



## Description du Service

---

### Vulnerability Management Service

#### Introduction

Dell Technologies Services a le plaisir d'assurer le service Vulnerability Management Service (le ou les « 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 est conçu pour fournir au Client Vulnerability Management. 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
Vulnerability Management	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégration</li> <li>• Analyse des failles de sécurité</li> <li>• Création de rapports mensuels et hiérarchisation</li> <li>• Création de rapports trimestriels et révisions</li> <li>• Abonnement annuel (avec option de facturation mensuelle)</li> </ul>

**Heures d'ouverture** L'équipe virtuelle Vulnerability Management de Dell Technologies Services assure un service client pendant les heures de bureau normales de Dell Technologies Services selon les sites appropriés.

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

---

Tableau 2

Composant clé	Éléments
Intégration	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réunion de lancement du Service (réunion de lancement)</li> <li>• Check-list de préengagement remplie par le Client</li> <li>• Vérification de l'environnement IT du Client</li> <li>• Activation de l'application Vulnerability Management</li> <li>• Assistance au déploiement du capteur</li> </ul>
Analyse des failles de sécurité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse mensuelle des failles de sécurité</li> <li>• Analyses ad hoc initiées par Dell Technologies Services</li> </ul>
Création de rapports et hiérarchisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Création de rapports mensuels et hiérarchisation</li> <li>• Création de rapports trimestriels et révisions</li> </ul>
Facturation de l'abonnement en option (recommandé)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cycle de facturation mensuel (alternative au paiement standard complet au moment de l'achat)</li> </ul>

## 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 de l'environnement IT du Client, des contrôles de sécurité et de tout autre élément pertinent ;
- Fournir des conseils sur les fonctionnalités d'analyse des failles de sécurité actuelles dans l'application Vulnerability Management et la façon dont ils peuvent être appliqués au Client ; et
- Fournir des conseils sur les intégrations de Vulnerability Management avec des logiciels 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 préengagement avant la vérification de l'environnement IT. La check-list de préengagement 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 par Dell Technologies Services dans le but de collecter des données sur l'environnement IT existant du Client dans lequel le logiciel sera implémenté.

### Activation de l'application Vulnerability Management

- Établir un locataire désigné de l'application Vulnerability Management par le Client pour lancer le Service.
- Dell Technologies Services guidera le Client dans la création de comptes administrateur initiaux pour l'application Vulnerability Management et montrera au Client comment créer des utilisateurs supplémentaires à l'inscription initiale pour qu'ils accèdent à l'application Vulnerability Management.
- Fournir au Client des conseils sur la configuration, l'installation, l'emballage et le déploiement appropriés des capteurs, afin de répondre aux besoins du Client.

Assistance au déploiement des capteurs Dell Technologies Services informera le Client tout au long du déploiement des capteurs de points de terminaison et des machines virtuelles, ainsi que de tout dépannage au cours du processus d'installation. Une assistance raisonnable pour l'obtention d'un package de déploiement adapté et les mesures correctives pour les problèmes liés aux erreurs de déploiement dans la console ou les journaux de l'application Vulnerability Management seront également fournies.

## **Analyse des failles de sécurité**

### Analyse

Dell Technologies Services analysera l'environnement du Client tous les mois. Les résultats de l'analyse sont évalués et hiérarchisés. Une liste des priorités est alors établie. Dell Technologies Services contactera le Client par e-mail ou via les intégrations prises en charge pour l'informer de la disponibilité d'un nouveau rapport à consulter pour prendre les mesures adéquates.

L'environnement informatique du Client sera analysé à l'aide de capteurs. L'application Vulnerability Management recherchera les failles de sécurité dans les systèmes d'exploitation, les logiciels de serveur, les périphériques réseau et les logiciels tiers du Client.

Analyses ad hoc initiées par Dell Dans certains cas, une faille de sécurité récemment découverte (y compris de type Zero day) peut mériter une analyse en dehors de la cadence normale des analyses (« analyses ad hoc »). Ces analyses ad hoc seront exécutées en fonction de l'évaluation de l'environnement du Client par Dell Technologies Service et seront lancées par Dell Technologies Services. L'approbation préalable du Client sera demandée avant de lancer ces analyses ad hoc.

## **Création de rapports et hiérarchisation**

### Création de rapports mensuels et hiérarchisation

Dell Technologies Services fournira des rapports mensuels (et ad hoc, le cas échéant) et la hiérarchisation des failles de sécurité à corriger par le Client en fonction des résultats de l'analyse. Les clients auront accès à l'instance Vulnerability Management pour consulter cette hiérarchisation

### Création de rapports trimestriels et révisions

Dell Technologies Services fournira au Client une visibilité sur sa position en matière de Vulnerability Management et sa hiérarchisation. Dell Technologies Services et le Client examineront les tendances en matière de failles de sécurité et les activités notables observées au sein de l'environnement informatique du Client via l'application Vulnerability Management. Ils discuteront des recommandations sur les priorités en matière de failles de sécurité.

## Facturation de l'abonnement

Le Service permet une facturation mensuelle de l'abonnement (en option), qui sera indiquée sur le Bon de commande d'origine du Client par la mention « Abonnement », si le Client y a souscrit. Si le Client ne choisit pas de recevoir de facturation mensuelle de l'abonnement, les conditions de facturation standard s'appliqueront. Les conditions suivantes s'appliquent à la facturation des abonnements :

- Le Bon de commande original indiquera la durée du service et le nombre de points de terminaison concernés par la licence. La durée initiale du service sera au minimum de douze (12) mois. 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 managés en soumettant une commande pour avoir des points de terminaison supplémentaires. Ces points de terminaison supplémentaires seront associés aux points de terminaison managés que possède actuellement le Client pour devenir le nouveau « Nombre total de points de terminaison ».
- Le Client sera facturé tous les mois, pour le Nombre total de points de terminaison managés à la fin du mois calendaire.
- En aucun cas, le Client ne peut réduire le nombre de points de terminaison managés 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 l'utilisation du Service sur les points de terminaison sera mis à la disposition du Client
- Il est demandé au Client de donner à Dell Technologies Services un préavis écrit de soixante (60) jours avant la fin de la Période de validité du renouvellement automatique du Client.
- La facturation commence à partir du moment de la commande et non à partir du début du service

## 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.

## Rétention des données et limites d'utilisation

Les données collectées par l'application Vulnerability Management seront conservées pendant un maximum de quinze (15) mois, après quoi ces données seront supprimées. Toutes les données Client collectées seront définitivement supprimées trente (30) jours après la fin du Service.

## Emplacements de stockage des données

Le Service est optimisé par une application Vulnerability Management et utilise des datacenters et des services de fournisseurs de Cloud pour proposer l'application Vulnerability Management aux clients. Dell Technologies Services sélectionnera l'emplacement de stockage des données du Client en fonction des données saisies par ce dernier lors de l'intégration. Les centres de stockage de données sont situés dans les pays suivants :

- États-Unis
- Canada

- Brésil
- Royaume-Uni
- Allemagne
- Australie
- Inde
- Japon
- Singapour

Les clients ne sont autorisés qu'à un seul emplacement de stockage de données pour leur application Vulnerability Management. Les emplacements de stockage des données resteront les mêmes pendant la Période de validité du Service, ainsi que toutes les extensions.

## 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 correction des failles de sécurité qui ont été découvertes dans l'environnement informatique du Client.
- 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 :

- Fournir au technicien Dell Technologies Services l'accès à tous les environnements requis pendant la Période de validité du Service.
- Fournir à Dell Technologies Services tout le support requis pour l'analyse avec informations d'identification. Le Client gèrera les informations d'identification nécessaires à l'analyse authentifiée et assistera Dell Technologies Services dans les activités de résolution liées à l'analyse, le cas échéant.
- Suivre les pratiques d'excellence recommandées pour gérer les informations d'identification.
- Être présent ou affecter un représentant désigné par le Client, qui sera présent et disponible pour toutes les sessions de planification et de vérification.
- Participer à la prestation du Service. Le Client comprend que sans sa participation appropriée (notamment pour la définition des objectifs), le technicien Dell Technologies Services ne pourra pas répondre efficacement aux besoins du Client ni assurer la prestation du Service.
- Collaborer avec les analystes Dell Technologies Services et suivre leurs instructions.
- Remplir, vérifier et accepter les check-lists et les plans de test préengagement.
- S'assurer que l'environnement IT du Client dispose d'un capteur de point de terminaison pris en charge, installé sur un hôte disposant d'une licence pour le Service.
- Activer un « état stable » du Service tel que défini dans le Tableau 5, ci-dessous.
- Obtenir la prise en charge des capteurs de point de terminaison tiers auprès du fournisseur tiers ou des autres sources autorisées. Dell Technologies Services n'assure pas la prise en charge des capteurs de point de terminaison tiers.
- Garantir la disponibilité suffisante de la bande passante, de la connectivité et de l'accès réseau pour exécuter le Service.
- Fournir un accès approprié à Dell Technologies Services pour les intégrations requises par l'application Vulnerability Management.
- Gérer les informations d'identification et les autorisations pour les intégrations avec l'application Vulnerability Management.
- S'assurer que la liste des contacts autorisés par le Client reste à jour, y compris les autorisations et les informations associées.
- Fournir rapidement des informations et une assistance (par exemple, fichiers, journaux, contexte de l'environnement IT) pour toute analyse supplémentaire
- Identifier et authentifier tous les utilisateurs autorisés par le Client à utiliser le Service.
- Contrôler les accès non autorisés par les utilisateurs et maintenir la confidentialité des noms d'utilisateur, mots de passe et informations de compte.
- Surveiller et assumer la responsabilité des activités des utilisateurs autorisés et alerter immédiatement Dell Technologies Services en cas d'usage non autorisé du Service.
- Utiliser l'authentification à deux facteurs, le cas échéant, pour accéder au Service.
- Accepter toutes les mises à jour et mises à niveau nécessaires du capteur pour assurer le bon fonctionnement et la sécurité du Service.
- Obtenir tout consentement nécessaire des parties tierces pour le compte de Dell Technologies Services dans le cadre de l'exécution du Service.
- Fournir des informations pertinentes et correctes sur l'architecture et les exigences techniques du site.

## Glossaire

Tableau 5

Terme	Description
Analyse des failles de sécurité	Analyse de l'environnement et des systèmes informatiques du Client pour détecter les failles de sécurité, avec ou sans l'aide d'un agent. Toutes les analyses seront lancées par Dell Technologies Services
Capteur	Application installée sur un point de terminaison ou sur un réseau et utilisée pour collecter et envoyer à l'application Vulnerability Management des informations sur les activités et les détails du système d'exploitation du point de terminaison, pour la détection des failles de sécurité.
Intégration	Appels d'API (Application Programming Interface, interface de programme d'application) ou autres logiciels permettant de fournir les Services convenus pour la technologie connectée.
Faible de sécurité	Les failles de sécurité sont des failles dans l'environnement et les systèmes informatiques d'un client qui ont été détectées par l'application Vulnerability Management et ont besoin de correctifs
Application de correctifs	L'application de correctifs est un processus de réparation d'une faille de sécurité ou d'une faille identifiée après la publication d'une application ou d'un logiciel
Vulnerability Management	Analyse des failles de sécurité dans l'environnement et les systèmes informatiques du Client et hiérarchisation de ces failles pour le processus d'application des correctifs.
Confirmation de l'état stable ou de la compatibilité avec le service	Exigences du client pour passer à un état stable et être compatible avec service : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 40 % des licences achetées par zone réseau configurée sont visibles dans l'application Vulnerability Management sous la forme de points de terminaison découverts</li> <li>• Au moins 1 point de terminaison par zone réseau définie par le Client est accessible.</li> <li>• Les informations d'identification pour les analyses authentifiées sont validées</li> <li>• Une analyse complète du réseau s'est terminée avec succès sans affecter les opérations du Client.</li> </ul>

## 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	<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 <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> spécifique au pays ou sur <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> *	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 <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> spécifique au pays ou <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> *	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	<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 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 <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> spécifique au 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 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](http://Dell.com) en accédant simplement à [Dell.com](http://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](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).

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](mailto: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.