

Resumo de serviço

Product Success Accelerator Service for Cyber Recovery

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.....	- 2 -
Escopo do projeto.....	- 4 -
Gerenciamento de projetos	- 8 -
RACI	- 9 -
Recursos a serem entregues	- 10 -
Alterações no escopo dos serviços.....	- 10 -
Exclusões do escopo dos serviços.....	- 11 -
Responsabilidades do Cliente	- 11 -
Agendamento dos serviços	- 14 -
Termos e condições da DT Services.....	- 15 -

Visão geral dos serviços

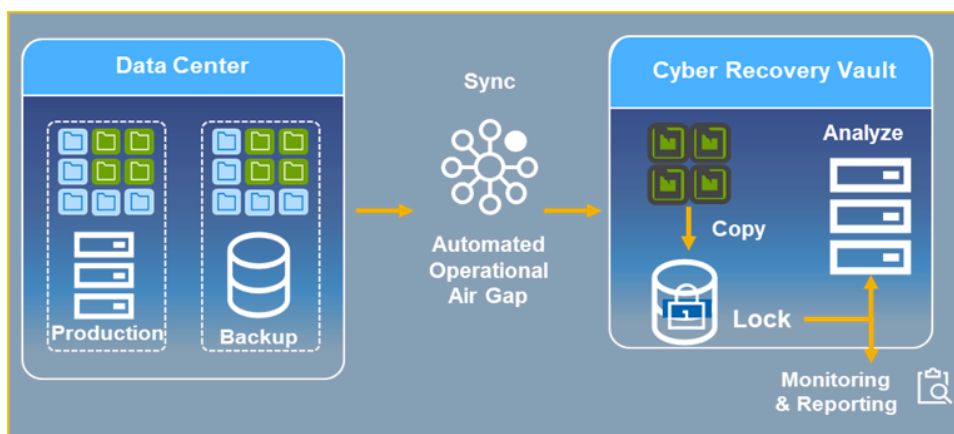
O *Product Success Accelerator Service for Cyber Recovery* (o “Serviço”) faz parte do portfólio de serviços baseados em resultados do Product Success Accelerator (PSX). O PSX é uma oferta de serviço que inclui três (3) níveis de serviço (Ready, Optimize, Assist), que oferecem diferentes graus de implementação,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

Uma solução Cyber Recovery oferece replicação isolada (“air-gapped”) de dados para proteger os dados essenciais de uma organização em caso de ataque cibernético ou de ransomware. Uma solução Cyber Recovery eficaz, implementada adequadamente, reduz os riscos para as organizações, garante que uma cópia protegida dos dados esteja disponível e fornece os processos e procedimentos de recuperação de dados quando necessário.

O serviço PSX for Cyber Recovery permite implementar, otimizar e auxiliar uma abrangente solução Cyber Recovery Vault.

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.

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



As soluções empresariais podem incluir, entre outros itens, plataformas de hardware, como servidores, armazenamento, sistema de rede e plataformas modulares, bem como produtos complementares de software e hardware empresariais associados, upgrades ou gerenciamento de dados.

O Serviço combina as habilidades, as atividades e os itens para entrega necessários para instalar, configurar e operacionalizar um Cyber Recovery Vault gerenciado/auxiliado pelo cliente.

O Serviço confirma as necessidades de negócios e os ativos de dados que precisam de proteção, implementa e testa a solução, além de fornecer a documentação do runbook. Além disso, os níveis Optimize e Assist do PSX oferecem aos Clientes o conhecimento especializado da Dell para dar suporte à otimização contínua e à assistência operacional, dependendo do nível do PSX adquirido.

Currículos de treinamento personalizados para cada nível do PSX for Cyber Recovery também são um recurso do Serviço, a fim de assegurar que o desenvolvimento de habilidades do Cliente seja adequado para a solução.

Oferta de estrutura

O Serviço 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 Cyber Recovery. Posteriormente, o Serviço implementa a solução de cofre, desenvolve um runbook que descreve os procedimentos de restauração no cofre e realiza um teste de restauração ou um teste de simulação. Além disso, de acordo com o nível do PSX, o Serviço consiste em validar a replicação para o cofre e fornecer avaliações periódicas do cofre, bem como assistência operacional/administrativa e conhecimento especializado. Este Serviço é prestado remotamente por equipes qualificadas e especializadas da DT Services.

Os níveis Ready, Optimize e Assist do PSX estão descritos abaixo:

Experiência		Ready	Optimize	Assist
Dia 1	Educação	✓	✓	✓
	Plano	✓	✓	✓
	Taxa de adesão	✓	✓	✓
	Ativar	✓	✓	✓
2º dia	Otimização contínua		✓	✓
	Assistência operacional diária 8x5			✓

Nota: este serviço aborda as atividades de um (1) Cyber Recovery Vault que está em conformidade com a configuração técnica definida do PSX for Cyber Recovery (conforme descrito na seção Escopo do projeto deste documento.) Se os requisitos, componentes ou produtos Dell excederem ou não atenderem aos limites e parâmetros de escopo deste serviço PSX, o Cliente deverá avaliar opções adicionais de serviços tradicionais, conforme necessário.

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 da infraestrutura do Cyber Recovery Vault		
Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Ready Deployment	Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Optimize Deployment	Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Assist Deployment
Projeto de dados e desenvolvimento do runbook		
Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Ready Enablement	Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Optimize Enablement	Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Assist Enablement
Instalação de gavetas adicionais (opcional conforme necessário)		
Product Success Accelerator - Shelf Add Deployment		
Product Success Accelerator - Shelf Add Deployment		
Atividades de análise trimestral (somente o nível Optimize)		
N/D	Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Optimize Service, 1 ano	N/D
Operações contínuas e atividades de administração (somente o nível Assist)		
N/D	N/D	Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Assist Service, 1 ano

O serviço PSX for Cyber Recovery 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>

A lista de todos os cursos de treinamento incluídos para os níveis Ready, Optimize e Assist do PSX for Cyber Recovery está disponível abaixo. É possível adquirir treinamento adicional conforme necessário.

CURSO DE TREINAMENTO	PRONTO	OTIMIZAR	ASSIST
Data Protection Solution Design Concepts	Incluído	Incluído	Incluído
Recovery Concepts	Incluído	Incluído	Incluído
Recovery Features	Incluído	Incluído	Incluído
Introdução às estruturas de TI e NIST	Incluído	Recomendado	Recomendado

CURSO DE TREINAMENTO	PRONTO	OTIMIZAR	ASSIST
Implementando o CSF (Cybersecurity Framework) do NIST	Incluído	Incluído	Recomendado
Recovery Design	Incluído	Incluído	Recomendado
Cyber Recovery Administration	Incluído	Incluído	Recomendado
Managing CyberSense Alerts	Incluído	Recomendado	Recomendado
PowerProtect Cyber Recovery Troubleshooting	Incluído	Incluído	Recomendado
Cyber Recovery Administration Hands on Labs	Incluído	Recomendado	Recomendado
Instructor Hours (Hourly post training mentoring)	Não incluído - Recomendado para conhecimento especializado sob demanda conforme necessário		

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 fornecidos antes da expiração do período de doze meses aplicável a partir da 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:

Escopo dos Serviços	Nível da oferta		
	Ready	Optimize	Assist
Gerenciamento de projetos da Dell. Coordenar com a equipe designada de projetos do cliente.	✓	✓	✓
Projeto de alto nível do Cyber Recovery, que inclui: <ul style="list-style-type: none"> Até três (3) workshops virtuais durante o período de uma (1) semana. Um (1) workshop técnico. Até dois (2) workshops de dados e material de runbook. Recomendações de projeto voltadas para os atributos de rede para dados, gerenciamento de dados e geração de relatórios bidirecional dentro/fora do cofre. 	✓	✓	✓
Um (1) Cyber Recovery Vault.	✓	✓	✓
Até 300 FETB (Front-End-Terabytes, terabytes no front-end) de dados de origem com alteração de menos de 5% dos dados não estáticos e não compactados.	✓	✓	✓
Implementação do Cyber Recovery Vault – Uma (1) solução de cofre			
Um (1) PowerProtect DD (6400/6900/9400/9900) de destino: <ul style="list-style-type: none"> A origem da produção deve ser um PowerProtect DD compatível. 	✓	✓	✓
Uma (1) instância do software Cyber Recovery: <ul style="list-style-type: none"> Host virtual ou físico. Até cinco (5) MTrees configurados 	✓	✓	✓

Escopo dos Serviços	Nível da oferta		
	Ready	Optimize	Assist
Até cinco (5) instâncias do CyberSense: • Host virtual ou físico	✓	✓	✓
Uma (1) instância de software de backup da Dell no cofre, da seguinte lista: • Dell PowerProtect Data Manager (ou) • Dell Networker (ou) • Software da Dell Avamar Pode ser um host virtual ou físico.	✓	✓	✓
Um (1) host de restauração no cofre (opcional): • Host virtual ou físico. • O tamanho da restauração de dados é de até 10% de FETB.	✓	✓	✓
Teste inicial de restauração: • Suporte para um (1) teste de restauração no cofre como parte da implementação inicial. ▪ O teste é definido como um (1) evento de teste. ▪ A facilitação do teste consistirá apenas em uma restauração de dados no ambiente de cofre seguro. ▪ A restauração para o ambiente de produção do client não está incluída neste engajamento.	✓	✓	✓
Itens para entrega da implementação do Cyber Recovery Vault			
Plano de sucesso do PSX: • O Plano de sucesso do PSX descreve os cursos de treinamento incluídos no PSX, os KPIs recomendados do cofre 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.	✓	✓	✓
Modelo do runbook de recuperação: • 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 um dos produtos Dell (PPDM, Avamar Single Node ou Networker), o Cliente será responsável pela recriação desse produto no cofre. Todos os runbooks serão escritos em inglês. • Os runbooks serão fornecidos no formato padrão da DT Services. • A DT Services fará a transferência de conhecimentos para o Cliente.	✓	✓	✓
Compartimento de recuperação cibernética			
Implementação de cofre: • Realizará uma reunião de análise da implementação. • Analisará e obterá os requisitos técnicos do local com o Cliente. • Criará um plano de implementação válido com base no ambiente do Cliente. • Validará a replicação configurada entre servidores de produção e cofre. • Verificará os MTrees que serão replicados. • Verificará se o servidor de gerenciamento está implementado no ambiente de cofre. • Instalará o software Cyber Recovery no host de gerenciamento/host virtual. • Configurar as políticas do Cyber Recovery para gerenciar MTrees a serem replicadas para o cofre. • Executará o fortalecimento do equipamento Data Domain no cofre do Cliente.	✓	✓	✓

Escopo dos Serviços	Nível da oferta		
	Ready	Optimize	Assist
<ul style="list-style-type: none"> • Executará a sincronização entre s servidores de produção e do cofre do Data Domain. • Concluirá e entregará o Plano de implementação. • Executará uma amostra de restauração de dados CIFS para verificar a funcionalidade de CR. • Atualizará a base instalada. • Fará a configuração de notificações por e-mail, conforme definido na arquitetura de solução. • Fornecerá assistência em instalação em rack e empilhamento de equipamento Data Domain. • Conectará cabos de LAN ao equipamento Data Domain. • Expandirá o novo armazenamento para o file system do equipamento Data Domain. • Definirá a configuração do sistema Data Domain. • Configurarará MTrees e cotas. • Configura o acesso aos dados CIFS/NFS. • Instalará o software CyberSense no servidor host. • Ativará a licença do CyberSense para o servidor host. • Configurarará o software CyberSense. • Validará a instalação e a configuração do CyberSense. • Instalará o servidor do aplicativo de backup (Avamar/Networker/PPDM). • Configurarará o software de backup (Avamar/Networker/PPDM). • Fará a instalação e configuração do software no host de recuperação identificado no cofre. • Facilitará uma discussão geral dos dados em escopo (fornecidos pelo Cliente) com os especialistas em serviço de infraestrutura. • Analisará a implementação existente do CR Vault, que inclui os componentes da infraestrutura necessários para executar testes de recuperação no cofre. • Confirmará se o Cyber Recovery Vault está funcionando corretamente. • Atividade de fortalecimento de servidores/SO da Dell. 			
<p>Capacitação de cliente e cofre</p> <p>Em um engajamento de uma semana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uma sessão (aproximadamente 2 a 3 horas de duração) para orientar os SMEs designados pelo Cliente na identificação de dados essenciais aos negócios e materiais de recriação essenciais a serem protegidos no Cyber Recovery Vault. • Trabalhará com o Cliente para coletar e documentar os requisitos de proteção de dados de MTree para um primeiro conjunto de dados essenciais aos negócios ou materiais de recriação essenciais identificados pelo cliente. Fornecerá ao cliente uma visão geral dos conceitos da solução Cyber Recovery. • Uma sessão (2 a 3 horas) com SMEs designados pelo Cliente para analisar as premissas de projeto atuais em relação às práticas recomendadas. Facilitará conversas em apoio aos esforços de implementação na oferta PSX, bem como planos futuros de resiliência. • Uma sessão (aproximadamente 1 a 2 horas de duração) que fornece aos SMEs designados pelo Cliente uma visão geral das considerações operacionais do Cyber Recovery no contexto do Cyber Recovery Vault. 	✓	✓	✓
<p>Validação do cofre e runbook:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilitará uma discussão geral dos dados em escopo (fornecidos pelo Cliente) com os SMEs em serviço de infraestrutura. 	✓	✓	✓

Escopo dos Serviços	Nível da oferta		
	Ready	Optimize	Assist
<ul style="list-style-type: none"> • Analisará o projeto existente do CR Vault, incluindo os componentes de infraestrutura necessários à execução dos testes de recuperação no cofre. • Validará o Cyber Recovery Vault em funcionamento. • Documentos de acordo com o escopo, os critérios e os requisitos do teste de cofre. • Identificará tarefas de pré-requisito para a verificação de implementação de recuperação. • Desenvolvimento de runbook para um Cyber Recovery Vault baseado em PowerProtect DD. 			
<p>Avaliação do cofre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizará quatro (4) avaliações trimestrais do cofre para incluir atividades como: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Validação do tamanho do cofre e da utilização e versão do Data Domain. ▪ Análise dos alertas e das falhas do Cyber Recovery no Data Domain. ▪ Verificação do fortalecimento do Data Domain. ▪ Verificação se a replicação está funcionando de acordo com as práticas recomendadas. ▪ Execução da recuperação de teste para o aplicativo de backup no cofre. ▪ Restauração de dados no cofre (restrito a meio dia). ▪ Validação do tempo de execução do trabalho do Cyber Recovery nas execuções anteriores e recomendação de início antecipado ou com atraso (se necessário). ▪ Teste/validação da especificação do bloqueio de retenção. ▪ Verificação para saber se as tarefas de manutenção do Cyber Recovery são executadas dentro do prazo. ▪ Validação da expiração da licença do CR e do CS. ▪ Validação da conclusão em tempo hábil dos trabalhos de análise/varredura de CS (dentro de 24 horas/de acordo com o design do Dell Backup and Recovery Design Center). ▪ Validação da tarefa de manutenção do CS. ▪ Execução do mecanismo de verificação para validar a configuração atual. • Informará as descobertas e as ações recomendadas do cliente. • A avaliação é redigida em inglês e fornecida no formato padrão da DT Services. A DT Services analisará os resultados da avaliação com o Cliente, incluindo as descobertas e as recomendações. • Suporte aos testes trimestrais de recuperação do cofre: • Se a programação do Cliente estiver em conformidade com o período de avaliação trimestral, ele poderá incluir suporte em um (1) teste de restauração no cofre: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planejado e conduzido pelo cliente. ▪ Espera-se que o suporte ao teste seja de aproximadamente 2 dias. ▪ O teste abrange um (1) evento de teste, atualização do runbook para o teste em escopo. <p>(Nota: a prestação dos serviços de suporte a testes do Cyber Recovery não depende de um resultado de teste bem-sucedido.)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ A facilitação do teste consiste em uma restauração ou recuperação dos aplicativos definidos acima, somente no ambiente de cofre seguro. ▪ A restauração para o ambiente de produção do client não está incluída neste engajamento. ▪ A restauração pode ser feita em uma sala limpa e/ou em um ambiente de zona de aterrissagem, se disponibilizado pelo Cliente. 		✓	✓

Escopo dos Serviços	Nível da oferta		
	Ready	Optimize	Assist
<p>Suporte a operações do cofre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitoramento e operações diárias do Cyber Recovery Vault: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dell PowerProtect Cyber Recovery Manager ▪ Replicação e status do Dell PowerProtect DD ▪ CyberSense for PowerProtect Cyber Recovery • Investigação de alertas do CyberSense. • Preparação e encaminhamento dos relatórios ao Cliente para ações adicionais. • Atualização dos componentes do Cyber Recovery Vault para um estado de execução suave: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adição/modificação/remoção as políticas do PowerProtect Cyber Recovery e do CyberSense. ▪ Adição de MTrees 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 do Cyber Recovery Vault e nos dados protegidos, incluindo a aplicação de patches. • Validação e análise da solução/ambiente antes da expansão de hardware/software para o ambiente de cofre. • Monitoramento da capacidade da infraestrutura do Cyber Recovery Vault e do desempenho dos trabalhos de replicação. • Noções básicas sobre relatórios do conjunto de backups, relatórios do CyberSense e os estágios de análise do CyberSense (indexação, segmentos etc.). • Transferência de conhecimentos ao Cliente sobre as operações do PowerProtect Cyber Recovery e do CyberSense. • As operações do cofre ocorrerão durante um período contínuo de doze (12) meses e serão realizadas por oito (8) horas durante 5 (cinco) dias no horário comercial normal. <p>As horas específicas de assistência operacional estão descritas na seção Agendamento de serviços deste documento.</p>			✓

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, 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.
- 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.

Tarefas/funções	Cliente	DT Services	Comentários	Nível
Kick-off da implementação do serviço	C, I	R, A	Apresentação do serviço Dell PSX e da visão geral de atividades e resultados ao cliente. Visão geral da implementação e da ativação do serviço. Definição de planos e participantes para workshops técnicos.	Ready, Optimize, Assist
Visão geral do Cyber Recovery	C, I	R, A	Apresentação/workshop executivo que aborda os conceitos e as práticas recomendadas do Cyber Recovery no contexto do Serviço.	Ready, Optimize, Assist
Workshops sobre materiais de recriação essenciais e dados essenciais aos negócios	C, I	R, A	Apresentação/workshop de visão geral dos materiais de recriação essenciais e dos dados essenciais aos negócios que abordam as práticas recomendadas sobre o que deve ser protegido. Análise das MTrees de origem fornecidas pelo client; discussão sobre as considerações de ingestão e recuperação.	Ready, Optimize, Assist
Considerações operacionais do Cyber Recovery	C, I	R, A	Indicações funcionais de práticas recomendadas para integração e funções do Cyber Recovery. Análise da organização e das funções do Programa de recuperação de desastres existente de acordo com sua relevância para a operacionalização do PSX CRS.	Ready, Optimize, Assist
Seleção de dados para Cyber Recovery Vault	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 das políticas de replicação e retenção. Início da replicação de dados no cofre (propagação).	Ready, Optimize, Assist
Preparação do ambiente de produção	R, A	C, I	Verificação da configuração de produção (origem) do PowerProtect Data Domain e do preparo para a integração do cofre (Data Domains dos servidores de backup). Gerenciamento e manutenção de qualquer infraestrutura de produção aplicável.	Ready, Optimize, Assist
Preparo do site	R, A	C, I	Avaliação da preparação no Local, incluindo acesso físico ao Local, segurança das instalações, auditoria e conformidade, rede de núcleo físico do data center e planejamento e execução da recuperação de desastres do data center.	Ready, Optimize, Assist
Modelo do runbook de recuperação	R, C	R, A	Desenvolvimento de um runbook simples de recuperação de dados com base na configuração compatível do PSX CRS.	Ready, Optimize, Assist

Tarefas/funções	Cliente	DT Services	Comentários	Nível
Preparação do Cyber Recovery Vault	C, I	R, A	Instalação e configuração do Data Domain, além de sistemas de gerenciamento e monitoramento do acesso remoto.	Ready, Optimize, Assist
Suporte a operações do Cyber Recovery Vault	AR	I	Agendamento dos trabalhos de replicação, monitoramento do êxito e das falhas do trabalho e bloqueio/desbloqueio do cofre mediante solicitação autorizada do Cliente.	Optimize
Investigação de alertas	AR	I	Uso do software relacionado para identificar arquivos suspeitos em caso de alertas indicando possíveis anomalias ou ataques. Fornecimento aos clientes de uma lista de arquivos suspeitos como metadados associados.	Optimize
Suporte a operações do Cyber Recovery Vault	R, A	R, C	Agendamento dos trabalhos de replicação, monitoramento do êxito e das falhas do trabalho e bloqueio/desbloqueio do cofre mediante solicitação autorizada do Cliente.	Assist
Investigação de alertas	R, A	R, C	Uso do software relacionado para identificar arquivos suspeitos em caso de alertas indicando possíveis anomalias ou ataques. Fornecimento aos clientes de uma lista de arquivos suspeitos como metadados associados.	Assist
Disposição de alertas	R, A	C, I	Investigação dos dados anômalos para determinar a resposta. Declaração do ataque cibernético, solicitação de bloqueio/desbloqueio do cofre.	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 Cyber Recovery no cofre (MS Power Point ou MS Word)
- Relatório de teste de restauração do Cyber Recovery no cofre (MS Power Point ou MS Word)
- Materiais do workshop (PDF)
- Resumo dos pré-requisitos e do escopo do teste de recuperação no cofre (MS PPT ou PDF)
- Plano de projeto de alto nível (MS Project ou Excel)
- Relatórios de status (MS Word ou Excel)
- Plano de sucesso
- Documento de avaliação trimestral (para os níveis apropriados)

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. 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:

- 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
- Atividades relacionadas ao ambiente existente do data center do cliente, como desinstalação/instalação, configuração/reconfiguração, conexão e solução de problemas.
- 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 na seção 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 do software de backup de terceiros no Dell PowerProtect DD de origem/produção se limita 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).

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

Preparo do equipamento. O Cliente será responsável pela movimentação do equipamento das áreas de recebimento 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. 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 ou reinstalação de nenhum programa nem de dados. Ao devolver um Produto suportado ou peça correspondente, o Cliente incluirá somente o Produto suportado ou a peça que foi solicitada pelo técnico ao telefone.

A DT Services não 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 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. 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.
- Assumir a responsabilidade 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, 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 oferecer suporte técnico a equipes de implementação e 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 de sistema para a DT Services conforme necessário.
- Fornecer acesso administrativo prático ao backup de proteção de dados de produção, ao servidor de gerenciamento do CR Vault, aos servidores de backup e recuperação do CR Vault, ao CR Vault PowerProtect DD, ao PowerProtect DD de origem e às plataformas de tecnologia de produção em escopo para as atividades opcionais de análise e correção de fortalecimento a serem realizadas pela equipe da DT Services.
- Fornecer requisitos de dimensionamento e capacidade.
- Fornecer uma plataforma de computação e um armazenamento configurados com SO compatível licenciado, instalado e configurado para o servidor de gerenciamento, o aplicativo de backup e o servidor de teste do Cyber Recovery.
- Fornecer o licenciamento do Docker e uma conexão inicial com a Internet para permitir a instalação do Docker, se necessário.
- Fornecer o serviço NTP ao cofre.
- Designe uma lista de MTrees de origem do PowerProtect Data Domain a serem protegidos no Cyber Recovery Vault até o final da primeira semana do engajamento.
- Fornecer planos e procedimentos existentes de recuperação de desastres, infraestrutura e recuperação de aplicativos.
- Determine o aplicativo em escopo do runbook do Cyber Recovery 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 de reunião e de trabalho no mesmo local físico do Cyber Recovery Vault.
 - Fornecer ou adquirir o PowerProtect DD com serviços de instalação.
- Instalação e configuração dos componentes da infraestrutura do cofre, computação, rede, armazenamento, software (ou software VMware) e serviços de implementação, incluindo:
 - Problemas de rede, conectividade, desempenho e configuração do cofre.
 - Criação de VLANs no cofre.
 - Firewall, VPN e outras conexões seguras de/para o cofre.
 - O firewall muda para restringir o acesso ao/do cofre.
- 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 suas instalações (ou as instalações oferecidas por meio de 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.

Qualquer hardware e software deve estar em conformidade com a *Matriz de suporte do Product Success Accelerator Service for Cyber Recovery*. 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 serviço autorizado 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 de venda apropriada abaixo (“Cliente”) e a entidade de vendas da DT Services aplicável (“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 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@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 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.