

# Description de Service

---

## Product Success Accelerator Service for Cyber Recovery

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 .....	- 2 -
Portée du projet .....	- 4 -
Gestion de projet .....	- 8 -
RACI .....	- 8 -
Livrables .....	- 10 -
Modifications de la portée des Services .....	- 10 -
Exclusions en matière de portée des Services .....	- 11 -
Responsabilités du Client .....	- 11 -
Calendrier des Services .....	- 14 -
Conditions générales de DT Services .....	- 15 -

### Présentation des services

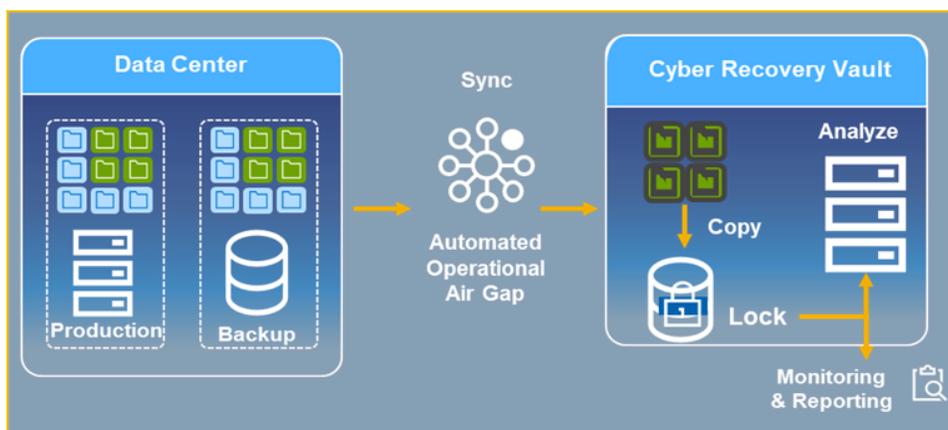
Le *Product Success Accelerator Service for Cyber Recovery Service* (le « Service ») fait partie de la gamme de services basés sur les résultats Product Success Accelerator (PSX). PSX est une offre de service dotée de trois (3) niveaux de service (Ready, Optimize, Assist) qui proposent différents niveaux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

Une solution de Cyber Recovery fournit une réplique « en air gap » des données afin de protéger les données stratégiques d'une organisation en cas de cyberattaque ou d'attaque par ransomware. Déployée correctement, une solution de Cyber Recovery efficace réduit les risques pour les organisations, garantit qu'une copie protégée des données est disponible, et fournit les processus et procédures nécessaires à la restauration des données en cas de besoin.

L'offre PSX for Cyber Recovery fournit des services d'implémentation, d'optimisation et d'assistance pour une solution Cyber Recovery Vault complète.

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

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.



Les solutions d'entreprise peuvent inclure, mais sans s'y limiter, des plateformes matérielles telles que des systèmes de serveur, de stockage et de gestion réseau, ainsi que des plateformes modulaires et des modules complémentaires, mises à niveau ou systèmes de gestion de données logiciels et matériels associés destinés aux entreprises.

Le Service combine les compétences, les activités et les livrables nécessaires à l'installation, à la configuration et à l'exploitation d'un Cyber Recovery Vault dont le client assure la gestion et l'assistance.

Le Service confirme les besoins métiers et les ressources de données nécessitant une protection, déploie et teste la solution, et fournit la documentation du manuel d'exécution. En outre, les niveaux PSX Optimize et Assist apportent aux Clients l'expertise Dell en matière d'optimisation continue et d'assistance opérationnelle en fonction du niveau PSX acheté.

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

### Structure de l'offre

Le Service associe des compétences et des ressources DT Services spécifiques à distance pour le déploiement, le conseil et les opérations.

Le Service se compose d'activités permettant de finaliser la conception technique de Cyber Recovery. Par la suite, le Service déploie la solution de coffre-fort, développe un runbook qui décrit les procédures de restauration dans le coffre-fort et effectue un test de restauration ou un test de simulation d'urgence. En outre, en fonction du niveau PSX, le Service consiste à valider la réplication dans le coffre-fort, ainsi qu'à fournir des évaluations périodiques du coffre-fort et une assistance/expertise en matière opérationnelle et administrative. Ce Service est fourni par des équipes de prestation à distance DT Services à la fois qualifiées et expérimentées.

Les niveaux PSX Ready, Optimize et Assist sont décrits ci-dessous :

Expérience		Ready	Optimize	Assist
Jour 1	Formation	✓	✓	✓
	Planification	✓	✓	✓
	Déploiement	✓	✓	✓
	Enable	✓	✓	✓
Jour 2	Optimisation continue		✓	✓
	Assistance opérationnelle quotidienne 8x5			✓

**Remarque :** Ce service comprend des services pour un (1) Cyber Recovery Vault qui s'aligne sur la configuration technique définie de PSX for Cyber Recovery (telle que décrite dans la section Portée du projet du présent document). Si les exigences, les produits ou composants Dell diffèrent ou dépassent les limites et les paramètres du champ d'application de ce service PSX, le Client doit évaluer d'autres options de services traditionnels, en fonction des besoins.

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
<b>Installation, configuration, test et validation de l'infrastructure Cyber Recovery Vault</b>		
Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Ready Deployment	Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Optimize Deployment	Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Assist Deployment
<b>Conception des données et développement du runbook</b>		
Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Ready Enablement	Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Optimize Enablement	Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Optimize Enablement
<b>Installation d'étagères supplémentaires (facultatif selon les besoins)</b>		
Product Success Accelerator - Shelf Add Deployment		
Product Success Accelerator - Shelf Add Deployment		
<b>Activités de révision trimestrielle (niveau Optimize uniquement)</b>		
S/O	Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Optimize Service, 1 an	S/O
<b>Activités opérationnelles et administratives continues (niveau Assist uniquement)</b>		
S/O	S/O	Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Assist Service, 1 an

Le service PSX for Cyber Recovery 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 Cyber Recovery. Des formations supplémentaires peuvent être achetées en fonction des besoins.

FORMATIONS	READY	OPTIMIZE	ASSIST
Éléments de conception de la solution de protection des données	Inclus	Inclus	Inclus
Concepts de récupération	Inclus	Inclus	Inclus
Fonctionnalités de récupération	Inclus	Inclus	Inclus
Présentation des cadres IT et NIST	Inclus	Recommandations	Recommandations
Mettre en place le cadre de cybersécurité NIST	Inclus	Inclus	Recommandations
Conception de la récupération	Inclus	Inclus	Recommandations

FORMATIONS	READY	OPTIMIZE	ASSIST
Administration Cyber Recovery	Inclus	Inclus	Recommandations
Gestion des alertes CyberSense	Inclus	Recommandations	Recommandations
Dépannage PowerProtect Cyber Recovery	Inclus	Inclus	Recommandations
Exercices pratiques d'administration de Cyber Recovery	Inclus	Recommandations	Recommandations
Heures de formateur (mentoring suite à la formation, par heure)	Non inclus : recommandé pour l'expertise à la demande en fonction des besoins		

**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 douze 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 :

Champ d'application des services	Niveau d'offre		
	Ready	Optimize	Assist
Gestion de projet Dell. Assurer la coordination avec le personnel désigné du projet client.	✓	✓	✓
Conception de haut niveau de Cyber Recovery, qui inclut : <ul style="list-style-type: none"> <li>Jusqu'à trois (3) ateliers virtuels sur une période d'une (1) semaine.</li> <li>Un (1) atelier technique.</li> <li>Jusqu'à deux (2) ateliers sur les supports des données et du runbook.</li> <li>Recommandations de conception axées sur les attributs réseau pour les données, la gestion des données et la création de rapports de manière bidirectionnelle, vers et depuis le coffre-fort.</li> </ul>	✓	✓	✓
Un (1) Cyber Recovery Vault.	✓	✓	✓
Jusqu'à 300 téraoctets front-end (FETB) de données sources avec moins de 5 % de données non compressées et non statiques.	✓	✓	✓
<b>Déploiement de Cyber Recovery Vault : une (1) solution Vault</b>			
Un (1) PowerProtect DD cible (6400/6900/9400/9900) : <ul style="list-style-type: none"> <li>La source de production doit être une appliance PowerProtect DD compatible.</li> </ul>	✓	✓	✓
Une (1) instance logicielle Cyber Recovery : <ul style="list-style-type: none"> <li>Un hôte virtuel ou physique.</li> <li>Jusqu'à cinq (5) structures MTree configurées</li> </ul>	✓	✓	✓
Jusqu'à cinq (5) instances de CyberSense : <ul style="list-style-type: none"> <li>Un hôte virtuel ou physique.</li> </ul>	✓	✓	✓
Une (1) instance d'un des logiciels de sauvegarde Dell avec coffre-fort suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>Dell PowerProtect Data Manager (ou)</li> <li>Dell Networker (ou)</li> </ul>	✓	✓	✓

Champ d'application des services	Niveau d'offre		
	Ready	Optimize	Assist
<ul style="list-style-type: none"> <li>Logiciel Dell Avamar</li> </ul> Il peut s'agir d'un hôte virtuel ou physique.			
Un (1) hôte de restauration en coffre-fort (facultatif) : <ul style="list-style-type: none"> <li>Un hôte virtuel ou physique.</li> <li>La taille de la restauration des données va jusqu'à 10 % de FETB.</li> </ul>	✓	✓	✓
Test de restauration initiale : <ul style="list-style-type: none"> <li>Prise en charge d'un (1) test de restauration en coffre-fort dans le cadre du déploiement initial.               <ul style="list-style-type: none"> <li>Le test est défini comme un (1) événement de test.</li> <li>La facilitation des tests se compose d'une restauration des données dans l'environnement de coffre-fort sécurisé uniquement.</li> <li>La restauration vers l'environnement de production client n'est pas incluse dans cet engagement.</li> </ul> </li> </ul>	✓	✓	✓
<b>Livrables pour le déploiement de Cyber Recovery Vault</b>			
Plan de réussite PSX : <ul style="list-style-type: none"> <li>Le plan de réussite PSX décrit les formations incluses dans PSX, les KPI 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>	✓	✓	✓
Modèle de runbook Recovery : <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 l'un des produits Dell (PPDM, Avamar Single Node ou NetWorker), le Client sera responsable de la reconstruction de ce produit dans le coffre-fort. Tous les runbook seront écrits en anglais.</li> <li>Les runbooks sont fournis au format standard de DT Services.</li> <li>La division DT Services assure le transfert de connaissances au Client.</li> </ul>	✓	✓	✓
<b>Cyber Recovery Vault</b>			
Déploiement de Vault : <ul style="list-style-type: none"> <li>Organise une réunion d'évaluation du déploiement.</li> <li>Examine et obtient avec le Client les conditions techniques requises pour le site.</li> <li>Crée un plan de déploiement valide basé sur l'environnement du Client.</li> <li>Valide la réplication configurée entre les serveurs de production et de coffre-fort.</li> <li>Vérifie les structures MTree qui seront répliquées.</li> <li>Vérifie que le serveur de gestion est déployé dans l'environnement de coffre-fort.</li> <li>Installe le logiciel Cyber Recovery sur l'hôte/l'hôte virtuel de gestion.</li> <li>Configure les politiques Cyber Recovery pour la gestion de MTrees, à répliquer dans le coffre.</li> <li>Renforce l'appliance Data Domain dans le coffre-fort du client.</li> <li>Effectue la synchronisation entre les serveurs de production et de coffre-fort Data Domain.</li> <li>Finalise et délivre le Plan de déploiement.</li> <li>Effectue un exemple de restauration des données CIFS pour vérifier la fonctionnalité CR.</li> <li>Met à jour la base installée.</li> </ul>	✓	✓	✓

Champ d'application des services	Niveau d'offre		
	Ready	Optimize	Assist
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Configure les notifications par e-mail, comme indiqué dans la conception de la solution.</li> <li>• Assistance dans le cadre de la mise en rack et de l'empilement des appliances Data Domain.</li> <li>• Connexion des câbles LAN à l'appliance Data Domain.</li> <li>• Ajoute du stockage dans le système de fichiers de l'appliance Data Domain.</li> <li>• Effectue les configurations des systèmes Data Domain.</li> <li>• Configure les MTrees et les quotas.</li> <li>• Configuration de l'accès aux données CIFS/NFS.</li> <li>• Installe le logiciel CyberSense sur le serveur hôte.</li> <li>• Active la licence CyberSense pour le serveur hôte.</li> <li>• Configure le logiciel CyberSense.</li> <li>• Valide l'installation et la configuration de CyberSense.</li> <li>• Installe le serveur de l'application de sauvegarde (Avamar/Networker/PPDM).</li> <li>• Configure le logiciel de sauvegarde (Avamar/Networker/PPDM).</li> <li>• Installe et configure le logiciel sur l'hôte de restauration identifié dans le coffre-fort.</li> <li>• Anime une discussion générale sur les données concernées (fournies par le Client) avec les experts en la matière du service d'infrastructure.</li> <li>• Passe en revue la mise en œuvre CR Vault existante, y compris les composants d'infrastructure requis pour effectuer des tests de restauration dans le coffre-fort.</li> <li>• Valide le fonctionnement de Cyber Recovery Vault.</li> <li>• Activité de renforcement des serveurs/systèmes d'exploitation Dell.</li> </ul>			
<p>Habilitation Vault et client Dans un engagement d'une semaine :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une session (environ 2 à 3 heures) pour guider les SME désignés par le Client dans l'identification des données stratégiques et des ressources stratégiques de reconstruction à protéger dans leur coffre-fort Cyber Recovery.</li> <li>• Collaborer avec le Client pour collecter et documenter les exigences de protection des données MTree, pour élaborer un premier ensemble identifié par le client comme données stratégiques et ressources stratégiques de reconstruction. Faire au client une présentation des concepts de la solution Cyber Recovery.</li> <li>• Une session (2 à 3 heures) avec des SME désignés par le Client pour examiner les hypothèses de conception actuelles par rapport aux pratiques d'excellence. Organisez des conversations pour soutenir les efforts de déploiement au sein de l'offre PSX, ainsi que les futurs plans de résilience.</li> <li>• Une session (environ 1 à 2 heures), fournissant aux SME désignés par le Client une vue d'ensemble des considérations opérationnelles relatives à Cyber Recovery dans le contexte du coffre-fort Cyber Recovery.</li> </ul>	✓	✓	✓
<p>Validation Vault et runbook :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anime une discussion générale sur les données concernées (fournies par le Client) avec les SME du service d'infrastructure.</li> <li>• Passe en revue la conception CR Vault existante, y compris les composants d'infrastructure requis pour effectuer des tests de restauration dans le Vault.</li> <li>• Valide le fonctionnement de Cyber Recovery Vault.</li> <li>• Documente le périmètre, les critères et les exigences des tests dans le coffre-fort.</li> <li>• Identifie les tâches préalables requises pour la vérification du déploiement de la restauration.</li> <li>• Développement d'un runbook pour Cyber Recovery Vault basé sur PowerProtect DD.</li> </ul>	✓	✓	✓

Champ d'application des services	Niveau d'offre		
	Ready	Optimize	Assist
<p>Évaluation de Vault :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser quatre (4) évaluations trimestrielles de Vault pour inclure des activités telles que :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Validation de la taille du coffre-fort, de l'utilisation de Data Domain et de la version.</li> <li>▪ Examen des alertes et défaillances de Cyber Recovery sur Data Domain.</li> <li>▪ Vérification du renforcement de Data Domain.</li> <li>▪ Validation du fonctionnement de la réplication conformément aux pratiques d'excellence.</li> <li>▪ Exécution d'un test de restauration pour l'application de sauvegarde dans Vault.</li> <li>▪ Exécution d'une restauration des données dans Vault (limitée à une demi-journée).</li> <li>▪ Validation du runtime de la tâche Cyber Recovery pour les exécutions passées et recommande un démarrage anticipé ou retardé (si nécessaire).</li> <li>▪ Test/validation de la spécification Retention Lock.</li> <li>▪ Validation si les tâches de maintenance de Cyber Recovery sont exécutées dans les délais prévus.</li> <li>▪ Validation de l'expiration des licences CR et CS.</li> <li>▪ Validation de l'exécution des tâches d'examen/d'analyse CS en temps opportun (sous 24 heures/par conception soumise à l'approbation de l'équipe Dell Backup and Recovery Design Center).</li> <li>▪ Validation des tâches de maintenance CS.</li> <li>▪ Exécution du moteur de vérification pour valider la configuration actuelle.</li> </ul> </li> <li>• Rapport pour inclure les conclusions et les actions recommandées du client.</li> <li>• L'évaluation est écrite en anglais et fournie au format DT Services standard. DT Services passera en revue les résultats de l'évaluation avec le Client, y compris les conclusions et les recommandations.</li> <li>• Prise en charge des tests de récupération trimestrielle Vault :</li> <li>• Si la planification du Client s'aligne sur la période d'évaluation trimestrielle, il est possible d'inclure le support dans un (1) test de restauration en coffre-fort :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planifié et dirigé par le client.</li> <li>▪ La prise en charge des tests est prévue pour une durée d'environ 2 jours.</li> <li>▪ Le test est défini comme un (1) événement de test et mise à jour du runbook pour le test compris dans le périmètre. (<b>Remarque</b> : L'exécution des Cyber Recovery Test Support Services n'est pas subordonnée à un résultat de test réussi.)</li> <li>▪ La facilitation des tests se compose d'une restauration ou d'une restauration des applications définies ci-dessus, dans l'environnement de coffre-fort sécurisé uniquement.</li> <li>▪ La restauration vers l'environnement de production client n'est pas incluse dans cet engagement.</li> <li>▪ La restauration peut se faire dans une salle propre et/ou un environnement de zone de destination, si le Client le rend disponible.</li> </ul> </li> </ul>		✓	✓
<p>Prise en charge des opérations Vault</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surveillance et opérations quotidiennes de Cyber Recovery Vault :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dell PowerProtect Cyber Recovery Manager</li> <li>▪ Réplication et intégrité de Dell PowerProtect DD</li> <li>▪ CyberSense pour PowerProtect Cyber Recovery</li> </ul> </li> <li>• Procédure d'enquête sur les alertes CyberSense.</li> <li>• Préparation et remontée des rapports au Client pour qu'il prenne les mesures appropriées.</li> </ul>			✓

Champ d'application des services	Niveau d'offre		
	Ready	Optimize	Assist
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise à jour des composants de Cyber Recovery Vault pour un fonctionnement fluide :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Ajout/modification/suppression des politiques PowerProtect Cyber Recovery et CyberSense.</li> <li>Ajout des MTrees pour prendre en charge les modifications apportées par le client.</li> </ul> </li> <li>Examen et rapport sur la possible prise en charge des modifications matérielles et logicielles apportées par le client à l'infrastructure Cyber Recovery Vault 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 Vault.</li> <li>Gestion de la capacité de l'infrastructure Cyber Recovery Vault et des performances des tâches de réplication.</li> <li>Compréhension des rapports sur les jeux de sauvegarde, des rapports CyberSense et des étapes de l'analyse CyberSense (indexation, segments, etc.).</li> <li>Transfert de connaissances au Client concernant les opérations PowerProtect Cyber Recovery et CyberSense.</li> <li>Les opérations Vault s'effectueront sur une période continue de douze (12) mois, au rythme de huit (8) heures pendant cinq (5) jours pendant les heures normales d'activité.</li> </ul> <p>Des heures spécifiques pour l'assistance opérationnelle sont décrites dans la section Calendrier des Services de ce document.</p>			

## 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 intervenants :

- 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 ;
- agit comme point de contact unique pour toutes les communications et remontées relatives au projet ;
- détermine le processus et le calendrier d'engagement ;
- 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 des réunions régulières 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.

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 Cyber Recovery	C,I	R,A	Présentation/atelier de direction portant sur les concepts et les pratiques d'excellence de Cyber Recovery dans le contexte du Service.	Ready, Optimize, Assist
Ateliers sur les données stratégiques et ressources critiques de reconstruction	C,I	R,A	Atelier/présentation sur les données stratégiques et ressources critiques de reconstruction couvrant les pratiques d'excellence sur les éléments à protéger. Passer en revue les structures MTrees source fournies par le client ; discuter des considérations relatives à l'acquisition et à la restauration.	Ready, Optimize, Assist
Considérations opérationnelles relatives à Cyber Recovery	C,I	R,A	Fournir des recommandations fonctionnelles basées sur les pratiques d'excellence pour l'intégration et les rôles fonctionnels de Cyber Recovery. Passer en revue l'organisation et les rôles fonctionnels existants du programme de reprise après sinistre existant et les rôles fonctionnels relatifs à la mise en œuvre de PSX CRS.	Ready, Optimize, Assist
Sélection des données pour Cyber Recovery Vault	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 les politiques de réplication et de rétention. Initier la réplication des données vers le coffre-fort (ensemencement).	Ready, Optimize, Assist
Préparation de l'environnement de production	R,A	C,I	Vérifier la configuration et l'état de préparation du système PowerProtect Data Domain de production (source) pour l'intégration du coffre-fort [serveur(s) de sauvegarde Data Domain]. Gérer et assurer la maintenance de toute infrastructure de production applicable.	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 après sinistre du datacenter.	Ready, Optimize, Assist
Modèle de runbook Recovery	R,C	R,A	Développer un runbook Data Recovery simple sur une configuration prise en charge par PSX CRS.	Ready, Optimize, Assist

Tâches/Fonctions	Client	DT Services	Commentaires	Niveau
Déploiement de Cyber Recovery Vault	C,I	R,A	Installer et configurer la Protection des données, ainsi que les systèmes de gestion et de surveillance des accès distants.	Ready, Optimize, Assist
Prise en charge des opérations Cyber Recovery Vault	AR	I	Planifier les tâches de réplication, surveiller la réussite et les échecs des tâches, verrouiller et déverrouiller le Vault sur demande de Client autorisé.	Optimize
Procédure d'enquête sur les alertes	AR	I	Utiliser le logiciel associé pour identifier les fichiers suspects en cas d'alertes indiquant des anomalies ou des attaques potentielles. Fournir aux clients la liste des fichiers suspects en tant que métadonnées associées.	Optimize
Prise en charge des opérations Cyber Recovery Vault	R,A	R,C	Planifier les tâches de réplication, surveiller la réussite et les échecs des tâches, verrouiller et déverrouiller le Vault sur demande de Client autorisé.	Assist
Procédure d'enquête sur les alertes	R,A	R,C	Utiliser le logiciel associé pour identifier les fichiers suspects en cas d'alertes indiquant des anomalies ou des attaques potentielles. Fournir aux clients la liste des fichiers suspects en tant que métadonnées associées.	Assist
Disposition des alertes	R,A	C,I	Examiner les données anormales pour déterminer la réponse. Déclarer une cyberattaque, demander le verrouillage et le déverrouillage du Vault.	Ready, Optimize, Assist

## Livrables

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

- Programme de déploiement
- Runbook Cyber Recovery dans Vault (MS Power Point ou MS Word)
- Rapport de test de restauration Cyber Recovery dans Vault (MS Power Point ou MS Word)
- Documents d'atelier (PDF)
- Champ d'application du test de récupération dans Vault et synthèse des prérequis (MS PPT ou PDF)
- Plan de projet général (MS Project ou Excel)
- Rapports d'état (MS Word ou Excel)
- Plan de réussite
- Document d'évaluation trimestrielle (pour les niveaux appropriés)

## 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. Dans la mesure où la responsabilité de DT Services pour la perte de données n'est pas de toute façon exclue selon les termes du Contrat existant ou de ce document, DT Services, en cas de pertes de données, ne sera responsable que d'un effort ordinaire pour récupérer les données qui aurait été effectué si le Client avait sauvegardé correctement ses données.

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 de datacenter existant du client (installation/désinstallation, configuration/reconfiguration, connexion et dépannage).
- 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 section 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 :** Seuls les logiciels de sauvegarde tiers Commvault et NetBackup peuvent écrire sur le système Dell PowerProtect DD source/de production.

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 [support.dell.com](https://support.dell.com) 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. LA SOCIÉTÉ DELL NE POURRA EN AUCUN CAS ÊTRE TENUE 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. Lors du renvoi de tout ou partie d'un Produit pris en charge, le Client n'inclura que le produit ou la pièce du Produit pris en charge demandé au téléphone par le technicien.

DT Services ne pourra être tenu 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. 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.
- Assumer l'entière responsabilité quant aux licences logicielles 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 Cahier des charges, 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.
- Assurer des fenêtres appropriées d'interruption de service et de maintenance du système pour DT Services, si nécessaire.
- Fournir un accès administratif pratique à la sauvegarde de la protection des données de production, CR Vault Management Server, aux serveurs CR Vault Backup Recovery, à CR Vault PowerProtect DD, à Source PowerProtect DD et aux plates-formes technologiques de production dans le champ d'application pour les activités facultatives de révision et de correction du renforcement de la sécurité pour le personnel de DT Services.
- Fournir les exigences de dimensionnement et de capacité.
- Fournir une plate-forme de calcul et un stockage configurés avec un système d'exploitation compatible sous licence, installé et configuré pour le serveur Cyber Recovery Management, l'application de sauvegarde et un serveur de test.
- Fournir la licence Docker et une connexion initiale à Internet afin de permettre l'installation de Docker.
- Fournir le service NTP à Vault.
- Fournir une liste de MTrees source de PowerProtect Data Domain à protéger dans Cyber Recovery Vault 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 runbook Cyber Recovery 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 à l'emplacement physique de Cyber Recovery Vault.
  - Fournir ou acheter PowerProtect DD avec des services d'installation.
- Installation et configuration des composants de l'infrastructure Vault, du calcul, du réseau, du stockage, des logiciels ou des logiciels VMware, et services d'implémentation, notamment :
  - Problèmes de réseau, de connectivité, de performances et de configuration du coffre-fort.
  - Création de VLAN dans le coffre-fort.
  - Pare-feu, VPN et autres connexions sécurisées vers/depuis le coffre-fort.
  - Modifications du pare-feu pour restreindre l'accès à/depuis Vault.
- 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.

Tout le matériel et tous les logiciels doivent être conformes à la *Matrice de support de Product Success Accelerator Service for Cyber Recovery*. 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 des Services

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 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 spécifiés ci-dessous. 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 Réserve 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@emc.com](mailto:tax@emc.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.