

Resumo de serviço

Product Success Accelerator Service for Backup

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.

Sumário

Sumário	- 1 -
Visão geral dos serviços.....	- 1 -
Oferta de estrutura.....	- 3 -
Escopo do projeto.....	- 5 -
Gerenciamento de projetos	- 9 -
RACI	- 9 -
Recursos a serem entregues	- 11 -
Alterações no escopo dos serviços.....	- 11 -
Exclusões do escopo dos serviços.....	- 11 -
Responsabilidades do Cliente	- 12 -
Agendamento dos serviços	- 15 -
Termos e condições da DT Services.....	- 15 -

Visão geral dos serviços

O serviço *Product Success Accelerator Service for Backup*, ou *PSX for Backup*, (o “Serviço”) faz parte do portfólio de serviços baseados em resultados do Product Success Accelerator (PSX). O PSX é uma oferta de serviço que inclui 3 (três) níveis de serviço (Ready, Optimize, Assist), que oferecem diferentes graus de implementação, orientação, assistência e valor com base em necessidades e requisitos específicos do Cliente.

O *PSX for Backup* tem como foco o produto da marca Dell do PowerProtect Data Manager (PPDM) e do PowerProtect Data Domain (DD), e busca atender aos casos de uso do Cliente para proteção de dados e simplificar a experiência do pedido. O objetivo é fornecer uma oferta direta de serviços para entregar um resultado que ofereça um valor excepcional ao Cliente.

O serviço *PSX for Backup* permite implementar, otimizar e fornecer assistência a uma solução de backup completa. O Serviço combina as habilidades, as atividades e os itens para entrega necessários à instalação, configuração e operacionalização de um PPDM para proteção de backup do DD que seja gerenciado/assistido pelo Cliente.

Além disso, esse Serviço confirma as necessidades de negócios e os ativos de dados que precisam de proteção, implementa e testa a solução e fornece a documentação do runbook.

Por fim, os níveis Optimize e Assist do *PSX for Backup* oferecem aos Clientes conhecimento especializado da Dell para respaldar a otimização contínua e a assistência operacional, dependendo do nível do PSX adquirido.

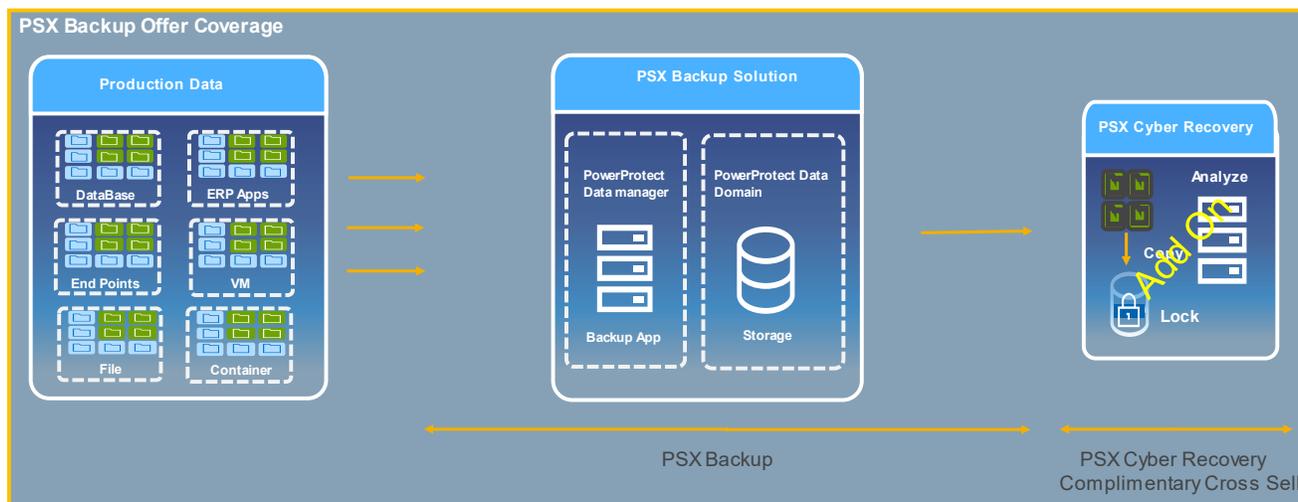
Currículos de treinamento personalizados para cada nível do PSX for Backup também são um recurso do Serviço, assegurando que o desenvolvimento de habilidades do Cliente seja adequado à solução.

Na Figura 1, esta imagem mostra uma visão geral de como a solução consiste em proteção, redundância e capacidade de recuperação:

- Proteção refere-se a backups completos de dados, conforme descrito nas políticas de backup definidas pelo Cliente.
- Redundância refere-se à proteção de uma cópia externa dos dados do Cliente em um local físico ou de nuvem alternativo.
- Capacidade de recuperação é conseguir identificar e recuperar os dados necessários com o mínimo de esforço ou preocupação de que eles sejam completamente perdidos, dependendo do tipo de evento identificado.

Backup PSX | Solution Overview

Protection, Redundancy and Retrievability



Internal Use- Confidential

1 © Copyright 2020 Dell Inc.

DELLTechnologies

Figura 1: PSX de backup | Visão geral da solução

Esta tabela mostra os recursos de cada nível de serviço:

Escolha o nível de assistência:	Ready	Optimize	Assist
Educação	✓	✓	✓
Planejamento	✓	✓	✓
Implementação	✓	✓	✓
Capacitação	✓	✓	✓
Otimização contínua		✓	✓
Operações diárias 8x5			✓

O serviço *PSX for Backup* inclui os seguintes itens para entrega:

	Ready	Optimize	Assist
Cursos de treinamento personalizados por nível	✓	✓	✓
Plano de sucesso do cliente	✓	✓	✓
Documentação do runbook	✓	✓	✓
Avaliação trimestral do backup		✓	✓
Suporte para teste de restauração trimestral		✓	✓
Assistência operacional contínua (8x5)			✓

Oferta de estrutura

Este Serviço permite a instalação de hardware no local e combina habilidades e recursos específicos de implementação, consultoria e operações da DT Services fornecidos remotamente.

O Serviço consiste em atividades para finalizar o projeto técnico do Backup. Posteriormente, o Serviço implementa uma solução integrada de DD e PPDM, desenvolve um runbook que descreve os procedimentos de proteção de dados e realiza um teste de backup/restauração. Além disso, conforme o nível do PSX, o Serviço consiste em validar a replicação do DD, bem como fornecer avaliações periódicas de backup do PPDM, assistência e conhecimento especializado operacional e administrativo.

Este Serviço é fornecido remotamente por equipes da DT Services qualificadas e experientes e por uma equipe no local apenas para instalação de hardware.

O *PSX for Backup* é independente do tamanho do equipamento de proteção de dados. Todos os níveis do PSX são planejados para lidar com vários equipamentos de tamanho e capacidade variados sem impacto significativo no escopo do Serviço, nos itens para entrega e nos resultados.

O *PSX for Backup* oferecerá implementação para um destes equipamentos planejados:

- PowerProtect DD6xxx
- PowerProtect DD9xxx

O *PSX for Backup* abordará os Serviços de uma solução de linha de base composta de hardware e software. O objetivo é padronização, consistência e previsibilidade dos Serviços para as configurações da solução de linha de base, independentemente da capacidade do hardware.

O *PSX for Backup* é uma abordagem proposta de Serviço em três níveis. A tabela a seguir descreve mais detalhadamente as atividades e tarefas esperadas alinhadas aos resultados por nível.

A tabela a seguir descreve os componentes de serviço específicos incluídos em cada nível de Serviço do PSX e as tarefas e itens para entrega associados:

Ready	Optimize	Assist
Instalação, configuração, teste e validação do PPDM e do Data Domain		
Product Success Accelerator for Backup — Implementação Ready	Product Success Accelerator for Backup — Implementação Optimize	Product Success Accelerator for Backup — Assist Deployment
Data Domain com design do PPDM e desenvolvimento do runbook		

Ready	Optimize	Assist
Product Success Accelerator for Backup — Capacitação para Ready	Product Success Accelerator for Backup — Capacitação para Optimize	Product Success Accelerator for Backup - Assist Enablement
Instalação de gavetas adicionais (opcional conforme necessário)		
Product Success Accelerator for Shelf Installation Deployment para DSXX		
Product Success Accelerator for Shelf Installation Deployment para ESXX		
Atividades de análise trimestral		
N/D	Product Success Accelerator for Backup — Serviço Optimize, 1 ano	Product Success Accelerator for Backup — Assist Service, 1 ano
Atividades contínuas de operações e administração		
N/D	N/D	Product Success Accelerator for Backup — Assist Service, 1 ano

O serviço *PSX for Backup* inclui um pacote de cursos de treinamento personalizados para cada nível de Serviço. Os pacotes de treinamento são um grupo seletivo de cursos que promovem o desenvolvimento e o sucesso das habilidades, conforme definido para o nível adquirido. Os cursos de treinamento incluídos consistem em treinamento sob demanda.

Informações adicionais sobre todos os cursos incluídos e recomendados podem ser encontradas em <https://www.dell.com/en-us/dt/services/education-services.htm>

Veja abaixo uma lista de todos os cursos de treinamento incluídos no PSX for Backup para os níveis de Serviço Ready, Optimize e Assist. É possível adquirir treinamento adicional conforme necessário.

CURSO DE TREINAMENTO	READY	OPTIMIZE	ASSIST
Conceitos e recursos do PowerProtect DD	Incluído	Incluído	Incluído
Implementação do PowerProtect DD com software de aplicativo	Incluído	Incluído	Recomendado
Administração do sistema PowerProtect DD	Incluído	Incluído	Recomendado
Laboratórios de administração do sistema PowerProtect DD	Incluído	Recomendado	Recomendado
Arquitetura de soluções PowerProtect DD	Incluído	Recomendado	Recomendado
Implementação de capacitação para o PowerProtect DD Cloud	Incluído	Recomendado	Recomendado
Implementação do PowerProtect DD Virtual Edition	Incluído	Recomendado	Incluído
Implementação e administração do DD Cloud Tier	Incluído	Incluído	Recomendado
Conceitos do PowerProtect Data Manager	Incluído	Incluído	Recomendado
Recursos do PowerProtect Data Manager	Incluído	Incluído	Recomendado
Implementação do PowerProtect Data Manager	Incluído	Incluído	Recomendado
Laboratórios de implementação do PowerProtect Data Manager	Incluído	Recomendado	Recomendado
Administração do PowerProtect Data Manager	Incluído	Incluído	Recomendado
Integração entre o PowerProtect Data Manager e o Kubernetes	Incluído	Incluído	Recomendado
Integração entre o PowerProtect Data Manager e o Microsoft Exchange	Incluído	Incluído	Recomendado

CURSO DE TREINAMENTO	READY	OPTIMIZE	ASSIST
Integração entre o PowerProtect Data Manager e o Microsoft SQL	Incluído	Incluído	Recomendado
Laboratórios de integração entre o PowerProtect Data Manager e o Microsoft SQL	Incluído	Recomendado	Recomendado
Integração entre o PowerProtect Data Manager e o Oracle	Incluído	Incluído	Recomendado
Laboratório de integração entre o PowerProtect Data Manager e o Oracle	Incluído	Recomendado	Recomendado
Integração entre o PowerProtect Data Manager e o SAP HANA	Incluído	Incluído	Recomendado
Laboratório de integração entre o PowerProtect Data Manager e o SAP HANA	Incluído	Recomendado	Recomendado
Solução de problemas do PowerProtect Data Manager	Incluído	Incluído	Recomendado
Upgrade do PowerProtect Data Manager	Incluído	Incluído	Recomendado
Integração entre o PowerProtect Data Manager e VM	Incluído	Incluído	Recomendado
Laboratório de integração entre o PowerProtect Data Manager e VM	Incluído	Recomendado	Recomendado
Arquitetura de soluções do PowerProtect Data Manager	Incluído	Incluído	Recomendado
Conceitos do PowerProtect Cloud Snapshot Manager	Incluído	Incluído	Incluído
Conceitos do Smart Scale para equipamentos PowerProtect	Incluído	Incluído	Incluído
Conceitos de arquitetura de soluções do Data Protection	Incluído	Incluído	Incluído
Conceitos do vProtect	Incluído	Incluído	Incluído
Instructor Hours (Hourly post training mentoring)	Recomendado para conhecimento especializado sob demanda		

Nota: O período durante o qual você poderá usar os cursos do pacote é de 12 (doze) meses a partir da data de compra do pacote. Todos os cursos de treinamento resgatados do pacote deverão ser agendados e entregues antes da expiração do período de 12 meses aplicável após a data de compra dos Serviços indicados no Formulário de pedido, a menos que exigido de outra forma pela legislação aplicável.

Escopo do projeto

A equipe da DT Services ou os agentes autorizados ("Equipe da DT Services") devem trabalhar estreitamente com a equipe do Cliente para executar os componentes de Serviço especificados abaixo ("Serviços"), sujeitos ao cumprimento, por parte do Cliente, das "Responsabilidades do cliente" descritas neste documento.

Durante esta parte do Serviço, a DT Services realizará o seguinte, com base no nível relevante do PSX:

Máximo de quantidades de Serviço	Ready	Optimize	Assist
Número de workshops virtuais, que incluirão: <ul style="list-style-type: none"> • Workshop de estratégia • Workshop técnico • Workshop operacional 		1	

Máximo de quantidades de Serviço	Ready	Optimize	Assist
Número de runbooks ⁷		1	
Número de restaurações de teste do runbook a serem concluídas em um dia. ⁸		2	
Número de planos de sucesso do PSX		1	
Número de equipamentos PowerProtect Data Domain para implementação ¹		1	
Número de servidores PowerProtect Data Manager para implementação		1	
Número de vCenter Servers para coleta de inventário do PP DM		1	
Número de MTrees do Data Domain a serem configuradas		5	
Número de compartilhamentos CIFS agregados, pontos de montagem NFS e dispositivos DD Boost a serem configurados		10	
Número de hosts vProxy ⁴ a serem configurados		10	
Número de políticas de proteção do PPDM (backup) a serem configuradas		20	
Um dos seguintes:			
Número de hosts de banco de dados ² \ bancos de dados		6\30 ⁵	
Dispositivos NAS/conjuntos de backups NAS		4\30 ⁵	
Número de bibliotecas de fitas virtuais (VTL) com até 10 unidades cada		20	
Número de VMs ³		2.500	
Número de avaliações trimestrais de backup ⁶		4	
<p>1 Não inclui clusters de Data Domain.</p> <p>2 Os backups de App Direct podem ser configurados usando o PPDM ou o aplicativo nativo de host de banco de dados.</p> <p>3 Backups de snapshot ou no nível da imagem e VMs com sistemas operacionais compatíveis que NÃO são servidores de aplicativos de banco de dados.</p> <p>4 O vProxy agora é chamado de VM Direct Engine e inclui proxy NAS.</p> <p>5 O número máximo de bancos de dados ou compartilhamentos NAS é 30.</p> <p>6 Não oferecido com o nível Ready.</p> <p>7 A tradução do inglês, quando necessária, não é coberta como parte deste Serviço.</p> <p>8 O teste de restauração será realizado quando a capacidade permitir e a linha do tempo do projeto facilitar. Ou então um ensaio de workshop tabletop será realizado.</p>			

<i>Durante esta parte do Serviço:</i>	Ready	Optimize	Assist
Em um engajamento de capacitação de uma semana — <ul style="list-style-type: none"> Reunião de kick-off para analisar o escopo do projeto, as expectativas, os planos de comunicação e a disponibilidade dos recursos obrigatórios. 	✓	✓	✓

<i>Durante esta parte do Serviço:</i>	Ready	Optimize	Assist
<ul style="list-style-type: none"> • Um workshop de capacitação de backup que consiste em um componente de estratégia, técnico e operacional que inclui os itens a seguir relacionados à configuração do aplicativo de backup com equipamentos Data Domain: <ul style="list-style-type: none"> ○ Visão geral do equipamento Data Domain ○ Conectividade ○ Protocolos ○ Configuração específica do aplicativo de backup ○ Considerações do client do aplicativo de backup • Configuração atual do Data Domain do Cliente. • Conselhos ao Cliente sobre alterações de configuração para: • O equipamento Data Domain, se necessário. <ul style="list-style-type: none"> ○ Servidor de aplicativos de backup (PowerProtect Data Manager) ○ Rede do Cliente, se necessário. ○ SAN do Cliente, se necessário ○ Recomendações de políticas de backup para atender aos Acordos de Nível de Serviço do Cliente. • Um Guia atualizado de configuração do Data Domain como criado, detalhando a configuração dos equipamentos Data Domain, após a conclusão do workshop. • Uma análise final dos tópicos abordados no workshop com o Cliente para a conclusão do engajamento. 			
Fará reuniões com o Cliente para assegurar que todos os requisitos ambientais e operacionais de implementação (hardware, software e infraestrutura) sejam atendidos e fornecerá ao Cliente uma lista de atualizações necessárias ou benéficas.			
Analisará as recomendações dos engajamentos anteriores da DT Services para garantir consistência com o projeto para implementação.	✓	✓	✓
Fará o levantamento dos requisitos corporativos e de TI, objetivos, expectativas e parâmetros de sucesso associados ao projeto.			
Verificará se o ambiente atende a todos os requisitos de hardware e software.			
<p>Fornecerá as seguintes atividades do PowerProtect Data Domain (DD):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Montagem em rack e empilhamento dos equipamentos DD. • Conexão de todos os cabos • Configuração do sistema PowerProtect DD • Verificação e configuração da conectividade de LAN. • Ajuda ao Cliente com a conectividade de SAN. • Configuração de todos os softwares licenciados de DD, se necessário. • Configuração de MTrees e quotas, se solicitado. • Atualização dos sistemas operacionais de PowerProtect DD, conforme a necessidade. • Configuração do acesso aos dados CIFS/NFS/DD Boost. • Ajuda ao Cliente com a integração de NAS ao software aplicativo de backup. • Configuração do sistema PowerProtect DD para VTL, se necessário. • Configuração da administração do sistema para suporte automático e alertas. • Verificação se o suporte e os alertas automáticos do PowerProtect DD estão enviando e fornecendo informações de ID de Suporte do Cliente. • Atualização de informações e documentação de ativos do PowerProtect DD e criação de contas de Suporte a cliente do PowerProtect DD. 	✓	✓	✓

<i>Durante esta parte do Serviço:</i>	Ready	Optimize	Assist
<p>Fornecerá as seguintes atividades do PowerProtect Data Manager (PPDM):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Execução do planejamento e do projeto do gerenciamento de proteção de dados usando o Data Manager. • Análise e validação das necessidades do cliente, bem como o uso planejado de recursos da plataforma de proteção de dados pelo Cliente. • Desenvolvimento e documentação do projeto e dos requisitos de cliente, conjunto de dados, grupos e política de retenção. • Implementação e validação da instalação e da configuração do PowerProtect Data Manager. • Configuração do PowerProtect Data Manager e detecção dos ativos do Data Manager. • Organização e atribuição de ativos do PowerProtect Data Manager. • Criação das políticas de proteção do PowerProtect Data Manager e atribuição a grupos de usuários e ativos. • Configuração da política de proteção e do acordo de nível de serviço. • Instalação e configuração do software cliente e dos agentes de banco de dados do aplicativo de proteção de dados. 			
Executará os testes do documento de Verificação da Implementação para o Cliente.			
Concluirá e entregará o Plano de implementação.			
Finalizará e entregará o documento de verificação da implementação.			
Conduzirá a transferência de conhecimentos para implementação.			
<p>Desenvolverá e entregará um modelo de runbook de backup/recuperação —</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desenvolverá um modelo simples de runbook de restauração de dados com base na tecnologia de backup do Cliente e nas cargas de trabalho identificadas. • Se o produto de backup do Cliente NÃO for o PowerProtect Data Manager (PPDM), o Cliente será responsável pela reconstrução desse produto. • Validará o runbook por meio do teste de um número limitado de restaurações. • Os runbooks são fornecidos no formato padrão da DT Services (todos os runbooks serão escritos em inglês). <p>A DT Services fará a transferência de conhecimentos para o Cliente.</p>	✓	✓	✓
<p>Desenvolverá e entregará um plano de sucesso do PSX —</p> <ul style="list-style-type: none"> • O Plano de sucesso do PSX descreve os cursos de treinamento incluídos no PSX, os KPIs recomendados de backup para monitoramento e as atividades e tarefas recomendadas a serem executadas pelo Cliente periodicamente. • O Plano de sucesso será escrito em inglês. • A DT Services fornecerá uma transferência de conhecimentos ao Cliente para analisar o Plano de sucesso do PSX. 	✓	✓	✓
<p>Avaliação trimestral do backup (não incluída no nível Ready) —</p> <p>Avaliações trimestrais do backup para incluir atividades como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Validação do tamanho do backup, da utilização e da versão do Data Domain. • Análise dos alertas e falhas do Data Domain. • Verificação do fortalecimento do Data Domain. • Verificação se a replicação do DD está funcionando de acordo com as práticas recomendadas. • Execução da recuperação de teste para o backup. • Validação do tempo de execução do trabalho de backup nas execuções anteriores e recomendação de início antecipado ou com atraso (se necessário). • Validação para saber se as tarefas de manutenção do DD são executadas dentro do prazo. • Validação da expiração da licença do DD e do PPDM 		✓	✓

<p>Suporte a operações (somente no nível Assist) —</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoramento e operações diárias do Servidor do Data Domain e do aplicativo de backup (PPDM): • Desempenho, capacidade e alertas do Dell PowerProtect DD • Replicação e status do Dell PowerProtect DD • Desempenho, capacidade e alertas do PowerProtect DM • Desempenho, status e alertas do trabalho de backup do PowerProtect DM • Investigação de todos os alertas de DD e PPDM relacionados. • Preparação e encaminhamento dos relatórios ao Cliente para ações adicionais. • Atualização do Data Domain e do PPDM para um estado consistente de execução contínua: <ul style="list-style-type: none"> ○ Adição/modificação/remoção das políticas de proteção de dados do PowerProtect Data Manager. ○ Adição de MTrees do DD para dar suporte às alterações conduzidas pelo Cliente. ○ Investigação e relatório sobre a capacidade de suporte às alterações de hardware e software iniciadas pelo Cliente na infraestrutura de proteção de dados do PPDM e nos dados protegidos, incluindo a aplicação de patches. ○ Validação e análise da solução/ambiente antes da expansão de hardware/software para o ambiente. ○ Monitoramento da capacidade da infraestrutura do Data Domain e do desempenho dos trabalhos de backup e replicação. ○ Noções básicas sobre os relatórios do conjunto de backups do PPDM • Transferência de conhecimentos ao Cliente sobre as operações do PowerProtect Data Domain e do Data Manager. 			✓
---	--	--	---

Gerenciamento de projetos

As seguintes atividades incluídas em todos os Serviços concentram-se no gerenciamento da iniciação, do planejamento, da execução e do encerramento do projeto, incluindo 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.
- Determinará o processo e o agendamento 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.

RACI

O objetivo desta seção é coordenar e realizar as atividades e os processos necessários para executar ou receber o Serviço. A DT Services é responsável pelo gerenciamento contínuo da tecnologia usada para prestar os Serviços PSX. O Cliente é responsável pelas atividades relacionadas ao conteúdo do Cliente, incluindo a identificação dos dados essenciais a serem protegidos, a definição de políticas de replicação, a duração das políticas de retenção e a definição das operações de recuperação.

Legenda: R: Responsável, I: Informado, C: Consultado, A: Autoridade

Tarefas/funções	Cliente	DT Services	Comentários	Nível
Kick-off da implementação do serviço	C, I	R, A	Apresentação ao Cliente do serviço Dell PSX e da visão geral de atividades e resultados. Visão geral da implementação e da ativação do Serviço. Definição de planos e participantes para workshops técnicos.	Ready, Optimize, Assist
Visão geral do backup do Data Domain	C, I	R, A	Apresentação/workshop executivo que aborda os conceitos e as práticas recomendadas do Data Domain e do backup no contexto do Serviço.	Ready, Optimize, Assist
Documentação dos workshops de Materiais de backup e recuperação de dados essenciais aos negócios.	C, I	R, A	Apresentação/workshop de visão geral dos Materiais de backup e recuperação de dados essenciais aos negócios, que aborda as práticas recomendadas sobre o que deve ser protegido.	Ready, Optimize, Assist
Considerações e práticas recomendadas operacionais de backup para produtos relacionados.	C, I	R, A	Indicações funcionais de práticas recomendadas para integração e funções do Data Domain e do backup. Análise da organização e das funções do Programa de backup e recuperação existente de acordo com a relevância para a operacionalização do PSX Backup.	Ready, Optimize, Assist
Seleção de dados para backup	R, A	C, I	Identificação e preparação dos materiais de recriação essenciais e dados essenciais aos negócios (por exemplo, suporte a elementos técnicos, como SO, Active Directory etc.) a serem protegidos. Especificação de políticas de retenção.	Ready, Optimize, Assist
Preparação do ambiente de produção	C, I	R, A	Verificação da configuração do PowerProtect Data Domain e da preparação para a integração do backup (servidor/aplicativo de backup e Data Domain).	Ready, Optimize, Assist
Preparo do site	R, A	C, I	Avaliação da preparação no Local, incluindo acesso físico a ele, segurança das instalações, auditoria e conformidade, rede de núcleo físico do data center e planejamento e execução de backup e recuperação do data center.	Ready, Optimize, Assist
Modelo do runbook de backup	C, I	R, A	Desenvolvimento de um runbook simples de backup e recuperação de dados com base na configuração compatível do PSX Backup.	Ready, Optimize, Assist
Implemente o Data Domain	C, I	R, A	Instalação física no local e configuração remota do Data Domain, além de sistemas de gerenciamento e monitoramento de acesso remoto.	Ready, Optimize, Assist
Suporte a operações de backup e Data Domain	R, A	I, C	Agendamento de trabalhos de backup, monitoramento do sucesso e das falhas do trabalho.	Ready, Optimize, Assist

Recursos a serem entregues

A DT Services oferecerá os seguintes Itens para entrega em relação aos Serviços:

- Plano de implementação
- Runbook do Data Domain e do backup (MS PowerPoint ou MS Word)
- Plano de teste do Data Domain e do backup (MS PowerPoint ou MS Word)
- Materiais do workshop (PDF)
- Plano de projeto de alto nível (MS Project ou Excel)
- Relatórios de status do projeto (MS Word ou Excel)
- Kick-off do projeto (PDF)
- Formulário de conclusão de projeto (PCF)
- Plano de sucesso
- Documento de avaliação trimestral (para os níveis apropriados)
- Relatório semanal de status (somente no nível Assist)

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 tenha 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. Em particular, ele deverá fornecer um processo de backup diário e fazer backup dos dados relevantes antes que a DT Services execute qualquer correção, upgrade ou outro tipo de trabalho nos sistemas de produção do Cliente.

As seguintes atividades não estão incluídas no escopo deste documento:

- Suporte a produtos de terceiros (enquanto compatível com ISG PG). Este programa se concentrará exclusivamente em componentes e produtos Dell.
- Separação ou isolamento de dados no ambiente de produção para MTrees do Data Domain.
- Restauração de dados/aplicativos no ambiente de produção
- 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, de/para data centers remotos e para produtos que não sejam da Dell Technologies.
- Instalação física de componentes de computação, como placas de memória, dispositivos de armazenamento interno, placas de expansão em produtos que não sejam da Dell Technologies.
- Instalação ou configuração de produtos não suportados. Todos os componentes da Dell e os fornecidos pelo Cliente serão validados como compatíveis ou não durante o processo de planejamento. Em alguns casos, a Dell pode dar assessoria para que o Cliente faça a instalação e configuração de produtos não suportados.
- Roteamento de cabos (rede, alimentação ou fibra) entre racks ou através de paredes, tetos, pisos ou entre salas.
- Montagem em rack de compartimentos densos ou pesados maiores que 21U em um rack ou montagem de compartimentos maiores que a posição de 44U em qualquer rack.
- Conexão com fontes de alimentação de Corrente Contínua (“CC”). Um eletricista qualificado deve realizar todas as conexões à alimentação DC e ao aterramento.

Nota: a gravação de software de backup de terceiros no Dell PowerProtect DD de origem/produção limita-se ao Commvault e ao NetBackup).

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 EMC acessem e usem os Produtos Suportados, os dados neles contidos e todos os componentes de hardware e software neles incluídos para a finalidade de prestar os Serviços. Se o Cliente ainda não tiver essa permissão, caberá a ele obtê-la, à própria custa, antes de solicitar que a Dell realize esses Serviços. Fornecer acesso aos SMEs, sistemas e redes do Cliente (incluindo, sem limitação, acesso a redes e sistemas remotos) necessários para executar os Serviços durante o horário comercial regular da Dell Technologies (ou em horários acordados mutuamente).

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 da 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 configurações ou níveis de versão mínimos determinados pela Dell, conforme especificado em dell.com/support para os produtos compatíveis. Os Clientes também precisam garantir a instalação de peças de reposição corretivas, patches, atualizações de software ou versões subsequentes, conforme instruído pela Dell, para manter os produtos compatíveis qualificados para este Serviço. O Cliente deve obter e fornecer, a suas próprias custas e despesas, todas as licenças e acordos de manutenção de terceiros necessários para que a DT Services conclua o projeto.

Backup de dados; remoção de dados confidenciais. O Cliente fará backup de todos os dados, software e programas existentes em todos os sistemas afetados antes e durante a prestação deste Serviço. Os Clientes devem 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.

Exceto quando requerido pela legislação local aplicável, A DELL NÃO SE RESPONSABILIZARÁ POR:

- QUALQUER INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL, DE PROPRIEDADE EXCLUSIVA OU PESSOAL;
- DADOS, PROGRAMAS OU SOFTWARE PERDIDOS OU CORROMPIDOS;
- MÍDIA REMOVÍVEL PERDIDA OU CORROMPIDA;
- ENCARGOS DE DADOS OU DE VOZ INCORRIDOS COMO RESULTADO DA NÃO REMOÇÃO DE TODOS OS CARTÕES SIM OU OUTRAS MÍDIAS REMOVÍVEIS DE DENTRO DOS PRODUTOS SUPORTADOS QUE SÃO DEVOLVIDOS À DELL;
- A PERDA DO USO DE UM SISTEMA OU REDE;
- E/OU POR QUALQUER ATO OU OMISSÃO, INCLUSIVE NEGLIGÊNCIA, POR PARTE DA DELL OU DE UM PROVEDOR DE SERVIÇOS TERCEIRIZADO.

A Dell não será responsável pela restauração, pela reinstalação de nenhum programa nem de dados, a menos que o Cliente tenha direito à restauração de dados, e somente com instruções do Cliente.

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:

- Adotar uma postura sensata e pontual de colaboração com a DT Services em relação ao desempenho dos Serviços. Caso o Cliente não atenda a uma ou mais das seguintes responsabilidades, a DT Services será liberada de qualquer agendamento, marco ou compromisso financeiro associado aos Serviços. O Cliente concorda com as seguintes responsabilidades:
- Notificar imediatamente a DT Services por escrito sobre a) qualquer alteração que o Cliente faça em seu ambiente de tecnologia da informação e que possa afetar a entrega dos Serviços por parte da Dell Technologies Services ou b) problemas comerciais, organizacionais, técnicos e de segurança que possam afetar o desempenho e a entrega dos Serviços. O processo de gerenciamento de mudanças controlará qualquer alteração feita na SOW após o aviso.
- Oferecer à DT Services qualquer consentimento necessário para a execução dos Serviços.
- Desenvolver e fornecer documentação, materiais e assistência à Dell Technologies Services.
- O Cliente é responsável por todo e qualquer requisito de licenciamento de software. A não ser que tenha sido instruída pelo Cliente por escrito, durante o processo de instalação a DT Services “aceitará” em nome do Cliente todo e qualquer contrato eletrônico fornecido com o hardware e/ou software instalado, inclusive, sem limitação, licenças, condições de venda e outros termos e condições. O Cliente concorda que a sua compra, licenciamento e/ou uso de qualquer hardware ou software instalado pela DT Services sob esta SOW estarão sujeitos e serão regidos por tais contratos eletrônicos da mesma forma que seriam se o Cliente tivesse aceitado ele mesmo os contratos eletrônicos.
- Antes do início deste Serviço, deve indicar à DT Services por escrito uma pessoa para ser o ponto único de contato a fim de garantir que todas as tarefas sejam concluídas dentro do prazo especificado (o “Contato do cliente”). Todas as comunicações de Serviços serão endereçadas ao “Contato do cliente”. O Contato do cliente terá autoridade para agir em nome do Cliente em todos os aspectos dos Serviços, inclusive apontar problemas às pessoas apropriadas dentro da organização do Cliente e resolver requisitos conflitantes. O Contato do cliente garantirá o comparecimento dos principais membros do Cliente nas reuniões do Cliente e apresentações de Itens para entrega. O Contato do cliente garantirá que qualquer comunicação entre o Cliente e a DT Services seja feita por meio do SPOC. O Contato do cliente vai obter e fornecer requisitos, informações, dados, decisões e aprovações do projeto em até um dia útil após a solicitação, a menos que outro prazo seja acordado pelas partes.

- Fornecer pontos de contato técnicos que tenham conhecimento prático dos componentes de tecnologia da informação a serem considerados durante a prestação dos Serviços e tenham autoridade para tomar decisões de negócios (“Contatos técnicos”) e dar suporte técnico a equipes de implementação e a todos os fornecedores e terceiros, conforme necessário. A DT Services solicitará que as reuniões sejam agendadas com os Contatos técnicos.
- Disponibilizar prazos adequados de interrupção temporária de Serviços e manutenção do sistema para a DT Services conforme necessário.
- Dar acesso administrativo prático ao backup de proteção de dados de produção, ao sistema PowerProtect DD, ao PowerProtect Data Manager e às plataformas de tecnologia de produção no escopo para as atividades opcionais de reforço de análise e correção para a equipe da DT Services.
- Fornecer requisitos de dimensionamento e capacidade.
- Definir uma lista de MTrees de origem do PowerProtect Data Domain para backup até o final da primeira semana do engajamento.
- Fornecer planos e procedimentos existentes de recuperação de desastres, infraestrutura e recuperação de aplicativos.
- Determinar o aplicativo em escopo do runbook do Data Domain e do backup no final da primeira semana
- Antes e durante o contrato, o Cliente deve:
 - Assumir toda a responsabilidade por questões relacionadas a conectividade, desempenho e configuração de rede.
 - Fornecer espaços adequados para reunião e trabalho no mesmo local físico.
 - Fornecer ou adquirir o PowerProtect DD.
- Fornecer à DT Services uma lista de todo o hardware disponibilizado pelo cliente a ser usado na implementação para verificar se o equipamento está em conformidade com a matriz de suporte e com as matrizes de compatibilidade aplicáveis.
- Garantir que todos os preparativos necessários no local tenham sido feitos para qualquer novo componente do sistema não Dell. O cliente também garantirá que as instalações próprias (ou as instalações oferecidas por terceiros) estejam preparadas para aceitar e comportar quaisquer produtos novos encomendados da Dell Technologies antes da data de início do projeto. Isso inclui, mas não se limita a, HVAC (Heating, Ventilating and Air-conditioning, aquecimento, ventilação e ar-condicionado), energia, espaço físico, segurança, entre outros, apropriados.
- Fornecer implementação (conforme necessário) de infraestrutura de comunicações e componentes.
- Assumir toda a responsabilidade pela rede, pela conectividade, pelo desempenho e pelos problemas de configuração.
- Identificar o atual nível de conjunto de patches do sistema operacional necessário para este projeto e instalar qualquer conjunto de patches recomendado antes do início do projeto.
- Manter a plataforma do sistema operacional/hardware devidamente configurada para dar suporte aos Serviços e preparar um servidor devidamente configurado antes do início dos Serviços.
- Obter licenças e suporte de manutenção relacionados em contratos separados para qualquer produto Dell necessário antes do início dos Serviços.
- Permitir que a DT Services publique os documentos necessários para prestar os Serviços em conformidade com a lei em qualquer local onde os Serviços forem prestados.
- Gerenciar toda a documentação e todos os procedimentos de controle de mudança internos, inclusive a coordenação com os proprietários de aplicativos e empresários.

O Cliente fornecerá à equipe de projetos da DT Services uma lista de todos os produtos de hardware disponibilizados pelo Cliente que serão usados na implementação, para que a equipe de projetos verifique se o equipamento está em conformidade com a matriz de suporte e as matrizes de compatibilidade aplicáveis.

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, sob nenhuma circunstância, 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 Technologies Services
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
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 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 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 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 Provedor de serviços a emitir a fatura e pagará valores adicionais referentes a alterações ou exceções aos Serviços.

Termos e condições da DT 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 (“Dell Technologies”) especificada na 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 ao Cliente: Este documento e a prestação dos Serviços detalhados nele 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. Em caso de conflito entre este documento e seu Contrato existente, este documento será aplicado.

Venda por um revendedor autorizado da Dell Technologies para o cliente: se você tiver adquirido os Serviços aqui detalhados por meio de um revendedor autorizado da Dell Technologies, este documento será destinado apenas a fins descritivos e informativos e não estabelecerá um relacionamento contratual nem direitos ou obrigações entre você e a Dell Technologies. Esses serviços são regidos exclusivamente pelo acordo entre você e o revendedor autorizado da Dell Technologies. A Dell Technologies permite que o revendedor autorizado da Dell Technologies forneça a você este documento. O revendedor autorizado da Dell Technologies pode fazer acordos com a Dell Technologies para prestar todo ou parte do Serviço em nome do revendedor.

Venda da Dell Technologies para um revendedor autorizado da Dell Technologies: este documento e a prestação dos Serviços aqui detalhados estão sujeitos aos termos e às condições dos serviços profissionais entre você (“Parceiro”) e a Dell Technologies, que são especificados (i) no acordo assinado de pedido de produtos e serviços, se houver, (ii) no acordo de serviços profissionais (“PSA”) independente, assinado e aplicável, se houver, e, se ambos existirem, o documento que tiver a data de vigência mais recente será aplicado ou (iii) na ausência dos acordos descritos anteriormente, os termos e as condições padrão da Dell Technologies para os serviços profissionais especificados abaixo. O parceiro reconhece e concorda que: (a) os acordos com seus clientes (“Usuários finais”) para os Serviços aqui detalhados não são contratos da Dell Technologies, (b) o Parceiro não tem direito nem poder de vincular a Dell Technologies a nenhum compromisso, salvo disposição em contrário explicitamente acordada por escrito pela Dell Technologies, e não garantirá de outra forma nem pretenderá fazê-lo, (c) os Usuários finais não são beneficiários terceirizados deste documento nem de nenhum outro acordo entre a Dell Technologies e o Parceiro, (d) todas as referências ao “Cliente” neste documento significarão o Parceiro que está adquirindo os Serviços e (e) onde o provisionamento dos Serviços pela Dell Technologies estiver condicionado a uma obrigação do Parceiro, essa obrigação também poderá ser aplicada ao Usuário final em relação ao provisionamento dos Serviços para tal Usuário final. O Parceiro garantirá que o Usuário final esteja em conformidade com tais obrigações quando aplicável. Caso o Usuário final não atenda a essa obrigação, a Dell Technologies não será responsável por nenhum descumprimento de suas obrigações resultante. Em caso de conflito entre este documento e os contratos mencionados em (i) e (ii) acima, este Resumo de serviço prevalecerá.

Os seguintes termos e condições regem este documento:

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

1.2 Concessão de direitos autorais ou de licença nos itens para entrega. Sujeitas ao pagamento, pelo Cliente, de todos os valores devidos à Dell Technologies, as partes concordam que (i) o Cliente será o proprietário de todos os direitos autorais referentes aos Produtos finais (definidos abaixo), o que consiste exclusivamente em relatórios por escrito, análises e outros documentos de trabalho preparados e fornecidos pela Dell Technologies ao Cliente durante a execução das obrigações da Dell Technologies aqui descritas e (ii) para a parte dos Produtos finais que consiste em scripts e código, a Dell Technologies concede ao Cliente (exceto em caso de violação deste documento) o direito perpétuo, não exclusivo, intransferível e irrevogável de usar, copiar e criar trabalhos derivativos de tais produtos (sem o direito de sublicença) para as operações internas de negócios do Cliente, conforme contemplado neste documento. A licença concedida nesta seção não se aplica a (a) material fornecido pelo Cliente e (b) outros produtos ou itens licenciados da Dell Technologies ou fornecidos, de outra forma, sob um acordo separado. “**Produtos finais**” significa todos os relatórios, análises, scripts, código ou outros resultados de trabalho que são entregues pela Dell Technologies ao Cliente na estrutura do cumprimento das obrigações de acordo com este documento.

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

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

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

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

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

1.6 LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE. A RESPONSABILIDADE TOTAL DA DELL TECHNOLOGIES E A SOLUÇÃO EXCLUSIVA E ÚNICA DO CLIENTE EM RELAÇÃO A QUALQUER TIPO DE REIVINDICAÇÃO RESULTANTE OU RELACIONADA A ESTE DOCUMENTO OU AOS SERVIÇOS FORNECIDOS DE ACORDO COM ESTE DOCUMENTO SERÃO LIMITADAS AOS DANOS DIRETOS COMPROVADOS CAUSADOS POR NEGLIGÊNCIA EXCLUSIVA DA DELL TECHNOLOGIES EM UM VALOR QUE NÃO EXCEDA O PREÇO PAGO À DELL TECHNOLOGIES PELOS SERVIÇOS PRESTADOS CONFORME ESTE DOCUMENTO. EXCETO COM RELAÇÃO A ALEGAÇÕES REFERENTES À VIOLAÇÃO DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL DA DELL TECHNOLOGIES, NENHUMA DAS PARTES TERÁ RESPONSABILIDADE EM RELAÇÃO À OUTRA POR QUAISQUER DANOS ESPECIAIS, CONSEQUENCIAIS, EXEMPLARES, INCIDENTAIS OU INDIRETOS (INCLUSIVE, ENTRE OUTROS, PERDA DE LUCRO, RECEITA, DADOS E/OU USO), MESMO QUE AVISADAS DESSA POSSIBILIDADE.

1.7 Diversos. As partes deverão atuar como prestadores de serviço independentes para todas as finalidades previstas neste documento. Nenhum item aqui contido será considerado para instituir alguma das partes como agente ou representante da outra ou de ambas como empreendedores conjuntos ou parceiros para qualquer finalidade. Nenhuma parte será responsável pelos atos ou omissões da outra parte e nenhuma parte terá autoridade para representar ou obrigar a outra, nem de falar por ela, de nenhuma maneira, sem aprovação prévia por escrito da outra parte. Cada uma das partes deverá cumprir todas as leis, regras e regulamentações aplicáveis de exportações e obter todas as autorizações, licenças e liberações governamentais necessárias. É expressamente proibida qualquer exceção contrária às leis dos Estados Unidos, incluindo as Leis de Exportação. Este documento será regido pelas leis do Estado de Massachusetts para as transações que ocorrem nos Estados Unidos e pelas leis do país no qual a entidade da Dell Technologies está localizada para as transações que ocorrem fora dos Estados Unidos, excluindo os conflitos legais. A Convenção das Nações Unidas sobre contratos para a venda internacional de produtos não é aplicável.

Copyright © 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.