

# Resumo de serviço

---

## Residência da Dell EMC

Este Serviço faz parte dos Serviços de Residência da Dell Technologies, que apresenta aos clientes um recurso com conhecimento especializado de produtos e infraestrutura da Dell EMC. O residente é um indivíduo altamente capacitado e experiente, capaz de executar uma ampla variedade de tarefas administrativas e de gerenciamento diárias, e é quem pode oferecer orientação pós-implementação ou para uma solução Dell EMC atualmente instalada.

A Dell Technologies Services (“DT Services”) fornece estes Serviços em conformidade com este Resumo de serviço. A cotação, o formulário de pedido ou outro formulário de fatura acordado entre as partes ou a confirmação do pedido (conforme aplicável, o “Formulário de pedido”) incluirá o nome do(s) serviço(s) e as opções de serviço disponíveis adquiridas. Para obter mais ajuda ou solicitar uma cópia do(s) contrato(s) de serviço, entre em contato com o Suporte técnico da Dell Technologies ou com seu representante de vendas.

## Índice

Visão geral dos serviços .....	1
Escopo do projeto .....	2
Gerenciamento de projetos .....	4
Recursos a serem entregues .....	4
Alterações no escopo .....	4
Exclusões do escopo .....	4
Responsabilidades do cliente .....	5
Agendamento dos serviços .....	6
Termos e condições da Dell Technologies Services .....	7

## Visão geral dos serviços

A oferta de serviço de Residência da Dell EMC apresenta aos clientes um recurso com conhecimento especializado de produtos e infraestrutura da Dell EMC. O residente é um indivíduo altamente capacitado e experiente, capaz de executar uma ampla variedade de tarefas administrativas e de gerenciamento diárias, e é quem pode oferecer orientação pós-implementação ou para uma solução Dell EMC atualmente instalada. Geralmente, os residentes atuam como extensões da equipe do cliente para preencher as lacunas de capacidade ou competência e oferecer gerenciamento de infraestrutura e transferência de conhecimentos após a implementação para garantir a adoção bem-sucedida de novos produtos e tecnologias da Dell EMC. Esta oferta de serviço também oferece sugestões de melhoria por meio da aplicação de práticas recomendadas que são alinhadas especificamente aos ambientes Dell EMC.

Os serviços de Residência podem ser fornecidos no local ou remotamente, dependendo dos serviços adquiridos. Para Residências em tempo integral, os serviços estão disponíveis remotamente ou no local, e há um tempo mínimo de duas semanas contínuas com períodos adicionais disponíveis em incrementos de uma semana.

## Escopo do projeto

A equipe ou os agentes autorizados da DT Services (“Equipe de serviços”) devem trabalhar em conjunto com a equipe do Cliente para prestar os serviços especificados abaixo (“Serviços”), sujeitos ao cumprimento, por parte do Cliente, das “Responsabilidades do cliente” detalhadas neste documento.

Dependendo do serviço adquirido, os seguintes produtos serão cobertos pelo Serviço de residência indicado em sua fatura:

Oferta de serviço	Produtos	Exclusões
Residência para armazenamento empresarial	PowerMax, VMAX3, VMAX AFA, XtremIO, Isilon/PowerScale, ECS, SRM e VPLEX	
Residência para armazenamento midrange	PowerStore of Unity ou SC Series ou MD/ME Series	
Residência para servidor	Servidores em rack e torre (T-Series, R-Series (1U, 2U, 3U, 4U) e C-Series) ou servidores de infraestrutura modular (chassi modular, lâminas/trilhos) OpenManage Enterprise Software Microsoft: Windows, Hyper-V, SCVMM VMware SW: vCenter vSphere	Software Linux HPC Servidores DSS
Residência para sistema de rede	Data Center (S, Z ou M Series ou Connectrix) (X-Series, H-Series e Mellanox) ou Campus (N ou C Series)	
Residência para infraestrutura hiperconvergente  (Inclui sistemas convergentes)	VxRail/vSAN Ready Nodes ou S2D Ready Nodes ou rack integrado VxFlex, VCF on VxRail ou VxFlex Appliance ou VxFlex Ready Nodes ou VxFlex OS Sistemas vBlock/VxBlock ou PowerOne Software da VMware: vCenter, vSphere, vSAN Software da Microsoft: Windows, Hyper-V, SCVMM, S2D	VMware NSX vRealize Suite
Residência para Proteção de Dados	Data Domain (DD3300, PP DD, DDVE) ou IDPA (DP4400) ou PowerProtect Data Manager, Data Protection Adviser ou Data Protection Suites (DPS for VMware, DPS for Commercial) ou RecoverPoint for Virtual Machines (VMs), SourceOne, Cloud Boost,	
Residência para DTCP	VxRail/vSAN Ready Nodes ou S2D Ready Nodes ou rack integrado VxFlex, VCF on VxRail ou VxFlex Appliance ou VxFlex Ready Nodes ou VxFlex OS Software da VMware: vCenter, vSphere, vSAN Software da Microsoft: Windows, Hyper-V, SCVMM, S2D	VMware NSX vRealize Suite

Durante essa parte do serviço, a Equipe de serviços pode realizar as seguintes ações durante o engajamento:

#### **Administração:**

- Monitora, analisa e gerencia a infraestrutura da Dell EMC.
- Gerencia as solicitações do usuário.
- Gerencia e analisa os arquivos de log.
- Gera relatórios operacionais regulares.

#### **Gerenciamento de problemas:**

- Isola e soluciona incidentes.
- Executa a coordenação de incidentes de serviço.
- Abre chamados em nome do cliente.
- Participa da análise de causa raiz.

#### **Gerenciamento de mudanças:**

- Oferece assistência e colaboração em gerenciamento de software/firmware.
- Implementa solicitações de gerenciamento de mudanças.
- Ajuda na documentação da solução das políticas e procedimentos em conjunto com o gerente de conformidade e principais partes interessadas.
- Gerencia atividades de migração (relatórios de monitoramento).

#### **Melhoria contínua do serviço:**

- Recomenda alterações de procedimento que resultem em otimização operacional.
- Compartilha as práticas recomendadas de outros engajamentos.
- Fornece recomendações de ajuste de desempenho.

#### **Planejamento pós-implementação e compartilhamento de conhecimento:**

- Executa o planejamento de transição com a equipe de implementação.
- Executa a configuração incremental de rede e do host além do escopo da implementação.
- Conduz a transferência de conhecimento para novos recursos de tecnologia, atividades de gerenciamento e administração e procedimentos operacionais padrão.
- Fornece recomendações sobre aprimoramentos e upgrades de produtos.
- Configura relatórios iniciais sobre produtos compatíveis.
- Implementa ferramentas de gerenciamento de sistema da Dell EMC.
- Executa atualizações do run-book (compilação de processos e operações de rotina), em conjunto com a equipe do cliente.

#### **Avaliação e recomendações de mudança:**

- Analisa processos e políticas de TI (incidentes, capacidade, gerenciamento de mudanças e desempenho, usuário e política de backup) como parte da nova solução ou para fins de melhoria contínua.
- Dá assistência com a documentação da solução de políticas e procedimentos em conjunto com os gerentes de conformidade e com outras importantes partes interessadas.
- Conduz a transferência de conhecimentos para solucionar as lacunas de habilidades e recursos do cliente e oferece recomendações de tecnologia.

## Gerenciamento de projetos

As seguintes atividades incluídas em todos os serviços (inclusive Serviços complementares de implementação) concentram-se no gerenciamento da iniciação, do planejamento, da execução e do encerramento do projeto, inclusive a coordenação dos recursos de entrega e a comunicação com as partes interessadas:

- Gerenciará os recursos da DT Services designados ao projeto.
- Trabalhará com o ponto único de contato designado pelo Cliente para coordenar as tarefas do projeto e os recursos designados para concluir essas tarefas.
- Atuará como ponto único de contato para toda a comunicação e todo o escalonamento do projeto.
- Determinará o processo e o agendamento do projeto.
- Desenvolverá um Plano de projeto de alto nível com caminhos e marcos críticos.
- Realizará uma reunião inicial para analisar o escopo do projeto, as expectativas, os planos de comunicação e a disponibilidade de recursos necessários.
- Conduzirá reuniões periódicas de status para analisar o processo, as questões e os possíveis riscos do projeto. A frequência das reuniões será acordada mutuamente entre o Cliente e a DT Services.
- Coordenará o encerramento do projeto.

## Recursos a serem entregues

A DT Services oferecerá ao Cliente os seguintes “Itens para entrega” em relação aos Serviços:

- Relatório semanal de status

## Alterações no escopo

Todas as alterações nos Serviços, no agendamento, nas taxas ou neste documento serão acordadas mutuamente e por escrito entre a DT Services e o Cliente. Dependendo do escopo dessas alterações, a DT Services poderá exigir a execução pelas partes de outra Declaração de trabalho descrevendo as alterações, o impacto das alterações propostas sobre os custos e o agendamento, além de outros termos relevantes.

## Exclusões do escopo

A DT Services é responsável por executar somente os Serviços expressamente especificados neste documento para o Serviço que você adquiriu. Todos os serviços, tarefas e atividades serão considerados fora do escopo.

O Cliente manterá uma versão atual de um aplicativo antivírus em execução contínua em quaisquer sistemas aos quais a DT Services tiver acesso e examinará todos os Itens para entrega e a mídia na qual eles forem entregues. O Cliente deverá tomar medidas razoáveis de backup de dados e, em particular, deverá fornecer um processo de backup diário e fazer backup dos dados relevantes antes de a DT Services executar qualquer correção, upgrade ou outros trabalhos nos sistemas de produção do Cliente. Na medida em que a responsabilidade da DT Services por perda de dados não é excluída conforme o Acordo existente ou este documento, a DT Services será, em caso de perdas de dados, responsável apenas pelo esforço típico de recuperar os dados que seriam acumulados se o Cliente tivesse feito o devido backup de seus dados.

Este Resumo de serviço não concede ao Cliente nenhuma garantia que seja adicional às garantias fornecidas de acordo com os termos do contrato geral de serviços ou Acordo, conforme aplicável.

## Responsabilidades do cliente

**Autoridade para conceder acesso.** O Cliente declara e garante que obteve permissão para que tanto o Cliente quanto a Dell EMC acessem e usem os Produtos Suportados, os dados neles contidos e todos os componentes de hardware e software neles incluídos para a finalidade de prestar os Serviços. Se o Cliente ainda não tiver essa permissão, caberá a ele obtê-la, às suas próprias custas, antes de solicitar que a Dell realize estes Serviços.

**Cooperação com o analista por telefone e com o técnico no local.** O Cliente cooperará com o analista da Dell ao telefone e com seus técnicos no local, e seguirá suas instruções. A experiência mostra que a maioria dos problemas e erros no sistema pode ser solucionada por telefone, como resultado da cooperação entre o usuário e o analista ou técnico.

**Preparo do equipamento.** O Cliente será responsável pela movimentação do equipamento das áreas de recebimento de sua empresa até o local de instalação antes que a DT Services assuma a responsabilidade por desembalar e instalar o equipamento.

**Obrigações no local.** Quando os Serviços exigirem trabalho no local, o Cliente fornecerá (sem custo para a Dell Technologies) acesso livre, seguro e suficiente às suas instalações e aos Produtos compatíveis, inclusive amplo espaço de trabalho, eletricidade e linha telefônica local. O Cliente deverá fornecer também (sem custo para a Dell Technologies) um monitor ou uma tela, um mouse (ou dispositivo de apontamento eletrônico) e um teclado, caso o sistema já não inclua esses itens. Quando os serviços exigirem atividades de instalação de hardware do cliente, o cliente fornecerá os recursos e ferramentas adequados e necessários (sem custo para a Dell Technologies) e deverá recorrer à DT Services para obter a orientação especializada necessária durante a instalação e o cabeamento dos produtos de hardware.

**Manter o software e as versões atendidas.** O Cliente deverá manter o software e os Produtos compatíveis em níveis ou configurações de versão mínimos determinados pela Dell, conforme especificado em [support.dell.com](http://support.dell.com) para os produtos compatíveis. O Cliente também precisa garantir a instalação de peças de reposição corretivas, patches, atualizações de software ou versões subsequentes, conforme instruído pela Dell, para manter os Produtos compatíveis elegíveis para este Serviço.

**Backup de dados; remoção de dados confidenciais.** O Cliente fará um backup de todos os dados, software e programas existentes em todos os sistemas afetados antes e durante a prestação deste Serviço. O Cliente deve fazer cópias de backup regulares dos dados armazenados em todos os sistemas afetados, como precaução contra possíveis falhas, alterações ou perdas de dados. Além disso, o Cliente é responsável por remover qualquer informação confidencial, de propriedade exclusiva ou pessoal e qualquer mídia removível, como cartões SIM, CDs ou PC Cards, independentemente de um técnico no local também estar prestando assistência. A DELL NÃO SE RESPONSABILIZARÁ POR:

- QUAISQUER INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, DE PROPRIEDADE EXCLUSIVA OU PESSOAIS;
- DADOS, PROGRAMAS OU SOFTWARE PERDIDOS OU CORROMPIDOS;
- MÍDIA REMOVÍVEL PERDIDA OU CORROMPIDA;
- ENCARGOS DE DADOS OU DE VOZ INCORRIDOS COMO RESULTADO DA NÃO REMOÇÃO DE TODOS OS CARTÕES SIM OU OUTRAS MÍDIAS REMOVÍVEIS DE DENTRO DOS PRODUTOS COMPATÍVEIS QUE SÃO DEVOLVIDOS À DELL;
- PERDA DO USO DE UM SISTEMA OU REDE;
- E/OU POR NENHUM ATO OU OMISSÃO, INCLUSIVE NEGLIGÊNCIA, POR PARTE DA DELL OU DE UM PROVEDOR DE SERVIÇOS TERCEIRIZADO.

A Dell não será responsável pela restauração ou reinstalação de nenhum programa nem de dados. Ao devolver um Produto compatível ou peça correspondente, o Cliente incluirá somente o Produto compatível ou a peça que foi solicitada pelo técnico ao telefone.

**Garantias de terceiros.** Estes Serviços podem exigir que a Dell tenha acesso a hardware ou software não produzido pela Dell. As garantias de alguns fabricantes poderão ser anuladas se a Dell ou outra pessoa que não seja o fabricante interferir no hardware ou no software. O Cliente garantirá que a execução dos Serviços pela Dell não afetará tais garantias ou, se o fizer, o resultado deverá ser aceitável pelo Cliente. A Dell não se responsabiliza por garantias de terceiros nem por efeitos que os Serviços possam ter nessas garantias.

**Responsabilidades adicionais do Cliente.** As responsabilidades adicionais do Cliente são as seguintes:

- Fornecer pelo menos um contato técnico com responsabilidades de administração do sistema e os devidos privilégios de acesso às informações e ao sistema.
- Disponibilizar janela(s) apropriada(s) de manutenção do sistema para a equipe da DT Services, conforme necessário para preparar o equipamento.
- Garantir que todos os requisitos ambientais, técnicos e operacionais sejam atendidos antes do início dos Serviços.
- Fornecer à equipe da DT Services acesso aos especialistas, aos sistemas e às redes do cliente (inclusive, sem limitação, acesso a redes e sistemas remotos) necessários para executar os Serviços durante o horário comercial normal da DT Services (ou em horários acordados mutuamente).
- Fornecer suporte das equipes de suporte técnico para todos os fornecedores e terceiros conforme necessário.
- Assumir toda a responsabilidade por questões relacionadas a conectividade, desempenho e configuração de rede.
- Certificar-se de que os locais dos equipamentos estão preparados antes do início dos Serviços.
- Trabalhar com recursos da DT para verificar se a rede está configurada adequadamente usando as ferramentas de sistema de rede autorizadas da Dell.
- O Cliente é responsável por colocar os aplicativos em produção após a migração
- O Cliente é responsável por fechar os aplicativos do host/servidor antes de iniciar a migração de dados off-line.
- Qualquer retificação necessária no ambiente do storage array de origem é de responsabilidade do Cliente, exceto para plataformas de armazenamento suportadas pela Dell com contratos de serviço válidos de garantia aplicáveis a essa retificação.

## Agendamento dos serviços

Salvo se acordado em contrário mutuamente e por escrito, a data de início prevista para os Serviços será dentro de 2 (duas) semanas após o recebimento e a aprovação pela DT Services da ordem de compra do Cliente para este Serviço.

O Cliente terá 12 (doze) meses a partir da data da fatura da DT Services para usar os Serviços descritos neste documento (“**Período dos serviços**”). Os Serviços expiram automaticamente no último dia do Período do serviço, a menos que aprovado em contrário pela DT Services. O Cliente não terá, em hipótese alguma, direito a crédito ou reembolso de qualquer parte não utilizada dos Serviços.

Os horários comerciais da Dell são de segunda a sexta-feira (das 8h às 18h, no horário local do cliente), salvo indicação em contrário na tabela abaixo.

País	Horário comercial normal da Dell Technologies Services
Costa Rica, Dinamarca, El Salvador, Finlândia, Guatemala, Honduras, Noruega, Panamá, Porto Rico, Rep. Dominicana, Suécia	8:00 às 17:00
Austrália, China, Hong Kong, Japão, Coreia, Malásia, Nova Zelândia, Cingapura, Taiwan, Tailândia	9:00 às 17:00
Argentina, França, Índia, Itália, Paraguai, Uruguai	9:00 às 18:00
Bolívia, Chile	9:00 às 19:00
Oriente Médio	De domingo a quinta-feira, das 8h00 às 18h00

Algumas atividades de serviço podem ser executadas fora dos horários comerciais normais da Dell, de acordo com a solicitação do Cliente e com as normas locais. O trabalho será executado em incrementos de até 8 horas por dia, salvo se houver um acordo mútuo e antecipado com a DT Services. Nenhuma atividade deve ser executada durante feriados locais, estaduais e/ou nacionais.

Os Serviços descritos neste documento serão realizados com base em um preço fixo, de acordo com as taxas especificadas no orçamento aplicável do Prestador de serviços.

Os Serviços serão prestados com o uso do modelo de entrega padrão do Provedor de serviços, que pode envolver a instalação de hardware guiada e prestação local e/ou externa dos Serviços. Se o Cliente exigir um modelo de execução diferente, os valores, as despesas, o escopo do trabalho e/ou o agendamento estarão sujeitos a alterações de acordo com a seção “Alterações no escopo dos serviços” deste documento. Se o Cliente não autorizar tais alterações conforme a referida seção, o Provedor de serviços e o Cliente concordam que o modelo de execução padrão do Provedor de serviços será aplicado aos Serviços. (Não se aplica aos contratos governamentais ou estaduais dos EUA que impedem o uso de serviços prestados externamente.)

As faturas serão emitidas mediante o recebimento e a aprovação, pelo Provedor de serviços, da ordem de compra do Cliente.

O cliente autoriza o Provedor de serviços a emitir a fatura e pagará valores adicionais referentes a alterações ou exceções aos Serviços.

## Termos e condições da Dell Technologies Services

Este documento é firmado entre o cliente definido na descrição da venda apropriada abaixo (“Cliente”) e a entidade de vendas aplicável da Dell Technologies (“Dell Technologies”) especificada em sua Ordem de venda e define os parâmetros de negócios e outros tópicos relacionados aos serviços contratados da Dell Technologies pelo Cliente nos termos deste documento.

**Venda direta da Dell Technologies para o cliente:** este documento e a prestação dos Serviços detalhados neste documento estão sujeitos (i) ao acordo assinado mais recentemente entre o Cliente e a Dell Technologies que contenha os termos e condições designados para aplicação aos serviços profissionais (“Acordo existente”) ou (ii) na ausência desse, aos termos e às condições padrão da Dell Technologies para os serviços profissionais especificados abaixo. Em caso de conflito entre este documento e seu Contrato existente, este documento será aplicado.



**Venda por um revendedor autorizado da Dell Technologies para o cliente:** se você tiver adquirido os Serviços aqui detalhados por meio de um revendedor autorizado da Dell Technologies, este documento será destinado apenas a fins descritivos e informativos e não estabelecerá um relacionamento contratual nem direitos ou obrigações entre você e a Dell Technologies. Esses serviços são regidos exclusivamente pelo acordo entre você e o revendedor autorizado da Dell Technologies. A Dell Technologies permite que o revendedor autorizado da Dell Technologies forneça a você este documento. O revendedor autorizado da Dell Technologies pode fazer acordos com a Dell Technologies para prestar todo ou parte do Serviço em nome do revendedor.

**Venda da Dell Technologies para um revendedor autorizado da Dell Technologies:** este documento e a prestação dos Serviços aqui detalhados estão sujeitos aos termos e às condições dos serviços profissionais entre você (“Parceiro”) e a Dell Technologies, que são especificados (i) no acordo assinado de pedido de produtos e serviços, se houver, (ii) no acordo de serviços profissionais (“PSA”) independente, assinado e aplicável, se houver, e, se ambos existirem, o documento que tiver a data de vigência mais recente será aplicado ou (iii) na ausência dos acordos descritos anteriormente, os termos e as condições padrão da Dell Technologies para os serviços profissionais especificados abaixo. O parceiro reconhece e concorda que: (a) os acordos com seus clientes (“Usuários finais”) para os Serviços aqui detalhados não são contratos da Dell Technologies, (b) o Parceiro não tem direito nem poder de vincular a Dell Technologies a nenhum compromisso, salvo disposição em contrário explicitamente acordada por escrito pela Dell Technologies, e não garantirá de outra forma nem pretenderá fazê-lo, (c) os Usuários finais não são beneficiários terceirizados deste documento nem de nenhum outro acordo entre a Dell Technologies e o Parceiro, (d) todas as referências ao “Cliente” neste documento significarão o Parceiro que está adquirindo os Serviços e (e) onde o provisionamento dos Serviços pela Dell Technologies estiver condicionado a uma obrigação do Parceiro, essa obrigação também poderá ser aplicada ao Usuário final em relação ao provisionamento dos Serviços para tal Usuário final. O Parceiro garantirá que o Usuário final esteja em conformidade com tais obrigações quando aplicável. Caso o Usuário final não atenda a essa obrigação, a Dell Technologies não será responsável por nenhum descumprimento de suas obrigações resultante. Em caso de conflito entre este documento e os contratos mencionados em (i) e (ii) acima, este Resumo de serviço prevalecerá.

Os seguintes termos e condições regem este documento:

1.1 **Prazo: rescisão.** Este documento começa na data especificada na seção “Agendamento do serviço” acima e, a menos que rescindido por violação, continua de acordo com seus termos. Cada uma das partes deve notificar à outra, por escrito, em caso de suposta violação de uma cláusula material deste documento. O destinatário terá trinta (30) dias a partir da data do recebimento de tal aviso para enviar uma solução (“**Prazo de sanção**”). Se o destinatário de tal aviso não providenciar uma solução dentro do Período de sanção, o emissor do aviso terá a opção de enviar uma notificação por escrito informando a rescisão, que entrará em vigor mediante seu recebimento.

1.2 **Concessão de direitos autorais ou de licença nos itens para entrega.** Sujeitas ao pagamento, pelo Cliente, de todos os valores devidos à Dell Technologies, as partes concordam que (i) o Cliente será o proprietário de todos os direitos autorais referentes aos Produtos finais (definidos abaixo), o que consiste exclusivamente em relatórios por escrito, análises e outros documentos de trabalho preparados e fornecidos pela Dell Technologies ao Cliente durante a execução das obrigações da Dell Technologies aqui descritas e (ii) para a parte dos Produtos finais que consiste em scripts e código, a Dell Technologies concede ao Cliente (exceto em caso de violação deste documento) o direito perpétuo, não exclusivo, intransferível e irrevogável de usar, copiar e criar trabalhos derivativos de tais produtos (sem o direito de sublicença) para as operações internas de negócios do Cliente, conforme contemplado neste documento. A licença concedida nesta seção não se aplica a (a) material fornecido pelo Cliente e (b) outros produtos ou itens licenciados da Dell Technologies ou fornecidos, de outra forma, sob um acordo separado. “**Produtos finais**” significa todos os relatórios, análises, scripts, código ou outros resultados de trabalho que são entregues pela Dell Technologies ao Cliente na estrutura do cumprimento das obrigações de acordo com este documento.

1.2.1 **Material fornecido pelo Cliente.** O Cliente não renuncia a nenhum de seus direitos em relação ao material que fornece à Dell Technologies para uso na prestação dos Serviços. De acordo com os Direitos privados do Cliente (definidos abaixo), o Cliente concede à Dell Technologies o direito de uso não exclusivo e intransferível unicamente em favor do Cliente no cumprimento das obrigações da Dell Technologies aqui descritas.



1.2.2 Reserva de direitos de propriedade. Cada parte se reserva todos os Direitos de propriedade que não tenham sido expressamente concedidos à outra. A Dell Technologies não será limitada a desenvolver, usar ou fazer marketing de serviços ou produtos que sejam semelhantes aos Produtos finais ou Serviços fornecidos de acordo com este documento ou sujeitos às obrigações de confidencialidade da Dell Technologies com o Cliente durante o uso dos Produtos finais ou a prestação de Serviços semelhantes para outros projetos. **“Direitos de propriedade”** significa todas as patentes, direitos autorais, segredos comerciais, metodologias, ideias, invenções, conceitos, know-how, técnicas ou outros direitos de propriedade intelectual de uma parte.

1.3 Informações confidenciais; Publicidade. **“Informação confidencial”** significa todas as informações que recebem a marca “confidencial”, “exclusiva” ou outra semelhante, ou em relação às quais sua confidencialidade pode ser inferida por sua natureza ou, se divulgado verbalmente, identificadas como confidenciais no momento da divulgação e que, dentro de duas (2) semanas depois, são resumidas, rotuladas corretamente e apresentadas em formato tangível. Informações confidenciais não incluem informações que sejam (i) legalmente de posse da parte receptora sem obrigação de confidencialidade antes de serem recebidas da parte provedora; (ii) de conhecimento público; (iii) legalmente fornecidas à parte receptora por terceiros sem restrição de divulgação; nem (iv) desenvolvidas de maneira independente pela parte receptora sem uso de referência às Informações confidenciais da parte provedora. Cada uma das partes deve (a) usar as Informações confidenciais da outra parte apenas para exercer direitos ou executar as obrigações descritas neste documento e (b) proteger contra divulgação a quaisquer terceiros por meio de um padrão de cuidados equivalente ao que é usado pelo destinatário para proteger suas próprias informações de natureza e importância semelhantes e, nada menos do que o uso de cuidados razoáveis, de quaisquer Informações confidenciais divulgadas pela outra parte por um período que começa na data de divulgação e se estende até 3 (três) anos depois, exceto em relação a (1) dados do Cliente, aos quais a Dell Technologies pode ter acesso em conexão com o provisionamento dos Serviços, que permanecerão como Informações confidenciais até que uma das exceções indicadas acima se aplique, e (2) Informações confidenciais que constituem, contêm ou revelam, total ou parcialmente, os direitos privados da Dell Technologies, que não deverão ser divulgados pela parte destinatária em nenhum momento. Não obstante o mencionado acima, a parte receptora poderá divulgar informações confidenciais (A) ao Affiliate (definido abaixo) a fim de atender a suas obrigações ou de exercer seus direitos descritos neste documento, contanto que tal Affiliate cumpra o acima disposto; e (B) conforme exigido por lei (contanto que a parte receptora tenha dado à parte provedora aviso imediato). **“Afilhada”** significa uma entidade legal que seja controlada, controle ou esteja sob “controle” comum da Dell Technologies ou do Cliente, respectivamente. **“Controle”** significa mais de 50% da capacidade de votação ou de interesses de propriedade. Nenhuma das partes deverá originar, produzir, emitir nem lançar, e não deverá autorizar nem ajudar outra pessoa a originar, produzir, emitir nem lançar nenhum material de apoio de marketing, publicação por escrito, news releases, publicação ou anúncio público, relativo a este documento, de nenhuma forma, sem a aprovação prévia e por escrito da outra parte, e essa aprovação não será retida sem motivo.

1.4 Pagamento. O Cliente deverá pagar integralmente as faturas da Dell Technologies na mesma moeda da fatura da Dell Technologies dentro de 30 (trinta) dias após a data da fatura da Dell Technologies, com juros decorrentes a 1,5% ao mês ou a taxa legal mais alta, dos dois o menor. As cobranças devidas são exclusivas do Cliente, que pagará ou reembolsará a Dell Technologies por qualquer imposto sobre valor agregado (IVA), venda, uso, impostos, retenção, bens pessoais, produtos e serviços e outros impostos, tributos, direitos aduaneiros e obrigações resultantes da ordem de compra do Cliente, exceto os impostos baseados na receita líquida da Dell Technologies. Se for solicitado que o Cliente recolha impostos, ele encaminhará os respectivos recibos de retenção à Dell Technologies pelo e-mail [tax@dell.com](mailto:tax@dell.com).

1.5 Garantia; Isenção de garantia. A Dell Technologies prestará o Serviço com profissionalismo, de acordo com os padrões aceitos de modo geral no setor. O Cliente deverá notificar a Dell Technologies sobre qualquer falha de execução dentro de 10 (dez) dias a contar da data da execução da porção aplicável dos Serviços. A responsabilidade total da Dell Technologies e a única reparação ao Cliente em relação a uma falha da Dell Technologies na execução serão: a Dell EMC, a seu critério, (i) corrigir tal falha e/ou (ii) rescindir este documento e reembolsar todos os honorários recebidos dessa parte que correspondam à falha na execução. **À EXCEÇÃO DO EXPRESSAMENTE DECLARADO NESTA SEÇÃO DE GARANTIA E NA EXTENSÃO MÁXIMA PERMITIDA PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, A DELL TECHNOLOGIES (INCLUSIVE SEUS FORNECEDORES) NÃO OFERECE NENHUMA OUTRA GARANTIA EXPRESSA, VERBAL OU POR ESCRITO E SE ISENTA DE TODAS AS GARANTIAS IMPLÍCITAS. CONFORME PERMITIDO POR LEI, TODAS AS OUTRAS GARANTIAS SÃO ESPECIFICAMENTE EXCLUÍDAS, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A, GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UM PROPÓSITO ESPECÍFICO, TÍTULO E NÃO-VIOLAÇÃO, E QUALQUER GARANTIA RESULTANTE DE ESTATUTO, OPERAÇÃO DA LEI, CURSO DE NEGOCIAÇÃO OU DESEMPENHO OU DE USO DE COMERCIALIZAÇÃO.**

1.6 LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE. A RESPONSABILIDADE TOTAL DA DELL TECHNOLOGIES E A ÚNICA SOLUÇÃO EXCLUSIVA DO CLIENTE EM RELAÇÃO A QUALQUER TIPO DE REQUISIÇÃO, RESULTANTE OU RELACIONADA A ESTE DOCUMENTO OU AOS SERVIÇOS PRESTADOS DE ACORDO COM ESTE DOCUMENTO, SERÃO LIMITADAS AOS DANOS DIRETOS COMPROVADOS CAUSADOS POR NEGLIGÊNCIA EXCLUSIVA DA Dell Technologies EM UM VALOR QUE NÃO EXCEDA O PREÇO PAGO À DELL TECHNOLOGIES PELOS SERVIÇOS PRESTADOS CONFORME ESTE DOCUMENTO. EXCETO COM RELAÇÃO A REIVINDICAÇÕES REFERENTES À VIOLAÇÃO DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL DA DELL TECHNOLOGIES, NEM O CLIENTE NEM A EMC TERÁ RESPONSABILIDADE EM RELAÇÃO À OUTRA PARTE POR DANOS ESPECIAIS, CONSEQUENCIAIS, EXEMPLARES, INCIDENTAIS OU INDIRETOS (INCLUSIVE, MAS NÃO LIMITADOS A, PERDA DE LUCRO, RECEITA, DADOS E/OU USO) MESMO QUE AVISADAS DESSA POSSIBILIDADE.

1.7 Diversos. As partes deverão atuar como prestadores de serviço independentes para todas as finalidades previstas neste documento. Nenhum item aqui contido será considerado para instituir alguma das partes como agente ou representante da outra ou de ambas como empreendedores conjuntos ou parceiros para qualquer finalidade. Nenhuma parte será responsável pelos atos ou omissões da outra parte e nenhuma parte terá autoridade para representar ou obrigar a outra, nem de falar por ela, de nenhuma maneira, sem aprovação prévia por escrito da outra parte. Cada uma das partes deverá cumprir todas as leis, regras e regulamentações aplicáveis de exportações e obter todas as autorizações, licenças e liberações governamentais necessárias. É expressamente proibida qualquer exceção contrária às leis dos Estados Unidos, incluindo as Leis de Exportação. Este documento será regido pelas leis do Estado de Massachusetts para as transações que ocorrem nos Estados Unidos e pelas leis do país no qual a entidade da Dell Technologies está localizada para as transações que ocorrem fora dos Estados Unidos, excluindo os conflitos legais. A Convenção das Nações Unidas sobre contratos para a venda internacional de produtos não é aplicável.

Copyright © 2021 Dell Inc. ou suas subsidiárias. Todos os direitos reservados. Dell, EMC, Dell EMC e outras marcas comerciais são marcas comerciais da Dell Inc. ou de suas subsidiárias. Outras marcas comerciais podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.