

Descrizione del servizio di assistenza Dell EMC

Servizio di integrazione software per il database SAP HANA Scale-up

Introduzione

Dell EMC Services e SAP™ hanno lavorato in stretta collaborazione e Dell EMC ha il piacere di offrire il servizio di integrazione software per il database SAP HANA Scale-up nella configurazione di unico sistema (i "Servizi") secondo la presente Descrizione di servizio ("Descrizione di servizio"). Questo Servizio è progettato appositamente per l'installazione del database in memoria High Performance Analytical Appliance ("HANA") di SAP (configurazione senza disponibilità elevata ("HA", High Availability) o ripristino di emergenza ("DR", Disaster Recovery), un software di appliance in memoria senza riconoscimento dell'origine dei dati multifunzionale su un sistema HANA Dell EMC Ready Node o su altro hardware consigliato Dell EMC e fornito da Dell Global Services. Questo servizio offre l'implementazione di un singolo database SAP HANA su un unico sistema fisico o fino a tre istanze di database in una soluzione virtuale.

Il preventivo, il modulo d'ordine o altre forme di fattura o conferma d'ordine reciprocamente concordate (a seconda dei casi, il "Modulo d'ordine") con il cliente includono il nome e le opzioni disponibili dei servizi acquistate. Per ulteriore assistenza o per richiedere una copia dei contratti di assistenza, contattare il proprio responsabile vendite.

Ambito del Servizio in oggetto

Il Servizio è progettato appositamente per integrare in modo rapido Dell EMC Ready Node per SAP HANA Scale-up (la "Piattaforma") nell'ambiente del cliente, in modo da consentire alla soluzione e al personale di entrare nella fase di piena produzione in poco tempo.

Questo servizio include gli elementi seguenti, in base alla soluzione specifica (**fisica o virtuale**):

- **Project management:** approccio integrato di project management per tutti gli aspetti del programma.
- **Pianificazione dell'integrazione software:** sessione di pianificazione con esperti della tecnologia per fornire un piano di deployment.
- **Integrazione:** implementazione, configurazione e integrazione del piano di deployment e convalida delle operazioni di SAP HANA Scale-up Ready Node.
 - Con limite fino a un (1) database in memoria SAP HANA per la soluzione fisica e di fino a tre (3) database in memoria SAP HANA per la soluzione virtuale.
- **Trasferimento delle conoscenze:** trasferimento di conoscenze sulla nuova soluzione durante la fornitura del servizio ed esecuzione di una sessione di orientamento al prodotto.
- **Conclusione e documentazione:** al completamento del presente Servizio, Dell condurrà un esame della documentazione del progetto.

Obiettivi

L'obiettivo di questo Servizio è abilitare una Piattaforma operativa con attività di integrazione e configurazione con lo scopo di ottenere un sistema pronto per la fase di produzione, oltre al trasferimento delle conoscenze per la gestione e il monitoraggio della Piattaforma.

Questo Servizio dipende dal completamento dei servizi di integrazione in fabbrica eseguiti presso il nostro centro di assemblaggio (o Software Distribution Services quando i servizi di integrazione in fabbrica non sono disponibili) acquistati separatamente.

Questo servizio dipende anche dal completamento del deployment dell'hardware con Dell EMC Basic o la ProDeploy Suite di servizi acquistata separatamente. Il completamento delle attività illustrate di seguito non costituisce il completamento dei Servizi.

Le fasi principali del Servizio

Avvio del progetto

Un Project Manager di Dell EMC Services contatterà il Cliente prima dell'erogazione dei Servizi per:

- Analizzare i requisiti di conformità tecnica e ambientale del sito.
- Esaminare e confermare l'idoneità della Piattaforma e le date per l'installazione, quindi sottolineare il legame tra le date di spedizione dei prodotti e l'esecuzione dell'installazione come pianificato.
- Fornire al Cliente il questionario del survey su SAP HANA Scale-up prima di una sessione di pianificazione.
- Confermare ora e data per la sessione di pianificazione.
- Dopo aver ricevuto i risultati del survey, Dell EMC Services programmerà la sessione di pianificazione.

Sessione di pianificazione dell'integrazione del software

Dell EMC Services condurrà una sessione di pianificazione in remoto con i più importanti stakeholder aziendali del Cliente, i principali team tecnici e gli esperti della materia. Questa sessione è pensata per scoprire come integrare la Piattaforma con l'ambiente attualmente in uso. Il risultato di questa sessione è un piano di progetto di livello elevato in formato elettronico.

Durante la sessione, Dell EMC Services esaminerà le seguenti considerazioni e i seguenti parametri di integrazione:

- Esame dei risultati del questionario del survey e verifica che tutti i campi siano documentati e accurati.
- Verifica della conformità dell'apparecchiatura nuova ed esistente ai requisiti hardware e software minimi, a seconda dei casi.
- Definizione/conferma della conformità della configurazione ai requisiti hardware e software minimi per l'ambiente.
- Esame dell'infrastruttura fisica e delle strutture di rete logiche del Cliente.
- Creazione di un piano valido basato sulla configurazione hardware e software del Cliente:
 - Definizione/conferma dei requisiti di rete del Cliente:
 - Indirizzo IP disponibile per la rete di gestione del server.
 - Indirizzo IP per le macchine virtuali HANA, a seconda dei casi.
 - Porte switch di rete.
 - Definizione della versione del sistema vCenter Server, a seconda dei casi.
 - Definizione/conferma della conformità della configurazione ai requisiti hardware e software minimi per l'ambiente.

- Nomi server SAP, SAP SID, numeri delle istanze e password degli account.
- Verifica che tutti i campi nel questionario del survey siano documentati.
- Assegnazione della macchina virtuale HANA:
 - Presentazione di informazioni dettagliate sulle macchine virtuali HANA che saranno implementate, per includere il dimensionamento delle macchine virtuali.
- Verifica che il Cliente abbia le licenze software richieste.
- Quando la sessione di pianificazione è terminata, è possibile pianificare le attività per l'integrazione.

Integrazione

Durante questa fase, Dell EMC Services eseguirà le operazioni seguenti:

Operazioni per le implementazioni fisiche (piattaforme pure SUSE o Red Hat Linux):

- Configurazione degli indirizzi IP su appliance HANA e connessione alla rete del Cliente
- Configurazione del database HANA:
 - Configurazione del sistema operativo Linux
 - Configurazione del database in memoria SAP HANA
 - Configurazione dell'accesso di sicurezza SAP HANA per tre amministratori inclusa radice, livello del sistema operativo e utente di database

Attività rivolte alle implementazioni virtualizzate:

- Configurazione degli indirizzi IP su appliance HANA e connessione alla rete del Cliente
- Connessione dell'host ESXi al sistema vCenter Server esistente del Cliente a seconda dei casi
- Configurazione della macchina virtuale HANA
- Configurazione della rete virtuale per l'host ESXi e la macchina virtuale HANA
- Ridimensionamento e riconfigurazione della macchina virtuale HANA secondo le esigenze del Cliente, come illustrato nel documento di pianificazione
- Configurazione del database HANA:
 - Configurazione del sistema operativo Linux
 - Configurazione del database in memoria SAP HANA
 - Configurazione dell'accesso di sicurezza SAP HANA per tre amministratori inclusa radice, livello del sistema operativo e utente di database
- Lavorare con il cliente per effettuare la connessione dei nuovi sistemi alla versione esistente di HANA Studio a seconda dei casi
- Applicare le licenze fornite al cliente tramite HANA Studio, se presenti

Trasferimento delle conoscenze

Durante la fornitura del servizio, Dell EMC Services offrirà il trasferimento delle conoscenze in fase di esecuzione delle attività e sessione di esame. Durante questa fase:

- Breve sessione di orientamento sul prodotto
- Esame della documentazione

Conclusione del progetto

Durante questa fase finale, Dell EMC Services presenterà i risultati ed esaminerà le attività eseguite per il Cliente secondo la presente Descrizione del Servizio.

- Documentazione sui Servizi erogati.
 - Gli script e i materiali del Servizio sono in lingua inglese salvo diversamente indicato.
- Il Cliente riceve URL o copie elettroniche della Documentazione del prodotto a seconda dei casi.

- Dettagli per contattare il supporto tecnico Dell.
- Conferma da parte del Cliente dei Servizi erogati.

Esclusioni

Onde evitare dubbi, le seguenti attività non sono incluse nell'ambito della presente Descrizione del servizio:

- Qualsiasi servizio, compito o attività che non rientri tra quelli espressamente indicati nella presente Descrizione del Servizio.
- Deployment dei componenti hardware di SAP HANA Ready Node tra cui rack, stack e cablaggio dei server.
- Aggiornamento dell'ambiente esistente per supportare la nuova soluzione
- Installazione di patch per OS o aggiornamenti alle principali versioni build; Dell EMC installerà esclusivamente le principali versioni build dell'OS.
- Configurazione o risoluzione dei problemi di rete/VLAN sulla rete del cliente.
- Attività Ethernet diverse da quelle specificate nella Descrizione del servizio.
- Collegamento di cavi esterni al rack.
- Ottimizzazione delle prestazioni o benchmarking di rete.
- Disinstallazione o reinstallazione di prodotti o applicazioni.
- Configurazione dell'infrastruttura Ethernet esistente.
- Configurazione di qualsiasi tipo di sicurezza Ethernet.
- Configurazione delle implementazioni SAP HANA a disponibilità elevata (HA) o di ripristino di emergenza (DR).
- Integrazione del software di SAP HANA Scale-Out Ready Bundle.
- Integrazione del software di SAP HANA Edge Ready Node, Bundle o System.
- Integrazione del software di SAP HANA Tailored Datacenter Integration ("TDI") Ready Bundle o Ready System.
- Configurazione di OS diversi da quelli specificati nella Descrizione del servizio.
- Formazione sul prodotto (da acquistare separatamente)
- La sessione di orientamento al prodotto non sostituisce i corsi di formazione di Dell EMC. Per sapere di più, i servizi di formazione e consulenza di Dell EMC sono disponibili per una formazione sui prodotti più specifica, oltre all'apprendimento personalizzato in base alle esigenze e ai requisiti.
- Il Servizio non include lo sviluppo di proprietà intellettuale creata unicamente e specificatamente per il Cliente.
- Qualsiasi attività che non rientri tra quelle specificatamente indicate nella presente Descrizione del Servizio

La presente Descrizione del Servizio non conferisce al Cliente alcuna garanzia aggiuntiva oltre a quelle fornite ai sensi dell'Accordo Quadro per la Fornitura di Servizi o del Contratto, a seconda dei casi, come definito di seguito.

Responsabilità del Cliente specifiche per offerte

- L'ambiente del Cliente deve essere operativo prima dell'arrivo in loco di Dell EMC per eseguire la prima fase del progetto. Potrebbe essere necessario includere servizi aggiuntivi. A favore di questo requisito, il Cliente dovrà:
 - a. Esaminare e restituire il survey completato su SAP HANA di Dell EMC durante la fase di pianificazione.
 - b. Fornire accesso alla rete e le credenziali richieste ai servizi Active Directory Domain Services ("AD DS"), Domain Name System ("DNS") e Network Time Protocol ("NTP") esistenti in base alle necessità durante il deployment.
 - c. Fornire tutte le licenze applicabili per sistemi operativi e applicazioni, a seconda dei casi.
 - d. Caricamento di eventuali patch o aggiornamenti rilasciati dopo il completamento del Servizio.
- Il Cliente deve avere un contratto di supporto SAP HANA attivo per il software SAP HANA e un contratto di supporto di Dell EMC attivo sui componenti hardware della soluzione.
- Il Cliente indicherà per iscritto a Dell EMC Services un unico punto di contatto, secondo il piano di deployment, al fine di garantire che tutte le attività vengano completate entro il periodo di tempo specificato. Tutte le comunicazioni relative ai Servizi verranno inviate a tale punto di contatto (il "Contatto del Cliente"). Il mancato rispetto di questa disposizione può determinare un aumento delle ore e/o della durata del progetto rispetto alla pianificazione.
- Il Contatto del Cliente sarà autorizzato ad agire per conto del Cliente stesso sotto tutti gli aspetti del Servizio, incluse l'individuazione di problemi e la relativa segnalazione alle persone appropriate nell'organizzazione del Cliente e la risoluzione di possibili conflitti.
- Il Cliente fornirà punti di contatto tecnici con una conoscenza operativa dei componenti aziendali da considerare durante l'esecuzione dei Servizi ("Contatti tecnici"). Dell può richiedere la pianificazione di incontri con i Contatti tecnici.
- Il Referente del Cliente otterrà e fornirà i requisiti, le informazioni, i dati, le decisioni e le approvazioni del progetto entro un giorno lavorativo dalla richiesta, a meno che entrambe le parti non concordino un diverso tempo di risposta.
- Il Contatto del Cliente garantirà al personale addetto all'esecuzione dei Servizi accesso ragionevole e sicuro alla sede del Progetto, un ambiente di lavoro sicuro, un adeguato spazio di lavoro e parcheggio, come richiesto.
- Il Cliente è responsabile del rifornimento di tutti gli elementi hardware, software, dell'accesso a Internet e delle strutture necessari per il corretto completamento dei Servizi. Strutture e alimentazione devono soddisfare i requisiti di Dell EMC per i prodotti e i Servizi acquistati.
- Il Cliente è responsabile di tutti i requisiti di licenza software. Salvo diversi accordi scritti stabiliti dal Cliente, durante il processo di installazione Dell EMC Services "accetterà" per conto del Cliente uno qualsiasi o tutti i contratti elettronici forniti insieme all'hardware e/o al software installati, tra cui licenze senza restrizioni, termini di vendita e altri termini e condizioni. Il Cliente concorda che l'acquisto, la licenza e/o l'utilizzo di qualsiasi hardware o software installato da Dell EMC Services sono soggetti a tali contratti elettronici e da questi disciplinati esattamente come se il Cliente stesso avesse accettato i contratti elettronici.

Responsabilità generali del Cliente

Autorità per la concessione dell'accesso. Il Cliente conferma e garantisce di aver ottenuto l'autorizzazione sia per il Cliente sia per Dell EMC Services ad accedere e a utilizzare, in remoto o in loco, il software, l'hardware, i sistemi di proprietà del Cliente o soggetti a licenza, i dati in essi contenuti e tutti i componenti hardware e software inclusi per l'erogazione di questi Servizi. Se il Cliente non dispone ancora di tale autorizzazione, è sua responsabilità ottenerla, a proprie spese, prima di richiedere l'erogazione dei Servizi da parte dei Dell EMC Services.

Non sollecitazione. Se consentito dalla legge, il Cliente, senza il previo consenso scritto di Dell EMC Services, non potrà offrire direttamente o indirettamente un impiego ad alcun dipendente di Dell EMC Services con cui è venuto in contatto in relazione all'esecuzione del Servizio da parte di Dell EMC Services per un periodo di due anni dalla data riportata sul Modulo d'ordine, a condizione, tuttavia, che la pubblicità generale e altre forme di offerta similmente ampie non costituiscano offerta diretta o indiretta e che sia consentito offrire un impiego a qualsiasi dipendente che è stato licenziato o si è dimesso da Dell EMC Services prima dell'inizio dei colloqui di lavoro con il Cliente.

Collaborazione da parte del Cliente. Il Cliente riconosce che, senza una puntuale e adeguata collaborazione, i Dell EMC Services non saranno in grado di eseguire il Servizio o, se eseguito, il Servizio potrebbe essere materialmente modificato o ritardato. Di conseguenza, il Cliente si impegna a fornire prontamente e ragionevolmente tutta la collaborazione necessaria a Dell EMC Services affinché possa eseguire il Servizio. Se il Cliente non offre una collaborazione adeguata in conformità a quanto sopra indicato, Dell EMC Services non sarà responsabile della mancata esecuzione del Servizio e il Cliente non avrà diritto ad alcun rimborso.

Obblighi in loco. Se i Servizi richiedono prestazioni in loco, il Cliente fornirà (senza alcun costo aggiuntivo per Dell EMC Services) accesso libero, sicuro e adeguato alle proprie strutture e al proprio ambiente, tra cui ampio spazio di lavoro, elettricità, dispositivi di sicurezza (se applicabile) e una linea telefonica locale. Devono anche essere forniti (senza costi aggiuntivi per i Dell EMC Services) un monitor o uno schermo, un mouse (o altro dispositivo di puntamento) e una tastiera, qualora non siano già in dotazione al sistema.

Backup dei dati. Il Cliente deve eseguire un backup di tutti i dati, software e programmi esistenti in tutti i sistemi interessati, prima e durante l'erogazione del Servizio. Il Cliente deve creare regolari copie di backup dei dati archiviati in tutti i sistemi interessati, come precauzione contro eventuali guasti, alterazioni o perdite di dati. Dell EMC Services non sarà responsabile del ripristino o della reinstallazione di eventuali programmi o dati.

Le seguenti disposizioni sulla limitazione di responsabilità non si applicano in Germania, Austria, Svizzera e Francia, dove si applicheranno le disposizioni sulla limitazione di responsabilità definite nel Contratto. In base alle disposizioni sulla limitazione di responsabilità definite nel Contratto, la responsabilità per la perdita di dati è inoltre limitata ai costi di reinstallazione del backup in questi Paesi.

Salvo laddove diversamente previsto dalla legislazione locale applicabile, DELL EMC SERVICES NON AVRÀ ALCUNA RESPONSABILITÀ PER:

- INFORMAZIONI RISERVATE, PROPRIETARIE O PERSONALI;
- DATI, PROGRAMMI O SOFTWARE PERSI O DANNEGGIATI;
- SUPPORTI RIMOVIBILI PERSI O DANNEGGIATI;
- PERDITA DELL'UTILIZZO DI SISTEMI O RETI E/O
- AZIONI OD OMISSIONI DI QUALSIVOGLIA NATURA, NEGLIGENZA INCLUSA, IMPUTABILI A DELL EMC SERVICES O A FORNITORI DI SERVIZI DI TERZE PARTI.

Garanzie di terzi. Per l'erogazione di questi Servizi, Dell EMC Services potrebbe avere l'esigenza di accedere a componenti hardware o software non prodotti da Dell EMC Services. Le garanzie di alcuni produttori possono essere invalidate in caso di intervento sull'hardware o sul software da parte di Dell EMC Services o altri soggetti diversi dal produttore. Il Cliente garantisce che l'erogazione di Servizi da parte di Dell EMC Services non influirà su tali garanzie o, in caso contrario, dichiara di accettarne le conseguenze. I Dell EMC Services declinano qualsiasi responsabilità relativamente alle garanzie di terzi o alle eventuali conseguenze dei Servizi sulle suddette.

Orari del servizio. In conformità alla legge vigente relativa alle ore lavorative settimanali, il presente Servizio verrà erogato durante i normali orari lavorativi di Dell EMC Services, dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 18:00, ora locale del Cliente, se non diversamente specificato come nell'elenco riportato di seguito:

| Paese | Orari lavorativi normali di Dell EMC Services |
|--|--|
| Saint Kitts, Santa Lucia, Saint Vincent, Trinidad, Isole Vergini, resto dei Caraibi anglofoni | Dal lunedì al venerdì dalle 07:00 alle 16:00 |
| Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Danimarca, El Salvador, Finlandia, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Giamaica, Norvegia, Panama, Porto Rico, Repubblica Dominicana, Suriname, Svezia, Turks e Caicos | Dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 17:00 |
| Australia, Bermuda, Cina, Haiti, Hong Kong, Giappone, Corea, Malesia, Antille Olandesi, Nuova Zelanda, Singapore, Taiwan, Thailandia | Dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17:00 |
| Argentina, Francia, India, Paraguay, Uruguay | Dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 18:00 |
| Bolivia, Cile | Dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 19:00 |
| Medio Oriente | Dalla domenica al giovedì dalle 8:00 alle 18:00 |

Nessuna attività correlata al Servizio verrà effettuata al di fuori del normale orario lavorativo o durante festività locali, salvo diversamente concordato in anticipo per iscritto.

Termini e condizioni dei servizi di Dell EMC Services

La presente Descrizione del servizio rappresenta un accordo fra il Cliente (il "Cliente") e l'entità Dell EMC Services identificata sulla fattura di acquisto del Servizio. Il presente Servizio è disciplinato e regolato da un accordo quadro per la prestazione di servizi sottoscritto separatamente fra il Cliente e Dell EMC Services, nel quale si autorizza esplicitamente la vendita del Servizio. In assenza di tale contratto, a seconda della sede del Cliente, il Servizio è regolato e disciplinato dai Termini commerciali di vendita di Dell EMC Services o da un contratto negoziato separatamente che fa riferimento specifico a tali servizi (a seconda dei casi, il "Contratto"). Consultare la tabella seguente, che riporta gli URL per l'identificazione del Contratto applicabile alla sede del Cliente. Le parti confermano di aver letto tali termini online e accettano di esserne vincolate.

| Sede del Cliente | Termini e condizioni applicabili all'acquisto dei servizi di Dell EMC Services | |
|---|--|--|
| | Clienti che acquistano i servizi Dell EMC direttamente da Dell EMC Services | Clienti che acquistano i servizi Dell EMC tramite un rivenditore autorizzato Dell EMC Services |
| Stati Uniti | Dell.com/CTS | Dell.com/CTS |
| Canada | Dell.ca/terms (in lingua inglese) Dell.ca/conditions (in lingua francese canadese) | Dell.ca/terms (in lingua inglese) Dell.ca/conditions (in lingua francese canadese) |
| Paesi dell'America Latina e dei Caraibi | Sito Web locale specifico per Paese Dell.com o Dell.com/servicedescriptions/global .* | Le Descrizioni dei servizi e altri documenti relativi ai servizi di Dell EMC Services che il Cliente potrebbe ricevere dal venditore non costituiscono un contratto tra il Cliente stesso e Dell EMC Services, ma servono solo a descrivere il contenuto del Servizio che si sta acquistando dal venditore, gli obblighi come destinatario del Servizio e le limitazioni del Servizio stesso. Di conseguenza, ogni riferimento al "Cliente" contenuto nella presente Descrizione del Servizio e in qualsiasi altro documento relativo ai servizi Dell EMC Services deve, in questo contesto, essere inteso come un riferimento al Cliente, mentre ogni riferimento a Dell EMC Services deve essere inteso esclusivamente come un riferimento a Dell in qualità di fornitore che offre il Servizio per conto del venditore. Il Cliente non avrà alcun rapporto contrattuale diretto con Dell EMC Services relativamente al Servizio descritto in tali documenti. Per motivi di chiarezza, qualsiasi condizione di pagamento o altra condizione contrattuale la cui natura pertiene esclusivamente al rapporto fra un acquirente e un venditore non è direttamente applicabile al Cliente e sarà concordata tra il Cliente e il venditore. |
| Asia-Pacifico e Giappone | Sito Web locale specifico per Paese Dell.com o Dell.com/servicedescriptions/global .* | Le Descrizioni dei servizi e altri documenti relativi ai servizi di Dell EMC Services che il Cliente potrebbe ricevere dal venditore non costituiscono un contratto tra il Cliente stesso e Dell EMC Services, ma servono solo a descrivere il contenuto del Servizio che si sta acquistando dal venditore, gli obblighi come destinatario del Servizio e le limitazioni del Servizio stesso. Di conseguenza, ogni riferimento al "Cliente" contenuto nella presente Descrizione del Servizio e in qualsiasi altro documento relativo ai servizi Dell EMC Services deve, in questo contesto, essere inteso come un riferimento al Cliente, mentre ogni riferimento a Dell EMC Services deve essere inteso esclusivamente come un riferimento a Dell in qualità di fornitore che offre il Servizio per conto del venditore. Il Cliente non avrà alcun rapporto contrattuale diretto con Dell EMC Services relativamente al Servizio descritto in tali documenti. Per motivi di chiarezza, qualsiasi condizione di pagamento o altra condizione contrattuale la cui natura pertiene esclusivamente al rapporto fra un acquirente e un venditore non è direttamente applicabile al Cliente e sarà concordata tra il Cliente e il venditore. |

| | | |
|---------------------------------------|--|---|
| <p>Europa, Medio Oriente e Africa</p> | <p>Sito Web locale specifico per Paese Dell.com o Dell.com/service-descriptions/global.*</p> <p>I Clienti che risiedono in Francia, in Germania e nel Regno Unito possono inoltre selezionare l'URL corrispondente di seguito:</p> <p>Francia: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Germania: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Regno Unito: Dell.co.uk/terms</p> | <p>Le Descrizioni dei servizi e altri documenti relativi ai servizi di Dell EMC Services che il Cliente potrebbe ricevere dal venditore non costituiscono un contratto tra il Cliente stesso e Dell EMC Services, ma servono solo a descrivere il contenuto del Servizio che si sta acquistando dal venditore, gli obblighi come destinatario del Servizio e le limitazioni del Servizio stesso. Di conseguenza, ogni riferimento al "Cliente" contenuto nella presente Descrizione del Servizio e in qualsiasi altro documento relativo ai servizi Dell EMC Services deve, in questo contesto, essere inteso come un riferimento al Cliente, mentre ogni riferimento a Dell EMC Services deve essere inteso esclusivamente come un riferimento a Dell in qualità di fornitore che offre il Servizio per conto del venditore. Il Cliente non avrà alcun rapporto contrattuale diretto con Dell EMC Services relativamente al Servizio descritto in tali documenti. Per motivi di chiarezza, qualsiasi condizione di pagamento o altra condizione contrattuale la cui natura pertiene esclusivamente al rapporto fra un acquirente e un venditore non è direttamente applicabile al Cliente e sarà concordata tra il Cliente e il venditore.</p> |
|---------------------------------------|--|---|

* I clienti possono accedere al sito Web locale Dell.com semplicemente tramite Dell.com da un computer collegato a Internet nella propria area geografica o scegliendo tra le diverse opzioni nella sezione "Choose a Region/Country" (Scegli regione/paese) sul sito web di Dell EMC Services disponibile all'indirizzo Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Il Cliente accetta inoltre che rinnovando, modificando, estendendo o proseguendo l'utilizzo del Servizio oltre il termine iniziale, il Servizio sarà soggetto alla Descrizione del Servizio in vigore in quel momento, consultabile all'indirizzo Dell.com/service-descriptions/global.

In caso di incompatibilità tra i termini di uno qualsiasi dei documenti che costituiscono il Contratto, i documenti prevarranno secondo il seguente ordine: (i) la presente Descrizione del Servizio; (ii) il Contratto; (iii) il Modulo d'ordine. I termini prevalenti verranno interpretati il più possibile alla lettera per risolvere l'incompatibilità, preservando al contempo il maggior numero di termini non incompatibili, tra cui le disposizioni non incompatibili all'interno dello stesso paragrafo, della stessa sezione o della stessa sottosezione.

Con l'effettuazione di un ordine per i Servizi, la ricezione dei Servizi, l'utilizzo dei Servizi o dei componenti software associati oppure facendo clic sul pulsante o selezionando la casella "I Agree" (Accetto) sul sito Web Dell.com in relazione all'acquisto o su un'interfaccia software o Internet di Dell EMC Services, il Cliente accetta di essere vincolato alla presente Descrizione del servizio e ai contratti ivi inclusi per riferimento. Se il Cliente sottoscrive la Descrizione del Servizio per conto di un'azienda o di un'altra persona giuridica, dichiara di disporre dell'autorità a vincolarla alla Descrizione del Servizio, nel qual caso il termine "Cliente" indica tale società o persona giuridica. Oltre a ricevere la Descrizione del Servizio, in alcuni Paesi potrebbe essere richiesto ai Clienti di presentare un Modulo d'ordine firmato.

Termini e condizioni aggiuntivi applicabili ai servizi di consulenza e gestione

1. Durata del Servizio. Il periodo di validità della presente Descrizione del Servizio ha inizio alla data indicata sul Modulo d'ordine e prosegue per tutta la durata ("**Termine**") indicata su tale modulo. A seconda dei casi, il numero di sistemi, licenze, installazioni, deployment, end-point o Utenti finali gestiti per cui il Cliente ha acquistato uno o più Servizi, la tariffa o il prezzo e il Termine applicabile per ciascun Servizio sono indicati sul Modulo d'ordine del Cliente. Salvo diversamente concordato in forma scritta tra Dell EMC Services e il Cliente, l'acquisto dei Servizi coperti dalla presente Descrizione del Servizio deve avvenire esclusivamente a scopo di utilizzo interno da parte del Cliente e non a scopo di rivendita o ai fini di un centro servizi.

2. Importanti informazioni aggiuntive

- A. Riprogrammazione.** Una volta pianificata la data del presente Servizio, ogni variazione dovrà essere comunicata almeno 8 giorni prima della data prevista. Se il Cliente ripianifica il Servizio nei 7 giorni o meno che precedono la data pianificata, viene applicata una tariffa di riprogrammazione non superiore al 25% del prezzo dei Servizi. Il Cliente deve confermare qualsiasi riprogrammazione del Servizio almeno 8 giorni prima dell'inizio dello stesso.
- B. Pagamento per l'hardware acquistato con i Servizi.** Salvo diversamente concordato per iscritto, in nessun caso il pagamento dell'hardware dipende dalle prestazioni o dall'erogazione dei Servizi di consulenza o gestiti acquistati con tale hardware.
- C. Limiti commercialmente ragionevoli all'ambito del Servizio.** È possibile che Dell EMC Services rifiuti di fornire il Servizio qualora, a sua ragionevole discrezione a livello commerciale, ciò comporti un rischio non ragionevole per Dell EMC Services o per i fornitori di Servizi Dell EMC Services, oppure nel caso in cui il Servizio richiesto non rientri nell'ambito del Servizio stesso. Dell EMC Services non è responsabile della mancata o ritardata esecuzione del Servizio dovuta a cause indipendenti dal proprio controllo, inclusa l'incapacità del Cliente di attenersi agli obblighi di cui alla presente Descrizione del servizio.
- D. Servizi Optional.** I Dell EMC Services possono mettere in vendita alcuni servizi Optional (tra cui supporto Point of Need, supporto per installazione, di consulenza, gestito, professionale o servizi di formazione), che variano in base alla sede del Cliente. I servizi Optional possono richiedere un contratto separato con Dell EMC Services. In assenza di tale accordo, i Servizi Optional vengono forniti in base alla presente Descrizione del servizio.
- E. Cessione e subappalto.** Dell EMC Services può subappaltare il Servizio e/o cedere la presente Descrizione del Servizio a fornitori di servizi esterni qualificati che erogheranno il Servizio per conto di Dell EMC Services.
- F. Annullamento.** Entro il Termine previsto, Dell EMC Services può cancellare il presente Servizio in qualsiasi momento per uno dei motivi seguenti:
- Il Cliente non corrisponde il prezzo complessivo del Servizio conformemente ai termini della fattura.
 - Il Cliente ha comportamenti offensivi, minacciosi o rifiuta di collaborare con l'analista o il tecnico inviato in loco; oppure
 - Il Cliente non rispetta tutti i termini e le condizioni stabiliti nella presente Descrizione del servizio.

Nel caso in cui il Servizio venga cancellato, Dell EMC Services invierà al Cliente un avviso scritto di cancellazione all'indirizzo indicato sulla fattura. L'avviso includerà il motivo della cancellazione e la relativa data di validità. La cancellazione non potrà avvenire prima di dieci (10) giorni dalla data d'invio dell'avviso di cancellazione al Cliente da parte di Dell EMC Services, a meno che le leggi locali non prevedano altre disposizioni di cancellazione che non possono essere modificate per contratto. Qualora Dell EMC Services decidesse di cancellare il presente Servizio sulla base di questo paragrafo, il Cliente non avrà diritto ad alcun rimborso delle commissioni corrisposte o dovute a Dell EMC Services.

G. Limitazioni geografiche e trasferimento. Il Servizio non è disponibile in tutte le sedi. Le opzioni del Servizio (inclusi i livelli di servizio, gli orari del supporto tecnico e i tempi di risposta in loco) variano a seconda delle aree geografiche e alcune di esse potrebbero non essere disponibili nel luogo di residenza del Cliente. In tal caso, è necessario richiedere i dettagli al proprio responsabile vendite.

© 2017 Dell Inc. Tutti i diritti riservati. Marchi e nomi commerciali possono essere utilizzati in questo documento sia in riferimento alle aziende che rivendicano i marchi e i nomi sia ai prodotti stessi. È possibile ottenere su richiesta una copia cartacea dei termini e delle condizioni di vendita di Dell EMC Services.