

# Resumo de serviço

---

## ProDeploy Plus for Dell EMC Unity - Upgrades

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.

### Índice

<b>ProDeploy Plus for Dell EMC Unity - Upgrades</b> .....	<b>1</b>
<b>Visão geral dos serviços</b> .....	<b>2</b>
<b>Estrutura da oferta</b> .....	<b>2</b>
<b>Escopo do projeto</b> .....	<b>2</b>
<b>30 dias de assistência de configuração após a implementação</b> .....	<b>8</b>
<b>Recursos a serem entregues</b> .....	<b>8</b>
<b>Alterações no escopo dos serviços</b> .....	<b>8</b>
<b>Exclusões do escopo dos serviços</b> .....	<b>9</b>
<b>Responsabilidades do cliente</b> .....	<b>10</b>
<b>Agendamento dos serviços</b> .....	<b>12</b>
<b>TERMOS E CONDIÇÕES DA DELL TECHNOLOGIES SERVICES</b> .....	<b>13</b>
<b>Appendix A</b> .....	<b>17</b>

# Resumo de serviço

---

## **Visão geral dos serviços**

O serviço *ProDeploy Plus for Dell EMC Unity - Upgrades* oferece o upgrade local do DAE, do DAE denso ou do componente de hardware para armazenamento do Dell EMC Unity. Esse serviço inclui a instalação do hardware e a implementação e a configuração dos módulos de E/S ou do DAE/DAE denso e/ou das unidades/dos discos do sistema de hardware. O serviço é entregue por meio de recursos locais (para instalação e implementação do hardware).

As implementações adicionais do software Dell EMC Unity podem ser incluídas por meio do complemento oferecido pelo ProDeploy Plus.

**Nota:** Os componentes de hardware do Dell EMC Unity encomendados como modelos de rack fornecidos pelo cliente terão um serviço de montagem em rack aplicado a cada componente de hardware. Consulte o *Apêndice A: Deployment Services complementares* sobre os serviços complementares de montagem em rack do ProDeploy Plus.

## **Estrutura da oferta**

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, 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.

## Resumo de serviço

### ProDeploy Plus for Dell EMC Unity DAE Upgrade Hybrid Flash and All Flash

	ProDeploy Plus for Dell EMC Unity DAE Upgrade Hybrid Flash and All Flash		
Quantidades no escopo	Básico	ProDeploy	ProDeploy Plus
Número de arrays do Dell EMC Unity			1
Número de módulos de E/S			1
Número de compartimentos de array de discos			1

Durante esta parte do serviço, a DT Services:

	ProDeploy Plus for Dell EMC Unity DAE Upgrade Hybrid Flash and All Flash		
Tarefas no escopo	Básico	ProDeploy	ProDeploy Plus
Fará o planejamento e a estimativa do agendamento das tarefas de instalação e/ou configuração dos Serviços.			✓
Coletará informações sobre o ambiente do Cliente para preencher a Planilha de configuração com os detalhes necessários ao planejamento da instalação do sistema Dell EMC Unity.			✓
Obterá e analisará as necessidades do cliente e planejará a implementação do Dell EMC Unity			✓
Fará reuniões para analisar o plano de implementação e confirmará se o local e o equipamento estão prontos para a instalação.			✓
Fará o planejamento e o projeto da instalação e implementação do Dell EMC Unity.			✓

## Resumo de serviço

Documentará a arquitetura proposta no Guia de configuração.			✓
Abrirá e instalará módulos de I/O, DAEs e DAEs densas em um só sistema Dell EMC Unity, inclusive a montagem em racks e a conexão por cabo dos componentes, conforme aplicável.			✓
Verificará os resultados da instalação no Unisphere analisando se a configuração do sistema reconheceu o hardware recém-adicionado.			✓
Realizará uma reunião de análise da implementação.			✓
Confirmará se o equipamento está no local apropriado e se os requisitos de energia e cabeamento foram atendidos.			✓
Executará o upgrade de hardware do Dell EMC Unity.			✓

### ProDeploy Plus for Dell EMC Unity Dense DAE Upgrade Hybrid Flash and All Flash

	ProDeploy Plus for Dell EMC Unity Dense DAE Upgrade Hybrid Flash and All Flash		
Quantidades no escopo	Básico	ProDeploy	ProDeploy Plus
Número de arrays do Dell EMC Unity			1
Número de módulos de E/S			1
Número de compartimentos de array de discos denso			1

## Resumo de serviço

Durante esta parte do serviço, a DT Services:

	<b>ProDeploy Plus for Dell EMC Unity Dense DAE Upgrade Hybrid Flash and All Flash</b>		
<b>Tarefas no escopo</b>	<b>Básico</b>	<b>ProDeploy</b>	<b>ProDeploy Plus</b>
Fará o planejamento e a estimativa do agendamento das tarefas de instalação e/ou configuração dos Serviços.			✓
Coletará informações sobre o ambiente do Cliente para preencher a Planilha de configuração com os detalhes necessários ao planejamento da instalação do sistema Dell EMC Unity.			✓
Obterá e analisará as necessidades do cliente e planejará a implementação do Dell EMC Unity.			✓
Fará reuniões para analisar o plano de implementação e confirmará se o local e o equipamento estão prontos para a instalação.			✓
Fará o planejamento e o projeto da instalação e implementação do Dell EMC Unity.			✓
Documentará a arquitetura proposta no Guia de configuração.			✓
Abrirá e instalará módulos de I/O, DAEs e DAEs densas em um só sistema Dell EMC Unity, inclusive a montagem em racks e a conexão por cabo dos componentes, conforme aplicável.			✓
Verificará os resultados da instalação no Unisphere analisando se a configuração do			✓

## Resumo de serviço

sistema reconheceu o hardware recém-adicionado.			
Realizará uma reunião de análise da implementação.			✓
Confirmará se o equipamento está no local apropriado e se os requisitos de energia e cabeamento foram atendidos.			✓
Executará o upgrade de hardware do Dell EMC Unity.			✓

### ProDeploy Plus Dell EMC Unity Storage Hardware Component Upgrade Hybrid Flash and All Flash

	ProDeploy Plus Dell EMC Unity Storage Hardware Component Upgrade Hybrid Flash and All Flash		
Quantidades no escopo	Básico	ProDeploy	ProDeploy Plus
Número de placas de E/S a serem adicionadas ou obterem upgrade em um sistema de armazenamento Dell EMC Unity.			Até 4
Número de discos a serem adicionados ou obterem upgrade em um sistema de armazenamento Dell EMC Unity.			Até 42

Durante esta parte do serviço, a DT Services:

## Resumo de serviço

	ProDeploy Plus Dell EMC Unity Storage Hardware Component Upgrade Hybrid Flash and All Flash		
Tarefas no escopo	Básico	ProDeploy	ProDeploy Plus
Fará o planejamento e a estimativa do agendamento das tarefas de instalação e/ou configuração dos Serviços.			✓
Coletará informações sobre o ambiente do Cliente para preencher a Planilha de configuração com os detalhes necessários ao planejamento da instalação do sistema Dell EMC Unity.			✓
Obterá e analisará as necessidades do cliente e planejará a implementação do Dell EMC Unity.			✓
Fará reuniões para analisar o plano de implementação e confirmará se o local e o equipamento estão prontos para a instalação.			✓
Verificará os resultados da instalação no Unisphere analisando se a configuração do sistema reconheceu o hardware recém-adicionado.			✓
Realizará uma reunião de análise da implementação.			✓
Confirmará se o equipamento está no local apropriado e se os requisitos de energia e cabeamento foram atendidos.			✓
Executará o upgrade de hardware do Dell EMC Unity			✓
Concluirá a validação da implementação da solução.			✓
Conduzirá os testes indicados no Plano de Teste.			✓

## Resumo de serviço

Conduzirá uma transferência de conhecimentos básica.			✓
Concluirá a verificação da implementação.			✓

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 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.

### **30 dias de assistência de configuração após a implementação**

Até 30 dias após a data de implementação, a DT Services fornecerá assistência de configuração remota aos Produtos compatíveis adquiridos (conforme definidos neste documento) e aos componentes, conforme o escopo do projeto definido e incluído com este Serviço. Se você tiver dúvidas sobre configuração depois que a equipe de implementação da Dell deixar sua empresa, ligue para o Suporte Técnico da Dell para uma assistência inicial. Se houver necessidade de maior assistência, o Suporte Técnico da Dell providenciará a equipe apropriada para agendar um horário e fornecer o suporte de configuração necessário.

### **Recursos a serem entregues**

A DT Services oferecerá ao Cliente os seguintes “Itens para entrega” em relação aos Serviços:

- *Plano de implementação*
- *Verificação de 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

## Resumo de serviço

---

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.

## Resumo de serviço

---

- 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 electricista 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 compatíveis, 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 sua própria custa, antes de solicitar que a Dell realize estes 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, 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 [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 compatíveis elegíveis 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

## Resumo de serviço

---

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:

- QUAISQUER INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, DE PROPRIEDADE EXCLUSIVA OU PESSOAIS;
- 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 QUALQUER 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 compatível ou peça correspondente, o Cliente incluirá somente o Produto compatível 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 não 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 software. O Cliente garantirá que a execução dos Serviços pela Dell não afetará tais garantias ou, se o fizer, o resultado deverá ser aceitável para o 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:

- 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.
- Fornecer pelo menos um contato técnico com responsabilidades de administração do sistema e os devidos privilégios de acesso às informações/sistema.
- Garantir que todos os requisitos ambientais, técnicos e operacionais sejam atendidos antes do início dos Serviços.
- Fornecer à Equipe da Dell EMC acesso aos especialistas, aos sistemas e às redes do cliente (inclusive, sem limitação, acesso a redes/sistemas remotos) necessários para executar os Serviços durante o horário comercial regular da Dell EMC (ou em horários acordados mutuamente).

## Resumo de serviço

- Verificar se o local ou locais do equipamento estão preparados antes do início dos Serviços.

### 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 DT Services
Costa Rica, Dinamarca, El Salvador, Finlândia, Guatemala, Honduras, Noruega, Panamá, Porto Rico, Rep. Dominicana, Suécia	8h00 às 17h00
Austrália, China, Hong Kong, Japão, Coreia, Malásia, Nova Zelândia, Cingapura, Taiwan, Tailândia	9h00 às 17h00
Argentina, França, Índia, Itália, Paraguai, Uruguai	9h00 às 18h00
Bolívia, Chile	9h00 às 19h00
Oriente Médio	De domingo a quinta-feira, das 8h00 às 18h00

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 Prestador de serviços e o Cliente concordam que o modelo de execução padrão do Prestador de serviços será aplicado aos Serviços. (Não se

## Resumo de serviço

---

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 aplicável da Dell Technologies Services (“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 inculcar 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

## Resumo de serviço

---

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.

## Resumo de serviço

---

**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 quaisquer faturas da Dell Technologies na mesma moeda da fatura da Dell Technologies dentro de 30 (trinta) dias após a data da 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

## Resumo de serviço

---

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 REIVINDICAÇÕES 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 e 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.

# Resumo de serviço

## Appendix A

### Deployment Services complementares

Os Serviços complementares de implementação são serviços adicionais que complementam uma nova implementação ou uma solução Dell Technologies já implementada. Os seguintes Serviços complementares de implementação são vendidos como complemento à oferta ProDeploy Enterprise Suite supracitada ou a uma oferta independente:

#### ProDeploy Plus Add-On for Dell EMC Unity Storage Hardware Component Upgrade Hybrid Flash and All Flash

Esse serviço fornece a adição ou o upgrade de até 4 (quatro) placas de E/S de suporte ou até 42 (quarenta e dois) discos em um sistema de armazenamento Dell EMC Unity.

	<b>ProDeploy Plus Add-On for Dell EMC Unity Storage Hardware Component Upgrade Hybrid Flash and All Flash</b>		
<b>Quantidades no escopo</b>	<b>Básico</b>	<b>ProDeploy</b>	<b>ProDeploy Plus</b>
Número de placas de E/S a serem adicionadas ou obterem upgrade em um sistema de armazenamento Dell EMC Unity.			Até 4
Número de discos a serem adicionados ou obterem upgrade em um sistema de armazenamento Dell EMC Unity.			Até 42

Durante esta parte do serviço, a DT Services:

	<b>ProDeploy Add-On for Dell EMC Unity Storage Hardware Component Upgrade Hybrid Flash and All Flash</b>		
<b>Tarefas no escopo</b>	<b>Básico</b>	<b>ProDeploy</b>	<b>ProDeploy Plus</b>
Fará o planejamento e a estimativa do agendamento das tarefas de instalação e/ou configuração dos Serviços.			✓
Coletará informações sobre o ambiente do Cliente para preencher a Planilha de configuração com os detalhes necessários ao planejamento da instalação do sistema Dell EMC Unity.			✓

## Resumo de serviço

Obterá e analisará as necessidades do cliente e planejará a implementação do Dell MC Unity.			✓
Fará reuniões para analisar o plano de implementação e confirmará se o local e o equipamento estão prontos para a instalação.			✓
Fará o planejamento e o projeto da instalação e implementação do Dell EMC Unity.			✓
Documentará a arquitetura proposta no Guia de configuração.			✓
Abrirá e instalará módulos de I/O, DAEs e DAEs densas em um só sistema Dell EMC Unity, inclusive a montagem em racks e a conexão por cabo dos componentes, conforme aplicável.			✓
Verificará os resultados da instalação no Unisphere analisando se a configuração do sistema reconheceu o hardware recém-adicionado.			✓
Fará a adição ou o upgrade de placas ou discos de IO em um sistema de armazenamento Dell EMC Unity.			✓
Executará o upgrade de hardware do Dell EMC Unity.			✓

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.