

# Description de Service

---

## Product Success Accelerator Service for Backup

Dell Technologies Services (« DT Services ») a le plaisir de vous proposer le présent service conformément à la présente description de service. Votre devis, 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 que vous avez achetés. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre ou vos contrats de service, contactez le support technique de Dell Technologies ou votre agent commercial.

### Table des matières

Table des matières .....	- 1 -
Présentation des services .....	- 1 -
Structure de l'offre .....	- 3 -
Portée du projet .....	- 5 -
Gestion de projet .....	- 9 -
RACI .....	- 9 -
Livrables .....	- 11 -
Modifications de la portée des Services .....	- 11 -
Exclusions en matière de portée des Services .....	- 11 -
Responsabilités du Client .....	- 12 -
Calendrier du Service .....	- 15 -
Conditions générales de DT Services .....	- 16 -

### Présentation des services

Le service *Product Success Accelerator Service for Backup (PSX for Backup)* (le « Service ») fait partie de la gamme de services basés sur les résultats Product Success Accelerator (PSX). PSX est une offre de service dotée de trois (3) niveaux de service (Ready, Optimize, Assist) qui propose différents niveaux de déploiement, de conseils et d'assistance, ainsi qu'une valeur ajoutée en fonction des besoins et des exigences spécifiques du Client.

*PSX for Backup* est conçu pour se concentrer sur le produit de marque Dell, PowerProtect Data Manager (PPDM) et PowerProtect Data Domain (DD), en mettant l'accent sur les cas d'utilisation client pour la protection des données et pour rationaliser l'expérience de commande. L'objectif est de fournir une offre de services directe pour apporter un résultat offrant une valeur exceptionnelle au Client.

Le service *PSX for Backup* fournit des services permettant d'implémenter une solution de sauvegarde complète, de l'optimiser et de fournir une assistance sur cette solution. Le Service combine les compétences, les activités et les livrables nécessaires à l'installation, à la configuration et à l'exploitation d'une protection de sauvegarde PPDM vers DD, gérée/assistée par le Client.

En outre, le Service confirme les besoins métier et les ressources de données nécessitant une protection, déploie et teste la solution, et fournit la documentation du manuel d'exécution.

Enfin, les niveaux Optimize et Assist de *PSX for Backup* apportent aux Clients l'expertise de Dell en matière d'optimisation continue et d'assistance à l'utilisation, en fonction du niveau PSX acheté.

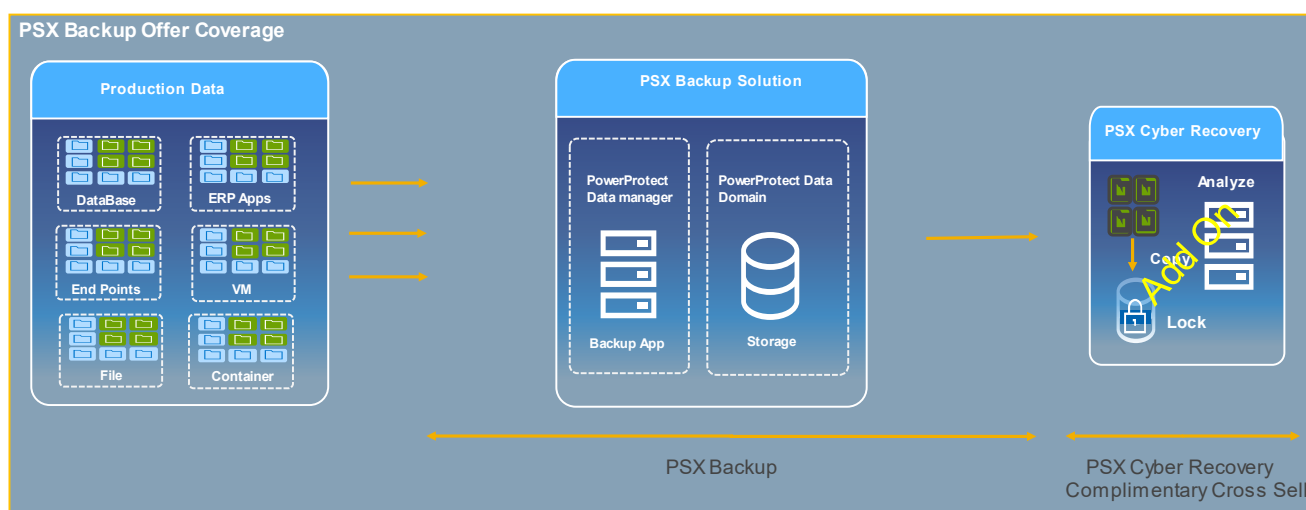
Les programmes de formation sur mesure pour chaque niveau PSX for Backup sont également une fonctionnalité du Service pour s'assurer que le développement des compétences du Client atteint les niveaux requis pour la solution.

La Figure 1 présente la façon dont la solution comprend la protection, la redondance et la récupération :

- La protection fait référence à des sauvegardes des données complètes, comme indiqué par les politiques de sauvegarde définies par le Client.
- La redondance fait référence à la sécurisation d'une copie des données du Client hors site, dans un autre site physique ou Cloud.
- La récupération désigne la possibilité d'identifier et de récupérer les données requises avec un minimum d'efforts ou en minimisant la crainte que les données ne soient complètement perdues, en fonction du type d'événement rencontré.

## Backup PSX | Solution Overview

Protection, Redundancy and Retrievability



Internal Use- Confidential

1 © Copyright 2020 Dell Inc.

DELLTechnologies

Figure 1 – Backup PSX | Présentation de solution

Ce tableau présente les fonctionnalités de chaque niveau de service :

Choisir le niveau d'assistance :	Ready	Optimize	Assist
Formation	✓	✓	✓
Planification	✓	✓	✓
Déploiement	✓	✓	✓
Activation	✓	✓	✓
Optimisation continue :		✓	✓
Opérations quotidiennes 8x5			✓

Le service *PSX for Backup* comprend les livrables suivants :

	Ready	Optimize	Assist
Formations adaptées à chaque niveau	✓	✓	✓
Plan de réussite client	✓	✓	✓
Documentation du manuel d'exécution	✓	✓	✓
Évaluation trimestrielle de la sauvegarde		✓	✓
Prise en charge du test de restauration trimestrielle		✓	✓
Assistance opérationnelle continue (8x5)			✓

## Structure de l'offre

Le service assure l'installation matérielle sur site et combine des compétences et des ressources de services DT spécifiques fournies à distance pour le déploiement, le conseil et les opérations.

Le Service se compose d'activités permettant de finaliser la conception de sauvegarde technique. Par la suite, le Service déploie une solution DD et PPDM intégrée, développe un manuel d'exécution qui décrit les procédures de protection des données, et effectue un test de sauvegarde/restauration. En outre, en fonction du niveau PSX, le Service consiste à valider la réplication DD, ainsi qu'à fournir des évaluations périodiques de la sauvegarde PPDM et une assistance/expertise opérationnelle et administrative.

Ce Service est fourni par des équipes de prestation à distance DT Services qualifiées et expérimentées, ainsi que par une équipe sur site pour l'installation du matériel uniquement.

*PSX for Backup* ne repose pas sur la taille de l'appliance de protection des données. Tous les niveaux PSX sont conçus pour traiter plusieurs appliances de différentes tailles et capacités, sans impact significatif sur le champ d'application du Service, les livrables et les résultats.

Les appliances planifiées pour lesquelles *PSX for Backup* proposera un déploiement sont les suivantes :

- PowerProtect DD6xxx
- PowerProtect DD9xxx

*PSX for Backup* traitera les Services pour une solution de base composée à la fois de matériel et de logiciels. L'objectif est de standardiser les Services et de garantir leur cohérence et leur prévisibilité par rapport aux configurations de base de la solution, quelle que soit la capacité matérielle.

*PSX for Backup* est une approche de service proposée à trois niveaux. Le tableau ci-dessous décrit plus en détail les activités et tâches attendues selon les résultats par niveau.

Le tableau suivant décrit les composants de Service spécifiques inclus dans chaque niveau de Service PSX, ainsi que les tâches et livrables associés :

Ready	Optimize	Assist
Installation, configuration, tests et validation de PPDM et Data Domain		
Product Success Accelerator for Backup - Ready Deployment	Product Success Accelerator for Backup - Optimize Deployment	Product Success Accelerator for Backup - Assist Deployment

Ready	Optimize	Assist
Data Domain with PPDM Design and Runbook Development		
Product Success Accelerator for Backup - Ready Enablement	Product Success Accelerator for Backup - Optimize Enablement	Product Success Accelerator for Backup - Assist Enablement
Installation d'étagères supplémentaires (facultatif selon les besoins)		
Product Success Accelerator for Shelf Installation Deployment for DSXX		
Product Success Accelerator for Shelf Installation Deployment for ESXX		
Activités de révision trimestrielle		
S/O	Product Success Accelerator for Backup - Optimize Service, 1 an	Product Success Accelerator for Backup - Assist Service, 1 an
Activités d'opérations et d'administration en cours		
S/O	S/O	Product Success Accelerator for Backup - Assist Service, 1 an

Le service *PSX for Backup* comprend un ensemble de formations adaptées à chaque niveau de Service. Les offres groupées de formation sont un groupe de cours sélectionné pour favoriser le développement et la réussite des compétences, tel que défini pour le niveau acheté. Les formations incluses sont des formations à la demande.

Vous trouverez des informations supplémentaires sur toutes les formations incluses et recommandées sur <https://www.dell.com/en-us/dt/services/education-services.htm>

Vous trouverez ci-dessous une liste de tous les cours de formation inclus dans les niveaux de Service Ready, Optimize et Assist de PSX for Backup. Des formations supplémentaires peuvent être achetées en fonction des besoins.

FORMATIONS	READY	OPTIMIZE	ASSIST
Concepts et fonctionnalités de PowerProtect DD	Inclus	Inclus	Inclus
Implémentation de PowerProtect DD avec logiciel applicatif	Inclus	Inclus	Recommandations
Administration du système PowerProtect DD	Inclus	Inclus	Recommandations
Exercices pratiques d'administration système PowerProtect DD	Inclus	Recommandations	Recommandations
Conception des solutions PowerProtect DD	Inclus	Recommandations	Recommandations
Implémentation de PowerProtect DD Cloud Enablement	Inclus	Recommandations	Recommandations
Implémentation de PowerProtect DD Virtual Edition	Inclus	Recommandations	Inclus
Implémentation et administration de DD Cloud Tier	Inclus	Inclus	Recommandations
Concepts de PowerProtect Data Manager	Inclus	Inclus	Recommandations
Fonctionnalités de PowerProtect Data Manager	Inclus	Inclus	Recommandations
Implémentation de PowerProtect Data Manager	Inclus	Inclus	Recommandations
Exercices pratiques d'implémentation de PowerProtect Data Manager	Inclus	Recommandations	Recommandations
Administration de PowerProtect Data Manager	Inclus	Inclus	Recommandations

FORMATIONS	READY	OPTIMIZE	ASSIST
Intégration de Kubernetes avec PowerProtect Data Manager	Inclus	Inclus	Recommandations
Intégration de Microsoft Exchange avec PowerProtect Data Manager	Inclus	Inclus	Recommandations
Intégration de Microsoft SQL avec PowerProtect Data Manager	Inclus	Inclus	Recommandations
Exercices pratiques d'intégration de Microsoft SQL avec PowerProtect Data Manager	Inclus	Recommandations	Recommandations
Intégration d'Oracle avec PowerProtect Data Manager	Inclus	Inclus	Recommandations
Exercice pratique d'intégration d'Oracle avec PowerProtect Data Manager	Inclus	Recommandations	Recommandations
Intégration de SAP HANA avec PowerProtect Data Manager	Inclus	Inclus	Recommandations
Exercice pratique d'intégration de SAP HANA avec PowerProtect Data Manager	Inclus	Recommandations	Recommandations
Dépannage de PowerProtect Data Manager	Inclus	Inclus	Recommandations
Mise à niveau de PowerProtect Data Manager	Inclus	Inclus	Recommandations
Intégration de VM PowerProtect Data Manager	Inclus	Inclus	Recommandations
Exercice pratique sur l'intégration de VM avec PowerProtect Data Manager	Inclus	Recommandations	Recommandations
Conception des solutions PowerProtect Data Manager	Inclus	Inclus	Recommandations
Concepts de PowerProtect Cloud Snapshot Manager	Inclus	Inclus	Inclus
Concepts de Smart Scale pour les appliances PowerProtect	Inclus	Inclus	Inclus
Éléments de conception des solutions de protection des données	Inclus	Inclus	Inclus
Concepts de vProtect	Inclus	Inclus	Inclus
Heures de formateur (mentoring suite à la formation, par heure)	Recommandé pour l'expertise à la demande		

**Remarque :** La durée de validité d'utilisation des cours qui composent l'offre groupée est de douze (12) mois à compter de la date d'achat de l'offre groupée par le Client. Sauf disposition contraire de la loi applicable, tous les cours de formation achetés dans le cadre de l'offre groupée doivent être programmés et dispensés avant l'expiration de la période de 12 mois applicable à compter de la date d'achat des Services indiquée sur le Bon de commande.

## Portée du projet

Les membres du personnel DT Services ou des agents agréés (« Personnel DT Services ») travaillent en étroite collaboration avec les équipes du Client pour exécuter les composants du Service ci-dessous, à condition que le Client respecte les « Responsabilités du Client » indiquées dans ce document.

Au cours de cette partie du Service, DT Services effectuera les opérations suivantes, en fonction du niveau PSX approprié :

Nombre maximal de services	Ready	Optimize	Assist
Nombre d'ateliers virtuels comprenant chacun des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atelier sur la stratégie</li> <li>• Atelier technique</li> <li>• Atelier opérationnel</li> </ul>		1	
Nombre de manuels d'exécution <sup>7</sup>		1	
Nombre de restaurations de test de manuel d'exécution à effectuer dans un délai de 1 jour <sup>8</sup> .		2	
Nombre de plans de réussite PSX		1	
Nombre d'appiances PowerProtect Data Domain pour le déploiement <sup>1</sup>		1	
Nombre de serveurs PowerProtect Data Manager pour le déploiement		1	
Nombre de serveurs vCenter pour la collecte d'inventaire PP DM		1	
Nombre de structures MTrees Data Domain à configurer		5	
Nombre de partages CIFS agrégés, de points de montage NFS et d'appareils DD Boost à configurer		10	
Nombre d'hôtes vProxy <sup>4</sup> à configurer		10	
Nombre de politiques de protection PPDM (sauvegarde) à configurer		20	
L'un des composants suivants :			
Nombre d'hôtes de base de données <sup>2</sup> \bases de données		6\30 <sup>5</sup>	
Appareils NAS\Jeux de sauvegardes NAS		4\30 <sup>5</sup>	
Nombre de bibliothèques de bandes virtuelles (VTL) avec un maximum de 10 disques chacune		20	
Nombre de machines virtuelles <sup>3</sup>		2 500	
Nombre d'évaluations trimestrielles de la sauvegarde <sup>6</sup>		4	
<p><sup>1</sup> N'inclut pas les clusters Data Domain</p> <p><sup>2</sup> Les sauvegardes App Direct peuvent être configurées à l'aide de PPDM ou de l'application hôte de base de données native</p> <p><sup>3</sup> Sauvegardes au niveau image ou snapshot et machines virtuelles avec des systèmes d'exploitation pris en charge qui ne sont PAS des serveurs d'applications de base de données.</p> <p><sup>4</sup> vProxy est désormais appelé VM Direct Engine et inclut le proxy NAS</p> <p><sup>5</sup> Le nombre maximal de bases de données ou de partages NAS est de 30</p> <p><sup>6</sup> Non proposé avec le niveau Ready</p> <p><sup>7</sup> Lorsqu'une traduction depuis l'anglais est requise, elle n'est pas couverte dans le cadre du présent Service</p> <p><sup>8</sup> Le test de restauration sera effectué lorsque la capacité et la chronologie du projet le permettent. Sinon, un atelier sur table sera organisé à la place de cette formation.</p>			

Au cours de cette phase du Service :	Ready	Optimize	Assist
<p>Dans un engagement Enablement d'une semaine :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organise une réunion de lancement pour étudier le périmètre du projet, les attentes, les plans de communication et la disponibilité des ressources nécessaires ;</li> <li>• organise un atelier Enablement sur la sauvegarde composé d'un composant stratégique, technique et opérationnel qui comprend les éléments suivants liés à la configuration des applications de sauvegarde avec les appliances Data Domain : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Présentation de l'appliance Data Domain</li> <li>○ Connectivité</li> <li>○ Protocoles</li> <li>○ Configuration spécifique à l'application de sauvegarde</li> <li>○ Considérations relatives au Client de l'application de sauvegarde</li> </ul> </li> <li>• Configuration actuelle du Data Domain du client</li> <li>• Conseille le Client vis-à-vis des modifications de configuration pour les éléments suivants :</li> <li>• L'appliance Data Domain, si nécessaire. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le serveur d'applications de sauvegarde (PowerProtect Data Manager).</li> <li>○ Le réseau du client, si nécessaire.</li> <li>○ Le SAN du client, si nécessaire</li> <li>○ Recommandations relatives aux politiques de sauvegarde pour respecter les contrats de niveau de service du Client.</li> </ul> </li> <li>• Fournit un guide de configuration Data Domain tel que conçu mis à jour, détaillant la configuration des appliances Data Domain une fois l'atelier terminé ;</li> <li>• procède à l'examen final des rubriques abordées lors de l'atelier avec le Client pour clore l'engagement ;</li> </ul>	✓	✓	✓
rencontre le Client pour s'assurer que les exigences d'environnement et de déploiement opérationnel (matériel, logiciels et infrastructure) sont remplies et remet au Client la liste des mises à jour requises ou recommandées ;			
examine les recommandations émises lors des engagements de DT Services précédents afin de garantir la cohérence de la conception pour le déploiement ;	✓	✓	✓
Prend connaissance des besoins, des objectifs, des attentes et des paramètres de réussite métiers et IT associés à l'engagement.			
Analyse l'environnement pour vérifier qu'il respecte toutes les conditions matérielles et logicielles.			
<p>fournit les activités PowerProtect Data Domain (DD) suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• procède à la mise en rack et au stacking des appliances DD ;</li> <li>• connecte tous les câbles ;</li> <li>• configure le système PowerProtect DD ;</li> <li>• Vérification et configuration de la connectivité LAN.</li> <li>• aide le client à gérer la connectivité SAN ;</li> <li>• configure tous les logiciels DD sous licence, si nécessaire ;</li> <li>• configure des structures MTrees et des quotas, si nécessaire ;</li> <li>• Mises à niveau des systèmes d'exploitation PowerProtect DD, si nécessaire.</li> <li>• configure l'accès aux données CIFS/NFS/DD Boost ;</li> <li>• aide à l'intégration NAS dans le logiciel d'application de sauvegarde du Client ;</li> <li>• configure le système PowerProtect DD pour la VTL, si nécessaire ;</li> <li>• Configuration de l'administration système pour le support et les alertes automatiques.</li> <li>• vérifie que les fonctions de support automatique et les alertes PowerProtect DD envoient et soumettent les informations de l'ID de support au client ;</li> <li>• Mise à jour des informations et de la documentation des ressources PowerProtect DD et création de comptes de support client PowerProtect DD.</li> </ul>	✓	✓	✓

Au cours de cette phase du Service :	Ready	Optimize	Assist
<p>fournit les activités suivantes de PowerProtect Data Manager (PPDM) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>réalise la planification et la conception de la gestion de la protection des données à l'aide de Data Manager ;</li> <li>examine et valide les besoins clients et l'utilisation prévue par le client des fonctions de plate-forme de protection des données ;</li> <li>développe et documente la conception et les exigences d'un client, d'un Dataset, de groupes et d'une règle de rétention ;</li> <li>déploie et valide l'installation et la configuration de PowerProtect Data Manager ;</li> <li>Configuration de PowerProtect Data Manager et découverte des ressources Data Manager.</li> <li>Organisation et attribution des ressources PowerProtect Data Manager.</li> <li>crée des stratégies de protection PowerProtect Data Manager comportant des étapes, et les attribue aux clients et aux ressources ;</li> <li>configure la politique de protection et le contrat de niveau de service ;</li> <li>installe et configure le logiciel client d'application de protection des données et les agents de base de données ;</li> </ul>			
Exécute les tests indiqués dans le document de vérification du déploiement pour le Client.			
Finalise et délivre le Plan de déploiement.			
Finalise et délivre le document de vérification du déploiement.			
effectue un transfert de connaissances du déploiement ;			
<p>développe et fournit un modèle de manuel d'exécution de sauvegarde/ restauration :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Développez un modèle de runbook de restauration de données simple basé sur la technologie de sauvegarde du Client et les charges applicatives identifiées.</li> <li>Si le produit de sauvegarde du Client n'est PAS PowerProtect Data Manager (PPDM), le client sera responsable de la reconstruction de ce produit.</li> <li>valide le manuel d'exécution en testant un nombre limité de restaurations.</li> <li>Les manuels d'exécution sont fournis au format standard DT Services (tous les manuels d'exécution seront écrits en anglais).</li> </ul> <p>La division DT Services assure le transfert de connaissances au Client.</p>	✓	✓	✓
<p>élabore et fournit un plan de réussite PSX :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le plan de réussite PSX décrit les formations incluses dans PSX, les KPI de sauvegarde recommandés pour la surveillance, et les activités et tâches recommandées par le Client à effectuer périodiquement.</li> <li>Le plan de réussite sera rédigé en anglais.</li> <li>DT Services fournira un transfert de connaissances au Client pour passer en revue le plan de réussite PSX.</li> </ul>	✓	✓	✓
<p>Évaluation trimestrielle de la sauvegarde (non incluse dans le niveau Ready) :</p> <p>Réaliser une évaluation trimestrielle de la sauvegarde pour inclure des activités telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Validation de la taille de la sauvegarde, de l'utilisation de Data Domain et de la version.</li> <li>Examen des alertes et défaillances de Data Domain.</li> <li>Vérification du renforcement de Data Domain.</li> <li>Validation du fonctionnement de la réplication DD conformément aux pratiques d'excellence.</li> <li>Exécution d'un test de récupération pour la sauvegarde.</li> <li>Validation du runtime de la procédure de sauvegarde pour les exécutions passées et recommandation d'un démarrage anticipé ou retardé (si nécessaire).</li> <li>Validation du fait que les tâches de maintenance de DD sont exécutées dans les délais prévus.</li> <li>Validation de l'expiration des licences DD et PPDM.</li> </ul>		✓	✓



<p>Support pour l'utilisation (niveau Assist uniquement) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surveillance et opérations quotidiennes du serveur d'applications Data Domain and Backup (PPDM) :</li> <li>• Performances, capacité et alertes de Dell PowerProtect DD</li> <li>• Réplication et intégrité de Dell PowerProtect DD</li> <li>• Performances, capacité et alertes de PowerProtect DM</li> <li>• Performances, état et alertes des tâches de PowerProtect DM Backup</li> <li>• Procédure d'enquête sur toutes les alertes DD et PPDM associées.</li> <li>• Préparation et remontée des rapports au Client pour qu'il prenne les mesures appropriées.</li> <li>• Mise à jour Data Domain et PPDM pour garantir un fonctionnement cohérent : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ajout/modification/suppression des politiques de protection des données PowerProtect Data Manager.</li> <li>○ Ajout de structures MTrees DD pour prendre en charge les modifications apportées par le client.</li> <li>○ Examen et rapports sur la fonctionnalité de support des modifications matérielles et logicielles apportées par le client à l'infrastructure de protection des données PPDM et aux données protégées, y compris les correctifs.</li> <li>○ Validation et passage en revue de la solution/l'environnement avant l'extension matérielle/logicielle vers l'environnement.</li> <li>○ Surveillance de la capacité de l'infrastructure Data Domain et des performances des tâches de sauvegarde et de réplication.</li> <li>○ Compréhension des rapports des jeux de sauvegardes PPDM</li> </ul> </li> <li>• Transfert de connaissances au Client concernant les opérations PowerProtect Data Domain et Data Manager.</li> </ul>			✓
--	--	--	---

## Gestion de projet

Les activités suivantes prévues dans tous les Services portent sur le démarrage, la planification, l'exécution et la fermeture du projet, y compris la coordination des ressources de livraison et la communication avec les parties prenantes :

- gère les ressources DT Services allouées au projet ;
- collabore avec l'interlocuteur unique désigné par le Client pour coordonner les tâches du projet et les ressources chargées de les accomplir ;
- Agir comme point de contact unique pour toutes les communications et remontées liées au projet.
- Détermination du processus d'engagement et de la planification.
- élabore un Plan de projet général, avec les jalons critiques et les étapes clés ;
- conduit une réunion de lancement pour passer en revue le périmètre du projet, les attentes, les plans de communication et la disponibilité des ressources nécessaires ;
- organise régulièrement des réunions pour étudier le processus, les problèmes et les risques potentiels du projet ; La fréquence de ces réunions est définie conjointement par le Client et par DT Services.
- coordonne la clôture du projet.

## RACI

L'objectif de cette section est de coordonner et d'implémenter les activités et processus requis pour fournir ou recevoir le Service. DT Services est responsable de la gestion continue de la technologie utilisée pour fournir les PSX Services. Le Client est responsable des activités liées au contenu client, y compris l'identification des données stratégiques à protéger, la définition des politiques de réplication, la durée des politiques de rétention et la définition des opérations de restauration.

Légende : R : Réalisateur, I : Informé, C : Consulté, A : Autorité

Tâches/Fonctions	Client	DT Services	Commentaires	Niveau
Lancement du déploiement de services	C,I	R,A	Présentation du service Dell PSX par le client et présentation des activités et des résultats. Présentation du déploiement et de l'activation du Service. Définition des plans et des participants pour les ateliers techniques.	Ready, Optimize, Assist
Présentation de Data Domain Backup	C,I	R,A	Présentation/atelier de direction portant sur les concepts et les pratiques d'excellence de Data Domain and Backup dans le contexte du Service.	Ready, Optimize, Assist
Documentation des ateliers sur les données stratégiques pour la sauvegarde et la restauration.	C,I	R,A	Atelier/présentation sur les données stratégiques et ressources de Backup et Recovery couvrant les pratiques d'excellence sur les éléments à protéger.	Ready, Optimize, Assist
Considérations opérationnelles relatives à la sauvegarde et pratiques d'excellence pour les produits connexes.	C,I	R,A	Fournir des recommandations fonctionnelles basées sur les pratiques d'excellence pour l'intégration et les rôles fonctionnels de Data Domain and Backup. Passer en revue l'organisation du programme Backup et Recovery et les rôles fonctionnels existants relatifs à la mise en œuvre de PSX Backup.	Ready, Optimize, Assist
Sélection des données pour la sauvegarde	R,A	C,I	Identifier et préparer les données stratégiques et ressources critiques de reconstruction (par exemple, les éléments techniques prenant en charge, par exemple, le système d'exploitation, Active Directory, etc.) à protéger. Spécifier des politiques de rétention.	Ready, Optimize, Assist
Préparation de l'environnement de production	C,I	R,A	Vérifier la configuration et la préparation de PowerProtect Data Domain de production pour l'intégration de sauvegarde (serveur/application de sauvegarde et Data Domain).	Ready, Optimize, Assist
Préparation du site	R,A	C, I	Évaluer le niveau de préparation au sein du site, y compris l'accès physique au site, la sécurité des sites, l'audit et la conformité, le réseau central physique du datacenter, ainsi que la planification et l'exécution de la reprise de sauvegarde du datacenter.	Ready, Optimize, Assist
Modèle de manuel d'exécution de sauvegarde	C,I	R,A	Développer un manuel d'exécution sur la sauvegarde et la restauration des données sur une configuration prise en charge par PSX Backup.	Ready, Optimize, Assist
Déployer Data Domain	C,I	R,A	Installation physique sur site et configuration à distance de Data Domain, ainsi que des systèmes de surveillance et de gestion des accès à distance.	Ready, Optimize, Assist
Prise en charge des opérations Data Domain and Backup	R,A	I,C	Planifier les procédures de sauvegarde, surveiller la réussite et les échecs des tâches.	Ready, Optimize, Assist

## Livrables

DT Services fournira les livrables suivants dans le cadre des Services :

- Programme de déploiement
- Manuel d'exécution Data Domain and Backup (MS PowerPoint ou MS Word)
- Plan de test Data Domain and Backup (MS PowerPoint ou MS Word)
- Documents d'atelier (PDF)
- Plan de projet général (MS Project ou Excel)
- Rapport d'état du projet (MS Word ou Excel)
- Lancement du projet (PDF)
- Remplir le formulaire d'exécution du projet
- Plan de réussite
- Document d'évaluation trimestrielle (pour les niveaux appropriés)
- Rapport d'état hebdomadaire (niveau Assist uniquement)

## Modifications de la portée des Services

Toutes les modifications apportées aux services, au calendrier, aux tarifs ou à ce document doivent faire l'objet d'un accord écrit entre DT Services et le Client. En fonction de l'étendue de ces modifications, DT Services peut demander qu'un Cahier des charges distinct, détaillant les modifications proposées, leur incidence sur les frais et le calendrier ainsi que toute autre condition afférente, soit établi par les deux parties. En remplissant un formulaire de Demande de modification fourni par le chef de projet, chaque partie peut demander à ce qu'une modification soit apportée.

La partie réceptrice examinera la demande de modification proposée et (i) l'approuvera, (ii) acceptera d'étudier de façon plus approfondie la ou les modifications proposées, ou (iii) la refusera. Les modifications acceptées dans le cadre du processus de gestion du changement ne seront effectives que lorsqu'elles auront été conjointement validées par les deux parties.

## Exclusions en matière de portée des Services

DT Services est uniquement tenu d'exécuter les Services explicitement décrits dans ce document. Tous les autres services, tâches et activités sont considérés comme hors de la portée du projet.

Le Client laisse la version actualisée d'une application antivirus fonctionner en continu sur tous les systèmes auxquels DT Services peut accéder et analyse tous les livrables et les supports sur lesquels ils sont livrés. Le Client prendra des mesures raisonnables de sauvegarde des données et, en particulier, fournira un processus de sauvegarde quotidien et sauvegardera les données pertinentes avant que DT Services n'applique des mesures correctives, des mises à niveau ou d'autres tâches sur les systèmes de production du Client.

Les activités suivantes sont exclues de la portée de ce document :

- Prise en charge des produits tiers (tout en étant pris en charge par ISG PG). Ce programme se concentre uniquement sur les produits et composants Dell.
- Séparation ou isolation des données au sein de l'environnement de production vers des structures Data Domain MTrees.
- Restauration des données/applications dans l'environnement de production
- Activités en rapport avec l'environnement du datacenter client existant (désinstallation/installation, configuration/reconfiguration, connexion, dépannage, etc.).
- Personnalisations : Rédaction de scripts, codage, réglage ou optimisation des performances.
- Installation, configuration ou migration d'applications, de technologies Web, de base de données, de réseau virtualisé ou d'autres logiciels, à l'exception de ceux expressément décrits dans la portée du projet ci-dessus.

- Migrations ou déplacement des systèmes physiques vers des systèmes virtuels ou des systèmes virtuels vers des systèmes de calcul virtuels autres que ceux expressément décrits dans la portée du projet ci-dessus.
- Migrations de données ou d'applications vers/depuis des produits non pris en charge, des datacenters distants, vers des produits non Dell Technologies.
- Installation physique des composants de l'ordinateur, tels que les cartes mémoire, les périphériques de stockage interne et les cartes d'extension dans des produits non Dell Technologies.
- Installation ou configuration de produits non pris en charge. La prise en charge ou la non-prise en charge de tous les composants, qu'ils soient fournis par Dell ou par le Client, sera validée pendant la phase de planification de la solution. Remarque : Dans certains cas, la société Dell peut être amenée à proposer une orientation pour l'installation et la configuration de produits non pris en charge à réaliser par le Client.
- Routage de câbles (réseau, alimentation ou fibre) entre des racks ou à travers des murs, des plafonds, des sols, ou entre des salles.
- Mise en rack de boîtiers denses ou lourds de plus de 21 U dans un rack ou montage de boîtiers à une hauteur supérieure à l'emplacement 44 U, quel que soit le rack.
- Raccordement aux blocs d'alimentation à courant continu (« CC »). Un électricien qualifié doit effectuer toutes les connexions à l'alimentation en CC et de mise à la terre de sécurité.

**Remarque :** Le logiciel de sauvegarde tiers écrivant sur la source/la production Dell PowerProtect DD est limité aux éléments suivants : CommVault, NetBackup.

Le présent Document ne confère au Client aucune garantie autre que les garanties fournies en vertu de votre contrat-cadre de service ou Contrat, le cas échéant.

## Responsabilités du Client

**Autorité pour accorder l'accès.** Le Client reconnaît et garantit qu'il a obtenu les autorisations adéquates pour que lui-même et Dell EMC puissent accéder aux Produits pris en charge, aux données qu'ils contiennent et à tous leurs composants matériels et logiciels, dans le but d'assurer les présents Services. Si le Client ne dispose pas de ces autorisations, il lui incombe de les obtenir à ses propres frais avant de contacter Dell pour demander la prestation des Services souhaités. Fournir un accès aux SME, systèmes et réseaux du Client (y compris, et sans limitation, un accès aux réseaux et systèmes distants) nécessaires à l'exécution des Services pendant les heures normales de bureau de Dell Technologies (ou aux heures convenues par les deux parties).

**Coopération avec l'agent du support technique par téléphone et le technicien sur site.** Le Client s'engage à collaborer et à suivre les instructions données au téléphone par l'agent du support technique Dell ou sur site par les techniciens Dell. L'expérience démontre qu'une étroite collaboration au téléphone entre l'utilisateur et l'agent du support technique ou le technicien permet de rectifier la plupart des problèmes et erreurs du système.

**Préparation de l'équipement.** Le client est responsable du déplacement de l'équipement depuis la zone de réception de ses locaux jusqu'au site d'installation avant que DT Services n'assume la responsabilité du déballage et de l'installation de l'équipement.

**Obligations sur site.** Lorsque les Services nécessitent une intervention sur site, le Client doit fournir (sans coût pour Dell Technologies) un accès libre, sécurisé et suffisant à ses installations et aux Produits pris en charge, notamment un espace de travail suffisamment grand, l'électricité 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), si le système ne dispose pas de ces éléments. Lorsque les services nécessitent des activités d'installation du matériel client, le Client doit fournir les ressources et les outils appropriés (sans coût supplémentaire pour Dell Technologies) et faire intervenir DT Services pour des conseils d'experts requis lors de l'installation et du câblage des produits matériels.

**Mise à jour des logiciels et des versions de produits pris en charge.** Le Client doit assurer la maintenance des logiciels et des Produits pris en charge aux niveaux minimaux de mise à jour ou de configuration définis par Dell, comme indiqué sur les pages du site [dell.com/support](https://dell.com/support) concernant les produits pris en charge. Le Client doit également veiller à l'installation des pièces de rechange, des correctifs, des mises à jour logicielles ou de toute version ultérieure conformément aux instructions de Dell, de façon à ce que les Produits pris en charge demeurent éligibles au présent Service. Le Client doit obtenir et mettre à disposition, à ses propres frais, l'ensemble des licences et contrats de maintenance tiers nécessaires à DT Services pour réaliser le projet.

**Sauvegarde des données ; suppression des données confidentielles.** Le Client s'engage à sauvegarder l'ensemble des données, logiciels et programmes existant sur tous les systèmes concernés, avant et pendant la prestation du présent Service. Les Clients sont tenus 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. Il incombe en outre au Client de supprimer toutes les informations confidentielles, exclusives ou personnelles, et de retirer tous les supports amovibles (cartes SIM, CD ou cartes PC), indépendamment du fait qu'un technicien sur site fournisse son assistance ou non.

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

- DE VOS INFORMATIONS CONFIDENTIELLES, PROPRIÉTAIRES OU PERSONNELLES, QUELLES QU'ELLES SOIENT ;
- DES DONNÉES, PROGRAMMES OU LOGICIELS PERDUS OU CORROMPUS ;
- LA PERTE OU L'ENDOMMAGEMENT DE SUPPORTS AMOVIBLES ;
- LA CONSOMMATION DE DONNÉES OU LES APPELS VOCAUX FACTURÉS EN RAISON DU MANQUEMENT À RETIRER TOUTES LES CARTES SIM OU AUTRES SUPPORTS AMOVIBLES SITUÉS À L'INTÉRIEUR DES PRODUITS PRIS EN CHARGE RENVOYÉS À DELL ;
- LA PERTE D'UTILISATION D'UN SYSTÈME OU D'UN RÉSEAU ;
- TOUT ACTE OU OMISSION, Y COMPRIS DE NÉGLIGENCE, COMMIS PAR DELL OU PAR UN PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS.

Dell ne sera pas responsable de la restauration ou de la réinstallation de programmes ou de données, sauf si le Client est autorisé à restaurer les données, et uniquement sous la direction du Client.

DT Services ne pourra être tenu pour responsable des modifications de configuration de l'environnement iSCSI existant.

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

**Autres responsabilités du client.** Les responsabilités supplémentaires du Client sont les suivantes :

- Apporter sa coopération raisonnable et en temps opportun à DT Services dans le cadre de l'exécution des Services. Si le Client échoue à s'acquitter de l'une ou de plusieurs de ses responsabilités suivantes, DT Services sera libéré de toute planification, étape ou engagements financiers associés aux Services. Le Client accepte, par ailleurs, les responsabilités suivantes :
- Informer DT Services dans les meilleurs délais par écrit : a) de toute modification que le Client apporte à son environnement informatique qui pourrait avoir un impact sur la prestation des services de Dell Technologies Services ; ou b) des problèmes commerciaux, organisationnels, de sécurité et techniques qui pourraient avoir un impact sur les performances et la prestation des Services. Le processus de gestion des changements contrôlera tout changement apporté au Cahier des charges suite à la notification.
- Fournir à DT Services toutes les autorisations nécessaires pour assurer la prestation des Services.
- Développer ou fournir à Dell Technologies Services la documentation, les supports et l'assistance nécessaires.
- Le client assume l'entière responsabilité quant aux licences de logiciels requises. Sauf indication contraire par écrit de la part du Client, durant la procédure processus d'installation, DT Services « acceptera » pour le compte du Client tous les accords électroniques fournis avec les composants matériels et/ou logiciels installés, y compris, entre autres, les licences, conditions de vente et autres conditions générales. Le Client accepte que l'achat, l'octroi de licence et/ou l'utilisation des composants matériels ou logiciels installés par DT Services conformément aux termes de ce SOW soient soumis et régis par ces accords électroniques au même titre que si le Client avait lui-même accepté ces accords électroniques.

- Avant la mise en œuvre du présent Service, indiquer par écrit à DT Services son interlocuteur unique afin de garantir que toutes les tâches sont réalisables dans le délai spécifié (l'« Interlocuteur Client »). Toutes les communications liées aux Services seront adressées à l'Interlocuteur du client. L'interlocuteur du Client aura l'autorité nécessaire en vue d'agir pour le compte du Client concernant tous les aspects des Services, notamment le signalement de problèmes aux personnes adéquates au sein de l'entreprise du Client et la résolution des problèmes de besoins divergents. L'Interlocuteur du client veillera à ce que le personnel du Client soit présent aux réunions ainsi qu'aux présentations des produits livrables. L'interlocuteur du Client s'assurera que toutes les communications entre le Client et DT Services seront effectuées via le SPOC. Le Contact du client doit faire en sorte que les exigences, informations, données, décisions et approbations soient communiquées dans un délai d'un jour ouvrable suivant la demande, sauf accord entre les deux parties sur un temps de réponse différent.
- Fournir des contacts techniques qui disposent des connaissances professionnelles sur les composants informatiques à prendre en considération lors de la prestation des Services et sont habilités à prendre des décisions opérationnelles (« Contacts techniques »), et à assurer le support technique pour les équipes d'implémentation, tous les fournisseurs et des tiers, au besoin. DT Services peut demander que des réunions soient planifiées avec les Contacts techniques.
- Assurez-vous que les fenêtres de maintenance du système et les fenêtres de panne de Service appropriées sont disponibles pour DT Services, si nécessaire.
- Fournissez un accès administratif pratique à la sauvegarde de la protection des données de production, au système PowerProtect DD, à PowerProtect Data Manager et aux plateformes technologiques de production concernées pour les activités facultatives de révision et de correction du renforcement pour le personnel de DT Services.
- Fournir les exigences de dimensionnement et de capacité.
- Fournir une liste de structures MTrees source de PowerProtect Data Domain pour Backup avant la fin de la première semaine de l'engagement.
- Fournir les plans de reprise après sinistre existants, l'infrastructure et les plans et procédures de restauration des applications.
- Déterminer l'application concernée par le manuel d'exécution Data Domain and Backup à la fin de la première semaine
- Avant et pendant l'engagement, le Client doit :
  - Assumer toute la responsabilité pour les problèmes de connectivité, de performances et de configuration du réseau.
  - Fournir des espaces de réunion et de travail appropriés au même emplacement physique.
  - Fournir ou acheter PowerProtect DD.
- Fournir à DT Services la liste de tous le matériel fourni par le Client à utiliser lors de l'implémentation, pour s'assurer que l'équipement est conforme à la matrice de support et aux matrices de compatibilité applicables.
- Vérifier que tous les préparatifs requis sur site ont été réalisés pour les nouveaux composants système non Dell. Le Client doit également s'assurer, et ce avant la date de démarrage du projet, que ses installations, ou celles fournies par un tiers, sont aptes à recevoir et à prendre en charge les nouveaux produits commandés auprès de Dell Technologies. Ceci inclut notamment les éléments suivants : climatisation, alimentation électrique, encombrement, sécurité, etc.
- Assurer la mise en œuvre (selon les besoins) de l'infrastructure et des composants de communication nécessaires.
- Prendre en charge les responsabilités concernant les problèmes de connectivité, de performances et de configuration du réseau.
- Identifier le niveau actuel des correctifs du système d'exploitation requis pour ce projet et installer les correctifs éventuellement recommandés avant le début de l'engagement.
- Assurer la gestion d'une plate-forme de système d'exploitation/matérielle correctement configurée pour prendre en charge les Services et préparer un serveur configuré de manière adéquate avant le démarrage des Services.

- Obtenir les licences et le support de maintenance associé régis par un contrat distinct pour tout produit Dell nécessaire avant le démarrage des Services.
- Autoriser DT Services à publier sur tous les sites sur lesquels les Services sont exécutés tout document nécessaire à la fourniture des Services en conformité avec la loi.
- Gérer l'ensemble des procédures internes de contrôle des changements et de la documentation, y compris la coordination avec les propriétaires des applications et les responsables opérationnels.

Le Client fournira la liste de tous les matériels procurés par le Client à utiliser lors de l'implémentation, pour permettre à l'équipe de projet DT Services de s'assurer que l'équipement est conforme à la matrice de support applicable et aux matrices de compatibilité.

## Calendrier du Service

Sauf disposition contraire conclue par écrit entre les deux parties, les Services doivent commencer dans les deux (2) semaines suivant la réception et l'approbation par DT Services du bon de commande du Client pour ce Service.

Le Client dispose de douze (12) mois à compter de la date d'émission de la facture DT Services pour utiliser les Services décrits dans le présent document (« **Période du Service** »). Les services expirent automatiquement le dernier jour de la période du service, sauf disposition contraire convenue avec DT Services. En aucun cas, le Client ne peut prétendre à un crédit ou au remboursement d'une partie non utilisée de ces Services.

Les heures de bureau de Dell sont du lundi au vendredi (de 8 h à 18 h, heure locale du Client), sauf indication contraire ci-dessous.

Pays	Heures de bureau normales de Dell Technologies Services
Costa Rica, Danemark, El Salvador Finlande, Guatemala, Honduras, Norvège, Panama, Porto Rico, République dominicaine, Salvador, Suède	De 8 h à 17 h
Australie, Chine, Hong Kong Japon, Corée, Malaisie, Nouvelle-Zélande, Singapour, Taïwan, Thaïlande	De 9 h à 17 h
Argentine, France, Inde, Italie Paraguay, Uruguay	De 9 h à 18 h
Bolivie, Chili	De 9 h à 19 h
Moyen-Orient	Du dimanche au jeudi de 08:00 à 18:00

Certaines activités liées au Service peuvent être effectuées en dehors des heures de bureau normales de Dell, sur demande du client et dans le respect de la réglementation locale. Le travail sera effectué à raison de 8 heures par jour maximum, sauf si DT Services et le client se sont au préalable entendus à ce sujet. Aucune activité n'aura lieu durant les jours fériés locaux ou nationaux.

Les Services décrits dans le présent document sont exécutés sur la base d'un prix fixe aux frais spécifiés dans le devis du prestataire de services applicable.

Les Services seront fournis à l'aide du modèle de prestation standard du fournisseur de services, qui peut inclure une installation guidée du matériel et la fourniture des Services sur site et/ou hors site. Si le client a besoin d'un modèle de livraison différent, les frais, les dépenses, la portée du travail et/ou la planification sont susceptibles d'être modifiés en vertu de la section « Modifications de la portée des Services » du présent document. Si le client n'autorise pas ces modifications en vertu de la section « Modifications de la portée des Services », le prestataire de services et le Client conviennent que le modèle de livraison standard du prestataire s'appliquera aux Services. (Ne s'applique pas à l'administration des États-Unis ni aux engagements d'un État des États-Unis qui s'opposent au recours à la prestation de Services hors site.)

Les factures sont émises lors de la réception et de l'approbation du bon de commande du Client par le Prestataire de services.

Le Client autorise le Prestataire de services agréé à facturer des suppléments pour les modifications apportées aux Services ou les exceptions les concernant.

## Conditions générales de DT Services

Le présent document est conclu entre le Client défini dans la description de vente appropriée ci-dessous (« Client ») et l'entité de vente DT Services applicable (« Dell Technologies ») spécifiée sur votre bon de commande, et définit les paramètres commerciaux et d'autres aspects concernant les Services pour lesquels le Client a engagé Dell Technologies.

**Vente directe de Dell Technologies au Client** : le présent document et l'exécution des Services qui y sont décrits sont soumis à (i) l'accord signé le plus récemment entre le Client et Dell Technologies, qui contient les conditions générales applicables aux Services professionnels (« Accord existant ») ; ou (ii) en leur absence, aux conditions générales standard de Dell Technologies pour les Services professionnels. En cas de conflit entre le présent document et votre accord existant, le présent document prévaut.

**Vente par un revendeur agréé Dell Technologies au Client** : si vous avez acheté les Services décrits dans les présentes par l'intermédiaire d'un revendeur agréé Dell Technologies, le présent document est fourni uniquement à des fins descriptives et informationnelles et n'établit pas de relation contractuelle ni de droits ou obligations entre vous et Dell Technologies. Ces Services sont régis uniquement par l'accord entre vous et votre revendeur agréé Dell Technologies. Dell Technologies a autorisé votre revendeur agréé Dell Technologies à vous fournir ce document. Votre revendeur agréé Dell Technologies peut passer des accords avec Dell Technologies pour que Dell Technologies effectue tout ou partie des services pour le compte du revendeur.

**Vente de Dell Technologies au revendeur agréé Dell Technologies** : le présent document et l'exécution des Services qui y sont décrits sont soumis aux conditions générales des services professionnels entre vous (« Partenaire ») et Dell Technologies qui sont spécifiés dans (i) le contrat de commande de produits et services signé, le cas échéant ; ou (ii) le contrat de services professionnels autonomes (« PSA ») signé, s'il y a lieu. Dans le cas où ces deux documents existent, celui portant la date d'entrée en vigueur la plus tardive doit prévaloir ; ou (iii) en l'absence des accords décrits précédemment, les conditions générales standard de Dell Technologies pour les services professionnels spécifiés ci-après. Le Partenaire reconnaît et accepte que : (a) les accords avec ses clients (« Utilisateurs finaux ») concernant les Services détaillés dans les présentes ne constituent pas des contrats avec Dell Technologies ; (b) le Partenaire n'a ni le droit ni le pouvoir de faire valoir quelque engagement que ce soit de la part de Dell Technologies, sauf accord contraire exprès écrit de Dell Technologies, et ne pourra prétendre le contraire ; (c) les Utilisateurs finaux ne sont pas des tiers bénéficiaires de ce document ni de tout autre contrat conclu entre Dell Technologies et le Partenaire ; (d) toutes les occurrences du terme « Client » dans ce document désignent le Partenaire qui achète les Services ; (e) si la fourniture des Services par Dell Technologies est subordonnée à des obligations de la part du Partenaire, celles-ci pourront également s'appliquer à l'utilisateur final du Partenaire dans le cadre des Services qui lui sont délivrés. Le partenaire doit s'assurer que ledit utilisateur final respecte ces obligations, lorsqu'il y a lieu. Dans le cas où l'utilisateur final ne respecterait pas une telle obligation, Dell Technologies ne saurait être tenu responsable de tout manquement à l'exécution de ses obligations qui en résulterait. En cas de conflit entre le présent document et les accords mentionnés aux alinéas (i) et (ii) ci-dessus, le présent document doit prévaloir.

Les termes et conditions ci-après régissent le présent document :

**1.1 Durée ; résiliation.** Le présent document prend effet à la date précisée à la section « Planification des Services » ci-avant et, à moins d'être résilié pour manquement, il se poursuivra conformément à ses modalités. Une partie doit informer l'autre par écrit en cas de violation présumée par l'autre d'une disposition importante du présent document. Le destinataire doit disposer de trente (30) jours calendaires à compter de la date de réception de cet avis pour effectuer un traitement (« **période de traitement** »). Si le destinataire de cet avis omet d'appliquer les mesures curatives pendant la période de traitement, l'expéditeur de l'avis pourra envoyer un avis écrit de résiliation, qui prendra effet à la réception.

**1.2 Octroi de droits d'auteur ou de droits de licence dans les Livrables.** Sous réserve du paiement par le client de tous les montants dus à Dell Technologies, les parties conviennent que (i) le client détient tous les droits de copyright sur la partie des produits livrables (voir la définition ci-dessous) qui consiste uniquement en rapports écrits, analyses et autres documents de travail préparés et livrés par Dell Technologies au client dans le cadre de l'exécution des obligations de Dell Technologies en vertu des présentes, et (ii) en ce qui concerne la partie des produits livrables qui se compose de scripts et de code, Dell Technologies accorde au client un droit non exclusif, non transférable, irrévocable (sauf en cas de violation du présent document) et perpétuel d'utiliser, de copier ce code et ces scripts et de créer des œuvres dérivées à partir de ceux-ci (sans le droit d'octroyer une sous-licence) pour les opérations commerciales internes du client, comme prévu aux présentes. La licence accordée dans cette section ne s'applique pas (a) aux supports fournis par le client, ni (b) à tout autre produit ou article Dell Technologies sous licence, ou autrement fourni, dans le cadre d'un accord distinct. « **Produits livrables** » désigne les résultats des travaux, comme les rapports, les analyses, les scripts, les codes ou autres, ayant été fournis par Dell Technologies au client dans le cadre de l'exécution de ses obligations en vertu du présent document.



1.2.1 Documentation fournie par le Client. Le Client n'abandonne aucun de ses droits sur les éléments qu'il fournit à Dell Technologies dans le cadre de l'exécution des services. Conformément aux Droits exclusifs du Client (définis ci-dessous), le Client octroie à Dell Technologies un droit non exclusif et non transférable d'utiliser lesdits Droits au seul bénéfice du Client et dans le cadre de l'exécution des obligations de Dell Technologies au titre des présentes.

1.2.2 Réservation des Droits de propriété. Chaque partie se réserve pour elle-même tous les Droits de propriété qu'elle n'a pas expressément accordés à l'autre. Dell Technologies n'est pas limité au développement, à l'utilisation ou à la commercialisation des services ou des produits similaires aux Livrables ou aux Services concernés par les présentes, ou, dans le respect des obligations de Dell Technologies en matière de confidentialité envers le Client, à l'utilisation des Livrables ou à l'exécution de Services similaires pour d'autres projets. « **Droits de propriété** » désigne l'ensemble des brevets, droits d'auteur, secrets commerciaux, méthodologies, idées, concepts, inventions, savoir-faire, techniques ou autres droits de propriété intellectuelle d'une partie.

1.3 Informations confidentielles ; publicité. « **Informations confidentielles** » désigne toute information libellée « confidentielle », « propriétaire » ou autre terme similaire, ou dont la confidentialité doit, de par sa nature, être déduite ou qui, en cas de divulgation orale, doit être identifiée comme confidentielle au moment de la divulgation et, dans les deux (2) semaines suivant ladite divulgation, est libellée de façon appropriée et fournie sous forme tangible. Les Informations confidentielles n'incluent en aucun cas les données qui (i) sont légitimement en la possession de la partie réceptrice sans obligation préalable de confidentialité de la part de la partie divulgateur ; (ii) sont de notoriété publique ; (iii) sont légitimement fournies à la partie destinataire par une partie tierce, sans restriction de confidentialité ; ou (iv) sont développées de manière indépendante par la partie réceptrice, sans qu'aucune Information confidentielle de la partie divulgateur ne soit mentionnée. Chaque partie (a) utilisera les Informations confidentielles de l'autre uniquement dans le but d'exercer des droits ou d'exécuter des obligations en relation avec le présent document et ; (b) protégera contre la divulgation à des tiers quelconques, selon les mêmes critères appliqués par le destinataire pour protéger ses propres informations de nature et d'importance similaires ou au moins avec un soin raisonnable, toutes Informations confidentielles divulguées par l'autre Partie pendant une période de trois (3) ans à compter de la date de divulgation, à condition, cependant, que (1) les données du Client auxquelles Dell Technologies peut avoir accès en lien avec la fourniture des Services restent des Informations confidentielles jusqu'à ce que l'une des exceptions énoncées ci-dessus s'applique et ; (2) les Informations confidentielles qui constituent, contiennent ou révèlent, en tout ou partie, des droits exclusifs de Dell Technologies ne soient, à aucun moment, divulguées par la partie destinataire. Nonobstant les dispositions susmentionnées, la partie réceptrice peut divulguer des Informations confidentielles (A) à ses affiliés (voir la définition ci-dessous) aux fins de l'exécution de ses obligations ou de l'exercice de ses droits en vertu des présentes, sous réserve que lesdits affiliés satisfassent les dispositions susmentionnées ; et (B) dans la mesure requise par la loi (sous réserve que la partie réceptrice en ait rapidement avisé la partie divulgateur). « **Affilié** » désigne une entité juridique qui est contrôlée par, qui contrôle, ou qui est placée sous un « contrôle » commun

avec Dell Technologies ou le Client. « **Contrôle** » signifie plus de 50 % du pouvoir de décision ou des intérêts de propriété. Aucune des parties ne peut développer, produire, émettre ou publier tout(e) publicité écrite, communiqué de presse, document marketing ni autre publication ou annonce publique lié(e) de quelque manière que ce soit aux dispositions du présent document sans le consentement écrit préalable de l'autre partie, lequel consentement ne peut être refusé sans motif valable.

1.4 Paiement. Le client doit s'acquitter de toute facture émise par Dell Technologies intégralement et dans la même devise que les factures de Dell Technologies dans les trente (30) jours suivant la date de la facture de Dell Technologies, avec les intérêts accumulés par la suite (1,5 % par mois ou le taux légal le plus élevé, selon le moindre des deux montants). Les frais exigibles en vertu des présentes sont exclusifs, et le Client doit payer ou rembourser à Dell Technologies toutes les taxes sur la valeur ajoutée (TVA), les taxes de vente et d'utilisation, les droits d'accise, les retenues fiscales, les contributions mobilières, les taxes sur les produits et services et autres taxes, prélèvements et droits de douane découlant du bon de commande du Client, à l'exception des taxes basées sur le résultat net de Dell Technologies. Si le Client est tenu de prélever des taxes/impôts, il doit envoyer tous les justificatifs associés à Dell Technologies, à l'adresse [tax@dell.com](mailto:tax@dell.com).

1.5 Garantie ; exonération de garantie. Dell Technologies exécutera les Services dans les règles de l'art, conformément aux normes généralement reconnues dans le secteur. Le Client doit aviser Dell Technologies de tout manquement à cette obligation dans les dix (10) jours qui suivent l'exécution de la partie applicable des Services. La responsabilité totale de Dell Technologies et le seul recours du Client pour tout manquement à cette obligation de la part de Dell Technologies consiste pour Dell Technologies à, au choix, (i) remédier audit manquement, et/ou (ii) résilier le présent document et rembourser la partie des frais reçus qui correspond audit manquement. **SAUF MENTION CONTRAIRE DANS CETTE GARANTIE ET DANS LES LIMITES AUTORISÉES PAR LA LOI APPLICABLE, DELL TECHNOLOGIES (Y COMPRIS SES FOURNISSEURS) NE FORMULE AUCUNE AUTRE**

**GARANTIE EXPRESSE, ÉCRITE OU ORALE, ET REJETTE TOUTE GARANTIE IMPLICITE. DANS LA MESURE AUTORISÉE PAR LA LOI APPLICABLE, TOUTES LES AUTRES GARANTIES SONT SPÉCIFIQUEMENT EXCLUES, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, LES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, DE PROPRIÉTÉ ET D'ABSENCE DE CONTREFAÇON AINSI QUE LES GARANTIES DÉCOULANT D'UNE LOI, DE L'APPLICATION DE LA LOI, OU DÉCOULANT DE LA CONDUITE HABITUELLE, DES PERFORMANCES OU DES PRATIQUES DU COMMERCE.**

**1.6 LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ. LA RESPONSABILITÉ TOTALE DE DELL TECHNOLOGIES ET LES SEULS RECOURS EXCLUSIFS DU CLIENT À TOUT DOMMAGE, DÉCOULANT DE (OU EN RELATION AVEC) CETTE DESCRIPTION DE SERVICE OU DES SERVICES FOURNIS AU TERMES DES PRÉSENTES, SE LIMITENT AUX DOMMAGES DIRECTS PROUVÉS ENGENDRÉS PAR LA SEULE NÉGLIGENCE DE DELL TECHNOLOGIES D'UN MONTANT NE POUVANT DÉPASSER LE PRIX PAYÉ À EMC POUR LES SERVICES FOURNIS AUX TERMES DES PRÉSENTES. À L'EXCEPTION DES DEMANDES DE RÉPARATION LIÉES AU NON-RESPECT DES DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE DE DELL TECHNOLOGIES, AUCUNE PARTIE N'AURA DE RESPONSABILITÉ ENVERS L'AUTRE POUR TOUS DOMMAGES SPÉCIAUX, CONSÉCUTIFS, EXEMPLAIRES, ACCESSOIRES OU INDIRECTS (Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, PERTES DE PROFITS, CHIFFRES D'AFFAIRES, DONNÉES ET/OU USAGE), MÊME SI LA PARTIE CONCERNÉE A ÉTÉ AVERTIE DE LA POSSIBILITÉ DE CEUX-CI.**

1.7 Divers. Les parties sont tenues d'agir en tant que sous-traitants indépendants à toutes les fins régies par les présentes. Aucune des présentes dispositions ne considère toute partie comme mandataire ou représentante de l'autre partie, ni les deux parties comme co-entrepreneurs ou partenaires, pour quelque motif que ce soit. Aucune des deux parties ne sera jugée responsable des actes ou omissions de l'autre partie, et aucune des parties ne dispose du pouvoir de représentation ou d'obligation de l'autre partie, de quelque manière que ce soit, sans l'approbation écrite préalable de l'autre partie. Chaque partie a l'obligation de se conformer à toutes les lois, ordonnances et réglementations applicables en matière d'exportation et d'obtenir l'ensemble des licences, autorisations et permis de l'administration qui s'avèrent nécessaires. Tout détournement contraire à la législation des États Unis, y compris aux lois américaines sur les exportations, est expressément interdit. Le présent document est régi par les lois du Commonwealth du Massachusetts pour les transactions effectuées aux États-Unis et par celles du pays dans lequel l'entité Dell Technologies est située pour les transactions effectuées en dehors des États-Unis, à l'exclusion de toute règle de conflit de lois. La Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises ne s'applique pas.

Copyright © 2023 Dell Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. Dell Technologies, Dell et d'autres marques sont des marques commerciales de Dell Inc. ou de ses filiales. D'autres marques commerciales éventuellement citées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.