



Description du service

Service de surveillance de la sécurité des points de terminaison par licence pour les logiciels

Introduction

Dell EMC Services a le plaisir d'assurer les services de surveillance de la sécurité des points de terminaison (le ou les « Services ») conformément à la présente description du service (la « Description du service »). Votre devis, 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 Service(s) et des options disponibles que vous avez achetés. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre ou vos contrat(s) de service, veuillez contacter le support technique ou votre ingénieur commercial.

Champ d'application du présent Service

Le Service vise à fournir au Client une solution clairement définie garantissant l'alignement des performances logicielles sur les bonnes pratiques Dell EMC. Les Services décrits dans la présente Description du service seront fournis à distance.

La durée du service est indiquée sur le bon de commande à partir de la date de la commande. Les fluctuations jusqu'à +5 % seront acceptées pendant le mois civil en cours. La facturation sera ajustée à partir du mois civil suivant. Les clients disposant d'environnements d'au moins 50 points de terminaison sous licence recevront en complément le service « Endpoint security implementation service per license for software », sur demande.

Le Service de défense consistera à surveiller l'une (1) des technologies suivantes :

- Microsoft Defender Advanced Threat Protection (MDATP) *
- Microsoft Azure Advanced Threat Protection
- Microsoft Office Advanced Threat Protection
- Carbon Black

* Requis pour les appareils qui répondent aux exigences minimales actuelles pour WDATP comme indiqué par Microsoft sur les systèmes d'exploitation Windows pris en charge (« OS »).

Après l'achat, un représentant Dell EMC Services contactera le client afin de programmer les services. La date spécifique de début doit être mutuellement convenue par les deux parties et tenir compte de la disponibilité des ressources.

Le service est conçu pour surveiller l'une (1) des cibles suivantes :

- Appareils ou points de terminaison
 - Un appareil ou point de terminaison est un matériel capable d'exécuter des logiciels comme indiqué ci-dessus et utilisé par l'entreprise. Le matériel qui ne répond pas aux spécifications minimales pour exécuter ledit logiciel n'est pas concerné par ce service.
- Identité
 - L'identité décrit une personne, un profil ou un utilisateur final géré par l'entreprise du client.

La liste ci-dessous décrit les principaux composants du Service :

- Réunion d'initiation du service
- Engagement
- Surveillance de la stabilité de l'état

Description détaillée

Réunion d'initiation du service

Le gestionnaire de projet demande une réunion portant sur les attentes et exigences relatives au service avec le client afin de planifier le Service.

Engagement

L'intégration implique une série d'activités en amont du processus de suivi.

Surveillance de la stabilité de l'état

Les analystes expérimentés dans les menaces surveillent les ressources à l'aide d'une console, alertent le Client d'une activité malveillante et mettent en place des actions en réponse aux menaces détaillées le jour ouvré suivant la détection d'une menace.

Présupposés

Dell EMC Services a formulé les hypothèses suivantes lors de la définition des Services détaillés dans la présente Description du service :

- Dell EMC Services n'est pas responsable de la 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.
- Pour assurer la prestation des Services dans les délais impartis, Dell EMC Services devra disposer des informations Client nécessaires et d'un accès aux équipements du Client.
- Toutes les informations communiquées par le Client concernant les exigences techniques et l'architecture de son site sont exactes.
- Le Client accepte les détails décrits dans tous les documents supplémentaires fournis par Dell EMC Services pendant la durée de la prestation.

Exclusions

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 :

- Tout service, tâche ou activité autre que ceux spécifiquement 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 des tests entre un produit de Dell EMC et d'autres produits tiers, notamment les produits tiers de chiffrement ou de sécurité.
- La correction ou 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 EMC 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.

Si le Service n'est pas terminé au cours de la période décrite, Dell EMC Services se réserve le droit d'évaluer la cause première. Si la cause première est hors du contrôle de Dell EMC Services, Dell EMC Services proposera des mesures pour traiter ce retard. Ces mesures peuvent nécessiter que le Client achète des services supplémentaires ou règle des frais additionnels afin que Dell EMC Services puisse assurer ce Service. 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 supplémentaire, moyennant des frais complémentaires.

La présente Description du service ne confère au Client aucune autre garantie que celles prévues par les dispositions de son contrat-cadre de services ou de son Contrat tel que défini ci-dessous, selon les cas.

Responsabilités spécifiques du Client

D'une manière générale, le Client accepte de coopérer avec Dell EMC Services pour la prestation des Services. Il accepte, par ailleurs, les responsabilités suivantes :

- Le Client doit fournir au technicien de Dell EMC Services l'accès à tous les environnements requis pendant la période de prestation.
- Le Client doit être présent ou affecter un représentant désigné par le Client, qui sera présent et disponible pour toutes les sessions de planification et de consultation.
- Le Client doit participer aux Services en cas de besoin. 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.
- Le Client s'engage à collaborer et à suivre les instructions données au téléphone par l'agent du support technique de Dell EMC Services. 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.
- Le Client doit prendre connaissance et accepter les documents supplémentaires fournis par Dell EMC Services avant la prestation. Les documents à consulter peuvent notamment inclure une liste de contrôle et un programme de tests de pré-engagement.

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 EMC Services puissent accéder à, et utiliser, que ce soit à distance ou sur site, les logiciels propriétaires du Client ou sous licence, le matériel, les systèmes, les données qu'ils contiennent et tous leurs composants matériels et logiciels, 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 EMC Services pour demander la prestation des présents Services.

Non-concurrence. Lorsque la Loi l'autorise, pendant une période de deux ans à compter de la date figurant sur le formulaire de commande, le Client ne cherchera pas, de manière directe ou indirecte, sans l'accord préalable écrit de Dell EMC Services, à recruter un employé de Dell EMC Services avec lequel il a été en contact dans le cadre de la prestation du Service par Dell EMC 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 employé qui a quitté son emploi chez Dell EMC Services avant d'entamer des discussions d'embauche avec lui.

Coopération du Client. Le Client comprend que, sans sa coopération rapide et suffisante, Dell EMC 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 EMC Services. Si la coopération du Client est insuffisante quant aux dispositions susmentionnées, Dell EMC 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 EMC Services un accès libre, sécurisé et suffisant à ses installations 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 dispositif d'affichage, une souris (ou un dispositif de pointage) et un clavier (sans coût supplémentaire pour Dell EMC 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 régulièrement des copies de sauvegarde des données stockées sur tous les systèmes concernés, afin d'éviter d'éventuelles défaillances, modifications ou pertes de données. Dell EMC Services ne pourra être tenu de restaurer ou réinstaller tout programme ou donnée.

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

- VOS INFORMATIONS CONFIDENTIELLES, EXCLUSIVES OU PERSONNELLES ;
- LA PERTE OU L'ENDOMMAGEMENT DE DONNÉES, PROGRAMMES OU LOGICIELS ;
- LA PERTE OU L'ENDOMMAGEMENT 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 EMC SERVICES OU PAR UN FOURNISSEUR DE SERVICES TIERS.

Garanties tierces. Les présents Services peuvent nécessiter l'accès de Dell EMC Services à des matériels ou à des logiciels fabriqués ou commercialisés par des tierces parties. Les garanties de certains fabricants peuvent être annulées si Dell EMC 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 EMC Services n'affectent pas ces garanties ou, le cas échéant, que leur impact est acceptable par le Client. Dell EMC Services décline toute responsabilité liée aux garanties tierces ou à l'impact potentiel des Services sur ces garanties.

Heures ouvrables. Selon la législation en vigueur sur les heures de travail hebdomadaires, ce Service est assuré pendant les heures de bureau de Dell EMC Services habituelles, du lundi au vendredi de 8 h 00 à 18 h 00, heure locale du Client, sauf mention contraire ci-dessous :

Pays	Heures de travail normales de Dell EMC Services
Saint- Christophe, Sainte- Lucie, Saint- Vincent, Trinité, Îles Vierges, reste des Caraïbes anglophones	Du lundi au vendredi de 7 h 00 à 16 h 00
Barbade, Bahamas, Belize, Costa Rica, Danemark, Finlande, Salvador, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaïque, Norvège, Panama, Porto Rico, République dominicaine, Suède, Suriname, Îles Turques-et-Caïques	Du lundi au vendredi de 8 h 00 à 17 h 00
Australie, Bermudes, Chine, Haïti, Japon, Antilles néerlandaises, Nouvelle-Zélande, Singapour, Thaïlande	Du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 00
Argentine, Brésil, Équateur, France, Inde, Indonésie, Italie, Corée, Malaisie, Mexique, Paraguay, Pérou, Taïwan, Uruguay	Du lundi au vendredi de 9 h 00 à 18 h 00
Bolivie, Chili	Du lundi au vendredi de 9 h 00 à 19 h 00
Moyen-Orient	Du dimanche au jeudi de 8 h 00 à 18 h 00
Hong Kong	Du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 30

Les Services ne seront pas assurés pendant les jours fériés locaux, ni en dehors des heures ouvrables normales, à moins que d'autres dispositions n'aient été prises par avance sous forme écrite.

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 facture pour l'achat du présent Service (l'« 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 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 et acceptent d'être liées par ces conditions générales en ligne.

Site du Client	Conditions générales applicables à votre achat des 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 local spécifique par pays Dell.com ou Dell.com/servicesdescriptions/global .*	Les Descriptions de service et les autres documents associés aux services de l'Entité légale Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un accord 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 fournisseur du Service 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 spécifique par pays Dell.com 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 accord 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 fournisseur du Service 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.

<p>Europe, Moyen-Orient et Afrique</p>	<p>Site Web local spécifique par pays Dell.com ou Dell.com/service-descriptions/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>	<p>Les Descriptions de service et les autres documents associés aux services Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un accord 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 fournisseur du Service 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.</p>
--	---	--

* Les clients peuvent accéder à leur site Dell.com local en accédant simplement à Dell.com à partir d'un ordinateur connecté à Internet depuis leur région, ou en choisissant l'option de sélection d'une région 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/service-descriptions/global.

En cas de conflit entre les termes de l'un des documents constitutifs du présent Accord, les documents prévaudront dans l'ordre suivant : (i) la présente Description du service ; (ii) le Contrat ; (iii) le Bon 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.

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 Dell.com ou DellEMC.com lors de votre achat, ou dans l'une des interfaces Internet ou logicielles Dell EMC, vous acceptez d'être lié par la présente Description du service et par les contrats qui y sont référencés. Si vous souscrivez cette Description du service pour le compte d'une entreprise 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.

Conditions générales supplémentaires

1. **Période de validité.** La présente Description du service entre en vigueur à la date de votre Bon de commande et se poursuit pendant toute la période de validité (la « **Période de validité** ») indiquée sur le Bon de commande. 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 les conditions applicables de la Période de validité pour chacun des Services, figurent sur le Bon de commande du Client. Sauf accord contraire écrit conclu entre le Client et Dell EMC 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 le présent Service a été planifié, 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 des Services. 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 EMC Services peut refuser d'effectuer la prestation du service si, à son avis, celle-ci est de nature à faire naître un risque excessif pour Dell EMC Services ou ses prestataires de services, ou dépasse le champ d'application du service. Dell EMC 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.** Il est possible d'acheter auprès de Dell EMC Services des services en option variables selon l'emplacement géographique du Client (assistance au cas par cas, services gérés, services d'installation, de conseil, professionnels, de support technique ou de formation). Les services en option peuvent faire l'objet d'un contrat distinct avec Dell EMC 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 EMC Services se réserve le droit de sous-traiter ce Service et/ou de céder cette Description du service à des fournisseurs de services tiers qualifiés afin qu'ils exécutent le Service pour le compte de Dell EMC Services.
- F. **Expiration du service.** Sauf si la loi en vigueur en exige autrement, le Client peut utiliser ce Service une fois pendant l'année qui suit la date d'achat initiale (« date d'expiration »). La date de l'achat initial est la date de la facture du Service ou celle de la confirmation de la commande par Dell EMC Services, selon la première éventualité. Une fois la date d'expiration écoulée, la prestation du présent Service par Dell EMC Services sera considérée comme effectuée, même si le Client n'utilise pas le Service. Ce Service doit être utilisé dans le cadre d'une seule prestation de services continus. Toute quantité non utilisée ne peut pas être créditée/remboursée ou utilisée ultérieurement pour un projet de migration distinct. Le Service sera considéré comme ayant été entièrement effectué par Dell EMC Services et le Client après que Dell EMC Services a fourni une seule prestation de services continus.

G. Annulation. Dell EMC 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 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 ; ou
- 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 EMC Services, le Client en sera avisé par écrit à l'adresse figurant sur la facture du Client. Cette notification 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 EMC Services de la notification d'annulation au Client, sauf dispositions contraires prévues par la législation locale ne pouvant être modifiées par contrat. Si Dell EMC Services annule le présent Service conformément à ce paragraphe, le Client ne pourra bénéficier d'aucun remboursement des montants acquittés ou dus à Dell.

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

© 2018 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.