



Description du Service

Managed Detection and Response Pro Plus

Introduction

Dell Technologies Services a le plaisir de présenter le service Managed Detection and Response Pro Plus Service (le(s) « Service(s) ») 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 votre ou vos contrats de service, veuillez contacter le support technique ou votre agent commercial.

Champ d'application du présent Service

Le Service fourni au Client est Managed Detection and Response Pro Plus. Le Service est fourni à distance. Les composants clés du Service sont répertoriés dans le Tableau 1 ci-dessous :

Tableau 1

Service acheté	Composants clés du Service
Managed Detection and Response Pro Plus	<ul style="list-style-type: none"> • Intégration • Managed Detection and Response • Vulnerability Management • Pen Testing and Attack Simulation Management • Managed Security Awareness Training

Le Tableau 2 ci-dessous répertorie chacun des éléments des composants clés du Service.

Tableau 2

Composant clé	Éléments
Managed Detection and Response (MDR)	<ul style="list-style-type: none"> • Les détails sont précisés dans la Description du Service « MDR »*
Vulnerability Management (VM)	<ul style="list-style-type: none"> • Les détails sont précisés dans la Description du Service « VM »*

Composant clé	Éléments
Pen Testing and Attack Simulation Management (PTASM)	<ul style="list-style-type: none"> Les détails sont précisés dans la Description du Service « PTASM »*
Managed Security Awareness Training (MSAT)	<ul style="list-style-type: none"> Les détails sont précisés dans la Description du Service « MSAT »*

* Site de description des services internationaux : <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/campaigns/global-commercial-service-contracts>

Description détaillée

Intégration :

Réunion de lancement du Service

Le chef de projet Dell Technologies Services organise une réunion permettant de passer en revue les attentes et exigences du Client relatives au Service afin de planifier sa prestation. Objectifs de la réunion de lancement du Service :

- Vérifier et discuter des réponses du profil Client pour comprendre l'environnement IT du Client, les contrôles de sécurité et tout autre élément pertinent.
- Fournir des conseils sur les services achetés en se basant sur les composants clés répertoriés dans le Tableau 2 ci-dessus.

Si le Client a des exigences supplémentaires en dehors du champ d'application de la présente Description du Service, une assistance pour ces besoins sera proposée en tant que service complémentaire, moyennant des frais supplémentaires.

Managed Security Awareness Training

Cette section est destinée à compléter les conditions générales décrites dans la Description du Service pour Managed Security Awareness Training (MSAT) Service. Le Service assure des postes pour le service MSAT dans la limite du nombre de terminaux achetés pour le Service. Si le Client a besoin de plus de postes pour le service MSAT pendant la Période de validité, il doit contacter son responsable de compte Dell Technologies afin d'acheter des postes supplémentaires pour le service MSAT. À la fin de chaque année de la Période de validité, le Client perdra tous postes inutilisés pour le service MSAT.

Résiliation anticipée (pour l'Amérique latine et les Caraïbes uniquement)

Dans les juridictions où la résiliation anticipée des services pour convenance est autorisée par la législation locale, la résiliation anticipée du Service par le Client n'autorisera pas le Client à obtenir un remboursement des montants déjà payés pour le Service, qu'ils aient été payés par versements mensuels ou intégralement au moment de l'achat. En outre, le Client est responsable de tous les paiements mensuels restant dus en vertu de la Période de validité initialement convenue. Les obligations de paiement du Client décrites dans cette section doivent être prises en compte pour les investissements réalisés par Dell Technologies Services pour fournir le Service.

Exclusions

Alors que le Service est destiné à aider le Client à identifier et à réduire les risques, il est impossible de les éliminer complètement, 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.
- Le développement de toute propriété intellectuelle à l'unique attention du Client.
- Le dépannage ou la résolution de problèmes système/serveur existants, sauf indication contraire dans la présente Description du Service.
- L'intégration de tests entre un produit de Dell Technologies Services et d'autres produits tiers, notamment les produits tiers de chiffrement ou de sécurité.
- Des mesures correctives ou la réduction de problèmes de performances identifiés par l'analyse de l'environnement IT du Client, sauf stipulation contraire dans la présente Description du Service.
- La responsabilité (y compris 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.
- La résolution des problèmes de compatibilité ou autres auxquels le fabricant ne peut remédier, ou la configuration du matériel, des logiciels, des équipements ou des ressources en contradiction avec les paramètres pris en charge par le fabricant.
- L'achat de licences pour un logiciel ou software as-a-service.
- La migration des données du Client vers un nouvel emplacement de stockage de données.

Responsabilités spécifiques du Client

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

- se conformer à toutes les responsabilités spécifiques du Client pour chaque composant clé du Service, comme décrit dans la Description du Service ;
- respecter les délais de confinement des menaces de cybersécurité détectées par Dell Technologies Services, comme décrit dans le Tableau 6 ci-dessus ;
- maintenir la conformité avec les compagnies d'assurance du Client.

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 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 n'a pas le droit de chercher 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 écrit préalable 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 ayant quitté son emploi chez Dell Technologies Services en amont.

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, la division Dell Technologies Services ne pourra être tenue 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. La division Dell Technologies Services n'est en aucun cas tenue de restaurer ou de réinstaller tout programme ou toute donnée.

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

- VOS INFORMATIONS CONFIDENTIELLES, EXCLUSIVES OU PERSONNELLES ;
- LA PERTE OU LA CORRUPTION DE DONNÉES, PROGRAMMES OU LOGICIELS ;
- LA PERTE OU L'ENDOMMAGEMENT 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 par Dell Technologies Services à du matériel 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 » font référence aux éléments suivants : (i) données classifiées, selon la liste des munitions des États-Unis (y compris les logiciels et les données techniques) ; ou les deux ; (ii) articles, services et données techniques connexes désignés en tant qu'articles de défense et services de défense ; (iii) données publiées ITAR (International Traffic in Arms Regulations) ; et (iv) informations personnellement identifiables 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 des données exclues, les stocker ou être utilisé avec ces dernières. 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.

Horaires de service. Selon la législation locale en vigueur sur les heures de travail hebdomadaires, ce Service est assuré pendant les heures de bureau de Dell Technologies Services normales, du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00, heure locale du Client, sauf mention contraire ci-dessous :

Pays	Heures de bureau normales de Dell Technologies Services
Saint- Christophe, Sainte- Lucie, Saint- Vincent, Trinité, Îles Vierges, reste des Caraïbes anglophones	Du lundi au vendredi de 07h00 à 16h00
Barbade, Bahamas, Belize, Costa Rica, Danemark, Finlande, Salvador, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaïque, Norvège, Panama, Porto Rico, République dominicaine, Suède, Suriname, Îles Turques-et-Caïques	Du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00
Australie, Bermudes, Chine, Haïti, Japon, Antilles néerlandaises, Nouvelle-Zélande, Singapour, Thaïlande	Du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00
Argentine, Brésil, Équateur, France, Inde, Indonésie, Italie, Corée, Malaisie, Mexique, Paraguay, Pérou, Taïwan, Uruguay	Du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00
Bolivie, Chili	Du lundi au vendredi de 09h00 à 19h00
Moyen-Orient	Du dimanche au jeudi de 08h00 à 18h00
Hong Kong	Du lundi au vendredi de 09h00 à 17h30

Le Service ne sera pas assuré pendant les jours fériés locaux, ni en dehors des heures de bureau normales, à moins que d'autres dispositions n'aient été prises par avance sous forme écrite.

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'endroit où se trouve le Client, le présent Service est fourni dans le cadre des conditions générales de vente 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/servicedescriptions/global *	Les Descriptions de Service et autres documents de service 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 de service 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/servicedescriptions/global .*	Les Descriptions de Services et les autres documents de service 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 de service 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 - Hong Kong	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>Les Descriptions de Services et les autres documents de service 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 de service 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>
Europe, Moyen-Orient et Afrique	<p>Site Web local Dell.com spécifique au pays ou Dell.com/servicedescriptions/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 Services et les autres documents de service 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 de service 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 dans leur pays ou en utilisant les options de choix d'une zone géographique ou d'un pays sur le site Web 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/servicedescriptions/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 termes 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.

Avis sur la collecte et l'utilisation des données

Cet Avis (« Avis ») explique comment [Dell Technologies et son groupe de sociétés](#), pour son compte ou pour un tiers ou pour ses filiales directes et indirectes (« Dell »), collectent, utilisent et partagent vos données lorsque vous utilisez un logiciel Dell. Nous collectons et utilisons certains types de données, décrits ci-dessous, pour personnaliser votre expérience avec les produits Dell, optimiser notre support et améliorer nos produits, solutions et services (« solutions Dell »).

Informations que nous collectons déjà. Nous pouvons collecter automatiquement des informations de comportement et d'utilisation sur votre façon d'utiliser, d'accéder ou d'interagir avec les solutions Dell. Ces informations peuvent ne pas révéler directement votre identité, mais elles peuvent contenir des identifiants uniques et d'autres informations sur l'appareil spécifique que vous utilisez, telles que le numéro de série, le modèle du matériel, la version du système d'exploitation, les paramètres matériels et les pannes du système, les applications installées, leurs paramètres et leur utilisation, et/ou leur adresse (MAC), et d'autres données qui peuvent identifier votre appareil ou système de manière unique.

Nous pouvons également collecter des informations sur la façon dont votre système ou appareil a interagi avec les solutions Dell, comme des informations statistiques, des indicateurs de connexion réseau et de routage, ou dans le cas de Dell Vulnerability Management Service, des informations relatives aux événements de sécurité. Dans certains cas, les informations recueillies peuvent identifier directement ou indirectement un utilisateur final et lier une personne à certains comportements en ligne dans la mesure où cela est nécessaire dans le cadre de cet Avis.

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

Les types de technologies utilisées par Dell peuvent changer au fil du temps selon l'évolution des technologies. Pour plus d'informations sur l'utilisation des cookies et d'autres technologies de suivi similaires, lisez la section sur les [Cookies et technologies similaires](#) de la [Déclaration de confidentialité](#) en ligne de Dell.

Transferts de données. Les données décrites dans cet Avis peuvent être transférées en dehors de votre pays, à d'autres sites, tels que les États-Unis, l'UE, le Japon, notamment aux sites d'hébergement tiers. Nous prenons toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données que nous transférons.

Rétention de vos données. Nous conserverons vos données personnelles, selon les besoins, en rapport avec les objectifs décrits dans cet Avis, et conformément aux politiques de rétention de Dell et à la législation en vigueur. Comme indiqué dans cet Avis, les données collectées par Dell sont conservées conformément aux politiques de rétention de Dell et à la législation en vigueur.

Informations personnelles et confidentialité. La collecte, l'utilisation et le traitement par Dell des informations personnelles que vous fournissez sont décrits dans la Déclaration de confidentialité de Dell. Si vous souhaitez nous contacter pour quelque raison que ce soit concernant nos pratiques de confidentialité, veuillez nous envoyer un e-mail à l'adresse privacy@dell.com ou consulter notre Déclaration de confidentialité complète en ligne sur la page <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/policies-privacy-country-specific-privacy-policy>

Conditions générales 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 ni dans le cadre d'un bureau de services.

2. Informations supplémentaires importantes

A. Replanification. Une fois le présent Service planifié, toute modification du calendrier doit avoir lieu au moins 8 jours calendaires avant la date planifiée. À partir de sept (7) jours avant la date planifiée, 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 avec les Services. Sauf accord écrit contraire, le paiement du matériel n'est en aucune façon conditionné par les performances ou la prestation des services achetés avec ledit matériel.

C. Limites commercialement raisonnables du champ d'application du Service. La division Dell Technologies Services peut refuser d'effectuer la prestation du Service si elle 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 (support au cas par cas, services managés, 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. 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 est 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 mentionnées 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.

G. Restrictions géographiques et délocalisation. Le présent Service n'est pas disponible partout. Les options du Service (niveaux de service, horaires du support technique, fonctions et fonctionnalités du Service et temps de réponse 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.

© 2023 Dell Inc. Tous droits réservés. Des marques et désignations commerciales peuvent apparaître dans le présent document en référence aux entités revendiquant la propriété de ces marques et désignations commerciales ou à leurs produits. Un exemplaire imprimé des conditions générales de vente de Dell est également disponible sur demande.