

Resumo de serviço

ProDeploy Plus Add-on for PowerProtect Data Domain Security Hardening

Os serviços descritos neste Resumo de serviço (os “**Serviços**”) fazem parte do Dell Technologies (“**Dell**”) ProDeploy Infrastructure 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 de infraestrutura 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 de infraestrutura complementares associados, upgrades ou gerenciamento de dados conforme estabelecido no Apêndice A, doravante (“**Deployment Services complementares**”).

A Dell fornece este Serviço conforme este Resumo de serviço. A cotação do Cliente (conforme aqui definido posteriormente), o formulário de pedido ou outra forma de fatura mutuamente acordado entre as partes ou a confirmação do pedido (conforme aplicável, o “**Formulário de pedido**”) incluirá o nome do(s) Serviço(s) e as opções de serviço disponíveis compradas pelo Cliente. Este Resumo de serviço é entre o cliente definido no Formulário de pedido (“**Cliente**”) e a entidade de vendas da Dell aplicável especificada no Formulário de pedido. Para receber assistência adicional ou solicitar uma cópia do(s) contrato(s) de serviço de atendimento ao Cliente ou do(s) Formulário(s) de pedido, entre em contato com o representante de vendas da Dell do Cliente.

A Dell Technologies (DT) adotará o inglês como idioma padrão de negócios na prestação de serviços remotos, incluindo, entre outros, comunicação, documentação e assistência. Os itens para entrega, as instruções e as interações relacionados ao Serviço adotarão o inglês como principal meio de comunicação, a menos que exigido de outra forma pelas leis e normas locais.

Esforços comercialmente razoáveis para outros idiomas: embora o inglês seja o idioma padrão de negócios da Dell Technologies para serviços remotos, será envidado o máximo esforço possível para acomodar solicitações em outros idiomas. No entanto, essas solicitações estarão sujeitas à disponibilidade das funcionalidades e dos recursos específicos do idioma. O suporte em idiomas que não o inglês será fornecido da melhor forma pela DT, considerando o conhecimento especializado e a disponibilidade da equipe bilingue. O nível e a pontualidade da prestação de serviços em outros idiomas podem variar, e a DT não pode garantir a mesma entrega e cobertura do serviço fornecido em inglês.

Índice

Visão geral dos serviços	2
Oferta de estrutura	2
ProDeploy Infrastructure Suite	2
Tipos de serviço	3
Escopo do projeto	3
Gerenciamento de projetos	4
Implementar práticas recomendadas e políticas do CloudIQ Cyber Security	5
Recursos a serem entregues	5
Alterações no escopo dos serviços.....	6

Exclusões do escopo dos serviços	6
Responsabilidades do Cliente.....	7
Agendamento dos serviços	8
Termos e condições da Dell.....	9

Visão geral dos serviços

Este serviço é fornecido para o planejamento, o projeto e a configuração do fortalecimento da segurança de um equipamento PowerProtect Data Domain em um ambiente de produção.

Além disso, no final da configuração do fortalecimento da segurança dentro do escopo, se o tempo permitir, uma discussão de alto nível poderá consistir em práticas recomendadas de fortalecimento adicional, como proteção de recursos contra acesso físico não autorizado, processo de gerenciamento de patches de segurança e Guias de implementação técnica de segurança (STIGs) da Agência federal de sistemas de informações de defesa (DISA), no equipamento Data Domain. Tudo isso exigiria a configuração em um serviço personalizado.

Os Dell Technologies (DT) Services são fornecidos por meio de um modelo de entrega mista que varia de acordo com a oferta adquirida. Consulte a *Estrutura da oferta* para obter mais detalhes.

Oferta de estrutura

ProDeploy Infrastructure Suite

O ProDeploy Infrastructure Suite é composto pelos 3 (três) níveis de oferta a seguir:

- **Basic Deployment:** fornece ao cliente hardware no local e gerenciamento remoto de projetos.
- **ProDeploy:** fornece ao cliente instalação de hardware, configuração remota, planejamento remoto de serviços e gerenciamento remoto de projetos. O cliente pode escolher entre a instalação de hardware no local ou uma opção de instalação automática guiada, incluindo instruções específicas do projeto, documentação e orientação de especialistas em tempo real. Consulte a equipe de projeto para obter mais detalhes e requisitos durante o planejamento do projeto.
- **ProDeploy Plus:** fornece ao cliente instalação de hardware, configuração, validação do produto no local e gerenciamento de projetos na região. O planejamento de serviços pode ser realizado na região ou remotamente, dependendo da disponibilidade dos recursos, conforme determinado pela Dell Technologies.

Os níveis acima estão disponíveis em diferentes modelos de entrega com opções específicas que variam de acordo com o produto e o serviço. As definições a seguir aplicam-se aos modelos de entrega da DT:

- Recursos **remotos** podem estar em locais do Centro de excelência (COE) da Dell Technologies ou no mesmo país ou região que o cliente, onde os produtos devem ser instalados e configurados, conforme determinado pela Dell Technologies.
- Recursos **no local** estarão no local do cliente, onde os produtos devem ser instalados e configurados.
- Recursos **na região** estarão localizados no mesmo país ou região que o local do cliente, onde os produtos devem ser instalados e configurados.

A tabela a seguir fornece os métodos normais de entrega para tarefas de serviço no suíte de ofertas. A Dell Technologies Services reserva-se o direito de ajustar e determinar o método de entrega adequado com base nos serviços adquiridos, na disponibilidade de recursos e em outros fatores.

Tarefas de entrega	Modelo de recursos de entrega		
	Implementação básica	ProDeploy,	ProDeploy Plus
Gerenciamento de projetos	Remoto	Remoto	Na região
Planejamento de serviços ¹	N/D	Remoto	Remoto/na região
Serviço de desembalar e instalar o hardware	No local	No local	No local
Configuração dos produtos	N/D	Remoto	No local
Verificação	N/D	Remoto	No local

¹ Todas as ofertas de serviço ProDeploy e ProDeploy Plus têm um componente de planejamento. O componente de planejamento foi desenvolvido para coletar informações sobre o ambiente do Cliente a fim de garantir a integração e a implementação bem-sucedidas. Não substitui serviços estratégicos de avaliação ou design; esses serviços de consultoria podem ser adquiridos separadamente da Dell.

Tipos de serviço

São oferecidos dois tipos de serviço: Serviços básicos e Serviços complementares.

Os “**Serviços básicos**” estão associados à implementação de uma Plataforma de hardware e/ou de software específica recém-comprada ou para um Serviço de Implementação Complementar em uma Plataforma de hardware e/ou de software comprada em um pedido à parte. Os Serviços básicos são identificados no Formulário de pedido como Basic Deployment, ProDeploy ou ProDeploy Plus, seguidos de <família do produto>, depois, por <identificadores adicionais>, se necessário. Por exemplo, *ProDeploy Plus for PowerMax*.

Os “**Serviços complementares**” são identificados no Formulário de pedido como “*Complemento*”. Os Serviços complementares podem ser combinados com qualquer Serviço básico dentro do mesmo modelo de entrega. Alguns serviços podem incluir uma lista de opções de subserviços, e esses subserviços serão escolhidos pelo Cliente após a venda ou no início dos Serviços. 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 Serviços complementares.

Escopo do projeto

Os funcionários da Dell ou os agentes autorizados (“**Pessoal de serviços**”) deverão trabalhar com a equipe do Cliente para realizar os Serviços especificados abaixo, sujeitos ao cumprimento, por parte do Cliente, das “Responsabilidades do cliente” detalhadas neste Resumo de serviço.

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

Quantidades no escopo	ProDeploy Plus Add-on for PowerProtect Data Domain Security Hardening
Sistemas de Data Domain para Security Hardening	1

Durante esta parte do serviço, a DT Services:

Tarefas no escopo	ProDeploy Plus Add-on for PowerProtect Data Domain Security Hardening
Conduzir discussões com o Cliente para receber aprovação para executar procedimentos específicos de fortalecimento do Data Domain e etapas de redução.	✓
Executar os seguintes procedimentos de fortalecimento e etapas de redução, se necessário:	

Tarefas no escopo	ProDeploy Plus Add-on for PowerProtect Data Domain Security Hardening
• Configurar a segurança da frase secreta.	✓
• Configurar a autenticação baseada em vários fatores para autorização de agente de segurança e sysadmin.	✓
• Configurar as etapas de fortalecimento do acesso administrativo.	✓
• Desativar todas as portas não utilizadas.	✓
• Executar práticas recomendadas gerais de segurança USB.	✓
• Configurar a criptografia.	✓
• Configurar o TLS para FTP.	✓
• Configurar as etapas de fortalecimento do DD Boost.	✓
• Configurar o Kerberos com criptografia.	✓
• Configurar as recomendações de segurança de rede do Cloud Tier.	✓
• Fazer recomendações para o sistema básico de entrada/saída e do Baseboard Management Controller.	✓
• Proteger o Integrated Dell Remote Access Controller 9 (iDRAC)	✓
• Executar o fortalecimento do iDRAC.	✓
Discutir as seguintes recomendações adicionais de reforço com o Cliente:	
• Importância em ativar a proteção dos recursos contra acesso físico não autorizado e interceptação física.	✓
• Processo atual de gerenciamento de patches de segurança.	✓
• Práticas recomendadas para padrões STIG da DISA.	✓

Gerenciamento de projetos

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

- Gerenciará os recursos da DT Services designados ao projeto.
- Trabalhará com o ponto único de contato designado pelo Cliente para coordenar as tarefas do projeto e os recursos designados para concluir essas tarefas.
- Atuará como ponto único de contato para toda a comunicação e todo o escalonamento do projeto.
- Determinar o processo de engajamento do projeto.
- Desenvolverá um Plano de projeto de alto nível com caminhos e marcos críticos.

- Realizará uma reunião inicial para analisar o escopo do projeto, as expectativas, os planos de comunicação e a disponibilidade de recursos necessários.
- Conduzirá reuniões periódicas de status para analisar o processo, as questões e os possíveis riscos do projeto. A frequência das reuniões será acordada mutuamente entre o Cliente e a DT Services.
- Coordenará o encerramento do projeto.

Implementar práticas recomendadas e políticas do CloudIQ Cyber Security

Os clientes que adquirirem os serviços para uso com Produtos compatíveis selecionados poderão receber a orientação de segurança da Dell Technologies Services durante as etapas de configuração do produto usando as diretrizes do CloudIQ Cyber Security. Essa orientação de segurança fornece uma análise e implementação de várias configurações de segurança recomendadas dos produtos selecionados usando as práticas recomendadas de segurança desenvolvidas pela Dell.

Os principais recursos variam com o produto, mas podem incluir um ou mais dos seguintes itens:

- Análise conjunta das configurações de segurança recomendadas pelo CloudIQ Cyber Security para Produtos compatíveis.
- Aplicar as configurações de segurança desejadas pelo cliente aos Produtos compatíveis recém-implementados.
- Criação de um ou mais modelos de plano de avaliação no CloudIQ Cyber Security com base nas configurações de segurança desejadas pelo cliente.
- Aplicar o modelo do plano de avaliação aos Produtos compatíveis recém-implementados.

Nota: Os produtos recém-implementados podem levar até 48 horas para aparecer no portal do CloudIQ Cyber Security. Em alguns casos, o cliente deverá aplicar o modelo do plano de avaliação após a conclusão do serviço ProDeploy Plus.

Esse componente não substitui uma avaliação abrangente de segurança nem o serviço de fortalecimento do STIG disponível em alguns produtos.

Recursos a serem entregues

A DT Services oferecerá ao Cliente os seguintes itens para entrega em relação aos Serviços:

- Plano de implementação

Após a conclusão de um Item para Entrega, a DT Services enviará o Item para Entrega ao cliente acompanhado por um formulário de aceitação fornecido pela DT Services. O processo de conclusão e aceitação deste engajamento é composto pelo seguinte:

- O cliente analisará cada Item para entrega no prazo de cinco (5) dias úteis (o “Período de aceitação”) para determinar se cada Item para entrega satisfaz os critérios de aceitação em todos os aspectos relevantes.
- Se os Itens para entrega cumprirem os critérios de aceitação em todos os aspectos relevantes, o Cliente fornecerá à DT Services uma confirmação de aceitação por escrito por meio de um formulário de aceitação antes do término do Período de aceitação.
- No caso de um Item para Entrega que não seja aceito devido a uma não conformidade ou defeito, o Cliente indicará os motivos detalhados para tal rejeição no formulário de aceitação e devolverá o formulário de aceitação junto com o Item para Entrega rejeitado associado à DT Services (um “Aviso de Rejeição”) dentro do Período de Aceitação.

- Mediante o recebimento de um Aviso de Rejeição, a DT Services corrigirá prontamente quaisquer defeitos ou não conformidades na medida necessária para que cada Item para Entrega atenda aos requisitos desta SOW e aos critérios de aceitação em todos os aspectos relevantes.
- Depois disso, a DT Services reenviará o Item para entrega modificado ao Cliente, acompanhado do formulário de aceitação, e o processo definido acima será repetido. No entanto, o Cliente limitará sua análise de cada Item para Entrega reenviado para determinar se a DT Services corrigiu os defeitos ou as não conformidades identificadas no Aviso de Rejeição.
- Se o Cliente não fornecer à DT Services o Aviso de rejeição descrito acima antes do término do Período de aceitação aplicável, o Item para entrega correspondente será considerado aceito.
- Se o Cliente fornecer um Aviso de rejeição após o primeiro reenvio do Item para entrega, a DT Services poderá encerrar este contrato.

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 conforme o Acordo existente ou este documento, a DT Services será, em caso de perdas de dados, responsável apenas pelo esforço típico de recuperar os dados que seriam acumulados se o Cliente tivesse feito o devido backup de seus dados.

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.
- Instalação física de componentes de computação, como placas de memória, dispositivos de armazenamento interno, placas de expansão em produtos que não sejam da Dell.
- Instalação ou configuração dos 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, às suas próprias custas, antes de solicitar que a Dell realize estes Serviços.

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

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

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

Manter o software e as versões atendidas. O Cliente deverá manter o software e os Produtos compatíveis em níveis ou configurações de versão mínimos determinados pela Dell, conforme especificado em <https://www.dell.com/support/> 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:

- NENHUMA 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 COMPATÍVEIS QUE SÃO DEVOLVIDOS À DELL;
- PERDA DO USO DE UM SISTEMA OU REDE;
- E/OU POR NENHUM ATO OU OMISSÃO, INCLUSIVE NEGLIGÊNCIA, POR PARTE DA DELL OU DE UM PROVEDOR DE SERVIÇOS TERCEIRIZADO.

A Dell não será responsável pela restauração nem 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 será responsável pelas 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.

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

- 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.

Agendamento dos serviços

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 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 para usar os Serviços descritos neste documento (“**Período do serviço**”). Os Serviços expiram automaticamente no último dia do Período do serviço, a menos que aprovado em contrário pela Dell. 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
Costa Rica, Dinamarca, El Salvador, Finlândia, Guatemala, Honduras, Noruega, Panamá, Porto Rico, República Dominicana, Suécia	8:00 às 17:00
Austrália, China, Hong Kong, Japão, Coreia do Sul, Malásia, Nova Zelândia, Cingapura, Taiwan, Tailândia	09:00 às 17:00
Argentina, França, Índia, Itália, Paraguai, Uruguai	09:00 às 18:00

País	Horário comercial normal da Dell
Bolívia, Chile	09:00 às 19:00
Oriente Médio	De domingo a quinta-feira, das 8:00 às 18:00

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 antecipado entre o Cliente e a Dell. Nenhuma atividade deve ser executada durante feriados locais, estaduais e/ou nacionais.

Os Serviços descritos neste Resumo de serviço serão realizados com base em um preço fixo, de acordo com as taxas especificadas no orçamento aplicável da Dell.

Os Serviços serão prestados com o uso do modelo de entrega padrão da Dell, definido na Estrutura da oferta, que pode envolver a instalação de hardware guiada e 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 cronograma estarão sujeitos a alterações de acordo com a seção “Alterações no escopo dos serviços” deste Resumo de serviço. Se o Cliente não autorizar tais alterações conforme a referida seção, a Dell e o Cliente concordam que o modelo de execução padrão da Dell 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 pela Dell da ordem de compra do Cliente.

O cliente autoriza a Dell a emitir a fatura e pagará valores adicionais referentes a alterações ou exceções aos serviços.

Caso a entrega de um projeto exija reagendamento em até cinco (5) dias úteis a partir das datas de início dos recursos, a equipe de gerenciamento do projeto avaliará a solicitação de reagendamento, determinará a viabilidade e o impacto no cronograma e nos recursos do projeto. Se o reagendamento do projeto for iniciado pelo cliente em até 5 (cinco) dias úteis a partir das datas de início do recurso e for aprovado, o cliente será responsável por todo e qualquer custo de recurso associado à atividade. Esses custos podem incluir, entre outros, mão de obra, viagem e acomodações, taxas de cancelamento ou penalidades resultantes do reagendamento. A equipe de gerenciamento de projetos fornecerá ao cliente um detalhamento dos custos de recursos associados ao reagendamento. O cliente concorda em reembolsar imediatamente esses custos após o recebimento da fatura. Caso surja a necessidade de reagendamento devido a circunstâncias além do controle razoável de qualquer uma das partes (por exemplo, desastres naturais, pandemias, atos de terrorismo etc.), ambas as partes devem trabalhar juntas de boa-fé a fim de encontrar uma solução justa para lidar com o impacto do evento de força maior no projeto.

Termos e condições da Dell

Venda direta da Dell ao Cliente: Esta prestação de Serviço está sujeita e é regida por um acordo geral de serviço, assinado separadamente entre o Cliente e a Pessoa jurídica Dell, que autoriza explicitamente a venda deste Serviço. Na ausência de tal contrato e dependendo do local do Cliente, este Serviço estará sujeito e será regulado pelos Termos Comerciais de Venda da Dell ou pelo acordo ao qual a tabela a seguir fizer referência (conforme o caso, o “**Contrato**”). Consulte a tabela abaixo, que mostra o 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	
	Cientes Que Compram os Serviços Diretamente	Cientes Que Compram os serviços por meio de um Revendedor Autorizado
Estados Unidos	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS

Localização do Cliente	Termos e condições aplicáveis à compra dos Serviços	
	Clientes Que Compram os Serviços Diretamente	Clientes Que Compram os serviços por meio de um Revendedor Autorizado
Canadá	Dell.ca/terms (inglês) Dell.ca/conditions (francês canadense)	Dell.ca/terms (inglês) Dell.ca/conditions (francês canadense)
Países da América Latina e do Caribe	Site Dell.com local específico ao país ou Dell.com/servicesdescriptions	Os Resumos de serviço e outros documentos de serviço da Pessoa Jurídica Dell que você possa receber do vendedor não constituirão um acordo entre você e a Pessoa Jurídica Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os limites e limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” neste Resumo de serviço e em outros documentos de serviço da Pessoa Jurídica Dell será entendida como uma referência a você e qualquer referência à Pessoa Jurídica Dell deve ser entendida como uma referência à Pessoa Jurídica Dell enquanto provedora de serviços que está prestando o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Pessoa jurídica Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer condição de pagamento ou contratual que seja, por natureza, diretamente relevante apenas entre um comprador e um vendedor não será aplicável a seu caso e seguirá o acordado entre você e seu vendedor.
Ásia-Pacífico e Japão	Site Dell.com local específico ao país ou Dell.com/servicesdescriptions	Os Resumos de serviço e outros documentos de serviço da Pessoa Jurídica Dell que você possa receber do vendedor não constituirão um acordo entre você e a Pessoa Jurídica Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os limites e limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” neste Resumo de serviço e em outros documentos de serviço da Pessoa Jurídica Dell será entendida como uma referência a você e qualquer referência à Pessoa Jurídica Dell deve ser entendida como uma referência à Pessoa Jurídica Dell enquanto provedora de serviços que está prestando o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Pessoa jurídica Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer condição de pagamento ou contratual que seja, por natureza, diretamente relevante apenas entre um comprador e um vendedor não será aplicável a seu caso e seguirá o acordado entre você e seu vendedor.

Localização do Cliente	Termos e condições aplicáveis à compra dos Serviços	
	Clientes Que Compram os Serviços Diretamente	Clientes Que Compram os serviços por meio de um Revendedor Autorizado
Europa, Oriente Médio e África	<p>Site Dell.com local específico ao país ou Dell.com/servicesdescriptions. Além disso, os Clientes localizados na França, na Alemanha e no Reino Unido podem selecionar o 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>Os Resumos de serviço e outros documentos de serviço da Pessoa Jurídica Dell que você possa receber do vendedor não constituirão um acordo entre você e a Pessoa Jurídica Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os limites e limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” neste Resumo de serviço e em outros documentos de serviço da Pessoa Jurídica Dell será entendida como uma referência a você e qualquer referência à Pessoa Jurídica Dell deve ser entendida como uma referência à Pessoa Jurídica Dell enquanto provedora de serviços que está prestando o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Pessoa jurídica Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer condição de pagamento ou contratual que seja, por natureza, diretamente relevante apenas entre um comprador e um vendedor não será aplicável a seu caso e seguirá o acordado entre você e seu vendedor.</p>

Venda por um revendedor autorizado da Dell ao Cliente: Se você tiver adquirido os Serviços aqui detalhados por meio de um revendedor autorizado da Dell, este Resumo de serviço terá apenas finalidades descritivas e informativas e não estabelecerá um relacionamento contratual nem direitos ou obrigações entre você e a Dell. Estes serviços são controlados exclusivamente pelo acordo entre você e o revendedor autorizado da Dell. A Dell permite que seu revendedor autorizado da Dell forneça este Resumo de serviço a você. O revendedor autorizado da Dell pode fazer acordos com a Dell para realizar todo ou parte dos Serviços em nome do revendedor.

Venda da Dell a um revendedor autorizado da Dell: Este Resumo de serviço e a execução dos Serviços aqui detalhados estão sujeitos aos termos e às condições dos serviços profissionais entre você (“Parceiro”) e a Dell que são especificados (i) no acordo de pedido assinado de produtos e serviços, se houver; ou (ii) no acordo aplicável de serviços profissionais independente assinado (“PSA”), 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, os termos e as condições padrão da Dell para 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; (b) o Parceiro não tem direito nem poder para vincular a Dell a nenhum compromisso, salvo disposição em contrário explicitamente por escrito pela Dell, e não fará representações de outra forma nem pretenderá fazê-lo; (c) os Usuários finais não são beneficiários de terceiros deste Resumo de serviço nem de qualquer outro contrato entre a Dell e o Parceiro; (d) todas as referências ao “Cliente” neste Resumo de serviço significarão o Parceiro que está adquirindo os Serviços; e (e) quando o provisionamento dos Serviços pela Dell estiver vinculado a uma obrigação do Parceiro, essa obrigação também poderá ser aplicada ao Usuário final em relação ao provisionamento dos Serviços a 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 não será responsável por nenhum descumprimento das obrigações dele. Em caso de conflito entre este Resumo de serviço e os contratos referidos em (i) e (ii) acima, este Resumo de serviço será aplicado.

Os seguintes termos e condições também se aplicam aos Serviços:

1.1 Prazo; rescisão. Este Resumo de serviço 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 Resumo de serviço. 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 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 Dell ao Cliente relacionados ao desempenho das obrigações da Dell aqui descritas, e (ii) para a parte de Documentos entregues, que consiste em scripts e código, a Dell concede ao Cliente (exceto no caso de violação deste Resumo de serviço) 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 Resumo de serviço. A licença concedida nesta seção não se aplica a (a) material fornecido ao cliente e a (b) outros produtos ou itens licenciados da Dell, 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 Dell ao Cliente na estrutura das obrigações de acordo com este Resumo de serviço.

1.2.1 Material fornecido pelo Cliente. O Cliente não renuncia a nenhum de seus direitos em relação ao material que fornece à Dell para uso na execução dos Serviços. De acordo com os Direitos privados do Cliente (definidos abaixo), o Cliente concede à Dell o direito de uso não exclusivo e intransferível unicamente em favor do Cliente no cumprimento das obrigações da Dell 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 não será limitada em relação a desenvolver, usar ou fazer marketing de serviços ou produtos que sejam semelhantes aos Produtos finais ou Serviços fornecidos de acordo com este documento ou sujeitos às obrigações de confidencialidade da Dell com o Cliente durante o uso dos Produtos finais ou a prestação de Serviços semelhantes para outros projetos. “**Direitos de propriedade**” significa todas as patentes, direitos autorais, segredos comerciais, metodologias, ideias, invenções, conceitos, know-how, técnicas ou outros direitos de propriedade intelectual de uma parte.

1.3 Pagamento. O Cliente deverá pagar integralmente as faturas da Dell na mesma moeda da fatura da Dell dentro de 30 (trinta) dias após a data da fatura da Dell, 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 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. Se for solicitado que o Cliente recolha impostos, ele encaminhará os respectivos recibos de retenção à Dell pelo e-mail tax@dell.com.

1.4 Garantia; Isenção de garantia. A Dell executará os Serviços com profissionalismo, de acordo com os padrões aceitos no setor. O Cliente deverá notificar a Dell sobre qualquer falha de execução dentro de dez dias a contar da data da execução da porção aplicável dos Serviços. A responsabilidade total da Dell e a única reparação ao Cliente em relação a uma falha da Dell na execução será a Dell, a seu critério, (i) corrigir tal falha e/ou (ii) rescindir este Resumo de serviço 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 DELL (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.**

1.5 LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE. A RESPONSABILIDADE TOTAL DA DELL E A SOLUÇÃO EXCLUSIVA E ÚNICA DO CLIENTE EM RELAÇÃO A QUALQUER TIPO DE REQUISIÇÃO, RESULTANTE OU RELACIONADA A ESTE RESUMO DE SERVIÇO OU SERVIÇOS FORNECIDOS DE ACORDO COM ESTE DOCUMENTO, SERÃO LIMITADAS AOS DANOS DIRETOS COMPROVADOS QUE DERAM ORIGEM À RECLAMAÇÃO NOS 12 MESES ANTERIORES, CAUSADOS POR NEGLIGÊNCIA EXCLUSIVA DA DELL, EM UM VOLUME QUE NÃO EXCEDA O PREÇO PAGO PELO CLIENTE À DELL PELOS SERVIÇOS ENTREGUES CONFORME ESTE RESUMO DE SERVIÇO. EXCETO COM RELAÇÃO A REIVINDICAÇÕES REFERENTES À VIOLAÇÃO DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL DA DELL, NEM O CLIENTE NEM A DELL 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.

1.6 Diversos.

1.6.1. Sessões remotas: o Cliente e a Dell Technologies devem combinar com antecedência a gravação de uma ou todas as reuniões/sessões remotas relacionadas ao planejamento de serviços, quando permitido por lei. A parte que realizar a gravação deve especificar claramente quando a gravação foi iniciada e concluída. As partes não devem gravar nem salvar conversas, reuniões ou controle de desktop sobre entrega remota que abordem as configurações de produtos associadas ao serviço. Isso inclui, entre outras atividades, gravar ou salvar sessões do Zoom (ou qualquer outro aplicativo de comunicação) que serão usadas durante uma ou todas as reuniões, controle de desktop e/ou atividades de configuração para a prestação de serviços remotos.

1.6.2. 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 Resumo de serviço será regido pelas leis do estado de Massachusetts para transações que ocorrem nos Estados Unidos e no país no qual a entidade da Dell 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.

1.6.3. O Cliente também concorda que, ao renovar, modificar, estender ou continuar a usar o Serviço além do período de vigência inicial, o Serviço estará sujeito ao Resumo de serviço em vigor na época e disponível para análise em <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/terms-of-sale>

1.6.4. Privacidade: a Dell Technologies Services tratará todas as informações pessoais coletadas sob este Resumo de serviço de acordo com a Declaração de Privacidade da Dell da jurisdição aplicável, todas as quais estão disponíveis em <http://www.dell.com/localprivacy> e cada uma delas é incorporada por referência.

1.6.5. Se houver um conflito entre as condições de qualquer dos documentos que compreendem este Contrato, os documentos prevalecerão na seguinte ordem: (i) este Resumo 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 as cláusulas não conflitantes no mesmo parágrafo, seção ou subseção.

1.6.6. 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 ou DellEMC.com, em uma interface da Internet ou um Dell Software, você concorda em cumprir com este Resumo de serviço e com os acordos incorporados nele por referência. Se você está firmando este Resumo 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 este Resumo de serviço, os Clientes de determinados países também poderão ser solicitados a assinar um Formulário de pedido.

Copyright © 2023 Dell Inc. ou suas subsidiárias. Todos os direitos reservados. Dell Technologies, Dell e outras marcas comerciais pertencem à Dell Inc. ou suas subsidiárias. Outras marcas comerciais podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.