

# ProDeploy Add-on for NetWorker, Clients Upgrade

Numéro de modèle : PS-PDAD-NWCLTUP

## **Description du service**

Ce service planifie, prévoit et effectue une mise à niveau d'un maximum de 10 logiciels client du système de fichiers NetWorker depuis la version 8 ou ultérieure vers une version prise en charge plus récente sur les serveurs pris en charge. Ce service effectue la mise à niveau du logiciel uniquement.

## **Périmètre du projet**

Le personnel Dell EMC ou des agents agréés (« Personnel Dell EMC ») travaillent en étroite collaboration avec les équipes du Client pour exécuter les services suivants (« Services »), à condition que le Client respecte les « Responsabilités du Client » indiquées dans ce document.

Ce service inclut les composants suivants (sans dépasser les valeurs énumérées) :

- Serveurs NetWorker : 1
- Clients NetWorker : 10

Au cours de cette phase du service, Dell EMC :

- rencontre le Client pour s'assurer que les exigences d'environnement et de mise en œuvre opérationnelle (matériel, logiciels et infrastructure) sont remplies et remet au Client la liste des mises à jour requises ou recommandées ;
- collabore avec l'interlocuteur unique désigné par le Client pour coordonner les tâches du projet et les ressources chargées de les accomplir ;
- 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 Dell EMC.
- planifie le processus d'engagement et détermine le planning des tâches de mise à niveau ;
- documente le plan de retour arrière avant la mise à niveau ;
- organise une réunion d'évaluation du déploiement ;
- met à niveau le logiciel NetWorker Client pour qu'il soit compatible avec la version du logiciel NetWorker Server ;
- évalue les besoins liés aux tests de mise à niveau d'EMC NetWorker avec les ressources attribuées par le Client ;
- effectue les tests développés par Dell EMC prévus dans le Plan de test pour vérifier que les activités de mise à niveau ont été effectuées correctement ;
- finalise et délivre le Guide de configuration ;
- finalise et délivre le Plan de test ;

Les activités suivantes incluses dans tous les services sont axées sur la gestion du lancement, la planification, l'exécution et la clôture du projet, notamment sur la coordination des ressources de livraison et la communication avec les parties prenantes :

- gère les ressources Dell EMC 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 de l'engagement ;
- élabore un Plan de projet général, avec les jalons critiques et les étapes clés ;
- organise une réunion de lancement pour étudier 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 Dell EMC.
- coordonne la clôture du projet.

### **Livrables**

Dell EMC fournira au Client les livrables suivants dans le cadre des Services :

- Guide de configuration
- Transfert de connaissances
- Plan de test

### **Personnel Dell EMC**

Dell EMC missionnera le Personnel Dell EMC approprié pour mettre en œuvre les Services indiqués dans la section « Périmètre du projet » ci-dessus.

### **Responsabilités du client**

La mise à disposition auprès de Dell EMC et en temps opportun par les soins du Client de ses engagements de bureaux, installations, équipements, assistance, coopération, informations et données complètes et précises fournies par les responsables, agents et employés du Client, de produits informatiques et d'accès réseaux convenablement configurés est essentielle à l'exécution des Services énoncés dans le présent document. Le Client est responsable de la sauvegarde de toutes les données du Client avant le début de la prestation des Services. Dell EMC décline toute responsabilité quant à la perte, à l'inaccessibilité ou aux problèmes de restauration des données en relation avec les Services.

Les responsabilités supplémentaires du Client sont les suivantes :

- Désigner un point de contact et d'autorisation principal en tant que chef de projet du Client. Ce point de contact unique est responsable de la résolution des problèmes, de la planification des activités, de la planification des entretiens, de la collecte et de la diffusion des informations. Le sponsor de projet est tenu de veiller à la conformité vis-à-vis des obligations du Client.
- Fournir au personnel Dell EMC l'accès aux systèmes et réseaux du Client (notamment, sans s'y limiter, l'accès aux systèmes et réseaux distants), les processus et procédures actuels, les schémas du workflow, les conceptions architecturales (Visio ou équivalent), ainsi que le personnel qui participe au transfert de connaissances.
- Désigner une ressource technique principale qui agira en tant que point de contact technique unique entre le Client et Dell EMC, selon les besoins, pour la durée du projet.
- Garantir à Dell EMC (ou à des agents agréés) des fenêtres de maintenance du système appropriées pour la préparation de l'équipement.
- Assumer l'entière responsabilité pour tous les problèmes de connectivité, de performances et de configuration du réseau.
- 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 logiciel Dell EMC nécessaire avant le démarrage des Services.

### **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 Dell EMC 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 Dell EMC 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 Dell EMC, et à condition que Dell EMC et le Client respectent les lois applicables. En cas de conflit entre la présente clause et le contrat principal du Client l'autorisant à acheter ces Services, ledit contrat principal est prioritaire sur cette Description de service. L'achèvement des Champs d'application des services détaillés dans cette Description de service et la fourniture des Livrables au Client, le cas échéant, constituent une prestation complète des Services, nonobstant la durée ou le nombre d'heures indiqué dans les devis ou factures reçus par le Client et décrivant les Services. En aucun cas, le Client ne peut prétendre à un crédit ou un remboursement d'une partie non utilisée de ce Service, sauf disposition contraire convenue entre Dell EMC et le Client, et à condition que Dell EMC et le Client respectent les lois applicables. En cas de conflit entre la présente clause et le contrat principal du Client l'autorisant à acheter ces Services, ledit contrat principal est prioritaire sur cette Description de service.

### **Modifications du périmètre 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 Dell EMC et le Client. En fonction de l'étendue de ces modifications, Dell EMC 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.

### **Exclusions du périmètre des Services**

Dell EMC est uniquement tenu d'exécuter les Services explicitement décrits dans ce document. Les autres services, tâches et activités sont considérés hors du périmètre.

Le Client laisse la version actualisée d'une application antivirus fonctionner en continu sur tous les systèmes auxquels Dell EMC 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 Dell EMC 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 Dell EMC pour la perte de données n'est pas de toute façon exclue selon les termes du Contrat existant, Dell EMC, en cas de pertes de données, ne sera responsable que d'un effort ordinaire pour récupérer les données, tâche qui aurait été cumulée si le Client avait sauvegardé correctement ses données.

### **Prix forfaitaire du Service et calendrier de facturation**

Les Services détaillés dans le présent document sont exécutés pendant des jours consécutifs au cours des heures de bureau normales du Prestataire de services (de 8 h 00 à 18 h 00, heure locale, du lundi au vendredi, à l'exception des jours de congé du Prestataire de services et des jours fériés locaux). Cependant, certains Services peuvent nécessiter la planification par le Prestataire de services d'une livraison en dehors des heures normales de bureau, en raison de la nature des Services exécutés (par exemple, déploiement matériel sur site).

Les Services décrits dans ce document sont réalisés sur une base forfaitaire, selon les tarifs indiqués dans le devis du Prestataire de services applicable.

Les Services seront fournis conformément au modèle de livraison du Prestataire de services standard, qui peut comprendre une livraison des Services sur site et/ou hors site. Si le Client requiert un autre modèle de livraison, les frais, les dépenses, le périmètre de travail et/ou le planning sont susceptibles de changer conformément à la section « Modifications du périmètre des Services » ci-dessus. Si le Client n'autorise pas ce type de modification conformément à la section « Modifications du périmètre des Services », le Prestataire de services et le Client acceptent que le

modèle de livraison du Prestataire de services standard soit appliqué pour les Services. (Non applicable au gouvernement des États-Unis ni aux États des États-Unis qui interdisent la livraison hors site de services.)

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

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

### **CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES SERVICES PROFESSIONNELS**

Le présent document est défini entre le client défini dans la description de vente appropriée ci-dessous (« Client ») et l'entité de vente Dell EMC applicable (« Dell EMC ») spécifiée sur votre numéro de commande. Il énonce les paramètres commerciaux et les autres points associés aux services requis par le Client auprès de Dell EMC tels qu'ils sont décrits ci-après.

**Vente directe au Client par Dell EMC** : ce document et l'exécution des Services décrits dans le présent document sont soumis (i) au contrat le plus récent entre le Client et Dell EMC et contenant les conditions générales qui doivent s'appliquer aux services professionnels (« Contrat existant »), ou (ii), à défaut, aux conditions générales standard de Dell EMC pour les services professionnels spécifiés ci-après. En cas de conflit entre ce document et votre contrat existant, ce document prévaut.

**Vente au Client par un revendeur agréé Dell EMC** : si vous avez souscrit les Services détaillés dans les présentes auprès d'un revendeur agréé Dell EMC, ce document est uniquement fourni à titre descriptif et informatif, et ne crée aucune relation contractuelle, ni droits ou obligations, entre Dell EMC et vous-même. Ces services sont exclusivement régis par le contrat souscrit entre vous et votre revendeur agréé Dell EMC. Dell EMC autorise votre revendeur agréé Dell EMC à vous fournir ce document. Votre revendeur agréé Dell EMC peut passer des accords avec Dell EMC pour que Dell EMC effectue tout ou partie des Services pour le compte du revendeur.

**Vente au revendeur agréé Dell EMC par Dell EMC** : ce document et l'exécution des Services décrits dans le présent document sont soumis aux conditions générales relatives aux services professionnels convenues entre vous (« Partenaire ») et Dell EMC, telles que définies (i) dans le contrat signé de commande de produits et de services, le cas échéant, ou (ii) dans le contrat Professional Services Agreement (« PSA ») autonome applicable signé, le cas échéant. Si les deux contrats existent, celui possédant la date d'effet la plus récente prévaut. (iii) À défaut de ces contrats, les conditions générales standard de Dell EMC pour les services professionnels spécifiés ci-après s'appliqueront. Le Partenaire reconnaît et accepte que : (a) les accords avec ses clients (« Utilisateurs ») concernant les Services détaillés dans les présentes ne constituent pas des contrats avec Dell EMC ; (b) le Partenaire n'a ni le droit ni le pouvoir de faire valoir quelque engagement que ce soit de la part de Dell EMC, sauf accord contraire exprès écrit de Dell EMC, et ne pourra prétendre le contraire ; (c) les Utilisateurs ne sont pas des tiers bénéficiaires de ce document ni de tout autre contrat conclu entre Dell EMC 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 EMC est subordonnée à des obligations de la part du Partenaire, celles-ci pourront également s'appliquer à l'Utilisateur du Partenaire dans le cadre des Services qui lui sont délivrés. Le Partenaire devra veiller à ce que l'Utilisateur observe chaque obligation applicable. Dell EMC ne pourra pas être tenu pour responsable de l'inexécution de ses propres obligations dès lors que l'Utilisateur ne respecte pas celles qui lui incombent. En cas de conflit entre ce document et les contrats référencés aux sections (i) et (ii) ci-dessus, ce document prévaut.

Les conditions générales suivantes régissent le présent document :

1.1 **Période et résiliation**. Ce document commence à partir de la date spécifiée à la section « Calendrier du Service » ci-dessus et continue de s'appliquer conformément à ses conditions, sauf en cas de résiliation pour cause de non-respect. Chaque partie informera l'autre par écrit en cas de non-respect présumé d'une disposition substantielle du présent document par l'autre partie. Le destinataire dispose de trente (30) jours calendaires à compter de la date de réception d'une telle notification pour y remédier (la « **Période de remède** »). Si la partie défaillante ne prend pas les

mesures adéquates durant la Période de remède, l'expéditeur de la notification pourra envoyer un avis de résiliation écrit, lequel prendra effet de plein droit dès réception.

1.2 Droits d'auteur ou de licence dans les Livrables. Sous réserve que le Client se soit acquitté de la totalité des sommes dues à Dell EMC, les parties acceptent que (i) le Client détient tous les droits de propriété intellectuelle sur la partie des Livrables (définies ci-dessous) qui comprend uniquement des rapports écrits, des analyses et d'autres documents de travail préparés et fournis par Dell EMC au Client dans l'exercice des obligations de Dell EMC en vertu des présentes, et (ii) pour la partie des Livrables qui comporte les scripts et le code, Dell EMC accorde au Client (sauf en cas de violation de ce document) un droit perpétuel non exclusif, non transférable, irrévocable d'utiliser, de copier et de créer des travaux dérivés desdits Livrables (sans droit de sous-licence) dans le cadre des activités internes du Client, comme précisées ci-dessous. La licence accordée au titre de cette section ne s'applique (a) à aucun document fourni par le Client, et (b) à aucun autre produit ou élément Dell EMC autorisé ou fournisseur dans le cadre d'un contrat distinct. Les « **Livrables** » désignent tous les rapports, analyses, scripts, code ou d'autres résultats de travail qui ont été fournis par Dell EMC au Client dans le cadre des engagements au titre du présent document.

1.2.1 Documents fournis par le Client. Le Client n'abandonne aucun de ses droits sur les éléments qu'il fournit à Dell EMC dans le cadre de l'exécution des services. Conformément aux droits de propriété du Client (définis ci-dessous), le Client accorde à Dell EMC un droit non exclusif et non transférable d'utiliser lesdits éléments dans l'exécution des obligations de Dell EMC aux termes des présentes et pour le seul bénéfice du Client.

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

1.3 Informations confidentielles ; publicité. Le terme « **Informations confidentielles** » désigne toute information qui est marquée comme « confidentielle » ou « exclusive », ou toute autre condition similaire ou en lien avec laquelle sa confidentialité serait, de par sa nature, déduite, ou si elle est divulguée oralement, est identifiée comme étant confidentielle au moment de la divulgation et, dans les deux (2) semaines qui suivent, est résumée, correctement cataloguée et fournie sous forme tangible. Les Informations confidentielles n'incluent pas les informations qui sont (i) légitimement en possession de la partie destinataire avant d'être soumise à l'obligation de confidentialité par la partie communicatrice ; (ii) de notoriété publique ; (iii) légitimement fournies à la partie destinataire par un tiers sans restriction relative à leur divulgation ou leur utilisation ; ou (iv) développées indépendamment par la partie destinataire sans référence aux Informations confidentielles de la partie communicatrice. 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 EMC 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 de propriété de Dell EMC ne soient, à aucun moment, divulguées par la partie destinataire. Nonobstant ce qui précède, la partie destinataire peut divulguer des Informations confidentielles (a) à un Affilié (tel que défini ci-dessous) dans le but de remplir ses obligations ou d'exercer ses droits aux termes des présentes tant que l'Affilié se conforme à ce qui précède et ; (b) si la loi l'exige (pourvu que la partie destinataire ait promptement notifié la partie communicatrice). Un « **Affilié** » désigne une entité juridique qui est



contrôlée par, qui contrôle, ou qui est placé sous un « contrôle » commun avec Dell EMC ou le Client. Un « **Contrôle** » signifie plus de 50 % des votes ou des intérêts de propriété. Aucune partie ne peut, par elle-même ou par l'autorisation ou l'aide qu'elle apporterait à un tiers, générer, produire, émettre ou publier une publicité écrite, un communiqué de presse, des supports marketing ou toute autre publication ou annonce publique, qui présentent une relation quelconque avec le présent document, sans l'approbation écrite préalable de l'autre partie, laquelle approbation ne pourra être refusée sans motif raisonnable.

1.4 Paiement. Le Client devra régler les factures Dell EMC dans leur intégralité et dans la devise indiquée sur celles-ci, dans un délai de trente (30) jours après la date de facturation de Dell EMC. Un taux d'intérêt mensuel égal à 1,5 % ou au maximum autorisé par la loi, selon le moins élevé des deux, s'appliquera en cas de retard de paiement. Les frais exigibles en vertu des présentes s'entendent hors TVA, taxe sur les ventes et l'utilisation, retenue à la source et droit de régie, taxe sur les biens personnels, les biens et services, et autres taxes, prélèvements, impôts et droits de douane redevables à la suite d'une commande du Client, à l'exception des taxes basées sur le revenu net de Dell EMC. Le Client s'engage à payer les montants correspondants ou à les rembourser à Dell EMC. Si le Client est tenu de prélever des taxes/impôts, il doit envoyer tous les justificatifs associés à Dell EMC, à l'adresse [tax@emc.com](mailto:tax@emc.com).

1.5 Garantie ; limitation de garantie. Dell EMC exécutera les Services dans les règles de l'art, conformément aux normes généralement reconnues dans le secteur. Le Client doit informer Dell EMC de tout défaut de ladite exécution dans un délai de dix (10) jours à compter de l'exécution des Services. En cas de défaut d'exécution de la part de Dell EMC, la seule responsabilité et l'unique recours du Client consisteront pour Dell EMC, à sa discrétion, (i) à corriger ce défaut, et/ou (ii) à résilier le présent document et à rembourser la portion de tous frais perçus correspondant à ce défaut. **SAUF MENTION CONTRAIRE DANS CETTE GARANTIE ET DANS LES LIMITES AUTORISÉES PAR LA LOI APPLICABLE, DELL EMC (Y COMPRIS SES FOURNISSEURS) NE FORMULE AUCUNE AUTRE GARANTIE EXPRESSE, ÉCRITE OU ORALE, ET REJETTE TOUTE GARANTIE IMPLICITE. DANS LA MESURE OÙ LA LÉGISLATION EN VIGUEUR L'AUTORISE, TOUTE AUTRE GARANTIE EST SPÉCIFIQUEMENT EXCLUE, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES GARANTIES IMPLICITES DE VALEUR MARCHANDE OU D'ADÉQUATION À UNE UTILISATION PARTICULIÈRE, DE TITRE ET DE NON RESPECT, ET TOUTE GARANTIE DÉCOULANT DE LA LOI, DE L'OPÉRATION DE LA LOI, DE LA CONDUITE HABITUELLE ET DE PERFORMANCES, ET DES USAGES DU COMMERCE.**

1.6 LIMITES DE RESPONSABILITÉ. **LA RESPONSABILITÉ TOTALE DE DELL EMC ET LES SEULS RECOURS EXCLUSIFS DU CLIENT À UN QUELCONQUE DOMMAGE, DÉCOULANT DE (OU EN RELATION AVEC) CE DOCUMENT OU DES SERVICES FOURNIS AU TERMES DES PRÉSENTES, SE LIMITENT AUX DOMMAGES DIRECTS PROUVÉS ENGENDRÉS PAR LA SEULE NÉGLIGENCE DE DELL EMC D'UN MONTANT NE POUVANT DÉPASSER LE PRIX PAYÉ À DELL 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 EMC, 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, REVENUS, DONNÉES ET/OU USAGE), MÊME SI LA PARTIE CONCERNÉE A ÉTÉ AVERTIE DE LA POSSIBILITÉ DE CEUX-CI.**

1.7 Divers. À toutes fins en vertu des présentes, les parties agiront en qualité de contractants indépendants. Aucune disposition des présentes ne sera réputée faire de l'une ou l'autre des parties l'agent ou le représentant de l'autre, ni des deux parties des co-entrepreneurs ou des associés, à quelque fin que ce soit. Aucune partie ne pourra être tenue responsable des actes ou omissions de l'autre, ni ne sera autorisée à s'exprimer en son nom, à la représenter ou à l'engager, de quelque manière que ce soit, sans l'approbation écrite préalable de l'autre. Chaque partie respectera

l'ensemble des lois, arrêtés et réglementations en vigueur en matière d'exportation, et obtiendra tous les permis, licences et autorisations requis auprès du gouvernement. Toute action contraire à la législation des États-Unis, y compris à la loi relative aux exportations, est expressément interdite. Ce document est régi par les lois du Commonwealth du Massachusetts pour les transactions réalisées aux États-Unis et dans le pays où l'entité de Dell EMC se trouve pour les transactions réalisées en dehors des États-Unis, à l'exclusion de toutes les règles en matière de conflit des lois. La Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises ne s'applique pas.

Copyright © 2019 Dell Inc. ou ses filiales. Tous droits réservés. Dell, EMC, Dell EMC et les autres marques citées sont des marques commerciales de Dell Inc. ou de ses filiales. D'autres marques commerciales éventuellement citées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.