



## Description du service

---

### Managed Detection and Response with Microsoft

#### Introduction

Dell Technologies Services a le plaisir de proposer le service Managed Detection and Response avec Microsoft (le ou les « services ») conformément à la présente description du service (la « description du service »). Votre soumission, votre bon de commande ou toute autre forme de facture ou de document d'attestation de commande (selon le cas, le « bon de commande ») comprendra le nom du ou des services, ainsi que les options de service que vous avez achetées. Pour demander de l'aide ou une copie de votre contrat ou de vos contrats de service, veuillez communiquer avec le soutien technique ou votre représentant commercial.

#### Champ d'application de ce service

Le service vise à offrir au client des services Managed Detection and Response avec Microsoft.

Le service est fourni à distance. Le client est responsable de l'ensemble des licences et abonnements Microsoft. **Les licences Microsoft ne sont pas comprises dans ce service.** Veuillez vous reporter à la [fiche technique](#) pour plus de détails concernant les limites de volumes de données du client dans le cadre de ce service.

Les principaux composants du service sont décrits dans le tableau 1 ci-dessous.

Tableau 1

Service acheté	Principaux composants du service
Managed Detection and Response avec Microsoft	<ul style="list-style-type: none"><li>• Services exploitant la technologie de Microsoft Defender XDR et de Microsoft Sentinel pour la plateforme de gestion.</li><li>• Heures d'ouverture : 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (24x7)</li><li>• Lancement/initiation du service</li><li>• Habilitation et préparation des locataires</li><li>• Intégration</li><li>• Détection</li><li>• Réaction aux menaces</li><li>• Configuration de la sécurité liée au service</li><li>• Rapports trimestriels</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervention après incident</li> <li>• Comprend les composants ci-dessus à l'aide de la licence de compte XDR actuelle du client.</li> <li>• Les clients qui achètent l'offre de service uniquement doivent satisfaire aux exigences minimales en matière de module logiciel pour bénéficier des services.</li> </ul>
--	--

**Remarque :** la capacité du produit dépend de la licence/de l'abonnement Microsoft que le client a acheté pour protéger ses charges de travail. Cela aura une incidence sur les options de correction disponibles de l'équipe Dell Technologies Services.

Heures d'ouverture

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

Le service fournit une solution complète à l'environnement informatique d'un client, en assurant la sécurité des appareils, du réseau, de l'activité des utilisateurs, des ressources et des applications infonuagiques, en exploitant la technologie de Microsoft Defender et Sentinel en tant que plateforme de gestion.

Le service comprend la surveillance de ces composants Microsoft par l'intermédiaire de Microsoft Sentinel dans le cadre de l'offre de base :

**Produits M365 Defender dans le champ d'application de la surveillance :**

- Microsoft Defender pour Office 365
- Microsoft Defender pour terminal (**service minimum requis**)
- Microsoft Defender pour serveurs (intégré à Microsoft Defender pour terminal)
- Microsoft Defender pour Identity
- Microsoft Defender pour applications infonuagiques

**Conditions préalables pour la gestion et le suivi des cas**

- Microsoft Sentinel (**service minimum requis**)

**Remarque :** un abonnement et un espace de travail Azure dédiés sont requis pour le service.

Les services d'habilitation et de préparation des locataires sont fournis pendant les heures normales d'ouverture. L'habilitation et la préparation des locataires doivent être terminées avant qu'un client ne soit intégré au centre d'exploitation de sécurité géré 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 par Dell.

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

Tableau 2

Principaux composants	Éléments
Lancement/initiation du service	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunion d'initiation du service (réunion de lancement)</li> <li>• Création du compte client sur la plateforme de gestion des services informatiques</li> <li>• Liste de vérification préalable au contrat remplie par le client</li> </ul>

Habilitation et préparation des locataires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examen des conditions préalables de licence et d'abonnement</li> <li>• Planification préalable au déploiement</li> <li>• Examen/configuration de la politique Defender</li> <li>• Connecteurs et sources de données</li> <li>• Ingestion de données et collecte de journaux</li> <li>• Surveillance et création de rapports MDR</li> </ul>
Intégration au centre d'exploitation de sécurité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examen de l'environnement informatique du client</li> <li>• Activation du service</li> </ul>
Détection	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès aux analystes de sécurité 24x7</li> <li>• Détection des menaces et enquêtes</li> <li>• Recherche de menaces amorcée par Dell</li> </ul>
Configuration de la réaction aux menaces et de la sécurité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaction aux menaces</li> <li>• Configuration de la sécurité liée au service</li> <li>• Mesures correctives à distance liées à l'incident</li> </ul>
Rapports trimestriels	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapport trimestriel</li> <li>• Recommandations de sécurité</li> </ul>
Intervention après incident	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Initiation de l'intervention après incident à distance</li> </ul>
Gestion de projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de la prestation de cet engagement</li> </ul>

## Description détaillée

### Lancement/initiation du service :

#### 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 consiste à 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 l'environnement du client et leurs applications possibles pour le client.
- Fournir des conseils sur les intégrations du service avec des logiciels et du matériel de 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.

### 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 l'examen 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.

### Examen de l'environnement informatique

L'examen de l'environnement informatique est une activité effectuée pour recueillir des données sur l'environnement informatique existant du client dans lequel le service sera implémenté.

### **Habilitation et préparation des locataires**

Dell Technologies Services fournira des conseils sur les composants de base nécessaires à la prise en charge du service. L'habilitation et la préparation des locataires sont conçues pour s'assurer que l'environnement informatique du client répond aux configurations minimales requises pour assurer une surveillance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Sur la base de l'examen initial de l'environnement informatique du client, Dell Technologies Services fournira des conseils au client pour la configuration des règles de base de Defender et pour la configuration de l'espace de travail Sentinel (si nécessaire).

Veillez vous reporter à la [fiche technique](#) pour plus de détails concernant les limites de l'habilitation et la préparation des locataires dans le cadre de ce service.

#### Aperçu de l'habilitation et de la préparation des locataires

- 1) Licences et abonnements : s'assurer que le client dispose des licences et abonnements nécessaires pour Microsoft 365 Defender. Déterminer si le client a besoin de licences supplémentaires en fonction de ses besoins organisationnels.
- 2) Planification préalable au déploiement : examiner les besoins du client en matière de sécurité et l'infrastructure existante.
- 3) Examen/configuration de la politique Defender : activer les composants Microsoft 365 Defender dans le portail d'administration Microsoft 365 du client, au besoin. Avec l'accord du client, aider à la configuration des paramètres de sécurité de base dans le ou les portails Defender.
- 4) Connecteurs de données, ingestion de données et collecte de journaux : intégrer Microsoft 365 Defender à l'environnement Sentinel du client pour centraliser les journaux d'événements de sécurité et les alertes, lorsque ceux-ci sont disponibles et uniquement selon les directives du client. Fournir des conseils sur la mise en œuvre de connecteurs de données pris en charge pour collecter des données de sécurité à partir de Microsoft Defender pour terminal, Microsoft Defender pour Office 365 et Microsoft Defender pour Identity.
- 5) Surveillance et création de rapports MDR : permettre la transition vers une surveillance continue de l'état de sécurité de l'environnement informatique du client à l'aide du Centre de sécurité Microsoft Defender.

## Intégration au centre d'exploitation de sécurité

### Activation du service :

- Vérifier les conditions préalables à la location du service
- Guider le client durant le processus de provisionnement de l'accès à l'équipe Dell Technologies Services
- Guider le client pendant l'attribution des contrôles de l'accès basés sur les rôles requis pour l'accès à M365 Defender XDR

**Remarque :** l'activité ci-dessus ne s'applique que si Microsoft Sentinel/Microsoft Defender pour serveurs (Microsoft Defender pour applications infonuagiques) est compris dans le champ d'application.

- Guider le client dans la configuration de Microsoft Sentinel et d'Azure Lighthouse
- Guider le client dans la configuration de Microsoft Sentinel et d'Azure Lighthouse pour le modèle ARM de Microsoft Sentinel/Defender pour applications infonuagiques pour la gestion de Defender pour serveurs
- Configurer une règle d'automatisation de base/un guide pour la réponse du client à un incident de sécurité et toute automatisation requise par le centre d'exploitation de sécurité
- Les enquêtes et la gestion des cas sont documentées par l'instance Microsoft Sentinel/Defender du client, conjointement avec l'instance ServiceNow/gestion des services informatiques de Dell. Dell Technologies Services travaillera avec le client pour configurer cette capacité. Toute demande ou question du client relative à un incident ou aux services doit être adressée par le biais de la plateforme ServiceNow/gestion des services informatiques.

## Détection

### Transition vers l'état d'équilibre :

Dell Technologies Services recommande d'intégrer le locataire Defender et Sentinel du client le plus rapidement possible, idéalement dans le mois suivant le début des services (déconseillé au-delà de ce délai), afin d'optimiser les renseignements et la surveillance fournis par le service.

Données en temps réel et historiques (sous réserve des capacités des produits Microsoft et des paramètres de stockage) :

- les événements de sécurité pertinents que Dell Technologies Services considère comme de « vrais positifs » et nécessitant une intervention du client seront transmis au client conformément aux niveaux de service indiqués ci-dessous;
- les événements considérés comme de « faux positifs » ou corrigés automatiquement seront notés dans le rapport trimestriel du client;
- les indicateurs personnalisés de compromission fournis par Dell Technologies Services seront analysés au fur et à mesure de leur réception ou de leur création.

### Accès aux analystes de sécurité 24x7

Les analystes de sécurité de Dell Technologies Services sont disponibles en tout temps (24x7) pour répondre aux demandes pertinentes.

### Détection des menaces et enquêtes

Examen des menaces détectées dans l'application XDR et enquête. Les menaces nécessitant une analyse plus approfondie, comme déterminé par Dell Technologies, entraînent la création d'une enquête dans les applications Microsoft Defender XDR et Sentinel. Dell Technologies contactera le client sur le portail XDR, 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.

### Recherche de menaces

Dell Technologies effectue une recherche des menaces dans l'ensemble de l'environnement informatique du client. Cette recherche cible des indicateurs pertinents de compromissions et de tactiques, qui sont recueillis lors des interventions après incident. Les activités de recherche de menaces sont limitées aux données recueillies par le biais de la plateforme XDR. Dell Technologies analysera la télémétrie du client pour détecter des activités comme la présence de mécanismes de persistance, d'activités anormales des utilisateurs, de tactiques d'auteurs de menaces, de communications réseau anormales et d'une utilisation anormale des applications. Les menaces détectées dans le cadre du processus de recherche de menaces se traduisent par la création d'une enquête et par l'envoi d'un avis au client sur le portail XDR, par courriel ou avec les intégrations prises en charge.

### **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 XDR.

### **Configuration de la sécurité liée au service**

Dell Technologies Services approuvera jusqu'à 40 heures de configuration à distance de la sécurité liée au service par trimestre pour la durée du service afin d'assister le client. La configuration de la sécurité se limite spécifiquement aux enquêtes et/ou aux alertes résultant de la prestation du service, et peut inclure :

- Le dépannage de l'agent de terminal MDR et des conseils relatifs aux pratiques exemplaires.
- Des conseils pour les mises à jour des politiques de la plateforme XDR.
- Des conseils sur la configuration et l'intégration d'applications tierces dans la plateforme XDR.

Si plus de 40 heures d'assistance de configuration de la sécurité et des mesures en réaction aux menaces liées au service sont requises lors d'un trimestre pendant 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 trimestre de la durée du service sera perdu. Il n'est pas possible d'utiliser le temps supplémentaire acheté pour un trimestre à venir durant la durée du service avant le début de ce trimestre.

### **Rapports trimestriels**

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 de service et formulera des recommandations sur la façon de se défendre contre les menaces. Le rapport trimestriel comprendra un examen des enquêtes et des tendances en matière d'alertes, des analyses et des conseils sur la posture de sécurité.

## 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 se limitant au nombre de terminaux surveillés. Cette assistance peut comprendre, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- La désignation d'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 « Subscription » (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 de l'abonnement :

- 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 arrrages 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 de soixante (60) jours avant la fin de la durée du service à renouvellement automatique.

## Limites de volumes de données et d'utilisation

Le service utilise les locataires Microsoft Sentinel, Azure et Microsoft Defender XDR du client ainsi qu'un abonnement et un espace de travail Azure dédiés hébergés par le client pour le service. Les clients qui achètent ce service 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. Le client reconnaît en outre qu'il est responsable de tous les coûts de stockage de données et de calcul associés à son abonnement Azure et son espace de travail Sentinel.

## Emplacements du stockage des données

Les clients qui achètent cette offre de service sont responsables de déterminer indépendamment leur(s) emplacement(s) de stockage de données. Les emplacements des données de la région M365 et de l'espace de travail configuré sont définis dans l'environnement Microsoft Azure du client, selon les directives du client et à son choix.

Microsoft Sentinel stocke les données du client dans la région définie dans la configuration de son espace de travail. Microsoft stocke les données du client dans la même zone géographique que l'espace de travail d'analyse des journaux associé à l'environnement Microsoft Sentinel du client.

Microsoft Sentinel traite les données du client dans l'un des deux emplacements suivants :

- Si l'espace de travail d'analyse des journaux est situé en Europe, les données du client sont traitées en Europe.
- Pour tous les autres emplacements, les données du client sont traitées aux États-Unis.

## Niveaux de service

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

Mesure	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 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.	24-48 heures (nécessite la participation du client)

## Hypothèses

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

1. Toute l'information fournie par le client concernant les exigences techniques et l'architecture du site est matériellement correcte.
2. 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.
3. Dell Technologies Services n'est pas responsable des changements de politique que le client met en œuvre sans suivre le processus de gestion du changement.
4. Les services décrits dans la présente description du service seront exécutés à distance.
5. Dell Technologies Services gère l'environnement au moyen des tableaux de bord Microsoft Sentinel.
6. La capacité du produit dépend des licences et abonnements Microsoft que le client a achetés pour protéger ses charges de travail. Cela aura une incidence sur les options de correction disponibles pour l'équipe Dell Technologies Services. Par exemple, pour protéger des serveurs, le plan 1 de Defender pour serveurs est la base minimale recommandée. Les serveurs bénéficient néanmoins de protections supplémentaires avec le plan 2 de Defender pour serveurs, qui ajoute des fonctionnalités supplémentaires de Microsoft Defender pour applications infonuagiques.
7. Dell se réserve le droit de modifier la solution de gestion des cas/gestion des services informatiques au fur et à mesure que de nouvelles fonctionnalités sont disponibles.
8. Le nombre de terminaux du client sera calculé en fonction du nombre de terminaux surveillés dans Sentinel.
9. Dell Technologies Services fera passer le client de l'intégration au centre d'exploitation de sécurité à la surveillance de l'état d'équilibre dès qu'au moins 40 % des capteurs de terminaux auront été déployés sur les terminaux sous licence.

10. Dans le cas où ce service ne pourrait être terminé à l'intérieur de la période décrite, Dell Technologies Services se réserve le droit d'en analyser la cause sous-jacente. Si la cause sous-jacente est hors du contrôle de Dell Technologies Services, cette dernière proposera des mesures pour gérer le retard. Ces mesures peuvent exiger du client qu'il se procure des services supplémentaires ou engage des frais supplémentaires pour permettre à Dell Technologies Services de terminer le service. Si le client a des exigences supplémentaires qui dépassent la portée de la présente description du service, une aide relative à ces exigences sera proposée comme service supplémentaire engendrant ainsi des frais supplémentaires.
11. L'écosystème Microsoft Sentinel présente un rapport signal sur bruit élevé et donc un faible taux de faux positifs. Dell Technologies Services examinera les alertes d'information et de faible gravité en fonction du volume élevé du même type d'alerte, la priorité leur étant donnée après l'enquête des alertes de niveau élevé et moyen.

## Exclusions

Bien que le service soit destiné à aider le client à identifier et à réduire les risques, il est impossible de les éliminer complètement. Par conséquent, Dell Technologies Services ne garantit pas que des intrusions, des compromis ou des activités non autorisées ne se produiront pas dans l'environnement informatique du client.

Pour éviter toute ambiguïté, les activités suivantes ne sont pas comprises dans la portée d'application de la présente description du service :

1. Services, activités ou tâches autres que ceux explicitement indiqués dans la présente description de service.
2. Le service n'inclut pas le développement d'une propriété intellectuelle créée uniquement et spécifiquement pour le client.
3. Dépannage ou résolution de tout problème existant au niveau du système ou du serveur, sauf indication contraire dans la présente description de service, y compris, mais sans s'y limiter, les défauts des capteurs M365 Defender ou des agents pris en charge par Microsoft Sentinel
4. 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.
5. 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.
6. Dell Technologies Services n'est pas responsable (y compris financièrement) du personnel, du matériel, des logiciels, des équipements ou des autres ressources appartenant au client ou à une entité tierce, actuellement utilisés dans l'environnement d'exploitation du client, sauf indication contraire dans la présente description de service.
7. Résolution des 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 des autres biens incompatibles avec les paramètres pris en charge par le fabricant.
8. La surveillance des alertes d'information et de faible gravité n'est pas couverte par ce service.
9. Installation des serveurs syslog ou des collecteurs syslog/CEF ou leur configuration.
10. Configuration des applications Microsoft Defender pour applications infonuagiques.
11. Surveillance des fonctionnalités de Microsoft Defender pour applications infonuagiques qui ne sont pas incluses dans la licence du plan 1 ou du plan 2 de Microsoft Defender pour serveurs.
12. Surveillance de tous les serveurs qui n'ont pas été intégrés dans le cadre du présent service. Dell Technologies ne triera pas les alertes liées à une entité autre que les serveurs intégrés.
  - a. Remarque : ceci ne s'applique qu'aux serveurs compris dans la portée/Defender pour applications infonuagiques.

## Responsabilités du client relatives spécifiquement à l'offre

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

1. Suivre le processus de gestion du changement pour les demandes de modifications à la plateforme XDR et fournir à Dell Technologies Services la personne-ressource qui approuvera chez le client les demandes de gestion du changement.
2. Fournir à l'analyste de Dell Technologies Services un accès à tous les environnements du client requis pendant la durée du service.
3. Fournir un représentant nommé par le client qui sera disponible pour toutes les séances de planification et de révision.
4. Fournir toutes les autorisations, y compris les autorisations de tiers, nécessaires pour permettre à Dell Technologies Services de gérer la plateforme XDR au nom du client.
5. Déployer le ou les agents/capteurs sur tous les terminaux sous licence du client à l'aide des outils de déploiement d'applications appropriés (comme Intune, SCCM, etc.).
6. Participer à la prestation du service, le cas échéant. Le client comprend que sans une participation adéquate, notamment la fixation d'objectifs, le technicien ne peut progresser pour répondre aux besoins du client ou fournir le service.
7. Coopérer avec les analystes de Dell Technologies Services et suivre leurs instructions.
8. Consulter et accepter les listes de vérification et les plans d'essais préalables au contrat.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. Garantir la disponibilité d'une bande passante réseau suffisante pour exécuter le service, et en garantir l'accès.
13. 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.
14. Fournir un accès approprié aux applications XDR pour l'intégration.
15. S'assurer que les contrôles de sécurité du client sont compatibles avec les intégrations XDR.
16. Gérer les informations d'identification et les autorisations pour les intégrations avec l'application XDR.
17. S'assurer que la liste des personnes-ressources autorisées par le client reste à jour, y compris les autorisations et les informations associées.
18. 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.
19. Déterminer et authentifier tous les utilisateurs autorisés par le client à utiliser le service.
20. 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.
21. Responsabilité de toutes les activités effectuées par les utilisateurs autorisés par le client, et notification immédiate à Dell de toute utilisation non autorisée du service.
22. Utiliser l'authentification à deux facteurs, le cas échéant, pour l'accès au service.
23. 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.
24. Fournir à Dell Technologies des périodes d'interruption de service au besoin.
25. 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.
26. Maintenir un nombre exact de terminaux gérés pris en charge par le service.

27. Configurer l'abonnement Microsoft Sentinel Azure et provisionner l'accès nécessaire à l'analyste Dell. Il s'agit d'une condition préalable au service.
28. Le provisionnement de l'accès à Microsoft 365 Defender par l'entremise de Microsoft Sentinel se fera par le biais d'invitations B2B Microsoft Entra ID envoyées par le client aux analystes Dell.
29. La sécurité physique et du réseau de l'environnement du client.
30. Fournir toute la documentation sur les modèles standard de Dell Technologies Services, à moins que les deux parties n'en conviennent autrement.
31. Fournir au moins deux (2) niveaux de personnes-ressources en cas d'escalade pour répondre rapidement aux remontées de Dell. Le client est tenu de fournir des personnes-ressources en cas d'escalade disponibles durant les jours fériés et les fermetures de l'entreprise.
32. Maintenir l'intégrité, le réglage et la configuration des tableaux de bord Microsoft Sentinel.
33. Soumettre des tickets d'assistance technologique à Microsoft pour résolution. Dell Technologies Services ne fournit pas d'assistance pour les agents de terminaux tiers.
34. Déterminer la quantité de données de sécurité du client à ingérer dans Microsoft Sentinel.
35. Surveiller les alertes générées pour les entités autres que des serveurs.
36. Supprimer tout agent AV/EDR propriétaire ou tiers.
37. Fournir à Dell Technologies Services tous les droits d'administration locaux nécessaires à l'exécution du service.
38. Tous les coûts de conservation et de calcul des données.
39. Configurer les paramètres de la politique pour répondre aux besoins du client.
40. Ajouter des intégrations et des sources de données à la plateforme MDR gérée.
41. Fournir un abonnement Azure dédié est nécessaire pour assurer la gestion des cas/incidents, les enquêtes et les rapports trimestriels par l'entremise de Microsoft Sentinel.
42. Intégration d'appareils Android et iOS. Veuillez noter que chaque téléphone surveillé compte comme un terminal surveillé dans le cadre de ce service.

## Glossaire

Tableau 3

Terme	Description
Alerte	Des occurrences prioritaires de comportements suspects ou malveillants observés par l'application MDR.
Gestion des cas	Plateforme centralisée utilisée pour enquêter et gérer les incidents et les alertes de sécurité.
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 de sécurité prise en charge par l'offre MDR de Dell. Pour les détails techniques, reportez-vous à la <a href="#">fiche technique</a> .
Incident de sécurité	Une situation dans laquelle un compromis ou un compromis soupçonné concernant le client s'est produite.
Politique de sécurité	Politiques de la plateforme XDR qui appliquent les paramètres de prévention et de détection dans l'environnement du client.
Configuration de la sécurité	Service de 40 heures par trimestre inclus dans l'application MDR qui fournit aux clients des mesures d'intervention liées à une enquête ou à une alerte.
Habilitation et préparation des locataires	Fourniture de conseils sur les composants de base nécessaires à l'activation des services. L'habilitation et la préparation des locataires sont conçues pour s'assurer que l'environnement informatique du client répond aux configurations minimales requises pour assurer une surveillance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
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 XDR, 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 déclare et 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 déjà 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 similaires 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 frais supplémentaires pour Dell Technologies Services), si le système ne dispose pas de ces éléments.

**Sauvegarde des données.** Le client s'engage à sauvegarder l'ensemble des données, logiciels et programmes 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 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 apportent des modifications au matériel ou aux logiciels. Le client doit 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 sont 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.** « Données exclues » signifie : (i) des données secrètes utilisées dans la liste des munitions américaines (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 par le 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, ces services d'habilitation et de préparation des locataires seront exécutés du lundi au vendredi durant les heures d'ouverture de Dell Technologies Services, lesquelles débutent à 8 h et se terminent à 18 h, heure locale du client.

Pays	Heures d'ouverture normales de Dell Technologies Services
Saint- Kitts, Sainte- Lucie, Saint- Vincent, Trinité, les Îles Vierges et autres Antilles anglophones	Du lundi au vendredi de 7 h à 16 h
Barbade, Bahamas, Belize, Costa Rica, Danemark, El 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 des services d'habilitation et de préparation des locataires ne se tiendra en dehors des heures d'ouverture 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 se trouvant en ligne.

Emplacement du client	Conditions générales applicables à votre achat de services	
	Clients achetant des services directement	Clients achetant des services auprès d'un détaillant autorisé
États-Unis	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Canada	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (anglais) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (français canadien)	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (anglais) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (français canadien)
Amérique latine et Caraïbes	Les modalités commerciales locales de vente en ligne peuvent être consultées sur le site Web <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> propre au pays ou sur le site <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> *.	Les descriptions du 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 des services 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 la personne morale 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 <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> propre du pays ou sur le site <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> *.	Les descriptions du 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 des services 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 la personne morale 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	<a href="https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&amp;l=zh&amp;s=corp&amp;cs=hkcorp1">https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&amp;l=zh&amp;s=corp&amp;cs=hkcorp1</a>	Les descriptions du 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 des services 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 la personne morale 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 <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> propre au pays ou site <a href="http://Dell.com/service-descriptions/global">Dell.com/service-descriptions/global</a>*.</p> <p>En outre, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL correspondante à leur pays ci-dessous :</p> <p>France : <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Allemagne : <a href="http://Dell.de/Geschaftsbedingungen">Dell.de/Geschaftsbedingungen</a></p> <p>Royaume-Uni : <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	Les descriptions du 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 des services 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 la personne morale 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](http://Dell.com) simplement en accédant à [Dell.com](http://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](http://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/service-descriptions/global](http://Dell.com/service-descriptions/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 conditions actuelles seront interprétées aussi étroitement que possible pour résoudre le conflit tout en préservant au mieux toutes les conditions 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 »).

**Renseignements que nous recueillons déjà.** Nous pourrions recueillir automatiquement des renseignements sur le comportement et l'utilisation concernant votre manière d'utiliser, d'accéder ou d'interagir avec les solutions Dell. Ces renseignements ne révèlent pas nécessairement votre identité directement, mais peuvent contenir des identifiants uniques et d'autres renseignements sur l'appareil particulier que vous utilisez, comme votre 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, les adresses MAC et d'autres données qui pourraient identifier individuellement votre appareil ou votre système.

Nous pourrions également recueillir des renseignements sur la façon dont votre système ou votre appareil 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, des informations relatives aux événements de sécurité. Dans certaines situations, les renseignements recueillis peuvent identifier directement ou indirectement un utilisateur final et associer un individu à certains comportements en ligne dans la mesure où cela est nécessaire pour les besoins indiqués dans 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 renseignements mentionnés ci-dessus dans des 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 similaires, lisez la section [Témoins et technologies similaires](#) de la [Déclaration de confidentialité](#) en ligne de Dell.

**Transferts de données.** Les données décrites dans le présent 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 le présent avis et conformément aux politiques de conservation de Dell et aux lois applicables. Les données recueillies par Dell décrites dans le présent avis seront conservées conformément aux politiques de conservation de Dell et aux lois applicables.

**Renseignements personnels et confidentialité.** La collecte, l'utilisation et le traitement des renseignements personnels 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](mailto: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 terminaux 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. Renseignements supplémentaires importants

- 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 huit jours avant la date prévue. Si le client veut changer l'heure ou la date de ce service dans les sept 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 à l'horaire de la prestation de service soit confirmé au moins huit jours avant le début de la prestation.
- B. **Paielement 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 de la portée 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 la portée 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 facultatifs.** 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. Les services facultatifs peuvent exiger une entente distincte avec Dell Technologies Services. En l'absence d'une telle entente, les services facultatifs 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 de 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.
  - Le client ne respecte pas toutes les conditions générales stipulées dans la présente description de service.

Si Dell Technologies Services annule ce service, elle en informera le client au moyen d'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 prévoise 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 offert 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., 2024. Tous droits réservés. Les marques de commerce et les noms de marques peuvent être utilisés dans ce document pour faire référence à des entités se réclamant de ces marques et de ces noms ou de leurs produits. Une version imprimée des modalités et conditions de vente de Dell est également fournie sur demande.