

Description du service

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

Introduction

Ce document et ses annexes (la « description du service ») décrivent les caractéristiques du service pour le Basic Deployment for Client, ProDeploy for Client et ProDeploy Plus for Client, (individuellement un « service » et collectivement les « services »). Ensemble, les services comprennent la solution ProDeploy Client Suite (« ProDeploy Suite ») de Dell.

Dell EMC Services (« Dell ») est heureuse de vous proposer ces services comme décrits dans la présente description du service. Votre soumission, votre bon de commande ou toute autre forme de facture ou de document d'attestation (selon le cas, le « bon de commande ») comprendra le nom du ou des services, ainsi que les options de service que vous avez achetées. Pour toute assistance ou une copie de votre contrat de service, veuillez communiquer avec le soutien technique de Dell ou votre représentant commercial.

Champ d'application de votre entente de services

Chaque échelon de service de la solution ProDeploy Suite comporte également une annexe correspondante à la fin de cette description du service qui décrit de façon détaillée les caractéristiques du service applicable. Notez que toutes les caractéristiques du service Basic Deployment sont aussi mises à la disposition des clients (comme définies ci-dessous) qui achètent ProDeploy, et toutes les caractéristiques des services Basic Deployment et ProDeploy sont mises à la disposition des clients qui achètent ProDeploy Plus. Exemples de caractéristiques des services :

- **Basic Deployment Service** : imagerie statique ou dynamique, configuration des paramètres du BIOS, application des étiquettes d'inventaire sur les produits pris en charge (comme définie ci-dessous) et rapports d'inventaire (comme décrits en détail à l'Annexe A aux présentes);
- **ProDeploy Service** : imagerie statique ou dynamique, installation sur place, élaboration d'un plan de mise en œuvre par un ingénieur de déploiement Dell et documentation du produit avec orientation sur le produit et énoncé des tâches (« transfert de connaissances ») (comme décrits en détail à l'Annexe B aux présentes);
- **ProDeploy Plus Service** : Connected Configuration, migration des données, service de nettoyage des données, engagement du TSM par ProSupport Plus, soutien post-déploiement de 30 jours et crédits de formation (comme décrits en détail à l'Annexe C aux présentes).
- **Tous les services** : comprennent également une personne-ressource unique pour la gestion du projet de déploiement (« gestionnaire de projet ») et un accès au portail libre-service TechDirect.

Activités préalables au déploiement

Dell et le client doivent compléter toutes les activités nécessaires indiquées dans la présente description du service à titre de responsabilités du client pour le service qui peuvent être exécutées avant le début du déploiement du ou des service(s). Ces activités permettront de valider les hypothèses, exigences, procédures et responsabilités décrites dans la présente description du service. Dans le cas où une



hypothèse, exigence, procédure ou responsabilité est jugée incorrecte, le prix et/ou le champ d'application du ou des service(s) peuvent être modifiés pour refléter l'environnement de fonctionnement réel.

Accès au portail libre-service TechDirect

Les clients qui achètent un niveau de la solution ProDeploy for Client Suite ont accès au portail libre-service TechDirect.

À partir du portail, en fonction du service acheté, les clients peuvent exécuter plusieurs tâches associées à leur déploiement, pouvant inclure notamment ce qui suit :

- Spécification des détails de la configuration comme les paramètres du BIOS et les étiquettes d'inventaire.
- Fourniture des adresses de déploiement et révision sur place des instructions de travail.
- Création de profils réutilisables combinant les paramètres de configuration et les détails de l'installation sur place.
- Fourniture des spécifications de nettoyage des données pour le projet et surveillance de la performance de la suppression à distance des anciennes ressources, et
- Téléversement et téléchargement des outils et documents clés.

TechDirect va conserver les spécifications détaillées de tous les déploiements ProDeploy et sur le portail libre-service TechDirect, les clients vont réviser, confirmer et approuver toutes les spécifications relatives au déploiement correspondant aux services achetés et utilisés par le client. L'utilisation par le client du portail libre-service TechDirect sera assujettie à l'acceptation par le client des conditions d'utilisation du portail libre-service TechDirect correspondant à la soumission par le client du matériel relativement aux services achetés et utilisés par le client, y compris, notamment, l'obligation du client de réviser, de reconnaître et d'approuver les spécifications des produits pris en charge accessibles sur le portail libre-service TechDirect, et les conditions d'utilisation concernant les dénis de responsabilité par Dell et/ou la présomption de responsabilité par le client pour tous les aspects de l'utilisation par le client du portail libre-service TechDirect que le client accepte en vertu des conditions d'utilisation présentées au client sur le portail libre-service TechDirect.

Responsabilités du client

Le gestionnaire de programme du client va travailler avec le gestionnaire de programme de Dell et les représentants désignés pour soutenir les activités avant et pendant l'exécution du ou des services correspondants. Ces responsabilités peuvent inclure notamment ce qui suit :

- Fourniture des exigences et des données techniques nécessaires pour exécuter le ou les service(s) dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la soumission des commandes.
- Affectation d'un coordonnateur de site pour chaque site du client où un déploiement sur place de services surviendra.
- Vérification que toutes les ressources nécessaires du client sont disponibles pour la durée du programme, y compris les contacts techniques.
- Coordination de la planification de toutes les ressources nécessaires pour le ou les services.
- Maintenir de la communication pour éviter les conflits de planification.
- Fourniture par le client à Dell d'un accès aux installations et aux systèmes au besoin pour exécuter le ou les services.
- Fourniture de la documentation d'acceptation des spécifications et du matériel d'acceptation du site une fois le ou les services correspondants exécutés, le cas échéant.



Autorité pour accorder l'accès. Le client garantit qu'il a obtenu les autorisations adéquates pour que Dell et lui-même puissent accéder au(x) produit(s) pris en charge, aux données qu'ils contiennent et à tous leurs composants matériels et logiciels, dans le but d'assurer le ou les services. Si le client n'a pas encore la permission, c'est à lui de l'obtenir, à ses frais, avant de demander à Dell d'effectuer le ou les présents services.

Coopération avec l'analyste au téléphone et le technicien sur place. Le client coopérera avec les analystes et techniciens de Dell par téléphone ou sur place et suivra les instructions de ces derniers. L'expérience démontre que la plupart des problèmes et erreurs du système peuvent être rectifiés par téléphone grâce à une étroite collaboration entre l'utilisateur et l'analyste ou le technicien.

Obligations sur place. Lorsque le ou les services nécessitent une intervention sur place, le client fournira (sans coût supplémentaire pour Dell) un accès libre, sécurisé et suffisant à ses installations et aux produits pris en charge, notamment un espace de travail suffisamment grand, l'électricité et une ligne téléphonique locale. Il fournira également un écran, une souris (ou un dispositif de pointage) et un clavier (sans coût supplémentaire pour Dell), si le système ne disposait pas de ces éléments.

Sauvegarde des données; suppression des données confidentielles. Le client s'engage à sauvegarder l'ensemble des données, logiciels et programmes existants sur tous les systèmes concernés avant et pendant la prestation de ce service. Le client est tenu d'effectuer périodiquement des copies de sauvegarde des données stockées sur tous les systèmes concernés, afin d'éviter d'éventuelles pannes, modifications ou pertes de données. Il incombe en outre au client de retirer toutes les informations confidentielles, exclusives ou personnelles et tous les supports amovibles tels que cartes SIM, CD ou cartes PC, qu'un technicien sur place fournisse son assistance ou non. **DELL NE PEUT PAS ÊTRE TENUE RESPONSABLE :**

- DE VOS DONNÉES CONFIDENTIELLES, EXCLUSIVES OU PERSONNELLES.
- DE LA PERTE OU DE LA CORRUPTION DE DONNÉES, DE PROGRAMMES OU DE LOGICIELS.
- DES SUPPORTS DE DONNÉES ENDOMMAGÉS OU PERDUS.
- DES FRAIS DE MESSAGERIE VOCALE OU DE DONNÉES FACTURÉS FAUTE D'AVOIR RETIRÉ TOUTES LES CARTES SIM OU AUTRES SUPPORTS AMOVIBLES DES PRODUITS PRIS EN CHARGE RETOURNÉS À DELL.
- DE LA PERTE D'UTILISATION D'UN SYSTÈME OU D'UN RÉSEAU.
- DE TOUT ACTE OU DE TOUTE OMISSION, Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE, DE DELL OU D'UN FOURNISSEUR DE SERVICES TIERS.

Dell ne pourra pas être tenue responsable de la restauration ou de la réinstallation de programmes ou de données une fois le ou les services exécutés. Les clients qui achètent ProDeploy Plus et utilisent les services de migration des données doivent sauvegarder leurs données ou prendre les mesures appropriées pour éviter tout risque de perte de données. Lors du retour de l'ensemble ou d'une partie d'un produit pris en charge, le client n'inclura que le produit ou la partie du produit pris en charge demandée par le technicien au téléphone.

Garanties de tiers. Ce ou ces services peuvent exiger que Dell accède à du matériel et à des logiciels qui n'ont pas été fabriqués par Dell. Les garanties de certains fabricants peuvent être annulées si Dell ou toute personne autre que le fabricant d'origine effectue des modifications sur le matériel ou les logiciels. Le client a la responsabilité de s'assurer que l'exécution du ou des services de Dell n'aura pas d'effet sur ces garanties ou, le cas échéant, que les effets sur ces garanties seront acceptables pour le client. Dell ne peut pas être tenue responsable des garanties de tiers ni de tout effet que le ou les services de Dell pourraient avoir sur ces garanties. **DELL NE PEUT ÊTRE TENUE RESPONSABLE DES GARANTIES DE TIERS OU DE TOUT EFFET QUE LE OU LES SERVICES DE DELL POURRAIENT AVOIR SUR CES GARANTIES.**



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

Produits tiers. Les « produits tiers » désignent le matériel, les pièces, les logiciels ou autres éléments tangibles ou non tangibles (fournis par le client à Dell ou obtenus par Dell selon les directives du client) utilisés par Dell dans le cadre du ou des services. Le client garantit à Dell qu'il a obtenu les licences, consentements, attestations réglementaires ou autorisations requis par la présente pour accorder à Dell et aux partenaires de Dell, comme décrits ci-dessus, y compris leurs sous-traitants et employés respectifs, le droit et la licence d'accès, de copie, de distribution, d'utilisation et/ou de modification (y compris la création d'œuvres dérivées) et/ou l'installation des produits tiers sans transgresser ou violer les droits de propriété et de licence (y compris les brevets et droits d'auteur) des fournisseurs ou propriétaires de ces produits tiers. Le client accepte d'assumer toute responsabilité quant aux exigences relatives aux licences logicielles. Le technicien Dell du client va « accepter » les ententes électroniques au nom du client faisant partie du processus d'installation à moins d'un avis contraire par écrit du client. À MOINS D'UNE STIPULATION PAR ÉCRIT ENTRE LE CLIENT ET DELL, DELL DÉCLINE PAR LA PRÉSENTE TOUTE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, CONCERNANT LES PRODUITS TIERS. Les produits tiers sont exclusivement assujettis aux conditions d'utilisation entre le tiers et le client. DELL DÉCLINE PAR LA PRÉSENTE TOUTE RESPONSABILITÉ À L'ÉGARD DE TOUT EFFET QUE PEUT AVOIR LE OU LES SERVICES SUR LES GARANTIES DES PRODUITS TIERS. Dans les limites autorisées par la loi locale applicable, Dell ne doit pas être tenue responsable des produits tiers et le client doit exclusivement s'adresser au fournisseur tiers pour les dommages ou responsabilités concernant la fourniture de ces produits tiers.

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

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



pour fournir le ou les services, le client accepte par la présente de fournir à Dell, sans frais, toute l'aide raisonnable requise par Dell pour obtenir une telle licence d'exportation.

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

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

Il est fortement recommandé au client de se connecter par le biais du service Dell Online First Article (OFA) (la disponibilité de l'OFA varie selon les régions) pour l'inspection et l'approbation en fonction du ou des services achetés. Le client accepte un processus de révision de la configuration de 2 jours ouvrables lors de l'utilisation du service Online First Article; les clients auront des authentifiants sécurisés de connexion qui expireront le deuxième jour à 23:59, heure locale du client. S'assurer d'aviser Dell si vous demandez d'utiliser le service Dell Online First Article pour approuver votre configuration.

Une fois l'inspection de l'OFA terminée, il est également recommandé au client de commander une plateforme de révision d'échantillon pour l'inspection afin d'approuver sa configuration (« plateforme de révision client »), et d'utiliser la plateforme de révision client pour inspecter et approuver le fonctionnement du ou des services comme conçus et requis par le client. Si le client décide de ne pas acheter de plateforme de révision client, les versions d'applications discordantes, conflits avec le gestionnaire de périphérique ou autres problèmes de performance avec vos services de configuration se produiront probablement sur tous les produits pris en charge envoyés par Dell. La prestation continue par Dell des services et/ou le traitement de vos commandes groupées conformément aux modalités de cette description du service, toute entente-cadre de services pertinente ou bon de commande Dell doit dégager Dell de toute responsabilité pour les problèmes qui auraient été raisonnablement évités en commandant et en validant vos services de configuration sur une plateforme de révision client.

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



Conditions générales des services de Dell

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

Emplacement géographique du client	Conditions générales applicables à votre achat auprès de Dell EMC Services	
	Clients achetant des services de Dell EMC Services directement auprès de Dell	Clients achetant des services de Dell EMC Services auprès d'un revendeur autorisé
États-Unis	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Canada	www.dell.ca/terms (anglais) www.dell.ca/conditions (français-canadien)	www.dell.ca/terms (anglais) www.dell.ca/conditions (français-canadien)
Amérique latine et Caraïbes	Site Web local propre au pays www.dell.com ou www.dell.com/service-descriptions/global .*	Site Web local propre au pays www.dell.com ou www.dell.com/service-descriptions/global .*
Asie-Pacifique-Japon	Site Web local propre au pays www.dell.com ou www.dell.com/service-descriptions/global .*	Les descriptions de services et autres documents de service de Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas une entente entre vous et Dell, et servent uniquement à décrire le contenu des services que vous achetez auprès de votre vendeur, vos obligations à titre de bénéficiaire de service et les limites du service. Par conséquent, toute référence au « client » dans la présente description du service et dans tout document de service de Dell doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à Dell doit être comprise comme une référence à Dell comme fournisseur de services au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell en lien avec les services décrits dans la présente. Pour éviter toute ambiguïté, toute condition de paiement ou autre condition contractuelle qui, par sa nature, concerne strictement un acheteur et un vendeur, ne s'appliquera pas à vous et sera définie conformément à l'entente conclue entre vous et votre vendeur.
Europe, Moyen-Orient et Afrique (EMOA)	Site Web local propre au pays www.dell.com ou www.dell.com/service-descriptions/global .* De plus, les clients situés en France, en Allemagne et au R.-U. peuvent sélectionner l'URL applicable suivante : France : www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Allemagne : www.dell.de/Geschaeftsbedingungen R.-U. : www.dell.co.uk/terms	Les descriptions de services et autres documents de service de Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas une entente entre vous et Dell, et servent uniquement à décrire le contenu des services que vous achetez auprès de votre vendeur, vos obligations à titre de bénéficiaire de service et les limites du service. Par conséquent, toute référence au « client » dans la présente description du service et dans tout document de service de Dell doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à Dell doit être comprise comme une référence à Dell comme fournisseur de services au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell en lien avec les services décrits dans la présente. Pour éviter toute ambiguïté, toute condition de paiement ou autre condition contractuelle qui, par sa nature, concerne strictement un acheteur et un vendeur, ne s'appliquera pas à vous et sera définie conformément à l'entente conclue entre vous et votre vendeur.

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



Le client accepte qu'en renouvelant, en modifiant, en prolongeant la durée du service ou en continuant de l'utiliser au-delà de la durée de service initiale, le service sera assujéti à la description du service applicable à ce moment, que vous pouvez consulter à l'adresse www.dell.com/service-descriptions/global.

Dans la mesure où certaines modalités de cette description du service entrent en conflit avec certaines modalités de l'entente, les modalités de cette description du service prévalent, mais uniquement dans les limites du conflit spécifique, et ne seront pas considérées ou jugées comme remplaçant toutes les autres modalités de l'entente qui ne sont pas spécifiquement contredites par cette description du service.

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



Autres conditions générales applicables aux produits associés à l'installation et au déploiement

1. Produits pris en charge

Le présent service est proposé sur des produits pris en charge incluant certains systèmes Dell Precision™, OptiPlex™, les Notebooks Dell XPS™ et les systèmes Dell Latitude™, comme indiqué sur votre bon de commande (« produits pris en charge »). Veuillez communiquer avec votre représentant commercial pour obtenir une liste à jour des services offerts pour vos produits Dell ou d'une autre marque.

Chaque produit pris en charge comporte un numéro de série (le « numéro de service »). Une entente de service distincte doit être achetée par le client pour chaque produit pris en charge. Veuillez vous référer au numéro de service de votre produit pris en charge lorsque vous communiquez avec Dell pour obtenir ce service.

2. Renseignements supplémentaires importants

- A. Report de prestation ou annulation. UNE FOIS QU'UNE PRESTATION DE SERVICE EST PLANIFIÉE, TOUT CHANGEMENT À L'HORAIRE DOIT ÊTRE SIGNALÉ AU MOINS HUIT (8) JOURS AVANT LA DATE PRÉVUE. SI LE CLIENT REPORTE LA PRESTATION DE CE SERVICE DANS UN DÉLAI DE SEPT (7) JOURS OU MOINS AVANT LA DATE PRÉVUE, IL POURRAIT Y AVOIR DES FRAIS. LE CLIENT S'ENGAGE À CONFIRMER LE REPORT DE PRESTATION DU SERVICE AU MOINS HUIT (8) JOURS AVANT QU'IL NE DÉBUTE.
- B. Paiement du matériel acheté avec les services d'installation et de déploiement. Sauf accord écrit, le paiement du matériel ne dépendra en aucun cas de la performance ou de la prestation des services d'installation ou de déploiement achetés avec ledit matériel.
- C. Limites commerciales raisonnables du champ d'application du service. Dell peut refuser de fournir le service si, à son avis, la prestation du service constitue un risque déraisonnable pour Dell ou les fournisseurs de services de Dell, ou encore si les services demandés dépassent la portée des services offerts. Dell ne peut en aucun cas être tenue responsable des pannes ou des retards touchant les performances dont la cause serait indépendante de sa volonté, ce qui comprend le manquement du client à respecter ses obligations dans le cadre de la présente entente. Le service ne concerne que les utilisations pour lesquelles le produit pris en charge a été conçu.
- D. Services en option. Des services en option (notamment des services de soutien ponctuel, d'installation, de consultation, de gestion, professionnels, d'assistance ou de formation) peuvent être achetés auprès de Dell et varieront selon la région où se trouve le client. Des services en option peuvent exiger une entente distincte avec Dell. En cas d'absence d'une telle entente, les services en option sont fournis en vertu de la présente entente.
- E. Attribution. Dell peut attribuer ce service et/ou cette entente à des fournisseurs de services tiers admissibles.
- F. Annulation par Dell. Dell peut annuler ce service à tout moment, pendant la durée du contrat de service, pour l'un des motifs suivants :
 - Le client omet de payer le prix total de ce service conformément aux modalités de la facture.
 - Le client est injurieux, menaçant ou refuse de collaborer avec l'analyste de soutien ou le technicien sur place.
 - Le client ne respecte pas toutes les conditions stipulées dans cette entente.

Si Dell annule ce service, elle en informera le client par un avis d'annulation écrit à l'adresse figurant sur la facture du client. L'avis comportera le motif de l'annulation ainsi que sa date d'entrée en vigueur, à savoir un minimum de dix (10) jours à compter de la date d'envoi de l'avis d'annulation par Dell au client, à moins que la loi locale prévoie d'autres conditions d'annulation non modifiables par convention. Si Dell annule ce service en application du présent paragraphe, le client ne pourra réclamer aucun remboursement ni aucun droit payé ou dû à Dell.



- G. Limites géographiques et déménagement. Ce service est livré sur le/les site(s) indiqué(s) sur la facture du client. Ce service n'est pas offert dans toutes les régions. Les options de service, notamment les niveaux de service, les heures du soutien technique et les délais de prestation et la disponibilité sur place varieront selon l'emplacement géographique et certaines options peuvent ne pas être achetées dans la région du client, alors veuillez communiquer avec votre représentant commercial pour obtenir de plus amples détails à ce sujet. L'obligation de Dell de fournir les services pour transférer les produits pris en charge est assujettie à divers facteurs, incluant, sans s'y limiter, la disponibilité locale du service, des frais supplémentaires ainsi que l'inspection et la recertification des produits pris en charge transférés selon les tarifs du service de Dell alors en vigueur. Le service Online First Article n'est pas offert dans toutes les régions. L'étiquetage et les rapports d'inventaire sont également offerts sur certains périphériques (p. ex. : écrans, imprimantes, baies) à l'intérieur des Amériques, de l'Europe, du Moyen-Orient et de l'Afrique.
- H. Partenaires de Dell. Dell peut utiliser les services de sociétés affiliées et de sous-traitants pour la prestation du ou des services. Le ou les services peuvent être fournis à l'extérieur du pays dans lequel le client et/ou Dell sont situés. De temps à autre, Dell peut changer l'endroit où le ou les services sont fournis et/ou la partie qui offre le ou les services. Dell demeure toutefois responsable de la prestation du ou des services au client.
- I. Transfert de service. Le client ne peut pas transférer à un tiers son service de configuration ni tout autre droit qui lui est conféré en vertu de cette description du service.
- J. Le service expire six (6) mois après l'achat. SOUS RÉSERVE DE DISPOSITIONS CONTRAIRES DE LA LOI EN VIGUEUR, ET POUR LES CLIENTS QUI ACHÈTENT DES CRÉDITS DE FORMATION AVEC PROSUPPORT PLUS (VOIR CI-DESSOUS), VOUS POUVEZ UTILISER CE SERVICE UNE FOIS PENDANT LA PÉRIODE DE SIX (6) MOIS QUI SUIT LA DATE D'ACHAT INITIALE (« DATE D'EXPIRATION »). LA DATE D'ACHAT INITIALE EST DÉFINIE COMME LA PREMIÈRE DATE DE FACTURE DU SERVICE OU DE CONFIRMATION DE COMMANDE PAR DELL. L'OBLIGATION DE PRESTATION DU SERVICE PAR DELL SERA CONSIDÉRÉE COMME ÉTANT REMPLIE APRÈS LA DATE D'EXPIRATION MÊME SI VOUS N'UTILISEZ PAS LE SERVICE.

Si aucune description du service ou spécification d'offre n'est présentée ci-dessous, veuillez communiquer avec votre représentant commercial Dell local pour confirmer la disponibilité de ce service dans votre pays.



Annexe A

Service Basic Deployment

Imagerie statique

L'imagerie statique (le « service d'imagerie ») permet à un client de fournir à Dell un jeu d'applications logicielles et de paramètres connexes avec son système d'exploitation (« image »). Dell va ensuite charger l'image du client sur le ou les produits pris en charge.

Le client va compléter, valider et vérifier les exigences relatives à l'image et à la conformité pour l'exportation, le cas échéant, en soumettant ses spécifications par l'entremise de la page de téléversement des spécifications d'imagerie de Dell sur le portail libre-service TechDirect de Dell, ou par l'entremise d'un document de spécifications techniques à certains emplacements sur demande de Dell. Le client va accéder sur le portail libre-service TechDirect à la page de spécifications d'image Dell où le client doit fournir ce qui suit :

- Informations géographiques du client et
- Exigences d'image (p. ex., détails du système d'exploitation, détails de licence, etc.)

Une fois cette information fournie par le client, ce dernier va accéder à l'application de transfert de fichier disponible sur le portail libre-service TechDirect de Dell pour soumettre son image. Le client doit capturer l'image en format de fichier WIM à l'aide de l'outil « Gestion et maintenance des images de déploiement (Deployment Image Servicing and Management) » (DISM.exe) de Microsoft. L'outil DISM peut être téléchargé avec le Kit de déploiement et d'évaluation Windows (Windows Assessment and Deployment Kit (Windows ADK)) de Microsoft. Sinon, le client peut soumettre un format de fichier GHO ou GHS capturé par Symantec Ghost ou un ISO créé par SCCM ou MDT. Dell assume que la taille de l'image est inférieure à 20 gigaoctets, et les tailles d'images supérieures à 20 gigaoctets peuvent nécessiter des services supplémentaires ou différents offerts moyennant des frais supplémentaires.

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

LE CLIENT RECONNAÎT ET ACCEPTE QUE COMPTE TENU DE LA NATURE DE CE SERVICE D'IMAGERIE, L'OUTIL DE TÉLÉVERSEMENT D'IMAGE UTILISÉ POUR FOURNIR LE SERVICE D'IMAGERIE EST FOURNI « TEL QUEL » ET DELL NE DONNE AUCUNE GARANTIE CONCERNANT LES IMAGES DU CLIENT OU LEUR COMPTABILITÉ AVEC TOUT ENVIRONNEMENT. IL INCOMBE AU CLIENT DE VALIDER ET DE TESTER LES IMAGES. DELL



N'ACCEPTE AUCUNE RESPONSABILITÉ POUR LES DONNÉES PERDUES DU CLIENT, Y COMPRIS LES APPLICATIONS, FICHIERS, IMAGES ET PARAMÈTRES DE SYSTÈMES D'EXPLOITATION TÉLÉVERSÉS QUI POURRAIENT ÊTRE PERDUS DANS L'OUTIL. IL EST DE LA RESPONSABILITÉ DU CLIENT DE SAUVEGARDER TOUTE DONNÉE OU TOUT LOGICIEL AVANT LE TÉLÉVERSEMENT DANS L'OUTIL, ET LA SAUVEGARDE DE L'IMAGE DOIT AUSSI ÊTRE FAITE PAR LE CLIENT.

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

AUTRES RESPONSABILITÉS DU CLIENT POUR LE SERVICE D'IMAGERIE

- Permettre à Dell d'accéder aux informations, données et ressources internes et de les utiliser lorsque c'est raisonnablement nécessaire pour assurer la prestation du service d'imagerie.
- Fournir à Dell les droits d'administration locaux nécessaires pour exécuter le service d'imagerie et s'assurer que la connexion au domaine est activée.
- Fournir les ID de connexion, mots de passe, spécifications de domaine et paramètres personnels nécessaires pour exécuter le service d'imagerie pour chaque utilisateur final.
- Dans le cas où Dell rencontre des problèmes pour charger le logiciel fourni par le client, le client va communiquer avec les ressources d'aide appropriées pour que cette application termine l'installation.

Imagerie dynamique

L'imagerie dynamique (le « service d'imagerie ») permet au client de développer un jeu d'applications logicielles et de paramètres connexes avec son système d'exploitation (« image ») en lien avec son achat de nouveaux produits pris en charge.

L'imagerie dynamique permet au client de créer une image avec Dell ImageAssist. Dell va ensuite charger l'image du client sur le ou les produits pris en charge. L'image dynamique du client doit être créée par le client avec Dell ImageAssist. Dell ImageAssist permet au client de construire une image multi-plateforme unique qui fonctionne sur les produits pris en charge.

Le client va compléter, valider et vérifier les exigences relatives à l'image et à la conformité pour l'exportation, le cas échéant, en soumettant ses spécifications par l'entremise de la page des spécifications d'imagerie de Dell sur le portail libre-service TechDirect de Dell, ou par l'entremise d'un document de spécifications techniques à certains emplacements sur demande de Dell. Le client va accéder sur le portail libre-service TechDirect à la page de spécifications d'image Dell où le client doit fournir ce qui suit :

- Informations géographiques du client et
- Exigences d'image (p. ex., détails du système d'exploitation, détails de licence, etc.)

Une fois cette information fournie par le client, ce dernier va accéder à l'outil ImageAssist pour capturer son image. Après la capture de son image dans ImageAssist, le client va téléverser l'image à l'aide de l'application de transfert de fichier disponible sur le portail libre-service TechDirect de Dell. Dell assume que la taille de l'image est inférieure à 20 gigaoctets, et les tailles d'images supérieures à 20 gigaoctets peuvent nécessiter des services supplémentaires ou différents offerts moyennant des frais supplémentaires.



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

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

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

AUTRES RESPONSABILITÉS DU CLIENT POUR LE SERVICE D'IMAGERIE

- Permettre à Dell d'accéder aux informations, données et ressources internes et de les utiliser lorsque c'est raisonnablement nécessaire pour assurer la prestation du service d'imagerie.
- Fournir à Dell les droits d'administration locaux nécessaires pour exécuter le service d'imagerie et s'assurer que la connexion au domaine est activée.
- Fournir les ID de connexion, mots de passe, spécifications de domaine et paramètres personnels nécessaires pour exécuter le service d'imagerie pour chaque utilisateur final.
- Dans le cas où Dell rencontre des problèmes pour charger le logiciel fourni par le client, le client va communiquer avec les ressources d'aide appropriées pour que cette application termine l'installation.



Étiquetage d'inventaire

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

- Garantie de base – champs inclus : numéro de service, code du service express, numéro de commande, coordonnées du soutien de Dell
- ProSupport – champs inclus : numéro de service, code du service express, numéro de commande, coordonnées du soutien Dell ProSupport
- ProSupport Plus – champs inclus : numéro de service, code du service express, numéro de commande, coordonnées du soutien Dell ProSupport Plus
- Adresse MAC – champs inclus : numéro de service et adresse MAC
- Information du système – champs inclus : numéro de service, code du service express, modèle, date de fabrication, adresse MAC, vitesse du processeur, mémoire
- Détails de la commande – champs inclus : numéro de service, code du service express, numéro de commande, date de fabrication
- Étiquette personnalisée – Étiquette de taille limitée et options de champs pouvant être spécifiées par le client
- D'autres étiquettes préalablement configurées peuvent être offertes. Consultez votre gestionnaire d'engagement pour les détails.

Paramètres du BIOS

Personnalisation du BIOS

La personnalisation du BIOS est un moyen pratique et efficace pour le client de personnaliser les paramètres d'entrée-sortie de base (« BIOS ») standard de Dell sur de nouveaux produits pris en charge pendant leur fabrication.

Procédures de service et responsabilités de Dell

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

- Le client sélectionne les paramètres du BIOS disponibles par l'entremise de TechDirect ou travaille avec un gestionnaire d'engagement pour documenter et capturer ses exigences techniques dans le document des spécifications techniques.
- Le client valide l'exactitude et vérifie les exigences en les approuvant dans TechDirect.
- Dell développe des scripts pour permettre la configuration en usine des personnalisations du BIOS.
- Le processus de personnalisation du BIOS est testé au cours du processus de fabrication.

Responsabilités du client

- Tester et vérifier que les personnalisations du BIOS demandées s'exécutent conformément à ses exigences sur le produit pris en charge. **DELL NE SERA PAS RESPONSABLE DE LA PERTE OU DE LA RÉCUPÉRATION DES DONNÉES OU PROGRAMMES LIÉS AUX PARAMÈTRES PERSONNALISÉS DU BIOS.**
- Fournir toute l'aide raisonnable requise par Dell pour obtenir une licence d'exportation nécessaire à Dell pour la prestation du service.



Exigences du service :

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

Non inclus dans les services de paramètres du BIOS :

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

Rapports d'inventaire

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

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

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

Champs inclus dans le rapport d'inventaire : numéro de compte, étiquette d'inventaire (le cas échéant), description de la baie, style de baie, nom de la compagnie, nom de l'ordinateur, UC, adresse d'expédition 1, adresse d'expédition 2, adresse d'expédition 3, ville d'expédition, état d'expédition, code postal d'expédition, pays d'expédition, nom du client, numéro de client, numéro de service Dell, code du service express, taille du lecteur de disque dur, SE installé, adresse MAC 1, adresse MAC 2, adresse MAC 3, date de fabrication, mémoire, modèle, numéro de commande, numéro de BC, vitesse du processeur et date limite de livraison.



Annexe B

Service ProDeploy

Installation sur place

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

Évaluation du site

Dell va travailler avec le client pour recueillir l'information sur le site et la planification pour chaque site de déploiement du client et le client va fournir toute l'information nécessaire pour s'assurer que tous les détails essentiels spécifiques au site sont fournis à Dell avant le début de la prestation des services sur place. Dell va fournir les détails au fournisseur dans le cadre du plan de déploiement.

Plan et horaire de déploiement

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

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

L'horaire de déploiement va être distribué par le client aux utilisateurs finaux avant l'installation prévue de leur(s) produit(s) pris en charge. Le client va immédiatement aviser Dell de tout conflit afin de déterminer définitivement l'horaire avant la date d'installation prévue.

Caractéristiques du service d'installation sur place

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

- Sortir le nouveau produit pris en charge des boîtes d'expédition et inspecter les composants pour confirmer l'absence de dommages
- Déplacer le nouvel équipement de l'emplacement central vers le bureau de l'utilisateur final
- Organiser les composants et périphériques (p. ex., claviers, blocs d'alimentation et souris) du produit pris en charge pour le déploiement
- Brancher les câbles de chemin réseau certifiés et fournis par le client dans le nouveau produit pris en charge
- Brancher tous les cordons d'alimentation dans les sources électriques
- Brancher les câbles de chemin réseau dans les prises réseau existantes certifiées par le client
- Initialiser le nouveau produit pris en charge et vérifier la connexion réseau des appareils du client connectés au réseau
- Effectuer des jonctions de domaine de base par l'entremise de l'interface native de Windows
- Les ordinateurs peuvent être joints au conteneur Ordinateurs par défaut dans Active Directory sur demande
- Se connecter au nouveau produit pris en charge à l'aide de l'ID d'utilisateur et du mot de passe fournis par le client



- Le cas échéant, configurer l'adresse IP
- Lier les imprimantes réseau à chaque nouveau produit pris en charge
- Rebrancher et configurer les périphériques externes existants sur le produit pris en charge. Au besoin, Dell va charger les pilotes fournis par le client et va imprimer une page d'essai ou exécuter un simple test de fonctionnalité préalablement convenu

Désinstallation de l'ancien système (UC et écran)

- Débrancher les composants matériels, le câble réseau et le cordon d'alimentation du système du client remplacé par le produit pris en charge (« l'ancien système »).
- Placer les composants de l'ancien système dans des boîtes avec le matériel d'emballage provenant du nouveau produit pris en charge ou tout autre matériel fourni par le client
- Déplacer l'ancien système vers une zone de stockage sur place désignée par le client dans le bâtiment où a lieu le déploiement
- Déplacer toutes les boîtes, le matériel d'emballage et les débris vers une zone de dépôt située dans le bâtiment où les services de déploiement sont offerts et nettoyer adéquatement la zone d'installation pour qu'elle revienne à son état d'origine

Exigences du service

Les éléments suivants sont requis pour exécuter ce service :

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

Services exclus

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



Responsabilités du client

Le client est responsable de ce qui suit :

- Coordonner la planification de toutes les ressources nécessaires pour le service
- Affecter un coordonnateur de site à chaque site du client
- Fournir les exigences (p. ex. adresse(s) et heures d'installation possibles aux fins de la planification) et les données techniques nécessaires pour le service par l'évaluation du site
- Vérifier que toutes les ressources nécessaires du client sont disponibles pour la durée de l'installation sur place, y compris les contacts techniques
- Préparer toutes les zones de travail et les bureaux d'utilisateurs finaux pour l'installation sur place avant le début prévu de la prestation des services, y compris l'accès aux systèmes, aux périphériques externes, à l'électricité et à la connectivité réseau
- Avant l'arrivée sur place des techniciens, créer un compte de domaine et des objets informatiques (si nécessaire avant de joindre le PC au domaine), dans AD pour permettre au domaine de joindre avant la date prévue du déploiement.
- Fournir les identifiants de connexion du compte de domaine pour une utilisation sur place par le technicien avec les autorisations nécessaires pour joindre un ordinateur au conteneur Ordinateurs par défaut dans Active Directory
- Fournir l'accès à ses installations et systèmes au besoin pour fournir le service, y compris, notamment, des installations de stationnement adéquates, clés ou insignes nécessaires.
- Fournir un environnement de travail sécuritaire et l'équipement du bureau nécessaire
- En outre, pour toute installation sur place faite dans un bureau résidentiel, un adulte doit être présent en tout temps durant la prestation du service
- Fournir l'acceptation du site pour les services une fois l'installation terminée
- Fournir à Dell les droits d'administration locaux nécessaires pour exécuter le service
- Le client doit fournir l'accès à son installateur de l'outil de migration des données spécifique situé dans TechDirect.
- L'ancien système doit être disponible et complètement opérationnel pour tout service devant être effectué sur celui-ci

Autres modalités et conditions

- Un client qui occasionne des retards empêchant la prestation du service d'installation sur place avant l'arrivée ou en présence du technicien sur place peut se voir facturer des frais supplémentaires.
- Pour des raisons de sécurité, Dell ne va introduire aucun support externe/USB dans l'environnement du client. En cas de besoin pour accéder à l'installateur de l'outil de migration des données utilisé par Dell, le client doit fournir un support externe/USB.

Compagnon pour l'installation des applications

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



Lancement du projet

Le cas échéant, Dell travaillera de concert avec le client pour documenter et capturer les exigences techniques du client dans le formulaire de spécifications du processus technique par l'entremise du portail libre-service de TechDirect. Le cas échéant, le client valide l'exactitude et vérifie les exigences en révisant et en approuvant les spécifications dans le portail libre-service de Dell.

Achèvement du projet

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

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

Responsabilités du client

Le client est responsable de ce qui suit :

- Fournir le script, la clé USB ou le CD/DVD requis pour effectuer l'installation de l'application
- Créer, tester et vérifier que les paramètres des applications logicielles et du système d'exploitation s'exécutent conformément à ses besoins sur les plateformes matérielles qui seront achetées.
- Le cas échéant, valider l'exactitude et vérifier les exigences en révisant et en approuvant par l'entremise du portail libre-service TechDirect.
- Toutes les licences nécessaires, la quantité adéquate de supports d'installation et d'instructions concernant l'installation seront fournies aux techniciens Dell à leur arrivée.
- Le client possède toutes les licences et tous les droits d'utilisation nécessaires pour le logiciel qui est installé - Dell ne confirmera pas la conformité
- Dell peut optimiser le réseau du client pour être en mesure de fournir les services si cela est nécessaire pour l'installation de l'application
- Des sous-réseaux connectés à un commutateur Ethernet standard de 100 Mo base T et un rendement de 5 à 10 Mo/sec au bureau est disponible pour la charge de l'application.
- Les ordinateurs de table et les portables sont attachés à un réseau local et ont accès à Internet par l'entremise d'Internet Explorer 5.0 ou une version plus récente.
- L'infrastructure du réseau est stable à travers tous les sites du client.

Limites du service

Les systèmes d'exploitation des ordinateurs de table/portables sont Microsoft XP, Vista, Windows 7, or Window 8, Windows 10

Le système d'exploitation est préchargé ou déjà installé.

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

Doit être acheté conjointement avec ProDeploy ou ProDeploy Plus

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



Supplément pour l'élimination des emballages d'installation

Si un client achète le supplément d'élimination hors site des emballages, Dell éliminera les emballages et le matériel en plus de l'élimination du ou des systèmes remplacés (les « anciens systèmes ») et le nettoyage des aires de déploiement. Les services doivent être livrés conjointement avec les services d'installation sur place



Annexe C

Service ProDeploy Plus

Connected Configuration

Aperçu du service

Le service Dell Connected Configuration donne la capacité de placer une instance du logiciel de gestion des systèmes du client à l'intérieur des installations Dell. Par le biais d'une connexion Internet sécurisée (le « réseau privé virtuel » ou « RPV »), le client accède directement à un environnement hébergé dans les centres de configuration de Dell où il peut stocker et conserver la machine virtuelle de son logiciel de gestion des systèmes. Le client va aussi être à même de remplir les tâches de configuration qui, dans le cas contraire, ne pourraient être exécutées qu'une fois le ou les produits pris en charge (comme définis ci-dessous) présents sur son réseau après leur expédition par Dell à ce dernier.

Le service Connected Configuration fonctionne avec d'autres services dans la présente description du service et peut être mis en œuvre et/ou configuré avec le RPV. Le RPV sera disponible comme passerelle entre l'environnement client et l'environnement de production Fournisseur/Dell. Le client peut utiliser le RPV pour personnaliser davantage d'autres options du System Center Operations Manager, y compris, notamment, le chiffrement et d'autres fonctions d'accès et de sécurité, l'administration par rôle, la découverte d'Active Directory et d'un autre réseau, puis la configuration de sécurité et de bases de données. Le client doit défendre, indemniser et dégager Dell de toute responsabilité sur demande concernant toute réclamation ou action tierce résultant de toute directive du client concernant la configuration des produits pris en charge à l'aide du RPV et du service Connected Configuration, et (a) de l'incapacité du client à obtenir la licence appropriée, les droits de propriété intellectuelle ou autres autorisations, les attestations réglementaires ou approbations associées aux produits tiers, ainsi qu'au matériel ou aux logiciels dont l'installation ou l'intégration a été commandée ou demandée par le client dans le cadre du ou des services, ou (b) toutes représentations inexactes concernant l'existence d'une licence d'exportation ou toute allégation formulée à l'encontre de Dell en raison de la violation ou violation présumée par le client des lois, règlements et ordonnances sur l'exportation applicables. Le client reconnaît et accepte par la présente que Dell soit autorisée à prendre toutes les mesures raisonnables pour protéger les ressources physiques ou tout autre aspect de l'environnement de TI de Dell et/ou de tiers pouvant être affectés par une menace à la sécurité introduite par le client dans les ressources physiques ou environnements de TI de Dell ou de ces tiers.

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

Autres dispositions

Le service peut être fourni à l'extérieur du pays dans lequel le client et/ou Dell sont situés. De temps à autre, Dell peut changer l'endroit où le service est fourni et/ou la partie qui offre le service. Dell demeure toutefois responsable de la prestation du service au client. Si l'une des hypothèses volumétriques utilisées par Dell et le client pour définir le champ d'application d'un projet de service Connected Configuration est matériellement inférieure aux exigences réelles pour exécuter le service (y compris, le temps alloué à la tâche, les emplacements, la consommation du service et/ou les facteurs de



configuration et excluant les heures ou dépenses estimées), Dell peut ajuster le prix pour refléter ces changements.

Le client reconnaît et accepte qu'il est le contrôleur et l'exportateur des données contenues dans les lecteurs physiques ou autres composants fournis par lui à Dell (« matériel du client »), le logiciel de gestion des systèmes utilisé par le lui en lien avec les services (« logiciel du client ») ou son contenu (défini ci-dessous), le cas échéant, alors que les données peuvent être définies par chaque pays, y compris, notamment, l'Union européenne (UE), et que Dell est responsable du traitement des données pour le client en vertu des présentes dans son exécution des services. Le client reconnaît et accepte qu'il est responsable de respecter les lois applicables sur la confidentialité des données dans chaque pays, et à titre de contrôleur et d'exportateur de données, et que Dell est responsable de respecter les lois applicables sur la confidentialité des données dans chaque pays à titre de responsable du traitement des données. Aux fins du ou des services achetés dans l'UE, cette conformité doit être assurée par le client et Dell à la suite de l'adoption des clauses du modèle de l'UE décrites dans l'entente du client pour acheter le ou les produits pris en charge et le ou les services. Le client va indemniser Dell en cas de violation de ses obligations concernant le respect des lois applicables sur la confidentialité des données dans chaque pays et en cas de non-exécution de ses obligations conformément aux clauses du modèle de l'UE décrites dans l'entente du client pour acheter le ou les produits pris en charge et le ou les services, et Dell ne doit pas être tenue de fournir le ou les services ou être responsable des dommages résultant d'une telle violation par le client. Des frais et dépenses supplémentaires pourraient sinon être facturés au client pour tout temps ou matériel supplémentaire nécessaires, toute perte ou tout dommage subis par Dell ou ses fournisseurs. Le client va immédiatement aviser Dell et travailler avec Dell de bonne foi pour résoudre tout problème connexe en cas de déchéance, défaut, défektivité ou tout autre problème relatif à l'intégration des clauses du modèle de l'UE dans cette entente.

Services exclus

Les activités suivantes sont exclues du service :

- Création par Dell d'une séquence de tâches, d'images ou de tout autre contenu client (« contenu du client ») au nom du client.
- Soutien ou maintenance pour tout matériel physique ou logiciel du client par Dell pourvu néanmoins que ce matériel physique du client accompagné d'un contrat de maintenance ou de soutien technique actif de Dell soit entretenu par Dell conformément à un tel contrat de maintenance ou de soutien.
- Services de migration des données.
- Mise sur pied de toute propriété intellectuelle créée uniquement et spécifiquement pour le client.
- Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente description du service.

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

Responsabilités du client pour le service Connected Configuration

Les responsabilités du client suivantes sont une obligation lors de l'achat et de l'utilisation du service :

- Le client est responsable de toute la maintenance, de la sécurité, de la gestion, de la surveillance et du soutien pour son logiciel, et le client convient qu'un problème lié à la



maintenance ou au soutien en rapport avec son logiciel exemptera Dell de son obligation d'effectuer le service jusqu'à ce qu'un tel problème de soutien ou de maintenance soit résolu.

- Le client est responsable de gérer le processus de déploiement avec ce service et de s'assurer que le processus de déploiement peut être complété dans un délai de quatre (4) heures (présumant une vitesse de connexion au RPV de 5 Mo par seconde).
- Le client va conserver la machine virtuelle et le déploiement du système, le lecteur et le système d'exploitation aux versions les plus à jour, et va s'assurer que les plus gros fichiers sont mis à jour sur son environnement de gestion des systèmes hébergés chez Dell. Dell va travailler avec le client au besoin pour fournir des fenêtres de maintenance et une largeur de bande supplémentaire pour la promotion du contenu dans l'environnement de gestion des systèmes, au besoin. Le client doit miser sur l'environnement de gestion des systèmes hébergés pour les déploiements de systèmes client afin de minimiser le trafic réseau du RPV et réduire les temps de traitement du déploiement de systèmes.
- En aucun cas un contrat de maintenance de tierce partie du client ne permettra au client ou à une quelconque tierce partie d'accéder aux installations de Dell, physiquement ou virtuellement, sans la reconnaissance écrite préalable de Dell et l'acceptation d'un tel accès.
- Veuillez fournir des contacts techniques qui travailleront avec Dell à la configuration de la connectivité et au soutien continu.
- L'incapacité de la part du client à fournir un élément ou à effectuer l'une des tâches requises par ces responsabilités face au service Connected Configuration pourrait retarder ou empêcher Dell d'exécuter le service. Les modifications du client apportées aux spécifications de déploiement durant la prestation du service pourraient retarder ou empêcher Dell d'exécuter le service. Si le client a l'intention d'apporter des modifications aux spécifications de déploiement, ce dernier doit communiquer avec Dell afin de limiter l'interruption du service.



Migration des données

Aperçu du service

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

Caractéristiques du service de migration des données

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

Exigences du service

- Les services de migration des données doivent être assurés conjointement avec les services d'installation sur place.
- Les services de migration des données seront exécutés par Dell avec l'outil de migration des données et les ressources correspondantes sur le portail libre-service TechDirect de Dell.
- L'horaire des services de migration et d'installation doit être coordonné avec le même champ d'application que celui du projet et, lorsque possible, avec le même personnel Dell sur place.

Services exclus

- Transfert de plus de 100 Go de données.
- Migration des données avec des outils autres que ceux désignés par Dell pour la prestation du service par le personnel de Dell et le respect des obligations du client.
- La migration des données de ou vers des systèmes d'exploitation autres que Windows.
- Les profils d'utilisateurs pour les comptes locaux (pas dans un domaine) ne seront pas transférés.
- La migration des données pour des comptes d'utilisateurs vers d'autres domaines n'est pas prise en charge.
- Désinstallation ou réinstallation d'applications logicielles ou de produits existants.
- Récupération de données, y compris la reprise après sinistre.
- Répartition de la planification des services de migration et d'installation.
- Transfert d'applications ou scriptage pour l'installation d'applications au sein du système.
- L'outil ne va pas déplacer/copier les courriels (dans certains cas), les photos, les vidéos, la musique, ni Outlook® et ne va pas déplacer les applications ou logiciels.
- Activités associées à la configuration ou au dépannage de l'infrastructure du réseau.



- Activités autres que celles spécifiquement indiquées dans cette description du service de migration des données dans la présente Annexe C.

Responsabilités du client

Le client est responsable de ce qui suit :

- Configurer les exigences de migration des données avec le portail libre-service TechDirect de Dell.
- Se conformer aux responsabilités du client du service d'installation sur place (Annexe B).
- Si désiré, fournir un support externe/USB pour le transfert des données.
- Sur demande par Dell, donner au technicien un accès interne à l'installateur de l'outil de migration des données offert à partir du projet du client sur le portail libre-service TechDirect de Dell.
- La capacité de Dell d'offrir le service conformément au champ d'application et à l'horaire dépend de la rapidité du client dans la prise des décisions critiques, la fourniture des renseignements essentiels et la fourniture des approbations. Le client reconnaît être responsable de répondre en temps opportun aux demandes de Dell concernant les directives, renseignements, approbations ou décisions qui sont raisonnablement nécessaires pour la prestation du service par Dell.
- Le client va s'assurer de la communication entre lui et Dell, y compris des questions ou demandes liées au champ d'application. Le client va fournir au début du projet à Dell la liste des contacts clés qui collaboreront avec cette dernière. Les contacts seront responsables de la communication et de la gestion des livrables du projet avec Dell.
- Le client va garantir un accès au besoin aux points de contacts techniques et commerciaux pour les questions relatives au champ d'application du service. Les contacts clés vont participer à des réunions, prendre des décisions et fournir de l'information en temps opportun au besoin pour la prestation du service par Dell.
- Il incombe au client de remédier à tout défaut de l'environnement de matrice de stockage source, sauf dans le cas des plateformes de stockage prises en charge par Dell assorties d'une ou de plusieurs garanties de soutien valides.
- Le client est responsable de la configuration de la matrice de stockage source, sauf indication contraire figurant dans ce service.
- Le client est responsable de rétablir l'état de production des applications après la migration hors ligne.
- Le client est responsable de fermer les applications hôte/serveur avant le lancement de la migration des données hors ligne.
- L'ancien système doit être disponible et complètement opérationnel pour tout service devant être effectué sur celui-ci

Autres modalités et conditions

- Toute tentative raisonnable sera entreprise pour transférer les données du client, toutefois, si après plusieurs tentatives et pour des raisons hors du contrôle des techniciens, le transfert demeure infaisable, le service ne pourra alors pas être exécuté.
- Pour des raisons de sécurité, Dell ne va introduire aucun support externe/USB dans l'environnement du client. En cas de besoin (pour la migration des données ou l'installateur de l'outil de migration des données), le client doit fournir un support externe/USB.
- Le client reconnaît et accepte qu'il est le contrôleur des données contenues dans l'ancien système ou ailleurs dans son environnement qu'il demande d'inclure dans le champ d'application de ce service, alors que ces données peuvent être définies par chaque pays, y



compris, notamment, l'Union européenne (UE), et que Dell est responsable du traitement des données pour le client en vertu des présentes dans son exécution des services. Le client reconnaît et accepte qu'il est responsable de respecter les lois applicables sur la confidentialité des données dans chaque pays à titre de contrôleur des données et que Dell est responsable de respecter les lois applicables sur la confidentialité des données dans chaque pays à titre de responsable du traitement des données, à la suite de l'adoption des clauses du modèle de l'UE décrites dans l'entente du client pour acheter le ou les produits pris en charge et le ou les services. Le client va immédiatement aviser Dell et travailler avec Dell de bonne foi pour résoudre tout problème connexe s'il prend connaissance d'une déchéance, d'un défaut, d'une défectuosité ou de tout autre problème relatif à l'intégration des clauses du modèle de l'UE dans cette entente.



Service de nettoyage des données

Aperçu du service

Cette option de service offre aux clients, aux partenaires intermédiaires de Dell et aux clients finaux (« client(s) du service de nettoyage des données ») des partenaires intermédiaires de Dell la possibilité d'utiliser un service de nettoyage des données à distance par l'entremise d'une console centralisée associée à leur compte sur le portail libre-service TechDirect de Dell. Pour chaque nouveau système commandé, chaque client du service de nettoyage des données est admissible au nettoyage des données d'un système fonctionnel dans les 30 jours suivant l'installation. Un système peut être identifié par un numéro de service Dell ou par un numéro de série sur un système d'une autre marque. Les données de tous les lecteurs dans un système seront nettoyées à l'aide des méthodes alignées sur la directive SP 800-88r1 du NIST (National Institute of Standards).

Les partenaires de Dell qui créent et gèrent le service de nettoyage des données à distance pour leurs clients finaux auront la possibilité de coordonner cette activité à partir de leur compte TechDirect. Leurs clients finaux peuvent aussi y avoir accès comme le déterminent les autorisations de lecture/d'écriture configurées par les partenaires de Dell pour leurs clients finaux.

Configuration du projet/service

Les clients du service de nettoyage des données qui ont acheté l'offre ProDeploy for Client Plus et qui ont choisi d'utiliser le service de nettoyage des données à distance pourront consulter la console de nettoyage des données dans le portail libre-service TechDirect de Dell. Les clients du service de nettoyage des données qui choisissent d'utiliser le service devront fournir le nombre total de systèmes et le nombre total de lecteurs de disques durs qui doivent être nettoyés dans tous ces systèmes. Le gestionnaire de projet Dell va configurer le nombre d'utilisations du service de nettoyage des données dans le compte TechDirect du client.

Un identifiant unique sera généré pour le client et inclus dans un fichier de configuration avec le logiciel de l'agent de nettoyage des données. Ces fichiers logiciels seront inclus dans le service de migration Dell et installés par le ou les techniciens sur place sur chaque système du client visé par le nettoyage des données. Une connexion réseau active doit être présente pour le service de nettoyage des données à exécuter. Le logiciel de l'agent de nettoyage des données va s'installer automatiquement et un service Windows va tenter de se connecter au portail libre-service TechDirect. L'identifiant unique sera utilisé par TechDirect pour associer le système à la console du client du service de nettoyage des données.

Une connexion réseau est requise pour initier le service et pour que les rapports de réussite ou d'échec soient rendus disponibles dans la console de nettoyage des données au sein de TechDirect. Des interruptions de la connexion réseau pourraient empêcher la transmission d'informations à TechDirect.

Exécution du service

Les systèmes qui ont établi une connexion réseau vont apparaître dans la console du client du service de nettoyage des données comme étant disponibles pour exécuter le service de nettoyage des données. Le client du service de nettoyage des données applicable va être en mesure d'exécuter le logiciel sur un système ou un groupe de systèmes connecté à la console. Les systèmes prêts pour l'exécution du nettoyage des données apparaîtront comme étant « disponibles » dans la console de nettoyage des données.

Une fois que le service de nettoyage est activé, l'état « en cours » s'affichera dans la console. Après avoir accompli la tâche, l'état de la console affichera « terminé » et un rapport d'effacement ainsi qu'une confirmation d'élimination seront générés par la console pour être téléchargés par le client. En cas de



problèmes, le client du service de nettoyage des données peut faire une nouvelle tentative ou tenter d'autres actions. Ces tentatives peuvent nécessiter une instance d'enquête et des connexions réseau ou la participation des services de soutien Dell pour de l'aide.

Achèvement du projet

Une fois les données nettoyées du système, l'agent de nettoyage des données est automatiquement supprimé du système. Le client du service de nettoyage des données peut réviser le rapport sommaire (réussite ou échec) d'une tentative de nettoyage pour chaque système dans la console de nettoyage des données dans TechDirect, ainsi que le nombre total restant d'utilisations du logiciel de nettoyage des données. Le client du service de nettoyage des données peut réviser et télécharger son ou ses certificats de nettoyage des données dans TechDirect. Le ou les certificats de nettoyage des données vont être conservés dans TechDirect pour un accès continu (réviser/télécharger). Le service de nettoyage des données doit être utilisé sur le système dans un délai de trente (30) jours suivant l'installation du nouveau système.

Création de rapports

Pour chaque lecteur de disque dur du système sur lequel un nettoyage de données est tenté, le portail libre-service TechDirect va fournir un rapport sommaire du nettoyage des données. Ce rapport va inclure le fabricant, le numéro de modèle, les numéros de série des lecteurs de disques durs fonctionnels et correctement insérés; et le statut du nettoyage des données, soit réussi (« PASS ») soit échoué (« FAILED »). Les lecteurs défectueux seront signalés au client du service de nettoyage des données en indiquant la date et l'heure, puis la raison de l'échec du nettoyage des données du disque (si connue).

Dell va aussi fournir un certificat de nettoyage des données identifiant tous les lecteurs de disques durs du système dont le nettoyage des données par Dell a réussi (« PASS ») durant le processus de nettoyage des données par l'entremise du portail libre-service TechDirect.

Soutien pour le service de nettoyage des données

Si le client du service de nettoyage des données rencontre un échec de nettoyage des données en raison d'un problème technique lié au logiciel de nettoyage des données, le client du service de nettoyage des données sera en mesure de consulter le rapport sommaire ou de communiquer avec les services de soutien Dell par l'entremise de la console de nettoyage des données dans TechDirect pour obtenir de l'aide. Les services de soutien Dell vont engager des spécialistes internes ou des ressources du partenaire logiciel pour fournir une aide supplémentaire en matière de soutien et de dépannage au besoin.

Si le client du service de nettoyage des données rencontre un échec de nettoyage des données en raison de lecteurs de disques durs inutilisables ou de secteurs défectueux, le client du service de nettoyage des données peut communiquer avec son représentant Dell pour des offres de Dell EMC Services afin de physiquement détruire les lecteurs défectueux (pas offertes dans tous les emplacements).

Le client du service de nettoyage des données peut aussi communiquer avec son gestionnaire d'engagement s'il rencontre un problème avec la configuration ou la prestation du service (par exemple, nombre d'utilisations insuffisant).

Exigences du client du service de nettoyage des données

Le matériel du système et le système d'exploitation doivent respecter les exigences minimales :



Systèmes d'exploitation pour PC

- Windows XP avec Service Pack 3 ou une version ultérieure
- Windows Vista avec Service Pack 1 ou une version ultérieure
- Windows 7 avec Service Pack 1 ou une version ultérieure
- Windows 8 avec Service Pack 1 ou une version ultérieure
- Windows 10

Processeurs

- Intel – tous les processeurs x86, i3, i5 et i7
- AMD - compatible avec le x86 (exemples – Am486, Am586, AMD K5, AMD K6/2/III, Athlon, processus auxiliaire (A, C, E et Z))
- .NET 2.0 doit être installé sur la machine cible.

Le client du service de nettoyage des données doit avoir ou doit créer un compte dans le portail libre-service TechDirect de Dell pour utiliser la console de nettoyage des données afin de gérer les exécutions de nettoyage des données et communiquer avec son gestionnaire de projet Dell concernant les détails du service, notamment :

- Indiquer s'il désire utiliser le service de nettoyage des données à distance lors de la première configuration du projet ProDeploy for Client.
- Fournir les détails spécifiques concernant le nombre spécifique de systèmes et le nombre total de lecteurs de disques durs dont les données doivent être nettoyées.
- S'assurer que le système est fonctionnel
- S'assurer que le système possède une connexion réseau active et la maintient.
- S'assurer que le système est branché tout au long du processus de nettoyage des données, et
- S'assurer que les lecteurs défectueux en raison du matériel inutilisable ou de sections défectueuses sont conservés afin de préserver la sécurité des données.

Autres modalités et conditions du service de nettoyage des données

Le client du service de nettoyage des données est un utilisateur autorisé à accéder au logiciel de nettoyage des données utilisé pour la prestation du service de nettoyage des données, mais n'est pas un utilisateur final autorisé par l'éditeur du logiciel de nettoyage des données. L'accès au logiciel de nettoyage des données et son utilisation par le client du service de nettoyage des données se limiteront au processus spécifique décrit dans la présente description du service pour la configuration et la mise en œuvre du ou des projets de nettoyage des données à l'aide du portail libre-service TechDirect de Dell. Si le client du service de nettoyage des données tente de copier ou autrement d'accéder ou d'utiliser au logiciel de nettoyage des données de quelque façon que ce soit non conforme à l'utilisation et à l'accès décrits dans la présente description du service, le client du service de nettoyage des données doit alors défendre, indemniser et dégager Dell de toute responsabilité sur demande concernant toute réclamation ou action tierce résultant de l'incapacité du client à obtenir la licence appropriée, les droits de propriété intellectuelle ou autres autorisations, les attestations réglementaires ou approbations associées à une telle non-conformité.

Le client du service de nettoyage des données est responsable de confirmer que les produits pris en charge sont adéquatement représentés et configurés dans le portail libre-service TechDirect de Dell avant la prestation du service de nettoyage des données. Toute configuration inadéquate des produits pris en charge qui était visualisable par le client du service de nettoyage des données dans le portail libre-service TechDirect devient la responsabilité du client du service de nettoyage des données. Le client du service de nettoyage des données est responsable de prendre d'autres mesures appropriées pour assurer la sécurité des données (y compris, notamment, toute norme de conformité de la sécurité des données requise par la loi) pour les produits pris en charge dont les données n'ont pas pu être



nettoyées avec succès à l'aide du service de nettoyage des données. Le client du service de nettoyage des données va indemniser, défendre et dégager Dell de toute responsabilité concernant i) toute réclamation liée à un échec de confirmation appropriée que les produits pris en charge sont adéquatement représentés et configurés avant la prestation du service de nettoyage des données, et concernant ii) toute réclamation liée à un produit pris en charge dont les données n'ont pas pu être nettoyées avec succès à l'aide du service de nettoyage des données. Si le client enfreint l'une de ses obligations ou des garanties indiquées dans la présente description du service, Dell ne doit pas alors pas être tenue de fournir les services ou être tenue responsable des dommages découlant de l'infraction par le client. Des frais et dépenses supplémentaires pourraient sinon être facturés au client pour tout temps ou matériel supplémentaire nécessaires, toute perte ou tout dommage subis par Dell ou ses fournisseurs.

Plusieurs technologies de chiffrement des données ont été confirmées comme étant compatibles avec le logiciel du service de nettoyage des données, comme BitLocker et Dell Data Protection Encryption (DDPE). Toutefois, puisque les technologies de chiffrement des données sont toutes différentes, ou si la technologie de chiffrement du client bloque l'exécution du service de nettoyage des données, alors Dell ne sera pas en mesure d'assurer la totalité de ce service de nettoyage des données.

Crédits de formation

Crédits de formation de Dell Education Services

Les clients qui achètent le service ProDeploy Plus à des fins d'utilisation avec certains produits pris en charge ont également droit à des crédits de formation de Dell Education Services (les « crédits de formation »). Consultez votre bon de commande pour savoir si votre achat du service comprend un numéro de référence associé à des crédits de formation sur la solution ProDeploy Plus et, le cas échéant, déterminer le nombre de crédits de formation compris avec le service. Les crédits de formation peuvent être utilisés pour payer les droits d'inscription aux cours de formation offerts par Dell Education Services, dont les programmes d'accréditation, de formation spécialisée, de formation sur place ou de formation en ligne de Dell. Pour consulter la liste des cours pouvant être achetés au moyen de crédits de formation, veuillez visiter le site www.learnedell.com. Vos crédits de formation sont admissibles uniquement pour l'achat des programmes de formation offerts par Dell Education Services. Les crédits de formation ne sont pas admissibles pour les programmes de formation sur les produits et services de Dell. Les crédits de formation peuvent uniquement être échangés dans le pays dans lequel ils ont été achetés.

La période de validité des crédits de formation pour l'achat de programmes de formation offerts par Dell Education Services est de douze (12) mois à partir de la date d'achat de votre service. Sous réserve de dispositions contraires de la loi en vigueur, tous les cours de formation échangés contre des crédits de formation doivent être planifiés et avoir lieu dans les douze (12) mois suivant la date de l'achat du ou des services indiquée dans le bon de commande. Après l'émission de vos crédits de formation, Dell va vous fournir un rapport mensuel du solde des crédits de formation et un préavis de 90 jours avant l'expiration des crédits de formation. Si vous avez des questions sur l'expiration de vos crédits de formation, communiquez avec Dell Education Services ou votre représentant commercial. Les obligations de Dell en ce qui a trait à la prestation de programmes de formation de Dell Education Services en échange des crédits de formation qui vous ont été émis seront considérées comme étant remplies à la fin de la période de douze (12) mois suivant la date d'achat de votre service, même si vous n'avez pas utilisé ces crédits de formation pour payer les frais d'inscription à un programme de formation offert par Dell Education Services. Si les crédits de formation expirent, vous ne recevrez aucun remboursement pour les crédits de formation inutilisés.

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



Soutien post-déploiement de 30 jours

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

- Le client va pouvoir accéder à une équipe de soutien Dell (par téléphone, courriel ou clavardage) et obtenir de l'aide avec certaines demandes de soutien d'administration, de configuration ou d'installation pour la solution de déploiement Dell achetée.
- Dell va travailler avec le client ou le fournisseur pour diagnostiquer à distance le problème du client.
- Pour tout problème avec le déploiement, Dell va alors travailler avec le client et/ou le fournisseur pour élaborer et, le cas échéant, aider à la mise en œuvre d'un plan de correction.
- Ces services sont offerts en plus d'autres garanties ou services de soutien auxquels le client peut être admissible à recevoir. Pour en savoir plus sur les autres garanties pouvant être disponibles, veuillez consulter votre bon de commande.

