

ProDeploy Plus for RecoverPoint Virtual Machine Upgrade

Número do modelo: PS-PDP-RP4VMUP

Descrição do serviço

Este serviço consiste no upgrade do EMC RecoverPoint for Virtual Machine existente no ambiente do cliente. Este serviço fornece o upgrade do produto EMC RecoverPoint for Virtual Machines (RP4VM) para replicação local, remota e na nuvem em um ambiente VMware do cliente.

A Dell EMC faz upgrade de um único cluster de vRPA, composto de dois vRPAs em um único local, valida os pré-requisitos para a implementação e apresenta as operações básicas de replicação, failover e failback, limitado a apenas duas máquinas virtuais de teste (excluindo VMs vRPA).

O escopo do serviço é limitado à configuração de uma réplica local, remota e na nuvem.

Este serviço é realizado no local.

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.

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

- Local: 1
- Número de máquinas virtuais que precisam de proteção: 1
- vRPAs (Virtual RecoverPoint Appliances): 2
- Clusters do Virtual RecoverPoint Appliance: 1
- vCenter Servers: 1
- Sistemas RecoverPoint for VM: 2
- ESXi Servers que hospedam VMs de réplica: 1

Durante esta parte do serviço, a Dell EMC:

- Realizará o planejamento e o projeto para upgrade do RecoverPoint for Virtual Machines.
- Realizará uma reunião de análise da implementação.
- Fará upgrade do vRPA
- Fará upgrade dos divisores do RecoverPoint for VMs.
- Fará upgrade do plug-in do RecoverPoint for VMs.
- Finalizará e entregará o Guia de configuração.
- Finalizará e entregará o Plano de Teste.
- Conduzirá uma transferência de conhecimentos básica.

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:

- Gerencia 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.
- Atua como ponto único de contato para toda a comunicação e todo o escalonamento do projeto.
- Determina o processo e o agendamento do projeto.
- Desenvolve 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:

- Guia de configuração
- Transferência de conhecimentos
- Plano de Teste
- Formulário de conclusão de projeto

30 dias de assistência à configuração após o projeto

Até 30 dias após a data de implementação, a Dell EMC fornecerá assistência de configuração remota para os Produtos com suporte adquiridos (como definidos neste documento) e os componentes incluídos neste Serviço. Se você tiver dúvidas sobre a configuração depois que a equipe de implementação da Dell deixar o local, ligue para o suporte técnico da Dell para obter assistência inicial. Se você precisar de assistência mais aprofundada, o suporte técnico da Dell disponibilizará a equipe apropriada a fim de agendar um horário para o suporte de configuração.

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.
- 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 a(s) licença(s) necessária(s) para que o sistema operacional seja instalado como parte deste serviço.
- Fornecer pelo menos um contato técnico com responsabilidades de administração do sistema e níveis apropriados de privilégios de acesso aos sistemas e às informações necessárias para prestar este serviço.

Agendamento do serviço

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

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

Alterações no escopo dos serviços

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

Exclusões do escopo dos serviços

A Dell EMC é responsável apenas pela execução dos Serviços expressamente especificados neste documento. Todos os serviços, tarefas e atividades serão considerados fora do escopo.

O cliente manterá uma versão atual de um aplicativo antivírus em execução contínua em quaisquer sistemas aos quais a Dell EMC tem acesso e examinará todos os itens para entrega e a mídia na qual são entregues. O cliente deverá tomar as medidas razoáveis de backup de dados e, em particular, deverá fornecer um processo de backup diário e fazer backup dos dados relevantes antes de a Dell EMC executar qualquer correção, upgrade ou outros trabalhos em sistemas de produção do cliente. Até o limite em que a responsabilidade da Dell EMC pela perda de dados não é excluída de acordo com o Contrato existente ou este documento, a Dell EMC será responsável, no caso de perdas de dados, apenas pelo esforço típico de recuperação dos dados que seriam acumulados se o cliente tivesse feito backup de seus dados adequadamente.

Taxa fixa de serviço de oferta e agendamento da fatura

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

Os Serviços descritos neste documento serão realizados com base em um preço fixo, de acordo com as taxas especificadas no orçamento aplicável do Prestador de serviços.

Os Serviços serão prestados com o uso do modelo de execução padrão do Prestador de serviços, que pode envolver a prestação local e/ou externa dos Serviços. Se o Cliente exigir um modelo de execução diferente, os valores, as despesas, o escopo do trabalho e/ou o agendamento estarão sujeitos a alterações de acordo com a seção “Alterações no escopo dos serviços” deste documento. Se o Cliente não autorizar tais alterações conforme a referida seção, o Prestador de serviços e o Cliente concordam que o modelo de execução padrão do Prestador de serviços será aplicado aos Serviços. (Não se aplica a projetos com estados ou com o governo dos Estados Unidos que impeçam o uso de serviços prestados externamente.)

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

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

TERMOS E CONDIÇÕES DO PROFESSIONAL SERVICES

Os seguintes termos e condições regem este *Documento*.

1.1 Prazo; Rescisão. Este *Documento* começa na data especificada na seção “Agendamento do serviço” acima, e, a menos que rescindido por violação, continua de acordo com seus termos. Cada uma das partes deve notificar à outra, por escrito, em caso de suposta violação de uma cláusula material deste *Documento*. O destinatário terá trinta (30) dias a partir da data do recebimento de tal aviso para enviar uma solução (“**Prazo de sanção**”). Se o destinatário de tal aviso não providenciar uma solução dentro do Período de sanção, o emissor do aviso terá a opção de enviar uma notificação por escrito informando a rescisão, que entrará em vigor mediante seu recebimento.

1.2 Concessão de direitos de licença ou direitos autorais dos documentos entregues. Sujeitas ao pagamento, pelo Cliente, de todos os valores devidos à EMC descritos aqui, as partes concordam que (i) o Cliente será o proprietário de todos os direitos autorais na parte de Documentos entregues (conforme definido abaixo) que consiste exclusivamente em relatórios, análises e outros documentos de trabalho preparados e fornecidos pela EMC ao Cliente relacionados ao desempenho das obrigações da EMC aqui descritas, e (ii) para a parte de Documentos entregues, que consiste em scripts e código, a EMC concede ao Cliente (exceto no caso de violação deste *Documento*) o direito perpétuo não exclusivo, intransferível, irrevogável de usar, copiar e criar trabalhos derivativos de tais (sem o direito de sublicença) para operações internas de negócios do Cliente, conforme contemplado neste *Documento*. A licença concedida nesta seção não se aplica a (a) material fornecido ao Cliente, e (b) outros produtos ou itens licenciados da EMC, ou fornecidos de outra forma, sob um contrato separado. “**Documentos entregues**” significa todos os relatórios, análises, scripts, código ou outros resultados de trabalho que são entregues pela EMC ao framework das obrigações de acordo com este *Documento*.

1.2.1 Material fornecido pelo cliente. O Cliente não renuncia a nenhum de seus direitos em relação ao material que fornece à EMC para uso na execução dos Serviços. De acordo com os Direitos de propriedade do cliente (definidos abaixo), o Cliente concede à EMC um direito de uso não exclusivo e intransferível exclusivamente em favor do Cliente no cumprimento das obrigações da EMC aqui descritas.

1.2.2 Reserva de Direitos de propriedade. Cada parte se reserva todos os Direitos de propriedade que não tenham sido expressamente concedidos à outra. A EMC não será limitada a desenvolver, usar ou fazer marketing de serviços ou produtos que sejam semelhantes aos Documentos entregues ou Serviços fornecidos de acordo com este documento, ou sujeitos a obrigações de confidencialidade da EMC com o Cliente, sobre o uso dos Documentos entregues, nem de executar Serviços similares para outros projetos. “**Direitos de propriedade**” significa todas as patentes, direitos autorais, segredos comerciais, metodologias, ideias, invenções, conceitos, know-how, técnicas ou outros direitos de propriedade intelectual de uma parte.

1.3 Informações confidenciais; Publicidade. “**Informação confidencial**” significa todas as informações que recebem a marca “confidencial”, “exclusiva” ou outra semelhante, ou em relação às quais sua confidencialidade pode ser inferida por sua natureza ou, se divulgado verbalmente, identificadas como confidenciais no momento da divulgação e que, dentro de duas (2) semanas depois, são resumidas, rotuladas corretamente e fornecidas em formato tangível. Informações confidenciais não incluem informações que sejam (i) legalmente de posse da parte receptora sem obrigação de confidencialidade antes de serem recebidas da parte provedora; (ii) de conhecimento público; (iii) legalmente fornecidas à parte receptora por terceiros sem restrição de divulgação nem (iv) desenvolvidas de maneira independente pela parte receptora sem uso de referência às Informações Confidenciais da parte provedora. Cada uma das partes deve (a) usar as Informações Confidenciais da outra parte apenas para exercer direitos ou executar obrigações descritas neste documento; e (b) proteger contra divulgação a quaisquer terceiros, por meio de um padrão de atendimento equivalente ao que é usado pelo destinatário para proteger suas próprias informações de natureza e importância semelhantes e, nada menos do que o uso de atendimento razoável, de quaisquer Informações Confidenciais divulgadas pela outra parte por um período que começa na data de divulgação até três (3) anos depois, exceto em relação a (1) dados do cliente, aos quais a EMC pode ter acesso em relação ao provisionamento de serviços, que permanecerão sendo Informação Confidencial até que uma das exceções indicadas acima se aplique; e (2) informações confidenciais que constituem, contêm ou revelam, total ou parcialmente, os direitos de propriedade da EMC, que não deverão ser divulgados pela parte destinatária em nenhum momento. Não obstante o mencionado acima, a parte receptora poderá divulgar informações confidenciais (A) ao Affiliate (definido abaixo) a fim de atender a suas obrigações ou de exercer seus direitos descritos neste documento, contanto que tal Affiliate cumpra o acima disposto; e (B) conforme exigido por lei (contanto que a parte receptora tenha dado à parte provedora aviso imediato). “**Affiliate**” significa uma entidade legal que controle, seja controlada por ou esteja sob “controle” comum pela EMC ou pelo Cliente, respectivamente. “**Controle**” significa mais de 50% da capacidade de votação ou de interesses de propriedade. Nenhuma das partes deverá originar, produzir, emitir nem lançar, e não deverá autorizar nem ajudar outra pessoa a originar, produzir, emitir nem lançar qualquer material de apoio de marketing, publicação por escrito, news releases, publicação ou anúncio público, relativo a este *Documento*, de nenhuma forma, sem a aprovação prévia e por escrito da outra parte, e essa aprovação não será retida sem motivo.

1.4 Pagamento. O Cliente deverá pagar as faturas da EMC integralmente e na mesma moeda da fatura da EMC dentro de trinta (30) dias após a data da fatura da EMC, com juros decorrentes a menos de 1,5% por mês ou a taxa legal mais alta. As cobranças devidas são exclusivas do Cliente, que pagará ou reembolsará a EMC por qualquer IVA (Imposto sobre Valor Agregado), venda, uso, impostos, retenção, bens pessoais, produtos e serviços e outros impostos, tributos, direitos aduaneiros e obrigações resultantes da ordem de compra do Cliente, exceto os impostos baseados na receita líquida da EMC. Se for solicitado que o Cliente recolha impostos, ele encaminhará os respectivos recibos à EMC para o e-mail tax@emc.com.

1.5 Garantia; Isenção de garantia. A EMC executará os Serviços com profissionalismo, de acordo com os padrões aceitos no setor. O Cliente deverá notificar a EMC sobre qualquer falha de execução dentro de dez (10) dias a contar da data da execução da porção aplicável dos Serviços. A responsabilidade total da EMC e a única reparação ao Cliente em relação a uma falha da EMC na execução será: a EMC, a seu critério, (i) corrigir tal falha e/ou (ii) rescindir este *Documento* e reembolsar todos os honorários recebidos dessa parte que correspondam à falha na execução. **COM EXCEÇÃO DO EXPRESSAMENTE DECLARADO NESTA SEÇÃO DE GARANTIA, E DENTRO DO MÁXIMO PERMITIDO POR LEI, A EMC (INCLUSIVE SEUS FORNECEDORES) NÃO FORNECE NENHUMA OUTRA GARANTIA EXPRESSA, ESCRITA OU VERBAL, E SE ISENTA DE TODAS AS GARANTIAS IMPLÍCITAS. CONFORME PERMITIDO POR LEI, TODAS AS OUTRAS GARANTIAS SÃO ESPECIFICAMENTE EXCLUÍDAS, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A, GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UM PROPÓSITO ESPECÍFICO, TÍTULO E NÃO-VIOLAÇÃO, E QUALQUER GARANTIA RESULTANTE DE ESTATUTO, OPERAÇÃO DA LEI, CURSO DE NEGOCIAÇÃO OU DESEMPENHO OU DE USO DE COMERCIALIZAÇÃO.**

1.6 LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE. A RESPONSABILIDADE TOTAL DA EMC É ÚNICO E EXCLUSIVO DIREITO DO CLIENTE EM RELAÇÃO A QUALQUER TIPO DE REQUISICÃO, RESULTANTE OU RELACIONADA A ESTE DOCUMENTO OU SERVIÇOS FORNECIDOS DE ACORDO COM ESTE DOCUMENTO. SERÁ LIMITADA A DANOS DIRETOS COMPROVADOS CAUSADOS POR NEGLIGÊNCIA EXCLUSIVA DA EMC EM UM VOLUME QUE NÃO EXCEDA O PREÇO PAGO PELO CLIENTE À EMC PELOS SERVIÇOS ENTREGUES CONFORME ESTE DOCUMENTO. EXCETO COM RELAÇÃO A REIVINDICAÇÕES REFERENTES À VIOLAÇÃO DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL DA EMC, NEM O CLIENTE NEM A EMC TERÁ RESPONSABILIDADE EM RELAÇÃO À OUTRA PARTE POR DANOS ESPECIAIS, CONSEQUENCIAIS, EXEMPLARES, INCIDENTAIS OU INDIRETOS (INCLUSIVE, MAS NÃO LIMITADOS A, PERDA DE LUCRO, RECEITA, DADOS E/OU USO) MESMO QUE AVISADAS DESSA POSSIBILIDADE.

1.7 Diversos. As partes deverão atuar como prestadores de serviço independentes para todas as finalidades previstas neste documento. Nenhum item aqui contido será considerado para instituir alguma das partes como agente ou representante da outra ou de ambas como empreendedores conjuntos ou parceiros para qualquer finalidade. Nenhuma parte será responsável pelos atos ou omissões da outra parte e nenhuma parte terá autoridade para representar ou obrigar a outra, nem de falar por ela, de nenhuma maneira, sem aprovação prévia por escrito da outra parte. Cada uma das partes deverá cumprir todas as leis, regras e regulamentações aplicáveis de exportações e obter todas as autorizações, licenças e liberações governamentais necessárias. É expressamente proibida qualquer exceção contrária às leis dos Estados Unidos, incluindo as Leis de Exportação. Este *Documento* será regido pelas leis do estado de Massachusetts para transações que ocorrerem nos Estados Unidos e no país no qual a entidade da EMC está localizada para transações que ocorrerem 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.