



Description de service

Managed Security Awareness Training Service

Introduction

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

Champ d'application de ce service

Le service vise à offrir au client Managed Security Awareness Training. 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 Security Awareness Training	<ul style="list-style-type: none"> • Intégration • Attribution du parcours d'apprentissage • Rapports mensuels sur le tableau de bord • Examens annuels

Heures d'ouverture

L'équipe Managed Security Awareness Training virtuelle de Dell Technologies Services offre un service à la clientèle durant les heures normales de bureau de Dell Technologies Services.

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

Tableau : 2

Composants principaux	Éléments
Intégration	<ul style="list-style-type: none"> • Réunion d'initiation du service (réunion de lancement) • Liste de vérification préalable au contrat remplie par le client

	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation de la structure de l'organisation et de l'environnement informatique • Activation de l'application Managed Security Awareness Training
Attribution du parcours d'apprentissage	<ul style="list-style-type: none"> • Attribuer un parcours d'apprentissage aux employés • Dell a mis en œuvre l'attribution du parcours d'apprentissage ad hoc
Rapports et recommandations	<ul style="list-style-type: none"> • Rapports mensuels sur le tableau de bord • Examen annuel

Description détaillée

Intégration :

Réunion d'initiation du service

Un gestionnaire de projet de Dell Technologies Services demandera une réunion à distance 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, la structure de l'organisation et tous les autres contextes pertinents du client
- Découvrir les différents parcours de formation et la stratégie de gestion des groupes d'utilisateurs
- Activer l'application Managed Security Awareness Training (p. ex. configuration du portail – responsabilités de l'administrateur général, modèles de communication, etc.)

Si le client a des exigences supplémentaires qui dépassent la portée de cette description de 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'évaluation de l'organisation et de l'environnement informatique. La liste de vérification préalable au contrat est envoyée par le gestionnaire de projet de Dell Technologies Services et contient une liste de vérification détaillée et les spécifications de l'environnement informatique (y compris, mais sans s'y limiter, la liste blanche d'URL, AD Sync, la configuration SSO).

Évaluation de la structure de l'organisation et de l'environnement informatique

L'évaluation de l'environnement informatique et de la structure de l'organisation est une activité effectuée pour recueillir des données sur la structure de l'organisation du client et l'environnement informatique existant.

Activation de l'application Managed Security Awareness Training

- Établira le portail client désigné de l'application Managed Security Awareness Training pour lancer le service.
- Dell Technologies Services guidera l'administrateur client en créant des comptes administrateurs initiaux pour l'application Managed Security Awareness Training et montrera au client comment créer des utilisateurs supplémentaires sur l'application.

- Fournira à l'administrateur client des conseils sur la façon d'examiner les rapports et de suivre l'avancement de la formation des employés du client.
- Terminera toute la configuration avec le client : création d'utilisateurs et de groupes, AD Sync; SSO, modèles de courriel, etc.

Attribution du parcours d'apprentissage

Attribuer un parcours d'apprentissage

Dell Technologies Services attribuera les formations pour l'année au nombre d'employés du client autorisés sur la plateforme sur base des informations recueillies lors de l'intégration. Dell Technologies Services communiquera avec le client par courriel ou avec les intégrations prises en charge afin de signaler la disponibilité d'un nouveau rapport pour la révision du client et les mesures appropriées.

Dell a mis en œuvre une attribution de formation ad hoc

Il y aura des cas où un sujet de sécurité récemment découvert et pertinent pour le client pourrait justifier une formation supplémentaire hors du rythme de formation normal. Ces attributions de formation supplémentaires seront mises en place en fonction de l'évaluation de l'environnement du client par Dell Technologies Service et seront mises en œuvre par Dell Technologies Services. L'approbation du client sera demandée avant de lancer l'attribution de formation supplémentaire.

Rapports et recommandations

Rapports mensuels sur le tableau de bord

Dell Technologies Services fournira des rapports mensuels sur l'état d'avancement de la formation en fonction des résultats des employés du client. L'administrateur du client aura accès à l'instance d'application Employee Awareness Training pour consulter les résultats.

Examen annuel

Dell Technologies Services fournira au client une visibilité sur l'état général de sensibilisation à la sécurité des employés. Dell Technologies Services et le client passeront en revue les tendances en matière de formation et les activités remarquables observées dans la base des employés du client par l'intermédiaire de l'application Security Awareness Training et ils discuteront des recommandations sur les formations.

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

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

Limites de conservation et d'utilisation des données

Les données recueillies par l'application Security Awareness Training seront conservées pendant toute la durée du service. Toutes les données recueillies par le client seront supprimées immédiatement de façon permanente après la fin du service.

Exclusions

Bien que l'objectif du service est d'aider le client à trouver et à réduire les risques, l'élimination des risques est impossible. Dell Technologies 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 éléments suivants ne sont pas compris dans le champ d'application de la présente description de service :

- Les services, activités ou tâches autres que ceux explicitement indiqués dans la présente description de service.
- Le développement de toute propriété intellectuelle créée uniquement et spécifiquement pour le client.
- Le dépannage ou la résolution de tout problème lié au système ou au serveur existant, sauf indication contraire dans la présente description de service.
- Test de l'intégration entre une offre Dell Technologies et d'autres produits tiers, comme, mais sans s'y limiter, des produits de chiffrement ou des produits de sécurité tiers.
- La correction ou la réduction des problèmes de performance déterminés par l'analyse de l'environnement informatique du client, sauf indication contraire dans la présente description de service.
- La responsabilité (y compris financière) de Dell Technologies Services en ce qui concerne le personnel, le matériel, les logiciels, les équipements ou autres ressources appartenant au client ou à une entité tierce, utilisés dans l'environnement d'exploitation actuel du client, sauf indication contraire dans la présente description de service.
- La résolution 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 d'autres biens incompatibles avec les paramètres pris en charge par le fabricant.
- L'achat de licences pour un logiciel ou un logiciel-service.
- La migration des données du client vers un nouvel emplacement de stockage de données.

Responsabilités du client par rapport à l'offre

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

- Fournir un accès à tous les environnements demandés au technicien de Dell Technologies Services durant la période de prestation.
- Fournir tout le soutien nécessaire à Dell Technologies Services pour l'attribution du parcours d'apprentissage.
- Suivre les meilleures pratiques recommandées dans la gestion des informations d'identification associées à ce service.
- Être présent ou fournir un représentant nommé par le client et être disponible pour toutes les séances de planification et de révision.

- Participer à la prestation du service, le cas échéant. Le client comprend que sans une participation adéquate, y compris la fixation d'objectifs, le technicien de Dell Technologies Services ne peut progresser pour répondre aux besoins du client ou fournir le service.
- Coopérer avec les analystes de Dell Technologies Services et suivre leurs instructions.
- Consulter et accepter les listes de vérification et les plans d'essais préalables au contrat.
- Fournir un accès approprié à Dell Technologies Services pour les intégrations requises par l'application Security Awareness Training.
- Gérer les informations d'identification et les autorisations pour les intégrations avec l'application Security Awareness Training.
- S'assurer que la liste des contacts autorisés par le client reste à jour, y compris les autorisations et les informations associées.
- Fournir rapidement des informations et de l'aide (par exemple, fichiers, journaux, contexte de l'environnement informatique) pour toute analyse supplémentaire
- Déterminer et authentifier tous les utilisateurs autorisés à utiliser le service par le client.
- Contrôler les accès non autorisés des utilisateurs et conserver la confidentialité des noms d'utilisateur, des mots de passe et des informations de compte.
- Surveiller et assumer la responsabilité des activités des utilisateurs autorisés et signaler immédiatement toute utilisation non autorisée du service à Dell Technologies Services.
- Utiliser l'authentification à deux facteurs, le cas échéant, pour accéder au service.
- Accepter toutes les mises à jour et les mises à niveau de l'application Security Awareness Training, qui sont nécessaires pour assurer le bon fonctionnement et la sécurité du service.
- Obtenir le consentement nécessaire de parties externes aux fins de l'exécution du service au nom de Dell Technologies Services.
- Fournir des renseignements corrects sur les exigences techniques et l'architecture du site.

Glossaire

Tableau : 5

Terme	Description
Attribution du parcours d'apprentissage	Le processus d'attribution de formations à différents individus afin d'améliorer la sensibilisation à la sécurité
Application Security Awareness Training	Une application SaaS avec tous les modules de formation avec un mécanisme permettant d'attribuer la formation appropriée aux utilisateurs finaux
Intégration	Des appels d'interface de programmation d'applications (API) ou d'autres logiciels pour effectuer les services convenus pour la technologie connectée.

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. Là où la loi le permet, le client ne sollicitera 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, 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. Toutefois, il est entendu que les publicités générales et autres vastes formes semblables de sollicitation ne constitueront pas 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, 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 TENUE RESPONSABLE :

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

Garanties de tiers. Ces services peuvent exiger que Dell Technologies Services accède à du matériel et à des logiciels qui n'ont pas été fabriqués ou vendus 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. « 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 du règlement ITAR (International Traffic in Arms Regulations [règlement sur le commerce international des armes]); et (IV) des renseignements confidentiels qui sont soumis à des exigences accrues en matière de sécurité en raison des règles ou des pratiques internes du client, des normes de l'industrie ou de la loi. Le client reconnaît que le service n'est pas conçu pour traiter ou stocker des données exclues ni pour être utilisé avec celles-ci. Le client est le seul responsable de la vérification des données qui seront fournies à Dell Technologies Services ou mises à sa disposition afin de s'assurer qu'elles ne comprennent pas de données exclues.

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

Pays	Heures de bureau normales de Dell Technologies Services
Saint(e)- Saint-Christophe Sainte-Lucie 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, Turks-et-Caïcos	Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h
Australie, Bermudes, Chine, Haïti, Japon, Antilles néerlandaises, Nouvelle-Zélande, Singapour, Thaïlande	Du lundi au vendredi de 9 h à 17 h
Argentine, Brésil, Équateur, France, Inde, Indonésie, Italie, Corée, Malaisie, Mexique, Paraguay, Pérou, Taïwan, Uruguay	Du lundi au vendredi de 9 h à 18 h
Bolivie, Chili	Du lundi au vendredi de 9 h à 19 h
Moyen-Orient	Du dimanche au jeudi de 8 h à 18 h
Hong Kong	Du lundi au vendredi de 9 h à 17 h 30

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

Conditions générales des services

La présente description de service intervient entre vous, le client (« vous » ou « le client ») et la personne morale indiquée sur le bon de commande pour l'achat du présent service (la « personne morale Dell »). Ce service est fourni dans le cadre de l'entente-cadre de services distincte, intervenue entre le client et la personne morale Dell, qui autorise explicitement la vente de ce service. En l'absence d'un tel contrat, selon l'emplacement du client, ce service est fourni dans le cadre des modalités commerciales de vente de Dell ou du contrat-cadre d'entretien standard de Dell (selon le cas, « le contrat »). Veuillez consulter le tableau ci-dessous pour connaître l'adresse URL qui s'applique à votre emplacement et 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/service-descriptions/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 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 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 Japon	Site Web local Dell.com propre au pays ou site Dell.com/service-descriptions/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 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	https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&l=zh&s=corp&cs=hkcorp1	<p>Les descriptions de service et autres documents de service de la personne morale Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas une entente entre vous et la personne morale Dell, et servent uniquement à décrire le contenu du service que vous achetez auprès de votre vendeur, vos obligations à titre de bénéficiaire du service et les limites du service. Par conséquent, toute référence au « client » dans la présente description de service et dans tout document de service de la personne morale Dell doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à la personne morale Dell doit être comprise comme une référence à la personne morale Dell comme fournisseur du service au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec 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.</p>
Europe, Moyen-Orient et Afrique	<p>Site Web local Dell.com propre au pays ou site Dell.com/service-descriptions/global*.</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 : Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Allemagne : Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Royaume-Uni : Dell.co.uk/terms</p>	<p>Les descriptions de service et autres documents de service de la personne morale Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas une entente entre vous et la personne morale Dell, et servent uniquement à décrire le contenu du service que vous achetez auprès de votre vendeur, vos obligations à titre de bénéficiaire du service et les limites du service. Par conséquent, toute référence au « client » dans la présente description de service et dans tout document de service de la personne morale Dell doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à la personne morale Dell doit être comprise comme une référence à la personne morale Dell comme fournisseur du service au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec 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.</p>

* Les clients peuvent accéder à leur site Web local [Dell.com](https://www.dell.com) simplement en accédant à [Dell.com](https://www.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](https://www.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 de service initiale, 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](https://www.dell.com/service-descriptions/global).

Confidentialité : Dell Technologies Services traitera toutes les informations personnelles recueillies selon la présente description de service conformément à la Déclaration de confidentialité Dell Technologies pour la juridiction applicable. Ces déclarations sont toutes disponibles à l'adresse <http://www.dell.com/localprivacy>, chacune d'elles étant incluse en référence dans les présentes.

En cas de conflit entre les conditions des documents qui composent ce contrat, les documents prévaudront dans l'ordre suivant : (i) la présente description de service; (ii) le contrat; (iii) le bon de commande. Les conditions qui prévaudront 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](https://www.dell.com) ou [DellEMC.com](https://www.dell.com/emc), 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 le 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 trouver 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 Security Awareness Training Service, des informations relatives aux événements de sécurité. Dans certaines situations, les informations recueillies peuvent établir directement ou indirectement un utilisateur final et associer un individu à certains comportements en ligne dans la mesure où cela est nécessaire dans le cadre de cet avis.

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

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

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

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

Informations personnelles et confidentialité. La collecte, l'utilisation et le traitement des informations personnelles que vous fournissez sont décrits dans la Déclaration de confidentialité de Dell. Si vous souhaitez communiquer avec nous pour quelque raison que ce soit concernant nos pratiques de confidentialité, veuillez nous envoyer un courriel à l'adresse privacy@dell.com ou consulter notre Déclaration de confidentialité complète en ligne sur <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 figure 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 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 du service. 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 contraire, 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 commercialement 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 en option (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 en fonction des locaux du client. Des services en option peuvent exiger un accord distinct avec Dell Technologies Services. En l'absence d'un tel accord, 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 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 prévoit 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., 2023. Tous droits réservés. Les marques de commerce et les noms de marques peuvent être utilisés dans ce document pour faire référence à des entités se réclamant de ces marques et de ces noms ou de leurs produits. Une version imprimée des conditions générales de vente de Dell est également fournie sur demande.