

ProDeploy Additional Deployment Time - Remote Technical Resource

Descrição do serviço

Este serviço fornece ao cliente um segmento de 4 horas para um Recurso Técnico remoto da Dell EMC para a instalação de software, implementação, configuração e/ou verificação de uma implementação de produto. O Recurso Técnico remoto específico atribuído será determinado pela Dell EMC com base nas necessidades do cliente. Este serviço, quando combinado com os serviços de implementação ou outros serviços, oferece o planejamento, a instalação de software e/ou a conclusão do projeto de implementação completos e em tempo hábil.

Escopo do projeto

Os funcionários da Dell EMC ou agentes autorizados ("Equipe da Dell EMC") devem trabalhar em conjunto com a equipe do Cliente para realizar os serviços especificados abaixo ("Serviços"), sujeitos ao cumprimento, por parte do Cliente, das "Responsabilidades do Cliente" descritas neste documento.

ProDeploy Additional Deployment Time - Remote Technical Resource

Durante esta parte do serviço, a Dell EMC:

- Desenvolvimento de uma solução baseada na EMC ou, como alternativa, validará um projeto dessa solução fornecido pelo cliente. As atividades de projeto do representante podem incluir:
 - Identificação de componentes e requisitos de hardware e/ou software.
 - Identificação das considerações de configuração, capacidade e velocidade necessárias da rede.
 - Análise de requisitos e considerações sobre migração de dados, arquivamento e/ou disponibilidade de dados/aplicativos do cliente.
 - Desenvolvimento de uma documentação de projeto de solução de alto nível.
 - Identificação das próximas etapas necessárias.
- Análises e consultas sobre os planos de implementação/transferência conforme fornecidos pelo cliente.
- Realização de auditorias do local.
- Instalação/desinstalação das plataformas de hardware compatíveis.
- Configuração das tecnologias Dial/Connect Home.
- Execução de diagnóstico para determinar se o problema está relacionado a produtos não pertencentes à Dell EMC.
- Execução de alterações de configuração.
- Fornecimento de nova certificação de produtos.
- Execução de uma transferência de conhecimentos básica dos produtos e recursos implementados.
- Realização de outras atividades de serviço aplicáveis.

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

- Gerenciará recursos da Dell EMC designados ao projeto.
- Determinará o processo e o agendamento do projeto.
- Desenvolver um Plano de projeto de alto nível com caminhos e marcos críticos.

Itens para entrega

A Dell EMC oferecerá ao Cliente os seguintes Itens para entrega em relação aos Serviços:

- Sem produtos finais

Equipe da Dell EMC

A Dell EMC fornecerá uma equipe adequada para executar os serviços especificados na seção “Escopo do projeto”, acima.

Responsabilidades do cliente

O provisionamento do Cliente em tempo hábil de escritórios, instalações, equipamentos, assistência, cooperação, dados e informações completas e precisas de executivos, agentes e funcionários do Cliente e equipamentos de informática configurados adequadamente são essenciais para a prestação dos Serviços descritos neste documento. O Cliente é responsável por garantir o backup de todos os dados do cliente antes do início dos Serviços. A Dell EMC não assume nenhuma responsabilidade por nenhuma perda, perda de acesso a dados ou dados irrecuperáveis em relação aos Serviços.

Agendamento do serviço

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

O Cliente terá 12 (doze) meses a partir da data de emissão da fatura pela Dell EMC para usar os Serviços descritos neste documento (“Período do serviço”). Os Serviços expiram automaticamente no último dia do Período do serviço, a menos que acordado de outra forma pela Dell EMC e desde que a Dell EMC e o Cliente cumpram as leis aplicáveis. Em caso de conflito entre esta cláusula e Contrato Master do Cliente que autoriza a aquisição desses Serviços, o Contrato Master terá precedência sobre este Resumo de serviço. A conclusão do Escopo dos Serviços descritos neste Resumo de serviço e a entrega dos resultados práticos para o Cliente, se aplicável, deverão constituir a execução completa dos Serviços, não obstante qualquer período ou volume de horas definidas em qualquer cotação ou fatura descrevendo os Serviços que o Cliente receba. Sob nenhuma circunstância, o Cliente terá direito a crédito ou reembolso por qualquer parcela não utilizada dos Serviços, a menos que acordado de outra forma pela Dell EMC e pelo Cliente e desde que a Dell EMC e o Cliente cumpram as leis aplicáveis. Em caso de conflito entre esta cláusula e o Contrato Master do Cliente que autoriza a aquisição desses Serviços, o Contrato Master terá precedência sobre este Resumo de serviço.

Alterações no escopo dos serviços

Todas as alterações nos Serviços, no agendamento, nas taxas ou neste documento serão acordadas mutuamente, por escrito, entre a Dell EMC e o Cliente. Dependendo do escopo dessas alterações, a Dell EMC pode solicitar que outra Declaração de serviços seja executada pelas partes descrevendo as alterações propostas, o impacto das alterações propostas nos custos e no agendamento e outros itens relevantes.

Exclusões do escopo dos serviços

A Dell EMC é responsável apenas pela execução dos Serviços expressamente especificados neste documento. 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 Dell EMC tem acesso e examinará todos os itens para entrega e a mídia na qual são entregues. O cliente deverá tomar as 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 Dell EMC executar qualquer correção, upgrade ou outros trabalhos em sistemas de produção do cliente. Até o limite em que a responsabilidade da Dell EMC pela perda de dados não é excluída de acordo com o Contrato existente ou este documento, a Dell EMC será responsável, no caso de perdas de dados, apenas pelo esforço típico de recuperação dos dados que seriam acumulados se o cliente tivesse feito backup de seus dados adequadamente.

Taxa fixa de serviço de oferta e agendamento da fatura

Os Serviços descritos neste documento serão fornecidos em dias consecutivos durante o horário comercial regular do Prestador de serviços (8h – 18h, hora local, de segunda a sexta-feira, com exceção dos feriados locais e do Prestador de serviços). No entanto, alguns Serviços podem exigir agendamento feito pelo Prestador de serviços para a entrega fora do horário comercial regular devido à natureza dos serviços em execução (por exemplo, a implementação de hardware no local).

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 execução padrão do Prestador de serviços, que pode envolver a 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 Prestador de serviços e o Cliente concordam que o modelo de execução padrão do Prestador de serviços será aplicado aos Serviços. (Não se aplica a projetos com estados ou com o governo dos Estados Unidos que impeçam o uso de serviços prestados externamente.)

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

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

TERMOS E CONDIÇÕES DO PROFESSIONAL SERVICES

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 de licença ou direitos autorais dos documentos entregues. Sujeitas ao pagamento, pelo Cliente, de todos os valores devidos à EMC descritos aqui, as partes concordam que (i) o Cliente será o proprietário de todos os direitos autorais na parte de Documentos entregues (conforme definido abaixo) que consiste exclusivamente em relatórios, análises e outros documentos de trabalho preparados e fornecidos pela EMC ao Cliente relacionados ao desempenho das obrigações da EMC aqui descritas, e (ii) para a parte de Documentos entregues, que consiste em scripts e código, a EMC concede ao Cliente (exceto no caso de violação deste *Documento*) o direito perpétuo não exclusivo, intransferível, irrevogável de usar, copiar e criar trabalhos derivativos de tais (sem o direito de sublicença) para operações internas de negócios do Cliente, conforme contemplado neste *Documento*. A licença concedida nesta seção não se aplica a (a) material fornecido ao Cliente, e (b) outros produtos ou itens licenciados da EMC, ou fornecidos de outra forma, sob um contrato separado. "**Documentos entregues**" significa todos os relatórios, análises, scripts, código ou outros resultados de trabalho que são entregues pela EMC ao Cliente no framework 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 EMC para uso na execução dos Serviços. De acordo com os Direitos de propriedade do cliente (definidos abaixo), o Cliente concede à EMC um direito de uso não exclusivo e intransferível exclusivamente em favor do Cliente no cumprimento das obrigações da EMC 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 EMC não será limitada a desenvolver, usar ou fazer marketing de serviços ou produtos que sejam semelhantes aos Documentos entregues ou Serviços fornecidos de acordo com este documento, ou sujeitos a obrigações de confidencialidade da EMC com o Cliente, sobre o uso dos Documentos entregues, nem de executar Serviços similares 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 fornecidas 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 obrigações descritas neste documento; e (b) proteger contra divulgação a quaisquer terceiros, por meio de um padrão de atendimento 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 atendimento razoável, de quaisquer Informações Confidenciais divulgadas pela outra parte por um período que começa na data de divulgação até três (3) anos depois, exceto em relação a (1) dados do cliente, aos quais a EMC pode ter acesso em relação ao provisionamento de serviços, que permanecerão sendo Informação Confidencial até que uma das exceções indicadas acima se aplique; e (2) informações confidenciais que constituem, contêm ou revelam, total ou parcialmente, os direitos de propriedade da EMC, 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). "**Affiliate**" significa uma entidade legal que controle, seja controlada por ou esteja sob "controle" comum pela EMC ou pelo 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 qualquer 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 as faturas da EMC integralmente e na mesma moeda da fatura da EMC dentro de trinta (30) dias após a data da fatura da EMC, com juros decorrentes a menos de 1,5% por mês ou a taxa legal mais alta. As cobranças devidas são exclusivas do Cliente, que pagará ou reembolsará a EMC por qualquer IVA (Imposto sobre Valor Agregado), 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 EMC. Se for solicitado que o Cliente recolha impostos, ele encaminhará os respectivos recibos à EMC para o e-mail tax@emc.com.

1.5 Garantia; Isenção de garantia. A EMC executará os Serviços com profissionalismo, de acordo com os padrões aceitos no setor. O Cliente deverá notificar a EMC sobre qualquer falha de execução dentro de dez (10) dias a contar da data da execução da porção aplicável dos Serviços. A responsabilidade total da EMC e a única reparação ao Cliente em relação a uma falha da EMC na execução será: a 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. **COM EXCEÇÃO DO EXPRESSAMENTE DECLARADO NESTA SEÇÃO DE GARANTIA, E DENTRO DO MÁXIMO PERMITIDO POR LEI, A EMC (INCLUSIVE SEUS FORNECEDORES) NÃO FORNECE NENHUMA OUTRA GARANTIA EXPRESSA, ESCRITA OU VERBAL, 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 EMC É ÚNICO E EXCLUSIVO DIREITO DO CLIENTE EM RELAÇÃO A QUALQUER TIPO DE REQUISICÃO, RESULTANTE OU RELACIONADA A ESTE DOCUMENTO OU SERVIÇOS FORNECIDOS DE ACORDO COM ESTE DOCUMENTO. SERÁ LIMITADA A DANOS DIRETOS COMPROVADOS CAUSADOS POR NEGLIGÊNCIA EXCLUSIVA DA EMC EM UM VOLUME QUE NÃO EXCEDA O PREÇO PAGO PELO CLIENTE À EMC PELOS SERVIÇOS ENTREGUES CONFORME ESTE DOCUMENTO. EXCETO COM RELAÇÃO A REIVINDICAÇÕES REFERENTES À VIOLAÇÃO DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL DA EMC, 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 transações que ocorrem nos Estados Unidos e no país no qual a entidade da EMC está localizada para 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 © 2019 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.