

Description de l'Offre de Service pour Dell AIOps Application Observability

1. Introduction. La présente Description de l'Offre de Service est régie par le l'Annexe d'offres d'abonnements Cloud (Cloud Subscriptions Schedule) disponible à l'adresse <https://www.dell.com/en-us/lp/legal/cloud-subscriptions-schedule-cts> (le « **CS Schedule** »). Cette Description de l'Offre de Service et le CS Schedule régissent ensemble le Service Dell.

1.1 Définitions. Les définitions ci-dessous s'appliquent à la présente Description de l'Offre de Service. Certains termes en majuscules sont définis dans le contexte spécifique dans lequel ils sont utilisés dans le présent document. Les termes en majuscules non définis dans la présente Description de l'Offre de Service le sont dans le CS Schedule.

« **Date d'activation** » désigne la date à laquelle Dell fournit la clé de licence ou active un abonnement pour le Service Dell au profit du Client, pour la période d'abonnement indiquée dans la commande applicable (la « **Période d'abonnement** »).

Le « **Service Dell** » désigne l'offre Cloud Dell AIOps Application Observability qui intègre certaines fonctionnalités de surveillance des performances des applications de l'offre software-as-a-service (SaaS) « **Instana™** » d'International Business Machines Corporation (IBM) avec le Service Dell et, le cas échéant, d'autres services Dell AIOps compatibles commandés séparément, y compris Dell AIOps Incident Management. Le Service Dell met en corrélation les informations relatives à toute infrastructure Dell connectée au Service Dell avec des piles applicatives instrumentées par le Client dans Instana. Le Service Dell est « l'Offre de services » entrant dans le cadre du CS Schedule.

« **Proposition commerciale** » désigne la proposition écrite ou en ligne de Dell pour le Service Dell et les Services de support correspondants.

1.2 Contrôle des accès et des identités. L'accès au Service Dell est accordé au Client en fonction des informations d'identification valides du compte de support Dell. Les Clients utilisent leurs informations d'identification de compte de support existantes pour se connecter. Des options de gestion des identités fédérées et d'authentification multi-facteurs sont proposées pour répondre à des normes de sécurité élevées. Le portail du Service Dell affichera les services Dell actuellement souscrits par le Client.

1.3 Fonctionnalités du Service Dell APEX. Le Service Dell inclut les fonctionnalités suivantes (certaines fonctionnalités sont spécifiques au produit) :

- **Commutateurs SAN Connectrix non pris en charge par Dell :** le Service Dell permet aux clients de surveiller les commutateurs SAN (Storage Area Network) non pris en charge par Dell (c'est-à-dire Cisco, Brocade ou Connectrix qui ne font pas l'objet d'une commande de Services de support auprès de Dell). À des fins de clarification : les Services de support Dell pour le Service Dell ne s'étendent pas aux problèmes liés aux commutateurs SAN Connectrix.
- **Mise à jour multi-cluster VxRail :** automatisation de la gestion du cycle de vie (LCM) pour les mises à jour multi-cluster VxRail (précédemment fournies via MyVxRail.com).
- **Collecte de données et commentaires proactifs :** le Service Dell collecte quotidiennement des données de télémétrie sur les produits que le client a intégrés à ce Service. Ces données comprennent les données de configuration et de télémétrie des produits. Le Service Dell analyse ces données et peut fournir des commentaires proactifs basés sur les données de télémétrie via une communication numérique et/ou directe afin d'optimiser les systèmes du Client pour renforcer l'intégrité et la cybersécurité du système.
- **Fonctionnalités Application Observability :** ces fonctionnalités offrent une vue topologique complète des piles d'applications Instana incluant l'infrastructure Dell. Les piles d'applications Instana qui n'incluent pas l'infrastructure Dell seront identifiées, et seules les informations concernant Instana seront fournies. L'utilisateur pourra utiliser l'authentification unique (SSO) pour passer d'Application Observability à Instana dans le contexte d'applications spécifiques de l'environnement du Client.

- **Surveillance et détection de la cybersécurité Dell AI Ops :**

- i. Erreurs de configuration de la sécurité :** le Client peut afficher les niveaux de risque de sécurité, surveiller les problèmes de configuration de sécurité actifs et résolus, et configurer les politiques d'évaluation de la sécurité pour les systèmes compatibles avec la cybersécurité.
- ii. Sécurité :** la gestion des failles garantit que les systèmes du Client sont protégés contre les failles de sécurité connues publiées dans les avis de sécurité Dell grâce à une détection continue et automatique.
- iii. Incidents de ransomware :** des algorithmes avancés et des fonctionnalités d'apprentissage automatique surveillent en permanence le comportement des données système, ce qui permet d'analyser et de détecter des anomalies et des menaces potentielles. Cela permet aux clients d'enquêter sur les incidents et de déterminer les actions nécessaires pour arrêter les activités suspectes.

Les clients reçoivent un tableau de bord de sécurité basé sur les fonctionnalités ci-dessus qui fournit des évaluations des risques en temps réel. Ce tableau de bord regroupe toutes les informations concernant les mauvaises configurations de sécurité, les vulnérabilités et les incidents potentiels, offrant ainsi une vue d'ensemble de la posture de sécurité de leurs systèmes.

1.4 Nouvelles fonctionnalités. À tout moment, Dell peut ajouter de nouvelles fonctionnalités au Service Dell à sa seule discrétion. Les nouvelles fonctionnalités mises à disposition par Dell sans frais supplémentaires seront accessibles aux clients actuels une fois activées par Dell sur la plateforme de livraison du Service Dell APEX.

1.5 Prévisions du Service Dell APEX. Toute prévision, recommandation ou prédiction fournie par le Service Dell repose sur des hypothèses et des attentes basées sur les informations disponibles à ce jour. Ces déclarations prédictives sont fondées sur les connaissances et les tendances du secteur, sur les usages passés des clients ainsi que sur des facteurs environnementaux et autres, et elles comportent des risques, des variables et des incertitudes. Les résultats de performances réels peuvent différer de ceux prévus. En conséquence, aucune garantie n'est présentée ou impliquée par Dell concernant l'exactitude de toute prévision, projection et/ou prédiction contenue ou dérivée du Service Dell APEX.

2. Documentation technique et formation. La documentation est disponible sur la page Web suivante : <https://www.dell.com/en-us/dt/apex/aiops.htm?msocid=1a9afde666396eb12fe3e91d67036fff#tab0=0>. La documentation technique peut être fournie, à la seule discrétion de Dell, dans la mesure, sous la forme et dans la quantité raisonnablement nécessaires à l'utilisation autorisée du Service Dell par le Client (ci-après, « **Documentation** »). La documentation relative à l'interface de programmation d'applications (API) est accessible sur le portail des développeurs de Dell à l'adresse suivante : <https://developer.dell.com/apis>.

3. Services de support.

Les Services de support Dell pour le Service Dell sont identifiés dans la Proposition commerciale. Dell est l'unique interlocuteur pour toutes les demandes de support concernant le Service Dell APEX. Les Services de support peuvent ne pas être disponibles dans la langue locale du Client (auquel cas, ils seront disponibles en anglais). Toute tentative de contacter Dell par d'autres moyens peut entraîner des retards.

4. Vérification de l'identité et de la fiabilité.

4.1 Inscription. Le Client doit s'inscrire et configurer un compte autorisé avec des Informations d'identification de connexion qui lui permettent d'accéder au Service Dell APEX. Le Client accepte que les Informations d'identification de connexion soient confidentielles. Le Client accepte de conserver les informations d'inscription du Client, y compris l'adresse e-mail de contact associée du Client, à jour, exactes et complètes, et d'informer Dell de toutes les Informations d'identification de connexion dont il n'a plus besoin (suite à des changements de personnel ou tout autre changement).

4.2 Responsabilité du Client. Le Client est responsable de toute utilisation du Service Dell effectuée avec

les Informations d'identification de connexion du Client, y compris toute utilisation réalisée avec le compte du Client, même si ladite utilisation n'est pas conforme aux procédures internes du Client ou résulte de l'incapacité du Client à protéger ses Informations d'identification de connexion. Si le Client estime que le compte du Client a été compromis, y compris par tout accès non autorisé, toute utilisation ou divulgation de ses informations de compte, mots de passe, noms d'utilisateur ou identifiants de connexion, le Client doit immédiatement en informer Dell à l'adresse suivante : security@dell.com. Dell est responsable de la création et de l'attribution de ses rôles et autorisations d'utilisateur, y compris pour les utilisateurs du Client qui peuvent approuver et passer des commandes. Le Client accepte que ses utilisateurs aient le pouvoir d'agir dans les rôles et avec les autorisations qui leur ont été attribués.

5. Opérations métier.

5.1 Tarification. Le tarif du Service Dell pour chaque Commande est indiqué sur la Proposition commerciale, qui sera envoyée séparément au Client. Il est calculé sur la base des produits compatibles surveillés par le Service Dell (c'est-à-dire VxRail, PowerEdge, etc.) et de l'utilisation d'indicateurs spécifiques, y compris les fonctionnalités avancées sélectionnées par le Client, pendant la Période d'abonnement. Le tarif peut changer au fil du temps. L'achat de nouveaux abonnements ou le renouvellement d'abonnements existants sera basé sur la tarification en vigueur de Dell. Pour plus d'informations sur les tarifs, le Client doit consulter son agent commercial Dell.

5.2 Facturation. Le Client sera facturé par Dell pour chaque abonnement au service Dell et lors de leurs renouvellements respectifs.

5.3 Période d'abonnement. Le service Dell est proposé pour une Période d'abonnement déterminée d'un (1) an. La Période d'abonnement initiale du Client et les frais de la Période d'abonnement commencent à la Date d'activation. Les abonnements au Service Dell ne sont pas transférables.

5.4 Notification et renouvellement. Le Client sera averti lorsque ses abonnements au Service Dell seront sur le point d'expirer et pendant une courte période après l'expiration. Il incombe au Client de contacter son représentant de compte Dell pour acheter/renouveler un abonnement afin de continuer à accéder au Service Dell ou à ses fonctionnalités. À l'expiration de la Période d'abonnement, les Clients qui choisissent de ne pas renouveler leur abonnement perdront l'accès au Service Dell ou aux fonctionnalités fournies dans le cadre de cet abonnement.

5.5 Suspension et réactivation. Pendant toute période de suspension du Service Dell telle que prévue dans le CS Schedule, le Client, y compris ses utilisateurs accrédités, ne sera pas autorisé à accéder au Service Dell et à l'utiliser. L'accès du Client au Service Dell sera rapidement réactivé une fois résolus les problèmes à l'origine de cette suspension, en vertu du CS Schedule, et l'accès à ou aux Services Dell sera restauré. Si la cause de la suspension imputable au Client n'est pas résolue, la Commande du client sera résiliée, l'accès au Service Dell et son utilisation seront interrompus, comme indiqué dans le CS Schedule.

5.6. Résiliation du Service Dell APEX. Si Dell résilie la Commande du client pour le Service Dell APEX, comme indiqué dans le CS Schedule, alors le Client : (i) perdra définitivement l'accès au Service Dell ; (ii) ne recevra plus le Service Dell ; et (iii) devra payer immédiatement tous les frais restants, le cas échéant, et n'aura droit à aucun remboursement des frais déjà payés.

5.7 Annulation. Sauf disposition contraire prévue par la loi en vigueur ou par le CS Schedule, le Client ne peut pas annuler ni résilier les Commandes du Service Dell avant l'expiration de la Période d'abonnement. Nonobstant ce qui précède, si une Commande du Service Dell est annulée ou résiliée avant la fin de la Période d'abonnement pour des raisons non autorisées par le CS Schedule ou par la loi en vigueur, et que le Client paie selon des prélèvements réguliers tout au long de la Période d'abonnement, une pénalité correspondant au montant total des paiements restant à payer jusqu'à la fin de la Période d'abonnement peut être facturée et le Client accepte de payer ledit montant à Dell. Le Client peut cesser d'utiliser le Service Dell à tout moment. Aucun remboursement n'est possible pour les frais engagés par le Client lors de l'achat de l'abonnement au Service Dell APEX, qu'il utilise ou non le Service Dell pendant toute la Période d'abonnement.