



## Description du Service

---

### Managed Detection and Response with Microsoft

#### Introduction

Dell Technologies Services a le plaisir de présenter le service Managed Detection and Response with Microsoft (le « Service » 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 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 fourni au Client est Managed Detection and Response with Microsoft.

Le Service est fourni à distance. La responsabilité de l'ensemble des licences et des abonnements Microsoft incombe au Client. **Les licences Microsoft ne sont pas incluses dans le cadre du présent Service.** Veuillez vous reporter à la [fiche technique](#) pour plus d'informations sur les limites du volume de données du Client dans le cadre de ce Service.

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 with Microsoft	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services utilisant la technologie Microsoft Defender XDR et Microsoft Sentinel pour la plateforme de gestion.</li> <li>• Heures de fonctionnement : 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (24x7)</li> <li>• Lancement du Service</li> <li>• Activation et préparation du client</li> <li>• Intégration</li> <li>• Détection</li> <li>• Réponse aux menaces</li> <li>• Configuration de la sécurité liée au Service</li> <li>• Création de rapports trimestriels</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réponse aux incidents</li> <li>• Inclut les composants ci-dessus, en utilisant le compte XDR du Client, actuellement sous licence.</li> <li>• Les clients qui souscrivent à l’offre de service uniquement doivent respecter les exigences minimales relatives au module logiciel pour bénéficier des Services.</li> </ul>
--	--

**Remarque :** La capacité du produit est fonction des licences/abonnements Microsoft que le Client a achetés pour protéger ses charges applicatives. Cela affectera les mesures correctives à la disposition de l’équipe Dell Technologies Services.

Heures de fonctionnement

Les centres SOC (Security Operation Centers) de Dell Technologies Services sont conçus pour fournir au Client un service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (24x7).

Le Service fournit une solution complète pour l’environnement IT du Client, en sécurisant les appareils, le réseau, l’activité des utilisateurs, les applications Cloud et les ressources Cloud, en tirant parti de la technologie Microsoft Defender et Sentinel en tant que plateforme de gestion.

Le Service inclut la surveillance de ces composants Microsoft via Microsoft Sentinel dans le cadre de l’offre de base :

**Produits Defender M365 dans le champ d’application de la surveillance :**

- Microsoft Defender for Office 365
- Microsoft Defender for Endpoint (**service minimal requis**)
- Microsoft Defender for Servers (intégré à Microsoft Defender for Endpoint)
- Microsoft Defender for Identity
- Microsoft Defender for Cloud Apps

**Prérequis pour la gestion/surveillance des incidents**

- Microsoft Sentinel (**service minimal requis**)

**Remarque :** Un abonnement Azure et un espace de travail dédiés sont nécessaires à l’exécution du Service.

Les Services d’activation et de préparation du client sont fournis pendant les heures normales de bureau. La phase Activation et préparation du client doit être effectuée avant l’intégration du Client dans le SOC géré 24 h/24, 7 j/7 de Dell.

Le Tableau 2 ci-dessous répertorie chacun des Éléments des Composants clés du Service.

Tableau 2

Composant clé	Éléments
Lancement du Service	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunion de lancement du Service (réunion de lancement)</li> <li>• Création d’un compte client sur la plateforme ITSM</li> <li>• Check-list de préengagement remplie par le Client</li> </ul>
Activation et préparation du client	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examen des prérequis pour les licences/ abonnements</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planification pré-déploiement</li> <li>• Examen/configuration de la politique Defender</li> <li>• Connecteurs et sources de données</li> <li>• Ingestion des données et collecte de journaux</li> <li>• Surveillance et rapports MDR</li> </ul>
Intégration SOC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérification de l'environnement IT du Client</li> <li>• Mise en œuvre du Service</li> </ul>
Détection	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès 24x7 aux analystes de la sécurité</li> <li>• Détection des menaces et investigations</li> <li>• Recherche de menaces lancée par Dell</li> </ul>
Réponse aux menaces et configuration de la sécurité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réponse aux menaces</li> <li>• Configuration de la sécurité liée au Service</li> <li>• Mesure corrective à distance liée à l'incident</li> </ul>
Création de rapports trimestriels	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapport trimestriel</li> <li>• Recommandations de sécurité</li> </ul>
Réponse aux incidents	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lancement de la réponse aux incidents à distance</li> </ul>
Gestion de projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de la prestation du présent engagement</li> </ul>

## Description détaillée

### Lancement du service :

#### 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 mécanismes de détection actuels dans l'environnement du Client et sur la façon dont ils peuvent être appliqués au Client.
- Donner des conseils sur des intégrations du Service avec des logiciels et du matériel tiers.

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.

#### Check-list de préengagement remplie par le Client

Le Client est tenu de remplir la check-list de pré-engagement avant la vérification de l'environnement IT. La check-list de pré-engagement est envoyée par le chef de projet Dell Technologies Services et comprend une check-list détaillée et les spécifications de l'environnement IT.

### Vérification de l'environnement IT

La vérification de l'environnement IT est une activité réalisée dans le but de collecter des données sur l'environnement IT existant du Client, dans lequel le logiciel sera implémenté.

### **Activation et préparation du client**

Dell Technologies Services fournira des conseils sur les composants de base pour prendre en charge le Service. La phase Activation et préparation du client est conçue pour s'assurer que l'environnement IT du Client répond aux exigences de configuration minimale pour fournir une surveillance 24 h/24, 7 j/7.

Après avoir examiné l'environnement IT du Client, Dell Technologies Services conseillera le Client sur la configuration des politiques de base Defender et la configuration de l'espace de travail Sentinel (le cas échéant).

Veuillez vous reporter à la [fiche technique](#) pour plus d'informations sur les limites de la phase Activation et préparation du client dans le cadre de ce Service.

Présentation de la phase Activation et préparation du client

- 1) Licences et abonnements : assurez-vous que le Client dispose des licences et abonnements nécessaires pour Microsoft 365 Defender. Identifiez le besoin de licences Client supplémentaires, en fonction des besoins organisationnels du Client.
- 2) Planification pré-déploiement : passez en revue les besoins de sécurité du Client et l'infrastructure existante.
- 3) Examen/configuration de la politique Defender : activez les composants Microsoft 365 Defender dans le portail d'administration Microsoft 365 du Client, si nécessaire. Avec l'accord du Client, configurez les paramètres de sécurité de base dans les portails Defender.
- 4) Connecteurs de données, ingestion de données et collecte de journaux : intégrez Microsoft 365 Defender à l'environnement Sentinel du Client pour centraliser les journaux et alertes d'événements de sécurité, si disponible et uniquement à la demande du Client. Donnez des conseils concernant la mise en œuvre des connecteurs de données pris en charge afin de recueillir les données de sécurité de Microsoft Defender for Endpoint, Microsoft Defender for Office 365 et Microsoft Defender for Identity.
- 5) Surveillance et rapports MDR : mettez en œuvre la transition vers la surveillance continue de l'état de sécurité de l'environnement IT du Client à l'aide de Microsoft Defender Security Center.

### **Intégration SOC**

#### Mise en œuvre du Service :

- Vérification des conditions préalables à l'exécution du Service
- Accompagnement du Client tout au long du processus de provisionnement de l'accès pour l'équipe Dell Technologies Services
- Accompagnement du Client dans les attributions de contrôles d'accès basés sur les rôles (RBAC) requis pour l'accès à M365 Defender XDR

**Remarque :** L'activité ci-dessus s'applique uniquement si Microsoft Sentinel et Microsoft Defender for Servers (Microsoft Defender for Cloud) entrent dans le champ d'application.

- Accompagnement du Client dans la configuration de Microsoft Sentinel et 'Azure Lighthouse

- Accompagnement du Client dans la configuration de Microsoft Sentinel et d'Azure Lighthouse pour le modèle Microsoft Sentinel ou Defender for Cloud ARM pour la gestion de Defender for Servers
- Mise en place d'une règle d'automatisation de base (ou playbook) pour gérer les réponses du Client lors d'un incident de sécurité, ainsi que tout processus d'automatisation requis par le centre opérationnel de sécurité (SOC)
- L'investigation et la gestion des incidents sont documentées via l'instance Microsoft Sentinel/Defender du Client, en conjonction avec l'instance ServiceNow/ITSM de Dell. Dell Technologies Services collaborera avec le Client pour configurer cette fonctionnalité. Toute demande ou question du Client relative à un incident ou aux Services doit être envoyée via la plateforme ServiceNow/ITSM.

## Détection

### Transition vers l'état stable :

Dell Technologies Services recommande d'intégrer le client Defender et Sentinel du Client le plus rapidement possible, idéalement dans un délai d'un mois après le début des Services (déconseillé au-delà), dans le but d'optimiser les informations et la surveillance fournies par le Service.

Données en temps réel et historiques (sous réserve des fonctionnalités des produits Microsoft et des paramètres de stockage) :

- Les événements de sécurité pertinents, identifiés par Dell Technologies Services comme étant de « vrais positifs » et nécessitant une action du Client, seront remontés au Client selon les niveaux de service détaillés ci-dessous.
- Les événements jugés comme étant de « faux positifs » ou corrigés automatiquement seront consignés dans le rapport trimestriel du Client.
- Les indicateurs personnalisés de compromission fournis par Dell Technologies Services seront analysés au fur et à mesure de leur réception ou création.

### Accès 24x7 aux analystes de la sécurité

Les analystes de la sécurité Dell Technologies Services sont disponibles 24x7 pour répondre aux demandes dans leur domaine de compétence.

### Détection des menaces et investigations

Vérifier et procéder à l'investigation des menaces détectées au sein de l'application XDR. Les menaces identifiées par Dell Technologies comme nécessitant une analyse plus approfondie entraînent le lancement d'une investigation au sein des applications Microsoft Defender XDR et Sentinel. Dell Technologies contactera le Client via le portail XDR, l'e-mail ou les intégrations prises en charge, si des preuves suffisantes sont recueillies pour juger une menace comme malveillante, ou si Dell Technologies requiert des données supplémentaires de la part du Client pour poursuivre la procédure d'enquête.

### Recherche des menaces

Dell Technologies procède à la Recherche de menaces dans l'environnement IT du Client pour trouver des indicateurs pertinents de compromission et de tactiques d'attaque collectés à partir des engagements de Réponse aux incidents en vigueur. Les activités de Recherche des menaces sont limitées aux données recueillies par le biais de la plateforme XDR. Dell Technologies inspecte les données de télémétrie collectées auprès des clients pour détecter les activités telles que la présence de mécanismes de persistance, l'activité anormale des utilisateurs, les tactiques d'acteurs malveillants, les communications réseau anormales et l'utilisation anormale des applications. Les menaces détectées dans le cadre du processus de Recherche des menaces donnent lieu à une investigation et à l'envoi d'une notification au Client via le portail XDR, l'e-mail ou les intégrations prises en charge.

## Réponse aux menaces

Lors de l'intégration, le Client pré-approuvera certaines actions de Réponse aux menaces pouvant être déclenchées dans le cadre du Service. La division Dell Technologies Services effectuera des actions de Réponse aux menaces en utilisant la plateforme XDR.

## Configuration de la sécurité liée au Service

La division Dell Technologies Services pourra approuver jusqu'à 40 heures de Configuration à distance de la sécurité liée au Service, selon les besoins du Client, pour chaque trimestre de la Période de validité du Service. La Configuration de la sécurité est spécifiquement limitée aux investigations et/ou aux alertes résultant de la prestation du Service, et peut inclure :

- Des conseils sur les pratiques d'excellence et le dépannage de l'agent de point de terminaison MDR
- Des conseils sur les mises à jour des règles de la plateforme XDR
- Des conseils pour la configuration et l'intégration d'applications tierces à la plateforme XDR

Si toutefois le Client avait besoin de plus de 40 heures d'assistance à la Réponse aux menaces et à la Configuration de la sécurité liée au Service, pour un trimestre de la Période de validité du Service, il pourrait contacter son responsable de compte Dell Technologies afin d'acheter du temps supplémentaire. Toute période inutilisée à la fin de chaque trimestre de la Période de validité du Service sera perdue. Pendant la Période de validité du Service, il est impossible d'utiliser le temps supplémentaire acheté pour un trimestre à venir avant que celui-ci ne commence.

## Création de rapports trimestriels

Dell Technologies Services fournira un rapport trimestriel sur les tendances et les activités notables observées au sein de l'environnement IT du Client via la plateforme du Service et formulera des recommandations sur la manière de se défendre contre les menaces. Le rapport trimestriel inclut une vue d'ensemble des enquêtes et des tendances d'alerte, des analyses et des conseils sur la posture de sécurité.

## Réponse aux incidents

Après notification par l'analyste de sécurité Dell Technologies Services, les composants suivants de Réponse aux incidents sont disponibles à distance.

### Lancement de la Réponse aux incidents à distance

La division Dell Technologies Services fournira au Client jusqu'à 40 heures d'assistance pour la Réponse aux incidents à distance, et ce chaque **année** pendant la Période de validité du Service, dans la limite du nombre de points de terminaison surveillés. L'assistance peut comprendre les éléments suivants, sans s'y limiter :

- Établir un point de contact unique pour le Service de Réponse aux incidents
- Lancer l'analyse des infrastructures sur site et Cloud du Client, pouvant contenir :
  - les données d'hôte ;
  - les données réseau ;
  - le code malveillant ;
  - les données des fichiers log, et ;
  - l'intelligence sur les cybermenaces.
- Analyse et coordination préliminaires pour des conseils et du support sur la gestion des supports numériques
- Rapports d'état préliminaires et suivi des éléments d'action
- Présentation initiale des mesures correctives requises et des étapes suivantes

Si toutefois le Client avait besoin de plus de 40 heures d'assistance à la Réponse aux incidents à distance, pour une année de la Période de validité du Service, il pourrait contacter son responsable de compte Dell Technologies afin d'acheter du temps supplémentaire. Toute période inutilisée à la fin de chaque année de la Période de validité du Service sera perdue. Pendant la Période de validité du Service, il est impossible d'utiliser le temps imparti pour une année à venir avant que celle-ci ne commence.

### **Gestion de projet**

La division Dell Technologies Services désignera un chef de projet (PM) servant d'interlocuteur unique (« SPOC ») pour gérer la prestation de cet engagement.

- Servir d'interlocuteur unique et assurer la réussite de la prestation des Services.
- Surveiller les délais, les coûts et le champ d'application.
- Coordonner et animer les réunions de lancement, d'état, de vérification des livrables et de clôture.
- Établir et gérer la planification, les communications et les rapports d'état des Services.
- Faciliter la gestion des changements en fonction des besoins.
- Confirmer que les Services fournis sont conformes à la Description du service.
- Obtenir l'acceptation par le Client des livrables et de l'achèvement des Services.
- Gérer les relations avec le Client.
- Les activités de gestion de projet sont effectuées à distance.

### **Facturation de l'abonnement**

Le Service prévoit une facturation mensuelle de l'abonnement, qui sera indiquée sur le Bon de commande d'origine par la mention « Abonnement », si le Client y a souscrit. Dans le cas contraire, la facturation et les conditions standard s'appliquent. Les conditions suivantes s'appliquent à la facturation des abonnements :

- Le Bon de commande initial indiquera la Périodicité du contrat et le nombre de points de terminaison contractuels. Par la suite, la Période de validité du Service sera automatiquement renouvelée pour une période identique et consécutive.
- Le Client peut augmenter le nombre de points de terminaison gérés en soumettant une commande de points de terminaison supplémentaires. Ces points de terminaison supplémentaires seront associés aux points de terminaison gérés que possède actuellement le Client pour devenir le nouveau « Nombre total de points de terminaison ».
- Le Client sera facturé à terme échu, tous les mois, pour le Nombre total de points de terminaison gérés à la fin du mois calendaire.
- En aucun cas, le Client ne peut réduire le nombre de points de terminaison gérés à un nombre inférieur au Nombre total de points de terminaison, et le Nombre total de points de terminaison ne peut pas être réduit à des fins de facturation.
- Un rapport sur les points de terminaison liés à l'utilisation du Service sera mis à la disposition du Client.
- Le Client reçoit une facture unique pour tous les sites (au sein de la même zone géographique).
- Il est demandé au Client de donner à Dell Technologies un préavis écrit de soixante (60) jours avant le renouvellement automatique de la Période de validité du Service du Client.

## Limites des volumes de données et de l'utilisation

Le Service utilise le client Microsoft Sentinel, Azure et Microsoft Defender XDR du Client, ainsi qu'un abonnement Azure dédié et un espace de travail pour le Service hébergé par le Client. Les Clients qui souscrivent au Service sont responsables de la compréhension et de la gestion de leurs propres limites, concernant les volumes de données et l'utilisation, et Dell Technologies Services renonce à toutes ces responsabilités ou obligations connexes envers le Client. En outre, le Client reconnaît qu'il est responsable de tous les coûts de stockage des données et de calcul associés à son abonnement Azure et à l'espace de travail Sentinel.

## Emplacements de stockage des données

Les clients qui souscrivent à cette offre ont la responsabilité de déterminer de manière indépendante leurs sites de stockage des données. Les zones M365 et les emplacements de données des espaces de travail configurés se trouvent dans l'environnement Microsoft Azure du Client, selon ses instructions et à son initiative.

Microsoft Sentinel stocke les données du Client dans la région définie dans la configuration de son espace de travail. Microsoft stocke les données du Client dans la même zone géographique que celle de l'espace de travail Log Analytics associé à l'environnement Microsoft Sentinel du Client.

Microsoft Sentinel traite les données du Client dans l'un des deux sites suivants :

- Si l'espace de travail Log Analytics se trouve en Europe, les données client sont traitées en Europe.
- Pour tous les autres sites, les données client sont traitées aux États-Unis.

## Niveaux de service

Dell mesure ses performances de réponse aux menaces et de résolution des incidents en fonction de plusieurs niveaux de service.

Indicateur	Définition	Objectif
Temps moyen de réaction	Temps moyen mesuré entre la génération d'une alerte élevée ou critique et la création d'une investigation dans l'application XDR.	15 minutes
Temps moyen de réponse	Temps moyen mesuré entre la création d'une investigation et le moment où un analyste Dell fournit une analyse initiale des incidents dans l'application XDR ou fournit une réponse au Client.	60 minutes
Temps moyen de résolution	Temps moyen mesuré entre la création d'une investigation dans l'application XDR et sa résolution.	Entre 24 et 48 heures (nécessite la collaboration du Client)

## Hypothèses

Dell Technologies Services a formulé les hypothèses suivantes lors de la documentation du Service détaillé dans la présente Description du Service :

1. Toutes les informations communiquées par le Client concernant les exigences techniques et l'architecture de son site sont exactes.
2. Dell Technologies Services n'implémentera que les changements de Configuration de la sécurité liée au Service autorisés par le processus de gestion des changements de Dell.
3. Dell Technologies Services décline toute responsabilité quant aux changements de règle que le Client implémente sans avoir suivi le processus de gestion des changements.
4. Les Services décrits dans la présente Description du service seront fournis à distance.
5. Dell Technologies Services gère l'environnement via les tableaux de bord Microsoft Sentinel.
6. La capacité du produit est fonction des licences et des abonnements Microsoft que le Client a achetés pour protéger ses charges applicatives. Cela affectera les mesures correctives à la disposition de l'équipe Dell Technologies Services. Par exemple, pour protéger les serveurs, Defender for Server Plan 1 est le minimum recommandé. Toutefois, les serveurs bénéficieront de protections supplémentaires de Defender for Server Plan 2, qui ajoute des fonctionnalités Microsoft Defender for Cloud supplémentaires.
7. Dell se réserve le droit de modifier la solution ITSM ou de gestion des incidents au fur et à mesure que de nouvelles fonctionnalités deviennent disponibles.
8. Le nombre de points de terminaison du Client sera calculé en fonction du nombre de points de terminaison surveillés dans Sentinel.
9. Dell Technologies Services fait passer les Clients de la phase d'intégration au SOC à la phase de surveillance en état stable lorsque 40 % au moins des capteurs de point de terminaison ont été déployés sur les points de terminaison sous licence.
10. Si le Service n'est pas terminé au cours de la période décrite, Dell Technologies Services se réserve le droit d'évaluer la cause première. Si la cause première est hors du contrôle de Dell Technologies Services, Dell Technologies Services proposera des mesures pour traiter ce retard. Ces mesures peuvent nécessiter que le Client achète des services supplémentaires ou règle des frais additionnels afin que Dell Technologies Services puisse assurer ce Service. 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.
11. L'écosystème Microsoft Sentinel présente un rapport signal/bruit élevé et, par conséquent, un faible nombre de faux positifs. Dell Technologies Services examine les alertes informatives et de faible gravité en cas de volume élevé d'alertes du même type, et ce, après avoir examiné en priorité les alertes de gravité élevée et moyenne.

## Exclusions

Bien que le Service vise à aider le Client à identifier et à réduire les risques, il est impossible de les éliminer complètement. Par conséquent, Dell Technologies Services n'offre aucune garantie quant aux intrusions, aux compromissions ou à tout autre type d'activité non autorisée qui pourrait survenir 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 :

1. Les services, tâches ou activités autres que ceux expressément énoncés dans la présente Description du Service.
2. La prestation du Service ne comprend pas le développement de propriété intellectuelle créée spécifiquement à l'intention exclusive du Client.

3. Les dépannages ou résolutions de tout problème de système/serveur existant, sauf indication contraire dans la présente Description du service, y compris, mais sans s'y limiter, les défauts des capteurs M365 Defender ou des agents Microsoft Sentinel pris en charge.
4. L'intégration de tests entre un produit de Dell Technologies et d'autres produits tiers, notamment les produits tiers de chiffrement ou de sécurité.
5. 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.
6. 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.
7. La résolution des problèmes de compatibilité ou autres auxquels le fabricant ne peut remédier, ni concernant la configuration du matériel, des logiciels, des équipements ou des ressources en contradiction avec les paramètres pris en charge par le fabricant.
8. La surveillance des alertes informatives et de faible gravité n'entre pas dans le cadre de ce Service.
9. L'installation ou la configuration des serveurs syslog ou des collecteurs syslog/CEF
10. Configuration des applications Microsoft Defender for Cloud Apps.
11. Surveillance des fonctionnalités Microsoft Defender for Cloud qui ne sont pas incluses dans la licence Microsoft Defender for Servers Plan 1 ou Plan 2.
12. Surveillance de tous les serveurs qui n'ont pas été intégrés dans le cadre du Service. Dell Technologies ne traitera que les alertes relatives aux serveurs intégrés et enregistrés.
  - a. Remarque : Cela ne s'applique qu'aux serveurs sous la surveillance et à Defender for Cloud.

## Responsabilités spécifiques du Client liées à l'offre

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

1. Suivre le processus de gestion des changements pour les demandes visant à apporter des changements à la plateforme XDR et indiquer à Dell Technologies Services le contact du Client qui approuvera les demandes de gestion des changements.
2. Fournir à l'analyste Dell Technologies Services l'accès à tous les environnements Client requis pour la Période de validité du Service.
3. Affecter un représentant nommé par le Client, qui sera présent et disponible pour toutes les sessions de planification et de vérification.
4. Fournir toutes les autorisations, y compris les autorisations tierces, requises pour permettre à Dell Technologies Services de gérer la plateforme XDR pour le compte du Client.
5. Déployer des agents/capteurs sur tous les points de terminaison sous licence du Client à l'aide des outils de déploiement d'application appropriés (Intune, SCCM, etc.).
6. Participer à la prestation du Service, le cas échéant. Le Client comprend que sans sa participation appropriée (notamment pour la définition des objectifs), le technicien ne pourra pas répondre efficacement aux besoins du Client ni assurer la prestation du Service.
7. Collaborer avec les analystes Dell Technologies Services et suivre leurs instructions.
8. Vérifier et accepter les check-lists et les plans de test pré-engagement.
9. S'assurer que l'environnement IT du Client dispose d'un agent de point de terminaison pris en charge, installé sur un hôte ayant une licence pour le Service.
10. Obtenir la prise en charge des agents de point de terminaison tiers auprès du tiers ou des autres sources autorisées ; Dell Technologies Services n'assure pas la prise en charge des agents de point de terminaison tiers.
11. Supprimer ou ajouter une exception en cas de conflit entre des agents antivirus et EDR propriétaires et/ou tiers, si nécessaire à la prestation du présent Service par Dell Technologies Services.
12. Garantir la disponibilité et l'accès à une bande passante réseau suffisante pour exécuter le Service.

13. S'assurer que toutes les fonctions d'intégration des appareils sont opérationnelles et continuent à fonctionner correctement. Si le Client l'exige, Dell Technologies Services peut l'aider dans ce domaine moyennant des frais.
14. Fournir un accès approprié aux applications XDR pour les intégrations.
15. S'assurer que les contrôles de sécurité du Client sont compatibles avec les intégrations XDR.
16. Gérer les informations d'identification et les autorisations pour les intégrations avec l'application XDR.
17. S'assurer que la liste des contacts autorisés par le Client reste à jour, y compris les autorisations et les informations associées.
18. Fournir rapidement des informations et une assistance (par exemple, fichiers, journaux, contexte de l'environnement IT) lors des investigations sur les menaces par Dell Technologies Services.
19. Identifier et authentifier tous les utilisateurs du Service autorisés par le Client.
20. Contrôler les accès non autorisés par les utilisateurs et maintenir la confidentialité des noms d'utilisateur, mots de passe et informations de compte.
21. Prendre la responsabilité de toutes les activités effectuées par les utilisateurs qu'il a autorisés, et notifier Dell immédiatement de toute utilisation non autorisée du Service.
22. Utiliser l'authentification à deux facteurs, le cas échéant, pour accéder au Service.
23. Accepter toutes les mises à jour et mises à niveau nécessaires de l'agent de point de terminaison pour assurer le bon fonctionnement et la sécurité du Service.
24. Accorder à Dell Technologies des fenêtres d'interruption de service le cas échéant.
25. Contrôler l'accès aux données pour empêcher l'hybridation de données client et limiter les risques de perte ou de fuite de données dans l'environnement du Client.
26. Maintenir un nombre précis de points de terminaison gérés pris en charge par le Service.
27. Configurer l'abonnement Microsoft Sentinel Azure et provisionner l'accès requis par l'analyste Dell. Il s'agit d'un prérequis au Service.
28. Fournir l'accès à Microsoft 365 Defender via Microsoft Sentinel. Pour ce faire, le Client enverra les invitations B2B Microsoft Entra ID aux analystes Dell.
29. Le Client assurera la sécurité réseau et la sécurité physique de l'environnement du Client.
30. Fournir toute la documentation sur les modèles standard de DT Services, à moins que les deux parties n'en conviennent autrement.
31. Désigner au moins deux (2) niveaux de contacts de remontée pour répondre en temps opportun aux remontées de Dell. Les contacts de remontée fournis par le Client doivent être disponibles pendant les jours fériés et les jours et heures de fermeture de l'entreprise.
32. Maintenir l'intégrité, le réglage et la configuration des tableaux de bord Microsoft Sentinel.
33. Soumettre des demandes d'assistance technique à Microsoft pour résoudre les problèmes. Dell Technologies Services ne fournit pas de support pour les agents de points de terminaison tiers.
34. Déterminer la quantité de données de sécurité du Client à ingérer dans Microsoft Sentinel.
35. Surveiller les alertes générées pour les entités non-serveur.
36. Supprimer tous les agents AV/EDR propriétaires et tiers.
37. Fournir à Dell Technologies Services toutes les autorisations nécessaires pour assurer la prestation du Service.
38. Assumer tous les coûts de calcul et de rétention des données.
39. Configurer les paramètres de la stratégie pour répondre aux besoins du Client.
40. Ajouter des intégrations et des sources de données à la plateforme MDR gérée.
41. Pour fournir une gestion complète des cas/incidents, ainsi que des investigations et des rapports trimestriels via Microsoft Sentinel, il est essentiel de disposer d'un abonnement Azure dédié.

42. Veiller à l'intégration des appareils Android et iOS. Veuillez noter que chaque téléphone surveillé est considéré comme un point de terminaison surveillé dans le cadre du présent Service.

## Glossaire

Tableau 3

Terme	Description
Alerte	Occurrences hiérarchisées des comportements suspects ou malveillants observés par l'application MDR.
Gestion des tickets	Plateforme centralisée utilisée pour examiner et gérer les incidents et les alertes de sécurité.
Gestion des changements	Identification, implémentation et approbation contrôlées des changements requis au sein de l'environnement d'un client.
Agent/Capteur de point de terminaison	Application installée sur un point de terminaison et utilisée pour collecter et envoyer à l'application de sécurité des informations sur les activités et les détails du système d'exploitation du point de terminaison, pour l'analyse et la détection des menaces.
Endpoint Detection and Response (« EDR »)	Plateforme de sécurité utilisant l'agent de point de terminaison propriétaire pour surveiller les appareils des utilisateurs finaux (ordinateurs de bureau, ordinateurs portables, tablettes et téléphones) afin de repérer les menaces que les logiciels antivirus ne peuvent pas détecter.
Extended Detection and Response (« XDR »)	Plateforme de détection et de réponse qui s'étend au-delà du point de terminaison traditionnel (Cloud, OT, réseau, etc.). La plateforme XDR utilise des intégrations ou des connecteurs pour ingérer des données natives, tierces ou orientées services, qui sont mises en corrélation afin d'obtenir du contexte pour la surveillance de la sécurité.
Réponse aux incidents	Actions de réponse prises pour limiter un incident de sécurité identifié.
Intégration	Appels API (Application Programming Interface) ou d'autres scripts logiciels permettant de mener à bien les Services convenus pour la technologie connectée.
Investigation	Emplacement central utilisé pour collecter des preuves, analyses et recommandations relatives à une menace susceptible de cibler un actif de l'environnement IT du Client.
Application Managed Detection and Response (« MDR »)	Application de sécurité prise en charge par l'offre Dell MDR. Pour plus de détails techniques, voir la <a href="#">fiche technique</a> .
Incident de sécurité	Situation dans laquelle une compromission ou une suspicion de compromission s'est produite, impliquant le Client.

Règles de sécurité	Règles de la plateforme XDR qui appliquent les paramètres de prévention et de détection au sein de l'environnement du client.
Configuration de la sécurité	Service de 40 heures par trimestre, inclus dans MDR, qui fournit aux clients des actions de réponse liées aux investigations ou aux alertes.
Activation et préparation du client	Conseils sur les principaux composants nécessaires pour activer les Services. La phase Activation et préparation du client est conçue pour s'assurer que l'environnement IT du Client répond aux exigences de configuration minimale pour fournir une surveillance 24 h/24, 7 j/7.
Menace	Toute activité identifiée par l'application MDR qui pourrait causer des dommages à un actif de l'environnement IT du Client.
Recherche des menaces	Processus cyclique dans lequel des logiciels et des humains recherchent les menaces précédemment non identifiées au sein d'un environnement IT.
Réponse aux menaces	Réponse au sein de la plateforme, disponible sur l'application XDR, telle que l'isolement d'un hôte ou le blocage d'un fichier (action de type « confinement »).

## Responsabilités générales du Client

**Autorisation d'accès.** Le Client atteste 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 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 promptement et suffisamment dans le cadre de 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 ;
- DE LA PERTE OU DE L'ALTÉRATION DE DONNÉES, PROGRAMMES OU LOGICIELS ;
- DE LA PERTE OU DE L'ENDOMMAGEMENT DE SUPPORTS AMOVIBLES ;
- DE L'INCAPACITÉ À UTILISER UN SYSTÈME OU RÉSEAU ; ET/OU
- DE TOUT ACTE OU DE 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 » 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 ni stocker de Données exclues, ni pour être utilisé avec elles. 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 en vigueur sur les heures de travail hebdomadaires, les Services d'activation et de préparation du client sont assurés pendant les heures de bureau habituelles de Dell Technologies Services, du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00, heure locale du Client, sauf mention contraire ci-dessous.

<b>Pays</b>	<b>Heures de bureau normales de Dell Technologies Services</b>
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, Panamá, 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 8h00 à 18h00
Hong Kong	Du lundi au vendredi de 09h00 à 17h30

Les Services d'activation et de préparation du client ne seront pas assurés pendant les jours fériés locaux, ni en dehors des heures normales de bureau, 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'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 qui correspond 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	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Canada	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (anglais) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (français canadien)	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (anglais) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (français canadien)
Amérique latine et Caraïbes	Conditions générales de vente locales en ligne sur le site Web spécifique du pays sur <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> ou <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*	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 tout malentendu, les conditions de paiement ou autres clauses contractuelles qui, par leur nature, ne s'appliquent directement qu'entre un acheteur et un revendeur, ne s'appliquent pas à vous et seront celles convenues entre votre revendeur et vous-même.
Asie-Pacifique et Japon	Site Web local <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> spécifique du pays ou <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*	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 tout malentendu, les conditions de paiement ou autres clauses contractuelles qui, par leur nature, ne s'appliquent directement qu'entre un acheteur et un revendeur, ne s'appliquent pas à vous et seront celles convenues entre votre revendeur et vous-même.

Asie-Pacifique : Hong Kong	<a href="https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellqrmwebpage/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_dellqrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&amp;l=zh&amp;s=corp&amp;cs=hkcorp1</a>	<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 tout malentendu, les conditions de paiement ou autres clauses contractuelles qui, par leur nature, ne s'appliquent directement qu'entre un acheteur et un revendeur, ne s'appliquent pas à vous et seront celles convenues entre votre revendeur et vous-même.</p>
Europe, Moyen-Orient et Afrique	<p>Site Web local <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> spécifique du pays ou <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a>.*</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 : <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 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 tout malentendu, les conditions de paiement ou autres clauses contractuelles qui, par leur nature, ne s'appliquent directement qu'entre un acheteur et un revendeur, ne s'appliquent pas à vous et seront celles convenues entre votre revendeur et vous-même.</p>

\* Les clients peuvent accéder à leur site Web local [Dell.com](http://Dell.com) en accédant simplement à [Dell.com](http://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](http://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](http://Dell.com/servicedescriptions/global).

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 conditions qui prévalent seront interprétées aussi étroitement que possible pour résoudre le différend tout en préservant autant que possible les conditions ne faisant pas l'objet d'un différend, y compris en préservant les dispositions ne faisant pas l'objet d'un différend qui sont contenues dans le même paragraphe, la même section ou 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](http://Dell.com) ou [DellEMC.com](http://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 propre compte, pour un tiers ou pour ses filiales directes et indirectes (« Dell »), collecte, utilise et partage 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 recueillir automatiquement des informations comportementales et d'utilisation sur la façon dont vous utilisez les Solutions Dell, y accédez ou interagissez avec elles. Ces informations ne révèlent pas nécessairement et directement votre identité, mais elles peuvent contenir des identifiants uniques et d'autres informations sur l'appareil spécifique que vous utilisez, telles que l'étiquette de service, le modèle de 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 du Service Dell, 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.

Afin de prendre en charge ces activités, vous acceptez d'accorder à Dell une licence limitée et non exclusive pour utiliser vos données pour exécuter le Service. Vous acceptez également d'octroyer à Dell une licence limitée, non exclusive, perpétuelle, mondiale et irrévocable pour utiliser et traiter les données liées aux événements de sécurité pendant et après la Période de validité du Service afin de développer, d'optimiser et/ou d'améliorer le Service et les solutions Dell que nous proposons et fournissons à nos clients. La société Dell n'est pas tenue de renvoyer ou de supprimer des données liées à des événements de sécurité lors de la cessation de contrat du Service pour quelque motif que ce soit.

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

Les types de technologie utilisés par Dell peuvent changer au fil du temps selon l'évolution de la technologie. 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 hors de votre pays, par exemple, vers les États-Unis, l'UE, le Japon, y compris vers des sites d'hébergement tiers. Nous prenons toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données que nous transférons.

**Conservation 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](mailto:privacy@dell.com) ou consulter notre déclaration de confidentialité complète en ligne sur <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/policies-privacy-country-specific-privacy-policy>

## Conditions supplémentaires

1. **Période de validité.** 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. Informations supplémentaires importantes

- A. **Replanification.** Une fois le présent Service planifié, toute modification du calendrier doit avoir lieu au moins huit (8) jours calendaires avant la date prévue. 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 huit (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 vis-à-vis de 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. **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'agent du support technique 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 et 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 proposé 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.

© 2024 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.