



Descrição de serviço

Intelligent Data Mobility para Storage Arrays Dell EMC SC, SCv, PS e PV

Introdução

A Dell EMC Services tem o prazer de oferecer o serviço Intelligent Data Mobility ("IDM") para Storage Arrays Dell EMC SC, SCv, PS e PV (o(s) "Serviço(s)") em conformidade com esta descrição do serviço ("Descrição do Serviço"). A cotação, o formulário de pedido ou outro formulário de fatura acordado entre as partes ou a confirmação do pedido (conforme aplicável, o "Formulário de Pedido") incluirá o nome do(s) serviço(s) e as opções de serviço disponíveis adquiridas. Para obter ajuda adicional ou solicitar uma cópia do(s) contrato(s) de serviço, entre em contato com o suporte técnico ou com seu representante de vendas.

O escopo deste Serviço

Este serviço prevê a migração remota de dados de blocos e arquivos (exclui aplicativo) de qualquer NAS ou SAN (exclui Content Addressable Storage ou "CAS") para qualquer sistema de armazenamento Dell suportado. Este Serviço planejará e realizará a migração de dados do storage array existente do Cliente para um storage array Dell suportado totalmente funcional. Os sistemas de origem e de destino devem estar localizados no mesmo data center físico. Podem-se aplicar restrições às versões de sistema operacional, migração de aplicativos, número de hosts e outras variáveis.

A transferência da migração ocorre e um evento contíguo de até oito horas de duração. Espera-se que a duração de todo o projeto de migração seja de três a quatro semanas, mas isso pode variar caso a caso.

Planejamento

- Conduzir uma reunião inicial para rever o escopo do projeto, expectativas, planos de comunicação e disponibilidade dos recursos necessários.
- Analisar e revisar o ambiente físico e a conectividade para oferecer suporte à migração de dados.
- Inventariar os servidores designados para migração.
- Criar um plano de migração válido com base na configuração de hardware e de software do Cliente.
- Bloco:
 - Definir as prioridades de migração do volume.
 - Verificar se todos os volumes de destino atendem aos requisitos de tamanho para migração de dados dos volumes de origem.
 - Em função dos requisitos do array de origem e de destino e do ambiente do cliente, a Dell EMC pode preferir utilizar um software baseado no array ou no host, ou uma combinação desses para executar o projeto de migração.
- Arquivo:
 - Definir compartilhar/exportar prioridades de migração.

- Verificar se todos os volumes do servidor de arquivos atendem aos requisitos de migração de dados dos volumes de origem e definir o software a ser usado para a migração (SecureCopy/RoboCopy/Rsync).

Entrega

Migração de blocos

Este serviço fornece a migração de dados remota de até 35 TB distribuídos entre até 15 hosts e 15 LUNs por host.

- Implementar e configurar zonas de FC para permitir a migração de dados se aplicável.
- Verificar se o Cliente pode validar a integridade dos dados de origem antes de começar a migração.
- Executar a importação de volume.
- Conectar o host ao novo storage array Dell conforme o plano de integração.
- Colocar os hosts novamente on-line e testar o failover.
- Limpar configurações da porta de iSCSI e zoneamento de FC usados para a migração.
- Conectar os hosts ao novo storage array Dell de acordo com o plano de integração.
- Configurar/verificar os volumes de destino de acordo com o plano de integração no storage array Dell.
- Instalar software de migração nos hosts, se necessário.
- Migrar dados do(s) LUN(s) de origem para o(s) LUN(s) de destino no novo storage array Dell.
- O Cliente valida a migração adequada dos dados.
- Realizar limpeza após a migração.

Migração de arquivos

Este serviço fornece a migração remota de até 35 TB distribuídos em até 15 compartilhamentos CIFS/SMB ou exportações NFS.

- Preparar o armazenamento NAS de destino para migração.
- Validar configurações de permissão e autenticação.
 - Confirmar/modificar para que o acesso do usuário seja equivalente na origem e no destino.
 - Confirmar se as permissões apropriadas estão definidas nos compartilhamentos/exportações de NAS de destino.
- Migrar os dados de compartilhamentos/exportações de origem para NAS de destino. Iniciar sincronização de dados. O engenheiro de implantação remota não permanecerá conectado enquanto a sincronização está em andamento. O agente será responsável por fornecer acompanhamento (e-mail ou ligação telefônica) com base no tempo estimado para o processo de cópia, e o cliente deve notificar se ocorrer alguma falha durante o processo de sincronização.
- Mapear/montar origem e destino no host de migração.
- Criar tarefas de migração e cronogramas, se for o caso.
- Fazer a transferência para o armazenamento NAS de destino e confirmar se os dados foram migrados apropriadamente.
- Ativar o acesso do usuário final aos compartilhamentos/exportações de destino.
- Modificar o armazenamento NAS de destino conforme o plano de integração, se for o caso.
- O cliente confirma a conectividade com compartilhamentos/exportações.

Na conclusão das tarefas listadas acima para migração de bloco e migração de arquivos, a Dell EMC apresentará ao cliente o formulário Aceitação do Cliente Dell EMC.

Materiais a serem entregues

A seguir está uma lista de materiais tangíveis fornecidos como parte do Serviço:

- Documentação do guia de configuração da Dell EMC documentando a implementação descrita na seção “Escopo do Projeto” acima

Exclusões

Para evitar dúvidas, as seguintes atividades não estão incluídas no escopo desta Descrição de Serviço:

- Qualquer serviço, tarefa ou atividade além dos especificamente observados nesta Descrição de Serviço.
- O Serviço não inclui o desenvolvimento de propriedade intelectual criada apenas e especificamente para o Cliente, como definido abaixo.

Esta Descrição de Serviço não concede ao Cliente nenhuma garantia que seja adicional às garantias fornecidas de acordo com os termos do contrato geral de serviço ou Contrato, como definido abaixo, conforme aplicável.

Responsabilidades do Cliente específicas à oferta

Antes e/ou durante a execução dos Serviços pela Dell, o Cliente:

- Dar ao pessoal da Dell EMC acesso a especialistas, sistemas e redes do Cliente (incluindo, sem limitação, acesso a redes/sistemas remotos) necessários para a prestação dos serviços durante o horário comercial normal da Dell (ou em horários mutuamente acordados).
- Fornecer pelo menos um contato técnico com responsabilidades de administração do sistema e os devidos privilégios de acesso às informações/sistema.
- Assumir toda a responsabilidade pela rede, pela conectividade, pelo desempenho e pelos problemas de configuração.
- Garantir que todos os requisitos ambientais, técnicos e operacionais sejam atendidos antes do início dos Serviços.
- Qualquer retificação necessária no ambiente de matriz de armazenamento de origem é de responsabilidade do Cliente, exceto para plataformas de armazenamento suportadas pela Dell com garantia válida e contratos de serviços aplicáveis a essa retificação.
- O Cliente é responsável por colocar os aplicativos em produção após a migração.
- O Cliente é responsável por encerrar os aplicativos do host/servidor antes de iniciar a migração de dados.

Responsabilidades gerais do Cliente

Autoridade para conceder acesso. O Cliente declara e garante que tem permissão tanto para o Cliente quanto para a Dell EMC Services para acessar e usar, seja remota ou pessoalmente, o software, o hardware e os sistemas licenciados ou pertencentes ao Cliente, os dados neles contidos e todos os componentes de hardware e software neles incluídos, para a finalidade de prestar estes Serviços. Se o Cliente ainda não tiver essa permissão, caberá a ele obtê-la, às suas próprias custas, antes de solicitar que a Dell realize estes Serviços.

Cooperação do cliente. O Cliente entende que sem a cooperação imediata e adequada, a Dell EMC Services não terá condições de realizar o Serviço ou, se realizado, o Serviço poderá ser significativamente alterado ou atrasado. Sendo assim, de maneira imediata e aceitável, o Cliente cooperará integralmente com a Dell EMC Services, conforme necessário, para que a Dell EMC Services possa realizar o Serviço. Se o Cliente não cooperar de forma razoavelmente adequada, de acordo com o disposto acima, a Dell EMC Services não será responsável por qualquer falha na realização do Serviço, e o Cliente não terá direito a reembolso.

Obrigações no local. Quando os Serviços exigirem trabalho no local, o Cliente fornecerá (sem custo para a Dell EMC Services) acesso livre, seguro e suficiente às instalações e ao ambiente do Cliente, inclusive amplo espaço de trabalho, eletricidade, equipamento de segurança (se aplicável) e linha telefônica local. O Cliente deverá fornecer também (sem custo para a Dell EMC Services) um monitor ou uma tela, um mouse (ou dispositivo apontador) e um teclado, se o sistema já não incluir esses itens.

Backup de dados. O Cliente fará um backup de todos os dados, software e programas existentes em todos os sistemas afetados antes e durante a prestação deste Serviço. O Cliente deve fazer cópias de backup regulares dos dados armazenados em todos os sistemas afetados, como precaução contra possíveis falhas, alterações ou perdas de dados. A Dell EMC Services não será responsável pela restauração ou reinstalação de nenhum programa nem de dados.

As provisões de limitação de responsabilidade a seguir não se aplicam na Alemanha, Áustria, Suíça e França, onde as provisões de limitação de responsabilidade são definidas no Acordo que será aplicado. Além das provisões de limitação de responsabilidade definidas no Acordo, a responsabilidade por perda de dados é limitada também aos custos de reinstalar o backup nesses países.

Exceto quando exigido pela legislação local aplicável, A DELL EMC SERVICES NÃO SE RESPONSABILIZARÁ POR:

- QUAISQUER INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, DE PROPRIEDADE EXCLUSIVA OU PESSOAL;
- DADOS, PROGRAMAS OU SOFTWARE PERDIDOS OU CORROMPIDOS;
- MÍDIA REMOVÍVEL PERDIDA OU CORROMPIDA;
- A PERDA DO USO DE UM SISTEMA OU REDE; E/OU
- POR QUALQUER ATO OU OMISSÃO, INCLUSIVE NEGLIGÊNCIA DA DELL EMC SERVICES OU DE UM PRESTADOR DE SERVIÇOS TERCEIRIZADO.

Garantias de terceiros. Estes Serviços podem exigir que a Dell EMC Services tenha acesso a hardware ou software que não tenha sido produzido pela Dell. As garantias de alguns fabricantes poderão ser anuladas se a Dell EMC Services ou outra pessoa que não o fabricante interferir no hardware ou no software. O Cliente garantirá que a execução dos Serviços pela Dell EMC Services não afetará tais garantias ou, se o fizer, o resultado deverá ser aceitável pelo Cliente. A Dell EMC Services não se responsabiliza por garantias de terceiros nem por efeitos que os Serviços possam ter nessas garantias.

Horário do serviço. Sujeito à legislação local em relação às horas de trabalho semanais salvo se indicado de outra maneira abaixo, este Serviço será realizado de segunda-feira a sexta-feira, durante o expediente normal da Dell EMC Services, que é das 8h00 às 18h00 no horário local do Cliente:

País	Horário comercial normal da Dell EMC Services
São Cristóvão, Santa Lúcia, São Vicente, Trinidad, Ilhas Virgens, restante dos países caribenhos de língua inglesa	De segunda-feira a sexta-feira, das 7h00 às 16h00
Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Dinamarca, El Salvador, Finlândia, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaica, Noruega, Panamá, Porto Rico, República Dominicana, Suriname, Suécia, Turks e Caicos	De segunda-feira a sexta-feira, das 8h00 às 17h00
Austrália, Bermuda, China, Haiti, Hong Kong, Japão, Coreia, Malásia, Antilhas Holandesas, Nova Zelândia, Cingapura, Taiwan, Tailândia	De segunda-feira a sexta-feira, das 9h00 às 17h00
Argentina, França, Índia, Itália, Paraguai, Uruguai	De segunda-feira a sexta-feira, das 9h00 às 18h00

País	Horário comercial normal da Dell EMC Services
Bolívia, Chile	De segunda-feira a sexta-feira, das 9h00 às 19h00
Oriente Médio	De domingo a quinta-feira, das 8h00 às 18h00

Nenhuma atividade de Serviço será realizada fora do expediente normal ou durante feriados locais, a menos que tenha sido acordado de outra maneira por escrito.

Termos e condições dos Serviços Dell EMC

Esta Descrição de Serviço é acordada entre você, o Cliente (“você” ou “Cliente”) e a entidade Dell identificada em seu Formulário de Pedido para a compra deste Serviço. Este Serviço está sujeito e é regido por um contrato geral de serviços, assinado separadamente pela Dell EMC Services e pelo Cliente, que autoriza claramente a venda deste Serviço. Na ausência de tal contrato e dependendo do local do Cliente, este Serviço estará sujeito e será regulado pelos Termos Comerciais de Venda da Dell ou pelo contrato ao qual a tabela a seguir fizer referência (conforme o caso, o “Contrato”). Consulte a tabela abaixo que mostra a URL aplicável ao local do Cliente, onde seu Contrato está disponível. As partes confirmam que leram e concordam com o cumprimento destes termos on-line.

Local do cliente	Termos e condições aplicáveis à compra dos Serviços Dell EMC	
	Clientes que compram serviços diretamente da Entidade Dell	Clientes que compram Serviços por meio de um revendedor autorizado Dell ou Dell EMC
Estados Unidos	Dell.com/CTS (em inglês)	Dell.com/CTS (em inglês)
Canadá	Dell.ca/terms (em inglês) Dell.ca/conditions (em francês canadense)	Dell.ca/terms (em inglês) Dell.ca/conditions (em francês canadense)
Países da América Latina e Caribe	Site Dell.com local específico do país ou Dell.com/servicedescriptions/global .*	As Descrições do Serviço e outros documentos de serviços da Dell EMC que você possa receber do vendedor não constituem um contrato entre você e a Entidade Legal Dell EMC, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como beneficiário do Serviço e os limites e limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de serviço e em outros documentos de serviços da Dell EMC Services será entendida como uma referência a você, enquanto as referências à Dell EMC Services devem ser entendidas como sendo à Dell EMC Services, uma prestadora de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell EMC Services em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, quaisquer termos de pagamento ou contratuais que sejam, por natureza, diretamente relevantes apenas entre um comprador e um vendedor não serão aplicáveis a seu caso e serão considerados da maneira como foram acordados entre você e seu vendedor.
Ásia-Pacífico e Japão	Site Dell.com local específico do país ou Dell.com/servicedescriptions/global .*	As Descrições do Serviço e outros documentos de serviços da Dell EMC que você possa receber do vendedor não constituem um contrato entre você e a Entidade Legal Dell EMC, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como beneficiário do Serviço e os limites e limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de serviço e em outros documentos de serviços da Dell EMC Services será entendida como uma referência a você, enquanto as referências à Dell EMC Services devem ser entendidas como sendo à Dell EMC Services, uma prestadora de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell EMC Services em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, quaisquer termos de pagamento ou contratuais que sejam, por natureza, diretamente relevantes apenas entre um comprador e um vendedor não serão aplicáveis a seu caso e serão considerados da maneira como foram acordados entre você e seu vendedor.

<p>Europa, Oriente Médio e África</p>	<p>Site Dell.com local específico do país ou Dell.com/servicedescriptions/global.*</p> <p>Além disso, os Clientes localizados na França, na Alemanha e no Reino Unido podem selecionar a URL aplicável abaixo:</p> <p>França: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Alemanha: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Reino Unido: Dell.co.uk/terms</p>	<p>As Descrições do Serviço e outros documentos de serviços da Dell EMC que você possa receber do vendedor não constituem um contrato entre você e a Entidade Legal Dell EMC, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como beneficiário do Serviço e os limites e limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de serviço e em outros documentos de serviços da Dell EMC Services será entendida como uma referência a você, enquanto as referências à Dell EMC Services devem ser entendidas como sendo à Dell EMC Services, uma prestadora de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell EMC Services em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, quaisquer termos de pagamento ou contratuais que sejam, por natureza, diretamente relevantes apenas entre um comprador e um vendedor não serão aplicáveis a seu caso e serão considerados da maneira como foram acordados entre você e seu vendedor.</p>
---	--	---

* Os clientes podem acessar o site Dell.com local acessando Dell.com de um computador conectado à Internet em sua localidade ou escolhendo entre as opções do site “Choose a Region/Country” (Escolha uma Região/País) disponível em Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

O cliente também concorda que se ele renovar, modificar, estender ou continuar a usar o Serviço além do período de vigência inicial, o Serviço estará sujeito à Descrição de serviço em vigor na época e disponível para análise em Dell.com/servicedescriptions/global.

Se houver um conflito entre as condições de qualquer dos documentos que compreendem este Contrato, o documentos irão prevalecer na seguinte ordem: (i) esta Descrição de serviço; (ii) o Contrato; (iii) o Formulário de Pedido. As condições prevalecentes serão interpretadas na forma mais estrita possível para resolver o conflito preservando o maior número possível de condições não conflitantes, inclusive preservando a cláusulas não conflitantes no mesmo parágrafo, seção ou subseção.

Ao fazer o pedido dos Serviços, receber a prestação dos Serviços, utilizar os Serviços ou o software associado ou clicar no botão/marcar a caixa “I Agree” (Eu concordo) ou similar em relação à sua compra, no site Dell.com ou DellEMC.com, em uma interface da Internet ou um software Dell EMC, você concorda em cumprir com esta Descrição de serviço e com os contratos incorporados nela por referência. Se você está firmando esta Descrição de serviço em nome de uma empresa ou outra entidade legal, você declara ter autoridade para vinculá-la a esta Descrição de serviço e, nesse caso, “você” ou o “Cliente” deverá se subordinar à entidade em questão. Além de receberem esta Descrição de serviço, os Clientes de determinados países também poderão ser solicitados a assinar um Formulário de pedido.

Termos e condições suplementares aplicáveis a consultoria e Serviços gerenciados

1. **Vigência do serviço.** Esta Descrição de serviço se inicia na data registrada no Formulário de pedido e continua até o final da vigência (“**Vigência**”) indicada no Formulário de pedido. A quantidade de sistemas, licenças, instalações, implantações e pontos finais ou usuários finais gerenciados para os quais o Cliente adquiriu um ou mais Serviços, o valor ou o preço e a Vigência aplicável a cada Serviço estão indicados no Formulário de pedido do Cliente, conforme aplicável. Salvo se acordado por escrito de outra forma entre a Dell EMC e o Cliente, as aquisições dos Serviços incluídos nesta Descrição de Serviço serão exclusivamente para uso interno do Cliente e não para fins de revenda ou agenciamento de serviços.

2. Informações adicionais importantes

A. **Reagendamento.** Quaisquer alterações na programação após o agendamento deste Serviço devem ocorrer pelo menos 8 dias corridos antes da data agendada. Se o Cliente fizer um novo agendamento do serviço a 7 dias ou menos da data agendada, será cobrada uma tarifa de novo agendamento, que não deverá exceder 25% do preço pago pelo Cliente para a realização dos Serviços. O Cliente concorda que qualquer reagendamento do Serviço deverá ser confirmado pelo menos 8 dias antes do início do Serviço.

B. **Pagamento do hardware adquirido com Serviços.** A menos que acordado de outra forma por escrito, o pagamento do hardware, em hipótese alguma, deverá depender da realização ou do fornecimento de consultoria ou de serviços gerenciados adquiridos com ele.

C. **Limites comercialmente razoáveis ao escopo do Serviço.** A Dell EMC Services poderá se recusar a prestar o Serviço se, em sua opinião razoável comercialmente, a prestação do Serviço criar um risco não aceitável para a Dell EMC Services ou para prestadores de serviço da Dell EMC Services, ou se algum serviço solicitado estiver fora do escopo do Serviço. A Dell EMC Services não se responsabiliza por nenhuma falha ou atraso na execução devido a causas fora de seu controle, incluindo a incapacidade de o Cliente cumprir com suas obrigações nos termos desta Descrição de serviço.

D. **Serviços opcionais.** Serviços opcionais (inclusive suporte em pontos de necessidade, instalação, consultoria, serviços gerenciados, de suporte, profissionais ou de treinamento) podem estar disponíveis para compra com a Dell EMC Services e variarão de acordo com o local do Cliente. Os serviços opcionais podem exigir um contrato separado com a Dell EMC Services. Na ausência de tal contrato, os serviços opcionais são fornecidos de acordo com esta Descrição de serviço.

E. **Atribuição e terceirização.** A Dell EMC Services pode subcontratar este Serviço e/ou designar esta Descrição de Serviço a prestadores de serviço terceirizados qualificados, que prestarão o Serviço em nome da Dell EMC Services.

F. **Cancelamento.** A Dell EMC Services pode cancelar este Serviço a qualquer momento durante a Vigência por qualquer um dos seguintes motivos:

- O Cliente deixar de pagar o preço total deste Serviço de acordo com os termos da fatura;
- O Cliente for abusivo, ameaçador ou se recusar a cooperar com o analista assistente ou com o técnico no local; ou
- O Cliente deixar de respeitar os termos e condições estabelecidos nesta Descrição de serviço.

Se a Dell EMC Services cancelar este Serviço, ela enviará um aviso de cancelamento por escrito ao Cliente para o endereço indicado na fatura. O aviso incluirá o motivo e a data efetiva do cancelamento, que não será em menos de dez (10) dias da data de envio do aviso de cancelamento pela Dell EMC Services para o Cliente, a menos que alguma lei local exija outras provisões de cancelamento que não possam ser alteradas por contrato. Se a Dell EMC Services cancelar este Serviço de acordo com este parágrafo, o Cliente não terá direito a reembolso das tarifas pagas ou devidas à Dell EMC Services.

G. **Limitações geográficas e realocação.** Este Serviço não está disponível em todos os locais. As opções de Serviço, incluindo níveis de serviço, horas de suporte técnico e tempos de resposta no local, podem variar

de acordo com a região geográfica, e determinadas opções podem não estar disponíveis para compra no local do Cliente. Portanto, contate seu representante de vendas para obter essas informações.

- H. **O serviço tem validade de seis meses após a compra.** A MENOS QUE EXIGIDO DE OUTRA FORMA PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, VOCÊ PODE USAR ESTE SERVIÇO UMA VEZ AO LONGO DO PERÍODO DE 6 MESES APÓS A DATA DA COMPRA ORIGINAL ("DATA DE EXPIRAÇÃO"). A DATA DA COMPRA ORIGINAL É DEFINIDA COMO A DATA QUE VIER PRIMEIRO, SEJA A DATA DA FATURA DO SERVIÇO OU A CONFIRMAÇÃO DO PEDIDO DA DELL. A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PELA DELL SERÁ CONSIDERADA REALIZADA APÓS A DATA DE EXPIRAÇÃO, MESMO SE O SERVIÇO NÃO FOR USADO.
- I. Este serviço é voltado para ser usado em um envolvimento de serviço contínuo. Qualquer quantidade não utilizada não pode ser creditada/reembolsada nem ser usada para um projeto de migração separado em data posterior, e o serviço será considerado totalmente prestado pela Dell EMC e o Cliente quando um único envolvimento de serviço contínuo tiver sido concluído pela Dell EMC.

© 2017 Dell Inc. Todos os direitos reservados. Marcas e nomes comerciais podem ser usados neste documento como referência às entidades que reivindicam essas marcas e nomes ou aos seus produtos. Uma cópia impressa dos termos e condições de venda da Dell também está disponível mediante solicitação.