



**Procédure d'achat privilégiée à titre
privé à destination spécifiquement
des personnels des Organismes
Publics de Recherche et
d'Enseignement Supérieur**



Easy as





- I. Présentation Générale de DELL**

- II. Présentation du Plan d'Achat Recherche**

- III. Procédure d'achat par Internet**

Easy as





I. Présentation Générale de DELL:

Chez Dell, le modèle direct est la base de tout. Sa conception simple part du client et y revient. Ce recentrage singulier sur le client engendre une nouvelle façon d'acheter et de vendre la technologie, basée sur six principes de base:

Chemin le plus court au client

Nous pensons qu'une relation directe, sans intermédiaire source de confusion et de coût, permet de mieux répondre aux besoins des clients. Notre organisation se base sur des groupes de clients aux besoins similaires. Ainsi, nos équipes ont une meilleure idée des exigences spécifiques de nos clients.

Responsabilisation centralisée

Nous nous efforçons de simplifier notre technologie au maximum pour nos clients. Dell est seul responsable de sa technologie et met en place toutes les ressources nécessaires pour relever les défis complexes de ses clients. Nos clients souhaitent un accès rapide et rationalisé aux ressources ; le modèle direct est leur solution.

Fabrication sur mesure

Grâce à une configuration et une prise de commande personnalisées nous fournissons un système informatique sur mesure. Ainsi, nous ne tenons pas d'inventaires coûteux de produits rapidement obsolètes. Cela se traduit par une tarification très avantageuse et l'intégration d'une technologie de pointe répondant aux besoins fonctionnels de nos clients.

Prix réduit

Nous ciblons nos ressources sur les principales préoccupations de nos clients. Une chaîne d'approvisionnement et des procédés de fabrication très efficaces, une haute technologie conforme aux normes industrielles développée en collaboration avec nos

Easy as





partenaires et une amélioration du processus commercial destinée à réduire les coûts nous permettent de fournir constamment à nos clients des solutions à haute valeur ajoutée.

Technologie conforme aux normes industrielles

Nous pensons qu'une technologie conforme aux normes est essentielle pour fournir à nos clients des produits et services appropriés d'excellente qualité. Ainsi, nos clients bénéficient de l'expertise de Dell et de toute une industrie en matière de recherche et de développement. À l'inverse des technologies propriétaires, les standards offrent plus de souplesse et de choix aux clients.

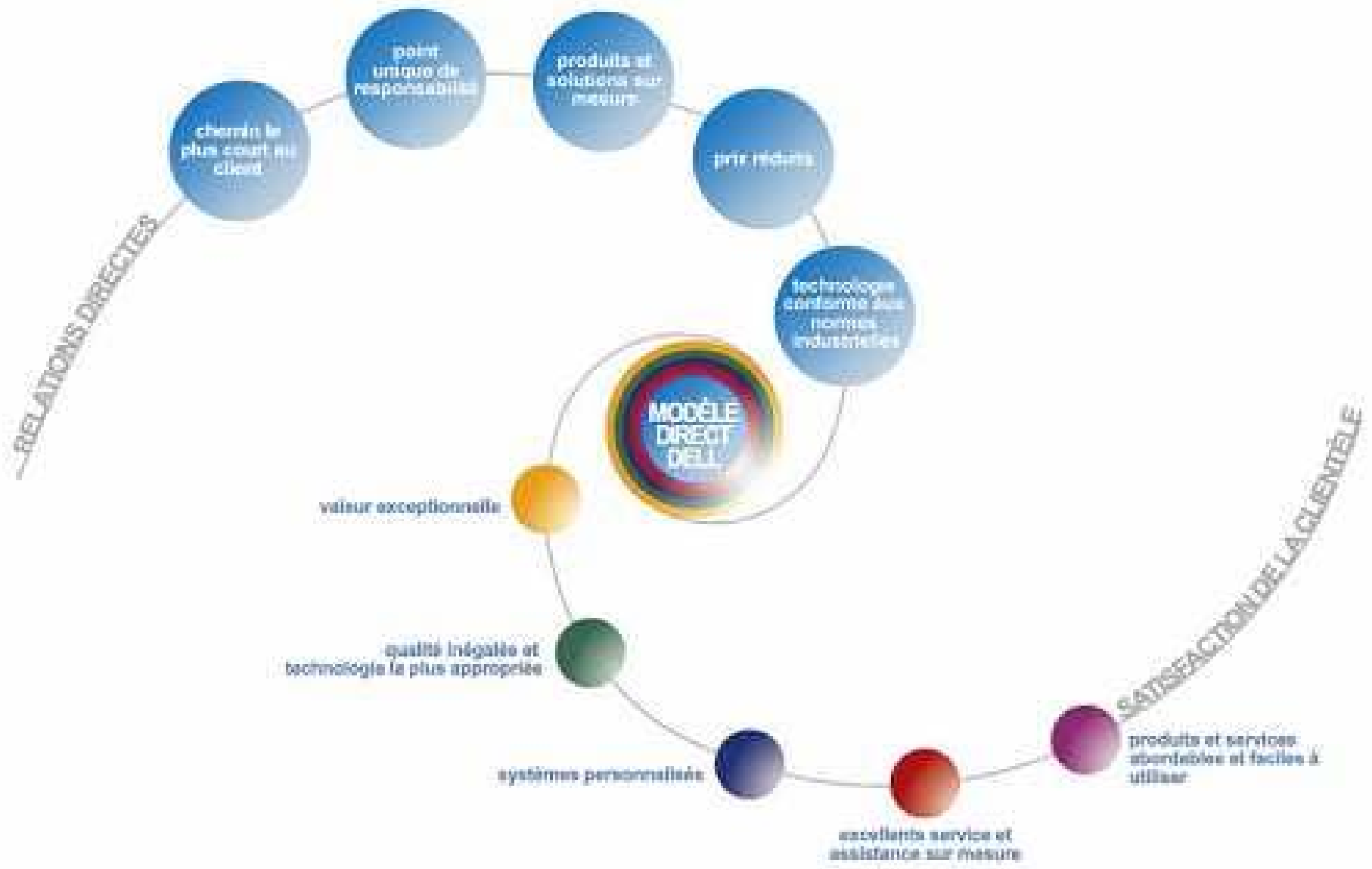
Satisfaction de la clientèle

Dell est régulièrement classée par la communauté des analystes indépendants parmi les premiers en termes de satisfaction client aussi bien sur le marché des professionnels que des particuliers. Ce standard de haut niveau démontre la force du modèle Dell au regard de la satisfaction des clients, un modèle capable de répondre à leurs exigences élevées par rapport à la qualité des produits, aux services, à l'assistance et aux prix. Des études récentes de satisfaction menées par Technology Business Research Inc. (TBR) sur un panel de 350 organisations en France, en Allemagne et au Royaume-Uni, ont désigné Dell comme le premier distributeur dans ces trois pays ; des études similaires pour les États-Unis ont donné le même résultat sur une période minimum de 21 trimestres consécutifs.

Ces principes ne sont pas nouveaux en soi, mais Dell est le seul à ce jour à tous les combiner.

Easy as





Easy as





II. Présentation du plan d'achat spécifique Recherche

Ce programme d'achat à titre privé n'existe à ce jour que pour les organismes publics de Recherche et d'Enseignement Supérieur. Il a été créé à la demande du Groupement de RECHERCHE et de quelques autres organismes.

Ce programme a été baptisé le Plan d'Achat Recherche ou PAR et a été étendu aux organismes d'Enseignement Supérieur par dérogation, (compte tenu notamment de l'existence des UMR)

Ce nouveau programme permet l'achat à titre personnel des machines professionnelles proposées dans le marché Groupement de Recherche et cela au prix du marché, auquel ne se rajoute que 38,94 euros HT, au titre des livraisons et du traitement individuel des commandes.

Les configurations sont identiques à celle que vous commandez à titre professionnel, que ce soit en terme technique ou en termes de services.

Toutes les machines proposées sont garanties 3 ans sur site J+1 avec Business Support

Cette opération relève du service clientèle et de la Hotline Grands Comptes Publics.

Compte tenu du caractère exclusif de cette opération, il n'est possible de passer commande que sur le site internet premier dédié à cette opération et le paiement ne peut se faire que par carte bancaire. Il n'existe par ailleurs pas de service commercial pour ce programme, les machines étant identiques à celle du marché.

Pour rappel, compte tenu de sa taille, les tarifs pratiqués sur ce marché sont particulièrement agressif, les remises pouvant aller jusqu'à plus de 40% du prix publique.

Easy as





Les livraisons sont effectuées par transporteur au domicile choisi par l'acheteur sous un délai d'une dizaine de jours.

Les paiements en ligne sont bien entendu sécurisés.

Dell propose une large gamme de produits. Construits à la demande, vous n'achetez que ce dont vous avez besoin. A partir d'une configuration de base personnalisable, un principe de plus value et moins value est appliqué au tarif de cette configuration en fonction de vos choix.

III. Procédure d'achat par Internet

Compte tenu des tarifs particulièrement agressifs proposés sur ce site

Pour accéder à ce site, il est indispensable de se faire créer des accès par DELL :

Cyril BAUDILLON Tél / Fax : 04 99 75 60 08

E-mail : cyril_baudillon@dell.com

Le lien de connexion est : <http://premier.dell.com/>

La présentation détaillé du site premier se trouve sur le document joint intitulé « Achat en Ligne »

Easy as





Si vous avez la moindre question, veuillez trouver ci-dessous quelques numéros et adresses utiles :

Support Technique - Tél: 0 810 146 672 - - URL: <http://support.euro.dell.com>
(Pour des questions concernant un problème technique après la livraison du matériel)

Service Clientèle - Tel: 0 825 338 339 - URL: <http://support.euro.dell.com> (Pour des questions concernant la livraison ou toute autre question concernant votre commande)

Attention Service Commercial : Ce programme compte tenu de son coté très particulier n'est accessible que sur Internet, il n'existe pas de service commercial accessible par téléphone ou tout autre moyen dans le cadre du PAR

Pour toutes questions complémentaires et / ou escalade, n'hésitez pas à contacter l'équipe suivante qui assure la gestion et la coordination du projet :

Cyril Baudillon cyril_baudillon@dell.com

Jean Philippe Bar jean_philippe_bar@dell.com

Rudy Matéo rudy_mateo@dell.com

Pour toute escalade, vous pouvez joindre Christophe MENARD (Responsable de compte Secteur Recherche) par mail christophe_menard@dell.com

Easy as





Plan d'Achat Recherche (PAR) DELL France – Foire aux questions

Réduction PAR

Question : Quelle réduction puis-je espérer ?

Réponse : Les remises sont celle du marché groupement, attention les prix figurant sur le site sont hors taxe, les options lors de l'élaboration de votre devis également, le récapitulatif de votre panier d'achat avant de passer commande précise bien les tarifs TTC et HT

Les remises peuvent aller jusqu'à plus de 40%

Question : Qui peut profiter de cette offre ?

Réponse : Le programme s'adresse aux employés des administrations de recherche participantes et à leur famille proche (frères et sœurs, parents, conjoints, enfants), uniquement en France métropolitaine (Corse comprise).

Il ne doit s'agir que de personnes physiques résidentes en France Métropolitaine.

La limite est de 3 machines commandées par famille dite « proche » et par an.

Un non respect de ces règles pourraient entrainer la suspension ou la suppression de l'opération purement et simplement

Question : Comment puis-je savoir si je fais une bonne affaire ?

Réponse : La vente directe du constructeur à l'utilisateur final permet à Dell de proposer des tarifs très compétitifs. De plus, Dell propose régulièrement des promotions et des offres spéciales qui rendent ses produits encore plus attractifs. Chaque produit est fabriqué selon vos besoins spécifiques à un niveau de qualité élevé et bénéficie d'une vaste gamme de services d'assistance qui vous permettent d'avoir une tranquillité absolue. Il ne vous reste plus qu'à sélectionner le produit et l'offre les mieux adaptés à vos besoins spécifiques et à votre budget.

D'autre part, les tarifs étant négociés à l'échelle du marché, le volume étant très important, les prix sont bien entendu tirés vers le bas.

L'idée n'est pas de vous proposer une machine dépouillé, pas évolutive et sans aucun support au moindre coût. Le but de ce programme est de proposer le meilleur rapport qualité/prix.

DELL ne peut pas se permettre que ses clients professionnels soient insatisfaits à titre personnel du matériel DELL

Easy as





Question : Les offres que je reçois/lis dans les journaux sont-elles différentes de cette offre ?

Réponse : Oui, les offres sont différentes, d'une part, il ne s'agit tout simplement pas des mêmes machines, d'autre part les promotions concernent généralement des gammes grand public avec un support de 1 an aller et retour et des frais de port additionnel de 79 € la plupart du temps.

Produits

Question : Puis-je acheter la même configuration que celle équipant mon ordinateur de travail ?

Réponse : C'est le but même de cette opération, vous permettre de faire ce qui était impossible jusqu'à présent, commander les mêmes machines que votre laboratoire (optiplex, latitude, precision)

Question : Puis-je créer ma propre configuration (sans moniteur, par exemple) ?

Réponse : Toutes les offres PC et ordinateurs portables sont entièrement modulables pour répondre à vos besoins les plus spécifiques.
Attention toutefois seul les gammes professionnelles sont proposées.

Question : Quels périphériques Dell peut-il me proposer ?

Réponse : Toute la gamme de logiciels et de périphériques standard Dell (imprimantes, scanners, appareils photo et téléviseurs LCD) est disponible via le programme d'achats des employés.

Question : Est-il possible de commander un pc sans Système d'Exploitation windows ?

Réponse : Les configurations sont de base sans Système d'exploitation, si vous désirez Windows n'oubliez pas de le cocher.

Question : Qu'est-ce qui différencie une gamme professionnel (Optiplex, Latitude) d'une gamme grand public (Dimension, Inspiron) ?

Réponse : Le niveau d'exigence en terme de qualité, fiabilité, support après vente est tout simplement plus élevé sur des gammes professionnelles. Par exemple là où un Dimension sera garanti 1 an aller et retour atelier, toutes les machines qui vous sont proposées dans ce programme sont garanties 3 ans sur site J+1, avec l'accès direct au niveau 2 des techniciens, 95% des appels pris en moins de 5 minutes, un support qui ne se contentera pas de simple problème matériel, mais saura vous aider sur les problèmes d'incompatibilités, conflits les plus courants que vous pourriez rencontrer.

Easy as





Service et assistance

Question : Si je commande par Internet, quand recevrai-je la confirmation de ma commande ?

Réponse : Dès que vous passez commande, vous recevez un numéro de reçu Internet (IRP). Ce numéro vous est envoyé automatiquement et constitue une référence à reporter pour toutes les questions concernant votre commande, avant la réception d'une confirmation formelle de votre commande et de votre numéro de commande. La confirmation formelle de votre commande est généralement envoyée dans un délai de 1 à 2 jours à compter de votre commande via la page Premier.

Question : Qui dois-je contacter si j'ai besoin d'informations et/ou d'aide pour choisir le bon produit ?

Réponse : Compte tenu du caractère très exclusif de ce projet, il n'y a pas de service commercial dédié à cette opération, toutefois étant donné qu'il s'agit des mêmes machines avec un support identique à ce que vous commandez aujourd'hui à titre professionnel, nous vous invitons à vous renseigner auprès de vos collègues, vous pourrez ainsi voir la machine et la manipuler avant de l'acheter.

Question : Si je ne suis pas satisfait du niveau de service fourni par Dell, qui dois-je contacter ?

Réponse : Support Technique - Tél: 0 810 146 672 - - URL: <http://support.euro.dell.com> (Pour des questions concernant un problème technique après la livraison du matériel)

Service Clientèle - Tel: 0 825 338 339 - URL: <http://support.euro.dell.com> (Pour des questions concernant la livraison ou toute autre question concernant votre commande)

En cas de problème qui ne peut être résolu, en cas d'escalade :

Christophe Ménard : christophe_menard@dell.com

Question : Est-ce que j'engage mon employeur si je passe une commande via le Plan d'Achat Recherche ?

Réponse : Si vous décidez de profiter des avantages offerts par ce programme vous êtes en contact direct avec Dell sans aucun engagement pour votre administration. Vos achats seront également soumis aux conditions générales de vente de Dell.

Question : Dans quels pays européens le PAR est-il disponible ?

Réponse : Uniquement la France, et uniquement la Recherche et l'Enseignement Français

Easy as





Question : Quels sont les délais d'attente pour la livraison ?

Réponse : Ce sont les mêmes que les délais de livraison standard de Dell pour votre pays. Il faut généralement prévoir un délai de 7 à 10 jours à compter de la commande.

Question : Quels sont les modalités de paiement ?

Réponse : Uniquement carte bancaire sur le site premier

Question : Quelles offres de service technique/de garantie me proposez-vous pour mon ordinateur Dell?

Réponse : Le support qui vous est proposé est identique à celui proposé dans le cadre du marché Groupement de Recherche.

Garantie Business support 3 ans sur site J+1 accès au niveau 2 directement

Les portables sont couverts par une garantie Internationale de base

Question : Existe-t-il une date limite de validité

Réponse : Initialement le PAR devait s'arrêter le 31 Janvier 2007, mais compte tenu de son succès, nous avons décidé de reconduire ce programme sans limites de durée.

Easy as

