

# Resumo de serviço

---

## Dell EMC ProDeploy for PowerProtect Data Manager Suite

Este Serviço faz parte do Dell EMC ProDeploy Enterprise Suite (“ProDeploy Suite”), que está disponível em vários níveis: Basic Deployment, ProDeploy e ProDeploy Plus (individualmente, “Nível da oferta” ou, coletivamente, “Níveis de serviço”). As soluções empresariais podem incluir, entre outros itens, plataformas de hardware, como servidores, armazenamento, sistema de rede e plataformas modulares (a “Plataforma de hardware”), bem como softwares e hardwares empresariais complementares associados, upgrades ou gerenciamento de dados ( “Deployment Services complementares”).

A Dell Technologies Services ( “DT Services”) fornece este Serviço em conformidade com este documento. A cotação, o formulário de pedido, outro formulário de fatura acordado entre as partes ou a confirmação do pedido (conforme aplicável, o “Formulário de pedido”) incluirá o(s) nome(s) 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.

### Visão geral dos serviços

O serviço ProDeploy for PowerProtect Data Manager Suite oferece a implementação de produtos de proteção de dados integrados dentro da suíte de software PowerProtect Data Manager.

#### **ProDeploy for PowerProtect Data Manager Suite - Enterprise Deployment**

Este serviço implementa o PowerProtect Data Manager (PPDM), o App Direct, o Storage Direct e o Data Protection Central (DPC) no local do cliente.

#### **ProDeploy for PowerProtect Data Manager Suite Plus - Enterprise Deployment**

Este serviço implementa o PowerProtect Data Manager (PPDM), o App Direct, o Storage Direct, o Data Protection Central (DPC), o Data Domain Virtual Edition (DDVE), o DD Cloud Tier e o Cloud Disaster Recovery (CDR) no local do cliente.

Esses serviços são realizados usando recursos remotos (configuração).

## Índice

Visão geral dos serviços.....	- 1 -
Oferta de estrutura.....	- 2 -
Escopo do projeto.....	- 2 -
Recursos a serem entregues .....	- 8 -
Alterações no escopo dos serviços .....	- 8 -
Exclusões do escopo dos serviços.....	- 8 -
Responsabilidades do Cliente .....	- 9 -
Agendamento dos serviços .....	- 10 -
Termos e condições da Dell Technologies Services.....	- 11 -

## Oferta de estrutura

São oferecidos dois tipos de serviço: Primary Services (Serviços Básicos) e Add-on Services (Serviços Complementares).

Os serviços básicos estão associados à implementação de uma plataforma de hardware específica recém-comprada ou com um Serviço de implementação complementar em uma plataforma de hardware. Os serviços básicos são identificados no Formulário de pedido como Basic Deployment (Implementação Básica), ProDeploy ou ProDeploy Plus, seguido da [série da plataforma de hardware] ou [base], que, por sua vez, é seguida de [identificadores adicionais], se necessário. Por exemplo, *ProDeploy Plus Dell EMC PowerMax*.

Os serviços complementares são identificados no formulário de pedido como “Add-on”. Os complementos podem ser combinados com qualquer Serviço básico dentro do mesmo Nível da oferta. Por exemplo, um serviço complementar ProDeploy Plus só pode ser associado com um serviço básico ProDeploy Plus. Alguns Serviços complementares podem incluir uma lista de opções de subserviços, e esses subserviços serão escolhidos pelo cliente após a venda ou no início do projeto. Os Serviços complementares podem ser adquiridos em várias quantidades para abranger diferentes subserviços ou várias quantidades de um mesmo subserviço. Para obter informações adicionais sobre Serviços complementares específicos, consulte a seção do apêndice Serviço de implementação complementar.

Todos os serviços ProDeploy e ProDeploy Plus têm um componente de planejamento. Isso é desenvolvido para coletar informações sobre o ambiente do Cliente para a devida execução da integração e implementação. Isso NÃO substitui a avaliação estratégica nem serviços de projeto. Esses serviços de consultoria podem ser adquiridos na Dell separadamente.

## Escopo do projeto

A equipe da Dell Technologies Services (“DT Services”) ou os agentes autorizados (“Equipe da DT Services”) 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” descritas neste documento.

### ProDeploy for PowerProtect Data Manager Suite - Enterprise Deployment

Este serviço inclui os seguintes componentes (e não deve exceder os valores listados):

Máximo de serviços, se necessário	PPDM	APP Direct	Storage Direct	DPC
<b>Todos</b> os seguintes:				
Número de VMs implementadas e configuradas (servidores)	1			1
Número de políticas de proteção	3			
Número de agentes implementados e configurados <sup>1</sup>		3	1	
Número de testes de backup e recuperação	1	1	1	

<sup>1</sup>Para a configuração do agente do Storage Direct, o storage array compatível e o PowerProtect DD devem ser configurados previamente e estar funcionando corretamente antes da implementação da solução Storage Direct.

Durante esta parte do serviço, a DT Services:

<b>ProDeploy for PowerProtect Data Manager Suite – Enterprise Deployment</b>	<b>PPDM</b>	<b>APP Direct</b>	<b>Storage Direct</b>	<b>DPC</b>
<b>Tarefas do serviço</b>				
Coletará as informações necessárias para o Serviço.	✓	✓	✓	✓
Verificará se o ambiente atende a todos os requisitos de hardware e software.	✓	✓	✓	✓
Fará reuniões com o Cliente para assegurar que todos os requisitos ambientais e operacionais de implementação (hardware, software e infraestrutura) sejam atendidos e fornecerá ao Cliente uma lista de atualizações necessárias ou benéficas.	✓	✓	✓	✓
Desenvolverá e documentará a arquitetura e os requisitos da solução de servidor virtual.	✓			✓
Fornecerá ao Cliente a documentação aplicável.	✓	✓	✓	✓
Analizará a checklist de pré-instalação.	✓	✓	✓	✓
Revisará e validará as necessidades do Cliente e o uso planejado de agentes, recursos e funções, garantindo que todos sejam utilizados apropriadamente para oferecer ao Cliente o maior valor.	✓	✓	✓	✓
Informará o Cliente sobre o teste padrão de backup a ser executado.	✓	✓	✓	✓
Determinará a preferência do Cliente com relação ao tipo de backup do banco de dados.	✓	✓	✓	✓
Realizará uma reunião de análise da implementação.	✓	✓	✓	✓
Validará os pré-requisitos do servidor virtual.	✓			✓
Implementará servidores virtuais no ambiente virtual do Cliente.	✓			✓
Configurará servidores virtuais no ambiente virtual do Cliente.	✓			✓
Fará testes para confirmar o sucesso da implementação e configuração do servidor virtual.	✓			✓
Fará a configuração do PowerProtect Data Manager com o PowerProtect DD.	✓			
Fará a configuração do PowerProtect DD para DD Boost.	✓	✓	✓	
Analizará e validará a configuração atual do ambiente do PowerProtect			✓	

**ProDeploy for PowerProtect Data Manager Suite – Enterprise Deployment**

	PPDM	APP Direct	Storage Direct	DPC
<b>Tarefas do serviço</b>				
DD para conectividade do Storage Direct.				
Verificará as conexões físicas de fibra para o equipamento PowerProtect DD.			✓	
Auxiliará nas recomendações de zoneamento de SAN entre o storage array e o equipamento PowerProtect DD.			✓	
Fará a instalação e a configuração dos agentes.	✓	✓	✓	
Fará a configuração do PowerProtect Data Manager e detectará os ativos do Data Manager.	✓	✓	✓	
Organizará e atribuirá ativos do PowerProtect Data Manager.	✓	✓	✓	
Criará políticas de proteção do PowerProtect Data Manager e as atribuirá a grupos de usuários e ativos.	✓	✓	✓	
Executará um backup inicial da instância de arquivo ou banco de dados.	✓	✓	✓	
Adicionará os servidores implementados e configurados para o gerenciamento de sistemas do DPC.	✓			✓
Verificará e testará a funcionalidade de envio de e-mails.	✓			✓
Verificará a configuração do serviço remoto seguro.	✓			✓
Fará a configuração do recurso Dell SupportAssist.	✓			✓
Executará os testes do documento de verificação da implementação para o cliente.	✓	✓	✓	✓
Concluirá e entregará o plano de implementação.	✓	✓	✓	✓
Concluirá e entregará o documento de verificação da implementação.	✓	✓	✓	✓
Conduzirá uma transferência de conhecimentos básica.	✓	✓	✓	✓

**ProDeploy for PowerProtect Data Manager Suite Plus - Enterprise Deployment**

Este serviço inclui os seguintes componentes (e não deve exceder os valores listados):

Máximo de serviços, se necessário	PPDM	APP Direct	Storage Direct	DPC	DDVE <sup>2</sup>	CDR
<b>Todos</b> os seguintes:						

Número de VMs implementadas e configuradas	1			1	1	1
Número de políticas de proteção	3					
Número de agentes implementados e configurados <sup>1</sup>		3	1			
Número de provedores de serviços em nuvem					1	1
Número de unidades do DDVE Cloud Tier					2	
Número de MTrees para a política de movimentação de dados em nuvem					1	
Número de testes de backup e recuperação	1	1	1		1	1

<sup>1</sup>Para a configuração do agente do Storage Direct, o storage array compatível e o PowerProtect DD devem ser configurados previamente e estar funcionando corretamente antes da implementação da solução Storage Direct.

<sup>2</sup>O DDVE inclui a configuração do Cloud Tier.

Durante esta parte do serviço, a DT Services:

<b>ProDeploy for PowerProtect Data Manager Suite Plus - Enterprise Deployment</b>	<b>PPDM</b>	<b>APP Direct</b>	<b>Storage Direct</b>	<b>DPC</b>	<b>DDVE</b>	<b>CDR</b>
<b>Tarefas do serviço</b>						
Coletará as informações necessárias para o Serviço.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Verificará se o ambiente atende a todos os requisitos de hardware e software.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Fará reuniões com o Cliente para assegurar que todos os requisitos ambientais e operacionais de implementação (hardware, software e infraestrutura) sejam atendidos e fornecerá ao Cliente uma lista de atualizações necessárias ou benéficas.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Desenvolverá e documentará a arquitetura e os requisitos da solução de servidor de máquina virtual.	✓			✓	✓	✓
Fornecerá ao Cliente a documentação aplicável.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Analizará a checklist de pré-instalação.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Revisará e validará as necessidades do Cliente e o uso planejado de agentes, recursos e funções, garantindo que todos sejam utilizados apropriadamente para oferecer ao Cliente o maior valor.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Discutirá quais são os provedores e certificados de nuvem que são exigidos para a habilitação da nuvem.					✓	✓
Analizará o SLA (Service Level Agreement, Acordo de Nível de Serviço) de backup em nuvem do Cliente.					✓	✓

**ProDeploy for PowerProtect Data Manager Suite Plus - Enterprise Deployment**

	PPDM	APP Direct	Storage Direct	DPC	DDVE	CDR
<b>Tarefas do serviço</b>						
Informará o Cliente sobre o teste padrão de backup a ser executado.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Determinará a preferência do Cliente com relação ao tipo de backup do banco de dados.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Realizará uma reunião de análise da implementação.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Validará os pré-requisitos do servidor virtual.	✓			✓	✓	✓
Implementará servidores virtuais no ambiente virtual do Cliente.	✓			✓	✓	✓
Configurará servidores virtuais no ambiente virtual do Cliente.	✓			✓	✓	✓
Fará testes para confirmar o sucesso da implementação e configuração do servidor virtual.	✓			✓	✓	✓
Fará a configuração do PowerProtect Data Manager com o equipamento PowerProtect DD.	✓				✓	✓
Fará a configuração do PowerProtect DD para DD Boost.	✓	✓	✓			
Analizará e validará a configuração atual do ambiente do PowerProtect DD para conectividade do Storage Direct.			✓			
Verificará as conexões físicas de fibra para o equipamento PowerProtect DD.			✓			
Auxiliará nas recomendações de zoneamento de SAN entre o storage array e o equipamento PowerProtect DD.			✓			
Fará a instalação e a configuração dos agentes.	✓	✓	✓			
Fará a configuração do PowerProtect Data Manager e detectará os ativos do Data Manager.	✓	✓	✓		✓	✓
Organizará e atribuirá ativos do PowerProtect Data Manager.	✓	✓	✓		✓	✓
Criará políticas de proteção do PowerProtect Data Manager e as atribuirá a grupos de usuários e ativos.	✓	✓	✓		✓	✓
Executará um backup inicial da instância de arquivo ou banco de dados.	✓	✓	✓			

<b>ProDeploy for PowerProtect Data Manager Suite Plus - Enterprise Deployment</b>	<b>PPDM</b>	<b>APP Direct</b>	<b>Storage Direct</b>	<b>DPC</b>	<b>DDVE</b>	<b>CDR</b>
<b>Tarefas do serviço</b>						
Fará a configuração do Cloud Tier para backup na nuvem.					✓	
Fará a configuração de MTrees para a política de movimentação de dados em nuvem.					✓	
Fará a configuração do PPDM para executar um backup na nuvem.						✓
Adicionará os servidores implementados e configurados para o gerenciamento de sistemas do DPC.	✓			✓	✓	✓
Verificará e testará a funcionalidade de envio de e-mails.	✓			✓	✓	
Verificará a configuração do serviço remoto seguro.	✓			✓	✓	
Fará a configuração do recurso Dell SupportAssist.	✓			✓	✓	
Executará os testes do documento de verificação da implementação para o cliente.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Concluirá e entregará o plano de implementação.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Concluirá e entregará o documento de verificação da implementação.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Conduzirá uma transferência de conhecimentos básica.	✓	✓	✓	✓	✓	✓

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 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.
- Desenvolver 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 os seguintes itens para entrega em relação aos Serviços:

- Plano de implementação
- Verificação da implementação

## Alterações no escopo dos serviços

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. Ambas as partes podem solicitar uma alteração no escopo preenchendo um Formulário de pedido de alteração fornecido pelo Gerente do projeto.

A parte que recebe o Pedido de alteração analisa a solicitação proposta e (i) a aprova, (ii) concorda em fazer uma investigação mais detalhada ou (iii) a rejeita. As alterações aceitas de acordo com o Processo de Gerenciamento de mudanças só entrarão em vigor depois de executadas mutuamente por ambas as partes.

## Exclusões do escopo dos serviços

A DT Services é responsável apenas pela prestação 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 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 de acordo com 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 adequadamente feito backup de seus dados.

As seguintes atividades não estão incluídas no escopo deste documento:

- Todos os serviços ProDeploy e ProDeploy Plus têm um componente de planejamento. Isso é desenvolvido para coletar informações sobre o ambiente do Cliente para a devida execução da integração e implementação. Isso NÃO substitui a avaliação estratégica nem serviços de projeto. Esses serviços de consultoria podem ser adquiridos na Dell separadamente.
- As atividades relacionadas ao ambiente existente do data center do cliente, tal como a des/instalação física, re/configuração, conexão, solução de problemas etc.
- Script personalizado, codificação, ajuste ou otimização de desempenho.
- Instalação, configuração ou migração de aplicativos, tecnologias da Web, bancos de dados, sistema de rede virtualizada ou outro software, exceto quando explicitamente descrito no Escopo do Projeto acima.
- Migrações ou movimentação de sistemas de computação Físicos para Virtuais ou Virtuais para Virtuais diferentes dos descritos explicitamente no Escopo do projeto acima.
- Migrações de Dados ou Aplicativos de/para produtos não compatíveis, data centers remotos, para produtos que não sejam da Dell Technologies.
- Instalação física de componentes de computação, como placas de memória, dispositivos de armazenamento interno, placas de expansão em produtos que não sejam da Dell Technologies.
- Instalação ou configuração de produtos não suportados. Todos os componentes da Dell e os fornecidos pelo Cliente serão validados como compatíveis ou não durante o processo de planejamento. Em alguns casos, a Dell pode dar assessoria para que o Cliente faça a instalação e configuração de produtos não suportados.

- Roteamento de cabos (rede, alimentação ou fibra) entre racks ou através de paredes, tetos, pisos ou entre salas.
- Montagem em rack de compartimentos densos ou pesados maiores que 21U em um rack ou montagem de compartimentos maiores que a posição de 44U em qualquer rack.
- Conexão com fontes de alimentação de corrente contínua. Um eletricista qualificado deve realizar todas as conexões à alimentação DC e ao aterramento.

Este documento 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 o caso.

## Responsabilidades do Cliente

**Autoridade para conceder acesso.** O Cliente declara e garante que obteve permissão para que tanto o Cliente quanto a Dell 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, à própria custa, antes de solicitar que a Dell realize esses Serviços.

**Cooperação com o analista ao telefone e 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, ele 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 suportados qualificados 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:

- QUALQUER INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL, DE PROPRIEDADE EXCLUSIVA OU PESSOAL;
- 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 SUPORTADOS QUE SÃO DEVOLVIDOS À DELL;
- A PERDA DO USO DE UM SISTEMA OU REDE;

- E/OU POR QUALQUER 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 suportado ou peça correspondente, o Cliente incluirá somente o Produto suportado ou a peça que foi solicitada pelo técnico ao telefone.

A DT Services não fará alterações de configuração do ambiente de iSCSI existente.

**Garantias de terceiros.** Estes Serviços podem exigir que a Dell tenha acesso a hardware ou software que não é produzido pela Dell. As garantias de alguns fabricantes poderão ser anuladas se a Dell ou outra pessoa que não 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.

As responsabilidades adicionais do Cliente são as seguintes:

- Atribuir um recurso técnico de liderança para atuar como um ponto único de contato técnico entre o Cliente e a DT Services, conforme necessário, durante o engajamento.
- Disponibilizar janelas apropriadas de manutenção do sistema para a DT Services (ou agentes autorizados), conforme necessário, para preparar o equipamento.
- Dar suporte técnico às equipes de implementação e a todos os fornecedores e terceiros, conforme necessário.
- Assumir toda a responsabilidade pela rede, pela conectividade, pelo desempenho e pelos problemas de configuração.
- Garantir que haja um processo de restauração e backup e que esteja em pleno funcionamento.
- Obter licenças e suporte de manutenção relacionados em contratos separados para qualquer produto Dell EMC necessário antes do início dos Serviços.
- Fornecer pelo menos um contato técnico com responsabilidades de administração de sistemas e privilégios apropriados de acesso ao sistema e às informações para realizar este serviço.
- Fornecer à equipe da Dell Technologies 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 regular da DT Services (ou em horários acordados mutuamente).

## 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 à DT Services para usar os Serviços descritos neste documento ( "**Período de serviço** "). Os Serviços expiram automaticamente no último dia do Período de 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 Services
Costa Rica, Dinamarca, El Salvador, Finlândia, Guatemala, Honduras, Noruega, Panamá, Porto Rico, Rep. Dominicana, Suécia	8h às 17h
Austrália, China, Hong Kong, Japão, Coreia, Malásia, Nova Zelândia, Cingapura, Taiwan, Tailândia	9h às 17h
Argentina, França, Índia, Itália, Paraguai, Uruguai	9h às 18h
Bolívia, Chile	9h às 19h
Oriente Médio	De domingo a quinta-feira, das 8h às 18h

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 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 da Dell Technologies Services

Este documento é firmado entre o cliente definido na descrição da venda apropriada abaixo (“Cliente”) e a entidade de vendas da Dell Technologies Services aplicável (“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 comercializar serviços ou produtos que sejam semelhantes aos Itens para entrega ou Serviços fornecidos de acordo com este documento ou, sujeitos a obrigações de confidencialidade da Dell Technologies com o Cliente, a usar os Itens para entrega ou prestar 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 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). “**Afiliada**” 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 de uma 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@emc.com](mailto:tax@emc.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 qualquer 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 SOLUÇÃO EXCLUSIVA E ÚNICA DO CLIENTE EM RELAÇÃO A QUALQUER TIPO DE REIVINDICAÇÃO RESULTANTE OU RELACIONADA A ESTE DOCUMENTO OU AOS SERVIÇOS FORNECIDOS 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 ALEGAÇÕES REFERENTES À VIOLAÇÃO DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL DA DELL TECHNOLOGIES, NENHUMA DAS PARTES TERÁ RESPONSABILIDADE EM**

**RELAÇÃO À OUTRA POR QUAISQUER DANOS ESPECIAIS, CONSEQUENCIAIS, EXEMPLARES, INCIDENTAIS OU INDIRETOS (INCLUSIVE, ENTRE OUTROS, 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.