



Description du Service

Managed Detection and Response

Introduction

Dell Technologies Services a le plaisir de présenter le service Managed Detection and Response (le(s) « Service(s) ») conformément à la présente Description du Service (la « Description du Service »). Votre proposition commerciale, le bon de commande ou tout autre type de facture ou confirmation de commande signé par les deux parties (selon le cas, le « Bon de commande ») indiquera le nom du ou des services et des options disponibles que vous avez achetés. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre ou vos contrats de service, veuillez contacter le support technique ou votre agent commercial.

Champ d'application du présent Service

Le Service est conçu pour fournir au Client les services Managed Detection and Response. Le Service est fourni à distance. Les composants clés du Service sont répertoriés dans le Tableau 1 ci-dessous :

Tableau 1

Service acheté	Composants clés du Service
Managed Detection and Response	<ul style="list-style-type: none"> • Service fourni sur certaines plateformes logicielles. Pour plus d'informations, reportez-vous à la fiche technique. • Heures de fonctionnement : 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (24x7) • Intégration • Détection • Réponse aux menaces • Configuration de la sécurité liée aux services • Création de rapports trimestriels • Réponse aux incidents
Managed Detection and Response Service uniquement	<ul style="list-style-type: none"> • Inclut les composants ci-dessus, en utilisant le compte XDR du Client, actuellement sous licence. • Abonnement uniquement.

	<ul style="list-style-type: none"> • Les clients qui souscrivent à l'offre MDR Service Only doivent respecter les exigences minimales relatives au module logiciel pour bénéficier des Services. Pour plus d'informations, reportez-vous à la fiche technique. <ul style="list-style-type: none"> ○ Les modules logiciels en dehors des modules requis répertoriés dans la fiche technique n'entrent pas dans le champ d'application du Service. ○ Les clients disposant d'autres modules logiciels que ceux répertoriés dans la fiche technique peuvent avoir besoin d'une solution personnalisée.
--	---

Heures de fonctionnement

Les centres SOC (Security Operation Centers) de Dell Technologies Services sont conçus pour fournir au client un service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (24x7).

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

Tableau 2

Composants clés	Éléments
Intégration	<ul style="list-style-type: none"> • Réunion de lancement du Service (réunion de lancement) • Check-list de pré-engagement remplie par le Client • Vérification de l'environnement IT du Client • Activation de l'application XDR • Conseils de configuration de la plateforme
Détection	<ul style="list-style-type: none"> • Accès 24x7 aux analystes de la sécurité • Détection des menaces et investigations • Recherche de menaces lancée par Dell
Réponse aux menaces et configuration de la sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Réponse aux menaces • Configuration de la sécurité liée aux services
Rapport trimestriel	<ul style="list-style-type: none"> • Création de rapports sur les investigations • Analytique des tendances d'alerte • Conseils sur la posture de sécurité
Réponse aux incidents	<ul style="list-style-type: none"> • Lancement de la réponse aux incidents à distance
Gestion de projet	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de la prestation du présent engagement

Description détaillée

Intégration :

Réunion d'initiation du Service

Le chef de projet Dell Technologies Services organise une réunion permettant de passer en revue les attentes et exigences du Client relatives au Service afin de planifier sa prestation. Objectifs de la réunion de lancement du Service :

- Vérifier et discuter des réponses du profil client pour comprendre l'environnement IT du Client, les contrôles de sécurité et tout autre élément pertinent
- Fournir des conseils sur les mécanismes de détection actuels dans l'application XDR et sur la façon dont ils peuvent être appliqués au Client
- Donner des conseils sur les intégrations XDR prises en charge par le fournisseur avec des logiciels et du matériel tiers

Si le Client a des exigences supplémentaires en dehors du champ d'application de la présente Description du Service, une assistance pour ces besoins sera proposée en tant que service complémentaire, moyennant des frais supplémentaires.

Check-list de pré-engagement remplie par le Client

Le Client est tenu de remplir la check-list de pré-engagement avant la vérification de l'environnement IT. La check-list de pré-engagement est envoyée par le chef de projet Dell Technologies Services et comprend une check-list détaillée et les spécifications de l'environnement IT.

Vérification de l'environnement IT

La vérification de l'environnement IT est une activité réalisée dans le but de collecter des données sur l'environnement IT existant dans lequel le logiciel sera implémenté.

Activation de l'application XDR

- Établir une instance désignée par le Client de l'application XDR pour lancer le Service
- Envoyer au Client l'inscription initiale de l'application pour l'accès à l'application XDR
- Fournir au Client un accès aux agents de point de terminaison requis, selon les besoins

Conseils de configuration de la plateforme

Conseiller le Client sur le déploiement des points de terminaison et la configuration de la plateforme XDR. Les activités suivantes sont incluses dans l'intégration du Service :

- Conseils pour l'obtention de packages de déploiement
- Conseils sur la configuration des règles de sécurité
- Conseils pour la correction des problèmes de déploiement sur la plateforme XDR

Détection

Accès 24x7 aux analystes de la sécurité

Les analystes de la sécurité Dell Technologies Services sont disponibles 24x7 pour le Client.

Détection des menaces et investigations

Vérifier et procéder à l'investigation des menaces détectées au sein de l'application XDR. Les menaces nécessitant une analyse plus approfondie, déterminées par Dell Technologies, entraînent la création d'une investigation au sein de l'application XDR. Dell Technologies contactera le Client via le portail XDR, l'e-mail ou les intégrations prises en charge, si des preuves suffisantes sont collectées pour juger une menace comme malveillante, ou si Dell Technologies nécessite des données supplémentaires de la part du Client pour poursuivre la procédure d'enquête.

Recherche des menaces

Dell Technologies procède à la recherche de menaces dans l'environnement IT du Client pour trouver des indicateurs pertinents de compromission et de tactiques d'attaque collectés à partir des engagements de réponse aux incidents en vigueur. Les activités de recherche des menaces sont limitées aux données collectées par le biais de la plate-forme XDR et de l'intégration prise en charge. Dell Technologies inspecte les données de télémétrie collectées auprès des clients pour détecter les activités telles que la présence de mécanismes de persistance, l'activité anormale des utilisateurs, les tactiques d'acteurs malveillants, les communications réseau anormales et l'utilisation anormale des applications. Les menaces détectées dans le cadre du processus de Recherche des menaces donnent lieu à une investigation et à l'envoi d'une notification au Client via le portail XDR, la messagerie électronique ou les intégrations prises en charge.

Réponse aux menaces

Lors de l'intégration, le Client pré-approuvera certaines actions de Réponse aux menaces pouvant être déclenchées dans le cadre du Service. La division Dell Technologies Services effectuera des actions de Réponse aux menaces en utilisant la plateforme XDR.

Configuration de la sécurité liée aux services

La division Dell Technologies Services pourra approuver jusqu'à 40 heures de Configuration à distance de la Sécurité liée aux Services, selon les besoins du Client, pour chaque trimestre de la Période de validité du Service. La Configuration de la sécurité est spécifiquement limitée aux investigations et/ou aux alertes résultant de la prestation du Service, et peut inclure :

- Des conseils sur les pratiques d'excellence et le dépannage de l'agent de point de terminaison MDR
- Des conseils sur les mises à jour des règles de la plateforme XDR
- Des conseils pour la configuration et l'intégration d'applications tierces à la plateforme XDR

Si toutefois le Client avait besoin de plus de 40 heures d'assistance à la Réponse aux menaces et à la Configuration de la sécurité liée aux services, pour un trimestre de la Période de validité du Service, il pourrait contacter son responsable de compte Dell Technologies afin d'acheter du temps supplémentaire. Toute période inutilisée à la fin de chaque trimestre de la période de validité du Service sera perdue. Pendant la Période de validité du Service, il est impossible d'utiliser le temps supplémentaire acheté pour un trimestre à venir avant que celui-ci ne commence.

Rapport trimestriel

La division Dell Technologies Services soutiendra le Client en lui fournissant des recommandations basées sur des observations effectuées au niveau de la plateforme afin d'améliorer sa posture de sécurité. Dell Technologies Services et le Client vérifieront les tendances et les activités notables observées au sein de l'environnement IT du Client via la plateforme XDR et feront état des recommandations sur la manière de se défendre contre les menaces.

Réponse aux incidents

Après notification par l'analyste de sécurité Dell Technologies Services, les composants suivants de Réponse aux incidents sont disponibles à distance.

Lancement de la Réponse aux incidents à distance

La division Dell Technologies Services fournira au Client jusqu'à 40 heures d'assistance pour la Réponse aux incidents à distance, et ce chaque année pendant la Période de validité du Service, dans la limite du nombre de points de terminaison surveillés. L'assistance peut comprendre les éléments suivants, sans s'y limiter :

- Établir un point de contact unique pour le Service de réponse aux incidents
- Lancer l'analyse des infrastructures sur site et Cloud du Client, pouvant contenir :
 - les données d'hôte ;
 - les données réseau ;
 - le code malveillant ;
 - les données des fichiers log, et ;
 - l'intelligence sur les cybermenaces.
- Analyse et coordination préliminaires pour des conseils et du support sur la gestion des supports numériques
- Rapports d'état préliminaires et suivi des éléments d'action
- Présentation initiale des mesures correctives requises et des étapes suivantes

Si toutefois le Client avait besoin de plus de 40 heures d'assistance à la Réponse aux incidents à distance, pour une année de la Période de validité du Service, il pourrait contacter son responsable de compte Dell Technologies afin d'acheter du temps supplémentaire. Toute période inutilisée à la fin de chaque année de la période de validité du Service sera perdue. Pendant la Période de validité du Service, il est impossible d'utiliser le temps imparti pour une année à venir avant que celle-ci ne commence.

Gestion de projet

La division Dell Technologies Services désignera un chef de projet (PM) servant d'interlocuteur unique (« SPOC ») pour gérer la prestation de cet engagement.

- Servir d'interlocuteur unique et assurer la réussite de la prestation des Services.
- Surveiller les délais, les coûts et le champ d'application.
- Coordonner et animer les réunions de lancement, d'état, de vérification des livrables et de clôture.
- Établir et gérer la planification, les communications et les rapports d'état des Services.
- Faciliter la gestion des changements en fonction des besoins.
- Confirmer que les Services fournis sont conformes à la Description du service.
- Obtenir l'acceptation par le Client des livrables et de l'achèvement des Services.
- Gérer les relations avec le Client.
- Les activités de gestion de projet sont effectuées à distance.

Facturation de l'abonnement

Le Service prévoit une facturation mensuelle de l'abonnement, qui sera indiquée sur le Bon de commande d'origine par la mention « Abonnement », si le Client y a souscrit. Dans le cas contraire, les conditions standard et la facturation s'appliquent. Les conditions suivantes s'appliquent à la facturation des abonnements :

- Le Bon de commande initial indiquera la Périodicité du contrat et le nombre de points de terminaison contractuels. Par la suite, la période de validité du Service sera automatiquement renouvelée pour une période identique et consécutive.
- Le Client peut augmenter le nombre de points de terminaison managés en soumettant une commande à des points de terminaison supplémentaires. Ces points de terminaison supplémentaires seront associés aux points de terminaison managés que possède actuellement le Client pour devenir le nouveau « Nombre total de points de terminaison ».

- Le Client sera facturé à terme échu, tous les mois, pour le Nombre total de points de terminaison managés à la fin du mois calendaire.
- En aucun cas, le Client ne peut réduire le nombre de points de terminaison managés à un nombre inférieur au Nombre total de points de terminaison, et le Nombre total de points de terminaison ne peut pas être réduit à des fins de facturation.
- Un rapport sur l'utilisation du Service sur les points de terminaison sera mis à la disposition du Client.
- Le Client reçoit une facture unique sur tous les sites (au sein de la même zone géographique).
- Il est demandé au Client de donner à Dell Technologies un préavis écrit de soixante (60) jours avant la fin de la période de validité du renouvellement automatique du Client.

Limites des volumes de données et de l'utilisation

Veillez vous reporter à la [fiche technique](#) pour plus d'informations sur les limites du volume de données du Client dans le cadre de ce Service.

- Si la quantité de données Client collectées au cours d'un mois donné dépasse la limite d'utilisation maximale de 10 %, Dell Technologies Services informera le Client, et un délai de grâce de 30 jours sera accordé afin que des actions correctives puissent être prises et que le Client puisse éviter la facturation des frais de stockage de données.
- Si, pour une période de 12 (douze) mois à compter de la première instance de dépassement de la limite d'utilisation de la part du Client, la quantité de données collectées dépasse la limite d'utilisation de plus de 10 %, le Client se verra facturer des frais de stockage de données couvrant la période de validité entre la première instance de dépassement de la limite d'utilisation et la nouvelle instance suivante.
- Pour plus d'informations sur les durées de rétention de données, reportez-vous à la [fiche technique](#).

Les Clients achetant l'offre de service uniquement sont responsables de la compréhension et de la gestion de leurs propres limites, concernant les volumes de données et l'utilisation, et Dell Technologies Services renonce à toutes ces responsabilités ou obligations connexes envers le Client.

Emplacements de stockage des données

L'emplacement de stockage des données de l'application XDR est situé aux États-Unis d'Amérique (États-Unis) par défaut pour tous les clients. Les clients situés dans l'Union européenne (UE) verront leurs données d'application XDR stockées dans l'Union européenne par défaut. Les clients en dehors de l'UE se verront facturer un prix plus élevé pour l'application XDR hébergée dans un Cloud de l'UE.

Les clients n'ont droit qu'à un seul emplacement de stockage de données pour leurs données d'application XDR. Les emplacements de stockage des données resteront les mêmes pendant la durée de validité du Service. Pour les environnements comptant plus de 10 000 points de terminaison, des frais supplémentaires s'appliqueront au stockage des données dans l'Union européenne.

Les clients achetant l'offre de service uniquement ont la responsabilité de déterminer de manière indépendante leur(s) site(s) de stockage des données.

Niveaux de service

Dell mesure ses performances de réponse aux menaces et de résolution des incidents en fonction de plusieurs niveaux de service.

Indicateur de performance	Définition	Objectif
Temps moyen de réaction	Durée moyenne mesurée entre la génération d'une alerte élevée ou critique et la création d'une procédure d'enquête dans l'application XDR.	15 minutes
Temps moyen de réponse	Temps moyen mesuré entre la création d'une procédure d'enquête et le moment où un analyste Dell fournit une analyse initiale des incidents dans l'application XDR ou fournit une réponse au Client.	60 minutes
Temps moyen de résolution	Temps moyen mesuré entre la création d'une procédure d'enquête dans l'application XDR et la résolution de la procédure d'enquête.	24 à 48 heures (nécessite la collaboration du Client)

Postulats

Dell Technologies Services a formulé les hypothèses suivantes lors de la documentation du Service détaillé dans la présente Description du Service :

- Toutes les informations communiquées par le Client concernant les exigences techniques et l'architecture de son site sont exactes. Dell Technologies Services n'implémentera que les changements de configuration de la sécurité liée au Service autorisés par le processus de gestion des changements de Dell.
- Dell décline toute responsabilité quant aux changements de règle que le client implémente sans avoir suivi le processus de gestion des changements de Dell.
- Les Services décrits dans la présente Description du service seront fournis à distance.
- L'environnement du Client peut inclure des équipements hors garantie. Le Client comprend les risques liés à la maintenance de l'équipement concerné. Aucune escalade, aucune tâche de type panne/réparation de matériel ni aucun dépannage ne sera possible pour les équipements qui ne sont plus couverts par une garantie valide.
- Les demandes de service ad hoc du Client (demandes non liées à un incident en cours) doivent être soumises via des canaux de communication formels uniquement.
- Dans le cadre de ce Service, Dell Technologies Services conserve le contrôle administratif de la plateforme XDR. Le Client a le droit de demander un accès administrateur, mais accepte toute responsabilité si un incident de sécurité ou une panne des systèmes se produit en raison de ce droit administrateur. Dell Technologies Services se réserve le droit de réduire les heures de configuration de la sécurité liée au Service en fonction des besoins pour aider à la récupération après un incident ou une panne des systèmes.

Exclusions

Bien que le Service vise à aider le Client à identifier et à réduire les risques, il est impossible d'éliminer complètement les risques, et Dell Technologies Services ne garantit pas que des intrusions, compromissions ou autres activités non autorisées ne se produiront pas dans l'environnement IT du Client.

Afin d'éviter tout malentendu, nous précisons que les activités suivantes ne sont pas comprises dans le champ d'application de la présente Description du Service :

- Les services, tâches ou activités autres que ceux expressément énoncés dans la présente Description du Service.
- La prestation du Service ne comprend pas le développement de propriété intellectuelle créée spécifiquement à l'intention exclusive du Client.
- Dépannage ou résolution de problèmes système/serveur existants, sauf indication contraire dans la présente Description du Service.
- Intégration de tests entre un produit de Dell Technologies et d'autres produits tiers, notamment les produits tiers de chiffrement ou de sécurité.
- Ce Service n'inclut pas les mesures correctives ou la réduction des problèmes de performance identifiés par l'analyse de l'environnement du Client, sauf stipulation contraire dans la présente Description du Service.
- La responsabilité (y compris la responsabilité financière) de Dell Technologies Services à l'égard du personnel, du matériel, des logiciels, des équipements ou d'autres ressources appartenant au Client et/ou à une entité tierce, utilisés dans l'environnement d'exploitation actuel du Client, sauf si indiqué dans la présente Description du Service.
- Installation du logiciel XDR dans l'environnement sur site du Client.
- Résolution des problèmes de compatibilité ou autres auxquels le fabricant ne peut remédier, ni de la configuration du matériel, des logiciels, des équipements ou des ressources en contradiction avec les paramètres pris en charge par le fabricant.
- Achat de licences logicielles ou software as-a-service non incluses dans le cadre de ce Service.
- La surveillance des alertes informatives et de faible gravité n'entre pas dans le cadre de ce Service.

Responsabilités spécifiques du Client

D'une manière générale, le Client accepte de coopérer avec Dell Technologies Services pour la prestation de Services et accepte les responsabilités suivantes :

- Suivre le processus de gestion des changements pour les demandes visant à apporter des changements à la plateforme XDR et indiquer à Dell Technologies Services le contact du Client qui approuvera les demandes de gestion des changements.
- Fournir à l'analyste Dell Technologies Services l'accès à tous les environnements Client requis pour la Période de validité du Service.
- Affecter un représentant nommé par le Client, qui sera présent et disponible pour toutes les sessions de planification et de vérification.
- Fournir toutes les autorisations, y compris les autorisations tierces, requises pour permettre à Dell Technologies Services de gérer la plateforme XDR pour le compte du Client.
- Déployer des capteurs de points de terminaison pris en charge sur au moins 40 % des points de terminaison sous licence.
- Participer à la prestation du Service, le cas échéant. Le Client comprend que sans sa participation appropriée (notamment pour la définition des objectifs), le technicien ne pourra pas répondre efficacement aux besoins du Client ni assurer la prestation du Service.
- Collaborer avec les analystes Dell Technologies Services et suivre leurs instructions.

- Vérifier et accepter les check-lists et les plans de test pré-engagement.
- S'assurer que l'environnement IT du Client dispose d'un agent de point de terminaison pris en charge, installé sur un hôte disposant d'une licence pour le Service.
- Obtenir la prise en charge des agents de point de terminaison tiers auprès du tiers ou des autres sources autorisées ; Dell Technologies Services n'assure pas la prise en charge des agents de point de terminaison tiers.
- Supprimer ou ajouter une exception en cas de conflit entre des agents antivirus et EDR propriétaires et/ou tiers, si nécessaire à la prestation du présent Service par Dell Technologies Services.
- Garantir la disponibilité et l'accès à une bande passante réseau suffisante pour exécuter le Service.
- S'assurer que toutes les fonctions d'intégration des appareils sont opérationnelles et continuent à fonctionner correctement. Si le Client l'exige, Dell Technologies Services peut l'aider dans ce domaine moyennant des frais.
- Fournir un accès approprié aux applications XDR pour les intégrations.
- S'assurer que les contrôles de sécurité du Client sont compatibles avec les intégrations XDR.
- Gérer les informations d'identification et les autorisations pour les intégrations avec l'application XDR.
- S'assurer que la liste des contacts autorisés par le Client reste à jour, y compris les autorisations et les informations associées.
- Fournir rapidement des informations et une assistance (par exemple, fichiers, journaux, contexte de l'environnement informatique) lors des investigations sur les menaces par Dell Technologies Services.
- Identifier et authentifier tous les utilisateurs du Services autorisés par le Client.
- Contrôler les accès non autorisés par les utilisateurs et maintenir la confidentialité des noms d'utilisateur, mots de passe et informations de compte.
- Le Client est responsable de toutes les activités effectuées par les utilisateurs qu'il a autorisés, et notifiera Dell immédiatement de toute utilisation non autorisée du Service.
- Utiliser l'authentification à deux facteurs, le cas échéant, pour accéder au Service.
- Accepter toutes les mises à jour et mises à niveau de l'agent de point de terminaison nécessaires pour assurer le bon fonctionnement et la sécurité du Service.
- Mettre à disposition, selon les besoins, des fenêtres d'interruption des services appropriées pour Dell Technologies Services.
- Contrôler l'accès aux données pour empêcher l'hybridation de données client et limiter les risques de perte ou de fuite de données dans l'environnement du Client.

Glossaire

Tableau 5

Terme	Description
Alerte	Occurrences hiérarchisées des comportements suspects ou malveillants observés par l'application MDR.
Gestion des changements	Identification, implémentation et approbation contrôlées des changements requis au sein de l'environnement d'un client.
Agent/Capteur de point de terminaison	Application installée sur un point de terminaison et utilisée pour collecter et envoyer à l'application de sécurité des informations sur les activités et les détails du système d'exploitation du point de terminaison, pour l'analyse et la détection des menaces.

Endpoint Detection and Response (« EDR »)	Plateforme de sécurité utilisant l'agent de point de terminaison propriétaire pour surveiller les appareils des utilisateurs finaux (ordinateurs de bureau, ordinateurs portables, tablettes et téléphones) afin de repérer les menaces que les logiciels antivirus ne peuvent pas détecter.
Extended Detection and Response (« XDR »)	Plateforme de détection et de réponse qui s'étend au-delà du point de terminaison traditionnel (Cloud, OT, réseau, etc.). La plateforme XDR utilise des intégrations ou des connecteurs pour ingérer des données natives, tierces ou orientées services, qui sont mises en corrélation afin d'obtenir du contexte pour la surveillance de la sécurité.
Réponse aux incidents	Actions de réponse prises pour limiter un incident de sécurité identifié.
Intégration	Appels API (Application Programming Interface) ou d'autres scripts logiciels permettant de mener à bien les Services convenus pour la technologie connectée.
Investigation	Emplacement central utilisé pour collecter des preuves, analyses et recommandations relatives à une menace susceptible de cibler un actif de l'environnement IT du Client.
Application Managed Detection and Response (« MDR »)	Application de sécurité prise en charge par l'offre Dell MDR. Pour plus de détails techniques, reportez-vous à la fiche technique .
Incident de sécurité	Situation dans laquelle une compromission ou une suspicion de compromission s'est produite, impliquant le Client.
Règles de sécurité	Règles de la plateforme XDR qui appliquent les paramètres de prévention et de détection au sein de l'environnement du client.
Configuration de la sécurité liée aux services	Service de 40 heures par trimestre, inclus dans MDR, qui fournit aux clients des actions de réponse liées aux investigations ou aux alertes.
Menace	Toute activité identifiée par l'application MDR qui pourrait causer des dommages à un actif de l'environnement IT du Client.
Recherche des menaces	Processus cyclique dans lequel des logiciels et des humains recherchent les menaces précédemment non identifiées au sein d'un environnement IT.
Réponse aux menaces	Réponse au sein de la plateforme, disponible sur l'application XDR, telle que l'isolement d'un hôte ou le blocage d'un fichier (action de type « confinement »).

Responsabilités générales du Client

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

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

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

Obligations sur site. Lorsque les Services nécessitent une intervention sur site, le Client doit fournir gratuitement à Dell Technologies Services un accès libre, sécurisé et suffisant à ses locaux et à son environnement, notamment un espace de travail suffisamment grand, un accès au réseau électrique, des équipements de protection (si nécessaires) et une ligne téléphonique locale. Il doit également fournir un écran ou un terminal d'affichage, une souris (ou un dispositif de pointage) et un clavier (sans coût supplémentaire pour Dell Technologies Services), si le système ne dispose pas de ces éléments.

Sauvegarde des données. Le Client s'engage à sauvegarder l'ensemble des données, logiciels et programmes existant sur tous les systèmes concernés, avant et pendant la prestation du présent Service. Le Client est tenu d'effectuer des copies de sauvegarde régulières des données stockées sur tous les systèmes concernés afin de se prémunir contre d'éventuelles défaillances, altérations ou pertes de données. Dell Technologies Services n'est en aucun cas tenu de restaurer ou de réinstaller tout programme ou toute donnée.

Sauf disposition contraire de la législation locale en vigueur, DELL TECHNOLOGIES SERVICES NE PEUT AUCUNEMENT ÊTRE TENU POUR RESPONSABLE DE :

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

Garanties tierces. Les présents Services peuvent nécessiter l'accès de Dell Technologies Services à des matériels ou à des logiciels fabriqués ou commercialisés par de tierces parties. Les garanties de certains fabricants peuvent être annulées si Dell Technologies Services ou toute autre entité que le fabricant utilise lesdits matériels ou logiciels. Il incombe au Client de vérifier que les Services assurés par Dell Technologies Services n'affectent pas ces garanties ou, le cas échéant, que leur impact est acceptable par le Client. Dell Technologies Services décline toute responsabilité liée aux garanties tierces ou à l'impact potentiel des Services sur ces garanties.

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

Conditions générales des services

La présente Description du Service est conclue entre vous, le Client (« vous » ou le « Client »), et l'entité Dell mentionnée sur votre Bon de commande pour l'achat du présent Service (« Entité légale Dell »). La prestation du présent Service est soumise à un contrat principal de services distinct conclu entre le Client et l'Entité légale Dell qui autorise expressément la vente du Service. En l'absence de ce contrat, selon l'emplacement géographique du Client, le présent Service est fourni dans le cadre des conditions commerciales de Dell ou du contrat référencé dans le tableau ci-dessous (dans ce cas, le « Contrat »). Consultez le tableau ci-dessous pour trouver l'URL correspondant au Contrat disponible applicable au site du Client. Les parties déclarent avoir lu les conditions générales en ligne et acceptent d'être liées par ces dernières.

Site du Client	Conditions générales applicables à votre achat des Services	
	Clients achetant les Services directement	Clients achetant les Services auprès d'un revendeur agréé
États-Unis	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canada	Dell.ca/terms (anglais) Dell.ca/conditions (français canadien)	Dell.ca/terms (anglais) Dell.ca/conditions (français canadien)
Amérique latine et Caraïbes	Conditions générales de vente locales en ligne sur le site Web spécifique au pays sur Dell.com ou Dell.com/servicesdescriptions/global .*	Les descriptions de Service et autres documents associés aux services de l'Entité légale Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et l'Entité légale Dell ; ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du Service et dans les autres documents associés aux services de l'Entité légale Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à l'Entité légale Dell sera uniquement considérée comme se référant à l'Entité légale Dell en tant que prestataire de services pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec l'Entité légale Dell dans le cadre du Service décrit dans la présente déclaration. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.
Asie-Pacifique et Japon	Site Web local Dell.com spécifique au pays ou Dell.com/servicesdescriptions/global .*	Les Descriptions de Service et les autres documents associés aux services Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et l'Entité légale Dell ; ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du Service et dans les autres documents associés aux services de l'Entité légale Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à l'Entité légale Dell sera uniquement considérée comme se référant à l'Entité légale Dell en tant que prestataire de services pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec l'Entité légale Dell dans le cadre du Service décrit dans la présente déclaration. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de

		paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.
Asie-Pacifique-Hong Kong	https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&l=zh&s=corp&cs=hkcorp1	Les Descriptions de Service et les autres documents associés aux services Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et l'Entité légale Dell ; ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du Service et dans les autres documents associés aux services de l'Entité légale Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à l'Entité légale Dell sera uniquement considérée comme se référant à l'Entité légale Dell en tant que prestataire de services pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec l'Entité légale Dell dans le cadre du Service décrit dans la présente déclaration. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.
Europe, Moyen-Orient et Afrique	<p>Site Web local Dell.com spécifique par pays ou Dell.com/servicesdescriptions/global.*</p> <p>En outre, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL correspondant à leur pays ci-dessous :</p> <p>France : Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Allemagne : Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Royaume-Uni : Dell.co.uk/terms</p>	Les Descriptions de Service et les autres documents associés aux services Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et l'Entité légale Dell ; ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du Service et dans les autres documents associés aux services de l'Entité légale Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à l'Entité légale Dell sera uniquement considérée comme se référant à l'Entité légale Dell en tant que prestataire de services pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec l'Entité légale Dell dans le cadre du Service décrit dans la présente déclaration. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.

* Les clients peuvent accéder à leur site Web local Dell.com en accédant simplement à Dell.com à partir d'un ordinateur connecté à Internet depuis leur zone géographique, ou en choisissant l'option de sélection d'une zone géographique ou d'un pays sur le site Dell, à l'adresse Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Le Client accepte en outre qu'en renouvelant, modifiant, prolongeant ou continuant à utiliser le Service au-delà de la durée initiale, ce dernier soit soumis à la Description du Service alors en vigueur, disponible sur le site Dell.com/servicesdescriptions/global.

En cas de conflit entre les conditions de l'un des documents constitutifs du présent Contrat, les documents prévaudront dans l'ordre suivant : (i) la présente Description du Service ; (ii) le Contrat ; (iii) le Bon de commande. Les conditions qui prévalent seront interprétées aussi étroitement que possible en vue de résoudre le conflit tout en préservant autant de conditions non conflictuelles que possible, y compris en préservant les dispositions non conflictuelles contenues dans le même paragraphe, la même section ou la même sous-section.

En commandant les Services, en recevant la prestation, en utilisant les Services ou les logiciels connexes, ou en sélectionnant le bouton ou la case (ou autre) « J'accepte » sur le site Web Dell.com ou DellEMC.com lors de votre achat, ou dans l'une des interfaces Internet ou logicielles Dell Technologies, vous acceptez d'être lié par la présente Description du Service et par les contrats qui y sont référencés. Si vous souscrivez à cette Description du Service pour le compte d'une société ou d'une autre personne morale, vous déclarez être légalement autorisé à assujettir cette personne morale aux conditions de la présente Description du Service, auquel cas, la mention « vous » ou le « Client » désigne cette personne morale. Outre le fait de recevoir la présente Description du Service, les Clients de certains pays peuvent également être tenus de signer un Bon de commande.

Avis sur la collecte et de l'utilisation des données

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

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

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

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

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

Les types de technologie utilisés par Dell peuvent changer au fil du temps selon l'évolution de la technologie. Pour plus d'informations sur l'utilisation des cookies et d'autres technologies de suivi similaires, lisez la section sur les [cookies et technologies similaires](#) de la [déclaration de confidentialité](#) en ligne de Dell.

Transferts de données. Les données décrites dans cet Avis peuvent être transférées en dehors de votre pays à d'autres sites, tels que les États-Unis, l'UE, le Japon, notamment les sites d'hébergement tiers. Nous prenons toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données que nous transférons.

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

Informations personnelles et confidentialité. La collecte, l'utilisation et le traitement par Dell des informations personnelles que vous fournissez sont décrits dans la Déclaration de confidentialité de Dell. Si vous souhaitez nous contacter pour quelque raison que ce soit concernant nos pratiques de confidentialité, veuillez nous envoyer un courrier électronique sur privacy@dell.com ou consulter notre déclaration de confidentialité complète en ligne sur <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/policies-privacy-country-specific-privacy-policy>

Conditions supplémentaires

1. **Période de validité.** La présente Description du Service entre en vigueur à la date indiquée sur votre Bon de commande et se poursuit pendant toute la période de validité (« **Période de validité** ») spécifiée sur ce dernier. Le nombre de systèmes, de licences, d'installations, de déploiements, de points de terminaison gérés ou d'utilisateurs finaux pour lesquels le Client a acheté un ou plusieurs Services, le tarif ou le prix, ainsi que la Période de validité applicable pour chaque Service figurent sur le Bon de commande du Client. Sauf accord contraire écrit conclu entre le Client et Dell Technologies Services, les achats des Services en vertu de la présente Description du Service sont réservés au seul usage interne du Client et ne doivent pas être utilisés à des fins de revente ou dans le cadre d'un bureau de services.
2. **Informations supplémentaires importantes**
 - A. **Replanification.** Dès lors que l'exécution du présent Service a été planifiée, toute modification de ladite planification doit être apportée au moins huit (8) jours calendaires avant la date programmée. À partir de sept (7) jours avant la date programmée, des frais de report sont appliqués, ne dépassant pas vingt-cinq pour cent (25 %) du prix du Service. Tout report du Service sera confirmé par le Client au moins 8 jours avant le début du Service.
 - B. **Paiement du matériel acheté lors de la souscription aux Services.** Sauf accord contraire écrit, le paiement du matériel n'est en aucune façon conditionné par les performances ou l'exécution des services achetés avec ledit matériel.
 - C. **Limites commercialement raisonnables du champ d'application du Service.** Dell Technologies Services peut refuser d'effectuer la prestation du Service s'il estime qu'elle peut faire naître un risque excessif pour Dell Technologies Services ou les prestataires de services Dell Technologies Services, ou qu'elle dépasse le champ d'application du Service. Dell Technologies Services décline toute responsabilité relative aux pannes ou aux retards dans l'exécution causés par des événements échappant à son contrôle, notamment le manquement du Client à respecter ses obligations énoncées dans la présente Description du Service.
 - D. **Services en option.** Selon son emplacement géographique, le Client peut acheter des services en option (aide ponctuelle, services managés, services d'installation, de conseil, professionnels, de support technique ou de formation) auprès de Dell Technologies Services. Les services en option peuvent faire l'objet d'un contrat distinct conclu avec Dell Technologies Services. En l'absence d'un tel contrat, les services en option sont fournis conformément aux dispositions de la présente Description du Service.
 - E. **Cession et sous-traitance.** Dell Technologies Services se réserve le droit de sous-traiter ce Service et/ou de céder cette Description du Service à des prestataires de services tiers qualifiés afin qu'ils exécutent le Service pour le compte de Dell Technologies Services.
 - F. **Annulation.** Dell Technologies Services se réserve le droit d'annuler le présent Service à tout moment au cours de sa Période de validité pour l'un des motifs suivants :
 - Le Client ne s'est pas acquitté de la totalité du montant à payer pour le présent Service conformément aux conditions stipulées sur sa facture.
 - Le Client se montre insultant, menaçant ou refuse de coopérer avec l'agent du support technique ou le technicien sur site.
 - Le Client n'a pas respecté l'ensemble des conditions générales stipulées dans la présente Description du Service.

En cas d'annulation du présent Service par Dell Technologies Services, le Client en sera avisé par écrit à l'adresse figurant sur sa facture. Cet 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 par Dell Technologies Services de l'avis d'annulation au Client, sauf dispositions contraires prévues par la législation locale ne pouvant être modifiées par contrat. Si Dell Technologies Services annule le présent Service conformément à ce paragraphe, le Client ne pourra bénéficier d'aucun remboursement des montants acquittés ou dus à Dell Technologies Services.

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

© 2021 Dell Inc. Tous droits réservés. Des marques et désignations commerciales peuvent apparaître dans le présent document en référence aux entités revendiquant la propriété de ces marques et désignations commerciales ou à leurs produits. Un exemplaire imprimé des conditions générales de vente de Dell est également disponible sur demande.