

Descriptif de l'offre de services "APEX Private Cloud with Subscription"

1. Introduction.

1.1 Offre d'abonnement. "APEX Private Cloud with Subscription" (« Offre d'abonnement » ou « Service APEX ») est une offre d'abonnement à prix fixe qui permet de déployer VMware vSphere Enterprise Plus et vSAN Enterprise sur VxRail dans l'environnement d'un site client.

A. Caractéristiques de l'Offre d'abonnement. L'Offre d'abonnement présente les caractéristiques suivantes :

- (1) Offre Rack intégré Dell - Système VxRail, unités d'alimentation, commutateurs, racks, etc., mis à disposition par le fournisseur. Dans certains cas particuliers, si expressément autorisé par écrit par Dell, il est possible de déployer l'offre Rack intégré dans un rack avec les unités d'alimentation que vous fournissez. Pour plus d'informations, contactez votre agent commercial Dell.
- (2) Offre Rack fourni par le Client - Équipement fourni et validé par le Client : unités d'alimentation, commutateurs, racks, câbles de données, ainsi que tout autre matériel ou logiciel nécessaire pour permettre aux autres composants de l'Offre d'abonnement (par exemple, VxRail) de fonctionner conformément aux spécifications. Le Client doit fournir un rack et un commutateur pris en charge par VxRail, et s'assurer qu'il y a suffisamment d'espace pour les unités d'alimentation (PDU) afin d'honorer la commande.
- (3) Accès aux mises à jour du firmware, des pilotes et du BIOS.
- (4) Déploiement de certains composants de l'Offre d'abonnement, comme spécifié à l'Annexe A.
- (5) Support continu assuré par Dell dans le cadre de l'Offre d'abonnement.
- (6) Récupération des composants de l'offre à la fin de l'abonnement.

1.2 Définitions. Les définitions ci-dessous s'appliquent au présent descriptif de l'offre de services. 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 le présent descriptif de l'offre de services le sont dans le Contrat APEX.

- Le terme « Date d'activation » désigne la date à laquelle l'Offre d'abonnement est disponible et le moment où vous pouvez commencer à provisionner des machines virtuelles dans l'infrastructure de calcul et de stockage virtualisée déployée. Nonobstant ce qui précède, la Date d'activation sera réputée avoir eu lieu 21 jours après la livraison par Dell de l'équipement sur le site, sauf si Dell est responsable d'un retard.
- Le terme « Déploiement » désigne la date à laquelle Dell, à sa seule discrétion, installe et configure l'Offre d'abonnement sur le site.

2. Informations supplémentaires sur l'Offre d'abonnement.

2.1 Documentation technique et ressources. Des documents sont disponibles à l'adresse <https://www.delltechnologies.com/en-us/cloud/index.htm>.

2.2 Contrat APEX et conditions du contrat de licence VMware. Le présent descriptif de l'offre de services est régi par le Contrat APEX disponible sur www.dell.com/apexagreement (« Contrat APEX » ou « CA »). Ensemble, les deux documents régissent l'Offre d'abonnement. Le terme « Contrat APEX » pour un Revendeur ou un Distributeur agréé par Dell, achetant le Service APEX directement auprès de Dell, renvoie, respectivement, au Contrat revendeur APEX ou au Contrat distributeur APEX, tous deux disponibles sur <https://www.delltechnologies.com/partner/en-us/partner/apex-partner-agreement.htm>. Dell (tel que défini dans le Contrat APEX) fournira le Service APEX.

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 CA, 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. Collecteur de données de télémétrie. Dell peut collecter certaines informations relatives au Service APEX via un collecteur de données de télémétrie (« Collecteur »). Il peut s'agir, sans s'y limiter, d'informations de diagnostics ou relatives à l'utilisation, au site de Déploiement, aux configurations et aux performances, ainsi que d'informations système automatiquement envoyées à Dell par les systèmes et outils Dell (« Données système »).

En utilisant le Service APEX, le Client autorise Dell à se servir du Collecteur pour recueillir et utiliser les Données système aux fins suivantes (« Fins autorisées ») :

- pour fournir le Service APEX au Client, y compris pour remplir les obligations de garantie et de support applicables, surveiller les performances et modifier les configurations du Service APEX à distance, et facturer le Client (le cas échéant) ;
- pour fournir aux utilisateurs finaux du Client, ou au Partenaire de distribution Dell (tel que défini ci-dessous) par l'intermédiaire duquel le Client a commandé le Service APEX, des indicateurs concernant l'utilisation et les habitudes de consommation du Service APEX par le Client, ainsi que d'autres indicateurs spécifiés dans le présent descriptif de l'offre de services ;
- pour créer de l'analytique prédictive et des renseignements sur l'utilisation afin d'optimiser les activités et les besoins futurs du Client en matière de planification ;
- pour les ventes et le marketing, y compris la recherche commerciale et marketing ;
- pour sécuriser et protéger les actifs, les droits et les intérêts de Dell, y compris, le cas échéant, pour enquêter, prévenir ou prendre des mesures en cas d'activité illégale ou de fraude suspectée ;
- pour respecter les obligations légales de Dell, notamment en réponse à une ordonnance d'un tribunal, à un mandat, à une citation à comparaître, à une demande d'application réglementaire ou légale, ou à tout autre processus juridique ;
- pour le provisionnement, la recherche, le support ou l'amélioration des produits, services et offres Dell ; et
- à toute autre fin autorisée par la loi.

Dell n'entend pas utiliser le Collecteur pour accéder au Contenu client, le visualiser, le traiter, le copier, le modifier ou le gérer. Dell traitera toutes les informations personnelles recueillies par le Collecteur conformément à la Déclaration de confidentialité 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.

Le Client autorise Dell à partager les Données système avec les catégories suivantes de tiers impliqués dans la transaction aux Fins autorisées :

- prestataires de services tiers Dell ; et
- partenaires de distribution Dell, y compris, mais sans s'y limiter, les revendeurs, les distributeurs, les partenaires de services de distribution et les partenaires OEM (collectivement, les « Partenaires de distribution Dell »).

Dell est propriétaire de toutes les Données système anonymisées et agrégées (« Données système Dell »). Les Données système Dell ne contiennent aucune information personnelle et sont anonymisées de sorte qu'elles ne divulguent pas l'identité du Client à un tiers. Le Client reconnaît et accepte que le Collecteur et les données système Dell constituent des informations confidentielles de Dell. Aucune disposition des présentes n'accorde au Client une licence, expresse ou implicite, par préclusion, incitation ou autre, pour utiliser le Collecteur à quelque fin que ce soit.

D'autres précisions sur les exigences et la mise en œuvre relatives à la collecte et à l'utilisation des Données système figurent dans la documentation technique du Service APEX disponible à l'adresse

<https://www.delltechnologies.com/en-us/cloud/index.htm>. Dans le cas où la présente Section 3 entrerait en conflit avec tout autre contrat conclu entre Dell et le Client, les conditions de la présente Section prévaudront.

Le Client ne peut à aucun moment désactiver le Collecteur. Il reconnaît que la désactivation du Collecteur limitera la capacité et les obligations de Dell (le cas échéant) à fournir le Service APEX et/ou à en assurer le support.

4. Opérations de service.

4.1 Site. L'Offre d'abonnement est déployée à l'adresse convenue par les parties lorsqu'elle a été commandée (« site »). Elle est expédiée sur le site. Le Client doit autoriser le technicien agréé par Dell 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 sur APEX Console. 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 de l'Offre d'abonnement.
- (2) Déploiement du système, activation de l'Offre d'abonnement et ajout de la capacité demandée par le Client.
- (3) Résolution d'un problème lié au Système APEX (par exemple, nécessité de remplacer un équipement défectueux) dans le cas où il ne peut pas être réglé à distance.
- (4) Récupération de l'Offre d'abonnement sur le ou les sites 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.

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 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 pour l'Offre d'abonnement. Dell requiert que 30 % d'espace reste inutilisé (« espace de marge ») dans le magasin de données vSAN de l'Offre d'abonnement pour permettre le fonctionnement de cette dernière. Une marge suffisante de stockage de données est nécessaire pour l'utilisation du magasin de données vSAN. Si l'espace de stockage disponible est inférieur à 25 %, il est possible que le Client ne puisse plus bénéficier de l'Offre d'abonnement et que l'environnement devienne inutilisable.

4.3 Conditions d'utilisation du service. Dell est le point de contact unique pour toutes les demandes de support liées à l'Offre d'abonnement, même si le Client utilise ses droits logiciels ELA et VCPP VMware. Le support comprend les services suivants :

- Intégration en rack
- ProDeploy Plus
- ProSupport Plus avec support stratégique
- Restitution des actifs

Des informations supplémentaires sur les conditions d'utilisation du service et le support pour l'Offre d'abonnement, y compris sur les engagements de Dell en matière de support, sont disponibles à l'adresse <https://www.dell.com/support/home/fr-fr/product-support/product/apex-cloud-service/docs>.

4.4 Restrictions relatives à la modification des systèmes. Le Système APEX est un système fermé, qui doit uniquement être utilisé avec l'Offre d'abonnement. Les Clients ne sont pas autorisés à modifier le Système APEX, sauf en cas d'autorisation expresse de Dell.

Le Client ne doit pas ouvrir ni détériorer l'emballage contenant le système lorsqu'il réceptionne ce dernier sur son site. Le colis doit être conservé en lieu sûr sur le site du Client jusqu'à ce que le technicien agréé par Dell vienne

déballer le système, l'installer, le configurer et le mettre sous tension. Les problèmes liés au système pouvant survenir par la suite seront gérés via le processus de support. Le Client ne peut pas déplacer l'Offre d'abonnement vers un site autre que celui accepté par Dell.

Le Client doit assurer la conformité du logiciel de l'Offre d'abonnement avec les versions logicielles prises en charge, comme indiqué dans la matrice de support Dell EMC VxRail.

Si vous enfreignez les conditions de la présente section, Dell sera libéré de ses obligations de support et pourra choisir de mettre fin à l'Offre d'abonnement ou de la suspendre sur le site compromis, et/ou de résilier votre abonnement à l'offre.

4.5 Système APEX. L'Offre d'abonnement demeure à tout moment la propriété de Dell et les risques qui lui sont associés sont transférés au Client lors de la livraison sur le site, que l'Offre d'abonnement ait été déployée ou non. Le Client n'acquiert aucun droit ni intérêt concernant l'Offre d'abonnement en vertu de la commande de cette dernière, sauf disposition contraire du présent descriptif de l'offre de services et du CA, selon le cas.

Dell peut remplacer le Système APEX sur le ou les sites du Client pour différentes raisons, y compris, mais sans s'y limiter, l'actualisation du matériel ou de l'équipement, à condition d'en informer le Client pendant la période d'abonnement ou toute période de renouvellement. Dell se réserve également le droit de réutiliser le Système APEX pour d'autres clients, le cas échéant. Si Dell choisit de fournir à un client un Système APEX précédemment déployé, toutes les données et configurations antérieures seront supprimées du Système APEX livré.

À la discrétion de Dell, le Système APEX peut être actualisé par Dell ou un technicien agréé par Dell.

4.6 Environnement d'exploitation et sécurité. Le Client doit, à ses frais, exploiter l'Offre d'abonnement avec un soin raisonnable et conformément au descriptif de l'offre de services. Il lui incombe également de veiller à ce que l'Offre d'abonnement demeure libre de privilèges, de droits de sûreté ou de charges sur le site. Il ne peut pas vendre, facturer, céder ou transférer l'Offre d'abonnement, ni renoncer à son droit de propriété sur cette dernière. Le Client s'engage à avertir Dell de toute menace de saisie de l'Offre d'abonnement ou de toute situation d'insolvabilité afin que Dell puisse agir pour reprendre possession de l'offre. 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 d'actions 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 APEX sur chaque site. Le Client est responsable de tout dommage causé à l'Offre d'abonnement 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 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 tous les fichiers (texte, audio, vidéo ou image), les logiciels, les autres informations que le Client télécharge dans l'Offre d'abonnement (« Contenu client ») et celles qu'il fournit sur une clé USB.

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 à l'Offre d'abonnement utilisée 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 cette Offre d'abonnement 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 d'épuration 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 de la Santé 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 l'Offre d'abonnement.

5. Opérations métier.

5.1 Tarification. La tarification de l'Offre d'abonnement est basée sur la configuration du système et la période d'abonnement. Elle peut varier en fonction du nombre d'hôtes et de leur type. Pour plus d'informations sur la tarification, adressez-vous à votre agent commercial.

5.2 Facturation. L'Offre d'abonnement est facturée au Client sur une base mensuelle, sauf s'il choisit un paiement annuel ou initial pour toute la durée d'engagement de l'abonnement. Aucune facturation à l'usage ne s'applique à l'Offre d'abonnement.

5.3 Période d'abonnement et extension. L'Offre d'abonnement est proposée pour une durée d'engagement d'un an ou de trois ans, comme indiqué dans la commande du Client. La période d'abonnement initiale du Client et les frais d'abonnement commencent à la Date d'activation. L'Offre d'abonnement n'est pas transférable.

Si le Client souhaite augmenter la capacité de son Offre d'abonnement après la commande initiale, il peut commander de la capacité supplémentaire pendant sa période d'abonnement, à condition que la commande soit passée trois mois avant la fin de cette période. La période d'abonnement pour la capacité supplémentaire est identique à celle de l'Offre d'abonnement initiale. Des frais supplémentaires s'appliqueront pour la capacité supplémentaire et commenceront à la Date d'activation de cette capacité. Toute augmentation de la capacité de l'Offre d'abonnement est soumise au présent descriptif de l'offre de services et au CA, selon le cas. Si le Client souhaite augmenter sa capacité dans les trois mois suivant la fin de sa période d'abonnement, veuillez contacter votre agent commercial pour renouveler la période d'abonnement et commander de la capacité supplémentaire. Vous ne pouvez pas réduire la capacité au cours d'une période d'abonnement.

5.4 Notification et renouvellement. Si le Client ne souhaite plus utiliser l'Offre d'abonnement 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 souhaite utiliser l'Offre d'abonnement à l'issue de la période d'abonnement, il peut la renouveler pour un an ou trois ans, selon les conditions et les tarifs convenus d'un commun accord, de sorte que la durée totale à compter de la Date d'activation ne dépasse pas six ans. Il peut également souscrire un nouvel abonnement.

Si le Client n'a pas renouvelé son abonnement, n'a pas acheté de nouvel abonnement et n'a pas informé Dell de son intention de résilier l'abonnement, ce dernier se poursuit après la période d'abonnement initiale du Client sur une base mensuelle (« période de renouvellement mensuel »). Pour la ou les périodes de renouvellement mensuel, les Clients seront facturés mensuellement à un tarif mensuel différent de celui facturable pour les périodes d'abonnement plus longues (dans la mesure où la législation locale le permet). Pour plus d'informations sur le tarif mensuel, veuillez contacter votre responsable de compte. Le Client peut annuler la période de renouvellement mensuel à condition d'en informer Dell, par écrit, au minimum quatre-vingt-dix (90) jours à l'avance.

5.5 Résiliation de l'Offre d'abonnement. La résiliation de l'Offre d'abonnement 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 son contenu de l'Offre d'abonnement (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 APEX du site du Client. Sous réserve de frais supplémentaires, Dell pourra aider le Client à extraire le contenu de l'Offre d'abonnement. Le Client est responsable de tous les frais associés à l'extraction du contenu. Si le Client n'informe pas Dell avant le retrait du Système APEX, le Contenu client sera définitivement supprimé et ne pourra pas être récupéré. Dell n'est pas tenu de supprimer le Contenu client conformément à la présente section.

5.6 Annulation. Sauf disposition contraire requise par la loi en vigueur, le Client ne peut pas annuler ni résilier l'abonnement avant l'expiration de la période d'abonnement qu'il a souscrite. Il peut cesser d'utiliser l'Offre d'abonnement à tout moment. Toutefois, il est responsable de tous les frais liés à l'abonnement, qu'il utilise ou non l'Offre d'abonnement pendant toute la période d'abonnement. Aucun remboursement n'est possible pour les frais réglés par le Client lors de la souscription de l'abonnement, qu'il utilise ou non l'Offre d'abonnement pendant toute la période d'abonnement. Si le Client a opté pour une période de renouvellement mensuel (ce qui signifie qu'il n'a pas souscrit de nouvel abonnement et n'a pas renouvelé son abonnement après l'expiration de la période d'abonnement initialement souscrite, mais qu'il utilise toujours l'Offre d'abonnement ou est toujours en possession de cette dernière), il peut cesser d'utiliser l'Offre d'abonnement à tout moment au cours du mois. Toutefois, le Client est tenu de payer des frais mensuels jusqu'à ce qu'il informe Dell par écrit de son intention de mettre un terme à la période de renouvellement mensuel de l'Offre d'abonnement conformément à la section 5.4 ci-avant.

5.7 Mise hors service du Système APEX. Si le Client a choisi de résilier son abonnement à l'issue de la

période d'abonnement qu'il a souscrite ou de la ou des périodes de renouvellement mensuel, il dispose de 30 jours, à compter de la notification par Dell ou, si aucune notification n'est envoyée, à compter du dernier jour de la période d'abonnement ou de la ou des périodes de renouvellement mensuel, pour supprimer son contenu du système. Si l'abonnement est résilié avant la fin de la période de validité, le Client est tenu de supprimer le Contenu client du Système APEX dans un délai de trente (30) jours à compter du moment où Dell l'informe de la résiliation. À la fin de la période de 30 jours, le technicien agréé par Dell retirera le système du site du Client. Conformément à la section 5.5 (« Résiliation de l'Offre d'abonnement ») ci-avant, si le Client n'a pas supprimé son contenu du système, Dell pourra s'en charger.

5.8 Reprise de possession de l'Offre d'abonnement. Lors de la résiliation de l'abonnement du Client, moyennant l'envoi d'une notification au Client et conformément à la législation locale, Dell ou le technicien agréé par Dell pourra pénétrer sur le site du Client où se trouve l'Offre d'abonnement pour la récupérer. Il incombe au Client de s'assurer que son contenu a été retiré du système dans le délai spécifié à la section 5.7 (« Mise hors service ») ci-avant.

Si Dell résilie la présente Offre d'abonnement 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 de l'Offre d'abonnement et/ou récupérer les sommes dues.