



Description de service

Attack Simulation Management Service

Introduction

Dell Technologies Services (« Dell ») est fière d'offrir le Attack Simulation Management Service (le ou les « services ») conformément à la présente description de service (la « description de service »). Votre devis, le bon de commande ou tout autre type de facture ou confirmation de commande signés par les deux parties (selon le cas, le « bon de commande ») indiquera le nom du ou des service(s) et des options que vous avez achetés. Pour toute assistance ou une copie de votre contrat de service, veuillez communiquer avec le soutien technique ou votre représentant commercial.

Remarque : pour les clients situés en Allemagne, en Autriche et en Suisse, des consentements et approbations supplémentaires entre Dell Technologies Services et le client seront requis avant la prestation des services, conformément aux lois et règlements locaux pertinents.

Champ d'application du présent Service

Ce service fournit au client des Attack Simulation Management Services. Le service est fourni à distance. Les principaux composants du service sont décrits dans le tableau 1 ci-dessous.

Tableau 1 :

Service acheté	Composants principaux du service
Attack Simulation Management Service – Annuel	<ul style="list-style-type: none">• Intégration• Évaluations de la sécurité – cinq vecteurs/modules – Web Gateway, Email Gateway, Endpoint Security, Data Exfiltration et Immediate Threats• Création de rapports• Service annuel avec évaluations trimestrielles
Attack Simulation Management Service – Health Check Pro – avec un agent*	<ul style="list-style-type: none">• Intégration• Évaluations de la sécurité – cinq vecteurs/modules – Web Gateway, Email Gateway, Endpoint Security, Data Exfiltration et Immediate Threats• Création de rapports• Service ponctuel avec examen ponctuel (durée de 30 jours)

	<ul style="list-style-type: none"> Maximum d'une (1) offre Attack Simulation Management Service – Health Check Pro – avec un agent* tous les 90 jours par client** <p><i>* Chaque combinaison unique de système d'exploitation et de politique de sécurité nécessite un agent</i></p> <p><i>** Pour une couverture continue ou des environnements plus importants nécessitant plusieurs agents, l'offre Attack Simulation Management Service – Annuel est recommandée.</i></p>
Attack Simulation Management Service – Vérification de l'intégrité – sans agent	<ul style="list-style-type: none"> Intégration Deux vecteurs/modules – Phishing Exercise, Web Application Firewall Service ponctuel avec examen ponctuel (durée de 30 jours)

Heures d'ouverture

L'équipe Attack Simulation Management fournit le service durant les heures de bureau normales de Dell Technologies Services.

Tous les éléments des principaux composants du service sont indiqués dans le Tableau 2 ci-dessous.

Tableau 2 :

Composants principaux	Éléments
Intégration	<ul style="list-style-type: none"> Réunion d'initiation du service (réunion de lancement) Liste de vérification des préalables remplie par le client Vérification de l'environnement informatique du client Activation de l'application Attack Simulation Assistance au déploiement fournie par un agent
Vérification des contrôles de sécurité	<ul style="list-style-type: none"> Exécution des simulations (à l'aide de ressources définies dans l'application) Simulations ad hoc mises en œuvre par Dell Technologies Services
Création de rapports	<ul style="list-style-type: none"> Rapport mensuel ponctuel – si l'option de vérification d'intégrité est choisie Rapports et examens trimestriels – si l'option annuelle est choisie

Description détaillée

Intégration :

Réunion d'initiation du service

Un gestionnaire de projet de Dell Technologies Services demandera une réunion avec le client afin d'évaluer les attentes et les exigences associées au service et de planifier la prestation du service. L'objectif de la réunion d'initiation du service est d'effectuer les tâches suivantes :

- Vérifier les réponses du client et en discuter afin de comprendre son environnement informatique, ses contrôles de sécurité et toutes les autres informations de contexte pertinentes.
- fournir des conseils sur les capacités actuelles de vérification des systèmes de sécurité dans l'application Attack Simulation Management et leurs applications possibles par le client;
- fournir des conseils sur les intégrations d'Attack Simulation Management avec des logiciels tiers.

Si le client a des exigences supplémentaires qui dépassent la portée de cette description du service, une aide relative à ces exigences sera proposée comme service supplémentaire engendrant ainsi des frais supplémentaires.

Activation de l'application Attack Simulation

- Un responsable de l'application doit être désigné par le client pour amorcer le service.
- Dell Technologies Services guidera le client lors de la création des premiers comptes administrateurs pour l'application Attack Simulation Management et montrera au client comment créer des utilisateurs supplémentaires lors de l'inscription initiale de l'application qui permet d'accéder à Attack Simulation Management.
- Dell Technologies Services fournira au client des conseils sur l'installation, l'emballage, le déploiement et la configuration de l'agent.
- Dell Technologies Services fournira au client des conseils concernant l'installation, le positionnement des agents et la configuration appropriés pour répondre à ses besoins.

Assistance au déploiement fournie par un agent

Dell Technologies Services conseillera le client tout au long du déploiement des agents et de la résolution des problèmes liés à l'installation des agents. Une assistance sera également fournie pour l'obtention de la trousse de déploiement et la correction des erreurs de déploiement dans la console ou les journaux d'application d'Attack Simulation Management.

Vérification des contrôles de sécurité pour Attack Simulation Management Service – Annuel

Dell Technologies Services réalisera plusieurs simulations tout au long de la période (minimum de 12 mois) de service afin de vérifier les contrôles de sécurité du client.

Exécution de simulations

Dell Technologies Services validera l'environnement du client et fournira des rapports trimestriels. Les résultats des simulations d'attaque seront examinés et hiérarchisés à des fins de correction. Dell Technologies Services communiquera avec le client par courriel ou par d'autres intégrations prises en charge afin de signaler au client la disponibilité d'un nouveau rapport à examiner et les mesures appropriées.

L'environnement informatique du client sera vérifié à l'aide des différentes simulations utilisées dans le cadre de la simulation d'attaque. L'application Attack Simulation vérifiera les contrôles de sécurité de divers

composants d'infrastructure en faisant appel aux vecteurs d'attaque appropriés selon les besoins, en fonction de l'environnement informatique du client.

Simulations ad hoc mises en œuvre par Dell Technologies Services

Dans certains cas, un problème de sécurité récemment découvert pourra nécessiter une vérification supplémentaire en dehors de la fréquence normale des simulations d'attaques. Ces simulations seront réalisées en fonction de l'évaluation de l'environnement informatique du client par Dell Technologies Service et seront mises en œuvre par Dell Technologies Services. L'approbation préalable du client sera demandée avant le lancement de la simulation ad hoc.

Rédaction de rapports et d'examens trimestriels

Dell Technologies Services permettra au client de visualiser chaque trimestre sa posture en matière de contrôles de sécurité. Dell Technologies Services et le client analyseront les tendances à partir des différentes simulations d'attaque et des activités notables observées dans l'environnement informatique du client au cours du trimestre, et discuteront des recommandations permettant l'amélioration de la posture de sécurité du client.

Vérification des contrôles de sécurité pour Attack Simulation Management Service – Vérification d'intégrité avec agent

Dell Technologies Services réalisera plusieurs simulations pour les différents vecteurs d'attaque tout au long de la période de service (1 mois) afin de vérifier les contrôles de sécurité du client.

Exécution de simulations

Dell Technologies Services validera l'environnement du client et fournira des rapports pour le vecteur d'attaque spécifique. Les résultats des simulations d'attaque seront examinés et hiérarchisés à des fins de correction. Dell Technologies Services communiquera avec le client par courriel ou par d'autres intégrations prises en charge afin de signaler au client la disponibilité d'un nouveau rapport à examiner et les mesures appropriées.

L'environnement informatique du client sera vérifié à l'aide des différentes simulations utilisées dans le cadre de la simulation d'attaque. L'application Attack Simulation vérifiera les contrôles de sécurité de divers composants d'infrastructure en faisant appel aux vecteurs d'attaque appropriés selon les besoins, en fonction de l'environnement informatique du client.

Rapports et examens ponctuels

Le client a droit à une évaluation ponctuelle et de trente jours de sa posture en matière de contrôles de sécurité, qui sera effectuée par Dell Technologies Services. À la fin de l'évaluation, Dell Technologies Services examinera les résultats avec le client, y compris les informations tirées des différentes simulations d'attaque et des activités notables observées dans l'environnement informatique du client, et discutera des recommandations permettant l'amélioration de la posture de sécurité du client.

Facturation d'abonnement

Le service fournit une facturation mensuelle de l'abonnement. L'abonnement sera indiqué sur le bon de commande initial avec la note « Abonnement », si le client choisit cette option. Dans le cas contraire, les conditions et la facturation standard s'appliquent. Les conditions suivantes s'appliquent à la facturation des abonnements :

- Le bon de commande initial indiquera la durée du contrat et le nombre de terminaux prévus au contrat.
- Le client devra payer des arrérages mensuels pour le nombre total de terminaux gérés à la fin du mois civil.
- Un rapport sur les terminaux du client qui sont concernés par le service sera fourni au client.
- Le client reçoit une facture unique pour tous les emplacements (au sein de la même région).

Résiliation anticipée (pour les pays d'Amérique latine et des Caraïbes seulement)

Dans les régions où la résiliation anticipée des services pour des raisons de commodité est autorisée en vertu de la loi locale, la résiliation anticipée par le client du service ne l'autorisera pas à un remboursement des montants déjà payés pour le service, qu'ils soient payés en versements mensuels ou au complet au moment de l'achat. De plus, le client est responsable de tous les paiements mensuels restants dus en vertu de la période de service convenue à l'origine. Les obligations de paiement du client décrites dans cette section doivent être prises en considération pour les investissements effectués par Dell Technologies Services pour fournir le service.

Limites de conservation et d'utilisation des données

Les données recueillies par les tests de l'application Attack Simulation seront conservées pendant toute la durée du service, après quoi elles seront supprimées. Toutes les données du client seront supprimées de façon permanente après la fin du service.

Hypothèses

Dell Technologies Services a émis les hypothèses suivantes tout en documentant les services détaillés dans cette description du service :

- Toutes les informations fournies par le client, y compris les informations concernant les exigences techniques du site, sont matériellement correctes.
- Dell Technologies Services n'appliquera que les modifications de configuration de sécurité liées au service autorisées par le processus de gestion du changement de Dell.
- Dell n'est pas responsable des changements de politique que le client met en œuvre sans suivre le processus de gestion du changement de Dell.
- Les services décrits dans cette description du service seront exécutés à distance.
- L'environnement du client peut comprendre des équipements qui ne sont plus sous garantie. Le client comprend les risques liés à l'entretien des équipements concernés. Il n'y aura pas d'escalade, de services de réparation de matériel, ni de dépannage de quelque nature que ce soit pour de l'équipement qui n'est pas couvert par une garantie valide.
- Les demandes de service ponctuel du client (demandes non liées à un incident en cours) doivent être soumises uniquement par les canaux de communication officiels.
- Dans le cadre de ce service, Dell Technologies Services conserve le contrôle administratif de la plateforme Attack Simulation. Le client a le droit de demander un accès administrateur, mais accepte toute responsabilité en cas d'incident de sécurité ou de panne de système résultant d'un tel accès. Dell Technologies Services se réserve le droit de réduire au besoin les heures de

configuration de la sécurité liées au service pour aider à la récupération en cas d'incident ou de panne de système.

Exclusions

Bien que l'objectif du service soit d'aider le client à trouver et à réduire les risques, l'élimination de l'intégralité des risques est impossible. Dell Technologies Services ne garantit pas qu'aucune intrusion, compromission, ni toute autre activité non autorisée ne se produira dans l'environnement informatique du client.

Pour éviter toute ambiguïté, les éléments suivants ne sont pas compris dans le champ d'application de la présente description de service :

- Services, activités ou tâches autres que ceux explicitement indiqués dans la présente description de service.
- Le développement de toute propriété intellectuelle créée uniquement et spécifiquement pour le client.
- Résolution de tout problème de système ou de serveur existant, à moins d'indication contraire dans cette description du service.
- Le test de l'intégration entre une offre Dell Technologies et d'autres produits tiers, comme, mais sans s'y limiter, des produits de chiffrement ou des produits de sécurité tiers.
- La correction ou la réduction des problèmes de performance déterminés au cours de l'analyse de l'environnement informatique du client, sauf indication contraire dans la présente description du service.
- La responsabilité (y compris financière) de Dell Technologies Services en ce qui concerne le personnel, le matériel, les logiciels, les équipements ou autres ressources appartenant au client ou à une entité tierce, utilisés dans l'environnement d'exploitation actuel du client, sauf indication contraire dans la présente description de service.
- La résolution de problèmes liés aux contrôles de sécurité qui ont été découverts dans l'environnement informatique du client.
- La résolution de problèmes de compatibilité ou de tout autre problème qui ne peut être réglé par le fabricant, ou la configuration du matériel, des logiciels, des équipements ou d'autres biens incompatibles avec les paramètres pris en charge par le fabricant.
- L'achat de licences pour un logiciel ou un logiciel-service.
- La migration des données du client vers un nouvel emplacement de stockage de données.
- Le client ne peut pas réduire le nombre de points de terminaison gérés à un nombre inférieur au total de points de terminaison indiqué sur la commande du client.

Responsabilités du client par rapport à l'offre

Le client accepte de coopérer avec Dell Technologies Services lors de la prestation des services et accepte les responsabilités suivantes :

- Acquérir des agents supplémentaires (à un coût supplémentaire) si l'environnement informatique du client s'avère configuré (domaines, segments réseau, nombre de types de systèmes d'exploitation) différemment du champ d'application initialement déterminé durant l'intégration.
- Fournir un accès à tous les environnements demandés au technicien de Dell Technologies Services durant la période de prestation du service.
- Fournir à Dell Technologies Services tout le soutien nécessaire au déploiement des agents et à la vérification des contrôles au moyen de diverses simulations.

- Être présent ou fournir un représentant nommé par le client et être disponible pour toutes les séances de planification et de révision.
- Participer à la prestation du service, le cas échéant. Le client comprend que sans une participation et une collaboration adéquates, y compris la fixation d'objectifs, le technicien de Dell Technologies Services ne peut progresser pour répondre aux besoins du client ou fournir le service.
- Coopérer avec les analystes de Dell Technologies Services et suivre leurs instructions.
- Examiner et accepter les listes de vérification préalable au contrat et les plans de test le plus rapidement possible, tel que défini par les Services de Dell Technologies.
- Vérifier que l'environnement informatique du client dispose d'un détecteur de terminal pris en charge installé sur un hôte sous licence pour le service.
- Déployer des détecteurs pris en charge sur le volume nécessaire pour atteindre un état d'équilibre. Cette mesure est indispensable pour permettre aux analystes de sécurité de Dell Technologies Services de bien visualiser les contrôles de sécurité de l'environnement informatique du client par l'intermédiaire de l'application Attack Simulation.
- Communiquer avec un fabricant tiers ou d'autres sources autorisées afin d'obtenir l'assistance relative aux agents tiers. Dell Technologies Services ne fournit pas d'assistance pour les agents de terminaux tiers.
- Garantir la disponibilité suffisante de la connectivité, de la bande passante et de l'accès réseau pour exécuter le service.
- Fournir un accès approprié à Dell Technologies Services pour les intégrations requises par l'application Attack Simulation.
- Suivre les pratiques d'excellence recommandées en matière de gestion des authentifiants et des autorisations d'intégration avec l'application Attack Simulation.
- Fournir rapidement des informations et de l'aide (par exemple, fichiers, journaux, contexte de l'environnement informatique) pour toute analyse supplémentaire découlant des résultats des simulations d'attaque.
- Déterminer et authentifier tous les utilisateurs autorisés à utiliser le service par le client.
- S'assurer que la liste des contacts autorisés par le client reste à jour, y compris les autorisations et les informations associées.
- Contrôler les accès non autorisés des utilisateurs et conserver la confidentialité des noms d'utilisateur, des mots de passe et des informations de compte.
- Surveiller et assumer la responsabilité des activités des utilisateurs autorisés et signaler immédiatement toute utilisation non autorisée du service à Dell Technologies Services.
- Utiliser l'authentification à deux facteurs, le cas échéant, pour l'accès au service.
- Accepter toutes les mises à jour et les mises à niveau des détecteurs, qui sont nécessaires pour assurer le bon fonctionnement et la sécurité du service.
- Obtenir le consentement nécessaire de parties externes au nom de Dell Technologies Services aux fins de l'exécution du service.
- Fournir des renseignements corrects sur les exigences techniques et l'architecture du site.
- Effectuer des activités de correction en temps opportun en réponse aux conclusions découlant des simulations d'attaques.

Glossaire

Durée	Description
Vérification des contrôles de sécurité	Une analyse par Dell Technologies Services de l'environnement informatique du client dans le but de tester les contrôles de sécurité dont les failles peuvent être utilisées par une personne malveillante. Elle est effectuée à l'aide d'un agent qui exécute une série de simulations.

Agent	Une application installée sur un terminal utilisée pour recueillir et envoyer des informations sur les activités et les détails du système d'exploitation du terminal à l'application Attack Simulation.
Intégration	Des appels d'interface de programmation d'applications (API) ou d'autres logiciels pour effectuer les services pour la technologie connectée.
Application Attack Simulation	Outil de sécurité qui exécute les simulations d'attaque
État d'équilibre ou confirmation de service prêt	Exigences que le client doit satisfaire afin de passer à un état d'équilibre et d'être prêt pour la fourniture du service : <ul style="list-style-type: none"> • les conditions préalables pour l'agent Cymulate ou l'agent basé sur le service Cymulate sont respectées; • les conditions préalables spécifiques au module d'application sont respectées; • les authentifiants pour les privilèges d'administrateur sont vérifiés; • les courriels arrivant dans la boîte de réception du client sont vérifiés
Module ou vecteur	Une capacité spécifique dans la plateforme Attack Simulation qui traite les différents vecteurs d'attaque

Responsabilités générales du client

Autorité pour accorder l'accès. Le client atteste qu'il a obtenu pour lui et pour Dell Technologies Services les autorisations nécessaires afin d'accéder aux logiciels, au matériel et aux systèmes, ainsi qu'aux données de ces logiciels et à tous leurs composants et de les utiliser, à distance ou sur place, aux fins de l'exécution des services. Si le client ne dispose pas de ces autorisations, il lui incombe de les obtenir, à ses frais et avant de communiquer avec Dell Technologies Services pour demander la prestation de ces services.

Non-sollicitation. La où la loi le permet, le client ne va pas, sans le consentement écrit préalable de Dell Technologies Services, pendant une période de deux ans à partir de la date inscrite sur son bon de commande, directement ou indirectement solliciter un emploi auprès d'un employé de Dell Technologies Services avec lequel il a été en contact durant la prestation du service par Dell Technologies Services; il est entendu, toutefois, que les publicités générales et autres vastes formes semblables de sollicitation ne vont pas constituer une sollicitation directe ou indirecte en vertu de la présente et que vous pouvez solliciter un emploi auprès de tout employé qui a quitté son emploi chez Dell Technologies Services ou a été renvoyé avant le début des discussions d'emploi avec vous.

Collaboration du client. Le client comprend que sans une collaboration totale et adéquate, Dell Technologies Services ne pourra pas exécuter le service ou, s'il est exécuté, le service peut être matériellement altéré ou retardé. Par conséquent, le client collaborera totalement et raisonnablement avec Dell Technologies Services pour que Dell Technologies Services puisse exécuter le service. Si le client ne collabore pas de façon raisonnable, Dell Technologies Services ne pourra être tenue responsable de tout manquement à l'exécution du service et le client ne sera pas admissible à un remboursement.

Obligations sur place. Lorsque les services nécessitent une intervention sur place, le client fournira (sans coût supplémentaire pour Dell Technologies Services) un accès libre, sécurisé et suffisant à ses installations et à son environnement, notamment un espace de travail suffisamment grand, l'électricité, l'équipement de sécurité (le cas échéant) et une ligne téléphonique locale. Il fournira également un écran, 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, des logiciels et des programmes existants sur tous les systèmes concernés avant et pendant la prestation de ce 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 pannes, modifications ou pertes de données. Dell Technologies Services ne pourra pas être tenue responsable de la restauration ou de la réinstallation de programmes ou de données.

À moins que les lois locales applicables le stipulent autrement, DELL TECHNOLOGIES SERVICES NE SERA PAS TENUE RESPONSABLE :

- DE VOS DONNÉES CONFIDENTIELLES, EXCLUSIVES OU PERSONNELLES.
- DE LA PERTE OU DE LA CORRUPTION DE DONNÉES, DE PROGRAMMES OU DE LOGICIELS;
- DES MÉDIAS AMOVIBLES ENDOMMAGÉS OU PERDUS;
- DE LA PERTE D'UTILISATION D'UN SYSTÈME OU D'UN RÉSEAU;
- DE TOUT ACTE OU DE TOUTE OMISSION, Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE, PAR DELL TECHNOLOGIES SERVICES OU UN FOURNISSEUR DE SERVICES TIERS.

Garanties de tierces parties. Ces services peuvent exiger que Dell Technologies Services accède à du matériel et à des logiciels qui n'ont pas été fabriqués par Dell Technologies Services. Les garanties de certains fabricants peuvent être annulées si Dell Technologies Services ou toute personne autre que le fabricant d'origine effectuent des modifications sur le matériel ou les logiciels. Le client a la responsabilité de s'assurer que l'exécution des services de Dell Technologies Services n'aura pas d'effet sur ces garanties ou, le cas échéant, que les effets sur ces garanties seront acceptables pour le client. Dell Technologies Services ne peut pas être tenue responsable des garanties de tiers ni de tout effet que les services pourraient avoir sur ces garanties.

Données exclues. Les « données exclues » signifie : (i) les données classifiées ou désignées sur la U.S. Munitions List (y compris les logiciels et les données techniques); ou les deux; (ii) des articles, des services et des données techniques connexes désignés en tant qu'articles de défense et services de défense; (iii) des données publiées du règlement ITAR (International Traffic in Arms Regulations [règlement sur le commerce international des armes]); et (IV) des renseignements confidentiels qui sont soumis à des exigences accrues en matière de sécurité en raison des règles ou des 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 ou stocker des données exclues ni pour être utilisé avec celles-ci. Le client est le seul responsable de la vérification des données qui seront fournies à Dell Technologies Services ou mises à sa disposition afin de s'assurer qu'elles ne comprennent pas de données exclues.

Heures de service. Selon les lois locales concernant les heures de travail hebdomadaires, à moins d'une indication contraire ci-dessous, ce service sera exécuté du lundi au vendredi durant les heures de bureau de Dell Technologies Services, lesquelles débutent à 8 h et se terminent à 18 h, heure locale du client :

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

Aucune activité de service ne se tiendra en dehors des heures de bureau normales ou durant les jours fériés locaux à moins que d'autres dispositions n'aient été prises à l'avance par écrit.

Conditions générales des services

La présente description de Service intervient entre vous, le Client (« vous » ou « le Client ») et la personne morale indiquée sur le Bon de commande pour l'achat du présent Service (la « personne morale Dell »). Ce service est fourni dans le cadre de l'entente-cadre de services distincte, intervenue entre le client et la personne morale Dell, qui autorise explicitement la vente de ce service. En l'absence d'un tel contrat, selon l'emplacement du client, ce service est fourni dans le cadre des modalités commerciales de vente de Dell ou du contrat-cadre d'entretien standard de Dell présentés ci-après (selon le cas, « le contrat »). Veuillez consulter le tableau ci-dessous pour connaître l'adresse URL qui s'applique à votre région où vous pourrez trouver votre contrat d'entretien. Les parties reconnaissent avoir lu et accepté lesdites modalités en ligne.

Locaux du client	Conditions générales applicables à votre achat de services	
	Clients achetant des services directement	Clients achetant des services auprès d'un revendeur autorisé
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	Les modalités commerciales de vente en ligne peuvent être consultées sur le site Web local Dell.com propre au pays ou sur le site Dell.com/servicedescriptions/global *.	Les descriptions de service et autres documents de service de l'entité juridique Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas une entente entre vous et l'entité juridique Dell, et servent uniquement à décrire le contenu des services que vous achetez auprès de votre vendeur, vos obligations à titre de bénéficiaire de service et les limites du service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente description de Service et dans tout document de Service de la personne morale Dell doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à la personne morale Dell doit être comprise comme une référence à la personne morale Dell comme fournisseur du Service au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec l'entité juridique Dell concernant le service décrit dans la présente. Pour éviter toute ambiguïté, toute condition de paiement ou autre condition contractuelle qui, par sa nature, concerne strictement un acheteur et un vendeur, ne s'appliquera pas à vous et sera définie conformément à l'entente conclue entre vous et votre vendeur.
Asie-Pacifique-Japon	Site Web local Dell.com propre du pays ou sur le site Dell.com/servicedescriptions/global *.	Les descriptions de Service et autres documents de Service de la personne morale Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas une entente entre vous et la personne morale Dell, et servent uniquement à décrire le contenu du Service que vous achetez auprès de votre vendeur, vos obligations à titre de bénéficiaire du Service et les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente description de Service et dans tout document de Service de la personne morale Dell doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à la personne morale Dell doit être comprise comme une référence à la personne morale Dell comme fournisseur du Service au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec l'entité juridique Dell concernant le service décrit dans la présente. Pour éviter toute ambiguïté, toute condition de paiement ou autre condition contractuelle qui, par sa nature, concerne strictement un acheteur et un vendeur, ne s'appliquera pas à vous et sera définie conformément à l'entente conclue entre vous et votre vendeur.

Asie-Pacifique et 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 autres documents de Service de la personne morale Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas une entente entre vous et la personne morale Dell, et servent uniquement à décrire le contenu du Service que vous achetez auprès de votre vendeur, vos obligations à titre de bénéficiaire du Service et les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente description de Service et dans tout document de Service de la personne morale Dell doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à la personne morale Dell doit être comprise comme une référence à la personne morale Dell comme fournisseur du Service au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec l'entité juridique Dell concernant le service décrit dans la présente. Pour éviter toute ambiguïté, toute condition de paiement ou autre condition contractuelle qui, par sa nature, concerne strictement un acheteur et un vendeur, ne s'appliquera pas à vous et sera définie conformément à l'entente conclue entre vous et votre vendeur.
Europe, Moyen-Orient et Afrique	<p>Site Web local Dell.com propre au pays ou site Dell.com/servicedescriptions/global*.</p> <p>De plus, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL applicable parmi les suivantes :</p> <p>France : Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Allemagne : Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Autriche : Dell.at/geschaeftsbedingungen</p> <p>Suisse : Dell.ch/geschaeftsbedingungen</p> <p>Royaume-Uni : Dell.co.uk/terms</p>	Les descriptions de Service et autres documents de Service de la personne morale Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas une entente entre vous et la personne morale Dell, et servent uniquement à décrire le contenu du Service que vous achetez auprès de votre vendeur, vos obligations à titre de bénéficiaire du Service et les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente description de Service et dans tout document de Service de la personne morale Dell doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à la personne morale Dell doit être comprise comme une référence à la personne morale Dell comme fournisseur du Service au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec l'entité juridique Dell concernant le service décrit dans la présente. Pour éviter toute ambiguïté, toute condition de paiement ou autre condition contractuelle qui, par sa nature, concerne strictement un acheteur et un vendeur, ne s'appliquera pas à vous et sera définie conformément à l'entente conclue entre vous et votre vendeur.

* Les Clients peuvent accéder à leur site Web local Dell.com simplement en accédant à Dell.com depuis un ordinateur connecté à Internet dans leur localité ou en choisissant parmi les options offertes sur le site Web de Dell « Choisir une région ou un pays » à l'adresse Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Le client accepte qu'en renouvelant, en modifiant, en prolongeant la durée du service ou en continuant de l'utiliser au-delà de la durée initiale du service, le service soit assujéti à la description de service applicable à ce moment qu'il est possible de consulter à l'adresse Dell.com/servicedescriptions/global.

Confidentialité : Dell Technologies Services traitera toutes les informations personnelles recueillies selon la présente description de service conformément à la Déclaration de confidentialité Dell Technologies 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.

En cas de conflit entre les conditions des documents qui composent ce contrat, les documents prévaudront dans l'ordre suivant : (i) cette description de service; (ii) le contrat; (iii) le bon de commande. Les modalités actuelles seront interprétées aussi étroitement que possible pour résoudre le conflit tout en préservant au mieux toutes les modalités non conflictuelles, y compris la préservation des dispositions non conflictuelles dans le même paragraphe, la même section ou sous-section.

En passant votre commande pour les services, en recevant les services, en utilisant les services ou le logiciel associé ou en cliquant sur le bouton ou en cochant la case « J'accepte », sur le site Web Dell.com ou DellEMC.com, en lien avec votre achat ou sur une interface Internet ou un logiciel de Dell Technologies, vous acceptez d'être lié par les modalités de la présente description de service et les ententes intégrées en référence dans le présent document. Si vous acceptez cette description de service au nom d'une entreprise ou d'une autre entité juridique, vous attestez que vous avez l'autorité de lier ladite entité à la présente description de service, auquel cas les mots « vous » ou le « client » font référence à ladite entité. Outre la présente description de service, il est possible que les clients de certains pays doivent également signer un bon de commande.

Avis de collecte et d'utilisation des données

Cet avis (« avis ») explique comment [Dell Technologies et son groupe d'entreprises](#), en son propre nom, au nom d'un tiers ou au nom de ses filiales directes ou indirectes (« Dell »), recueillent, utilisent et partagent vos données lorsque vous utilisez un logiciel Dell. Nous recueillons et utilisons certains types de données, qui sont décrits ci-dessous, afin de personnaliser votre expérience avec les produits Dell, d'améliorer notre soutien et d'améliorer nos produits, solutions et services (« solutions Dell »).

Informations que nous recueillons déjà. Nous pourrions recueillir automatiquement des informations sur le comportement et l'utilisation concernant votre manière d'utiliser, d'accéder ou d'interagir avec les solutions Dell. Ces informations ne révèlent pas nécessairement votre identité directement, mais peuvent contenir des identifiants uniques et d'autres informations sur le périphérique que vous utilisez, comme l'étiquette de service, le modèle du matériel, la version du système d'exploitation, les paramètres du matériel, les pannes du système, les applications installées, leurs paramètres et leur utilisation, des adresses MAC ou d'autres données qui pourraient identifier individuellement votre appareil ou votre système.

Nous pourrions également recueillir des informations sur la façon dont votre système ou vos périphériques ont interagi avec les solutions Dell, comme les informations statistiques, les voyants de connexion réseau et le routage ou, dans le cas du service Dell Managed Penetration and Attack Simulation Testing, des informations relatives aux événements de sécurité. Dans certaines situations, les informations recueillies peuvent identifier directement ou indirectement un utilisateur final et associer un individu à certains comportements en ligne dans la mesure où cela est nécessaire dans le cadre de cet avis.

[Le logiciel Dell pourrait consolider l'ensemble ou une partie des informations mentionnées ci-dessus dans les journaux de données transmis à Dell lorsqu'une connexion Internet est établie.]

Les types de technologie utilisés par Dell peuvent changer au fil du temps lorsque la technologie évolue. Pour obtenir plus d'informations sur l'utilisation des témoins et d'autres technologies de suivi semblables, lisez la section [Cookies and Similar Technologies](#) (témoins et technologies semblables) de la [Déclaration de confidentialité](#) en ligne de Dell.

Transferts de données. Les données décrites dans cet avis peuvent être transférées à l'extérieur de votre pays vers d'autres sites, comme les États-Unis, l'UE, le Japon et des sites d'hébergement de tiers. Nous prendrons toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données que nous transférons.

Conservation de vos données. Nous conserverons vos données personnelles au besoin dans le cadre des objectifs décrits dans cet avis et conformément aux politiques de conservation de Dell et aux lois applicables. Les données recueillies par Dell décrites dans cet avis seront conservées conformément aux politiques de conservation de Dell et aux lois applicables.

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

Importantes conditions générales supplémentaires

1. **Durée du service.** Cette description de service débute à la date affichée sur votre bon de commande et reste en vigueur pour la durée (la « **durée** ») indiquée sur le bon de commande. Le cas échéant, 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 durée de validité de chaque service figurent sur le bon de commande du client. Sauf accord contraire écrit entre Dell Technologies Services et le client, les achats de services, en vertu de cette description de service, sont réservés à l'usage interne du client et ne sont pas destinés à la revente ou à une société de services informatiques.

2. Informations supplémentaires importantes

- A. **Report de la prestation de Service.** Une fois qu'une prestation de service est planifiée, tout changement à l'horaire doit être signalé au moins 8 jours avant la date prévue. Si le client veut changer l'heure ou la date de ce service dans les 7 jours qui précèdent la date programmée, il devra assumer des frais ne dépassant pas 25 % du prix des services. Le client accepte que tout changement d'horaire de la prestation de service soit confirmé au moins 8 jours avant le début de la prestation.
- B. **Paiement du matériel acheté avec des services.** Sauf accord écrit, le paiement du matériel ne dépendra en aucun cas de la performance ou de la prestation des services d'installation ou de déploiement achetés avec ledit matériel.
- C. **Limites commerciales raisonnables du champ d'application du Service.** Dell Technologies Services peut refuser de fournir le service si, à son avis raisonnable, la prestation du service constitue un risque déraisonnable pour Dell Technologies Services ou ses fournisseurs de services, ou encore si les services demandés dépassent le champ d'application des services offerts. Dell Technologies Services ne peut en aucun cas être tenue responsable des pannes ou des retards touchant les performances dont la cause serait indépendante de sa volonté, ce qui comprend le manquement du client à respecter ses obligations dans le cadre de la présente description de service.
- D. **Services en option.** Des services facultatifs (notamment des services de soutien ponctuel, d'installation, de consultation, de gestion, professionnels, d'assistance ou de formation) peuvent être achetés auprès de Dell Technologies Services et varieront selon l'emplacement géographique du client. Des services en option peuvent exiger une entente distincte avec Dell Technologies Services. En l'absence d'une telle entente, les services en option sont offerts conformément à la présente description de service.
- E. **Attribution et sous-traitance.** Dell Technologies Services peut donner en sous-traitance ce service ou attribuer cette description du service à des fournisseurs de services tiers qualifiés qui exécuteront le service au nom de Dell Technologies Services.
- F. **Annulation.** Dell Technologies Services peut annuler ce service à tout moment, pendant la durée du contrat de service, pour l'un des motifs suivants :
- le client omet de payer le prix total de ce Service conformément aux modalités de la facture;
 - le client est injurieux, menaçant ou refuse de collaborer avec l'analyste du soutien ou le technicien sur place; ou
 - Le client ne respecte pas toutes les conditions générales stipulées dans cette description de service.

Si Dell Technologies Services annule ce service, elle en informera le client par un avis d'annulation écrit à l'adresse figurant sur la facture du client. L'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 de l'avis d'annulation par Dell Technologies Services au client, à moins que la loi locale prévoie d'autres conditions d'annulation non modifiables par convention. Si Dell Technologies Services annule ce service en application du présent paragraphe, le client ne pourra réclamer aucun remboursement ni aucun droit payé ou dû à Dell Technologies Services.

- G. **Limites géographiques et déménagement.** Ce Service n'est pas proposé dans toutes les régions. Les options de service, notamment les niveaux de service, les heures de soutien technique, les fonctions et fonctionnalités du service et les délais d'intervention sur place, varieront selon l'emplacement géographique et certaines options peuvent ne pas être achetées dans la région du client. Veuillez donc communiquer avec votre représentant commercial pour obtenir de plus amples détails à ce sujet.

Conditions générales spéciales des services : Allemagne, Autriche, Suisse

1. Champ d'application

Ces conditions générales spéciales des services : Allemagne, Autriche et Suisse (ci-après « l'Annexe ») s'appliquent à tous les services à exécuter conformément à la description de service ci-dessus fournie depuis

- (i) l'Allemagne et ont pour but d'éviter toute responsabilité pénale possible en Allemagne (loi allemande sur la cybersécurité, en particulier les articles 202a et seq, 203, 206, 303a, 303b du Code pénal allemand [StGB]);
- (ii) l'Autriche et ont pour but d'éviter toute responsabilité pénale possible en Autriche (loi autrichienne sur la cybersécurité, en particulier les articles 118a, 126a, 126b et 126c du Code pénal autrichien [StGB]);
- (iii) la Suisse et ont pour but d'éviter toute responsabilité pénale possible en Suisse (loi suisse sur la cybersécurité, en particulier les articles 143, 143bis, 144bis, 147, 150 et 179 et seq du Code pénal suisse [StGB]);

2. Définition

Les termes utilisés dans cette Annexe auront la même signification que les conditions définies dans la description de service et l'entente sous-jacente sauf indications contraires explicites.

3. Intégration dans la description du service; Priorité

La description de service doit être modifiée afin d'incorporer les dispositions de cette Annexe afin d'éviter toute responsabilité criminelle éventuelle en Allemagne, en Autriche ou en Suisse, selon le cas. En cas de conflit entre les conditions de cette Annexe et les autres modalités de la description du service, les modalités de cette annexe prévalent. Toutes les autres dispositions de la description du service et de l'entente sous-jacente ne sont pas affectées par cette Annexe.

4. Prestation des services

4.1 Si la personne morale Dell respective fait appel à des sociétés affiliées à Dell Technologies ou à des prestataires de services tiers situés dans le monde entier pour fournir les services en vertu de la description de service et de l'entente sous-jacente, ces sociétés affiliées et ces prestataires de services tiers sont admissibles à la prestation des services et agiront en tant que sous-traitants pour exécuter les obligations de la personne morale Dell en vertu de la description et de l'entente de services, à condition que la personne morale Dell demeure responsable de la performance de celle-ci.

4.2 Les services devant être fournis en vertu de la description des services et de l'entente entre la personne morale Dell, les sociétés affiliées Dell Technologies ou les fournisseurs de services tiers peuvent se traduire par :

- (i) obtenir des données personnelles et autres données privées de personnes et/ou de tiers (p. ex., clients du client, employés du client) présentes sur les systèmes informatiques du client, en relation avec la prestation des services ci-dessous, en particulier par :
 - a. le contournement des systèmes de sécurité du client qui sont particulièrement protégés contre les accès non autorisés; et/ou
 - b. l'exclusion des données par des moyens techniques provenant d'une installation de traitement des données non publique (p. ex., communication par courriel);

(ii) directement ou, le cas échéant, en conséquence de la fourniture des services, par la suppression, la désactivation, la rendant inutilisable ou la modification des données et/ou en perturbant les opérations de traitement des données, en détruisant, endommageant, supprimant ou modifiant un système de traitement des données ou un support de données, et/ou

(iii) des interruptions de service ou des dégradations concernant les systèmes du client.

4.3 La personne morale Dell s'engage à respecter les conditions suivantes en ce qui concerne la confidentialité :

- (i) considérer comme confidentielles les données qui peuvent être soumises au secret postal ou des télécommunications, et/ou à d'autres secrets d'affaires contractuels et/ou légaux (par exemple, les données visées à l'article 203 du Code criminel allemand [StGB]). La personne morale Dell n'aura connaissance que du contenu ou des circonstances spécifiques des données obtenues dans la mesure nécessaire à l'exécution des services tels que définis dans la description de service convenue.
- (ii) exiger que tout sous-traitant que la personne morale Dell peut impliquer pour fournir les services, se conforme à la loi en traitant les données qui peuvent être soumises au secret postal ou des télécommunications, et/ou à tout autre secret d'affaires contractuel et/ou légal (par exemple, les données visées à l'article 203 du Code criminel allemand [StGB]) comme confidentielles.

5. Consentement et responsabilités du client en matière de performance des services

- 5.1 Le client accorde à la personne morale Dell respective l'autorisation d'exécuter les services (ainsi que toutes les tâches et les tests raisonnablement prévus par ou nécessaires à l'exécution des services) sur les ressources réseau ayant les adresses du protocole Internet (« adresses IP ») fournies par le client. Le client déclare que, s'il n'est pas propriétaire de ces ressources réseau, il aura obtenu le consentement et l'autorisation de la tierce partie concernée, sous une forme et une substance satisfaisantes pour l'entité légale de Dell, afin de permettre à l'entité légale de Dell de fournir les services sur les ressources réseau de cette tierce partie.
- 5.2 À la lumière de ce qui précède, le client garantit qu'il fournira, au plus tard au moment de l'exécution d'un document de transaction ou d'un autre document d'exécution pour les services selon le cas, son consentement par l'entremise du **formulaire de consentement joint à cette Annexe (Annexe : Déclaration de consentement)** et autorisera la personne morale Dell respective à fournir tous les services cités dans le document de transaction applicable concernant les systèmes du client. Le client reconnaît en outre qu'il est de sa responsabilité de restaurer les systèmes informatiques réseau vers une configuration sécurisée après la conclusion des tests de la personne morale Dell. Le client reconnaît et accepte les risques et les conséquences énoncés ci-dessus en vertu de l'article 4.2. Le client reconnaît que la personne morale Dell ne peut entamer l'exécution des services avant qu'elle n'ait reçu le consentement du client et que la personne morale Dell est en droit de refuser l'exécution des services jusqu'à la réception du consentement explicite du client.
- 5.3 Par la présente, le client reconnaît et donne expressément son consentement à la personne morale Dell respective pour qu'elle puisse faire appel à des sociétés affiliées de Dell Technologies et à des fournisseurs de services tiers situés dans le monde entier, agissant en tant que sous-traitants, afin de fournir les services conformément à cette description de services, à d'autres documents de transaction (le cas échéant) et à l'accord sous-jacent.

6. Garantie du client de fournir les consentements nécessaires

6.1 En relation avec la prestation des services, le client garantit par la présente :

- (i) qu'il a obtenu tous les consentements nécessaires, l'autorisation et les permissions requises d'une manière valide pour permettre à la personne morale Dell respective, y compris ses sous-traitants, d'effectuer toutes les vérifications de sécurité du système et de fournir à la personne morale Dell la preuve correspondante à la demande de la personne morale Dell;
- (ii) qu'en mettant en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires, il veillera à ce que l'entité légale de Dell respective, y compris ses sous-traitants, soient uniquement autorisés à effectuer ou à être invités à effectuer des vérifications de sécurité du système sur les ressources réseau dans la mesure convenue par les Parties.

6.2 Le client doit documenter l'obtention de tous les consentements, autorisations et permissions nécessaires pour les vérifications de sécurité, et doit, sur demande de la personne morale Dell et à la discrétion de celle-ci, fournir la documentation nécessaire afin de permettre à Dell de démontrer la conformité.

Annexe aux conditions générales spéciales des services : Allemagne, Autriche, Suisse

Déclaration de consentement

[Nom légal du client], dont le lieu d'activité principal est situé à [adresse du client], (le « **client** ») **consent** par la présente à la personne morale Dell (comme définie dans la description des services), la prestation des services tels que décrits dans la description des services du (insérer la date) et ses annexes, qui comprennent des services de tests d'insertion, comme convenu par le client et la personne morale Dell en vertu de l'entente conclue le [insérer la date] entre le client et la personne morale Dell.

Le client reconnaît que la fourniture des services implique des actions et des activités qui ont un impact sur ses systèmes informatiques, son infrastructure informatique, son matériel, ses logiciels et ses bases de données, tel que spécifié dans l'Annexe à la description de service intitulée « Conditions générales spéciales des services : Autriche, Allemagne, Suisse ».

En signant cette déclaration de consentement, le client **atteste** avoir (i) lu attentivement l'Annexe à la description de service intitulée « Conditions générales spéciales des services : Autriche, Allemagne, Suisse » et n'avoir aucune autre question concernant les services convenus, (ii) informé tous les tiers et individus (par exemple, clients du client, employés du client, personnes des partenaires ou fournisseurs du client coopérants) qui pourraient être concernés par les services, ou dont les données personnelles et non personnelles pourraient être concernées par les services, et (iii) obtenu le consentement des tiers, si nécessaire, pour se conformer aux lois applicables.

Nom légal du client
Signature
Nom
Poste
Date

© Dell Inc., 2023. Tous droits réservés. Les marques de commerce et les noms de marques peuvent être utilisés dans ce document pour faire référence à des entités revendant ces marques et ces noms ou leurs produits. Une version imprimée des conditions générales de vente de Dell est également disponible sur demande.