

Description du service

Managed Detection and Response pour points de terminaison avec CrowdStrike

Introduction

Dell Technologies Services a le plaisir de présenter le service Managed Detection and Response pour 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 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.

Le service Managed Detection and Response pour points de terminaison fournit des services gérés de cybersécurité pour les points de terminaison du client avec une surveillance, une détection, une intervention et une gestion des incidents de sécurité en tout temps par les experts du centre d'exploitation de sécurité (SOC) de Dell. Le service MDR s'appuie sur la plateforme CrowdStrike Falcon, qui offre une visibilité élevée aux experts du centre d'exploitation de sécurité de Dell pour surveiller et protéger l'environnement du client contre les attaques et les brèches.

Le service MDR a une portée limitée aux modules de la plateforme spécifiés ci-dessous :

- CrowdStrike Falcon Prevent (antivirus de nouvelle génération, « NGAV »)
- CrowdStrike Falcon EDR (ingestion illimitée de données et conservation des données brutes pendant 7 jours)
- CrowdStrike Threat Graph (conservation de 7 jours)
- CrowdStrike Falcon Data Replicator (FDR)

Champ d'application de ce service

Le service vise à offrir au client Managed Detection and Response pour points de terminaison. 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
Managed Detection and Response	• Service fourni sur la plateforme CrowdStrike Falcon • Heures d'ouverture : 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (24x7) • Intégration • Détection

	• Réaction aux menaces • Rapports trimestriels • Intervention après incident
Managed Detection and Response – Service uniquement	• Comprend les composants ci-dessus à l'aide de la licence de compte de la plateforme CrowdStrike Falcon actuelle du client. • Abonnement uniquement. • Les clients qui achètent l'offre de service MDR uniquement doivent fournir les modules répertoriés ci-dessous pour bénéficier des services* : ○ CrowdStrike Falcon Prevent (NGAV) ○ CrowdStrike Falcon EDR ○ CrowdStrike Falcon Data Replicator (FDR) * Dell recommande au client de disposer d'au moins sept jours de conservation.

Heures d'ouverture

Les centres d'exploitation de sécurité virtuelle Dell Technologies Services fournissent au client un service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (24x7).

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

Tableau : 2

Composants principaux	Éléments
Intégration	• Réunion d'initiation du service (réunion de lancement) • Liste de vérification préalable au contrat remplie par le client • Vérification de l'environnement informatique du client • Activation de la plateforme • Conseils pour la configuration de la plateforme
Détection	• Accès aux analystes de sécurité 24x7 • Détection des menaces et enquêtes
Réaction aux menaces	• Réaction aux menaces
Rapport trimestriel	• Rapports sur les enquêtes • Analyse des tendances des alertes • Conseils sur la stratégie de sécurité
Intervention après incident	• Initiation de l'intervention après incident à distance
Gestion de projet	• Gestion de la prestation de cet engagement

Description détaillée

Intégration :

Réunion d'initiation du service

Un gestionnaire de projet 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 interventions du profil du client et en discuter afin de comprendre l'environnement informatique, les contrôles de sécurité et tous les autres contextes pertinents du client.
- Fournir des conseils sur les mécanismes de détection actuels dans la plateforme (voir la définition dans le tableau 5 ci-dessous), et leurs applications possibles pour le client.

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.

Liste de vérification préalable au contrat remplie par le client

Le client est responsable de répondre aux exigences stipulées dans la liste de vérification préalable au contrat avant la vérification de l'environnement informatique. La liste de vérification préalable au contrat est envoyée par le gestionnaire de projet de Dell Technologies Services et comprend une liste de vérification détaillée et les spécifications de l'environnement informatique.

Vérification de l'environnement informatique

La vérification de l'environnement informatique est une activité effectuée pour recueillir des données sur l'environnement informatique existant dans lequel le logiciel sera implémenté.

Activation de l'application de la plateforme

- Établir une instance désignée par le client des applications de la plateforme pour amorcer le service
- Envoyer au client l'inscription initiale pour l'accès à la plateforme
- Fournir au client un accès aux agents de terminal requis, au besoin

Conseils pour la configuration de la plateforme

Conseiller le client sur le déploiement des points de terminaison et la configuration de la plateforme.

Les activités suivantes sont incluses dans l'intégration du service :

- Conseils pour l'obtention de trousse de déploiement
- Conseils pour la configuration de la politique de sécurité
- Conseils pour la résolution des problèmes liés au déploiement dans la plateforme

Détection

Accès aux analystes de sécurité 24x7

Les analystes de sécurité de Dell Technologies Services sont disponibles en tout temps (24x7).

Détection des menaces et enquêtes

Examen des menaces détectées dans l'application de la plateforme et enquête. Les menaces nécessitant une analyse plus approfondie, comme déterminé par Dell Technologies, entraînent la création d'une enquête dans la plateforme. Dell Technologies Services contactera le client sur le portail Gestion des services informatiques (« ITSM »), par courriel ou avec les intégrations prises en charge si des preuves suffisantes sont recueillies indiquant qu'une menace est jugée malveillante, ou si Dell Technologies requiert des données supplémentaires de la part du client pour poursuivre l'enquête.

Réaction aux menaces

Durant l'intégration, le client approuvera préalablement certaines mesures en réaction aux menaces qui pourront être prises dans le cadre du service. Dell Technologies Services prendra des mesures en réaction aux menaces par l'entremise de la plateforme.

Rapport trimestriel

Dell Technologies Services fournira un rapport trimestriel sur les tendances et les activités notables observées au sein de l'environnement informatique du client par l'intermédiaire de la plateforme et formulera des recommandations sur la façon de se défendre contre les menaces. Le rapport trimestriel comprend un examen des enquêtes, des tendances des alertes et des analyses, ainsi que des conseils concernant la posture de sécurité du client.

Intervention après incident

Après l'envoi d'un avis par l'analyste de sécurité Dell Technologies Services, les composants d'intervention après incident à distance suivants sont offerts.

Initiation de l'intervention après incident à distance

Dell Technologies Services fournira jusqu'à 40 heures d'assistance à distance au client pour les interventions après incident pour chaque année de la durée du service, en fonction du champ d'application pour le nombre de terminaux surveillés. Cette assistance comprend notamment, mais sans s'y limiter, les éléments suivants :

- Choisir une personne-ressource unique pour le service d'intervention après incident
- Le lancement de l'analyse des infrastructures sur place et virtuelles du client, qui peuvent contenir ce qui suit :
 - les données de l'hôte
 - les données relatives au réseau
 - tout code malveillant;
 - les données de journaux; et
 - la surveillance des cybermenaces
- L'analyse et la coordination préliminaires pour les conseils et le soutien concernant la gestion des médias numériques
- Des rapports préliminaires sur l'état et le suivi des éléments d'action
- Une présentation préliminaire des mesures correctives requises et des étapes suivantes

Si plus de 40 heures d'assistance à distance sont requises pour les interventions après incident lors d'une année de la durée du service, le client peut communiquer avec son chargé de compte Dell Technologies pour acheter des heures supplémentaires. Tout temps inutilisé à la fin de chaque année de la durée du service sera perdu. Il n'est pas possible d'utiliser le temps d'une année à venir de la durée du service avant le début de cette année.

Gestion de projet

Dell Technologies Services désignera un gestionnaire de projet en tant que personne-ressource unique pour la gestion de la prestation de cet engagement, pour fournir les avantages suivants :

- Avoir accès à une personne-ressource unique pour assurer la bonne prestation des services.

- Garder l'accent sur le temps, les coûts et le champ d'application.
- Coordonner et animer les réunions de lancement, d'état, d'examen des livrables et de clôture.
- Établir et gérer la planification, les communications et les rapports d'état des services.
- Faciliter la gestion du changement au besoin.
- Confirmer que les services fournis sont conformes à la description du service.
- Obtenir du client l'acceptation des livrables et de l'achèvement des services.
- Gérer la relation client.
- Assurer les activités de gestion de projet à distance.

Facturation de l'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. Par la suite, la durée du service sera automatiquement renouvelée pour des périodes identiques consécutives.
- Le client peut augmenter le nombre de terminaux gérés en soumettant une commande pour des terminaux supplémentaires. Ces terminaux supplémentaires seront associés aux terminaux du client gérés existants pour devenir le nouveau « nombre total de terminaux ».
- Le client devra payer des arrérages mensuels pour le nombre total de terminaux gérés à la fin du mois civil.
- Le client ne peut pas réduire le nombre de terminaux gérés à un nombre inférieur au nombre total de terminaux, et le nombre total de terminaux ne peut pas être réduit à des fins de facturation.
- 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).
- Le client est tenu de fournir à Dell Technologies un avis écrit soixante (60) jours avant la fin de la durée du service pour mettre fin au renouvellement automatique.

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 volumes de données et d'utilisation

Les alertes de détection de la plateforme CrowdStrike sont conservées pendant 12 mois. Les détections sont automatiquement supprimées par la plateforme.

Les clients qui achètent uniquement l'offre de service Managed Detection and Response pour points de terminaison sont responsables de comprendre et de gérer leurs propres limites en matière de volumes de données et d'utilisation, et Dell Technologies Services renonce à toutes ces responsabilités ou obligations connexes envers le client.

Emplacements du stockage des données

L'emplacement de stockage des données de l'application XDR est situé aux États-Unis par défaut pour tous les clients. Pour les clients situés dans l'Union européenne (UE), les données de l'application de la plateforme sont stockées dans l'UE par défaut.

Les clients n'ont droit qu'à un seul emplacement de stockage de leurs données pour l'application de la plateforme. Les emplacements de stockage des données demeureront les mêmes pour la durée de la période.

Les clients qui achètent l'offre de service Managed Detection and Response uniquement sont responsables de déterminer indépendamment leur(s) emplacement(s) de stockage de données.

Niveaux de service

Dell mesure sa réaction aux menaces et sa performance de résolution par rapport à un certain nombre de niveaux de service.

Mesures métriques	Définition	Objectif
Délai de réaction moyen	La durée moyenne mesurée à partir du moment où une alerte élevée ou critique est générée jusqu'à la création d'une enquête dans l'application EDR/XDR.	15 minutes
Délai de réponse moyen	La durée moyenne mesurée à partir du moment où une enquête est créée jusqu'au moment où un analyste Dell fournit une analyse initiale de l'incident dans l'application XDR ou fournit une réponse au client.	60 minutes
Délai de résolution moyen	La durée moyenne mesurée à partir du moment où une enquête est créée dans l'application XDR jusqu'au moment où l'enquête est résolue.	De 24 à 48 heures (nécessite la collaboration du client)

Hypothèses

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

- Toute l'information fournie par le client concernant les exigences techniques et l'architecture du site est matériellement correcte.
- Dell n'est pas responsable des changements de politique que le client met en œuvre sans suivre le processus de gestion du changement.
- 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 de recours hiérarchique, de services de réparation de matériel, ni de dépannage de quelque nature que ce soit pour de l'équipement comme étant une partie du service.
- 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. 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.

Exclusions.

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

Pour éviter toute ambiguïté, les activités suivantes ne sont pas comprises 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 service est limité à la surveillance uniquement pour les points de terminaison où nous sommes en mesure d'installer un agent de protection des points de terminaison (EP) CrowdStrike. Toutes les autres sources de journaux, comme les intégrations ou les connecteurs de tiers, sont exclues du service Managed Detection and Response pour points de terminaison.
- 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.
- Test de l'intégration entre un produit Dell Technologies et d'autres produits tiers, comme, mais sans s'y limiter, des produits de chiffrement ou des produits de sécurité tiers.
- Correction ou réduction des problèmes de performance déterminés par l'analyse de l'environnement du client, sauf stipulation 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.
- Installation du logiciel de la plateforme dans l'environnement sur place du client.
- Résolution des problèmes de compatibilité ou de tout autre problème qui ne peut être réglé par le fabricant, ou configuration du matériel, des logiciels, des équipements ou d'autres biens incompatibles avec les paramètres pris en charge par le fabricant.
- Achat de licence pour un logiciel ou un logiciel-service qui ne sont pas explicitement inclus dans le cadre de ce service.

- Surveillance des alertes d'information et de faible gravité.
- Surveillance des alertes provenant de modules CrowdStrike supplémentaires non répertoriés comme étant dans le champ d'application du service.

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 :

- Suivre le processus de gestion du changement pour les demandes de modifications à la plateforme et fournir à Dell Technologies Services la personne-ressource qui approuvera chez le client les demandes de gestion du changement.
- Fournir à l'analyste de Dell Technologies Services un accès à tous les environnements du client requis pendant la durée du service.
- Fournir un représentant nommé par le client qui sera disponible pour toutes les séances de planification et de révision.
- Fournir toutes les autorisations, y compris les autorisations de tiers, nécessaires pour permettre à Dell Technologies Services de gérer la plateforme au nom du client.
- Déployer des détecteurs de terminal pris en charge sur au moins 40 % des terminaux sous licence.
- Participer à la prestation du service, le cas échéant. Le client comprend que sans une participation adéquate, notamment la fixation d'objectifs, le consultant technique 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.
- Consulter et accepter les listes de vérification et les plans d'essais préalables au contrat.
- Vérifier que l'environnement informatique du client dispose d'un agent de terminal pris en charge installé sur un hôte sous licence pour le service.
- Obtenir tout le soutien pour les agents de terminal tiers auprès de tiers ou d'autres sources autorisées; Dell Technologies Services ne fournit pas de soutien pour les agents de terminal tiers.
- Supprimer ou ajouter, si nécessaire, une exception pour les antivirus et agents EDR propriétaires et/ou tiers en conflit, pour que Dell Technologies Services puisse fournir ce service.
- Garantir la disponibilité d'une bande passante réseau suffisante pour exécuter le service, et en garantir l'accès.
- S'assurer que toutes les fonctions d'intégration des périphériques sont fonctionnelles de manière continue. À la demande du client, Dell Technologies Services peut fournir de l'assistance pour cet élément moyennant des frais.
- Fournir un accès approprié aux applications pour l'intégration.
- S'assurer que les contrôles de sécurité du client sont compatibles avec les intégrations de la plateforme.
- Gérer les informations d'identification et les autorisations pour les intégrations avec l'application de la plateforme
- S'assurer que la liste des personnes-ressources autorisées par le client reste à jour, y compris les autorisations et les informations associées.
- Fournir rapidement des informations et de l'assistance (par exemple, des fichiers, des journaux ou un contexte de l'environnement informatique) au cours des enquêtes menées par Dell Technologies Services sur les menaces.
- Déterminer et authentifier tous les utilisateurs autorisés à utiliser le service par le client.
- Contrôler les accès non autorisés par les utilisateurs et conserver la confidentialité des noms d'utilisateur, des mots de passe et des informations de compte.
- Le client est responsable de toutes les activités effectuées par les utilisateurs qu'il a autorisés, et doit aviser Dell immédiatement dès qu'un utilisateur non autorisé utilise le service.
- 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 de l'agent de terminal, qui sont nécessaires pour assurer le bon fonctionnement et la sécurité du service.
- Mettre à disposition des plages horaires d'interruption de service appropriées pour Dell Technologies Services selon les besoins.
- Contrôler l'accès aux données afin d'empêcher la pollinisation des données entre clients et de limiter les risques de perte ou de fuite de données dans l'environnement du client.

Glossaire

Tableau : 5

Durée	Description
Alerte	Des occurrences prioritaires de comportements suspects ou malveillants observés par l'application MDR.
Gestion du changement	L'identification, la mise en œuvre et l'approbation contrôlées des changements requis dans l'environnement du client.
Agent ou capteur de terminal	Une application installée sur un terminal utilisé pour recueillir et envoyer des informations sur les activités et les détails du système d'exploitation du terminal à l'application de sécurité pour l'analyse et la détection des menaces.
Endpoint Detection and Response (EDR)	Une plateforme de sécurité utilisant l'agent de terminal propriétaire pour surveiller les appareils des utilisateurs finaux (ordinateurs de bureau, ordinateurs portables, tablettes et téléphones) à la recherche de menaces que les logiciels antivirus ne peuvent pas détecter.
Extended Detection and Response (XDR)	Une plateforme de détection et d'intervention qui s'étend au-delà du simple terminal traditionnel (nuage, technologie d'exploitation, réseau, etc.). La plateforme XDR utilise des intégrations ou des connecteurs pour ingérer des données natives, tierces ou orientées sur le service qui font l'objet d'une corrélation croisée dans le contexte de surveillance de la sécurité.
Intervention après incident	Mesures d'intervention prises pour atténuer un incident de sécurité qui a été découvert.
Intégration	Des appels d'interface de programmation d'applications (API) ou d'autres scripts de logiciel pour effectuer les services convenus pour la technologie connectée.
Enquête	Un emplacement central qui est utilisé pour recueillir les preuves, l'analyse et les recommandations relatives à une menace susceptible de cibler une ressource dans l'environnement informatique du client.
Application Managed Detection and Response (MDR)	Application/plateforme de sécurité prise en charge par l'offre MDR de Dell.

Plateforme	Le logiciel et l'ensemble des modules requis, y compris l'intégration et l'automatisation nécessaires à la prestation du service.
Incident de sécurité	Une situation dans laquelle une compromission ou une compromission soupçonnée concernant le client s'est produite.
Politique de sécurité	Politiques de la plateforme qui appliquent les paramètres de prévention et de détection dans l'environnement du client.
Menace	Toute activité trouvée par l'application MDR qui pourrait causer des dommages à une ressource dans l'environnement informatique du client.
Recherche de menaces	Le processus cyclique dans lequel les logiciels et les humains recherchent les menaces qui n'ont pas été trouvées précédemment au sein d'un environnement informatique.
Réaction aux menaces	Réactions internes à la plateforme disponibles sur l'application de la plateforme, telles que l'isolement de l'hôte ou le blocage de fichier (action de type confinement).

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.

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/servicesdescriptions/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 au pays ou site Dell.com/servicesdescriptions/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_dellqrmwebpage/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	Site Web local Dell.com propre au pays ou site Dell.com/servicedescriptions/global*. De plus, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL applicable suivante : France : Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Allemagne : Dell.de/Geschaeftsbedingungen Royaume-Uni : Dell.co.uk/terms	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.

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 Detection and Response, 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.

Pour soutenir ces activités, vous acceptez d'accorder à Dell une licence limitée et non exclusive à des fins d'utilisation de vos données dans le cadre du service. Vous acceptez également d'accorder à Dell une licence limitée, non exclusive, perpétuelle, mondiale et irrévocable à des fins d'utilisation et de traitement autre des données liées aux événements de sécurité pendant et après la période du service, afin de développer, d'améliorer et/ou de renforcer le service ainsi que les solutions Dell que nous proposons à nos clients. Dell n'est tenue ni de rendre ni de supprimer les données liées à des événements de sécurité lors de la résiliation du service, quelle qu'en soit la raison.

[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.

© Dell Inc., 2026. Tous droits réservés. Les marques de commerce et les noms de marques peuvent être utilisés dans ce document pour faire référence à des entités revendiquant ces marques et ces noms ou leurs produits. Une version imprimée des conditions générales de vente de Dell est également disponible sur demande.