

Descrição de Serviço Dell EMC

Serviço de Integração de Software para o SAP HANA Database Scale-up

Introdução

O Dell EMC Services e o SAP™ trabalharam em conjunto, e a Dell EMC tem o prazer de oferecer o Serviço de integração de software para a base de dados de scale-up SAP HANA em uma configuração de sistema único (o(s) “Serviço(s)”) de acordo com este serviço Descrição (“Descrição de serviço”). Este serviço é para a instalação da base de dados em memória High Performance Analytical Appliance (“HANA”) do SAP (configuração sem HA/DR), um software utilitário em memória, multipropósito, independente de origem de dados em um HANA Dell EMC Ready Node ou em outras soluções SAP HANA e outro hardware recomendados pela Dell EMC e fornecido pela Dell Global Services. Este serviço fornece a implementação de um banco de dados único SAP HANA em um único sistema físico ou de até três instâncias em uma solução virtual.

A cotação do cliente (“Você”, “Seu” ou “Cliente”), o formulário de pedido ou outro formulário de fatura acordado entre as partes ou a confirmação do pedido (conforme aplicável, o “Formulário de pedido”) incluirão o nome do(s) serviço(s) e as opções de serviço disponíveis que você adquiriu. Para obter assistência adicional ou solicitar uma cópia do seu contrato de serviço, entre em contato com o seu representante de vendas.

O escopo deste Serviço

O Serviço é projetado para integrar rapidamente o Dell EMC Ready Node para SAP HANA Scale-up (a “Plataforma”) em seu ambiente para permitir que a sua solução e a sua equipe entrem rapidamente em produção total.

O Serviço inclui o seguinte, conforme aplicável para a solução específica (**física ou virtual**):

- **Gerenciamento do projeto:** enfoque de gerenciamento do projeto cobrindo todos os aspectos do programa.
- **Planejamento de integração do software:** sessão de planejamento com especialistas em tecnologia para fornecer um plano de implementação.
- **Integração:** implementação, configuração e integração do plano de implementação e validação operacional do Nó pronto de scale-up SAP HANA
 - Limitado a um (1) banco de dados em memória SAP HANA para a solução física e até três (3) bancos de dados em memória SAP HANA para a solução virtual
- **Transferência de conhecimento:** transferência de conhecimento sobre a nova solução por meio de participação, além da condução de uma sessão de orientação sobre o produto.
- **Conclusão e documentação:** na conclusão deste Serviço, a Dell conduzirá uma revisão da documentação do projeto.

Objetivos

O objetivo deste Serviço é habilitar uma Plataforma em funcionamento com atividades de integração e configuração que terminarão com um sistema pronto para entrada em produção, bem como a transferência de conhecimento para gerenciamento e monitoramento da Plataforma.

Este Serviço depende da conclusão dos serviços de integração de fábrica executados em nosso Centro de integração (ou Software Distribution Services quando os serviços de integração em fábrica não estiverem disponíveis) comprados separadamente.

Este serviço também depende da conclusão da implementação do hardware usando os serviços Dell EMC Basic ou ProDeploy Suite comprados separadamente. A conclusão das atividades detalhadas abaixo constituirá a conclusão dos Serviços.

As principais etapas do Serviço

Início do projeto

Um gerente de projeto da Dell EMC Services entrará em contato com o Cliente antes da prestação do serviço para:

- Analisar os requisitos de disponibilidade técnica e de ambiente do local
- Rever e confirmar a preparação da Plataforma e as datas de instalação, e destacar as dependências na data de entrega do produto para atender ao cronograma de instalação planejado
- Fornecer o questionário de pesquisa do SAP HANA Scale-up antes de uma sessão de planejamento
- Confirmar data e hora para a sessão de planejamento
- Ao receber a pesquisa devolvida, a Dell EMC Services agendará a sessão de planejamento

Sessão de planejamento de integração de software

A Dell EMC Services conduzirá uma sessão de planejamento remota com as principais partes interessadas do Cliente, as equipes técnicas principais e especialistas. Esta sessão é projetada para descobrir como integrar a Plataforma com o ambiente atual. O resultado desta sessão é um design de alto nível e um plano de projeto em formato eletrônico.

Durante a sessão, a Dell EMC Services revisará os seguintes parâmetros de integração e considerações:

- Verificar o questionário de pesquisa devolvido e garantir que todos os campos estejam documentados e precisos
- Verificar se os equipamentos novos e existentes atendem aos requisitos mínimos de hardware e de software, como aplicável
- Definir/confirmar se a configuração atende aos requisitos mínimos de hardware e software do ambiente
- Rever a infraestrutura física do Cliente e os layouts lógicos da rede
- Criar um plano válido com base na configuração de hardware e software do Cliente:
 - Definir/confirmar os requisitos de rede do cliente:
 - Endereço IP disponível para a rede de gerenciamento do servidor
 - Endereço IP para as Máquinas virtuais HANA, se aplicável
 - Portas de switch da rede
 - Determinar a versão do vCenter Server atual, se for o caso
 - Definir/confirmar se a configuração atende aos requisitos mínimos de hardware e software do ambiente
 - Nomes de servidores SAP, SAP SID, números de instâncias e senhas de conta
 - Garantir que todos os campos no questionário de pesquisa estejam documentados

- Alocação de máquina virtual do HANA:
 - Descrever informações detalhadas sobre as máquinas virtuais HANA que serão implantadas para incluir o dimensionamento da máquina virtual
- Confirmar se o cliente tem as licenças de software necessárias
- Após a conclusão da sessão de planejamento, as atividades de integração poderão ser programadas

Integração

Durante esta fase, a Dell EMC Services executará as seguintes tarefas:

Tarefas para implementações físicas (plataformas de SUSE ou Red Hat Linux simples):

- Configurar endereços IP no dispositivo HANA e conectar à rede do cliente
- Configurar a base de dados HANA:
 - Configurar o sistema operacional Linux
 - Configurar a base de dados em memória SAP HANA
 - Configurar o acesso de segurança do SAP HANA para três administradores, incluindo raiz, nível do sistema operacional e usuário de banco de dados

Tarefas apenas para implementações de ambiente virtualizado

- Configurar endereços IP no dispositivo HANA e conectar à rede do cliente
- Conectar o host ESXi ao vCenter Server do cliente conforme aplicável
- Configurar a máquina virtual HANA
- Configurar um sistema de rede virtual para o host do ESXi e a máquina virtual HANA
- Redimensionar e reconfigurar a máquina virtual HANA conforme as necessidades do cliente, conforme descrito no documento de planejamento
- Configurar a base de dados HANA:
 - Configurar o sistema operacional Linux
 - Configurar a base de dados em memória SAP HANA
 - Configurar o acesso de segurança do SAP HANA para três administradores, incluindo raiz, nível do sistema operacional e usuário de banco de dados
- Trabalhar com o cliente conforme necessário para conectar os novos sistemas ao HANA Studio existente, conforme aplicável
- Aplicar licenças fornecidas pelo cliente por meio do HANA Studio, se disponível

Transferência de conhecimento

Através de engajamento, a Dell EMC Services fornecerá transferência de conhecimento enquanto as atividades estiverem sendo executadas e durante a sessão de revisão. Durante esta fase:

- Conduzir uma breve sessão de orientação sobre o produto
- Rever a documentação

Conclusão do projeto

Durante a fase final, a Dell EMC Services fornecerá os produtos finais e as atividades de revisão executadas para o Cliente no âmbito desta Descrição de Serviço.

- Fornecer documentação especificando os Serviços realizados
 - Os scripts e os materiais do Serviço a serem entregues estão em inglês a não ser que seja indicado diferente
- Fornecer ao cliente a URL ou as cópias eletrônicas da Documentação do Produto
- Fornecer detalhes sobre a abrangência do suporte técnico da Dell
- Obter a confirmação do Cliente quanto aos Serviços realizados

Exclusões

Para evitar dúvidas, as seguintes atividades não estão incluídas no escopo desta Descrição de serviço:

- Qualquer serviço, tarefa ou atividade além dos especificamente observados nesta Descrição de Serviço.
- Implementação dos componentes de hardware do SAP HANA Ready Node incluindo racks, empilhamento e cabeamento dos servidores.
- Atualização do ambiente existente para suportar a nova solução
- Instalação de patches do SO ou atualizações para versões de compilações principais. A Dell EMC apenas instalará versões de compilações principais do SO
- Configuração ou resolução de quaisquer problemas do sistema de rede/VLAN na rede do cliente
- Qualquer atividade de Ethernet diferente daquelas especificadas nesta Descrição de Serviço
- Roteamento de qualquer cabo externo ao rack;
- Ajustes de desempenho ou comparativos do sistema de rede.
- Desinstalação ou reinstalação de produto(s) ou aplicativo(s).
- Configuração da infraestrutura de Ethernet existente.
- Configuração de qualquer tipo de segurança de Ethernet.
- Configuração das implementações de alta disponibilidade (HA) ou recuperação de desastres (DR) do SAP HANA
- Integração de software do SAP HANA Scale-Out Ready
- Integração de software do SAP HANA Edge Ready Node, Bundle ou System
- Integração de software SAP HANA TDI Ready Bundle ou Ready System
- Configuração de todo o SO além do que está especificado nesta Descrição de Serviço
- Treinamento sobre produto - deve ser adquirido separadamente
- A sessão de orientação sobre o produto não substitui os cursos de educação da Dell EMC. Para obter mais informações, os serviços educacionais e de consultoria da Dell EMC estão disponíveis para treinamento de produtos mais específicos e para aprendizado personalizado específico para as necessidades ou requisitos.
- O Serviço não inclui o desenvolvimento de propriedade intelectual criada apenas e especificamente para o Cliente.
- Qualquer atividade diferente daquelas especificamente mencionadas nesta Descrição de Serviço

Esta Descrição de Serviço não concede ao Cliente nenhuma garantia que seja adicional às garantias fornecidas de acordo com os termos do contrato geral de serviço ou Acordo (como definido abaixo), conforme aplicável.

Responsabilidades do Cliente específicas da oferta

- O ambiente do Cliente deve estar operacional antes da chegada da Dell EMC ao local para execução da primeira fase do projeto. Serviços adicionais podem ser adicionados para atender a este requisito. Em apoio a este requisito, o Cliente irá:
 - a. Revisar e devolver a pesquisa de SAP HANA da Dell EMC durante a fase de planejamento
 - b. Fornecer acesso à rede e credenciais necessárias para os serviços de Active Directory Domain Services (AD DS), Domain Name System (DNS) e Network Time Protocol (NTP) existentes, conforme necessário durante a implementação
 - c. Fornecer todas as licenças aplicáveis para os sistemas operacionais e aplicativos, conforme aplicável
 - d. Carregar patches ou atualizações que possam ter sido lançadas logo após a conclusão do Serviço

- O Cliente é obrigado a ter um contrato de suporte atual da SAP HANA para o software SAP HANA e um contrato de suporte com a Dell EMC para os componentes de hardware da solução.
- O Cliente Indicará à Dell EMC Services, por escrito, a pessoa que será o único contato de contato, de acordo com o plano de implementação, para garantir que todas as tarefas possam ser realizadas no espaço de tempo especificado. Todas as comunicações dos Serviços serão endereçadas a esse contato (o “Contato do cliente”). Se isso não for feito, pode ocorrer um aumento no número de horas do projeto e/ou no cronograma.
- O Contato do Cliente terá autoridade para agir pelo Cliente em todos os aspectos do Serviço, inclusive trazendo questões a serem discutidas com as pessoas adequadas dentro da organização do Cliente e resolvendo requisitos conflitantes.
- O Cliente fornecerá contatos técnicos com conhecimento prático dos componentes da empresa a serem considerados durante os Serviços (“Contatos técnicos”). A Dell pode solicitar que os encontros serão agendados com os Contatos técnicos.
- O Contato do cliente vai obter e fornecer requisitos, informações, dados, decisões e aprovações do projeto em até um dia útil após a solicitação, a menos que outro prazo seja acordado pelas partes.
- O Contato do Cliente garantirá que o pessoal de Serviços tenha um acesso pertinente e seguro ao local do Projeto, um ambiente de trabalho seguro, um espaço em escritório adequado e vagas de estacionamento, conforme necessário.
- O Cliente é responsável por fornecer todo o hardware, software, acesso à Internet e instalações para a execução bem-sucedida dos Serviços. As instalações e fontes de energia devem atender aos requisitos da Dell EMC para os produtos e Serviços adquiridos.
- O Cliente é responsável por todo e qualquer requisito de licenciamento de software. A não ser que tenha sido instruída pelo Cliente por escrito, durante o processo de instalação a Dell EMC Services “aceitará” em nome do Cliente todo e qualquer contrato eletrônico fornecido com o hardware e/ou software instalado, inclusive, sem limitação, licenças, condições de venda e outros termos e condições. O Cliente concorda que a sua compra, licenciamento e/ou uso de qualquer hardware ou software instalado pela Dell EMC Services estará sujeito e será regido por tais contratos eletrônicos da mesma forma que seria se o Cliente tivesse aceitado ele mesmo os contratos eletrônicos.

Responsabilidades gerais do cliente

Autoridade para conceder acesso. O Cliente declara e garante que tem permissão tanto para o Cliente quanto para a Dell EMC Services para acessar e usar, seja remota ou pessoalmente, o software, o hardware e os sistemas licenciados ou pertencentes ao Cliente, os dados neles contidos e todos os componentes de hardware e software neles incluídos, para a finalidade de prestar estes Serviços. Se o Cliente ainda não tiver essa permissão, caberá a ele obtê-la, à própria custa, antes de solicitar que a Dell EMC Services realize esses Serviços.

Não solicitação. Quando permitido pela lei, o Cliente não solicitará – sem a aprovação prévia por escrito da Dell EMC Services, por um período de dois anos a partir da data indicada no seu Formulário de Pedido – direta ou indiretamente a contratação de qualquer funcionário da Dell EMC Services com quem ele tenha entrado em contato com relação ao desempenho do Serviço pela Dell EMC Services, sendo que, no entanto, anúncios gerais e outras formas igualmente amplas de contratação não constituam solicitação direta ou indireta nos termos deste instrumento e você tenha permissão para propor a contratação de qualquer funcionário que tenha sido demitido ou tenha pedido demissão do emprego à Dell EMC Services antes do início das discussões de trabalho com você.

Cooperação do cliente. O Cliente entende que sem a cooperação imediata e adequada, a Dell EMC Services não terá condições de realizar o Serviço ou, se realizado, o Serviço poderá ser significativamente alterado ou atrasado. Sendo assim, de maneira imediata e aceitável, o Cliente cooperará integralmente com a Dell EMC Services, conforme necessário, para que a Dell EMC Services possa realizar o Serviço. Se o Cliente não cooperar de forma razoavelmente adequada, de acordo com o disposto acima, a Dell EMC Services não será responsável por qualquer falha na realização do Serviço, e o Cliente não terá direito a reembolso.

Obrigações no local. Quando os Serviços exigirem trabalho no local, o Cliente fornecerá (sem custo para a Dell EMC Services) acesso livre, seguro e suficiente às instalações e ao ambiente do Cliente, inclusive amplo espaço de trabalho, eletricidade, equipamento de segurança (se aplicável) e linha telefônica local. O Cliente deverá fornecer também (sem custo para a Dell EMC Services) um monitor ou uma tela, um mouse (ou dispositivo apontador) e um teclado, se o sistema já não incluir esses itens.

Backup de dados. 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. A Dell EMC Services não será responsável pela restauração ou reinstalação de nenhum programa nem de dados.

As provisões de limitação de responsabilidade a seguir não se aplicam na Alemanha, Áustria, Suíça e França, onde as provisões de limitação de responsabilidade são definidas no Acordo que será aplicado. Além das provisões de limitação de responsabilidade definidas no Acordo, a responsabilidade por perda de dados é limitada também aos custos de reinstalar o backup nesses países.

Exceto quando exigido pela legislação local aplicável, A DELL EMC SERVICES NÃO SE RESPONSABILIZARÁ POR:

- QUALQUER INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL, DE PROPRIEDADE EXCLUSIVA OU PESSOAL;
- DADOS, PROGRAMAS OU SOFTWARE PERDIDOS OU CORROMPIDOS;
- MÍDIA REMOVÍVEL PERDIDA OU CORROMPIDA;
- A PERDA DO USO DE UM SISTEMA OU REDE; E/OU
- POR QUALQUER ATO OU OMISSÃO, INCLUSIVE NEGLIGÊNCIA DA DELL EMC SERVICES OU DE UM PRESTADOR DE SERVIÇOS TERCEIRIZADO.

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

Horário do serviço. Sujeito à legislação local em relação às horas de trabalho semanais salvo se indicado de outra maneira abaixo, este Serviço será realizado de segunda-feira a sexta-feira, durante o horário comercial da Dell EMC Services, que é das 8:00 às 18:00 no horário local do Cliente:

País	Horário comercial normal da Dell EMC Services
São Cristóvão, Santa Lúcia, São Vicente, Trinidad, Ilhas Virgens, restante dos países caribenhos de língua inglesa	De segunda-feira a sexta-feira, das 7:00 às 16:00
Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Dinamarca, El Salvador, Finlândia, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaica, Noruega, Panamá, Porto Rico, República Dominicana, Suriname, Suécia, Turks e Caicos	De segunda-feira a sexta-feira, das 08:00 às 17:00

Austrália, Bermuda, China, Haiti, Hong Kong, Japão, Coreia, Malásia, Antilhas Holandesas, Nova Zelândia, Cingapura, Taiwan, Tailândia	De segunda-feira a sexta-feira, das 09:00 às 17:00
Argentina, França, Índia, Paraguai, Uruguai	De segunda-feira a sexta-feira, das 09:00 às 18:00
Bolívia, Chile	De segunda-feira a sexta-feira, das 09:00 às 19:00
Oriente Médio	De domingo a quinta-feira, das 8:00 às 18:00

Nenhuma atividade de Serviço será realizada fora do horário comercial ou durante feriados locais, a menos que tenha sido acordado de outra maneira por escrito.

Termos e condições dos Serviços Dell EMC Services

Esta Descrição de Serviço é acordada entre você, o Cliente (“você” ou “Cliente”), e a entidade Dell EMC Services identificada em sua fatura de compra deste Serviço. Este Serviço está sujeito e é regido por um contrato geral de serviços, assinado separadamente pela Dell EMC Services e pelo Cliente, que autoriza claramente a venda deste Serviço. Na ausência de tal contrato e dependendo da localização do Cliente, este Serviço estará sujeito e será regulado pelos Termos comerciais de venda da Dell EMC Services ou por um contrato negociado separadamente que faça referência especificamente esses serviços (conforme o caso, o “Contrato”). Consulte a tabela abaixo que mostra a URL aplicável à localização do Cliente, onde seu Contrato está disponível. As partes confirmam que leram e concordam com o cumprimento destes termos on-line.

Localização do cliente	Termos e condições aplicáveis à compra dos Serviços Dell EMC Services	
	Clientes que adquirem Dell EMC Services diretamente da Dell EMC Services	Clientes que compram Serviços Dell EMC por meio de um revendedor autorizado da Dell EMC Services
Estados Unidos	Dell.com/CTS (em inglês)	Dell.com/CTS (em inglês)
Canadá	Dell.ca/terms (em inglês) Dell.ca/conditions (em francês canadense)	Dell.ca/terms (em inglês) Dell.ca/conditions (em francês canadense)
Países da América Latina e Caribe	Site Dell.com local e específico do país ou Dell.com/servicedescriptions/global .*	As Descrições do Serviço e outros documentos de serviços da Dell EMC Services que você possa receber do vendedor não constituem um contrato entre você e a Entidade Legal Dell EMC Services, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como beneficiário do Serviço e os limites e limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de serviço e em outros documentos de serviços da Dell EMC Services será entendida como uma referência a você, enquanto as referências à Dell EMC Services devem ser entendidas como sendo à Dell EMC Services, uma prestadora de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell EMC Services em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, quaisquer termos de pagamento ou contratuais que sejam, por natureza, diretamente relevantes apenas entre um comprador e um vendedor não serão aplicáveis a seu caso e serão considerados da maneira como foram acordados entre você e seu vendedor.
Ásia-Pacífico e Japão	Site Dell.com local e específico do país ou Dell.com/servicedescriptions/global .*	As Descrições do Serviço e outros documentos de serviços da Dell EMC Services que você possa receber do vendedor não constituem um contrato entre você e a Entidade Legal Dell EMC Services, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como beneficiário do Serviço e os limites e limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de serviço e em outros documentos de serviços da Dell EMC Services será entendida como uma referência a você, enquanto as referências à Dell EMC Services devem ser entendidas como sendo à Dell EMC Services, uma prestadora de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell EMC Services em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, quaisquer termos de pagamento ou contratuais que sejam, por natureza, diretamente relevantes apenas entre um comprador e um vendedor não serão aplicáveis a seu caso e serão considerados da maneira como foram acordados entre você e seu vendedor.

<p>Europa, Oriente Médio e África</p>	<p>Site Dell.com local e específico do país ou Dell.com/service-descriptions/global.*</p> <p>Além disso, os Clientes localizados na França, na Alemanha e no Reino Unido podem selecionar a URL aplicável abaixo:</p> <p>França: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Alemanha: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Reino Unido: Dell.co.uk/terms</p>	<p>As Descrições do Serviço e outros documentos de serviços da Dell EMC Services que você possa receber do vendedor não constituem um contrato entre você e a Entidade Legal Dell EMC Services, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como beneficiário do Serviço e os limites e limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a "Cliente" nesta Descrição de serviço e em outros documentos de serviços da Dell EMC Services será entendida como uma referência a você, enquanto as referências à Dell EMC Services devem ser entendidas como sendo à Dell EMC Services, uma prestadora de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell EMC Services em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, quaisquer termos de pagamento ou contratuais que sejam, por natureza, diretamente relevantes apenas entre um comprador e um vendedor não serão aplicáveis a seu caso e serão considerados da maneira como foram acordados entre você e seu vendedor.</p>
---------------------------------------	--	---

* Os Clientes podem visitar o site Dell.com local acessando Dell.com de um computador conectado à Internet em sua localidade ou escolhendo entre as opções do site da Dell EMC Services, "Choose a Region/Country" (Escolha uma região/país), disponíveis em Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

O cliente também concorda que se ele renovar, modificar, estender ou continuar a usar o Serviço além do período de vigência inicial, o Serviço estará sujeito à Descrição de serviço em vigor na época e disponível para análise em Dell.com/service-descriptions/global.

Se houver um conflito entre as condições de qualquer dos documentos que compreendem este Contrato, o documentos irão prevalecer na seguinte ordem: (i) esta Descrição de serviço; (ii) o Contrato; (iii) o Formulário de Pedido. As condições prevalecentes serão interpretadas na forma mais estrita possível para resolver o conflito preservando o maior número possível de condições não conflitantes, inclusive preservando a cláusulas não conflitantes no mesmo parágrafo, seção ou subseção.

Ao fazer o pedido dos Serviços, receber a prestação dos Serviços, utilizar os Serviços ou o software associado ou clicar no botão/marcar a caixa "I Agree" (Eu concordo) ou similar em relação à sua compra, no site Dell.com, em uma interface da Internet ou um software Dell EMC Services, você concorda em cumprir com esta Descrição de serviço e com os contratos incorporados nela por referência. Se você está firmando esta Descrição de serviço em nome de uma empresa ou outra entidade legal, você declara ter autoridade para vinculá-la a estes termos e, nesse caso, "você" ou o "Cliente" deverá se subordinar à entidade em questão. Além de receberem esta Descrição de serviço, os Clientes de determinados países também poderão ser solicitados a assinar um Formulário de pedido.

Termos e condições adicionais aplicáveis à consultoria e aos serviços gerenciados

1. **Vigência do serviço.** Esta Descrição de serviço se inicia na data registrada no Formulário de pedido e continua até o final da vigência (“**Vigência**”) indicada no Formulário de pedido. A quantidade de sistemas, licenças, instalações, implementações e pontos finais ou usuários finais gerenciados para os quais o Cliente adquiriu um ou mais Serviços, o valor ou o preço e a Vigência aplicável a cada Serviço estão indicados no Formulário de pedido do Cliente, conforme aplicável. Salvo se acordado por escrito de outra forma entre a Dell EMC Services e o Cliente, as aquisições dos Serviços incluídos nesta Descrição de Serviço serão exclusivamente para uso interno do Cliente e não para fins de revenda ou agenciamento de serviços.

2. Informações adicionais importantes

- A. **Reagendamento.** Quaisquer alterações na programação após o agendamento deste Serviço devem ocorrer pelo menos 8 dias corridos antes da data agendada. Se o Cliente fizer um novo agendamento do serviço a 7 dias ou menos da data agendada, será cobrada uma tarifa de novo agendamento, que não deverá exceder 25% do preço pago pelo Cliente para a realização dos Serviços. O Cliente concorda que qualquer reagendamento do Serviço deverá ser confirmado pelo menos 8 dias antes do início do Serviço.
- B. **Pagamento do hardware adquirido com Serviços.** A menos que acordado de outra forma por escrito, o pagamento do hardware, em hipótese alguma, deverá depender da realização ou do fornecimento de consultoria ou de serviços gerenciados adquiridos com ele.
- C. **Limites comercialmente razoáveis ao escopo do Serviço.** A Dell EMC Services poderá se recusar a prestar o Serviço se, em sua opinião razoável comercialmente, a prestação do Serviço criar um risco não aceitável para a Dell EMC Services ou para prestadores de serviço da Dell EMC Services, ou se algum serviço solicitado estiver fora do escopo do Serviço. A Dell EMC Services não se responsabiliza por nenhuma falha ou atraso na execução devido a causas fora de seu controle, incluindo a incapacidade de o Cliente cumprir com suas obrigações nos termos desta Descrição de serviço.
- D. **Serviços opcionais.** Serviços opcionais (inclusive suporte em pontos de necessidade, instalação, consultoria, serviços gerenciados, de suporte, profissionais ou de treinamento) podem estar disponíveis para compra com a Dell EMC Services e variam de acordo com a localização do Cliente. Os serviços opcionais podem exigir um contrato separado com a Dell EMC Services. Na ausência de tal contrato, os serviços opcionais são fornecidos de acordo com esta Descrição de serviço.
- E. **Atribuição e terceirização.** A Dell EMC Services pode terceirizar este Serviço e/ou atribuir esta Descrição de Serviço a prestadores de serviço terceirizados qualificados, que prestarão o Serviço em nome da Dell EMC Services.
- F. **Cancelamento.** A Dell EMC Services pode cancelar este Serviço a qualquer momento durante a Vigência por qualquer um dos seguintes motivos:
- O Cliente deixar de pagar o preço total deste Serviço de acordo com os termos da fatura;
 - O Cliente for abusivo, ameaçador ou se recusar a cooperar com o analista assistente ou com o técnico no local; ou
 - O Cliente deixar de respeitar os termos e condições estabelecidos nesta Descrição de serviço.

Se a Dell EMC Services cancelar este Serviço, ela enviará um aviso de cancelamento por escrito ao Cliente para o endereço indicado na fatura. O aviso incluirá o motivo e a data efetiva do cancelamento, que não será em menos de dez (10) dias da data de envio do aviso de cancelamento pela Dell EMC Services para o Cliente, a menos que alguma lei local exija outras provisões de cancelamento que não possam ser alteradas por contrato. Se a Dell EMC Services cancelar este Serviço de acordo com este parágrafo, o Cliente não terá direito a reembolso das tarifas pagas ou devidas à Dell EMC Services.

G. Limitações geográficas e deslocamento. Este Serviço não está disponível em todos os locais. As opções de Serviço, incluindo níveis de serviço, horas de suporte técnico e tempos de resposta no local, podem variar de acordo com a região geográfica, e determinadas opções podem não estar disponíveis para compra no local do Cliente. Portanto, contate seu representante de vendas para obter essas informações.

© 2017 Dell Inc. Todos os direitos reservados. Marcas e nomes comerciais podem ser usados neste documento como referência às entidades que reivindicam essas marcas e nomes ou aos seus produtos. Uma cópia impressa dos termos e condições de venda da Dell EMC Services também está disponível mediante solicitação.