

## Description de l'Offre de Service Dell APEX Hybrid Cloud for VMware

### 1. Introduction.

**1.1 Dell APEX Service.** Dell APEX Hybrid Cloud for VMware (« Dell APEX Service » ou « APEX Service ») est une offre Dell APEX Service à prix fixe qui permet de déployer VMware Cloud Foundation sur VxRail dans l'environnement sur site d'un client. Pour plus de clarté, le Dell APEX Service n'inclut pas le déploiement (ni les responsabilités liées à ce dernier) lorsqu'il est exécuté par un partenaire de déploiement.

**A. Fonctionnalités du Dell APEX Service.** Le Dell APEX Service présente les fonctionnalités ci-après :

- (1) Dell VMware Cloud Foundation (« VCF ») s'exécutant sur VxRail
- (2) Offre Dell-provided Rack : système VxRail, unités d'alimentation, commutateurs, racks, etc. fournis par Dell. Dans certains cas particuliers, si Dell l'a expressément autorisé par écrit, il est possible de déployer l'offre Integrated Rack dans un rack avec les unités d'alimentation que le Client fournit. Pour plus d'informations, contactez votre agent commercial Dell.
- (3) Accès aux mises à jour du firmware, des pilotes et du BIOS
- (4) Déploiement de certains composants du Dell APEX Service, comme décrit dans l'Annexe A, Conditions supplémentaires.
- (5) Support du Dell APEX Service par Dell
- (6) Récupération du Système Dell APEX à la fin de la période d'abonnement

**1.2 Définitions.** Les définitions ci-dessous s'appliquent à la présente Description de l'Offre de Service. Certains termes en majuscules sont définis dans le contexte spécifique dans lequel ils sont utilisés ci-dessous. Les autres termes en majuscules non définis dans la présente Description de l'Offre de Service le sont dans le Contrat APEX.

- « Date d'activation » désigne la date à laquelle le Dell APEX Service est disponible pour être utilisé. Nonobstant ce qui précède, la Date d'activation correspond au premier jour du mois suivant le déploiement. Si le déploiement est retardé, mais que ce retard n'est pas lié à une défaillance de Dell, la date d'activation est le premier jour du deuxième mois suivant la livraison du Système APEX sur le site.
- « Partenaire de distribution Dell » désigne un partenaire Dell qui achète le Dell APEX Service à des fins de revente ou pour fournir des services à des Utilisateurs finaux. Les partenaires de distribution Dell comptent, sans s'y limiter, les revendeurs, les distributeurs, les prestataires de services de distribution et les partenaires OEM.
- « Déploiement » désigne l'installation et la configuration du Dell APEX Service sur le Site, à la seule discrétion de Dell.
- « Partenaire de déploiement » désigne un Partenaire de distribution Dell engagé par le Client pour déployer le Dell APEX Service.

### 2. Informations supplémentaires sur Dell APEX Service.

**2.1 Documentation technique et ressources.** Les documents et autres ressources sont disponibles à l'adresse <https://www.dell.com/fr-fr/dt/solutions/apex/index.htm>. Une documentation technique est fournie dans la mesure, sous la forme et dans la quantité raisonnablement nécessaires pour aider le Client à utiliser le Dell APEX Service en interne. La documentation technique est disponible à l'adresse <https://www.dell.com/support/home/fr-fr/product-support/product/apex-cloud-service/docs>.

**2.2 Contrat APEX et conditions générales du contrat de licence VMware.** La présente Description de l'Offre de Service est régie par le Contrat APEX disponible à l'adresse [www.dell.com/apexagreement](http://www.dell.com/apexagreement) (« Contrat APEX »). Ensemble, les deux documents régissent le Dell APEX Service. Le terme « Contrat APEX » pour un revendeur ou distributeur Dell achetant le Dell APEX Service directement auprès de Dell renvoie, respectivement, au Contrat de vente APEX ou au Contrat de distribution APEX, tous deux disponibles à l'adresse <https://www.delltechnologies.com/partner/en-us/partner/apex-partner-agreement.htm>. La société Dell (telle que définie dans le Contrat APEX) Vous fournira le Dell APEX Service.

Si VMware a accepté que le Client utilise son contrat de licence ELA (Enterprise License Agreement) VMware ou son programme VCPP (VMware Cloud Provider Program) pour pouvoir bénéficier du logiciel VMware à la section 1.1 A, la licence dont le Client dispose pour le logiciel VMware est conforme aux conditions générales du contrat ELA ou VCPP conclu avec VMware. Nonobstant le Contrat APEX, tout usage du logiciel VMware par les utilisateurs finaux du Client (c'est-à-dire, non pas les collaborateurs ou sous-traitants du Client, mais les personnes ou entités auxquelles le Client fournit un service) doit être conforme au contrat VCPP conclu entre le Client et VMware.

**3. Données système.** Dell peut collecter des données sur la configuration, le fonctionnement, les performances et l'utilisation de l'APEX Service (« Données système »). Les Données système n'englobent aucun Contenu client. Dell traitera toutes les informations personnelles recueillies dans le cadre des Données système conformément à la Déclaration de confidentialité de Dell pour la juridiction applicable. Ces déclarations sont toutes disponibles à l'adresse <http://www.dell.com/localprivacy>, chacune d'elles étant incluse en référence dans les présentes. Les Données système peuvent être utilisées par Dell pour (a) soutenir ou exécuter sa prestation de l'APEX Service pour vos utilisateurs finaux et vous-même, (b) améliorer ou proposer des améliorations à l'utilisation ou l'extension de l'APEX Service ou d'autres produits et services Dell pour vos utilisateurs finaux et vous-même, ou (c) exercer ou remplir ses droits et obligations juridiques (collectivement appelés « Objectif »). Tout transfert de Données système à des tiers sera conforme à l'Objectif et aux lois applicables, et soumis à des protections appropriées pour les informations confidentielles du client. Sous réserve des droits légaux obligatoires du Client, de vos Utilisateurs finaux ou de tiers, Dell est seul propriétaire et conserve tous les droits relatifs aux Données système qui sont anonymisées, c'est-à-dire qui ne permettent pas de vous identifier, ni vos Utilisateurs finaux ni vous-même, ni une autre personne (« Données système anonymes »). Ces données seront considérées comme des informations confidentielles de Dell, et Dell pourra utiliser ou partager des Données système anonymes à toute fin technique ou commerciale légale. La désactivation par le Client des fonctionnalités de collecte des Données système associées pourra entraîner une interruption ou une désactivation de l'APEX Service, comme indiqué par Dell dans la documentation fournie avec l'APEX Service ou autre.

#### **4. Opérations de service.**

**4.1 Emplacement du site.** Dell expédiera le Système Dell APEX sur le Site. Le Système Dell APEX (tel que défini dans le Contrat APEX) ne peut pas être déployé sur des sites sans connexion, c'est-à-dire des emplacements qui ne permettent pas au Système Dell APEX du Dell APEX Service de se connecter à quiconque en dehors du Site, sans autorisation écrite. Le Client doit autoriser le technicien agréé par Dell ou par le Partenaire de déploiement à accéder au Site en temps voulu pour la réalisation des activités suivantes :

- (1) Les informations de l'étude initiale du site sont recueillies lors du processus de commande. Dell contacte le Client afin de vérifier les informations et collabore avec ce dernier pour remplir le document de configuration. Le Client admet que tout retard dans la transmission des informations relatives à l'étude du Site ou au document de configuration peut différer la réalisation par Dell des activités ultérieures du Dell APEX Service.
- (2) Déploiement du Système Dell APEX, activation du Dell APEX Service et ajout de la capacité demandée par le Client.
- (3) Résolution d'un problème lié au Système Dell APEX (par exemple, nécessité de remplacer un équipement défectueux) dans le cas où il ne peut pas être réglé à distance.
- (4) Récupération du Système Dell APEX sur le(s) Site(s) du Client.
- (5) Si le Client utilise les droits ELA ou VCPP accordés par VMware pour bénéficier du logiciel VMware, il doit transmettre à Dell des informations sur la clé de licence logicielle au cours du processus de commande. Si le Client utilise les droits ELA ou VCPP accordés par VMware pour bénéficier du logiciel VMware, il doit transmettre à Dell des informations sur la clé de licence logicielle au cours du processus

de commande.

Tout retard ou toute restriction quant à la fourniture de l'accès au Site (par exemple, si le Client interdit l'accès le week-end ou pendant certaines heures, ou limite l'accès à d'autres processus ou conditions sur le Site lors de l'arrivée du Système Dell APEX) affectera la capacité de Dell à effectuer les activités requises sur site.

**4.2 Gestion de la capacité.** Le Client est responsable de la gestion de la capacité du Dell APEX Service. Dell requiert que 30 % d'espace reste inutilisé (« espace de marge ») dans le magasin de données vSAN du Dell APEX Service pour permettre le fonctionnement de ce dernier. Un espace de marge adéquat est requis pour l'utilisation du magasin de données vSAN. S'il tombe sous 25 %, il est possible que le Client perde la capacité d'utiliser le Dell APEX Service et que l'environnement devienne inutilisable.

**4.3 Contacter Dell pour connaître les conditions de support et de service.** Dell est l'interlocuteur unique pour toutes les demandes de support liées au Dell APEX Service, même si le Client utilise ses droits logiciels ELA et VCPP VMware. Toutes les demandes de support relatives au Dell APEX Service s'effectuent selon les modalités indiquées au Client au lancement du Dell APEX Service. Le support comprend les services suivants :

- Intégration rack.
- ProDeploy Plus (PDP) inclut la conception de la solution, l'intégration rack, l'implémentation sur site et l'intégration de la gestion de réseau. PDP inclut également l'implémentation de la passerelle de connexion sécurisée, qui correspond à la solution de connectivité à distance requise pour CloudIQ. PDP est compris dans Dell APEX Service avec déploiement par Dell, mais exclu du Dell APEX Service avec déploiement par un Partenaire de déploiement. Pour plus d'informations sur PDP, adressez-vous à l'agent commercial ou au Partenaire de distribution Dell du Client.
- ProSupport Plus (PSP) avec support stratégique comprenant une assistance panne/réparation 24x7 et un remplacement des pièces sous 4 heures. Le service PSP inclut également la maintenance du système deux fois par an à la demande du client. Pour plus d'informations sur PSP, adressez-vous à l'agent commercial ou au Partenaire de distribution Dell du Client.
- CSM (Customer Success Manager) inclus comme interlocuteur principal concernant Dell APEX Services. Il apporte une assistance en matière d'activation des services, de facturation et d'extensions de capacité initiées par le Client. Le CSM vient remplacer le SAM (Service Account Manager) qui est inclus dans l'offre ProSupport Plus pour Dell APEX Service.
- Restitution des actifs

Vous trouverez des informations supplémentaires sur les Conditions d'utilisation du service et sur le Support Dell APEX Service, y compris sur les engagements de Dell en matière de Support, dans l'Annexe A, Conditions supplémentaires.

**4.4 Restrictions relatives à la modification des Systèmes Dell APEX.** Le Système Dell APEX utilisé pour la prestation du Dell APEX Service est un système fermé, réservé à l'usage exclusif du Dell APEX Service. Les Clients ne sont pas autorisés à accéder aux composants, à les supprimer, à les désactiver ou à en ajouter, ni à modifier le Système Dell APEX ou à interagir avec de quelque manière que ce soit, sauf autorisation expresse de Dell.

À la réception d'un Système Dell APEX sur Site, le Client ne doit pas ouvrir ni altérer le colis et doit le conserver en lieu sûr sur le Site jusqu'à ce que le technicien agréé par Dell ou par le Partenaire de déploiement arrive pour le débiller, l'installer, le configurer et le mettre sous tension. Tout problème lié au Système Dell APEX par la suite sera géré via le processus de support. Le Client ne peut pas déplacer le Système Dell APEX du Site, sauf avec l'autorisation écrite préalable de Dell. Si un déplacement est approuvé, le Client sera responsable des coûts de relocalisation, de redéploiement et de recertification du Système APEX, le cas échéant, afin de s'assurer qu'il reste implémenté conformément aux normes Dell APEX.

Le Client doit assurer la conformité du logiciel Dell APEX Service avec les versions logicielles prises en charge, comme indiqué dans la matrice de support Dell EMC VxRail.

Si le Client enfreint les conditions de cette section, la société Dell sera libérée de ses obligations de support, et pourra choisir de mettre fin au Dell APEX Service ou de le suspendre sur le Site compromis et/ou de résilier l'abonnement du Client au Dell APEX Service.

**4.5 Système Dell APEX.** Dell détermine, à sa discrétion, le matériel et les logiciels applicables au Système Dell APEX et au Dell APEX Service. Dell, à sa discrétion et en agissant raisonnablement, peut occasionnellement remplacer, déployer, supprimer et utiliser des éléments de type similaire dans le but de fournir les Dell APEX Services, dans la mesure où cela n'interrompt pas matériellement les opérations du Client. Le titre du Système Dell APEX utilisé pour fournir le Dell APEX Service reste à tout moment chez Dell. Le Client n'acquiert aucun droit ni intérêt dans le Système Dell APEX en vertu de la commande d'un abonnement au Dell APEX Service. Dell se réserve également le droit de réutiliser le Système Dell APEX pour d'autres clients, le cas échéant. Si Dell choisit de fournir à un client un Système Dell APEX précédemment déployé, toutes les données et configurations antérieures seront complètement supprimées du Système Dell APEX livré.

**4.6 Obligations et sécurité du Client.** À l'exception des partenaires prestataires de services Cloud en règle dans le cadre du programme de partenariat Dell Technologies, le Client ne peut pas utiliser le Dell APEX Service, le Système Dell APEX ni les logiciels connexes dans le cadre de ses compétences de prestataire de services. Nonobstant ce qui précède, l'utilisation de cette offre dans le cadre de compétences de prestataire de services nécessite l'autorisation de VMware dans le cadre du contrat VCPP (tel que défini à la Section 2.2). Le Client reste directement responsable envers Dell de toute violation des présentes conditions par ses clients ou ses utilisateurs finaux.

Le Client accepte d'obtenir les droits, autorisations et consentements nécessaires associés : (a) au Contenu client et (b) aux logiciels non Dell ou à d'autres composants que vous chargez ou demandez à Dell d'utiliser, d'installer ou d'intégrer avec l'APEX Service.

Le Client doit informer proactivement Dell et le Partenaire de déploiement, le cas échéant, des modifications apportées au Site, à la gestion de réseau ou aux composants pertinents connectés au Dell APEX Service.

Dans la mesure applicable au Dell APEX Service, le Client doit, à ses frais et à la demande de Dell ou du Partenaire de déploiement, respecter les conditions suivantes :

- A.** fournir l'espace au sol, l'alimentation et le refroidissement adéquats pour le Système Dell APEX, ainsi que l'espace tampon pour l'extension future du Système Dell APEX ;
- B.** utiliser le Dell APEX Service en y apportant un soin raisonnable et conformément à la Description de l'Offre de Service ;
- C.** faire en sorte que le Dell APEX Service situé sur le Site reste libre de tout privilège, de tout intérêt de sécurité ou de toute charge ;
- D.** mettre du personnel technique familiarisé avec ses besoins métier à la disposition de Dell (personnel technique principal et secondaire désigné) et, le cas échéant, mettre ce personnel à la disposition du Partenaire de déploiement pour les activités liées au Déploiement ;
- E.** fournir à Dell des informations complètes et précises sur ses besoins métier concernant le Dell APEX Service, et fournir ces informations au Partenaire de déploiement pour les activités liées au déploiement ;
- F.** répondre dans un délai raisonnable ou, si aucun délai n'est spécifié, sous trois (3) jours ouvrés, à toute demande d'approbation ; l'approbation ne devant pas être indûment refusée ni différée, sachant qu'elle sera considérée comme accordée si le Client n'a pas répondu dans le délai imparti ;
- G.** coopérer avec Dell ;
- H.** informer rapidement Dell de toute réclamation de tiers, ou de licences non valides ou inexistantes, susceptibles d'avoir un impact sur la présente Description de l'Offre de Service ou sur le Dell APEX Service ;
- I.** accorder au personnel de Dell ou du Partenaire de déploiement et à ses sous-traitants un accès au Site dans la mesure raisonnablement nécessaire à l'exécution du Dell APEX Service, y compris pour effectuer le déploiement, des ajustements, la maintenance et les réparations nécessaires ;
- J.** exécuter toutes les autres obligations du Client décrites dans la présente Description de l'Offre de Service, y compris, mais sans s'y limiter, les obligations décrites aux Sections 4.7 et 5.8 ;
- K.** accepter les exigences de la check-list de pré-qualification, comme indiqué dans l'APEX Console (directement ou par l'intermédiaire d'un partenaire de distribution Dell).

Le Client ne peut pas vendre, facturer, céder ou transférer le Dell APEX Service, ni renoncer à son droit de propriété sur ce dernier. Le Client s'engage à avertir Dell immédiatement par écrit de toute menace de saisie du Dell APEX Service ou de toute situation d'insolvabilité afin que Dell puisse agir pour reprendre possession du Dell APEX Service. Dell recommande au Client d'utiliser et d'entretenir un système de sauvegarde des données dans son environnement de datacenter. Le Client doit prévoir un processus de sauvegarde quotidien (y compris une sauvegarde des données avant l'exécution de mesures correctives, de mises à niveau ou d'autres tâches sur ses systèmes de production). Dell décline toute responsabilité dans le cas où le Client ne mettrait pas en place un processus de sauvegarde des données.

Il incombe au Client d'assurer la sécurité physique du Système Dell APEX sur chaque site. Le Client est responsable de tout dommage causé au Dell APEX Service sur le site. Il lui incombe de gérer la configuration. Le Client est également responsable de la gestion de la sécurité des informations et du réseau, des correctifs, des analyses de failles de sécurité du Système Dell APEX et de la surveillance de la sécurité de ce dernier.

**4.7 Contenu client.** Dell décline par la présente toute responsabilité quant à la restauration des données, y compris le Contenu client et tous les fichiers (texte, audio, vidéo ou image), les logiciels, les autres informations que le Client télécharge dans le Système Dell APEX et celles qu'il fournit sur une clé USB.

**4.8 Partenaire de déploiement.** Le Client ne peut engager que des Partenaires de distribution Dell inscrits au programme de déploiement des partenaires Dell et détenant la compétence de déploiement de produit appropriée pour agir en tant que Partenaire de déploiement. La tarification du Déploiement par le Partenaire de déploiement sera convenue entre le Partenaire de déploiement et le Client. La société Dell n'est pas responsable (a) du déploiement (ni d'aucune responsabilité liée au déploiement) effectué par une personne autre que le personnel Dell ni (b) d'aucun retard ou problème résultant d'un Déploiement non effectué conformément aux instructions de Dell et à la documentation applicable. Le Partenaire de déploiement doit informer le CSM Dell dans les 48 heures suivant la fin du déploiement. Le Client demandera à son Partenaire de déploiement d'informer Dell de la fin du déploiement.

## **5. Opérations métier.**

**5.1 Tarification.** La tarification du Dell APEX Service est indiquée dans le devis d'abonnement APEX. Le Partenaire de distribution Dell du Client est libre de déterminer et de définir ses propres tarifs auprès du Client pour la revente du Dell APEX Service.

**5.2 Facturation.** Le Client ou le partenaire de distribution Dell du Client, le cas échéant, sera facturé chaque mois pour le Dell APEX Service, sauf si le Client choisit de payer d'avance la totalité de la durée validée de l'abonnement (sans compter les frais de consommation réelle, le cas échéant).

**5.3 Période d'abonnement et extension.** L'abonnement au Dell APEX Service est proposé pour une durée d'engagement de un (1), deux (2), trois (3), quatre (4) ou cinq (5) ans, comme indiqué dans la Commande du Client (ou du Partenaire de distribution Dell du Client). La Période d'abonnement initiale du Client et les frais d'abonnement commencent à la Date d'activation. Si le Client utilise l'APEX Service après le Déploiement, mais avant la Date d'activation, la présente Description de l'Offre de Service et le Contrat s'appliquent à l'utilisation de l'APEX Service par le Client. Le Dell APEX Service n'est pas transférable.

Avant l'expiration de la Période d'abonnement applicable, le Client ou le Partenaire de distribution Dell du Client peut demander une extension de la Période d'abonnement (« Extension de Période d'abonnement ») en contactant son agent commercial. Si une telle demande est reçue moins de 90 jours avant l'expiration de la Période d'abonnement, le Client ou le Partenaire de distribution Dell du Client sera soumis aux frais d'extension mensuelle (comme indiqué à la Section 5.5 ci-dessous) jusqu'à ce que la commande de l'extension soit terminée conformément au Contrat APEX. Les extensions de Période d'abonnement demandées dans les soixante (60) mois à compter de la Date d'activation initiale, qui n'incluent pas d'Extension de capacité (tel que défini ci-dessous), sont soumises au tarif fourni avec le devis pour la Période d'abonnement initiale. Les extensions de Période d'abonnement demandées au-delà de 60 mois à compter de la Date d'activation initiale sont soumises à de nouveaux tarifs et le Client ou le partenaire de distribution Dell du client doit contacter son agent commercial pour obtenir un nouveau devis.

**5.4 Extension de la capacité.** Le Client ou le partenaire de distribution Dell du Client peut augmenter la Capacité totale (« Extension de capacité ») de l'APEX Service en contactant son agent commercial. Les extensions de capacité font l'objet d'un nouveau Devis pour une nouvelle tarification et l'alignement sur un abonnement à durée validée disponible, tel que défini à la Section 5.3. Toute Extension de capacité se produisant dans les douze (12) derniers mois de la Période d'abonnement initiale nécessite également une extension de Période d'abonnement. Le Client ou le partenaire de distribution Dell du Client doit contacter son agent commercial pour demander un nouveau Devis pour l'Extension de capacité et finaliser la commande conformément au Contrat APEX. Les frais pour les Commandes dans le cadre de cette Section commenceront à la Date d'activation. Le Client ne peut pas réduire la capacité au cours d'une Période d'abonnement. Le Client ne peut pas réduire la capacité au cours d'une Période d'abonnement.

**5.5 Notification et périodes d'extension mensuelle.** Si le Client ne souhaite plus utiliser le Dell APEX Service à l'issue de la Période d'abonnement, il doit en informer Dell, par écrit, au minimum quatre-vingt-dix (90) jours avant la fin de la période d'abonnement en cours afin de ne pas faire l'objet de frais supplémentaires. Si le Client a acheté le Dell APEX Service auprès d'un Partenaire de distribution Dell, il demandera à son Partenaire de distribution Dell de fournir ledit avis écrit à Dell afin d'éviter des coûts supplémentaires.

Si le Client ou le Partenaire de distribution Dell du Client n'a pas informé Dell de son intention de résilier l'abonnement, l'abonnement se poursuivra après la Période d'abonnement initiale du Client sur une base mensuelle (« Période d'extension mensuelle »). Pour la ou les Périodes d'extension mensuelle, le client ou le partenaire de distribution Dell du Client, le cas échéant, continuera d'être facturé mensuellement au tarif mensuel indiqué dans le Devis d'abonnement APEX, jusqu'à ce qu'il annule la ou les Périodes d'extension mensuelle. Le Client ou le Partenaire de distribution Dell du Client, le cas échéant, peut annuler la Période d'extension mensuelle à condition d'informer Dell par écrit, au plus tard quatre-vingt-dix (90) jours à l'avance, de l'intention du Client de mettre fin à la Période d'extension mensuelle et de renvoyer le Système Dell APEX à Dell conformément à la présente Description de l'Offre de Service.

**5.6 Suspension et réactivation.** Tant que l'accès au Dell APEX Service et son utilisation par le Client sont suspendus pour quelque raison que ce soit, tel que défini dans le Contrat APEX, le Client devra cesser d'utiliser le Dell APEX Service. Dell ne fournira pas de support sur le Dell APEX Service pendant la période de suspension.

**5.7 Résiliation du Dell APEX Service.** La résiliation du Dell APEX Service entraîne la perte définitive de l'accès aux environnements, l'arrêt des services, ainsi que la suppression des environnements et des configurations conformément aux pratiques de Dell. Nonobstant ce qui précède, si le Client souhaite extraire le Contenu client du Dell APEX Service (dans la mesure où il ne l'a pas déjà fait avant la fin de la Période d'abonnement), il doit en informer Dell avant que le technicien agréé par Dell ne retire le Système Dell APEX du Site du Client. Sous réserve de frais supplémentaires, Dell pourra aider le Client à extraire le Contenu client du Dell APEX Service. Tous les frais liés à l'extraction du Contenu client seront à la charge du Client. Si le Client n'informe pas Dell avant le retrait du Système Dell APEX, le Contenu client sera définitivement supprimé et ne pourra pas être récupéré. La société Dell n'est pas tenue de supprimer le Contenu client conformément à la présente section.

**5.8 Annulation. Sauf disposition contraire de la législation en vigueur, le Client ou le Partenaire de distribution Dell du Client, selon le cas applicable, ne peut pas annuler ni résilier l'abonnement avant l'expiration de la Période d'abonnement souscrite. Le Client peut cesser d'utiliser le Dell APEX Service à tout moment. Cependant, il est responsable de tous les frais restants liés à l'abonnement, qu'il utilise ou non ce dernier pendant toute la Période d'abonnement. Aucun remboursement n'est possible pour les frais réglés par le Client ou le Partenaire de distribution Dell du Client lors de l'achat du Dell APEX Service auprès de Dell, que le Client utilise ou non Dell APEX Service pendant toute la Période d'abonnement. En cas d'application d'une Période d'extension mensuelle (telle que définie à la Section 5.5, « Notification et périodes d'extension mensuelle »), le Client peut cesser d'utiliser le Dell APEX Service à tout moment au cours du mois, mais le Client ou son Partenaire de distribution Dell, selon le cas applicable, est tenu de s'acquitter des frais mensuels au Tarif mensuel jusqu'à ce qu'il informe Dell par écrit de son intention de résilier la Période d'extension mensuelle du Dell APEX Service conformément à la Section 5.5, « Notification et périodes d'extension mensuelle ».**

**5.9 Mise hors service du Système Dell APEX.** Si le Client choisit de résilier le Service à l'issue de la Période d'abonnement souscrite, il dispose de 30 jours à compter de la notification par Dell au Client ou à son Partenaire de distribution Dell de son intention de récupérer le Système Dell APEX ou, si aucune notification n'est envoyée, à compter du dernier jour de la Période d'abonnement, le cas échéant, pour supprimer le Contenu client du Système Dell APEX. Si l'offre Dell APEX Service est résiliée avant la fin de la période de validité, le Client dispose de trente (30) jours à compter du moment où Dell l'informe, lui ou son Partenaire de distribution Dell, de la résiliation pour supprimer le Contenu client du Système Dell APEX. À la fin des trente (30) jours, le technicien agréé par Dell retirera le Système Dell APEX du Site. Conformément à la Section 5.7 (« Résiliation du Dell APEX Service ») ci-avant, Dell pourra supprimer le Contenu client du Système Dell APEX si le Client ne l'a pas déjà fait.

**5.10 Réappropriation du Système Dell APEX.** À la résiliation du Dell APEX Service, après notification préalable au Client et à son Partenaire de distribution Dell, selon le cas applicable, et conformément à la législation locale, Dell ou le technicien agréé par Dell peut se rendre sur le Site du ou des Systèmes Dell APEX du Client pour le ou les récupérer. Il incombe au Client de s'assurer que le Contenu client a été retiré du Système Dell APEX dans le délai spécifié à la Section 5.9 (« Mise hors service du Système Dell APEX ») ci-avant.

Si Dell résilie ce Dell APEX Service suite à un manquement du Client à ses obligations, ce dernier sera tenu de payer les dépenses réelles documentées et les frais d'avocat que Dell aura engagés pour reprendre possession du Système Dell APEX et/ou récupérer les sommes dues.

**5.11 Pièces remplacées.** Lorsque Dell remplace une pièce dans le Système APEX, le Client est seul responsable de la suppression du Contenu client stocké sur la ou les pièce(s) remplacée(s), quel que soit le support sur lequel il est stocké, avant que Dell ne prenne possession de la pièce. Dell supprimera définitivement toutes les données, y compris le Contenu client, de la pièce remplacée, et ces données ne seront pas récupérables. La société Dell ne saurait être tenue responsable de la suppression de Contenu client qui n'aurait pas été retiré, par ce dernier, des pièces remplacées.

## **6. Conditions générales spécifiques au site.**

**6.1 États-Unis d'Amérique.** Insérez la sous-section suivante à la fin de la Section 4.

### **4.9 Clients aux États-Unis et loi HIPAA.**

Dell rejette toute responsabilité pour toute restauration du Contenu client (y compris sur ce qui a été fourni sur clé USB par le Client). Si le Client exerce des activités aux États-Unis ou s'il est soumis à la loi HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act), il déclare et garantit qu'avant de permettre à Dell d'accéder au Dell APEX Service qui a été utilisé pour le traitement et/ou le stockage d'informations de santé protégées telles que définies à l'article 45 du Code des règlements fédéraux, paragraphe 160.103 (« informations de santé protégées »), toutes les informations de santé protégées figurant dans le Dell APEX Service ont été rendues inutilisables, illisibles ou indéchiffrables pour des utilisateurs non autorisés grâce à une technologie ou une méthodologie spécifiée par le Secrétaire de la Santé des États-Unis. Il peut s'agir de l'une des méthodes suivantes : (i) effacement, purge ou destruction des informations de santé protégées sur tout support électronique conformément aux directives de nettoyage des supports énoncées dans la publication spéciale 800-88 du NIST ; (ii) chiffrement des informations de santé protégées conformément à l'article 45 du Code des règlements fédéraux, paragraphe 164.304 (le processus de chiffrement des données défini dans la publication spéciale 800-111 du NIST a été reconnu par le Secrétaire de la Santé comme conforme à cette norme). Il incombe au Client de se conformer à toute modification pouvant être apportée aux directives du Secrétaire concernant la manière de sécuriser les informations de santé protégées afin de les rendre inutilisables, illisibles ou indéchiffrables pour les utilisateurs non autorisés. Le Client doit également respecter toutes les instructions applicables concernant les informations de santé protégées figurant dans le Dell APEX Service.

## Annexe A : Conditions supplémentaires applicables à Dell APEX Hybrid Cloud for VMware

1. **Introduction.** Cette Annexe complète la Description de l'Offre de Service relative à Dell APEX Hybrid Cloud for VMware.
2. **Champ d'application global du Dell APEX Service.** Les fonctionnalités de support incluent les suivantes :
  - A. **Déploiement, y compris** (cette section ne s'applique pas si le Client a engagé ou conclu un contrat avec un Partenaire de distribution Dell pour effectuer le Déploiement du Dell APEX Service) :
    - (1) Déploiement du Dell APEX Service sur le Site.
    - (2) Intégration rack, dont :
      - a. Planification, coordination, installation physique, câblage et étiquetage (câbles Ethernet et d'alimentation par unité), test de mise sous tension, configuration du Dell APEX Service dans l'armoire du serveur de datacenter et prestation du Dell APEX Service.
      - b. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet et les conditions applicables dans la section [Intégration rack](#).
    - (3) Vous trouverez plus d'informations à ce sujet et les conditions applicables à la Section 4 de cette Annexe ([Informations supplémentaires concernant le déploiement](#)).
  - B. **ProSupport Plus for Enterprise avec support stratégique, dont :**
    - (1) Accès au support technique spécialisé proposé par Dell pour le dépannage des problèmes liés au Dell APEX Service.
    - (2) Envoi d'un technicien et/ou de pièces de rechange sur le Site du Client pour résoudre les problèmes liés au Dell APEX Service.
    - (3) Accès à distance à un Customer Service Manager (CSM).
    - (4) Assistance collaborative en cas de problème lié aux produits d'un fournisseur tiers éligible.
    - (5) Support logiciel du système assuré par Dell pour le Dell APEX Service.
    - (6) Pour plus d'informations et pour connaître les conditions applicables, contactez l'agent commercial ou le partenaire de distribution Dell du Client.
  - C. **Restitution des actifs, dont :**
    - (1) Planification de la collecte du Système Dell APEX et restitution à Dell.
    - (2) Pour plus d'informations et pour connaître les conditions applicables, consultez la Section 5 de la présente Annexe ([Restitution des actifs](#)).
3. **Intégration rack.**
  - A. **Résumé.** Ce processus vise à exécuter les tâches suivantes : planification, coordination, installation physique, câblage et étiquetage (câbles Ethernet et d'alimentation par unité), test de mise sous tension et configuration du Dell APEX Service dans l'armoire du serveur de datacenter. Une fois le processus terminé, Dell remettra un document comportant le nom du rack, le type de serveur, le numéro de série et l'emplacement de l'unité de rack du Dell APEX Service (« document de configuration du rack »). Ensuite, Dell expédiera et livrera le Dell APEX Service complet sur le Site du Client. La livraison comprend le transport de l'équipement à l'intérieur du Site.
  - B. **Validation et configuration, comprenant les tâches suivantes :**
    - (1) Exécuter un bilan de santé de l'équipement (voyants orange ou pièces défectueuses, etc.)
    - (2) Vérifier/mettre à jour le BIOS, le contrôleur BMC et le firmware FCB/FT
    - (3) Étiqueter les actifs
    - (4) Tester la topologie du réseau (y compris la vitesse des câbles)
    - (5) Reconfigurer l'image RASR, le cas échéant
    - (6) Vérifier par voie électronique l'élévation en fonction de la conception du rack

(7) Saisir/créer un rapport sur les adresses MAC

**C. Intégration de l'équipement au rack, comprenant les tâches suivantes :**

- (1) Déballer et inspecter tout l'équipement avant l'installation
- (2) Procéder à la mise sous tension initiale du système et à l'amorçage de tous les équipements pour s'assurer qu'aucun voyant orange ni aucun autre indicateur de défaillance n'est visible
- (3) Passer en revue et poursuivre toutes les tâches d'intégration et les configurations conformément au document de configuration du rack
  - a. Monter le boîtier et les commutateurs :
    - i. Installer sur le rack tous les équipements qui lui sont associés (rails, supports et plateau)
    - ii. Installer les serveurs dans le rack
    - iii. Réinstaller tous les composants retirés lors des étapes ci-dessus
  - b. Installer les unités de distribution de l'alimentation (« PDU ») sur le rack de sorte que l'alimentation du serveur soit correctement configurée
  - c. Installer et acheminer les câbles d'alimentation jusqu'aux serveurs
  - d. Installer et acheminer les câbles réseau jusqu'aux serveurs
  - e. Étiqueter tous les câbles réseau et d'alimentation pour chaque appareil Étiqueter le rack et tous les autres équipements, selon les besoins
  - f. Organiser, regrouper et relier les câbles de manière ordonnée pour faciliter l'accès aux serveurs et aux commutateurs
  - g. Configurer les paramètres BMC et BIOS
  - h. Procéder à une validation complète des serveurs/du rack
  - i. À l'issue de cette procédure, Dell mettra à jour le document de configuration du rack avec les informations suivantes :
    - i. Nom/étiquette du rack
    - ii. Type/étiquette du serveur
    - iii. Numéros de série
    - iv. Adresses MAC
    - v. Emplacement de l'unité de rack

**D. Expédition du rack intégré, comprenant les tâches suivantes :**

- (1) Inspecter complètement le rack Placer le rack dans un colis d'expédition destiné à la livraison finale en incluant la palette antichoc (composée de mousse à haute densité)
- (2) Charger le rack sur un camion à suspension pneumatique avec un treuil manuel, le fixer avec des dispositifs de verrouillage de charge et l'expédier sur le site du Client

**E. Livraison du rack intégré, comprenant les tâches suivantes :**

- (1) À l'arrivée du colis sur le Site du Client, Dell déchargera du camion le rack emballé, le déballera et le retirera de la palette antichoc, puis le placera dans sa position finale sur le Site.
  - a. N'inclut pas la modification structurelle du rack du datacenter, le positionnement sur une étagère ou un sol surélevé dans le datacenter ni la fixation permanente du rack aux structures existantes (boulonnage).
  - b. N'inclut pas la dépose, le déplacement ni l'enlèvement de l'équipement existant, ni l'élimination des obstacles qui restreignent la zone de livraison.
  - c. Le transporteur/prestataire logistique quittera le Site après la livraison, et toute évaluation ou tout examen du Dell APEX Service effectué ultérieurement par le Client sera coordonné directement par Dell.
- (2) Dell se chargera d'éliminer tous les matériaux d'emballage. Cela inclut le retrait du colis

d'expédition du site du Client au départ du transporteur.

#### **F. Finalisation de l'intégration rack**

- (1) Le Client confirmera la finalisation du processus en signant le Bill of Lading (BOL) ou les formulaires de type « manifest form » présentés par le transporteur de Dell.

#### **G. Les autres dispositions sont les suivantes :**

- (1) Dell peut mettre en œuvre tout ou partie des services d'intégration rack hors site dans les locaux de Dell ou dans un autre lieu.
- (2) Occasionnellement, Dell peut changer l'endroit où les services sont mis en œuvre et/ou l'entité qui les met en œuvre, à condition toutefois que Dell demeure responsable de la prestation du Dell APEX Service auprès du Client.

#### **4. Informations supplémentaires concernant le déploiement.**

##### **A. Les étapes de déploiement Dell sont les suivantes (cette section ne s'applique pas si le Client a engagé ou signé un contrat avec un partenaire de distribution Dell pour effectuer le déploiement) :**

- (1) Organiser des sessions de planification avec le Client pour établir le plan de déploiement
- (2) Collaborer avec le Client pour établir la liaison montante entre les commutateurs APEX et le cœur/la périphérie du Client
- (3) Créer et configurer l'environnement VCF en fonction du plan
- (4) Appliquer des licences logicielles, selon les disponibilités
- (5) Configurer une connectivité à distance sécurisée pour les alertes matérielles et le support téléphonique local automatisé
- (6) Vérifier que le cluster ne présente aucun problème d'intégrité ni aucune erreur
- (7) Mener une brève session de transfert de connaissances avec le Client

##### **B. Composants installés et limites**

- (1) Architecture VCF standard ou consolidée, selon les préférences du Client
- (2) SDDC Manager
- (3) Domaines de charges applicatives VI, le cas échéant
- (4) vCenter et instances Platform Services Controller
- (5) NSX-T
  - a. NSX Data Center pour le domaine de gestion :
    - Un cluster Edge avec une (1) passerelle de niveau 0 et une (1) passerelle de niveau 1
  - b. NSX Data Center pour le domaine de calcul (VCF 4.x avec AVN uniquement) :
    - Configuration de base d'un cluster Edge sur deux (2) ou quatre (4) machines virtuelles Edge
    - Une (1) passerelle de niveau 0 et une (1) passerelle de niveau 1
    - Un (1) segment pour permettre la connectivité réseau entre une machine virtuelle invitée de test et le réseau du Client

##### **C. Pour les instances sans type de stockage vSAN, le cas échéant :**

- Pour la connectivité Fibre Channel, le Client doit provisionner et présenter au cluster (zonage FC + provisionnement du stockage) un volume doté de 900 Go d'espace libre.

##### **D. Éléments exclus du déploiement du Dell APEX Service :**

- (1) Toutes les configurations d'équipement non fourni par Dell
- (2) Installation, configuration, migration ou test des machines virtuelles, hôtes ou autres charges applicatives
- (3) Toutes les configurations d'ordinateurs clients
- (4) Configuration de réseaux de VM ou de clients
- (5) Remplacement de certificat personnalisé

- (6) Réglage de NSX
- (7) VMware Workspace ONE Access
- (8) VMware vRealize Suite
- (9) VMware Horizon
- (10) Chiffrement des données au repos vSAN
- (11) Zone géographique B (site de reprise après sinistre)
- (12) Cluster étendu
- (13) Toutes les options ou tous les services supplémentaires tels que la reprise après sinistre avec la réplication RP4VM ou vSphere, etc.
- (14) Évaluation de la topologie ou des performances du réseau
- (15) Configuration de toutes les baies de stockage et commutateurs Fibre Channel

## 5. Restitution des actifs

### A. Définitions et conditions

- (1) Aux fins du présent document, les définitions suivantes s'appliquent :
  - a. « Prestataire de services logistiques Dell » désigne le prestataire de services logistiques agissant selon les instructions de Dell.
  - b. « Numéro de série » désigne l'identifiant unique attribué à une unité du Système Dell APEX par le fabricant.
  - c. « Document d'expédition » désigne le bordereau, le bill of lading ou la documentation relative au nombre de pièces, fourni(e) par les prestataires de services logistiques Dell.

### B. Planification.

- (1) **Planification de la collecte.** Dell désignera le prestataire de services logistiques Dell chargé de la collecte et de la restitution du Système Dell APEX. Le prestataire de services logistiques Dell contactera le Client pour confirmer le nombre d'unités de Système Dell APEX et planifier la collecte sur le Site. La collecte sera effectuée à une date convenue par les parties pendant les heures de bureau locales, du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00 (heure locale). Cette date se situe généralement trois jours ouvrés après la prise de contact, mais au plus tard 30 jours après la fin de la Période d'abonnement ou de la ou des Périodes d'extension mensuelle, selon le cas.
- (2) **Modifications/annulations.** Le Client doit adresser une notification deux (2) jours ouvrés avant la date planifiée pour la Restitution des actifs, sinon des frais supplémentaires peuvent lui être facturés.

### C. Collecte et restitution à Dell.

Le prestataire de services logistiques Dell doit effectuer les opérations suivantes :

- (1) Contacter à son arrivée le représentant du Client sur site et se rendre sur le lieu de collecte
- (2) Enregistrer un numéro de série unique pour chaque unité de Système Dell APEX et consigner le nombre d'unités de Système Dell APEX retirées du Site
- (3) Conditionner et regrouper le Système Dell APEX à l'aide de palettes, de palettes souples et d'emballages rétrécissables (remarque : les composants du Système Dell APEX ne doivent pas être emballés individuellement ; voir la section « Responsabilités du Client »)
- (4) Remettre au Client un document d'expédition à signer avant de quitter le Site

### D. Responsabilités du Client concernant la restitution des actifs

- (1) **Responsabilités générales.** LE CLIENT VEILLERA À SAUVEGARDER LES DONNÉES QU'IL DÉSIRE CONSERVER AVANT QUE LE SYSTÈME DELL APEX NE SOIT REMIS À DELL. Dell n'effectue aucune restauration des données ni des logiciels stockés sur le Système Dell APEX.

- (2) Collecte.** Avant la collecte du Système Dell APEX, le Client doit :
- a. contacter Dell ou son responsable des prestations de services afin d'obtenir l'approbation/ autorisation de restitution appropriée ;
  - b. exposer, au moment de la planification de la collecte, les problèmes d'accès au Site, les restrictions de sécurité, les demandes syndicales, les exigences en matière d'attestations d'assurance, ainsi que les restrictions de dock ou d'horaires ;
  - c. supprimer des Systèmes Dell APEX toutes les données confidentielles, propriétaires ou sensibles ainsi que les autres données non publiques et les logiciels tiers non répertoriés dans la Section 1.1 A de la Description de l'Offre de Service ;
  - d. désinstaller le boulon antisismique, s'il est installé sur le rack ;
  - e. déconnecter du réseau le Système Dell APEX à retirer et le mettre hors tension ;
  - f. retirer du Système Dell APEX tous les supports de stockage de données détachables et les conserver ;
  - g. s'assurer que le Système Dell APEX contient uniquement du matériel informatique et aucun autre produit (par exemple, appliances, équipement bureautique, ou déchets, équipements, matériaux, emballages ou cartons à risque biologique) ;
  - h. vérifier que le Système Dell APEX est complet et correctement assemblé, puisque la valeur du Système Dell APEX démonté (par exemple, les disques durs, la mémoire ou les batteries manquantes) peut être diminuée, voire réduite à néant ;
  - i. mettre le Système Dell APEX hors service et l'isoler clairement des autres équipements non destinés à être collectés ; et
  - j. demander à un représentant du site de conduire le prestataire de services logistiques désigné par Dell au Système Dell APEX pour s'assurer que l'équipement approprié est retiré par le prestataire ;

**(3) Obligations du Client quant à la suppression et à la sauvegarde de ses données.**

- a. Le Client déclare et garantit qu'il a supprimé du Système Dell APEX tout le Contenu client, en particulier toutes les données confidentielles, propriétaires ou sensibles, ainsi que les autres données non publiques avant que Dell ne reprenne possession du système, comme décrit à la Section 5 (Opérations métier) de la présente Description de l'Offre de Service.
- b. Dell ne sera en aucun cas responsable de la restauration des données ou des logiciels stockés sur le Système Dell APEX. Le Client doit sauvegarder ses données avant que Dell n'effectue des actions correctives, des mises à niveau ou d'autres tâches sur le Dell APEX Service. Si la loi en vigueur interdit l'exclusion de responsabilité en cas de perte de données, Dell sera uniquement responsable des coûts liés aux tâches normales de restauration des données perdues à partir de la dernière sauvegarde disponible du Client.
- c. Si le Client ne respecte pas les obligations ou garanties mentionnées dans le présent document, la société Dell ne pourra être tenue pour responsable des dommages résultant du manquement du Client à ses obligations. Par ailleurs, le Client peut s'exposer à des frais et coûts supplémentaires pour toute perte ou tout dommage, matériel ou temporel, subi par Dell ou par ses prestataires de services.