

Service Brief

ProDeploy Plus for Dell EMC Unity - Upgrades

Questo Servizio fa parte della Dell EMC ProDeploy Enterprise Suite ("Suite ProDeploy"), che è disponibile in vari tier: Basic Deployment, ProDeploy e ProDeploy Plus (singolarmente il "Tier di offerta" o, collettivamente, i "Tier di servizio"). Le soluzioni aziendali possono includere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, piattaforme hardware quali piattaforme di server, di storage, di rete e modulari ("Piattaforma hardware"), nonché componenti aggiuntivi per software e hardware di livello aziendale ad esse associati, upgrade o servizi di gestione dei dati ("Deployment services supplementari").

Dell Technologies Services ("DT Services") è lieta di fornire questo Servizio in conformità al presente documento. Il preventivo, il modulo d'ordine o gli altri moduli reciprocamente concordati sotto forma di fattura o ricevuta d'ordine (a seconda dei casi, il "Modulo d'ordine") includono il nome dei servizi e le opzioni disponibili per i servizi acquistati. Per ulteriore assistenza o per richiedere una copia del contratto di servizio, contattare il supporto tecnico Dell Technologies o il proprio responsabile vendite.

Sommario

ProDeploy Plus for Dell EMC Unity - Upgrades	- 1 -
Panoramica del servizio	- 2 -
Struttura dell'offerta	- 2 -
Ambito del progetto	- 2 -
30 Day Post-Deployment Configuration Assistance	- 8 -
Deliverable	- 8 -
Modifiche all'ambito dei Servizi	- 8 -
Esclusioni dall'ambito dei Servizi	- 8 -
Responsabilità del Cliente	- 10 -
Pianificazione del servizio	- 11 -
TERMINI E CONDIZIONI DI DELL TECHNOLOGIES SERVICES	- 12 -
Appendix A	- 17 -

Service Brief

Panoramica del servizio

Il servizio *ProDeploy Plus for Dell EMC Unity - Upgrades* consente di eseguire l'upgrade on-site di DAE, di DAE ad alta densità o di un componente hardware di storage di Dell EMC Unity. Questo servizio prevede l'installazione hardware e le operazioni di deployment e configurazione del DAE/DAE ad alta densità o dei moduli I/O e/o del disco/unità per il sistema hardware. Il servizio viene erogato utilizzando risorse on-site (per l'installazione e il deployment dell'hardware).

Il deployment di componenti software Dell EMC Unity aggiuntivi può essere incluso tramite le offerte add-on di ProDeploy Plus.

Nota: per quanto riguarda i componenti hardware di Dell EMC Unity ordinati come modelli su rack forniti dal Cliente, verrà applicato un servizio di installazione in rack per ciascun componente hardware. Consultare *Appendice A: Deployment services aggiuntivi* per i servizi add-on di installazione in rack di ProDeploy Plus.

Struttura dell'offerta

Sono disponibili due offerte di servizi: Servizi principali e Servizi aggiuntivi.

I Servizi principali sono associati all'implementazione di una specifica Piattaforma hardware acquistata di recente o a Deployment services supplementari su una Piattaforma hardware. Nel modulo d'ordine i Servizi principali sono identificati come Basic Deployment, ProDeploy o ProDeploy Plus seguito da [Serie della Piattaforma hardware] o [Base] e dagli [ID aggiuntivi] eventualmente necessari. Esempio: *ProDeploy Plus Dell EMC PowerMax*.

I Servizi aggiuntivi sono identificati nel modulo d'ordine come "Add-on". È possibile combinare Servizi aggiuntivi con qualsiasi Servizio primario all'interno dello stesso Tier dell'offerta. Ad esempio, un Servizio aggiuntivo ProDeploy Plus può essere combinato solo con un Servizio principale ProDeploy Plus. Alcuni Servizi aggiuntivi possono includere un elenco di opzioni di sottoservizio, che vengono scelte dal Cliente dopo la vendita o all'inizio del progetto. I Servizi aggiuntivi possono essere acquistati in quantità multiple, costituite da combinazioni di sottoservizi diversi o da più sottoservizi dello stesso tipo. Per ulteriori informazioni su Servizi aggiuntivi specifici, vedere la sezione dell'appendice sui Deployment services supplementari.

Tutti i Servizi ProDeploy e ProDeploy Plus prevedono un componente di pianificazione.

Tale componente ha lo scopo di raccogliere informazioni sull'ambiente del Cliente al fine di garantire il successo delle attività di integrazione e deployment, ma NON sostituisce i servizi di valutazione strategica o progettazione. Tali servizi di consulenza possono essere acquistati separatamente da Dell.

Ambito del progetto

Il personale Dell Technologies Services ("DT Services") o gli operatori autorizzati ("Personale DT Services") collaboreranno strettamente con il personale del Cliente per erogare i Servizi specificati di seguito ("Servizi"), fermo restando il soddisfacimento da parte del Cliente delle "Responsabilità del Cliente" descritte in dettaglio in questo documento.

Service Brief

ProDeploy Plus for Dell EMC Unity DAE Upgrade Hybrid Flash and All Flash

	ProDeploy Plus for Dell EMC Unity DAE Upgrade Hybrid Flash and All Flash		
Quantità nell'ambito	Basic	ProDeploy	ProDeploy Plus
Numero di array Dell EMC Unity			1
Numero di moduli IO			1
Numero di DAE (Disk Array Enclosure)			1

Durante questa fase del servizio, DT Services:

	ProDeploy Plus for Dell EMC Unity DAE Upgrade Hybrid Flash and All Flash		
Attività nell'ambito	Basic	ProDeploy	ProDeploy Plus
Programma e stima la pianificazione delle attività di installazione e/o configurazione per i servizi.			✓
Raccoglie informazioni sull'ambiente del Cliente per completare il Configuration Worksheet con tutti i dati necessari per pianificare l'installazione del sistema Dell EMC Unity.			✓
Ottiene e verifica i requisiti del Cliente e pianifica l'implementazione di Dell EMC Unity			✓
Presiede un incontro per esaminare il piano di implementazione, verificando anche che il sito e le apparecchiature siano pronti per l'installazione.			✓
Esegue la pianificazione e la progettazione per l'installazione e l'implementazione di Dell EMC Unity.			✓

Service Brief

Documenta l'architettura proposta nella Configuration Guide.			✓
Disimballa e installa i moduli I/O, i DAE e i DAE ad alta densità in un singolo sistema Dell EMC Unity, inclusi il montaggio su rack e il cablaggio dei componenti applicabili.			✓
Verifica i risultati dell'installazione in Unisphere controllando il nuovo hardware aggiunto riconosciuto dalla configurazione di sistema.			✓
Conduce una riunione per rivedere il deployment.			✓
Verifica che le apparecchiature siano in loco nella posizione corretta e che i requisiti di alimentazione e di cablaggio siano soddisfatti.			✓
Esegue l'upgrade dell'hardware di Dell EMC Unity.			✓

ProDeploy Plus for Dell EMC Unity Dense DAE Upgrade Hybrid Flash and All Flash

	ProDeploy Plus for Dell EMC Unity Dense DAE Upgrade Hybrid Flash and All Flash		
Quantità nell'ambito	Basic	ProDeploy	ProDeploy Plus
Numero di array Dell EMC Unity			1
Numero di moduli I/O			1
Numero di DAE ad alta densità			1

Service Brief

Durante questa fase del servizio, DT Services:

Attività nell'ambito	ProDeploy Plus for Dell EMC Unity Dense DAE Upgrade Hybrid Flash and All Flash		
	Basic	ProDeploy	ProDeploy Plus
Programma e stima la pianificazione delle attività di installazione e/o configurazione per i servizi.			✓
Raccoglie informazioni sull'ambiente del Cliente per completare il Configuration Worksheet con tutti i dati necessari per pianificare l'installazione del sistema Dell EMC Unity.			✓
Ottiene e verifica i requisiti del Cliente e pianifica l'implementazione di Dell EMC Unity.			✓
Presiede un incontro per esaminare il piano di implementazione, verificando anche che il sito e le apparecchiature siano pronti per l'installazione.			✓
Esegue la pianificazione e la progettazione per l'installazione e l'implementazione di Dell EMC Unity.			✓
Documenta l'architettura proposta nella Configuration Guide.			✓
Disimballa e installa i moduli I/O, i DAE e i DAE ad alta densità in un singolo sistema Dell EMC Unity, inclusi il montaggio su rack e il cablaggio dei componenti applicabili.			✓
Verifica i risultati dell'installazione in Unisphere controllando il nuovo hardware aggiunto riconosciuto dalla configurazione di sistema.			✓

Service Brief

Conduce una riunione per rivedere il deployment.			✓
Verifica che le apparecchiature siano in loco nella posizione corretta e che i requisiti di alimentazione e di cablaggio siano soddisfatti.			✓
Esegue l'upgrade dell'hardware di Dell EMC Unity.			✓

ProDeploy Plus Dell EMC Unity Storage Hardware Component Upgrade Hybrid Flash and All Flash

	ProDeploy Plus Dell EMC Unity Storage Hardware Component Upgrade Hybrid Flash and All Flash		
Quantità nell'ambito	Basic	ProDeploy	ProDeploy Plus
Numero di schede I/O da aggiungere o aggiornare in un sistema di storage Dell EMC Unity.			Fino a 4
Numero di dischi da aggiungere o aggiornare in un sistema di storage Dell EMC Unity.			Fino a 42

Durante questa fase del servizio, DT Services:

	ProDeploy Plus Dell EMC Unity Storage Hardware Component Upgrade Hybrid Flash and All Flash		
Attività nell'ambito	Basic	ProDeploy	ProDeploy Plus
Programma e stima la pianificazione delle attività di installazione e/o configurazione per i servizi.			✓
Raccoglie informazioni sull'ambiente del Cliente per completare il Configuration Worksheet con tutti i dati necessari per pianificare l'installazione del sistema Dell EMC Unity.			✓

Service Brief

Ottiene e verifica i requisiti del Cliente e pianifica l'implementazione di Dell EMC Unity.			✓
Presiede un incontro per esaminare il piano di implementazione, verificando anche che il sito e le apparecchiature siano pronti per l'installazione.			✓
Verifica i risultati dell'installazione in Unisphere controllando il nuovo hardware aggiunto riconosciuto dalla configurazione di sistema.			✓
Conduce una riunione per rivedere il deployment.			✓
Verifica che le apparecchiature siano in loco nella posizione corretta e che i requisiti di alimentazione e di cablaggio siano soddisfatti.			✓
Esegue l'upgrade dell'hardware di Dell EMC Unity			✓
Completa la convalida del deployment della soluzione.			✓
Esegue i test del Test Plan.			✓
Conduce un trasferimento delle conoscenze di base.			✓
Completa la verifica del deployment.			✓

Le seguenti attività previste in tutti i servizi, inclusi i Deployment services aggiuntivi selezionati dal Cliente, riguardano la gestione per l'avvio, la pianificazione, l'esecuzione e la chiusura del progetto, incluso il coordinamento delle risorse di implementazione e la comunicazione con le entità interessate:

- Gestisce le risorse DT Services assegnate al progetto.
- Collabora con il punto di contatto unico assegnato al Cliente per coordinare le attività di progetto e le risorse assegnate per il completamento di tali attività.
- Funzione di singolo punto di contatto per tutte le comunicazioni le escalation relative al progetto.

Service Brief

- Determinazione del processo e della pianificazione del progetto.
- Sviluppa un *piano di progetto* generale, specificando eventi critici e milestone.
- Organizzazione di un kickoff meeting per rivedere ambito del progetto, aspettative, piani di comunicazione e disponibilità delle risorse richieste.
- Organizza riunioni periodiche sullo stato per riesaminare il processo, le problematiche e i potenziali rischi del progetto. La frequenza delle riunioni viene concordata tra DT Services e il Cliente.
- Coordina le fasi di chiusura del progetto.

30 Day Post-Deployment Configuration Assistance

Per un massimo di 30 giorni dopo la data di deployment, DT Services fornisce assistenza remota per la configurazione dei Prodotti supportati (definiti nel presente documento), dei componenti e nell'ambito del progetto definito incluso in questo Servizio. Per eventuali domande sulla configurazione dopo che il team di implementazione Dell ha lasciato la sede del Cliente, chiamare il supporto tecnico Dell per ottenere l'assistenza iniziale. Se è necessaria un'assistenza più approfondita, il supporto tecnico Dell contatterà il team appropriato per pianificare la fornitura del servizio di assistenza per la configurazione.

Deliverable

In combinazione con i Servizi, DT Services fornirà al Cliente i seguenti deliverable:

- *Piano di deployment*
- *Verifica dell'implementazione*

Modifiche all'ambito dei Servizi

Eventuali modifiche ai Servizi, alla pianificazione, ai costi o al presente documento devono essere concordate e sottoscritte congiuntamente da DT Services e dal Cliente. Subordinatamente all'ambito di applicazione di tali modifiche, DT Services può richiedere la sottoscrizione congiunta di un SOW con il dettaglio delle modifiche, l'impatto delle modifiche proposte su costi e programmazione e altre condizioni correlate. Entrambe le parti possono richiedere una modifica dell'ambito compilando il modulo di modifica ordine fornito dal Project Manager.

La parte ricevente esaminerà l'ordine di modifica proposto e potrà (i) approvarlo, (ii) accordarsi per ulteriori verifiche oppure (iii) rifiutarlo. Le modifiche concordate ai sensi del Processo di gestione delle modifiche saranno effettive solo se apportate da entrambe le parti.

Esclusioni dall'ambito dei Servizi

DT Services è responsabile dell'erogazione dei soli Servizi espressamente indicati nel presente documento. Tutti gli altri servizi e attività esulano dall'ambito.

Il Cliente manterrà inoltre una versione aggiornata di un'applicazione antivirus sempre in esecuzione su tutti i sistemi a cui DT Services ha accesso ed effettuerà la scansione di tutti i deliverable e dei supporti su cui vengono distribuiti. Il Cliente adotterà ragionevoli misure per il backup dei dati, in particolare, dovrà fornire un processo di backup giornaliero ed eseguire il backup dei dati pertinenti prima che DT Services intraprenda azioni di rimedio, aggiornamento o qualsiasi altra azione sui sistemi di produzione del Cliente. Nella misura in cui la

Service Brief

responsabilità di DT Services per la perdita di dati non è esclusa in virtù del presente Contratto o nel presente documento, in caso di perdita di dati DT Services sarà responsabile esclusivamente delle attività tipiche per il ripristino dei dati che sarebbero state necessarie se il Cliente avesse eseguito correttamente il backup dei propri dati.

Le attività indicate di seguito non sono incluse nell'ambito del presente documento:

- Tutti i Servizi ProDeploy e ProDeploy Plus prevedono un componente di pianificazione. Tale componente ha lo scopo di raccogliere informazioni sull'ambiente del Cliente al fine di garantire il successo delle attività di integrazione e deployment, ma NON sostituisce i servizi di valutazione strategica o progettazione. Tali servizi di consulenza possono essere acquistati separatamente da Dell.
- Attività associate all'ambiente di data center esistente del Cliente, quali disinstallazione/installazione, riconfigurazione/configurazione, connessione, risoluzione dei problemi e così via.
- Attività personalizzate di creazione di script o codice, ottimizzazione o regolazione delle prestazioni.
- Installazione, configurazione o migrazione di applicazioni, tecnologie web, database, reti virtualizzate o altri prodotti software, tranne quando esplicitamente descritto nell'Ambito del progetto di cui sopra.
- Migrazioni o spostamenti di sistemi di elaborazione da fisico a virtuale o da virtuale a virtuale, diversi da quelli descritti in modo esplicito nell'ambito del progetto riportato sopra.
- Migrazioni di dati o applicazioni da/verso prodotti non supportati, data center remoti, a prodotti non Dell Technologies.
- Installazione fisica dei componenti del computer, ad esempio schede di memoria, dispositivi di storage interni, schede di espansione in prodotti non Dell Technologies.
- Installazione o configurazione di prodotti non supportati. Tutti i componenti forniti da Dell e dal Cliente verranno convalidati come supportati o non supportati durante il processo di pianificazione. In alcuni casi, Dell può fornire indicazioni per l'esecuzione delle attività di installazione e configurazione dei prodotti non supportati da parte del Cliente.
- Predisposizione dei cavi (rete, alimentazione o fibra) tra rack, attraverso pareti, soffitti e pavimenti o da un locale all'altro.
- Montaggio su rack di enclosure ad alta densità o pesanti con oltre 21U in un singolo rack o mounting degli enclosure con più di 44U in qualsiasi rack.
- Connessione all'alimentatore CC. I collegamenti all'alimentazione CC con messa a terra devono essere eseguiti da un elettricista qualificato.

Il presente documento non conferisce al Cliente alcuna garanzia aggiuntiva oltre a quelle fornite ai sensi dell'Accordo Quadro per la prestazione di Servizi o Contratto di Servizio, a seconda dei casi.

Service Brief

Responsabilità del Cliente

Autorità per la concessione dell'accesso. Il Cliente dichiara e garantisce di avere ottenuto l'autorizzazione, per sé stesso e per Dell, ad accedere e utilizzare i Prodotti supportati, i dati in essi contenuti e tutti i componenti hardware e software in essi inclusi ai fini dell'erogazione dei 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 di Dell.

Collaborazione con l'analista al telefono e con il tecnico in sede. Il Cliente accetta di collaborare telefonicamente con l'analista Dell e con i tecnici Dell inviati in loco e di seguire le istruzioni fornite. L'esperienza dimostra che la maggior parte dei problemi e degli errori di sistema può essere risolta telefonicamente, mediante una stretta collaborazione tra l'utente finale e l'analista o il tecnico.

Idoneità delle apparecchiature. Il Cliente sarà responsabile dello spostamento delle apparecchiature dalle aree di ricezione presso la propria struttura al sito di installazione prima che DT Services si assuma la sua responsabilità per il disimballaggio e l'installazione delle apparecchiature stesse.

Obblighi in loco. Se i Servizi richiedono prestazioni in loco, il Cliente è tenuto a fornire (senza costi aggiuntivi per Dell Technologies) accesso libero, sicuro e adeguato alle proprie strutture e ai Prodotti supportati, inclusi un ampio spazio di lavoro, alimentazione elettrica e una linea telefonica locale. Si impegna altresì a fornire (senza costi aggiuntivi per Dell Technologies) un monitor o un display, un mouse (o altro dispositivo di puntamento) e una tastiera, qualora non siano già in dotazione al sistema. Per i servizi che richiedono attività di installazione hardware da parte del cliente, quest'ultimo deve fornire le risorse appropriate e gli strumenti necessari (senza costi aggiuntivi per Dell Technologies), coinvolgendo DT Services in modo da ricevere indicazioni e supporto durante l'installazione e il cablaggio dei prodotti hardware.

Manutenzione del software e versioni coperte dal Servizio. Il Cliente deve mantenere il software e i Prodotti Supportati ai minimi livelli di versione o di configurazione specificati da Dell su support.dell.com. Il Cliente deve inoltre garantire l'installazione di componenti sostitutivi, patch, aggiornamenti software o versioni successive, come indicato da Dell, affinché i Prodotti supportati rimangano idonei per il Servizio.

Backup dei dati e rimozione di dati riservati. 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. Inoltre, il Cliente è tenuto a rimuovere eventuali informazioni riservate, proprietarie o personali e qualsiasi supporto rimovibile, come schede SIM, CD o schede PC, a prescindere dalla disponibilità di un tecnico di assistenza in loco. DELL DECLINA QUALSIASI RESPONSABILITÀ RELATIVAMENTE A:

- INFORMAZIONI CONFIDENZIALI, PROPRIETARIE O PERSONALI.
- DATI, PROGRAMMI O SOFTWARE PERSI O DANNEGGIATI.
- SUPPORTI RIMOVIBILI SMARRITI O DANNEGGIATI.
- COSTI DI TRAFFICO VOCALE O DATI DOVUTI ALLA PRESENZA DI SCHEDE SIM O DI ALTRI SUPPORTI RIMOVIBILI ALL'INTERNO DEI PRODOTTI SUPPORTATI CHE VENGONO RESTITUITI A DELL.

Service Brief

- PERDITA DI UTILIZZO DI SISTEMI O RETI.
- AZIONI E OMISSIONI DI QUALSIASI TIPO, INCLUSA LA NEGLIGENZA, IMPUTABILI A DELL O A FORNITORI DI SERVIZI DI TERZE PARTI.

Dell non sarà responsabile del ripristino o della reinstallazione di eventuali programmi o dati. Quando restituisce un Prodotto supportato o un suo componente, il Cliente è tenuto a includere esclusivamente il Prodotto supportato o il componente richiesto dal tecnico al telefono.

DT Services non sarà responsabile per eventuali modifiche alla configurazione dell'ambiente iSCSI esistente.

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

Le altre responsabilità del Cliente sono elencate di seguito:

- Mettere a disposizione di DT Services (o degli operatori autorizzati) adeguate finestre di manutenzione del sistema, in base alle necessità di preparazione delle apparecchiature.
- Fornire supporto tecnico ai team di implementazione, a tutti i vendor e a terze parti, in base alle necessità.
- Assumersi la responsabilità dei problemi relativi a connettività, prestazioni e configurazione della rete.
- Fornire il contatto di almeno un tecnico con responsabilità di amministratore di sistema e privilegi di accesso alle informazioni e al sistema appropriati.
- Garantire il rispetto di tutti i requisiti ambientali, tecnici e operativi prima dell'inizio dei Servizi.
- Fornire al personale Dell EMC l'accesso agli esperti in materia, ai sistemi e alle reti del Cliente (compreso, senza limitazione, l'accesso remoto a sistemi e reti), necessari per erogare i servizi, durante il normale orario lavorativo di EMC o in orari concordati.
- Verificare che la sede di lavoro sia pronta prima dell'inizio dell'erogazione dei servizi.

Pianificazione del servizio

Se non diversamente concordato per iscritto, la data prevista di inizio dei Servizi deve essere collocata entro un periodo di due (2) settimane dalla ricezione e dall'approvazione da parte di DT Services dell'ordine di acquisto del Cliente per il Servizio in questione.

Il Cliente avrà dodici (12) mesi dalla data della fattura di DT Services per utilizzare i Servizi qui descritti ("**Periodo del Servizio**"). I Servizi scadono automaticamente l'ultimo giorno del Periodo del Servizio, salvo diversamente concordato con DT Services. In nessun caso il Cliente avrà diritto a un accredito o a un rimborso per eventuali parti dei Servizi non utilizzate.

Gli orari lavorativi di Dell sono dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 18:00, ora locale del Cliente, se non diversamente specificato nella tabella di seguito.

Service Brief

Paese	Orari lavorativi normali di DT Services
Costa Rica, Danimarca, El Salvador, Finlandia, Guatemala, Honduras, Norvegia, Panama, Porto Rico, Repubblica Dominicana, Svezia	8.00-17.00
Australia, Cina, Hong Kong, Giappone, Corea, Malesia, Nuova Zelanda, Singapore, Taiwan, Thailandia	9.00-17.00
Argentina, Francia, India, Italia, Paraguay, Uruguay	9.00-18.00
Bolivia, Cile	9.00-19.00
Medio Oriente	Dalla domenica al giovedì dalle 8:00 alle 18:00

Alcune attività del servizio potrebbero essere eseguite al di fuori del normale orario lavorativo Dell, in base alle esigenze del Cliente e alle normative locali. L'intervento verrà eseguito per incrementi fino a un massimo di 8 ore al giorno, a meno che in precedenza non sia stato concordato diversamente con DT Services. Durante le festività locali, statali e/o nazionali non verrà eseguita alcuna attività.

I Servizi descritti nel presente documento sono eseguiti su una base a "prezzo fisso" alle tariffe specificate nel preventivo del Service Provider applicabile.

I Servizi verranno erogati utilizzando il modello di fornitura standard del fornitore di servizi, che può prevedere l'installazione hardware guidata e la fornitura on-site e/o off-site dei Servizi. Se il Cliente richiede un modello di erogazione diverso, i costi, le spese, l'ambito del progetto e/o la pianificazione sono soggetti a variazione secondo quanto specificato nella precedente sezione "Modifiche all'ambito dei Servizi" del presente documento. Se il Cliente non autorizza tali variazioni in conformità alla precedente sezione "Modifiche all'ambito dei Servizi", il Service Provider e il Cliente concordano l'applicazione del modello di erogazione standard del Service Provider per i Servizi (non applicabile ai progetti per il Governo degli Stati Uniti o per uno degli Stati americani che escludono l'utilizzo di servizi erogati off-site).

La fatturazione avviene nel momento in cui il Service Provider riceve e approva l'ordine di acquisto del Cliente.

Il Cliente autorizza il Service Provider a fatturare e ha l'obbligo di pagare gli importi aggiuntivi relativi a modifiche o eccezioni ai Servizi.

TERMINI E CONDIZIONI DI DELL TECHNOLOGIES SERVICES

Questo documento è stipulato tra il cliente definito nella descrizione di vendita riportata di seguito ("Cliente") e l'entità Dell Technologies Services ("Dell Technologies") applicabile specificata nell'ordine di vendita e definisce i parametri di business e altre questioni relative ai Servizi che il Cliente ha incaricato Dell Technologies di erogare.

Vendita diretta da Dell Technologies al Cliente: questo documento e le prestazioni dei Servizi ivi illustrate sono soggetti (i) all'accordo più recente sottoscritto tra Dell Technologies e il Cliente contenente i termini e le condizioni applicabili ai Professional Services ("Accordo esistente") o (ii), in mancanza di questo, ai termini e alle condizioni standard di Dell EMC relativi ai Professional Services specificati di seguito. In caso di conflitto tra il presente documento e l'Accordo esistente, prevale il presente documento.

Service Brief

Vendita dal rivenditore autorizzato Dell Technologies al Cliente: qualora i Servizi descritti nel presente documento siano stati acquistati tramite un rivenditore autorizzato Dell Technologies, il presente documento è utilizzabile solo per scopi descrittivi e informativi e non stabilisce un rapporto contrattuale o alcun diritto o obbligo tra l'utente e Dell Technologies. I Servizi sono disciplinati esclusivamente dall'accordo stipulato tra l'utente e il rivenditore autorizzato Dell Technologies. Dell Technologies ha permesso al proprio rivenditore autorizzato di fornire questo documento all'utente. Il rivenditore autorizzato Dell Technologies può concordare con Dell Technologies l'erogazione completa o parziale dei Servizi per conto del rivenditore stesso.

Vendita da Dell Technologies al rivenditore autorizzato Dell Technologies: questo documento e le prestazioni dei Servizi ivi descritte sono soggetti ai termini e alle condizioni dei Professional Services specificati tra l'utente ("Partner") e Dell Technologies (i) nelle condizioni di fornitura dei prodotti e servizi eventualmente stipulate, (ii) nell'eventuale Professional Services Agreement ("PSA") stand-alone e firmato (in presenza di entrambi, prevale il documento con la data di entrata in vigore successiva), oppure (iii) in assenza degli accordi descritti in precedenza, ai termini e alle condizioni standard di Dell Technologies per i Professional Services specificati di seguito. Il Partner riconosce e accetta quanto segue: (a) gli accordi con i clienti ("Utenti finali") per i Servizi descritti nel presente documento non sono contratti di Dell Technologies; (b) il Partner non ha alcun diritto o potere di vincolare Dell Technologies a qualsiasi impegno, salvo altrimenti concordato esplicitamente per iscritto, e non può rappresentare Dell Technologies in altro modo o pretendere di farlo; (c) gli Utenti finali non sono terze parti beneficiarie del Service Brief o di qualsiasi altro accordo tra Dell Technologies e il Partner; (d) tutti i riferimenti al "Cliente" contenuti nel presente Service Brief indicano il Partner acquirente dei Servizi; (e) nei casi in cui il provisioning dei Servizi da parte di Dell Technologies dipenda da un obbligo del Partner, tale obbligo è applicabile anche all'Utente finale in relazione al provisioning dei Servizi all'Utente finale stesso. Il Partner verifica che l'Utente finale adempia a tali obblighi, ove applicabile. Qualora l'Utente finale non rispetti tali obblighi, Dell Technologies non è responsabile per gli eventuali danni causati nell'adempimento dei propri obblighi. In caso di conflitto tra il presente documento e gli accordi citati in (i) e (ii) prevale il presente documento.

I termini e le condizioni riportati di seguito regolano il presente documento:

1.1 **Termine; Risoluzione.** Il presente documento ha inizio nella data specificata nella precedente sezione "Pianificazione del Servizio" e, fatta salva un'eventuale risoluzione dovuta a violazione, rimane in vigore in base ai relativi termini. Ciascuna delle parti ha l'obbligo di notificare all'altra parte in forma scritta un'eventuale presunta violazione di una disposizione sostanziale del presente documento. Il destinatario avrà a disposizione trenta (30) giorni dalla data di ricezione di tale notifica per rimediare all'inadempienza ("**Periodo di rimedio**"). Se il destinatario di tale notifica non provvede a rimediare entro il Periodo di rimedio, il mittente della notifica ha la possibilità di inviare una notifica scritta di risoluzione dell'accordo, che avrà effetto dal momento della ricezione.

1.2 **Tutela di copyright o diritti di licenza nei Deliverable.** In misura subordinata al pagamento a Dell Technologies da parte del Cliente di tutti gli importi dovuti, le parti convengono quanto segue: (i) il Cliente detiene tutti i diritti di copyright per la parte di Deliverable (definiti di seguito) composta esclusivamente dai report scritti, dalle analisi e da altri documenti operativi redatti e forniti da Dell Technologies al Cliente e relativi all'adempimento da parte di Dell Technologies

Service Brief

degli obblighi nel presente documento e (ii) per la parte di Deliverable composta da script e codice, Dell Technologies concede al Cliente un diritto perpetuo, non esclusivo, non trasferibile e irrevocabile (fatte salve eventuali violazioni del presente documento) di utilizzare, copiare e creare opere derivate a partire da tali script e codice (senza diritto di concessione in sublicenza) per le operazioni commerciali interne del Cliente, nei limiti di quanto previsto dal presente documento. La licenza concessa in questa sezione non si applica a (a) materiali forniti dal Cliente, e (b) qualsiasi altro prodotto o materiale Dell Technologies concesso in licenza, o altrimenti fornito, in base a un accordo separato. Per "**Deliverable**" sono da intendersi tutti i report, le analisi, gli script, il codice o altri risultati del lavoro consegnati da Dell Technologies al Cliente nel quadro degli obblighi delineati dal presente documento.

1.2.1 Materiali forniti dal Cliente. Il Cliente ritiene tutti i propri diritti sui materiali forniti a Dell Technologies per l'uso ai fini dell'erogazione del Servizio. Ai sensi dei Diritti proprietari del Cliente definiti di seguito, il Cliente concede a Dell Technologies il diritto non esclusivo e non trasferibile all'utilizzo, esclusivamente allo scopo di adempiere agli obblighi contratti da Dell Technologies nei confronti del Cliente.

1.2.2 Diritti di proprietà riservati. Ognuna delle parti si riserva tutti i Diritti di proprietà non espressamente concessi all'altra parte. Dell Technologies Services non sarà soggetta ad alcun vincolo nello sviluppo, nell'utilizzo o nella commercializzazione dei servizi o dei prodotti simili ai Deliverable o ai Servizi forniti nell'ambito del presente contratto, o, in misura subordinata agli obblighi di riservatezza di Dell Technologies Services nei confronti del Cliente, nell'utilizzo dei Deliverable o nell'erogazione di Servizi simili per altri progetti. Per "**Diritti di proprietà**" si intendono tutti i brevetti, i copyright, i segreti commerciali, le metodologie, le idee, i concetti, le invenzioni, il know-how, le tecniche o altri diritti di proprietà intellettuale di una delle parti.

1.3 Informazioni riservate; Pubblicità. Per "**Informazioni riservate**" si intendono le informazioni contrassegnate come "riservate", "proprietarie" o simili o in relazione alle quali la riservatezza deve essere per natura desunta o, se divulgate oralmente, indicate come riservate al momento della divulgazione e, entro due (2) settimane da tale data, riassunte, etichettate in maniera appropriata e fornite in forma tangibile. Le Informazioni riservate non includono le informazioni (i) di cui la parte ricevente risulta essere in possesso a giusto titolo senza obbligo di riservatezza prima che le stesse vengano trasmesse dalla parte divulgatrice; (ii) divenute di pubblico dominio; (iii) fornite a giusto titolo alla parte ricevente da una terza parte senza limitazioni di riservatezza o (iv) sviluppate in modo indipendente dalla parte ricevente senza alcun riferimento alle Informazioni riservate della parte divulgatrice. Ciascuna parte (a) utilizza le informazioni riservate dell'altra parte esclusivamente ai fini di esercitare i propri diritti o di adempiere agli obblighi ivi contenuti; e (b) evita di rendere pubbliche a terze parti, avvalendosi di uno standard di diligenza equivalente a quello utilizzato dal destinatario per proteggere le proprie informazioni simili per natura e importanza, e comunque non inferiore a una diligenza ragionevole, qualsiasi Informazione riservata divulgata dall'altra parte per un periodo di tre (3) anni a partire dalla data di divulgazione, salvo per quanto concerne (1) i dati dei Clienti a cui Dell Technologies può avere accesso con la fornitura di Servizi, che rimangono informazioni riservate finché non si applica una delle eccezioni succitate; e (2) le Informazioni riservate che costituiscono, contengono o rivelano, in tutto o in parte, diritti proprietari di Dell Technologies, che non saranno mai divulgati dalla parte ricevente. Fermo restando quanto indicato in precedenza, la parte ricevente può divulgare le Informazioni riservate (A) a una propria Consociata (definita di seguito) per l'adempimento dei propri

Service Brief

obblighi o l'esercizio dei propri diritti qui stabiliti, purché la Consociata sia conforme a quanto sopra esposto e (B) nella misura richiesta dalla legge (a condizione che la parte ricevente abbia dato tempestivo avviso alla parte divulgatrice). "**Consociata**" indica un soggetto giuridico controllato da o sotto il comune "controllo" rispettivamente di Dell Technologies o del Cliente. "**Controllo**" indica più del 50% del potere di voto o di proprietà. Ciascuna delle parti si impegna ad astenersi dal e a non autorizzare né aiutare un terzo a originare, produrre, pubblicare o rilasciare qualsiasi messaggio pubblicitario in forma scritta, comunicato stampa, materiale di marketing collaterale o altro annuncio pubblico o pubblicazione in qualsiasi modo correlato al presente documento, senza la previa autorizzazione scritta dell'altra, la quale approvazione non deve essere irragionevolmente negata.

1.4 Pagamento. Il Cliente si impegna a pagare le fatture Dell Technologies per intero e nella valuta indicata in fattura entro trenta (30) giorni dalla data di emissione della stessa fattura Dell Technologies. Eventuali interessi maturano al tasso minore tra l'1,5% mensile o il tasso legale più elevato. Le spese indicate sono al netto e il Cliente pagherà o rimborserà a Dell Technologies l'IVA e qualsiasi imposta di vendita, utilizzo, consumo, ritenuta alla fonte, proprietà personale, beni e servizi o qualsiasi altra imposta, prelievo o dazio risultante dall'ordine di acquisto del Cliente, fatta eccezione per le tasse basate sul reddito netto di Dell Technologies. Laddove il Cliente sia tenuto a trattenere le imposte, allora invierà a Dell Technologies eventuali ricevute di ritenuta alla fonte all'indirizzo tax@emc.com.

1.5 Garanzia; Esclusione di garanzia. Dell Technologies fornisce il Servizio a regola d'arte in conformità con gli standard del settore comunemente riconosciuti. Il Cliente deve notificare a Dell Technologies qualsiasi inadempimento a tale obbligo entro dieci (10) giorni dalla data di erogazione della parte applicabile dei Servizi. L'intera responsabilità di Dell Technologies e l'unico rimedio a disposizione del Cliente in caso di inadempimento a tale obbligo da parte di Dell Technologies prevedono che Dell Technologies possa, a sua discrezione, (i) rimediare a tale inadempimento e/o (ii) risolvere il presente documento e rimborsare la quota di compensi percepiti corrispondente alla mancata prestazione di servizi. **FATTO SALVO QUANTO ESPRESSAMENTE INDICATO IN QUESTA SEZIONE DELLA GARANZIA E NELLA MISURA MASSIMA CONSENTITA DALLA LEGGE APPLICABILE, DELL TECHNOLOGIES (INCLUSI I RELATIVI FORNITORI) NON CONCEDE ALTRE GARANZIE ESPRESSE, SCRITTE O ORALI ED ESCLUDE QUALSIASI GARANZIA IMPLICITA. NELLA MISURA CONSENTITA DALLA LEGGE APPLICABILE, TUTTE LE ALTRE GARANZIE SONO ESPRESSAMENTE ESCLUSE, COMPRESSE, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO E NON ESAUSTIVO, LE GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, IDONEITÀ A UNO SCOPO SPECIFICO, TITOLARITÀ E NON VIOLAZIONE ED EVENTUALI GARANZIE DERIVATE DA LEGGE, EFFETTI DI LEGGE, TRATTATIVA, PRESTAZIONI O USI COMMERCIALI.**

1.6 LIMITAZIONI DELLA RESPONSABILITÀ. **L'INTERA RESPONSABILITÀ DI DELL TECHNOLOGIES E L'UNICO ED ESCLUSIVO RIMEDIO DEL CLIENTE PER QUALSIASI TIPO DI RIVENDICAZIONE DERIVANTE DA O IN RELAZIONE AL PRESENTE DOCUMENTO O AI SERVIZI CONTRATTUALMENTE FORNITI È LIMITATA AI DANNI DIRETTI RICONDUCIBILI IN MODO INEQUIVOCABILE ALLA SOLA NEGLIGENZA DI DELL TECHNOLOGIES, IN UNA MISURA NON SUPERIORE AL PREZZO PAGATO DAL CLIENTE A DELL TECHNOLOGIES PER I SERVIZI EROGATI AI SENSI DI QUESTO CONTRATTO. FATTE SALVE EVENTUALI RIVENDICAZIONI RELATIVE ALLA VIOLAZIONE DEI DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE DI DELL TECHNOLOGIES,**

Service Brief

NESSUNA PARTE È RESPONSABILE VERSO L'ALTRA PER I DANNI SPECIALI, CONSEGUENZIALI, ESEMPLARI, INCIDENTALI O INDIRETTI (IVI COMPRESA, A TITOLO DI ESEMPIO, MANCATI GUADAGNI O INTROITI, PERDITA DI DATI E/O IMPOSSIBILITÀ DI UTILIZZO), ANCHE LADDOVE AVVISATA DELLA POSSIBILITÀ DI TALI EVENIENZE.

1.7 Varie. Le Parti agiscono in qualità di contraenti indipendenti ai fini del presente documento. Nulla di quanto contenuto nel presente documento può essere interpretato in modo tale che una parte possa diventare responsabile o rappresentante dell'altra, né che le parti possano costituirsi in joint venture o diventare partner per qualsiasi scopo. Nessuna delle parti può essere ritenuta responsabile per gli atti o le omissioni dell'altra, né ha facoltà di obbligare, rappresentare oppure rilasciare dichiarazioni per suo conto senza la previa autorizzazione scritta dell'altra parte. Ognuna delle parti è tenuta al rispetto delle leggi, delle normative e delle regolamentazioni in materia di esportazione e si fa carico di richiedere e ottenere tutti i permessi, le licenze e le autorizzazioni governative necessarie. Deviazioni contrarie alle leggi USA, incluse le leggi sull'esportazione, sono espressamente vietate. Il presente documento sarà regolato dalle leggi del Commonwealth of Massachusetts per quanto riguarda le transazioni che si svolgono negli Stati Uniti e da quelle del paese in cui è ubicata la sede Dell Technologies per le transazioni che si svolgono al di fuori degli Stati Uniti, fatti salvi eventuali conflitti di pertinenza legale. La Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di merci non si applica.

Service Brief

Appendix A

Servizi di implementazione supplementari

I Deployment Services supplementari consentono di completare una nuova distribuzione o integrare una soluzione Dell Technologies già distribuita. I seguenti Deployment Services supplementari sono disponibili in aggiunta (add-on) all'offerta di ProDeploy Enterprise Suite sopra menzionata o come offerta standalone:

ProDeploy Plus Add-On for Dell EMC Unity Storage Hardware Component Upgrade Hybrid Flash and All Flash

Il servizio consente di aggiungere o di aggiornare fino a un massimo di quattro (4) schede I/O di supporto o fino a un massimo di quarantadue (42) dischi in un sistema di storage Dell EMC Unity.

	ProDeploy Plus Add-On for Dell EMC Unity Storage Hardware Component Upgrade Hybrid Flash and All Flash		
Quantità nell'ambito	Basic	ProDeploy	ProDeploy Plus
Numero di schede I/O da aggiungere o aggiornare in un sistema di storage Dell EMC Unity.			Fino a 4
Numero di dischi da aggiungere o aggiornare in un sistema di storage Dell EMC Unity.			Fino a 42

Durante questa fase del servizio, DT Services:

	ProDeploy Add-On for Dell EMC Unity Storage Hardware Component Upgrade Hybrid Flash and All Flash		
Attività nell'ambito	Basic	ProDeploy	ProDeploy Plus
Programma e stima la pianificazione delle attività di installazione e/o configurazione per i servizi.			✓
Raccoglie informazioni sull'ambiente del Cliente per completare il Configuration Worksheet con tutti i dati necessari per pianificare l'installazione del sistema Dell EMC Unity.			✓

Service Brief

Ottiene e verifica i requisiti del Cliente e pianifica l'implementazione di Dell EMC Unity.			✓
Presiede un incontro per esaminare il piano di implementazione, verificando anche che il sito e le apparecchiature siano pronti per l'installazione.			✓
Esegue la pianificazione e la progettazione per l'installazione e l'implementazione di Dell EMC Unity.			✓
Documenta l'architettura proposta nella Configuration Guide.			✓
Disimballa e installa i moduli I/O, i DAE e i DAE ad alta densità in un singolo sistema Dell EMC Unity, inclusi il montaggio su rack e il cablaggio dei componenti applicabili.			✓
Verifica i risultati dell'installazione in Unisphere controllando il nuovo hardware aggiunto riconosciuto dalla configurazione di sistema.			✓
Aggiunge o aggiorna i dischi o le schede IO in un sistema di storage Dell EMC Unity.			✓
Esegue l'upgrade dell'hardware di Dell EMC Unity.			✓

Copyright © 2021 Dell Inc. o sue società controllate. Tutti i diritti riservati. Dell, EMC, Dell EMC e altri marchi sono marchi di Dell Inc. o sue società controllate. Gli altri marchi possono essere marchi dei rispettivi proprietari.