

Upgrade da controladora do sistema ProDeploy for PowerProtect DD

Número do modelo: PS-PD-PPDDCUUP

Descrição do serviço

Este serviço fornece upgrade e instalação de uma controladora existente do sistema Dell EMC PowerProtect DD dataless para outra controladora do sistema PowerProtect DD dataless. Uma controladora do sistema dataless é um appliance DD que não tem dados armazenados na unidade principal. Este serviço é prestado pelo Dell EMC Services ou por agentes autorizados.

OBSERVAÇÃO: Este serviço se limita a um dia de instalação no local e de atividades. Este serviço também se conecta a controladora do sistema que recebeu upgrade para as gavetas existentes de armazenamento.

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.

PS-PD-PPDDCUUP Upgrade da controladora do sistema ProDeploy for PowerProtect DD

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

- Upgrades da controladora do sistema DD: 1
- Equipamentos PowerProtect DD9900: 1

Durante esta parte do serviço, a Dell EMC:

- Fará upgrade dos sistemas operacionais PowerProtect DD conforme necessário.
- Fará uma reunião de análise da implementação.
- Confirmará se o equipamento está no local, na localização apropriada e se os requisitos de energia e cabeamento foram atendidos.
- Dará assistência na montagem em rack e no agrupamento do equipamento PowerProtect DD.
- Conectará os cabos de LAN ao equipamento PowerProtect DD.
- Executará um upgrade da controladora do sistema do equipamento PowerProtect DD.
- Verificará se o upgrade da controladora do sistema PowerProtect DD foi bem-sucedido.
- Verificará se o suporte automático e os alertas do PowerProtect DD estão enviando informações de ID do atendimento ao cliente.
- Atualizará as informações e a documentação dos ativos do PowerProtect DD e criará contas de atendimento ao cliente do PowerProtect DD.
- Executará os testes do Plano de Teste para o Cliente.
- Oferecerá assistência para retirar o equipamento DD excluído dos racks.
- Concluirá a validação da implementação da solução.

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 na coordenação dos recursos de execução e na comunicação com as partes interessadas:

- Gerenciará recursos da Dell EMC designados ao projeto.
- Trabalha com o único ponto de contato designado pelo Cliente para coordenar as tarefas do projeto e os recursos atribuídos para concluir essas tarefas.
- Atuará como o 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.
- Realizar 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 Dell EMC.
- Coordenar o encerramento do projeto.

Itens para entrega

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

- Questionário de Pré-Contratação
- Plano de Teste
- Formulário de conclusão de projeto

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.

As responsabilidades adicionais do Cliente são as seguintes:

- Disponibilizar janelas apropriadas de manutenção do sistema para a Dell EMC (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 a responsabilidade por todas as questões de conectividade, desempenho e configuração de rede.
- Fornecer pelo menos um contato técnico com responsabilidades de administração de sistemas e privilégios de acesso adequados a sistema/informações.
- Garantir que todas as exigências ambientais, técnicas e operacionais sejam atendidas antes do início dos Serviços.
- Fornecer à equipe da Dell EMC acesso aos especialistas, aos sistemas e às redes do Cliente (inclusive, entre outros, acesso a redes/sistemas remotos) necessários para executar os serviços durante o horário comercial regular da Dell EMC (ou em horários acordados mutuamente).
- Verificar se o local ou locais do equipamento estão preparados antes do início dos 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 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

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

Venda direta da Dell EMC para o Cliente: este documento e o desempenho dos Serviços detalhados neste documento estão sujeitos (i) ao contrato assinado mais recentemente entre a Dell EMC e o Cliente que contenha os termos e condições designados para aplicação aos serviços profissionais ("Contrato existente"); ou (ii) na ausência dele, aos termos e às condições padrão da Dell EMC para serviços profissionais especificados abaixo. Em caso de conflito entre este documento e seu Contrato existente, este documento será aplicado.

Venda do revendedor autorizado da Dell EMC ao Cliente: Se você adquiriu os Serviços aqui detalhados por meio de um revendedor autorizado Dell EMC, os Serviços serão regidos pelo contrato entre você e o revendedor autorizado Dell EMC. A Dell EMC permite que seu revendedor autorizado da Dell EMC comece a fornecer este documento. Seu revendedor autorizado da Dell EMC pode fazer acordos com a Dell EMC para realizar todo ou parte dos Serviços em nome do revendedor adquirindo os Serviços com base no acordo entre você e seu revendedor autorizado Dell EMC. Você reconhece e concorda que as partes correspondentes deste documento (por exemplo, as descrições de Escopo dos serviços, Exclussões e Responsabilidades do cliente) serão aplicadas a qualquer desempenho dos Serviços pela Dell EMC, quando aplicável.

Venda da Dell EMC ao revendedor autorizado da Dell EMC: Este documento e o desempenho dos Serviços detalhados neste documento estão sujeitos aos termos e condições do Professional Services entre você ("Parceiro") e a Dell EMC que são especificados (i) no contrato de pedido assinado de produtos e serviços, se houver; ou (ii) no contrato de serviços profissionais ("PSA") independente assinado aplicável se houver e, se ambos existirem, o documento que tiver a data de efetivação mais recente será aplicado; ou (iii) na ausência dos contratos descritos anteriormente, para Clientes nos Estados Unidos da América, os Termos Comerciais de Vendas da Dell EMC, disponíveis em <https://www.dell.com/learn/us/en/uscopl/terms-of-sale-commercial-and-public-sector-terms-of-sale>, e para Clientes fora dos termos e condições padrão dos estados unidos para os serviços profissionais especificados abaixo. O parceiro reconhece e concorda que: (a) os contratos com seus clientes ("Usuários Finais") para os Serviços aqui detalhados não são contratos da Dell EMC; (b) o Parceiro não tem direito nem poder de vincular a Dell EMC a nenhum compromisso, salvo disposição em contrário explicitamente acordada por escrito pela Dell EMC, e não garantirá de outra forma nem pretenderá fazê-lo; (c) os Usuários Finais não são beneficiários de terceiros neste documento nem de nenhum outro contrato entre a Dell EMC 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 EMC 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 EMC não será responsável por nenhum descumprimento de suas obrigações. 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 a outra, por escrito, em caso de suposta violação de uma cláusula material deste documento. O destinatário terá trinta (30) dias a partir da data o 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 EMC, as partes concordam que (i) o Cliente será o proprietário de todos os direitos autorais referentes aos Itens para entrega (definidos abaixo), o que consiste exclusivamente em relatórios por escrito, análises e outros documentos de trabalho preparados e fornecidos pela Dell EMC ao Cliente durante a execução das obrigações da Dell EMC aqui descritas e (ii) para a parte dos Itens para entrega que consiste em scripts e código, a Dell EMC 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 itens (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 Dell EMC, ou fornecidos de outra forma, sob um contrato separado. "Itens para entrega" significa todos os relatórios, análises, scripts, código ou outros resultados de trabalho que são entregues pela Dell EMC ao Cliente no framework de 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 EMC para uso na execução dos Serviços. De acordo com os Direitos de propriedade do cliente (definidos abaixo), o Cliente concede à Dell EMC um direito de uso não exclusivo e intransferível exclusivamente em favor do Cliente no cumprimento das obrigações da Dell 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 Dell EMC não será limitada a desenvolver, usar ou fazer marketing de 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 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 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 obrigações descritas neste documento e (b) proteger-se contra divulgação a quaisquer terceiros por meio de um padrão de cuidados equivalente ao usado pelo destinatário para proteger suas próprias informações de natureza e importância semelhantes e, não menos do que o uso de cuidados razoáveis, quaisquer Informações confidenciais divulgadas pela outra parte por um período que começa na data de divulgação e se estende por 3 (três) anos, exceto em relação a (1) dados do Cliente aos quais a Dell EMC pode ter acesso em conexão com o provisionamento do Serviço, 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 de propriedade da Dell 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 da Dell EMC 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 as faturas da Dell EMC integralmente e na mesma moeda da fatura da Dell EMC dentro de trinta (30) dias após a data da fatura da Dell 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 Dell 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 Dell EMC. Se for solicitado que o Cliente recolha imposto, ele encaminhará os respectivos recibos à Dell EMC para o e-mail tax@emc.com.

1.5 Garantia; Isenção de garantia. A Dell EMC executará os Serviços com profissionalismo, de acordo com os padrões aceitos no setor. O Cliente deverá notificar a Dell 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 Dell EMC e a única reparação ao Cliente em relação a uma falha da Dell EMC 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. COM EXCEÇÃO DO EXPRESSAMENTE DECLARADO NESTA SEÇÃO DE GARANTIA E NA EXTENSÃO MÁXIMA PERMITIDA PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, A DELL 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 DELL EMC E O ÚNICO E EXCLUSIVO DIREITO DO CLIENTE EM RELAÇÃO A QUALQUER TIPO DE REQUISIÇÃO, RESULTANTE OU RELACIONADA A ESTE DOCUMENTO OU AOS SERVIÇOS FORNECIDOS DE ACORDO COM ESTE DOCUMENTO, SERÃO LIMITADOS A DANOS DIRETOS COMPROVADOS CAUSADOS POR NEGLIGÊNCIA EXCLUSIVA DA DELL EMC EM UM VALOR QUE NÃO EXCEDA O PREÇO PAGO À DELL EMC PELOS SERVIÇOS PRESTADOS CONFORME ESTE DOCUMENTO, EXCETO COM RELAÇÃO A REQUISIÇÕES REFERENTES À VIOLAÇÃO DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELLECTUAL DA DELL EMC, NENHUMA DAS PARTES TERÁ RESPONSABILIDADE EM RELAÇÃO À OUTRA PARTE POR QUAISQUER DANOS ESPECIAIS, CONSEQUENCIAIS, EXEMPLARES, INCIDENTAIS OU INDIRETOS (INCLUSIVE, ENTRE OUTROS, PERDA DE LUCRO, RECEITA, DADOS E/OU USO), MESMO QUE AVISADA 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 pelas leis do país no qual a entidade da Dell 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.