

Resumo do Serviço

Residência da Dell EMC

Este Serviço faz parte dos Serviços de Residência da Dell Technologies que fornecem aos Clientes um recurso com conhecimentos especializados dos produtos e infraestrutura da Dell EMC. O residente é um indivíduo altamente qualificado e experiente capaz de realizar uma grande variedade de tarefas administrativas e de gestão diárias, e que pode fornecer orientações pós-implementação ou para uma solução Dell EMC atualmente instalada.

É com grande satisfação que a Dell Technologies Services (“DT Services”) fornece os referidos Serviços, de acordo com o presente Resumo do Serviço. O seu orçamento, formulário de ordem ou outra forma de fatura mutuamente acordada ou confirmação da ordem (conforme aplicável, o “Formulário de Ordem”) incluirá a designação dos Serviços e as opções de assistência disponíveis que adquiriu. 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 dos Serviços	1
Âmbito do Projeto	2
Gestão de Projetos	4
Resultados	4
Alterações ao Âmbito	4
Exclusões ao Âmbito	4
Responsabilidades do Cliente	5
Agendamento dos Serviços	6
Termos e Condições dos Dell Technologies Services	7

Descrição Geral dos Serviços

A oferta do serviço de Residência da Dell EMC fornece aos clientes um recurso com conhecimentos especializados dos produtos e infraestrutura da Dell EMC. O residente é um indivíduo altamente qualificado e experiente capaz de realizar uma grande variedade de tarefas administrativas e de gestão diárias, e que pode fornecer orientações pós-implementação ou para uma solução Dell EMC atualmente instalada. Os Residentes servem frequentemente como extensões dos funcionários do cliente para preencher lacunas de capacidade e aptidões e fornecer gestão de infraestruturas pós-implementação e transferência de conhecimentos para assegurar uma adoção bem sucedida de novos produtos e tecnologia da Dell EMC. Esta oferta de serviço também fornece recomendações de melhoria através da aplicação de Melhores Práticas especificamente alinhadas com os ambientes da Dell EMC.

Os serviços de Residência podem ser prestados no local ou remotamente, dependendo dos serviços adquiridos. As Residências a tempo inteiro estão disponíveis remotamente ou no local e os serviços devem ser prestados contiguamente num período mínimo de duas semanas com períodos adicionais disponíveis em incrementos de uma semana.

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.

Dependendo do serviço adquirido, os seguintes produtos serão cobertos pelo serviço de Residência indicado na fatura:

Oferta de Serviços	Produtos	Exclusões
Residência para armazenamento empresarial	PowerMax, VMAX3, VMAX AFA, XtremIO, Isilon/PowerScale, ECS, SRM e VPLEX	
Residência para armazenamento de gama média	PowerStore da Série Unity ou SC ou Série MD/ME	
Residência para servidores	Servidores de torre ou rack (Série T, Série R - 1U, 2U, 3U, 4U - e Série C) ou Servidores de Infraestruturas Modulares (Chassis Modular, Blades/Sleds) OperManage Enterprise Microsoft SW: Windows, Hyper-V, SCVMM VMware SW: vCenter vSphere	Linux Software HPC Servidores DSS
Residência para sistemas de rede	Centro de Dados (Série S ou Z ou M ou Connectrix) (Série X, Série H e Mellanox) ou Campus (Série N ou C)	
Residência para infraestrutura hiperconvergente (inclui sistemas convergidos)	VxRail/vSAN Ready Nodes ou S2D Ready Nodes ou rack integrado VxFlex, VCF on VxRail ou VxFlex Appliance ou VxFlex Ready Nodes ou VxFlex OS vBlock/VxBlock Systems ou PowerOne VMware SW: vCenter, vSphere, vSAN Microsoft SW: Windows, Hyper-V, SCVMM, S2D	VMware NSX vRealize Suite
Residência para proteção de dados	Data Domain (DD3300, PP, DD, DDVE) ou IDPA (DP4400) ou PowerProtect Data Manager, Data Protection Adviser ou Data Protection Suites (DPS for VMware, DPS for Commercial) ou RecoverPoint para Máquinas Virtuais (VMs), SourceOne, Cloud Boost,	
Residência para DTCP	VxRail/vSAN Ready Nodes ou S2D Ready Nodes ou rack integrado VxFlex, VCF on VxRail ou VxFlex Appliance ou VxFlex Ready Nodes ou VxFlex OS VMware SW: vCenter, vSphere, vSAN Microsoft SW: Windows, Hyper-V, SCVMM, S2D	VMware NSX vRealize Suite

Durante esta parte do serviço, o pessoal dos Serviços pode realizar as seguintes tarefas durante a duração do envolvimento:

Administração:

- Monitoriza, analisa e gere a infraestrutura da Dell EMC.
- Gere os pedidos dos utilizadores.
- Gere e analisa ficheiros de registo.
- Gera relatórios operacionais regulares.

Gestão de Problemas:

- Isola e soluciona incidentes.
- Realiza a coordenação de incidentes de serviço.
- Abre pedidos de serviço em nome do Cliente.
- Participa na análise da causa raiz.

Gestão de Alterações:

- Realiza assistência e colaboração na gestão de software/firmware.
- Implementa pedidos de gestão de mudanças.
- Ajuda com a disponibilização de documentos de resolução de políticas e procedimentos em conjunto com um ou mais gestores de conformidade e partes interessadas importantes.
- Gere as atividades de migração (monitorização de relatórios).

Melhoria Contínua do Serviço:

- Recomenda mudanças de procedimentos que resultem numa otimização operacional.
- Partilha as melhores práticas de outros envolvimento.
- Fornece recomendações de afinação de desempenho.

Partilha de Conhecimentos e Planeamento Pós-Implementação:

- Realiza o planeamento da transição com a equipa de implementação.
- Realiza uma configuração incremental do anfitrião e da rede para além do âmbito de implementação.
- Realiza a transferência de conhecimentos para novas funcionalidades tecnológicas, atividades de gestão e administração e Procedimentos Operacionais Standard.
- Fornece recomendações sobre melhorias e atualizações de produtos.
- Define relatórios iniciais sobre os produtos suportados.
- Implementa Ferramentas de Gestão do Sistema da Dell EMC.
- Realiza atualizações de registos de procedimentos (em conjunto com a Equipa do Cliente).

Avaliação e Recomendações de Alterações:

- Analisa processos e políticas de TI (políticas de incidentes, capacidade, desempenho e gestão de mudanças, utilizadores e back-up) - como parte de uma nova solução ou melhoria contínua.
- Ajuda ao disponibilizar documentos de resolução de políticas e procedimentos em conjunto com um ou mais gestores de conformidade e outras partes interessadas importantes.
- Realiza a transferência de conhecimentos para colmatar as lacunas de competências e recursos do Cliente, assim como recomendações tecnológicas.

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.

Resultados

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

- Relatório semanal de estado

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 Âmbito

A DT Services é responsável por prestar apenas os Serviços especificados expressamente no presente documento e assinalados com uma marca de verificação 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 deve tomar as medidas razoáveis ao nível de backups de dados e, em particular, deve proporcionar um processo de backups diárias e também efetuar backups dos dados relevantes antes de a DT Services efetuar 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.

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 que tanto o Cliente como a Dell possam aceder e utilizar os Produtos Suportados, os dados nestes contidos e todos os componentes de hardware e software incluídos nos mesmos, com o objetivo de 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 custos para a Dell Technologies) 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 custos para a Dell Technologies), se o sistema não incluir tais elementos. Quando os serviços requerem atividades de instalação de hardware ao cliente, este irá fornecer as ferramentas e os recursos apropriados necessários (sem custos para a Dell Technologies) e contratar os Serviços DT para a orientação especializada necessária durante a instalação e cablagem dos produtos de hardware.

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 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.

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:

- Facultar pelo menos um contacto técnico com responsabilidades na administração do sistema e privilégios adequados de acesso ao sistema/informação.
- Disponibilizar a(s) janela(s) de manutenção apropriada(s) do sistema para a Equipa da DT Services, conforme necessário, a fim de preparar o equipamento.
- Garantir que todos os requisitos ambientais, técnicos e operacionais são cumpridos antes do início dos Serviços.
- Fornecer à Equipa da 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).
- Fornecer suporte ao nível das equipas de suporte técnico a todos os fornecedores e outros fabricantes, conforme necessário.
- Assumir todas as responsabilidades de questões de conectividade, desempenho e configuração da rede.
- Confirmar que os locais do equipamento estão preparados antes do início dos Serviços.
- Trabalhar em conjunto com os recursos da DT para verificar que a rede está adequadamente configurada, utilizando as ferramentas de sistemas de rede Autorizadas da Dell.
- O Cliente é responsável por levar as aplicações para um estado de produção após a migração.
- O cliente é responsável por encerrar as aplicações do sistema anfitrião/servidor antes de iniciar a migração de dados.
- Todas as soluções necessárias para o ambiente do array de armazenamento de origem são da responsabilidade do Cliente, exceto para plataformas de armazenamento suportadas pela Dell com contratos de garantia e assistência válidos aplicáveis a essa solução.

Agendamento dos Serviços

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 Serviços**"). 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 dos serviços 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 ser realizadas quaisquer atividades durante feriados locais, estaduais 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 instalação orientada de hardware, 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 Dell Technologies Services

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, contêm 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 fornecido uma notificação imediata à parte responsável pela divulgação). “**Afiliado**” refere-se a uma entidade legal que é controlada por, controla ou que está sob “controlo” 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@emc.com.

1.5 Garantia; Isenção de Garantia. A Dell Technologies prestará os Serviços de forma profissional, em conformidade com as normas da indústria geralmente aceites. 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 RESPETIVOS 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 NO 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 Inc. ou suas subsidiárias. Todos os direitos reservados. Dell, EMC, Dell EMC e outras marcas comerciais são marcas comerciais da Dell Inc. ou respectivas subsidiárias. Outras marcas comerciais poderão ser marcas comerciais dos respectivos proprietários.