

Description de Service

ProDeploy Plus Add-on for PowerProtect Data Domain Security Hardening

Les services mentionnés dans la présente Description de service (les « **Services** ») font partie de l'offre ProDeploy Infrastructure Suite (« **ProDeploy Suite** ») de Dell Technologies (« **Dell** ») qui se décline en plusieurs niveaux : Basic Deployment, ProDeploy et ProDeploy Plus (« **Niveau d'offre** » individuellement ou « **Niveaux de service** » collectivement). Les solutions Infrastructure peuvent inclure, mais sans s'y limiter, des plateformes matérielles telles que des systèmes de serveur, de stockage et de gestion de réseau, ainsi que des plateformes modulaires (« **Plateforme matérielle** »), et des modules complémentaires, mises à niveau ou systèmes de gestion de données logiciels et matériels associés destinés à l'infrastructure, comme le stipule l'Annexe A (collectivement « **Services de déploiement supplémentaires** »).

Dell a le plaisir de vous proposer le présent Service conformément à cette Description de service. La 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** ») du Client (défini plus loin dans le présent document) indiquera le nom du ou des services et des options que le Client a achetés. La présente Description du service est conclue entre le client défini dans le Bon de commande (le « **Client** ») et l'entité de vente Dell applicable spécifiée sur ledit Bon de commande. Pour obtenir une assistance supplémentaire ou pour demander une copie du ou des contrats de service du Client ou du ou des Bon(s) de commande, contactez l'agent commercial Dell du Client.

Dell Technologies (DT) utilisera l'anglais comme langue commerciale normale dans le cadre des activités de service à distance, y compris, mais sans s'y limiter, la communication, la documentation et l'assistance. Les livrables, les instructions et les interactions liés au service se dérouleront en anglais comme principal moyen de communication, sauf indication contraire des lois et réglementations locales.

Efforts commercialement raisonnables pour les autres langues : bien que l'anglais soit la langue commerciale standard de Dell Technologies pour les services à distance, les meilleurs efforts seront faits pour répondre aux demandes dans d'autres langues. Toutefois, ces demandes sont soumises à la disponibilité des ressources et des capacités spécifiques à la langue. L'assistance dans les langues autres que l'anglais est fournie au mieux des capacités de DT, compte tenu de l'expertise et de la disponibilité du personnel bilingue. Le niveau et la rapidité des prestations de services dans d'autres langues peuvent varier et DT ne peut pas garantir la même prestation et la même couverture que lorsqu'ils sont fournis en anglais.

Table des matières

Présentation des services	2
Structure de l'offre	2
ProDeploy Infrastructure Suite	2
Types de service	3
Portée du projet.....	3
Gestion de projet.....	4
Implémenter les pratiques d'excellence et les politiques de CloudIQ Cyber Security	5
Livrables	5

Modifications de la portée des Services.....	6
Exclusions en matière de portée des Services	6
Responsabilités du Client.....	7
Calendrier des Services	9
Conditions générales des services Dell	10

Présentation des services

Ce service assure la planification, la conception et la configuration du renforcement de la sécurité sur une appliance PowerProtect Data Domain dans un environnement de production.

En outre, une fois la configuration du renforcement de la sécurité dans le périmètre terminée, si les délais le permettent, une discussion de haut niveau peut consister à renforcer davantage les pratiques d'excellence, telles que la protection des ressources contre tout accès physique non autorisé, le processus de gestion des correctifs de sécurité et les guides d'implémentation technique de sécurité (STIG) de la Defense Information Systems Agency (DISA) sur l'appliance Data Domain. Tous ces éléments nécessitent une configuration effectuée au sein d'un service sur mesure.

Les services Dell Technologies (DT) sont fournis selon un modèle mixte qui varie en fonction de l'offre achetée. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section *Structure de l'offre*.

Structure de l'offre

ProDeploy Infrastructure Suite

ProDeploy Infrastructure Suite comprend les trois (3) niveaux d'offre suivants :

- **Basic Deployment** : fournit au client le matériel sur site et la gestion de projet à distance.
- **ProDeploy** : fournit au client l'installation matérielle, la planification des services et la configuration à distance, et la gestion de projet. Le Client peut choisir entre une installation matérielle sur site ou une option d'installation autonome guidée comprenant des instructions spécifiques au projet, de la documentation et des conseils d'experts en direct. Consultez votre équipe de projet pour obtenir des détails et des consignes supplémentaires lors de la planification du projet.
- **ProDeploy Plus** : fournit au client l'installation matérielle, la configuration et la validation du produit sur site, et la gestion de projet locale. La planification des services peut être effectuée localement ou à distance en fonction de la disponibilité des ressources, tel que déterminé par Dell Technologies.

Les niveaux ci-dessus proposent des modèles de prestation différents avec des options spécifiques qui varient en fonction du produit et du service. Les définitions suivantes s'appliquent aux modèles de prestation DT :

- Les ressources **à distance** peuvent se trouver dans un Centre d'excellence (COE) Dell Technologies ou dans le même pays ou région que le site du client où les produits doivent être installés et configurés tel que déterminé par Dell Technologies.
- Les ressources **sur site** se trouveront dans le site du client où les produits doivent être installés et configurés.
- Les ressources **locales** seront situées dans le même pays ou région que le site du client où les produits doivent être installés et configurés.

Le tableau suivant indique les méthodes de prestation normales pour les tâches de maintenance au sein de la suite d'offres. Dell Technologies Services se réserve le droit d'ajuster et de déterminer la méthode de prestation appropriée en fonction des services achetés, de la disponibilité des ressources et d'autres facteurs.

Tâches de prestation	Modèles de ressources de prestation		
	Déploiement de base	ProDeploy	ProDeploy Plus
Gestion de projet	Configuration	Configuration	Localement
Planification des services ¹	S/O	Configuration	À distance/Localement
Déballage et installation du matériel	sur site	sur site	sur site
Configuration du ou des produits	S/O	Configuration	sur site
Vérification	S/O	Configuration	sur site

¹ Toutes les offres de service ProDeploy et ProDeploy Plus comprennent une phase de planification. La phase de planification est conçue pour collecter des informations sur l'environnement du Client afin de garantir la réussite de l'intégration et du déploiement. Elle ne remplace pas les services d'évaluation stratégique ou de conception. Ces services consultatifs peuvent être achetés séparément auprès de Dell.

Types de service

Il existe deux types de services disponibles : les Services principaux et les Services complémentaires.

Les « **Services principaux** » peuvent être associés au déploiement d'une plateforme matérielle et/ou logicielle spécifique récemment acquise ou à un Service de déploiement supplémentaire sur une plateforme matérielle et/ou logicielle achetée séparément. Les Services principaux sont indiqués sur le Bon de commande par la mention Basic Deployment, ProDeploy ou ProDeploy Plus suivie de la <famille de produits> et d'éventuels <identifiants supplémentaires>. Par exemple, *ProDeploy Plus for PowerMax*.

Les « **Services complémentaires** » sont indiqués sur le Bon de commande par la mention « *Add-on* ». Ils peuvent être associés à n'importe quel Service principal du même modèle de prestation. Certains Services peuvent inclure une liste d'options de sous-services que choisira le client après la vente ou au début des Services. Les Services complémentaires peuvent être achetés en plusieurs quantités pour couvrir différents sous-services ou le même sous-service en plusieurs quantités. Pour plus d'informations sur des Services complémentaires spécifiques, consultez la section Annexe des services supplémentaires.

Portée du projet

Le personnel Dell ou des agents agréés (« **Personnel de services** ») travaillent en étroite collaboration avec les équipes du Client pour exécuter les Services suivants, à condition que le Client respecte les « Responsabilités du Client » indiquées dans cette Description de service.

Ce service inclut les composants suivants (sans dépasser les valeurs énumérées) :

Quantités dans le périmètre	ProDeploy Plus Add-on for PowerProtect Data Domain Security Hardening
Systèmes Data Domain ciblés pour Security Hardening	1

Au cours de cette phase du service, DT Services :

Tâches incluses dans le périmètre	ProDeploy Plus Add-on for PowerProtect Data Domain Security Hardening
Mène des discussions avec le Client afin de recevoir l'approbation en vue de l'exécution de procédures de renforcement Data Domain et d'étapes d'atténuation spécifiques.	✓

Tâches incluses dans le périmètre	ProDeploy Plus Add-on for PowerProtect Data Domain Security Hardening
Exécute les procédures de renforcement et les étapes d'atténuation suivantes, si nécessaire :	
• Configure la sécurité de la phrase secrète.	✓
• Configure l'authentification multifacteur pour l'autorisation de l'administrateur système et du responsable de la sécurité.	✓
• Configure les étapes de renforcement de l'accès administratif.	✓
<ul style="list-style-type: none"> • Désactive tous les ports inutilisés. • Exécute les pratiques d'excellence générales en matière de sécurité USB. • Configure le chiffrement. • Configure TLS pour FTP. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓
• Configure les étapes de renforcement DD Boost.	✓
• Configure le chiffrement de Kerberos.	✓
• Configure les recommandations de sécurité du réseau de niveau Cloud.	✓
• Exécute les recommandations pour le Baseboard Management Controller et le système de base d'entrée/sortie.	✓
• Sécurise l'Integrated Dell Remote Access Controller 9 (iDRAC)	✓
• Exécute le renforcement de l'iDRAC.	✓
Discute avec le client des recommandations supplémentaires suivantes en matière de renforcement :	
• Importance de l'intégration de la protection des ressources contre tout accès physique non autorisé et leur falsification physique.	✓
• Processus actuel de gestion des correctifs de sécurité.	✓
• Pratiques d'excellence pour les normes STIG DISA.	✓

Gestion de projet

Les activités suivantes incluses dans tous les services (dont des Services de déploiement supplémentaires sélectionnés par le client) sont axées sur la gestion du lancement, de la planification, de l'exécution et de la clôture du projet, notamment sur les activités de coordination des ressources de livraison et la communication avec les parties prenantes :

- gère les ressources DT Services allouées au projet ;
- collabore avec l'interlocuteur unique désigné par le Client pour coordonner les tâches du projet et les ressources chargées de les accomplir ;

- agit comme interlocuteur unique pour toutes les communications et remontées liées au projet ;
- Détermine le processus et le calendrier de l'engagement.
- élabore un Plan de projet général, avec les jalons critiques et les étapes clés ;
- conduit une réunion de lancement pour passer en revue l'étendue du projet, les attentes, les plans de communication et la disponibilité des ressources nécessaires ;
- organise régulièrement des réunions pour étudier le processus, les problèmes et les risques potentiels du projet La fréquence de ces réunions est définie conjointement par le Client et par DT Services.
- coordonne la clôture du projet.

Implémenter les pratiques d'excellence et les politiques de CloudIQ Cyber Security

Les clients qui achètent les Services pour une utilisation avec certains Produits pris en charge peuvent recevoir des conseils de sécurité Dell Technologies Services pendant les étapes de configuration du produit à l'aide des consignes de CloudIQ Cyber Security. Ces conseils de sécurité permettent de vérifier et d'implémenter divers paramètres de sécurité recommandés pour les produits sélectionnés, à l'aide des pratiques d'excellence de sécurité développées par Dell.

Les principales fonctionnalités varient selon le produit, mais peuvent inclure un ou plusieurs des éléments suivants :

- Vérification conjointe des paramètres de sécurité recommandés par CloudIQ Cyber Security pour les produits pris en charge.
- Application des paramètres de sécurité souhaités par le Client aux Produits pris en charge nouvellement déployés.
- Création d'un ou de plusieurs modèles de plan d'évaluation dans CloudIQ Cyber Security en fonction des paramètres de sécurité souhaités par le Client.
- Application du modèle de plan d'évaluation aux Produits pris en charge nouvellement déployés.

Remarque : 48 heures peuvent s'écouler avant que les produits nouvellement déployés ne soient visibles sur le portail CloudIQ Cyber Security. Dans certains cas, le Client devra appliquer le Modèle de plan d'évaluation une fois le Service ProDeploy Plus terminé.

Ce composant ne remplace pas une évaluation complète de la sécurité ni un service de renforcement de la sécurité STIG disponible sur certains produits.

Livrables

DT Services fournira au Client les livrables suivants dans le cadre des Services :

- Plan de déploiement

À la fin d'une Prestation, DT Services enverra la Prestation au Client accompagnée d'un formulaire d'approbation fourni par DT Services. Le processus d'achèvement et d'acceptation de cet engagement se compose des éléments suivants :

- Le Client examinera chaque Prestation dans un délai de cinq (5) jours ouvrés (la « Période d'approbation ») afin de déterminer si chaque Livrable satisfait les critères d'approbation à tous égards importants.
- Si la Prestation satisfait ses critères d'approbation à tous égards importants, le Client remettra une confirmation d'approbation écrite à DT Services via le formulaire d'approbation avant la fin de la Période d'approbation.
- Pour une Prestation qui n'est pas approuvée en raison d'un problème de non-conformité ou d'un défaut, le Client indique de manière détaillée les motifs du refus dans le formulaire d'approbation, qu'il remet à DT Services accompagné de la Prestation refusée associée (un « Avis de rejet ») avant la fin de la Période d'approbation.

- À réception d'un Avis de rejet, DT Services corrige immédiatement les défauts et non-conformités tel que demandé de manière que chaque Prestation soit conforme à la présente Description des services et aux critères d'approbation pour l'ensemble des aspects importants.
- Par la suite, DT Services soumettra de nouveau la Prestation modifiée au Client, accompagnée du formulaire d'approbation et le processus décrit ci-avant est répété. Toutefois, pour chaque Prestation soumise après un refus, le Client vérifie uniquement si DT Services a corrigé les défauts ou les problèmes de non-conformité identifiés dans l'Avis de rejet.
- Si le Client ne fournit pas à DT Services l'Avis de rejet décrit ci-dessus avant la fin de la Période d'approbation applicable, la Prestation correspondante est considérée comme approuvée.
- Si le Client fournit un deuxième Avis de rejet après la soumission d'une Prestation refusée, DT Services peut résilier le présent contrat.

Modifications de la portée des Services

Toutes les modifications apportées aux services, au calendrier, aux tarifs ou à ce document doivent faire l'objet d'un accord écrit entre DT Services et le Client. En fonction de l'étendue de ces modifications, DT Services peut demander qu'un Cahier des charges distinct, détaillant les modifications proposées, leur incidence sur les frais et le calendrier ainsi que toute autre condition afférente, soit établi par les deux parties. En remplissant un formulaire de Demande de modification fourni par le chef de projet, chaque partie peut demander à ce qu'une modification soit apportée.

La partie réceptrice examinera la demande de modification proposée et (i) l'approuvera, (ii) acceptera d'étudier de façon plus approfondie la ou les modifications proposées, ou (iii) la refusera. Les modifications acceptées dans le cadre du processus de gestion du changement ne seront effectives que lorsqu'elles auront été conjointement validées par les deux parties.

Exclusions en matière de portée des Services

DT Services est uniquement tenu d'exécuter les Services explicitement décrits dans ce document. Tous les autres services, tâches et activités sont considérés comme hors de la portée du projet.

Le Client laisse la version actualisée d'une application antivirus fonctionner en continu sur tous les systèmes auxquels DT Services peut accéder et analyse tous les Livrables et les supports sur lesquels ils sont livrés. Le Client prendra des mesures raisonnables de sauvegarde des données et, en particulier, fournira un processus de sauvegarde quotidien et sauvegardera les données pertinentes avant que DT Services n'applique des mesures correctives, des mises à niveau ou d'autres tâches sur les systèmes de production du Client. Dans la mesure où la responsabilité de DT Services concernant la perte de données n'est pas de toute façon exclue en vertu de l'accord existant ou du présent document, DT Services ne sera, en cas de perte de données, responsable que d'un effort ordinaire pour récupérer les données qui auraient été accumulées si le client les avait correctement sauvegardées.

Les activités suivantes sont exclues de la portée de ce document :

- Tous les services ProDeploy et ProDeploy Plus comprennent une phase de planification. Cette phase est conçue pour collecter des informations sur l'environnement du client afin de permettre la réussite de l'intégration et du déploiement. Il NE S'AGIT PAS d'un substitut à des services d'évaluation stratégique ou de conception. Ces services de conseil peuvent être achetés séparément auprès de Dell.
- Activités en rapport avec l'environnement de datacenter existant du Client (désinstallation/installation, configuration/reconfiguration, connexion, dépannage, etc.).
- Personnalisations : rédaction de scripts, codage, réglage ou optimisation des performances.
- Installation, configuration ou migration d'applications, de technologies Web, de base de données, de réseau virtualisé ou d'autres logiciels, à l'exception de ceux expressément décrits dans la portée du projet ci-dessus.

- Migrations ou déplacement des systèmes de calcul physiques vers des systèmes virtuels ou des systèmes de calcul virtuels vers des systèmes physiques autres que ceux expressément décrits dans la portée du projet ci-dessus.
- Migrations de données ou d'applications vers/depuis des produits non pris en charge, des datacenters distants, vers des produits non Dell.
- Installation physique des composants de l'ordinateur, tels que les cartes mémoire, les périphériques de stockage interne et les cartes d'extension dans des produits non Dell.
- Installation ou configuration de produits non pris en charge. La prise en charge ou la non-prise en charge de tous les composants, qu'ils soient fournis par Dell ou par le Client, sera validée pendant la phase de planification de la solution. Remarque : Dans certains cas, la société Dell peut être amenée à proposer une orientation pour l'installation et la configuration de produits non pris en charge à réaliser par le Client.
- Routage de câbles (réseau, alimentation ou fibre) entre des racks ou à travers des murs, des plafonds, des sols, ou entre des salles.
- Mise en rack de boîtiers denses ou lourds de plus de 21 U dans un rack ou montage de boîtiers à une hauteur supérieure à l'emplacement 44 U, quel que soit le rack.
- Raccordement aux blocs d'alimentation à courant continu. Un électricien qualifié doit effectuer toutes les connexions à l'alimentation en CC et de mise à la terre de sécurité.

Le présent Document ne confère au Client aucune garantie autre que les garanties fournies en vertu de votre contrat-cadre de service ou Contrat, le cas échéant.

Responsabilités du Client

Autorisation d'accès. Le Client reconnaît et garantit qu'il a obtenu les permissions adéquates pour que lui-même et Dell puissent accéder aux produits pris en charge, aux données qu'ils contiennent et à tous leurs composants matériels et logiciels, dans le but d'assurer les présents services. Si le Client ne dispose pas de ces autorisations, il lui incombe de les obtenir à ses frais avant de contacter Dell pour demander la prestation des présents services.

Coopération avec l'agent du support technique par téléphone et le technicien sur site. Le Client s'engage à collaborer et à suivre les instructions données au téléphone par l'agent du support technique Dell ou sur site par les techniciens Dell. L'expérience démontre qu'une étroite collaboration au téléphone entre l'utilisateur et l'agent du support technique ou le technicien permet de rectifier la plupart des problèmes et erreurs du système.

Préparation de l'équipement. Le client est responsable du déplacement de l'équipement depuis la zone de réception de ses locaux jusqu'au site d'installation avant que DT Services n'assume la responsabilité du déballage et de l'installation de l'équipement.

Obligations sur site. Lorsque les Services nécessitent une intervention sur site, le Client doit fournir (sans coût pour Dell Technologies) un accès libre, sécurisé et suffisant à ses installations et aux Produits pris en charge, notamment un espace de travail suffisamment grand, l'électricité et une ligne téléphonique locale. Il 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), si le système ne dispose pas de ces éléments. Lorsque les services nécessitent des activités d'installation du matériel client, le client doit fournir les ressources et les outils appropriés (sans coût supplémentaire pour Dell Technologies) et faire intervenir DT Services pour des conseils d'experts requis lors de l'installation et du câblage des produits matériels.

Mise à jour des logiciels et des versions de produits pris en charge. Le client doit maintenir les logiciels et les produits pris en charge aux niveaux minimaux de mise à jour ou de configuration définis par Dell, comme indiqué sur le site <https://www.dell.com/support/> pour les produits pris en charge. Le Client doit également veiller à l'installation des pièces de rechange, des correctifs, des mises à jour logicielles ou de toute version ultérieure conformément aux instructions de Dell, de façon à ce que les Produits pris en charge demeurent éligibles au présent Service.

Sauvegarde des données ; suppression des données confidentielles. Le Client effectuera une sauvegarde complète de toutes les données existantes et de tous les logiciels et programmes se trouvant sur tous les systèmes concernés avant et pendant la prestation du présent Service. Le Client est tenu d'effectuer régulièrement des copies de sauvegarde des données stockées sur tous les systèmes concernés, afin d'éviter d'éventuelles défaillances, modifications ou pertes de données. Il incombe en outre au Client de supprimer toutes les informations confidentielles, exclusives ou personnelles, et de retirer tous les supports amovibles (cartes SIM, CD ou cartes PC), indépendamment du fait qu'un technicien sur site fournisse son assistance ou non.

LA SOCIÉTÉ DELL NE POURRA EN AUCUN CAS ÊTRE TENUE RESPONSABLE DE :

- DE VOS INFORMATIONS CONFIDENTIELLES, PROPRIÉTAIRES OU PERSONNELLES, QUELLES QU'ELLES SOIENT ;
- DES DONNÉES, PROGRAMMES OU LOGICIELS PERDUS OU CORROMPUS ;
- DE LA PERTE OU DE L'ENDOMMAGEMENT DE SUPPORTS AMOVIBLES ;
- DE LA CONSOMMATION DE DONNÉES OU DES APPELS VOCAUX FACTURÉS EN RAISON DU MANQUEMENT À RETIRER TOUTES LES CARTES SIM OU AUTRES SUPPORTS AMOVIBLES SITUÉS À L'INTÉRIEUR DES PRODUITS PRIS EN CHARGE RENVOYÉS À DELL ;
- DE LA PERTE D'UTILISATION D'UN SYSTÈME OU D'UN RÉSEAU ;
- ET/OU DES ACTES OU OMISSIONS, Y COMPRIS DE NÉGLIGENCE, COMMIS PAR DELL OU PAR UN PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS.

La société Dell ne pourra être tenue de restaurer ni de réinstaller tout programme ou donnée. Lors du renvoi de tout ou partie d'un Produit pris en charge, le Client n'inclura que le produit ou la pièce du Produit pris en charge demandé au téléphone par le technicien.

DT Services ne pourra être tenu pour responsable des modifications de configuration de l'environnement iSCSI existant.

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

Autres responsabilités du client. Les responsabilités supplémentaires du Client sont les suivantes :

- Garantir à DT Services (ou à des agents agréés) des fenêtres de maintenance du système appropriées pour la préparation de l'équipement.
- Assurer le support technique des équipes de mise en œuvre, de tous les fournisseurs et des tiers, en fonction des besoins.
- Prendre en charge les responsabilités concernant les problèmes de connectivité, de performances et de configuration du réseau.

Calendrier des Services

Sauf disposition contraire conclue par écrit entre les deux parties, les services doivent commencer dans les deux (2) semaines suivant la réception et l'approbation par Dell du bon de commande du Client pour ce service.

Le Client dispose de douze (12) mois à compter de la date d'émission de la facture Dell pour utiliser les services décrits dans le présent document (« **Période du service** »). Les services expirent automatiquement le dernier jour de la Période du service, sauf disposition contraire convenue avec Dell. En aucun cas le Client n'aura droit à un crédit ou à un remboursement de toute partie non utilisée des services.

Les heures de bureau de Dell sont du lundi au vendredi (de 8 h 00 à 18 h 00, heure locale du Client), sauf indication contraire ci-dessous.

Pays	Heures de bureau normales de Dell
Costa Rica, Danemark, El Salvador Finlande, Guatemala, Honduras, Norvège, Panama, Porto Rico, République dominicaine, Salvador, Suède	De 8 h à 17 h
Australie, Chine, Hong Kong Japon, Corée, Malaisie, Nouvelle-Zélande, Singapour, Taïwan, Thaïlande	De 9 h à 17 h
Argentine, France, Inde, Italie Paraguay, Uruguay	De 9 h à 18 h
Bolivie, Chili	De 9 h à 19 h
Moyen-Orient	Du dimanche au jeudi de 08h00 à 18h00

Certaines activités des services peuvent être effectuées en dehors des heures de bureau normales de Dell, sur demande du Client et dans le respect de la réglementation locale. Le travail sera effectué à raison de 8 heures par jour maximum, sauf si Dell et le Client se sont au préalable entendus à ce sujet. Aucune activité n'aura lieu durant les jours fériés locaux ou nationaux.

Les services décrits dans cette Description de service sont réalisés sur une base forfaitaire, selon les tarifs indiqués dans la proposition commerciale Dell applicable distincte.

Les Services seront fournis à l'aide du modèle de prestation standard de Dell, défini dans la structure de l'offre, qui peut inclure une installation guidée du matériel et la prestation des Services sur site et/ou hors site. Si le Client a besoin d'un modèle de livraison différent, les frais, les dépenses, le périmètre du travail et/ou le calendrier sont susceptibles d'être modifiés en vertu de la section « Modification du périmètre des services » de la présente Description de service. Si le Client n'autorise pas ce type de modification conformément à la section « Modification du périmètre des services », Dell et le Client acceptent que le modèle de livraison Dell standard soit appliqué pour les services. (Ne s'applique pas à l'administration des États-Unis ni aux engagements d'un État des États-Unis qui s'opposent au recours à la prestation de services hors site.)

Les factures sont émises à la réception et à l'approbation par Dell du bon de commande du Client.

Le Client autorise Dell à facturer des suppléments pour les modifications apportées aux services ou les exceptions les concernant.

Si la livraison d'un projet nécessite une replanification dans les cinq (5) jours ouvrés suivant les dates de début de la ressource, l'équipe de gestion de projet évalue la demande de replanification, détermine sa faisabilité et son impact sur le calendrier du projet et les ressources. Si la replanification du projet est initiée par le client dans les cinq (5) jours ouvrés suivant les dates de début de la ressource et est approuvée, le client sera responsable de tous les coûts liés aux ressources associés à ladite replanification. Ces coûts peuvent inclure, sans s'y limiter, la main-d'œuvre, les déplacements et les hébergements, les frais d'annulation ou les pénalités résultant de la replanification. L'équipe de gestion de projet fournira au client une répartition détaillée des coûts de ressources

associés à la replanification. Le client accepte de rembourser rapidement ces coûts à la réception de la facture. Dans l'éventualité où la nécessité d'une replanification survient en raison de circonstances hors du contrôle raisonnable de l'une des parties (par exemple, catastrophes naturelles, pandémie, actes de terrorisme, etc.), les deux parties devront collaborer de bonne foi pour trouver une solution équitable afin de maîtriser l'impact de l'événement de force majeure sur le projet.

Conditions générales des services Dell

Vente directe par Dell au Client : 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 d'un tel contrat autorisant expressément ce service, selon où se trouve le 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 de Services	
	Clients achetant les services directement	Clients achetant des 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	Site Web Dell.com local propre au pays ou Dell.com/servicesdescriptions	Les Descriptions de service et autres documents de service 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 de service et dans les autres documents de service 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 le présent document. 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.

Site du Client	Conditions générales applicables à votre achat de Services	
	Clients achetant les services directement	Clients achetant des services auprès d'un revendeur agréé
Asie-Pacifique et Japon	Site Web Dell.com local propre au pays ou Dell.com/servicedescriptions	Les Descriptions de service et autres documents de service 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 de service et dans les autres documents de service 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 le présent document. 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	Site Web Dell.com local propre au pays ou Dell.com/servicedescriptions . En outre, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL correspondant à leur pays ci-dessous : France : Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Allemagne : Dell.de/Geschaeftsbedingungen Royaume-Uni : Dell.co.uk/terms	Les Descriptions de service et autres documents de service 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 de service et dans les autres documents de service 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 le présent document. 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.

Vente par un revendeur agréé Dell au Client : si vous avez acheté les services décrits dans les présentes par l'intermédiaire d'un revendeur agréé Dell, cette Description de service est fournie uniquement à des fins descriptives et informationnelles et n'établit pas de relation contractuelle ni de droits ou obligations entre vous et Dell. Ces services sont régis uniquement par le contrat entre vous et votre revendeur agréé Dell. Dell autorise votre revendeur agréé Dell à vous fournir cette Description de service. Votre revendeur agréé Dell peut prendre des dispositions avec Dell pour que la société exécute tout ou partie des services au nom du revendeur.

Vente par Dell à un revendeur agréé Dell : cette Description de service et l'exécution des services décrits dans le présent document sont soumises aux conditions générales relatives aux services professionnels convenues entre vous (« **Partenaire** ») et Dell, telles que définies (i) dans le contrat signé de commande de produits et de services, le cas échéant, ou (ii) dans le contrat Professional Services Agreement autonome applicable signé, le cas échéant. Si les deux contrats existent, celui qui présente la date d'entrée en vigueur la plus récente prévaut. (iii) À défaut de ces contrats, les conditions générales standard de Dell pour les services professionnels spécifiés ci-dessus s'appliqueront. Le Partenaire reconnaît et accepte que : (a) les accords avec ses clients (« **Utilisateurs finaux** ») concernant les services détaillés dans le présent document ne constituent pas des contrats avec Dell ; (b) le Partenaire n'a ni le droit ni le pouvoir de faire valoir quelque engagement que ce soit de la part de Dell, sauf accord contraire exprès écrit de Dell, et ne pourra prétendre le contraire ; (c) les Utilisateurs finaux ne sont pas des tiers bénéficiaires de cette Description de service ni de tout autre contrat conclu entre Dell et le Partenaire ; (d) toutes les occurrences du terme « Client » dans cette Description de service désignent le Partenaire qui achète les services ; (e) si la fourniture des services par Dell est subordonnée à des obligations de la part du Partenaire, celles-ci pourront également s'appliquer à l'Utilisateur final du Partenaire dans le cadre des services qui lui sont délivrés. Le partenaire doit s'assurer que ledit utilisateur final respecte ces obligations, lorsqu'il y a lieu. Dell ne pourra pas être tenu pour responsable de l'inexécution de ses propres obligations dès lors que l'Utilisateur final ne respecte pas celles qui lui incombent. En cas de conflit entre cette Description de service et les contrats référencés aux sections (i) et (ii) ci-dessus, cette Description de service prévaut.

Les conditions générales suivantes s'appliquent également aux services :

1.1 Durée ; résiliation. Cette Description de service commence à partir de la date spécifiée à la section « Planification des services » ci-dessus et continue de s'appliquer conformément à ses conditions, sauf en cas de résiliation pour cause de non-respect. Chaque partie informera l'autre par écrit en cas de non-respect présumé d'une disposition substantielle de la présente Description de service par l'autre partie. Le destinataire doit disposer de trente (30) jours calendaires à compter de la date de réception de cet avis pour effectuer un traitement (« **période de traitement** »). Si le destinataire de cet avis omet d'appliquer les mesures curatives pendant la période de traitement, l'expéditeur de l'avis pourra envoyer un avis écrit de résiliation, qui prendra effet à la réception.

1.2 Octroi de droits d'auteur ou de droits de licence dans les Livrables. Sous réserve que le Client se soit acquitté de la totalité des sommes dues à Dell, les parties acceptent que (i) le Client détient tous les droits de copyright sur la partie des Livrables (définis ci-dessous) qui comprend uniquement des rapports écrits, des analyses et d'autres documents de travail préparés et fournis par Dell au Client dans l'exercice des obligations de Dell en vertu des présentes, et (ii) pour la partie des Livrables qui comporte les scripts et le code, Dell accorde au Client (sauf en cas de violation de cette Description de service) un droit perpétuel non exclusif, non transférable, irrévocable d'utiliser, de copier et de créer des travaux dérivés desdits Livrables (sans droit de sous-licence) dans le cadre des activités internes du Client, comme précisées ci-dessous. La licence accordée au titre de cette section ne s'applique (a) à aucun élément fourni par le Client, et (b) à aucun autre produit ou élément Dell autorisé ou fourni dans le cadre d'un contrat distinct. Les « **Livrables** » désignent tous les rapports, analyses, scripts, code ou d'autres résultats de travail qui ont été fournis par Dell au Client dans le cadre des engagements au titre de cette Description de service.

1.2.1 Documentation fournie par le Client. Le Client n'abandonne aucun de ses droits sur les éléments qu'il fournit à Dell dans le cadre de l'exécution des services. Conformément aux Droits exclusifs du Client (définis ci-dessous), le Client octroie à Dell un droit non exclusif et non transférable d'utiliser lesdits éléments au seul bénéfice du Client et dans le cadre de l'exécution des obligations de Dell au titre des présentes.

1.2.2 Réservation des Droits de propriété. Chaque partie se réserve pour elle-même tous les Droits de propriété qu'elle n'a pas expressément accordés à l'autre. Dell n'est pas limité dans le développement, l'utilisation ou la commercialisation de services ou de produits similaires aux Livrables ou aux services concernés par les présentes, ou dans le respect des obligations de Dell en matière de confidentialité envers le Client, dans l'utilisation des Livrables ou l'exécution de services similaires pour d'autres projets. « **Droits de propriété** » désigne l'ensemble des brevets, droits d'auteur, secrets commerciaux, méthodologies, idées, concepts, inventions, savoir-faire, techniques ou autres droits de propriété intellectuelle d'une partie.

1.3 Paiement. Le Client doit s'acquitter des factures émises par Dell intégralement et dans la même devise que les factures de Dell dans les trente (30) jours suivant la date de la facture de Dell, avec les intérêts accumulés par la suite (1,5 % par mois ou le taux légal le plus élevé, selon le moindre des deux montants). Les frais exigibles en vertu des présentes sont exclusifs, et le Client doit payer ou rembourser à Dell toutes les taxes sur la valeur ajoutée (TVA), les taxes de vente et d'utilisation, les droits d'accise, les retenues fiscales, les contributions mobilières, les taxes sur les produits et services et autres taxes, prélèvements et droits de douane découlant du bon de commande du Client, à l'exception des taxes basées sur le résultat net de Dell. Si le Client est tenu de prélever des taxes/impôts, il doit envoyer tous les justificatifs associés à Dell, à l'adresse tax@dell.com.

1.4 Garantie ; exonération de garantie. Dell exécutera les services dans les règles de l'art, conformément aux normes généralement reconnues dans le secteur. Le Client doit informer Dell de tout défaut de ladite exécution dans un délai de dix (10) jours à compter de l'exécution des services applicables. En cas de défaut d'exécution de la part de Dell, la seule responsabilité et l'unique recours du Client consisteront pour Dell, à sa discrétion, (i) à corriger ce défaut, et/ou (ii) à résilier la présente Description de service et à rembourser la portion de tous frais perçus correspondant à ce défaut. **SAUF MENTION CONTRAIRE DANS CETTE GARANTIE ET DANS LES LIMITES AUTORISÉES PAR LA LOI APPLICABLE, DELL (Y COMPRIS SES FOURNISSEURS) NE FORMULE AUCUNE AUTRE GARANTIE EXPRESSE, ÉCRITE OU ORALE, ET REJETTE TOUTE GARANTIE IMPLICITE. DANS LA MESURE AUTORISÉE PAR LA LOI APPLICABLE, TOUTES LES AUTRES GARANTIES SONT SPÉCIFIQUEMENT EXCLUES, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, LES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, DE PROPRIÉTÉ ET D'ABSENCE DE CONTREFAÇON AINSI QUE LES GARANTIES DÉCOULANT D'UNE LOI, DE L'APPLICATION DE LA LOI, OU DÉCOULANT DE LA CONDUITE HABITUELLE, DES PERFORMANCES OU DES PRATIQUES DU COMMERCE.**

1.5 LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ. LA RESPONSABILITÉ TOTALE DE DELL ET LES SEULS RECOURS EXCLUSIFS DU CLIENT À UN QUELCONQUE DOMMAGE, DÉCOULANT DE (OU EN RELATION AVEC) CETTE DESCRIPTION DE SERVICE OU DES SERVICES FOURNIS AUX TERMES DU PRÉSENT DOCUMENT, SE LIMITENT AUX DOMMAGES DIRECTS PROUVÉS ENGENDRÉS PAR LA SEULE NÉGLIGENCE DE DELL D'UN MONTANT NE POUVANT DÉPASSER LE PRIX PAYÉ À DELL POUR LES SERVICES FOURNIS AUX TERMES DES PRÉSENTES. SAUF EN CE QUI A TRAIT AUX RÉCLAMATIONS LIÉES À UNE VIOLATION DES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE DE DELL, AUCUNE DES DEUX PARTIES NE SAURAIT ÊTRE TENUE RESPONSABLE ENVERS L'AUTRE POUR TOUT DOMMAGE SPÉCIAL, CONSÉCUTIF, EXEMPLAIRE, ACCESSOIRE OU INDIRECT (Y COMPRIS, ET SANS S'Y LIMITER, LES PERTES DE PROFIT, DE CHIFFRE D'AFFAIRES, DE DONNÉES ET/OU D'UTILISATION), MÊME SI LA POSSIBILITÉ EN A ÉTÉ ÉVOQUÉE.

1.6 Divers.

1.6.1. Sessions à distance : le client et Dell Technologies doivent se mettre d'accord au préalable sur l'enregistrement de toutes les réunions/sessions à distance relatives à la planification des services, lorsque la loi l'autorise. La partie chargée de l'enregistrement doit indiquer clairement quand l'enregistrement a commencé et quand il est terminé. Les parties ne doivent ni enregistrer ni conserver les conversations de livraison à distance, réunions ou contrôles des ordinateurs de bureau concernant les configurations des produits associées au service. Cela comprend, sans s'y limiter, l'enregistrement ou la sauvegarde de sessions pour Zoom (ou toute autre application de communication) qui seront utilisées pendant toutes les réunions, contrôles des ordinateurs de bureau et/ou les activités de configuration dans le but de fournir des tâches de service à distance.

1.6.2. Les parties sont tenues d'agir en tant que sous-traitants indépendants à toutes les fins régies par les présentes. Aucune des présentes dispositions ne considère toute partie comme mandataire ou représentante de l'autre partie, ni les deux parties comme co-entrepreneurs ou partenaires, pour quelque motif que ce soit. Aucune des deux parties ne sera jugée responsable des actes ou omissions de l'autre partie, et aucune des parties ne dispose du pouvoir de représentation ou d'obligation de l'autre partie, de quelque manière que ce soit, sans l'approbation écrite préalable de l'autre partie. Chaque partie a l'obligation de se conformer à toutes les lois, ordonnances et réglementations applicables en matière d'exportation et d'obtenir l'ensemble des licences, autorisations et permis de l'administration qui s'avèrent nécessaires. Tout détournement contraire à la législation des États Unis, y compris aux lois américaines sur les exportations, est expressément interdit. Cette Description de service est régie par les lois du Commonwealth du Massachusetts pour les transactions réalisées aux États-Unis et dans le pays où l'entité de Dell se trouve pour les transactions réalisées en dehors des États-Unis, à l'exclusion de toutes les règles en matière de conflit des lois. La Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises ne s'applique pas.

1.6.3. 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 de service alors en vigueur, disponible sur le site <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/terms-of-sale>.

1.6.4. Confidentialité : Dell Technologies Services traitera toutes les informations personnelles recueillies dans le cadre de cette Description de service 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.

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

1.6.6. En commandant les Services, en bénéficiant de la prestation des Services, en utilisant les Services ou les logiciels connexes, ou en cochant/clicquant sur le bouton, la case ou autre « J'accepte » du site Web Dell.com ou DellEMC.com relatif à votre achat ou sur une interface logicielle ou Internet Dell, vous acceptez d'être lié par cette Description de Service et par les contrats inclus en référence dans le présent document. Si vous contractez cette Description de service pour le compte d'une société ou de toute autre personne morale, vous déclarez être légalement autorisé à lier cette personne morale aux conditions de la présente Description de service. Dans ce cas, « vous » ou le « Client » désigne cette personne morale. En plus de recevoir la présente Description de service, les Clients dans certains pays peuvent également être tenus de signer un Formulaire de commande.

Copyright © 2023 Dell Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. Dell Technologies, Dell et d'autres marques sont des marques commerciales de Dell Inc. ou de ses filiales. D'autres marques commerciales éventuellement citées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.