



## Description du service

---

### Virtual Chief Information Security Officer

#### Présentation

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

#### Champ d'application de ce service

Le Service vise à fournir au Client les avantages suivants Virtual Chief Information Security Officer (vCISO). Les principaux composants du service sont décrits dans le tableau 1 ci-dessous.

Tableau : 1

Service acheté	Composants principaux du service
Virtual Chief Information Security Officer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déterminer les besoins et les objectifs du client</li> <li>• Mesurer et évaluer la posture du client en matière de sécurité au moyen d'une norme de cadre ou d'évaluations de l'intégrité de la sécurité</li> <li>• Plan d'action : créer et partager des plans à court et à long terme pour combler les lacunes dans l'évaluation de la sécurité et s'assurer que les objectifs du client sont conformes aux plans.</li> <li>• Suivre les progrès : fournir des points de référence pour attester des progrès en matière de maturité de la sécurité, montrer les changements de posture au fil du temps</li> <li>• Visite(s) sur place</li> </ul>

Le Tableau 2 ci-dessous présente un résumé du temps dont dispose le client pendant la durée du contrat de service. La durée du service est un multiple de six mois avec un maximum de 12 mois comme indiqué sur le bon de commande.

---

Tableau : 2

Type de livraison	Détails
À distance	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moyenne de 10 heures de vCISO par semaine (hors temps de gestion de projet)</li> <li>Engagement de 6 mois (260 heures) ou de 12 mois (520 heures)</li> </ul>
Sur place*	<ul style="list-style-type: none"> <li>Service de 6 mois : 1 visite sur place, 2 jours ouvrables sur place</li> <li>Service 12 mois : 2 visites sur place, 2 jours ouvrables sur place par visite</li> </ul>

\* Consulter les détails dans la section « Visite(s) sur place »

## Description du service

Dell Technologies Services exécutera les tâches suivantes dans le cadre du service :

Le vCISO sera accrédité au niveau CISSP, CISM, CCISO ou équivalent. Ils seront à l'écoute des préoccupations des parties prenantes, comprendront les défis, établiront des relations et créeront la confiance. Leur objectif sera d'obtenir du soutien pour les initiatives de sécurité grâce à l'analyse des risques, à l'identification des profils cibles de risque et des tolérances afin d'établir un consensus et d'optimiser les risques.

Le vCISO s'efforcera d'établir les rôles et les responsabilités en matière de sécurité. Ces rôles et responsabilités sont établis pour les exemples de tâches suivants, selon le temps et les priorités du client :

- Promouvoir la protection des actifs informationnels sous toutes leurs formes, en particulier les données sensibles et réglementées dans l'ensemble de l'organisation
- Déterminer les lacunes dans la posture de l'organisation en matière de sécurité réseau et recommander un calendrier de lancement hiérarchisé pour les améliorations
- Définir un cadre de sécurité pour aligner l'élaboration des politiques afin de régir les environnements organisationnels et fonctionnels
- Élaborer des politiques et de procédures clés pour les activités critiques de cybersécurité
- Établir un processus pour soutenir l'élaboration de politiques et de procédures clés et élaborer des documents de gouvernance supplémentaires
- Collaborer avec les parties prenantes du client pour établir les rôles et les responsabilités officiels en matière de sécurité, de conformité, et de gestion des risques
- Collaborer avec le personnel déterminé pour définir et intégrer une stratégie de sécurité et un plan de mise en œuvre
- Être un champion de la confidentialité et de la sécurité au sein de l'organisation
- Obtenir des conseils sur les efforts en matière de confidentialité, de conformité et de sécurité
- Fournir des conseils et un soutien aux hauts dirigeants sur les questions liées à la cybersécurité
- Proposer et examiner des stratégies, des politiques, des technologies et des opérations de sécurité et de confidentialité
- Examiner et conseiller sur les programmes de sensibilisation et de formation, et favoriser la pleine participation
- Établir des normes de gouvernance des données, y compris les calendriers de conservation, l'élimination et la protection
- Examiner et superviser le traitement des incidents, des violations et des brèches en matière de confidentialité et de sécurité

À la demande du client, le vCISO assure le leadership, la coordination et la production de rapports d'état lorsque cela est nécessaire pour les initiatives de cybersécurité à court terme.

## Gestion de projet :

Un gestionnaire de projet de Dell Technologies Services demandera une réunion avec le client afin d'évaluer les attentes et les exigences associées au service et de planifier la prestation du service. Toutes les activités de gestion de projet seront menées à distance. Le gestionnaire de projet agit comme personne-ressource unique (SPOC) auprès du client pour le service. Les tâches effectuées par le gestionnaire de projet sont les suivantes :

- Suivi et gestion du temps, du coût et de la facturation du Service.
- Coordonner et faciliter les réunions de lancement, d'avancement trimestriel et de clôture.
- Déterminer, surveiller et gérer les risques, les problèmes et l'escalade liés au service.
- Obtenir l'acceptation de l'achèvement des services du client.

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.

## Visite(s) sur place :

Le service sera principalement fourni à distance. Toutefois, les clients résidant aux endroits suivants ont droit à une (1) visite du vCISO sur place par période de six mois pendant la durée du service. Sauf entente contraire convenue avec le gestionnaire de projet, la visite sur place se fera à l'emplacement du client. La visite sur place peut s'étendre sur une période maximale de deux jours ouvrables consécutifs.

Pays/régions compris :

- É.-U.
- Canada

## Services en dehors du champ d'application

Afin d'éviter tout doute, les parties reconnaissent que les activités suivantes ne font pas partie de la portée de ce service.

1. Services, tâches ou activités autres que ceux explicitement indiqués dans la présente description de service.
2. Le développement de toute propriété intellectuelle créée uniquement et spécifiquement pour le Client.
3. Développement de livrables et/ou de matériel.
4. Le vCISO prend des décisions au nom du client.

Bien que le service puisse être délimité pour aider le client à trouver et à réduire les risques liés à la sécurité de l'entreprise, l'élimination complète 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.

## Hypothèses

Dell Technologies Services a émis les hypothèses suivantes tout en précisant les services détaillés ci-dessous :

1. La personne-ressource exécutera le service en tant que membre du personnel technique du client, selon les directives du client. Dell Technologies Services ne fournira ni outils ni logiciels comme ressources.
2. Il n'y aura pas de couverture de remplacement lorsque les ressources assignées seront en congé/vacances/autres raisons.
3. En raison du processus de présélection associé à l'ajout de personnel, Dell aura besoin d'au moins douze (12) jours ouvrables avant d'allouer les ressources appropriées.
4. Le service vCISO débutera dès la facturation du service. Si le client a besoin de reporter le début du service, il peut passer commande par l'intermédiaire de Custom Solutioning avec un démarrage différé de la période contractuelle.

## Responsabilités du client par rapport à l'offre

Le client fournira une coopération raisonnable et opportune à Dell Technologies Service dans l'exécution de ses services. Si le client ne parvient pas à remplir une ou plusieurs des responsabilités suivantes, Dell Technologies Services sera dégagé de tout engagement de calendrier, de jalon ou financier associé aux services. Le client accepte d'assumer les responsabilités suivantes :

1. Fournir à Dell Technologies Service tous les droits d'administration locaux nécessaires à l'exécution du service.
2. Fournir au vCISO la documentation de l'organisation qui prendra en charge les composants clés du service.
3. Si le vCISO a besoin de matériel informatique ou de logiciels pour exécuter ses composants clés du service, le client doit fournir une licence de logiciel. Sauf indication contraire par écrit du client, pendant le processus d'installation, le vCISO « acceptera » au nom du client tout accord électronique fourni avec le matériel et/ou les logiciels installés, comprenant, mais sans s'y limiter, les licences, les conditions de vente et autres modalités. S'assurer que le vCISO dispose d'un accès raisonnable et opportun au site du projet, aux logiciels, au matériel et à un accès à distance.
4. Avant le début du service, fournir à Dell Technologies Services une personne-ressource unique pour assurer l'harmonisation des objectifs du client avec les tâches du vCISO (la « personne-ressource du client »).
5. Le contact du client aura l'autorité d'agir pour le client dans tous les aspects des services, y compris de signaler les problèmes aux personnes appropriées au sein de l'organisation du client et de résoudre les exigences conflictuelles. La personne-ressource du client va assurer la présence de personnel clé du client aux réunions avec le client. La personne-ressource du client va obtenir et fournir les exigences, informations, données, décisions et approbations concernant le service dans un délai d'un jour ouvrable suivant la demande, à moins que les deux parties conviennent d'un délai différent.
6. Fournir les coordonnées d'une personne-ressource technique du client faisant preuve de connaissances professionnelles des technologies de l'information à prendre en considération durant la fourniture des services et avoir le pouvoir de prendre des décisions opérationnelles (« Personnes-ressources techniques »). Le vCISO peut demander la planification de rencontres avec les personnes-ressources techniques.
7. Définir les exigences opérationnelles du client de manière à garantir la conformité du client aux lois et aux règlements actuels et futurs applicables aux pratiques de l'industrie en matière de confidentialité et de sécurité, et évaluer les risques juridiques associés aux initiatives de cybersécurité entreprises à la suite du service. Dell Technologies Services ne fournit pas de conseils d'experts juridiques à cet égard.

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

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

**Obligations sur place.** Lorsque les services nécessitent une intervention sur place, le client fournira (sans frais supplémentaires 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 TENUE RESPONSABLE :

- DE VOS DONNÉES CONFIDENTIELLES, EXCLUSIVES OU PERSONNELLES.
- DE LA PERTE OU DE LA CORRUPTION DE DONNÉES, DE PROGRAMMES OU DE LOGICIELS.
- LA PERTE OU L'ENDOMMAGEMENT DE SUPPORTS AMOVIBLES;
- 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 tiers.** Ces services peuvent exiger que Dell Technologies Services accède à du matériel et à des logiciels qui n'ont pas été fabriqués par Dell Technologies Services. Les garanties de certains fabricants peuvent être annulées si Dell Technologies Services ou toute personne autre que le fabricant d'origine effectuent des modifications sur le matériel ou les logiciels. Le client a la responsabilité de s'assurer que l'exécution des services de Dell Technologies Services n'aura pas d'effet sur ces garanties ou, le cas échéant, que les effets sur ces garanties seront acceptables pour le client. Dell Technologies Services ne peut pas être tenue responsable des garanties de tiers ni de tout effet que les services pourraient avoir sur ces garanties.

**Données exclues.** « 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- Kitts, Sainte- Lucie, Sainte- 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 Caicos	Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h
Australie, Bermudes, Chine, Haïti, Japon, Antilles néerlandaises, Nouvelle-Zélande, Singapour, Thaïlande	Du lundi au vendredi de 9 h à 17 h
Argentine, Brésil, Équateur, France, Inde, Indonésie, Italie, Corée, Malaisie, Mexique, Paraguay, Pérou, Taïwan, Uruguay	Du lundi au vendredi de 9 h à 18 h
Bolivie, Chili	Du lundi au vendredi de 9 h à 19 h
Moyen-Orient	Du dimanche au jeudi de 8 h à 18 h
Hong Kong	Du lundi au vendredi de 9 h à 17 h 30

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

## Conditions générales des services

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

Locaux du client	Conditions générales applicables à votre achat de services	
	Clients achetant des services directement	Clients achetant des services auprès d'un revendeur autorisé
États-Unis	<a href="https://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Canada	<a href="https://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (anglais) <a href="https://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (français canadien)	<a href="https://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (anglais) <a href="https://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (français canadien)
Amérique latine et Caraïbes	Les modalités commerciales de vente en ligne peuvent être consultées sur le site Web local <a href="https://Dell.com">Dell.com</a> propre au pays ou sur le site <a href="https://Dell.com/service-descriptions/global">Dell.com/service-descriptions/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 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-Japon	Site Web local <a href="https://Dell.com">Dell.com</a> propre du pays ou sur le site <a href="https://Dell.com/service-descriptions/global">Dell.com/service-descriptions/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>	<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.</p>
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/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/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/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Royaume-Uni : <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	<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.</p>

\* 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/servicesdescriptions/global](http://Dell.com/servicesdescriptions/global).

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

En cas de conflit entre les conditions des documents qui composent ce contrat, les documents prévaudront dans l'ordre suivant : (i) cette description de service; (ii) le contrat; (iii) le bon de commande. Les 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 la sous-section.

En passant votre commande pour les services, en recevant les services, en utilisant les services ou le logiciel associés ou en cliquant sur le bouton ou en cochant la case « J'accepte », sur le site Web [Dell.com](http://Dell.com) ou [DellEMC.com](http://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 du 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.



## Importantes conditions générales supplémentaires

**1. Durée du service.** Cette description de service débute à la date affichée sur votre bon de commande et reste en vigueur pour la durée (la « **durée** ») indiquée sur le bon de commande. Le cas échéant, le nombre de systèmes, de licences, d'installations, de déploiements, de points de terminaison gérés ou d'utilisateurs finaux pour lequel 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, le paiement du matériel ne dépendra en aucun cas de la performance ou de la prestation des services d'installation ou de déploiement achetés avec ledit matériel.
- C. Limites commerciales raisonnables du champ d'application du service.** Dell Technologies Services peut refuser de fournir le service si, à son avis raisonnable, la prestation du service constitue un risque déraisonnable pour Dell Technologies Services ou ses fournisseurs de services, ou encore si les services demandés dépassent le champ d'application des services offerts. Dell Technologies Services ne peut en aucun cas être tenue responsable des pannes ou des retards touchant les performances dont la cause serait indépendante de sa volonté, ce qui comprend le manquement du client à respecter ses obligations dans le cadre de la présente description de service.
- D. Services facultatifs.** 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 selon l'emplacement géographique du client. Des services en option peuvent exiger une entente distincte avec Dell Technologies Services. En l'absence d'une telle entente, les services en option sont offerts conformément à la présente description de service.
- E. Attribution et sous-traitance.** Dell Technologies Services peut donner en sous-traitance ce service ou attribuer cette description du service à des fournisseurs de services tiers qualifiés qui exécuteront le service au nom de Dell Technologies Services.
- F. Annulation.** Dell Technologies Services peut annuler ce service à tout moment, pendant la durée du contrat de service, pour l'un des motifs suivants :
- Le Client omet de payer le prix total de ce service conformément aux modalités de la facture.
  - Le client est injurieux, menaçant ou refuse de collaborer avec l'analyste du soutien ou le technicien sur place; ou
  - Le client ne respecte pas toutes les conditions générales stipulées dans cette description de service.

Si Dell Technologies Services annule ce service, elle en informera le client par un avis d'annulation écrit à l'adresse figurant sur la facture du client. L'avis comportera le motif de l'annulation ainsi que sa date d'entrée en vigueur, à savoir un minimum de dix (10) jours à compter de la date d'envoi de l'avis d'annulation par Dell Technologies Services au client, à moins que la loi locale prévoie d'autres conditions d'annulation non modifiables par convention. Si Dell Technologies Services annule ce service en application du présent paragraphe, le client ne pourra réclamer aucun remboursement ni aucun droit payé ou dû à Dell Technologies Services.

**G. Limites géographiques et déménagement.** Ce service n'est pas 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., 2022. 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.