

# Resumo do Serviço

---

## Dell EMC ProDeploy Plus for Tape Library

### Introdução

Este Serviço faz parte do ProDeploy Enterprise Suite da Dell Technologies (“ProDeploy Suite”) disponível em vários níveis: Basic Deployment, ProDeploy e ProDeploy Plus (“Nível da Proposta” individualmente ou “Níveis de Serviços” coletivamente). As soluções empresariais podem incluir, entre outras soluções, plataformas de hardware como servidores, armazenamento, sistemas de rede e plataformas modulares (“Plataforma de Hardware”), assim como software para empresas e suplementos de hardware, atualizações ou gestão de dados (“Supplemental Deployment Services”).

É com grande satisfação que a Dell Technologies Services (“DT Services”) fornece os referidos serviços, de acordo com o presente Resumo do Serviço. A sua nota de encomenda, formulário de ordem ou outra forma de fatura ou confirmação de ordem mutuamente acordada (conforme aplicável, o “Formulário de Ordem”) irá incluir a designação dos serviços e as opções de assistência disponíveis que tenha adquirido. Para obter assistência adicional ou solicitar uma cópia dos seus contratos de serviço, contacte o Suporte Técnico da Dell Technologies ou o seu representante de vendas.

### Índice

Descrição Geral do Serviço .....	2
Estrutura da Proposta .....	2
Âmbito do Projeto .....	2
Gestão de Projetos .....	4
Resultados .....	5
Peças Alterações ao Âmbito .....	5
Exclusões ao Serviço .....	5
Responsabilidades do Cliente .....	6
Agendamento da Faturação e Custo de Serviço de Preço Fixo .....	8
Termos e Condições dos Serviços da Dell Technologies .....	9

## Descrição Geral do Serviço

Os serviços *ProDeploy Plus Dell Storage TL Series 2U/4U Library* fornecem a instalação de hardware de uma única biblioteca de bandas num ambiente novo ou existente do Cliente, num único local. Esta implementação é fornecida através de recursos remotos e no local e inclui a instalação do hardware no rack apropriado, cablagem, alimentação e conectividade de rede, e validação dos níveis de firmware.

## Estrutura da Proposta

Existem dois tipos de ofertas de serviços disponíveis: Serviços Primários e Serviços Suplementares.

Os Serviços Primários estão associados à implementação de uma Plataforma de Hardware específica adquirida recentemente ou a um Supplemental Deployment Service numa plataforma de hardware. Os Serviços Primários estão identificados no Formulário de Encomenda como Basic Deployment, ProDeploy ou ProDeploy Plus seguidos por <Série da Plataforma de Hardware> ou <Base> e <identificadores adicionais>, se necessário. Por exemplo, o *ProDeploy Plus Dell EMC PowerMax*.

Os Serviços Suplementares encontram-se identificados no formulário de ordem como “Suplemento”. Os Suplementos podem ser combinados com qualquer Serviço Primário com o mesmo Nível de Proposta. Por exemplo, apenas é possível combinar um Serviço Suplementar ProDeploy Plus com um Serviço Primário ProDeploy Plus. Alguns Serviços Suplementares podem incluir uma lista de opções de serviços secundários e esses serviços serão escolhidos pelo Cliente após a venda ou no início do projeto. Os Serviços Suplementares podem ser adquiridos em várias quantidades para cobrirem diferentes serviços secundários ou para várias quantidades do mesmo serviço secundário.

Todos os serviços ProDeploy e ProDeploy Plus têm um componente de planeamento. Isto é concebido para reunir informação sobre o ambiente do Cliente, para que a integração bem-sucedida e implementação ocorram. NÃO é um substituto para a avaliação estratégica ou serviços de conceção. Esses serviços consultivos podem ser adquiridos em separado à Dell.

## Âmbito do Projeto

A equipa ou os agentes autorizados da DT Services (“Equipa de serviços”) trabalharão em estreita colaboração com a equipa do Cliente para prestar os serviços especificados abaixo (“Serviços”), sujeitos ao cumprimento pelo Cliente das “Responsabilidades do Cliente”, detalhadas no presente documento.

<b>Quantidades do Serviço</b>	<b>ProDeploy Plus Dell Storage TL Series 2U Library - Deployment</b>	<b>ProDeploy Plus Dell Storage TL Series 4U Library - Deployment</b>
Biblioteca de Bandas	1	1

Durante esta parte do serviço, a Equipa de serviços:

Tarefas do Serviço	ProDeploy Plus Dell Storage TL Series 2U Library - Deployment	ProDeploy Plus Dell Storage TL Series 4U Library - Deployment
	Realiza uma reunião para rever a implementação.	✓
Encontros com o Cliente para garantir que os requisitos de ambiente e de implementação operacional (hardware, software e infraestrutura) são cumpridos pelo Cliente, e fornece ao mesmo uma lista de atualizações necessárias ou úteis.	✓	✓
Analisa e obtém os requisitos técnicos do local com o Cliente.	✓	✓
Verifica se o ambiente existente satisfaz os requisitos mínimos de hardware e software para a solução.	✓	✓
Cria um Plano de Implementação válido com base na configuração do hardware e do software do Cliente.	✓	✓
Define/confirma se a configuração satisfaz os requisitos mínimos de hardware e software para o ambiente.	✓	✓
Planeia quaisquer atualizações de software e/ou firmware, se aplicável.	✓	✓
Define e documenta as definições de rede, tais como endereços IP, gateway, nomes de sistemas anfitrião, SNMP, NTP e DNS, se aplicável.	✓	✓
Revê com o Cliente as diretrizes de melhores práticas iSCSI ou FC recomendadas para quaisquer switches não Dell, de modo a que o Cliente possa configurar adequadamente os mesmos, se aplicável.	✓	✓
Confirma que o equipamento está no local, na localização apropriada e que satisfaz os requisitos de energia e cabos.	✓	✓
Desembala e inspeciona o hardware.	✓	✓
Coloca em rack, monta e/ou posiciona o produto e os componentes.	✓	✓
Instala e encaminha os cabos de alimentação.	✓	✓
Instala e encaminha os cabos de dados.	✓	✓
Aplica as etiquetas fornecidas pelo Cliente aos cabos recentemente instalados.	✓	✓
Liga o equipamento.	✓	✓
Verifica erros nas luzes; problemas evidentes.	✓	✓
Testa a biblioteca de bandas, se aplicável.	✓	✓
Atualiza o software ou firmware do hardware, se aplicável.	✓	✓
Configura as definições de rede, tais como endereços IP, gateway, nomes de sistemas anfitrião, SNMP, NTP e DNS, se aplicável.	✓	✓
Configura as definições do sistema, se aplicável.	✓	✓
Verifica o sistema anfitrião de backup para a conectividade do sistema de ficheiros ou da biblioteca de banda, se aplicável.	✓	✓
Configura o hardware relacionado com o armazenamento, de acordo com o Plano de Implementação.	✓	✓
Conclui e fornece o Plano de Implementação.	✓	✓

## Gestão de Projetos

As seguintes atividades incluídas em todos os serviços (incluindo os Supplemental Deployment Services selecionados pelo Cliente) concentram-se em gerir a iniciação, o planeamento, a execução e a finalização do projeto, incluindo a coordenação dos recursos de fornecimento e a comunicação com as partes interessadas:

- Gere os recursos da DT Services atribuídos ao projeto.
- Trabalha com o ponto de contacto único atribuído pelo Cliente, para coordenar as tarefas do projeto e os recursos atribuídos de forma a concluir as tarefas mencionadas.
- Atua como o ponto de contacto único para todas as comunicações e escalamentos do projeto.
- Determina o programa e o processo de envolvimento.
- Desenvolve um Plano de Projeto de alto nível com marcos de referência e eventos de caminho crítico.
- Realiza uma reunião inicial para rever a disponibilidade dos recursos necessários, os planos de comunicação, as expectativas e o âmbito do projeto.
- Realiza reuniões de balanço periódicas, de forma a rever problemas, processos e potenciais riscos do projeto. A frequência das reuniões será mutuamente acordada entre o Cliente e a DT Services.
- Coordena o encerramento do projeto.

## 30 Dias de Assistência de Configuração Pós-implementação

Durante até 30 dias após a data de implementação, a DT Services fornecerá assistência remota à configuração no caso de comprar os Produtos Suportados e os componentes incluídos neste Serviço. Se tiver questões relativas à configuração depois de a equipa de implementação da DT Services ter saído das suas instalações, entre em contacto com o suporte técnico da Dell para obter assistência inicial. Se for necessária uma assistência mais especializada, o Suporte Técnico da Dell pedirá à equipa certa para agendar consigo uma hora, por forma a obter assistência à configuração.

## Créditos de Formação

Os Clientes que adquirirem os Serviços para utilização com os Produtos Suportados selecionados podem receber Créditos de Formação dos Serviços de Educação dos Serviços da DT (“Créditos de Formação”). Verifique o seu Formulário de Encomenda para confirmar se a sua compra dos serviços inclui SKU dos Créditos de formação ProDeploy Plus e para determinar quantos Créditos de Formação recebe com a aquisição dos Serviços.

Os Créditos de Formação são uma maneira flexível de adquirir cursos de formação fornecidos pelos Dell Technologies Education Services (“Dell”). Os cursos de formação são oferecidos em vários formatos: formação A Pedido, formação em Sala de Aula Virtual e formação em Sala de Aula ao Vivo numa localização aberta a qualquer Cliente ou nas instalações do Cliente. Uma lista com os cursos de formação disponíveis pode ser encontrada em [education.dellemc.com](http://education.dellemc.com).

Os Créditos de Formação deverão ser descontados no país onde foram adquiridos. No entanto, consoante o caso, também poderão ser descontados fora do país onde foram adquiridos, conforme determinado pela Dell. Para descontar Créditos de Formação fora do país em que estes foram adquiridos, contacte os Dell Technologies Education Services ou o seu representante de vendas.

A duração do prazo de validade durante o qual pode utilizar os Créditos de Formação para adquirir os cursos de formação dos Serviços Educacionais da Dell Technologies é de doze (12) meses a partir da data da sua aquisição dos Créditos de Formação. Todos os cursos de formação trocados por Créditos de Formação devem ser agendados e fornecidos antes do final do período de 12 meses aplicável a partir da data de aquisição dos Serviços no Formulário de Encomenda, salvo se determinado em contrário pela legislação aplicável. Depois de adquirir os Créditos de Formação, a Dell fornecerá um relatório de balanço mensal dos seus Créditos de Formação e um aviso de 90 dias sobre quaisquer Créditos de Formação a expirar. Se tiver dúvidas sobre a validade dos seus Créditos de Formação, entre em contacto com a Dell ou o seu representante de vendas. A Dell é obrigada a proporcionar-lhe formação sobre os Serviços Educacionais da Dell Technologies em troca dos Créditos de Formação que adquiriu. Os Serviços Educacionais devem ser descontados durante um período de 12 meses a seguir à data de aquisição dos Créditos de Formação, mesmo que não os utilize para adquirir qualquer formação dos Serviços Educacionais da Dell Technologies. Se os Créditos de Formação expirarem, não receberá qualquer reembolso relativo à aquisição dos mesmos.

A aquisição dos Créditos de Formação pode ser utilizada para a formação fornecida pelos Dell Technologies Education Services e, nalguns casos limitados, para alguma formação de outros fabricantes. Contacte os Education Services ou o seu representante de vendas para obter mais informações sobre as ofertas de formação de outros fabricantes qualificadas.

## Resultados

A DT Services fornecerá ao Cliente os seguintes resultados relativos aos Serviços:

- Plano de Implementação

## Peças Alterações ao Âmbito

Quaisquer alterações aos Serviços, ao calendário, aos custos ou ao presente documento têm de ser realizadas por mútuo acordo entre a DT Services e o Cliente, por escrito. Dependendo do âmbito de tais alterações, a DT Services pode requerer a celebração entre as partes de uma Declaração de Trabalho independente com os detalhes das alterações, do impacto das alterações propostas nos custos e no calendário, bem como outros termos relevantes.

## Exclusões ao Serviço

A DT Services é responsável por prestar apenas os Serviços especificados expressamente no presente documento e assinalados com um visto (✓) para o Serviço que adquiriu. Todos os serviços, tarefas e atividades restantes estão fora do âmbito.

O cliente manterá uma versão atualizada de uma aplicação antivírus continuamente em execução em todos os sistemas a que a DT Services tenha acesso e analisará todos os Resultados e os meios pelos quais estes são fornecidos. O Cliente tomará as medidas razoáveis ao nível de backups de dados e, em particular, providenciará backups diários e também backups dos dados relevantes antes de a DT Services executar quaisquer trabalhos de correção, atualização ou outros nos sistemas de produção do Cliente. Na medida em que a responsabilidade da DT Services por perda de dados não é de nenhuma forma excluída ao abrigo do Contrato Existente ou do presente documento, a DT Services deve, em caso de perdas de dados, ser responsável apenas pelo esforço típico de recuperar os dados que teriam sido acumulados caso o Cliente tivesse realizado um backup dos respetivos dados de forma apropriada.

As atividades seguintes não estão incluídas no âmbito do presente serviço:

- Todos os serviços ProDeploy e ProDeploy Plus têm um componente de planeamento. Isto é concebido para reunir informação sobre o ambiente do Cliente, para que a integração bem-sucedida e implementação ocorram. NÃO é um substituto para a avaliação estratégica ou serviços de conceção. Esses serviços consultivos podem ser adquiridos em separado à Dell.
- Atividades relacionadas com o ambiente do centro de dados existente do Cliente, tais como (des)instalação, (re)configuração, ligação, deteção e resolução de problemas, etc.
- Scripting personalizado, codificação e afinação ou otimização do desempenho.
- Instalação, configuração ou migração de quaisquer aplicações, tecnologias Web, bases de dados, sistemas de rede virtualizados ou outro software, exceto quando explicitamente descrito no Âmbito do Projeto acima.
- Migrações ou deslocação de sistemas de computação Física para Virtual ou Virtual para Virtual diferentes dos descritos no Âmbito do Projeto acima.
- Migrações de Dados ou Aplicações de/para produtos não suportados, centros de dados remotos, para produtos não Dell Technologies.

- Instalação física de componentes informáticos como cartões de memória, dispositivos de armazenamento internos, cartões de expansão em produtos não Dell Technologies.
- Instalação ou configuração de produtos não suportados. Todos os componentes da Dell e fornecidos pelo Cliente serão validados como suportados ou não suportados durante o processo de planeamento. É de referir que, nalguns casos, a Dell pode fornecer apoio ao Cliente para a instalação e configuração de produtos não suportados.
- Encaminhamento de cabos (Rede, Alimentação ou Fibra) entre racks, ou através de paredes, tetos, chão ou entre salas.
- Racking de recetáculos densos ou pesados superiores a 21u num rack ou montagem de recetáculos superiores à posição 44u em qualquer rack.
- Ligação a fontes de alimentação de Corrente Contínua. Todas as ligações a corrente contínua e ligações à terra de segurança têm de ser efetuadas por um eletricista qualificado.

O presente Resumo do Serviço não confere ao Cliente quaisquer garantias além das concedidas ao abrigo do contrato de serviços principal ou do Contrato, conforme aplicável.

## Responsabilidades do Cliente

**Autoridade para a Concessão de Acesso.** O Cliente confirma e garante que obteve permissão para o Cliente e a Dell poderem aceder a e utilizar os Produtos Suportados, os dados nestes contidos e todos os componentes de hardware e software nestes incluídos, para permitir a prestação destes Serviços. Se o Cliente ainda não tiver tal permissão, caberá ao mesmo obtê-la às suas próprias custas antes de solicitar a prestação destes Serviços à Dell.

**Colaboração com o Analista por Telefone e com o Técnico no Local.** O Cliente irá colaborar com qualquer analista da Dell por telefone, ou com os técnicos no local, e seguir as suas instruções. A experiência tem revelado que a maioria dos problemas e erros de sistema pode ser corrigida por telefone, como resultado de uma cooperação próxima entre o utilizador e o analista ou técnico.

**Disponibilidade do Equipamento.** O Cliente será responsável pela deslocação do equipamento das áreas de receção das suas instalações para o local de instalação antes de a DT Services assumir a responsabilidade pelo desembalamento e pela instalação do equipamento.

**Obrigações no Local.** Sempre que os Serviços são realizados no local, o Cliente concede à Dell (sem quaisquer custos) o acesso livre, seguro e suficiente às suas instalações e aos Produtos Suportados, incluindo um amplo espaço de trabalho, energia elétrica e uma linha telefónica local. Também terão de ser fornecidos um monitor ou ecrã, um rato (ou dispositivo apontador) e um teclado (sem quaisquer custos para a Dell), se o sistema não incluir tais elementos.

**Manutenção do Software e das Versões Abrangidas pelo Serviço.** O Cliente irá manter o software e os Produtos Suportados nas configurações ou níveis de versão mínimos específicos da Dell conforme especificado nos produtos suportados em [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com). O Cliente também tem de assegurar a instalação de peças de serviço corretivas, correções, atualizações de software ou versões subsequentes, conforme indicado pela Dell, de forma a manter os Produtos Suportados elegíveis para usufruírem deste Serviço.

**Backup de Dados; Remoção de Dados Confidenciais.** O Cliente deverá fazer um backup de todos os dados, software e programas existentes em todos os sistemas afetados, antes e durante a prestação deste Serviço. O Cliente deverá regularmente fazer um backup dos dados armazenados em todos os sistemas afetados, como medida de salvaguarda contra eventuais falhas, alterações ou perdas de dados. Adicionalmente, o Cliente é responsável pela remoção de qualquer informação confidencial, proprietária ou pessoal, e de quaisquer suportes de dados amovíveis, tais como cartões SIM, CDs ou Placas de PC, independentemente de haver um técnico para a prestação de assistência no local. A DELL ESTÁ ISENTA DE TODA E QUALQUER RESPONSABILIDADE PELO SEGUINTE:

- QUAISQUER INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, PROPRIETÁRIAS OU PESSOAIS;

- DADOS, PROGRAMAS OU SOFTWARE PERDIDOS OU CORROMPIDOS;
- SUPORTES DE DADOS AMOVÍVEIS DANIFICADOS OU PERDIDOS;
- CUSTOS INCORRIDOS COM DADOS OU VOZ, RESULTANTES DA NÃO REMOÇÃO DE TODOS OS CARTÕES SIM OU DE OUTROS SUPORTES DE DADOS AMOVÍVEIS CONTIDOS DENTRO DOS PRODUTOS SUPORTADOS QUE SÃO DEVOLVIDOS À DELL;
- IMPOSSIBILIDADE DE UTILIZAÇÃO DE UM SISTEMA OU DE UMA REDE;
- E/OU DE QUAISQUER ATOS OU OMISSÕES (INCLUINDO NEGLIGÊNCIA) POR PARTE DA DELL OU DE OUTROS FORNECEDORES DE SERVIÇOS.

A Dell não será responsável pela restauração ou reinstalação de quaisquer programas ou dados. Ao devolver um Produto Suportado ou parte deste, o Cliente só deverá incluir o Produto Suportado ou a parte pedida pelo técnico por telefone.

A DT Services não será responsável pelas alterações na configuração do ambiente iSCSI existente.

**Garantias de Terceiros.** Estes Serviços podem requerer o acesso da Dell a hardware ou software não fabricado pela Dell. As garantias de alguns fabricantes poderão ser anuladas se a Dell ou qualquer outra pessoa além do fabricante realizar qualquer intervenção no hardware ou software. Competirá ao Cliente garantir que os Serviços prestados pela Dell não irão afetar tais garantias ou, caso contrário, que o seu efeito será aceite pelo Cliente. A Dell não assume qualquer responsabilidade pelas garantias de outros fabricantes ou por qualquer efeito que os Serviços possam ter sobre essas garantias.

**Responsabilidades Adicionais do Cliente.** Os seguintes pontos são as responsabilidades adicionais do Cliente:

- Fornecer à equipa da Dell EMC acesso a sistemas e redes do Cliente (incluindo, mas não se limitando a acesso a sistemas remotos e redes), processos e procedimentos atuais, diagramas de fluxo de trabalho, design da arquitetura (Visio ou equivalente) e pessoal técnico para participar na Transferência de Conhecimento.
- Atribuir um recurso técnico principal para atuar como único ponto de contacto técnico entre o Cliente e a Dell EMC, conforme necessário ao longo da duração do envolvimento.
- Certificar-se de que foram cumpridas todas as preparações necessárias no local para quaisquer componentes de um sistema novo que não pertença à Dell EMC. Antes da data de início do projeto, o Cliente deverá também certificar-se de que as suas instalações (ou instalações fornecidas por outros fabricantes) são compatíveis e permitem aceitar qualquer produto novo encomendado da Dell EMC. Tal inclui, mas não se limita a sistemas de AVAC adequados, energia, espaço, segurança, etc.
- Disponibilizar à Dell EMC (ou a agentes autorizados) janelas de manutenção do sistema apropriadas conforme necessário para a preparação do equipamento.
- Fornecer suporte técnico às equipas de implementação, a todos os revendedores e a outros fabricantes conforme necessário.
- Assumir a responsabilidade para todas as questões de conectividade, desempenho e configuração da rede.
- Verificar se toda a cablagem foi concluída antes do dia de instalação.
- Fornecer à equipa DT Services o acesso a especialistas, sistemas e redes determinantes do Cliente (incluindo mas não se limitando ao acesso a sistemas remotos/rede) que seja necessário para realizar os serviços durante o horário de expediente normal da DT Services (ou noutras horas mutuamente acordadas).
- Garantir que todos os requisitos ambientais, técnicos e operacionais são cumpridos antes do início do serviço.
- Confirmar que a localização do equipamento (local de trabalho) está preparada para o envolvimento.
- Participar em sessões remotas de conferência na Web alojadas pelo fornecedor de serviços, conforme necessário.
- Assegurar que os representantes autorizados do Cliente irão desempenhar atividades, participar em reuniões, tomar decisões e preencher a documentação solicitada pela DT Services atempadamente e em conformidade com os prazos especificados no plano de projeto acordado. Estas atividades incluem o arranque do projeto, o planeamento do projeto, a participação em entrevistas, a resposta a questionários e inquéritos e a concordância com um plano de teste de implementação.

- Concluir as atividades de resolução baseadas nos resultados da avaliação, conforme detalhadas no Relatório de Resolução.

## Agendamento da Faturação e Custo de Serviço de Preço Fixo

Salvo indicação em contrário por acordo mútuo por escrito, a data de início prevista para os Serviços será no prazo de duas (2) semanas após a receção e a aprovação pela DT Services da ordem de compra do Cliente para o presente Serviço.

O Cliente terá doze (12) meses, a partir da data da fatura da DT Services, para utilizar os Serviços descritos neste documento (“**Período de Serviço**”). Os Serviços irão expirar automaticamente no último dia do Período de Serviço, a menos que seja acordado em contrário pela DT Services. Em caso algum terá o Cliente direito a um crédito ou reembolso por qualquer porção não utilizada dos Serviços.

O horário de expediente da Dell é de segunda a sexta-feira (das 8:00 às 18:00, hora local do Cliente), salvo indicação em contrário na tabela abaixo.

País	Horário de expediente normal da Dell Technologies Services
Costa Rica, Dinamarca, El Salvador, Finlândia, Guatemala, Honduras, Noruega, Panamá, Porto Rico, Rep. Dominicana, Suécia	08:00 – 17:00
Austrália, China, Coreia, Hong Kong, Japão, Malásia, Nova Zelândia, Singapura, Tailândia, Taiwan	09:00 – 17:00
Argentina, França, Índia, Itália, Paraguai, Uruguai	09:00 – 18:00
Bolívia, Chile	09:00 – 19:00
Médio Oriente	Domingo a quinta-feira, das 08:00 às 18:00

Algumas atividades do serviço podem ser executadas fora do horário de expediente normal da Dell mediante pedido do Cliente e de acordo com as regulamentações locais. O trabalho será realizado em incrementos de até 8 horas por dia, exceto quando mutuamente acordado com a DT Services com antecedência. Não devem realizadas quaisquer atividades durante feriados locais, estatais e/ou nacionais.

Os Serviços descritos neste documento são prestados com base num preço fixo, de acordo com as taxas especificadas no orçamento aplicável do Fornecedor de Serviços.

Os Serviços serão prestados através do modelo de entrega padrão do Fornecedor de Serviços, que pode incluir a prestação no local e/ou à distância dos Serviços. Se o Cliente necessitar de um modelo de entrega diferente, os custos, as despesas, o âmbito do trabalho e/ou o agendamento estão sujeitos a modificações de acordo com a secção “Alterações ao Âmbito dos Serviços” no presente documento. Se o Cliente não autorizar tais alterações de acordo com a secção “Alterações ao Âmbito dos Serviços”, o Fornecedor de Serviços e o Cliente concordam que o modelo de entrega padrão do Fornecedor de Serviços será aplicado aos Serviços. (Não se aplica a compromissos governamentais nem estaduais nos EUA que excluam o recurso a prestação de serviços fora do local.)

As faturas são emitidas após a receção e a aprovação da nota de encomenda do Cliente pelo Fornecedor de Serviços.

O Cliente autoriza o Fornecedor de Serviços a faturar e pagará os valores adicionais relacionados com alterações ou exceções aos Serviços.



## Termos e Condições dos Serviços da Dell Technologies

O presente documento é celebrado entre o Cliente definido na descrição de venda adequada abaixo (“Cliente”) e a entidade de vendas da Dell Technologies aplicável (“Dell Technologies”), especificada na sua Ordem de Venda, e estabelece os parâmetros empresariais e outras questões relativas a serviços para os quais o Cliente contratou a Dell EMC para prestar ao abrigo do presente documento.

**Venda Direta da Dell Technologies ao Cliente:** o presente documento e a prestação dos Serviços descritos no presente documento estão sujeitos: (i) ao contrato assinado mais recentemente entre o Cliente e a Dell Technologies que contenha os termos e condições designados como aplicáveis aos serviços profissionais (“Contrato Existente”); ou (ii) na ausência deste, aos termos e condições padrão da Dell Technologies relativos aos serviços profissionais especificados abaixo. Em caso de conflito entre o presente documento e o Contrato Existente, prevalecerá o presente documento.

**Venda Através de um Revendedor Autorizado da Dell Technologies ao Cliente:** caso o Cliente tenha adquirido os Serviços descritos no presente documento através de um revendedor autorizado da Dell Technologies, o presente documento serve apenas para fins descritivos e informativos e não estabelece uma relação contratual nem quaisquer direitos ou obrigações entre o Cliente e a Dell Technologies. Esses Serviços são exclusivamente regidos pelo contrato entre o Cliente e o respetivo revendedor autorizado da Dell Technologies. A Dell Technologies autorizou que o seu revendedor autorizado da Dell Technologies lhe fornecesse o presente documento. O seu revendedor autorizado da Dell Technologies pode tomar providências com a Dell Technologies no sentido de prestar todos ou parte dos Serviços em nome do revendedor.

**Venda da Dell Technologies ao Revendedor Autorizado da Dell Technologies:** este documento e a prestação dos Serviços descritos no presente documento estão sujeitos aos termos e condições de serviços profissionais celebrados entre o Parceiro (“Parceiro”) e a Dell Technologies que estão especificados: (i) na nota de encomenda de produtos e serviços, se existente; ou (ii) no contrato de serviços profissionais independente e assinado aplicável (“Professional Services Agreement”, doravante “PSA”), se existente, e, caso ambos existam, o documento com a data de entrada em vigor mais tardia prevalece; ou (iii) na ausência dos contratos supradescritos, nos termos e condições padrão da Dell Technologies para serviços profissionais especificados abaixo. O Parceiro reconhece e concorda que: (a) os seus contratos com os respetivos Clientes (“Utilizadores Finais”) para os Serviços detalhados no presente documento não são contratos da Dell Technologies; (b) o Parceiro não tem direito nem poder para associar a Dell Technologies a quaisquer compromissos, salvo acordo em contrário por escrito pela Dell Technologies, e que não representará o contrário, nem tem intenção de o fazer; (c) os Utilizadores Finais não são beneficiários terceiros do presente documento ou de qualquer outro contrato entre a Dell Technologies e o Parceiro; (d) todas as referências a “Cliente” no presente documento representarão o Parceiro que está a adquirir os Serviços; e (e) sempre que o aprovisionamento dos Serviços pela Dell Technologies esteja dependente de uma obrigação de Parceiro, então essa obrigação pode também aplicar-se ao respetivo Utilizador Final em relação ao aprovisionamento dos Serviços a esse Utilizador Final. O Parceiro garantirá que esse Utilizador Final está em conformidade com tais obrigações, quando aplicáveis. Caso o Utilizador Final não consiga cumprir tal obrigação, a Dell Technologies não se responsabilizará por qualquer falha resultante do incumprimento das suas obrigações. Em caso de conflito entre o presente documento e os contratos mencionados em (i) e (ii) acima, prevalecerá o presente documento.

Os seguintes termos e condições regem o presente documento:

**1.1 Vigência; Rescisão.** O presente documento tem início na data especificada na secção “Programa do Serviço” acima e, salvo rescisão por incumprimento do contrato, continua de acordo com os respetivos termos. Uma das partes notificará a outra por escrito nos casos em que ocorra um alegado incumprimento das disposições do presente documento. O destinatário terá trinta (30) dias consecutivos a contar da data de receção da notificação para exercer uma sanção (“**Período de Sanação**”). Durante o Período de Sanação, caso o destinatário da notificação não exerça o seu direito de pedir sanção, o remetente da notificação terá a opção de enviar uma notificação de rescisão por escrito, que entrará em vigor a partir da data da receção.

**1.2 Concessão dos Direitos de Autor ou de Licença nos Resultados.** Sujeito ao pagamento do Cliente de todos os montantes devidos à Dell Technologies, as partes concordam que: (i) o Cliente deterá todos os direitos de autor da parte dos Resultados (definidos abaixo) constituída exclusivamente por relatórios escritos, análises e outros documentos de trabalho preparados e fornecidos pela Dell Technologies ao Cliente na realização das obrigações da Dell Technologies, ao abrigo do presente documento; e (ii) para a parte dos Resultados constituída por scripts e

código, a Dell Technologies concede ao Cliente um direito de utilização não exclusivo, não transferível, irrevogável e permanente (exceto em caso de incumprimento do presente documento) para utilizar, copiar e criar trabalhos derivados (sem o direito a sublicenciar) para as operações empresariais internas do Cliente, como contemplado no presente documento. A licença concedida nesta secção não se aplica: (a) a materiais fornecidos pelo Cliente; e (b) a quaisquer outros produtos ou itens licenciados da Dell Technologies, ou fornecidos de outra forma, no âmbito de um contrato separado. Os **“Resultados”** incluem o conjunto de relatórios, análises, scripts, códigos ou outros resultados laborais que sejam fornecidos pela Dell Technologies ao Cliente no quadro do cumprimento das obrigações estipuladas ao abrigo do presente documento.

1.2.1  **Materiais Fornecidos pelo Cliente.** O Cliente não renuncia a quaisquer direitos relativos aos materiais que fornece à Dell Technologies para utilização na prestação dos Serviços. De acordo com os Direitos Proprietários do Cliente (definidos abaixo), o Cliente concede à Dell Technologies um direito não exclusivo e não transferível de utilizar tais materiais exclusivamente para o benefício do Cliente no cumprimento das obrigações da Dell Technologies ao abrigo do presente documento.

1.2.2  **Reserva de Direitos Proprietários.** Cada parte reserva-se os Direitos Proprietários que não tenham sido expressamente concedidos à outra parte. A Dell Technologies não estará limitada ao desenvolvimento, utilização ou promoção de serviços ou produtos semelhantes aos Resultados ou Serviços prestados ao abrigo do presente documento, ou sujeitos às obrigações de confidencialidade da Dell Technologies para com o Cliente, à utilização dos Resultados ou prestação de Serviços semelhantes para quaisquer outros projetos. Os **“Direitos Proprietários”** referem-se a todas as patentes, direitos de autor, segredos comerciais, metodologias, ideias, conceitos, invenções, conhecimentos, técnicas ou outros direitos de propriedade intelectual de uma das partes.

1.3  **Informações Confidenciais; Publicidade.** As **“Informações Confidenciais”** referem-se a todas as informações que estejam marcadas como “confidenciais”, “proprietárias” ou com uma marcação semelhante, ou quando a confidencialidade seja deduzida pela sua natureza, ou caso sejam divulgadas oralmente, for identificada como sendo confidencial no momento da divulgação e, num período de duas (2) semanas após este momento, for resumida e devidamente assinalada e apresentada de forma tangível. As Informações Confidenciais não incluem informações que: (i) estejam legalmente na posse da parte destinatária, sem obrigação de confidencialidade anterior da parte responsável pela divulgação; (ii) sejam um assunto do conhecimento público; (iii) foram fornecidas de forma legítima à parte destinatária por terceiros, sem restrições de confidencialidade; ou que (iv) foram desenvolvidas de forma independente pela parte destinatária, sem referência às Informações Confidenciais da parte responsável pela divulgação. Cada parte deve: (a) utilizar Informações Confidenciais da outra parte apenas para exercer direitos ou cumprir obrigações ao abrigo do presente documento; (b) evitar a divulgação a quaisquer terceiros, recorrendo a um nível de proteção padrão equivalente ao utilizado pelo destinatário para proteger as próprias informações de natureza e importância semelhantes e nunca inferior ao que se considera cuidado razoável, de quaisquer Informações Confidenciais divulgadas pela outra parte durante um período com início na data de divulgação até três (3) anos depois, exceto no que diz respeito a: (1) dados do Cliente a que a Dell Technologies possa ter acesso em relação à prestação de Serviços, que devem permanecer Informações Confidenciais até se aplicar uma das exceções acima; e (2) Informações Confidenciais que constituam, contenham ou revelem, na totalidade ou em parte, direitos proprietários da Dell Technologies, que não devem ser divulgadas em momento algum pela parte recetora. Não obstante o precedente, a parte destinatária pode divulgar Informações Confidenciais: (A) ao respetivo Afiliado (definido abaixo) com o objetivo de cumprir as suas obrigações ou de exercer os seus direitos previstos no presente documento, desde que esse Afiliado esteja em conformidade com o precedente; e (B) na medida exigida pela legislação (desde que a parte destinatária tenha fornecida uma notificação imediata à parte responsável pela divulgação). **“Afiliado”** refere-se a uma entidade legal que é controlada por, controla ou que está sob “controle” da Dell Technologies ou do Cliente, respetivamente. **“Controlo”** refere-se a mais de 50% do direito de voto ou dos interesses de propriedade. Cada uma das partes não deverá, nem permitirá que outros originem, produzam, emitam ou divulguem publicidade escrita, comunicados de imprensa, material de apoio ao marketing ou outras publicações ou anúncios públicos relacionados com este documento, sem o consentimento prévio por escrito da outra parte, consentimento esse que não será negado sem motivo.

1.4  **Pagamento.** O Cliente pagará as faturas da Dell Technologies integralmente e na mesma moeda da fatura da Dell Technologies no período de trinta (30) dias a contar da data da fatura da Dell Technologies, com a acumulação de juros após essa data a uma taxa inferior de 1,5% por mês ou à taxa de juros máxima legal. Os custos devidos no presente documento não incluem e o Cliente pagará ou reembolsará a Dell Technologies pelo valor acrescentado (IVA), vendas, utilização, imposto especial, retenção, propriedade pessoal, bens e serviços,

bem como outros impostos, contribuições, valores aduaneiros e encargos resultantes da nota de encomenda do Cliente, exceto impostos sobre rendimento líquido da Dell Technologies. Se o Cliente for obrigado à retenção de impostos, o Cliente reencaminhará quaisquer recibos de retenção para a Dell Technologies através do e-mail [tax@dell.com](mailto:tax@dell.com).

1.5 **Garantia; Isenção de Garantia.** A Dell Technologies prestará os Serviços de forma profissional, em conformidade com as normas da indústria geralmente aceitas. O Cliente tem de notificar a Dell Technologies de qualquer incumprimento no prazo de dez (10) dias após a data da prestação da parte aplicável dos Serviços. Toda a responsabilidade da Dell Technologies e o único recurso do Cliente para o incumprimento da Dell Technologies devem ser que esta última, por sua opção: (i) reverta o incumprimento; e/ou (ii) rescinda o presente documento e reembolse a porção das taxas recebidas correspondentes à sua incapacidade de cumprimento. **EXCETO O EXPRESSAMENTE PREVISTO NESTA SECÇÃO DA GARANTIA, E NO LIMITE MÁXIMO PERMITIDO PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, A Dell Technologies (INCLUINDO OS RESPECTIVOS FORNECEDORES) NÃO OFERECE QUAISQUER OUTRAS GARANTIAS EXPLÍCITAS, ORAIS OU ESCRITAS, E ESTÁ ISENTA DE QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS. NA MEDIDA EM QUE A LEGISLAÇÃO APLICÁVEL O PERMITE, TODAS AS OUTRAS GARANTIAS ESTÃO ESPECIFICAMENTE EXCLUÍDAS, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO À GARANTIA IMPLÍCITA DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO FIM, TÍTULO E NÃO INFRAÇÃO, E QUALQUER GARANTIA DECORRENTE DE ESTATUTO, FORÇA DA LEI, CURSO DE NEGOCIAÇÃO OU EXECUÇÃO, OU UTILIZAÇÃO COMERCIAL.**

1.6 **LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE.** A RESPONSABILIDADE TOTAL DA Dell Technologies E O RECURSO ÚNICO E EXCLUSIVO DO CLIENTE PARA TODAS E QUAISQUER RECLAMAÇÕES DECORRENTES DE OU RELACIONADAS COM O PRESENTE DOCUMENTO OU SERVIÇOS FORNECIDOS, SERÁ LIMITADA A DANOS DIRETOS COMPROVADOS, CAUSADOS PELA NEGLIGÊNCIA ÚNICA DA Dell Technologies ATÉ A UM MONTANTE QUE NÃO EXCEDA O PREÇO PAGO À Dell Technologies PELOS SERVIÇOS PRESTADOS NO PRESENTE DOCUMENTO. EXCETO NOS QUE DIZ RESPEITO A RECLAMAÇÕES RELATIVAS À INFRAÇÃO DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL DA Dell Technologies, AS PARTES NÃO TERÃO QUALQUER RESPONSABILIDADE MÚTUA POR QUAISQUER DANOS ESPECIAIS, CONSEQUENCIAIS, EXEMPLARES, INCIDENTAIS OU INDIRETOS (INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO, A PERDA DE LUCROS, RECEITAS, DADOS E/OU UTILIZAÇÃO), MESMO QUANDO INFORMADAS SOBRE ESSA POSSIBILIDADE.

1.7 **Questões Diversas.** As partes atuarão como contratantes independentes para todos os efeitos dispostos no presente documento. Nada do que consta no presente documento será interpretado como instrumento para constituir alguma das partes como agente ou representante da outra, ou de ambas como associadas ou parceiras para qualquer finalidade. Nenhuma das partes será responsabilizada pelos atos ou omissões da outra parte. Da mesma forma, nenhuma das partes terá autoridade para falar, representar ou obrigar a outra parte de qualquer forma, sem a aprovação prévia por escrito da outra parte. As partes estarão em conformidade com todas as legislações, encomendas e regulamentos de exportação aplicáveis e obterão todas as permissões, licenças e autorizações governamentais necessárias. Qualquer desvio à legislação dos EUA, incluindo às leis de exportação dos EUA, é expressamente proibido. O presente documento será regido pelas leis da Commonwealth de Massachusetts para as transações que ocorrem nos Estados Unidos e o país em que a entidade da Dell Technologies está localizada para transações que ocorrem fora dos Estados Unidos, excluindo quaisquer normas de conflito de leis. A convenção da ONU sobre os Contratos de Compra e Venda Internacional de Mercadorias não se aplica.

Copyright © 2021 Dell Technologies Inc. ou respetivas subsidiárias. Todos os direitos reservados. Dell, EMC, Dell EMC e outras marcas comerciais são marcas comerciais da Dell Inc. ou respetivas subsidiárias. Outras marcas comerciais poderão ser marcas comerciais dos respetivos proprietários.