de transformation.

La « Période de transformation » désigne le délai entre la Date d'entrée en vigueur et la Mise en œuvre des Services au cours de laquelle les Parties exécutent les Services de transformation.

Le « Transition Manager » désigne le responsable individuel chargé spécifiquement de s'assurer que toutes les activités de transition sont terminées et que le Fournisseur est prêt à fournir des services comme convenu à la date de Mise en œuvre des Services.

Le « Plan des étapes clés de la transition » désigne les étapes clés avec les critères d'acceptation requis pour parvenir à une exécution rapide des Services de transition.

Les « Étapes clés de la transition » désigne les étapes clés et/ou les Livrables critiques, liés aux obligations du Fournisseur à exécuter certains Services de transition à certaines dates conformément au Plan des étapes clés de la transition. Chaque Étape clé de la transition doit avoir des critères d'acceptation lorsque cela est indiqué.

La « Période de transition » désigne le délai entre la Date d'entrée en vigueur et la Mise en œuvre des Services au cours de laquelle les Parties exécutent les Services de transition.

La « Transition » ou les « Services de transition » désignent les fonctions, livrables, activités et services nécessaires pour que le Fournisseur migre les Services concernés du Client vers le Fournisseur.

Les « Actifs non éligibles » incluent tous les actifs sérialisés, y compris les ordinateurs de bureau, ordinateurs portables, tablettes et écrans de marque Dell ou non, qui ne sont pas des Actifs éligibles.

## Responsabilités générales du Client

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

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

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

**Obligations sur site.** Lorsque les Services nécessitent une intervention sur site, le Client doit fournir gratuitement à Dell un accès libre, sécurisé et suffisant à ses installations et à son environnement, y compris un espace de travail suffisamment grand, un accès au réseau électrique, des équipements de protection (si nécessaires) 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.** Le Client effectuera une sauvegarde complète de toutes les données existantes et de tous les logiciels et programmes se trouvant 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. La société Dell ne pourra être tenue de restaurer ni de réinstaller tout programme ou donnée.

Sauf disposition contraire de la législation locale en vigueur, LA SOCIÉTÉ DELL NE PEUT ÊTRE TENUE AUCUNEMENT RESPONSABLE DE :

- DE VOS INFORMATIONS CONFIDENTIELLES, PROPRIÉTAIRES OU PERSONNELLES, QUELLES QU'ELLES SOIENT ;
- LA PERTE OU L'ALTÉRATION DE DONNÉES, PROGRAMMES OU LOGICIELS ;
- LA PERTE OU DE L'ENDOMMAGEMENT DE SUPPORTS AMOVIBLES ;
- L'INCAPACITÉ À UTILISER UN SYSTÈME OU RÉSEAU ; ET/OU
- DE TOUT ACTE OU TOUTE OMISSION, Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE, DE LA PART DE DELL OU D'UN PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS.

**Garanties tierces.** Les présents Services peuvent nécessiter l'accès de Dell à des matériels ou à des logiciels provenant de tierces parties. Les garanties de certains fabricants peuvent être annulées si Dell ou toute entité autre que le fabricant intervient sur lesdits composants matériels ou logiciels. Il incombe au Client de vérifier que 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 à ces garanties tierces ou liée à l'impact que les Services peuvent avoir sur ces garanties.

**Données exclues.** Les « Données exclues » font référence aux éléments suivants : (i) données classifiées, selon la liste des munitions des États-Unis (y compris les logiciels et les données techniques) ; ou les deux ; (ii) articles, services et données techniques connexes désignés en tant qu'articles de défense et services de défense ; (iii) données publiées ITAR (International Traffic in Arms Regulations) ; et (iv) informations personnellement identifiables soumises à des exigences de sécurité accrues en raison des règles ou pratiques internes du Client, des normes de l'industrie ou de la loi. Le Client reconnaît que le Service n'est pas conçu pour traiter ni stocker de Données exclues, ni pour être utilisé avec elles. Vous êtes seul responsable d'analyser les données qui seront fournies à Dell et auxquelles Dell aura accès afin de garantir que celles-ci ne contiennent pas de Données exclues.

## Dispositions additionnelles

Le Service peut être exécuté en dehors du pays où se situent le Client et/ou Dell. Occasionnellement, et conformément aux termes du Contrat passé entre Dell et le Client, Dell peut modifier le lieu de prestation des Services et/ou les parties effectuant le Service (sous réserve, toutefois, que Dell demeure responsable de la prestation du Service auprès du Client). Si une quelconque supposition volumétrique de Dell ou du Client utilisée pour déterminer l'ampleur d'un projet de service Connected Configuration est déterminée comme étant matériellement en dehors des exigences réelles permettant d'effectuer la prestation du Service (y compris les volumes d'unités prévus par le Client, le temps moyen de déploiement par unité, le nombre maximal d'unités pouvant être déployées simultanément à l'aide de la solution de déploiement du Client, et/ou des facteurs liés à la configuration nécessitant plus de temps pour la tâche), Dell est en droit de modifier le tarif et la capacité d'exécution pour tenir compte de ces changements. Le Client reconnaît et consent à être responsable du traitement des données et en charge de l'exportation de toute donnée se trouvant sur un équipement matériel, disque physique, toute machine virtuelle hébergée ou un autre composant fourni par lui-même à Dell (« solution de déploiement du Client »), dans tout logiciel de gestion des systèmes utilisé par lui-même en lien avec les Services (les « Logiciels du Client ») ou le « Contenu Client », le cas échéant, et selon la définition qui est faite des données par chaque pays/entité, notamment l'Union européenne (UE), et à ce que la société Dell soit le sous-traitant des données pour le compte du présent Client dans le cadre de la prestation des Services. Le Client reconnaît et accepte qu'il est responsable du respect des législations applicables en matière de confidentialité des données en vigueur en tant que responsable du traitement des données et de l'exportation des données, et que Dell est responsable du respect des législations applicables en matière de confidentialité des données en vigueur en tant que sous-traitant des données. Le Client indemniserà Dell pour toute violation de ses obligations en ce qui concerne le respect des législations applicables en matière de confidentialité des données en vigueur et pour tout manquement à remplir ses obligations conformément aux dispositions applicables exposées dans le Contrat du Client lors de l'achat du ou des Systèmes Dell pris en charge et de la souscription au ou aux Services. Dell n'a aucune obligation de fournir le ou les Services et peut les résilier en cas de violation par le Client de ses obligations dans le cadre du Contrat de ce dernier. En outre, la société Dell ne peut être tenue responsable d'aucun dommage découlant d'une violation par le Client. Par ailleurs, le Client peut s'exposer à des frais et coûts supplémentaires pour toute perte ou tout dommage matériels ou temporels, subis par Dell ou ses prestataires de services. Le Client informera immédiatement Dell et travaillera de bonne foi avec Dell pour résoudre toute question connexe en cas de déchéance, de défaut, de 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.

En cas de problèmes ou d'erreurs causés par le Client empêchant Dell d'exécuter le service dans l'environnement sur site dans les délais impartis, Dell se coordonnera avec le Client pour expédier lesdites unités « en l'état » à partir du point de défaillance ou à partir d'une séquence de tâches simplifiée avant le point de défaillance. Les clients recevant des unités « en l'état » doivent savoir que la responsabilité de l'achèvement de la configuration des unités sera effectuée par le Client et au sein de son environnement. Des retards sur les commandes futures peuvent se produire sans confirmation de la résolution de la panne à Dell.

### **Services exclus (Connected Configuration dédiée)**

Création par Dell de Contenu 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 de support ou de maintenance Dell soit entretenue par Dell conformément au dit contrat

Services de migration des données

Le développement de toute propriété intellectuelle créée spécifiquement à l'intention exclusive du Client

Prévisionnement des données des actifs du système des Actifs éligibles

Résolution des problèmes ou défaillances de la solution de déploiement du Client

Toute activité autre que celles spécifiquement énoncées dans la présente Description du service

La présente Description du service ne confère au Client aucune autre garantie que celles prévues par les dispositions de son contrat-cadre de services ou de son Contrat, selon le cas.

**Conditions générales des Services**

La présente Description du service est conclue entre vous, le Client (« vous » ou le « Client »), et l'entité légale mentionnée sur votre Bon de commande pour l'achat du présent Service (« l'Entité légale Dell »). La prestation du présent Service est soumise à un contrat principal de services distinct, conclu entre le Client et l'entité légale Dell qui autorise expressément la vente du Service. En l'absence d'un tel contrat autorisant expressément ce Service, 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 qui correspond 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 de Services	
	Clients achetant les Services directement	Clients achetant les Services auprès d'un revendeur agréé
États-Unis	<a href="https://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Canada	<a href="https://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (anglais) <a href="https://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (français canadien)	<a href="https://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (anglais) <a href="https://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (français canadien)

<p>Amérique latine et Caraïbes</p>	<p>Conditions générales de vente locales en ligne sur le site Web spécifique au pays sur <a href="https://Dell.com">Dell.com</a> ou <a href="https://Dell.com/service-descriptions/global">Dell.com/service-descriptions/global</a>.*</p>	<p>Les Descriptions de Services et autres documents associés aux services de l'Entité légale Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et l'Entité légale Dell ; ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans tout autre document de service de l'Entité légale Dell s'entend, dans ce contexte, comme une référence à vous-même, alors que toute référence à l'Entité légale Dell s'entend uniquement comme une référence à l'Entité légale Dell en tant que prestataire de services fournissant le Service au nom de votre revendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec l'Entité légale Dell dans le cadre du Service décrit dans le présent document. Pour éviter tout malentendu, les conditions de paiement ou autres clauses contractuelles qui, par leur nature, s'appliquent uniquement directement entre un acheteur et un revendeur, ne s'appliquent pas à vous et seront celles convenues entre votre revendeur et vous-même.</p>
<p>Asie-Pacifique et Japon</p>	<p>Site Web local <a href="https://Dell.com">Dell.com</a> spécifique au pays ou <a href="https://Dell.com/service-descriptions/global">Dell.com/service-descriptions/global</a>.*</p>	<p>Les Descriptions de Service et les autres documents associés aux services Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et l'Entité légale Dell ; ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans tout autre document de service de l'Entité légale Dell s'entend, dans ce contexte, comme une référence à vous-même, alors que toute référence à l'Entité légale Dell s'entend uniquement comme une référence à l'Entité légale Dell en tant que prestataire de services fournissant le Service au nom de votre revendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec l'Entité légale Dell dans le cadre du Service décrit dans le présent document. Pour éviter tout malentendu, les conditions de paiement ou autres clauses contractuelles qui, par leur nature, s'appliquent uniquement directement entre un acheteur et un revendeur, ne s'appliquent pas à vous et seront celles convenues entre votre revendeur et vous-même.</p>

Asie-Pacifique : Hong Kong	<a href="https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&amp;l=zh&amp;s=corp&amp;cs=hkcorp1">https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&amp;l=zh&amp;s=corp&amp;cs=hkcorp1</a>	<p>Les Descriptions de service et les autres documents associés aux services Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et l'Entité légale Dell ; ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans tout autre document de service de l'Entité légale Dell s'entend, dans ce contexte, comme une référence à vous-même, alors que toute référence à l'Entité légale Dell s'entend uniquement comme une référence à l'Entité légale Dell en tant que prestataire de services fournissant le Service au nom de votre revendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec l'Entité légale Dell dans le cadre du Service décrit dans le présent document. Pour éviter tout malentendu, les conditions de paiement ou autres clauses contractuelles qui, par leur nature, s'appliquent uniquement directement entre un acheteur et un revendeur, ne s'appliquent pas à vous et seront celles convenues entre votre revendeur et vous-même.</p>
Europe, Moyen-Orient et Afrique	<p>Site Web local <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> spécifique par pays ou <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a>*.</p> <p>En outre, les Clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL correspondant à leur pays ci-dessous :</p> <p>France : <a href="https://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Allemagne : <a href="https://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Royaume-Uni : <a href="https://www.dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>Les Descriptions de service et les autres documents associés aux services Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et l'Entité légale Dell ; ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans tout autre document de service de l'Entité légale Dell s'entend, dans ce contexte, comme une référence à vous-même, alors que toute référence à l'Entité légale Dell s'entend uniquement comme une référence à l'Entité légale Dell en tant que prestataire de services fournissant le Service au nom de votre revendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec l'Entité légale Dell dans le cadre du Service décrit dans le présent document. Pour éviter tout malentendu, les conditions de paiement ou autres clauses contractuelles qui, par leur nature, s'appliquent uniquement directement entre un acheteur et un revendeur, ne s'appliquent pas à vous et seront celles convenues entre votre revendeur et vous-même.</p>

\* Les clients peuvent accéder à leur site Web local [Dell.com](https://www.dell.com) en accédant simplement à [Dell.com](https://www.dell.com) à partir d'un ordinateur connecté à Internet depuis leur zone géographique, ou en choisissant l'option de sélection d'une zone géographique ou d'un pays sur le site Dell, à l'adresse [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](https://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 soit soumis à la Description du Service alors en vigueur, disponible sur le site [Dell.com/servicedescriptions/global](http://Dell.com/servicedescriptions/global).

Confidentialité : Dell traitera toutes les informations personnelles recueillies dans le cadre de cette 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.

En cas de conflit entre les termes de l'un des documents constitutifs du présent Contrat, les documents prévaudront dans l'ordre suivant : (i) la présente Description du service ; (ii) le Contrat ; (iii) le bon de commande. Les conditions qui prévalent seront interprétées aussi étroitement que possible pour résoudre le différend tout en préservant autant que possible les conditions ne faisant pas l'objet d'un différend, y compris en préservant les dispositions ne faisant pas l'objet d'un différend qui sont contenues dans le même paragraphe, la même section ou sous-section.

En commandant les Services, en bénéficiant de 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 Web Dell.com ou DellEMC.com lors de votre achat, ou dans l'une des interfaces Internet ou logicielles Dell Technologies, 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 société 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.

## Avis sur la collecte et l'utilisation des données

Cet Avis (« Avis ») explique comment [Dell Technologies et son groupe de sociétés](#), pour le compte de lui-même ou pour un tiers ou pour ses filiales directes et indirectes (« Dell »), collecte, utilise et partage vos données lorsque vous utilisez un logiciel Dell. Nous collectons et utilisons certains types de données, décrits ci-dessous, pour personnaliser votre expérience avec les produits Dell, optimiser notre support et améliorer nos produits, solutions et services (« solutions Dell »).

**Informations que nous collectons déjà.** Nous pouvons collecter automatiquement des informations de comportement et d'utilisation sur votre façon d'utiliser, d'accéder ou d'interagir avec les solutions Dell. Ces informations peuvent ne pas révéler directement votre identité, mais elles peuvent contenir des identifiants uniques et d'autres informations sur l'appareil spécifique que vous utilisez, telles que le numéro de série, le modèle du matériel, la version du système d'exploitation, les paramètres matériels et les pannes du système, les applications installées, leurs paramètres et leur utilisation, et/ou leur adresse (MAC), et d'autres données qui peuvent identifier votre appareil ou système de manière unique.

Nous pouvons également collecter des informations sur la façon dont votre système ou appareil a interagi avec les solutions Dell, comme des informations statistiques, des indicateurs de connexion réseau et de routage, ou dans le cas du Service Dell Managed Detection and Response, des informations relatives aux événements de sécurité. Dans certains cas, les informations recueillies peuvent identifier directement ou indirectement un utilisateur final et lier une personne à certains comportements en ligne dans la mesure où cela est nécessaire dans le cadre de cet Avis.

Afin de prendre en charge ces activités, vous acceptez d'accorder à Dell une licence limitée et non exclusive pour utiliser vos données pour exécuter le Service. Vous acceptez également d'octroyer à Dell une licence limitée, non exclusive, perpétuelle, mondiale et irrévocable pour utiliser et traiter les données liées aux événements de sécurité pendant et après la Période de validité du Service afin de développer, d'optimiser et/ou d'améliorer le Service et les solutions Dell que nous proposons et fournissons à nos Clients. La société Dell n'est pas tenue de renvoyer ou de supprimer des données liées à des événements de sécurité lors de la cessation de contrat du Service pour quelque motif que ce soit.

*[Le logiciel Dell peut consolider tout ou partie des informations mentionnées ci-dessus dans des fichiers logs de données transmis à Dell lorsqu'une connexion Internet est établie.]*

**Transferts de données.** Les données décrites dans cet Avis peuvent être transférées hors de votre pays, par exemple, vers les États-Unis, l'UE, le Japon, y compris vers des sites d'hébergement tiers. Nous prenons toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données que nous transférons.

**Conservation de vos données.** Nous conserverons vos données personnelles, selon les besoins, en rapport avec les objectifs décrits dans cet Avis, et conformément aux politiques de rétention de Dell et à la législation en vigueur. Comme indiqué dans cet Avis, les données collectées par Dell sont conservées conformément aux politiques de rétention de Dell et à la législation en vigueur.

## Conditions supplémentaires

**1. Période de validité.** Le nombre de systèmes, de licences, d'installations, de déploiements, de points de terminaison gérés ou d'utilisateurs finaux pour lesquels le Client a acheté un ou plusieurs services, le tarif ou le prix, ainsi que la Période de validité applicable pour chaque Service figurent sur le bon de commande du client. Sauf accord contraire écrit conclu entre le Client et Dell, les achats des Services en vertu de la présente Description du service sont réservés au seul usage interne du Client et ne doivent pas être utilisés à des fins de revente ni dans le cadre d'un bureau de services.

## 2. Informations supplémentaires importantes

- **Report.** Dès lors que l'exécution du présent Service a été planifiée, toute modification du calendrier doit avoir lieu au moins huit (8) jours calendaires avant la date programmée. À partir de sept (7) jours avant la date programmée, des frais de report sont appliqués, ne dépassant pas vingt-cinq pour cent (25 %) du prix du Service. Tout report du service sera confirmé par le Client au moins huit (8) jours avant le début du Service.
- **Paiement du matériel acheté lors de la souscription aux Services.** Sauf accord écrit contraire, le paiement du matériel n'est en aucune façon conditionné par les performances ou la prestation des Services achetés avec ledit matériel.
- **Limites commercialement raisonnables du Champ d'application du Service.** Dell peut refuser d'effectuer la prestation du Service si, de son avis commercialement raisonnable, 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 d'exécution causés par des événements échappant à son contrôle, notamment un manquement du Client vis-à-vis de ses propres obligations énoncées dans la présente Description du service.

- **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 managés, 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 de la présente Description du service.

**3. Cession et sous-traitance.** Dell se réserve le droit de sous-traiter ce Service et/ou de céder cette Description du service à des prestataires de services tiers qualifiés afin qu'ils exécutent le Service pour le compte de Dell.

**4. Annulation.** 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 :

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

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.

**5. Restrictions géographiques et délocalisation.** Le présent Service n'est pas disponible partout. Les options du Service (niveaux de service, horaires du support technique et temps d'intervention sur site) varient selon les régions et ne sont pas forcément disponibles dans la zone géographique du Client. Contactez votre agent commercial pour en savoir plus.

2023 Dell Inc. Tous droits réservés. Des marques et désignations commerciales peuvent apparaître dans le présent document en référence aux entités revendiquant la propriété de ces marques et désignations commerciales ou à leurs produits. Un exemplaire imprimé des conditions générales de vente de Dell est également disponible sur demande.