

Description du service

Incident Recovery Retainer Service

Introduction

Dell Technologies Services a le plaisir d'assurer le service Incident Recovery Retainer Service (le ou les « Services ») conformément à la présente description du Service (la « Description du Service »). Votre proposition commerciale, le bon de commande ou tout autre type de facture ou confirmation de commande signé par les deux parties (selon le cas, le « Bon de commande ») indiquera le nom du ou des services et des options disponibles que vous avez achetés. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de vos contrats de service, veuillez contacter le support technique ou votre agent commercial.

Champ d'application du Service

Le Service vise à fournir au Client des services Incident Recovery Retainer Services pour l'aider à se préparer à un incident de cybersécurité et à s'en remettre. La prestation du Service achetée doit être planifiée et achevée dans les 12 mois suivant la date d'achat, conformément aux « Conditions supplémentaires et modalités, section 2.F - Expiration du service ». Les composants clés du Service sont répertoriés dans le Tableau 1 ci-dessous :

Tableau 1

Service acheté	Composants clés du Service
Incident Recovery Retainer Service 60 heures	<ul style="list-style-type: none">• Planification initiale du service Incident Recovery• 60 heures de service Incident Response or Advisory• Niveaux de service• Gestion de projet
Incident Recovery Retainer Service 120 heures	<ul style="list-style-type: none">• Planification initiale du service Incident Recovery• 120 heures Incident Response or Advisory heures• Niveaux de service• Gestion de projet
Incident Recovery Retainer Service 240 heures	<ul style="list-style-type: none">• Planification initiale du service Incident Recovery• 240 heures de service Incident Response or Advisory• Niveaux de service• Gestion de projet

Description détaillée

Fonctionnalités de planification du service Incident Recovery

La fonctionnalité de planification du service Incident Recovery vise à capturer des informations stratégiques en lien avec le service IR, telles que les plans IR, la documentation de sauvegarde et de restauration, la planification de reprise après sinistre et les coordonnées au cours d'un processus d'examen CALM. Ce processus doit être examiné une fois par an afin de s'assurer que toute la documentation fournie est à jour et pertinente.

Remarque : Bien que ce processus soit recommandé une fois par an, il ne constitue pas une condition préalable à l'utilisation de service Incident Response.

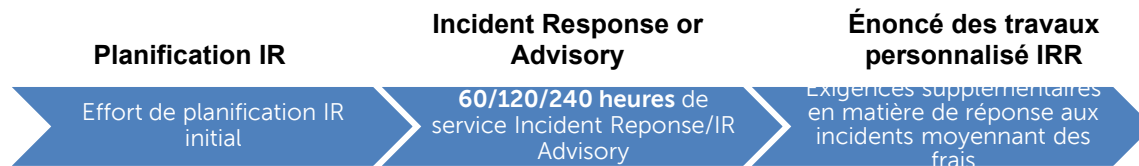
Évaluation des plans Incident Recovery actuels du Client. Les activités suivantes seront incluses :

- Revue de l'organisation des clients, des fonctions métier, du réseau client, de l'infrastructure et des sites pour permettre à Dell Technologies Services de préparer la réponse en cas d'incident de cybersécurité
- Revue du plan de reprise après incident du Client, si disponible
- Revue des fonctionnalités de sauvegarde et de restauration des données du Client
- Revue du plan de reprise après sinistre du Client, si disponible
- Rapport de synthèse de la planification

Modèle de consommation des heures de service Incident Response

Le service Incident Recovery Retainer Service fournit aux utilisateurs une évaluation ciblée basée sur la réponse aux incidents et un nombre d'heures de prise en charge des services de sécurité réactifs ou proactifs. L'organigramme suivant fournit une vue d'ensemble de la consommation d'heures d'un client.

Organigramme 1 :



Service Incident Response and Recovery

Le nombre d'heures allouées aux services Incidence Response (« IR ») est indiqué sur le Bon de commande du Client. Dans le cadre des efforts Incident Response and Recovery, Dell Technologies Services commencera à trier, à contenir et à restaurer les services jusqu'au nombre d'heures disponibles. Les services Incident Response and Recovery sont activés par une déclaration client via notre boîte aux lettres ou un appel téléphonique dédiés aux incidents.

- Le service Incident Response est assuré à distance par défaut. Le cas échéant et après approbation de Dell Technologies Services, le Client peut demander la prestation sur site des services Incident Response, sous réserve de frais supplémentaires.
- Les services Remote Incident Response sont proposés par incréments de quatre (4) heures ouvrées au minimum par engagement.
- Les services On-site Incident Response sont proposés par incréments de quarante (40) heures ouvrées consécutives minimum par engagement.
- Les services Incident Response ne sont pas basés sur des livrables ; le Client doit fournir le champ d'application et l'orientation.

Dans le cas où les heures de réponse aux incidents sont inutilisées, un Client peut consommer des heures pour les services IR Advisory, détaillés dans la section suivante.

Incident Recovery Advisory

Le nombre d'heures disponibles pour les services IR Advisory est basé sur les heures restantes de réponse aux incidents, moins les heures utilisées pour les services Incident Response and Recovery Services ci-dessus. Dell Technologies Services effectuera le suivi de la consommation d'heures pour le compte du Client. Les activités des services IR Advisory sont **limitées** à la fourniture de services supplémentaires de planification et de préparation IR et/ou à la résolution des écarts de préparation identifiés lors de l'examen de la planification de la réponse aux incidents.

- Les services IR Advisory sont fournis à distance par défaut. Le cas échéant et après approbation de Dell Technologies Services, le Client peut demander la prestation sur site des services IR Advisory, sous réserve de frais supplémentaires.
- Les services IR Advisory à distance sont proposés par incréments de quatre (4) heures de bureau minimum par engagement.
- Les services IR Advisory sur site sont proposés par incréments de quarante (40) heures de bureau consécutives minimum par engagement.
- Les services IR Advisory ne sont pas basés sur des livrables. Les services IR Advisory seront définis sur instructions du Client, et les services proactifs seront convenus dans un écrit distinct entre les parties
- Les services IR Advisory dépassant les heures restantes/inutilisées du IRRS sont soumis à des frais supplémentaires.

Pour plus d'informations sur les services proactifs disponibles, contactez votre équipe de prestation de services ou votre agent commercial pour demander une copie de la fiche technique de ce Service.

Niveaux de service pour la reprise après incident

Les niveaux de service pour la reprise après incident sont décrits dans le Tableau 2 ci-dessous.

Tableau 2

Indicateur de performance	Définition	Objectif
Temps moyen de réaction	Durée moyenne entre la demande initiale et la réponse à l'incident. Une réunion d'initiation du service sera planifiée avec le Client dans le cadre de cette étape.	Deux (2) heures
Temps moyen de réponse à distance	Durée moyenne entre la réunion d'initiation du service avec le Client et la réponse à distance.	Six (6) heures
Temps moyen de réponse sur site*	Durée moyenne entre la réunion d'initiation du service avec le Client et l'intervention sur site.	Vingt-quatre (24) heures

*Intervention sur site : le service de reprise après incident est fourni à distance par défaut. Le cas échéant et après approbation de Dell Technologies Services, le Client peut demander la prestation sur site des services IR, sous réserve de frais supplémentaires.

Gestion de projet

Dell Technologies Services désignera un interlocuteur unique (SPOC) pour gérer la prestation de ce Service. Les responsabilités du SPOC incluront les éléments suivants :

- La propriété de l'ensemble des communications officielles liées au projet entre Dell Technologies Services et le Client.
- Bilan trimestriel des heures utilisées et planification à venir.
- Planification des ressources IR Advisory en fonction des demandes du client.

- Gestion de la facturation des déplacements et des dépenses liées au service de reprise après incident (le cas échéant).

Les heures de gestion de projet ne sont pas déduites de la provision sur les heures de service Incident Response or Advisory achetées.

Postulats

Dell Technologies Services a formulé les hypothèses suivantes lors de la définition des Services détaillés dans la présente Description du Service :

- Toutes les informations communiquées par le Client concernant les exigences techniques et l'architecture de son site sont exactes.
- Conseils fournis sous l'autorité du personnel technique du Client, supervisé par le Client. Les ressources Dell Technologies Services ne fourniront aucun outil ni logiciel.
- Dell assurera la prestation de services à la demande du Client dans la mesure où les ressources sont disponibles.
Le Client peut demander au SPOC une ou des ressources supplémentaires aux compétences similaires.
- À la demande de Dell Technologies Services, le Client fournira une approbation écrite expresse à Dell Technologies Services pour l'exécution de certains services et tâches.
- Les fonctionnalités de planification du service Incident Recovery seront limitées à un maximum de 40 heures d'efforts. Les heures consacrées aux fonctionnalités de planification du service IR ne peuvent pas être réutilisées pour d'autres activités incluses sous ce Service.
- Les services Incident Recovery Retainer Service achetés séparément ne peuvent pas être combinés pour fournir une seule provision d'heures plus importante.

Exclusions

Alors que le Service est destiné à aider le Client à identifier et à réduire les risques, il est impossible d'éliminer complètement les risques, et Dell Technologies ne garantit pas que des intrusions, compromissions ou autres activités non autorisées ne se produiront pas dans l'environnement IT du Client.

Afin d'éviter tout malentendu, nous précisons que les activités suivantes ne sont pas comprises dans le champ d'application de la présente Description du Service :

- Les services, tâches ou activités autres que ceux expressément énoncés dans la présente Description du Service.
- Remplacement lorsque les ressources affectées sont indisponibles en raison de congés/vacances/autres motifs.
- Contrats de niveau de service (SLA)
- Pénalités lors de la fourniture des services.
- La prestation du Service ne comprend pas le développement de propriété intellectuelle créée spécifiquement à l'intention exclusive du Client.
- Dépannage ou résolution de problèmes système/serveur existants, sauf indication contraire dans la présente Description du Service.
- Intégration de tests entre un produit de Dell Technologies et d'autres produits tiers, notamment les produits tiers de chiffrement ou de sécurité.
- Ce Service n'inclut pas les mesures correctives ou la réduction des problèmes de performance identifiés par l'analyse de l'environnement du Client, sauf stipulation contraire dans la présente Description du Service.
- La responsabilité (y compris la responsabilité financière) de Dell Technologies Services à l'égard du personnel, du matériel, des logiciels, des équipements ou d'autres ressources appartenant au Client et/ou à une entité tierce, utilisés dans l'environnement d'exploitation actuel du Client, sauf si indiqué dans la présente Description du Service.

- Résolution des problèmes de compatibilité ou autres auxquels le fabricant ne peut remédier, ni de la configuration du matériel, des logiciels, des équipements ou des ressources en contradiction avec les paramètres pris en charge par le fabricant.
- Achat de licences pour un logiciel ou Software-as-a-service.
- Tests d'intrusion physique.

Responsabilités spécifiques du Client

D'une manière générale, le Client accepte de coopérer avec Dell Technologies Services pour la prestation de Services et accepte les responsabilités suivantes :

- Le Client doit fournir à l'analyste Dell Technologies Services l'accès à tous les environnements requis pendant la période de prestation.
- Le Client doit être présent ou affecter un représentant désigné par le Client, qui sera présent et disponible pour toutes les sessions de planification et de vérification.
- Le Client doit participer à la prestation du Service, le cas échéant. Le Client comprend que sans sa participation appropriée (notamment pour la définition des objectifs), l'analyste ne pourra pas répondre efficacement aux besoins du Client ni assurer la prestation du Service.
- Le Client s'engage à collaborer et à suivre les instructions données par les analystes Dell Technologies Services.
- Vérifier et accepter les check-lists préalables à l'engagement et les plans de test.
- S'assurer que toutes les fonctions d'intégration des appareils sont opérationnelles et continuent à fonctionner correctement. Si le Client l'exige, Dell Technologies peut vous aider dans ce domaine moyennant des frais.
- S'assurer que la liste des contacts autorisés par le Client reste à jour, y compris les autorisations et les informations associées.
- Fournir des informations et une assistance (par exemple, des fichiers, des fichiers log, un contexte de l'environnement IT) au cours des investigations menées par Dell Technologies sur les menaces pesant sur le Client.
- Identifier et authentifier tous les utilisateurs autorisés par le Client à utiliser le Service.
- Contrôler les accès non autorisés par les utilisateurs et maintenir la confidentialité des noms d'utilisateur, mots de passe et informations de compte.
- Le Client est responsable de toutes les activités effectuées par les utilisateurs qu'il a autorisés, et notifie Dell immédiatement de toute utilisation non autorisée du Service.

Responsabilités générales du Client

Autorisation d'accès. Le Client reconnaît et garantit qu'il a obtenu les autorisations adéquates pour que lui-même et Dell Technologies Services puissent accéder aux logiciels propriétaires du Client ou sous licence, au matériel, aux systèmes, aux données qu'ils contiennent et à tous leurs composants matériels et logiciels, et à utiliser ces derniers, que ce soit à distance ou sur site, dans le but d'assurer la prestation des présents Services. Si le Client ne dispose pas de ces autorisations, il lui incombe de les obtenir à ses frais avant de contacter Dell Technologies Services pour demander la prestation des présents Services.

Non-sollicitation. Lorsque la loi l'autorise, pendant une période de deux ans à compter de la date figurant sur le Bon de commande, le Client ne cherchera pas à recruter un collaborateur de Dell Technologies Services avec lequel il a été en contact dans le cadre de la prestation du Service par Dell Technologies Services, de manière directe ou indirecte, sans le consentement préalable écrit de Dell Technologies Services. Néanmoins, les offres générales d'embauche et autres formes similaires ne constituent pas de sollicitation directe ou indirecte, et le Client est autorisé à chercher à recruter un collaborateur qui a quitté son emploi chez Dell Technologies Services avant d'entamer des discussions d'embauche avec lui.

Coopération du Client. Le Client comprend que, sans sa coopération rapide et adaptée, Dell Technologies Services ne sera pas en mesure d'assurer la prestation du Service ou que, si la prestation est assurée, le Service pourrait être matériellement modifié ou retardé. Par conséquent, le Client est invité à coopérer rapidement et suffisamment pour toutes les activités nécessaires à la prestation du Service par Dell Technologies Services. Si la coopération du Client est insuffisante quant aux dispositions susmentionnées, Dell Technologies Services ne pourra être tenu responsable de l'échec de la prestation du Service et le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Obligations sur site. Lorsque les Services nécessitent une intervention sur site, le Client doit fournir gratuitement à Dell Technologies Services un accès libre, sécurisé et suffisant à ses locaux et à son environnement, notamment un espace de travail suffisamment grand, un accès au réseau électrique, des équipements de protection (si nécessaires) et une ligne téléphonique locale. Il doit également fournir un écran ou un terminal d'affichage, 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 effectuera une sauvegarde complète de toutes les données existantes et de tous les logiciels et programmes se trouvant sur tous les systèmes concernés avant et pendant la prestation du présent 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 défaillances, modifications ou pertes de données. Dell Technologies Services n'est en aucun cas tenu de restaurer ou de réinstaller tout programme ou toute donnée.

Sauf disposition contraire de la législation locale en vigueur, DELL TECHNOLOGIES SERVICES NE PEUT AUCUNEMENT ÊTRE TENU POUR RESPONSABLE DE :

- VOS INFORMATIONS CONFIDENTIELLES, PROPRIÉTAIRES OU PERSONNELLES, QUELLES QU'ELLES SOIENT ;
- LA PERTE OU LA CORRUPTION DE DONNÉES, PROGRAMMES OU LOGICIELS ;
- LA PERTE OU LA DÉTÉRIORATION DE SUPPORTS AMOVIBLES ;
- L'INCAPACITÉ À UTILISER UN SYSTÈME OU RÉSEAU ; ET/OU
- TOUT ACTE OU TOUTE OMISSION, Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE, COMMIS PAR DELL TECHNOLOGIES SERVICES OU PAR UN PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS.

Garanties tierces. Les présents Services peuvent nécessiter l'accès de Dell Technologies Services à des matériels ou à des logiciels fabriqués ou commercialisés par de tierces parties. Les garanties de certains fabricants peuvent être annulées si Dell Technologies Services ou toute autre entité que le fabricant utilise lesdits matériels ou logiciels. Il incombe au Client de vérifier que les Services assurés par Dell Technologies Services n'affectent pas ces garanties ou, le cas échéant, que leur impact est acceptable par le Client. Dell Technologies Services décline toute responsabilité liée aux garanties tierces ou à l'impact potentiel des Services sur ces garanties.

Données exclues. Les données exclues désignent : (i) les données classifiées, utilisées sur la Liste des munitions des États-Unis (y compris les logiciels et les données techniques), ou les deux ; (ii) les articles, services et données techniques connexes désignés en tant qu'articles de défense et services de défense ; (iii) les données publiées ITAR (International Traffic in Arms Regulations) ; et (iv) les informations personnellement identifiables qui sont soumises à des exigences de sécurité accrues en raison des règles ou 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, stocker ou être utilisé en relation avec les données exclues. Le Client est seul responsable de la vérification des données qui seront fournies par Dell Technologies Services et auxquelles la société aura accès afin de garantir que celles-ci ne contiennent pas de Données exclues.

Conditions générales des Services

La présente Description du Service est conclue entre vous, le Client (« vous » ou le « Client »), et l'entité Dell mentionnée sur votre Bon de commande pour l'achat du présent Service (« Entité légale Dell »). La prestation du présent Service est soumise à un contrat principal de services distinct conclu entre le Client et l'Entité légale Dell qui autorise expressément la vente du Service. En l'absence de ce contrat, selon l'emplacement géographique du Client, le présent Service est fourni dans le cadre des conditions commerciales de Dell ou du contrat référencé dans le tableau ci-dessous (dans ce cas, le « Contrat »). Consultez le tableau ci-dessous pour trouver l'URL correspondant au Contrat disponible applicable au site du Client. Les parties déclarent avoir lu les conditions générales en ligne et acceptent d'être liées par ces dernières.

Site du Client	Conditions générales applicables à votre achat de Services	
	Clients achetant les Services directement	Clients achetant les Services auprès d'un revendeur agréé
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	Conditions générales de vente locales en ligne sur le site Web Dell.com spécifique au pays ou sur Dell.com/servicesdescriptions/global *	Les descriptions de Service et autres documents associés aux services de l'Entité légale Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et l'Entité légale Dell ; ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du Service et dans les autres documents associés aux services de l'Entité légale Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à l'Entité légale Dell sera uniquement considérée comme se référant à l'Entité légale Dell en tant que prestataire de services pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec l'Entité légale Dell dans le cadre du Service décrit dans le présent document. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.
Asie-Pacifique et Japon	Site Web local Dell.com spécifique au pays ou Dell.com/servicesdescriptions/global *	Les Descriptions de Service et les autres documents associés aux services Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et l'Entité légale Dell ; ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du Service et dans les autres documents associés aux services de l'Entité légale Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à l'Entité légale Dell sera uniquement considérée comme se référant à l'Entité légale Dell en tant que prestataire de services pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec l'Entité légale Dell dans le cadre du Service décrit dans le présent document. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.

<p>Asie-Pacifique-Hong Kong</p>	<p>https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellqrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&l=zh&s=corp&cs=hkcorp1</p>	<p>Les Descriptions de Service et les autres documents associés aux services Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et l'Entité légale Dell ; ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du Service et dans les autres documents associés aux services de l'Entité légale Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à l'Entité légale Dell sera uniquement considérée comme se référant à l'Entité légale Dell en tant que prestataire de services pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec l'Entité légale Dell dans le cadre du Service décrit dans le présent document. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.</p>
<p>Europe, Moyen-Orient et Afrique</p>	<p>Site Web local Dell.com spécifique par pays ou Dell.com/servicesdescriptions/global.*</p> <p>En outre, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL correspondant 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 les autres documents associés aux services Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et l'Entité légale Dell ; ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du Service et dans les autres documents associés aux services de l'Entité légale Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à l'Entité légale Dell sera uniquement considérée comme se référant à l'Entité légale Dell en tant que prestataire de services pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec l'Entité légale Dell dans le cadre du Service décrit dans le présent document. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.</p>

* Les clients peuvent accéder à leur site Web local Dell.com en accédant simplement à Dell.com à partir d'un ordinateur connecté à Internet depuis leur zone géographique, ou en choisissant l'option de sélection d'une zone géographique ou d'un pays sur le site Dell, à l'adresse Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Le Client accepte en outre qu'en renouvelant, modifiant, prolongeant ou continuant à utiliser le Service au-delà de la durée initiale, ce dernier soit soumis à la Description du service alors en vigueur, disponible sur le site Dell.com/servicesdescriptions/global.

Confidentialité : Dell Technologies Services traitera toutes les informations personnelles recueillies dans le cadre de cette Description du 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 de l'un des documents constitutifs du présent Contrat, les documents prévaudront dans l'ordre suivant : (i) la présente Description du service ; (ii) le Contrat ; (iii) le Bon de commande. Les termes qui prévalent seront interprétés aussi étroitement que possible en vue de résoudre le conflit, tout en préservant autant de termes non conflictuels que possible, y compris en préservant les dispositions non conflictuelles contenues dans le même paragraphe, la même section ou la même sous-section.

En commandant les Services, en recevant la prestation, en utilisant les Services ou les logiciels connexes, ou en sélectionnant le bouton ou la case (ou autre) « J'accepte » sur le site Web Dell.com ou DellEMC.com lors de votre achat, ou dans l'une des interfaces Internet ou logicielles Dell Technologies, vous acceptez d'être lié par la présente Description du Service et par les contrats qui y sont référencés. Si vous souscrivez à cette Description du service pour le compte d'une société ou d'une autre personne morale, vous déclarez être légalement autorisé à assujettir cette personne morale aux conditions de la présente Description du service, auquel cas, la mention « vous » ou le « Client » désigne cette personne morale. Outre le fait de recevoir la présente Description du service, les Clients de certains pays peuvent également être tenus de signer un Bon de commande.

Conditions supplémentaires

1. Période de validité du Service. La présente Description du service entre en vigueur à la date indiquée sur votre Bon de commande et se poursuit pendant toute la période de validité (« **Période de validité** ») spécifiée sur ce dernier. Le nombre de systèmes, de licences, d'installations, de déploiements, de points de terminaison gérés ou d'utilisateurs finaux pour lesquels le Client a acheté un ou plusieurs Services, le tarif ou le prix, ainsi que la Période de validité applicable pour chaque Service figurent sur le Bon de commande du Client. Sauf accord contraire écrit conclu entre le Client et Dell Technologies Services, les achats des Services en vertu de la présente Description du Service sont réservés au seul usage interne du Client et ne doivent pas être utilisés à des fins de revente ou dans le cadre d'un bureau de services.

2. Autres informations importantes

- A. Replanification.** Dès lors que l'exécution du présent Service a été planifiée, toute modification de ladite planification doit être apportée au moins huit (8) jours calendaires avant la date programmée. À partir de sept (7) jours avant la date programmée, des frais de report sont appliqués, ne dépassant pas vingt-cinq pour cent (25 %) du prix du Service. Tout report du Service sera confirmé par le Client au moins 8 jours avant le début du Service.
- B. Paiement du matériel acheté lors de la souscription aux Services.** Sauf accord contraire écrit, le paiement du matériel n'est en aucune façon conditionné par les performances ou l'exécution des services achetés avec ledit matériel.
- C. Limites commercialement raisonnables du champ d'application du Service.** Dell Technologies Services peut refuser d'effectuer la prestation du Service s'il estime qu'elle peut faire naître un risque excessif pour Dell Technologies Services ou les prestataires de services Dell Technologies Services, ou qu'elle dépasse le champ d'application du Service. Dell Technologies Services décline toute responsabilité relative aux pannes ou aux retards dans l'exécution causés par des événements échappant à son contrôle, notamment le manquement du Client à respecter ses obligations énoncées dans la présente Description du Service.
- D. Services en option.** Selon son emplacement géographique, le Client peut acheter des services en option (assistance au cas par cas, services gérés, services d'installation, de conseil, professionnels, de support technique ou de formation) auprès de Dell Technologies Services. Les services en option peuvent faire l'objet d'un contrat distinct conclu avec Dell Technologies Services. En l'absence d'un tel contrat, les services en option sont fournis conformément aux dispositions de la présente Description du service.
- E. Cession et sous-traitance.** Dell Technologies Services se réserve le droit de sous-traiter ce Service et/ou de céder cette Description du Service à des prestataires de services tiers qualifiés afin qu'ils exécutent le Service pour le compte de Dell Technologies Services.

F. Expiration du service. Sauf si la loi en vigueur l'exige autrement, le Client peut utiliser ce Service pendant les 12 mois qui suivent la date d'achat initiale (« date d'expiration »). La date de l'achat initial est la date de la facture du Service ou celle de la confirmation de commande par Dell EMC Services, selon la première éventualité. La prestation du Service par Dell EMC Services sera réputée satisfaite après la date d'expiration du Service, y compris dans le cas où le Client n'a pas utilisé le Service, et à condition que Dell EMC et le Client se conforment aux lois applicables. En cas de conflit entre cette disposition et le contrat-cadre du Client autorisant l'achat de ces Services, le contrat-cadre prévaudra sur la présente Description du Service. Ce Service doit être utilisé dans le cadre d'une seule prestation de services continus. Aucune partie inutilisée des Services ne pourra être créditée/remboursée ou utilisée par la suite dans le cadre d'une prestation de services distincte, sauf accord contraire entre Dell EMC et le Client, et à condition que Dell EMC et le Client se conforment aux lois applicables. En cas de conflit entre cette disposition et le contrat-cadre du Client autorisant l'achat de ces Services, le contrat-cadre prévaudra sur la présente Description du Service. Le Service sera considéré comme ayant été entièrement effectué par Dell EMC Services et le Client après que Dell EMC Services a fourni une seule prestation de services continus.

G. Annulation. Dell Technologies Services se réserve le droit d'annuler le présent Service à tout moment au cours de sa Période de validité pour l'un des motifs suivants :

- Le Client ne s'est pas acquitté de la totalité du montant à payer pour le présent Service conformément aux conditions stipulées sur sa facture.
- Le Client se montre insultant, menaçant ou refuse de coopérer avec l'analyste ou le technicien sur site.
- Le Client n'a pas respecté l'ensemble des conditions générales stipulées dans la présente Description du service.

En cas d'annulation du présent Service par Dell Technologies Services, le Client en sera avisé par écrit à l'adresse figurant sur sa facture. Cet 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 par Dell Technologies Services de l'avis d'annulation au Client, sauf dispositions contraires prévues par la législation locale ne pouvant être modifiées par contrat. Si Dell Technologies Services annule le présent Service conformément à ce paragraphe, le Client ne pourra bénéficier d'aucun remboursement des montants acquittés ou dus à Dell Technologies Services.

H. Restrictions géographiques et délocalisation. Le présent Service n'est pas proposé sur tous les sites. Les options du Service (niveaux de service, horaires du support technique et temps d'intervention sur site) varient selon les régions et ne sont pas forcément disponibles dans la zone géographique du Client. Contactez votre agent commercial pour en savoir plus.

© 2025 Dell Inc. Tous droits réservés. Des marques ou noms de produits peuvent apparaître dans ce document en référence aux entités revendiquant la propriété de ces marques et noms de produits ou à leurs produits. Un exemplaire imprimé des conditions générales de vente de Dell est également disponible sur demande.