

Descrição do serviço

Dell ProSupport for Client Products

Introdução

A Dell tem o prazer de fornecer o Dell ProSupport for Client Products (“**Serviço(s)**” ou “**Serviços de suporte**”) em conformidade com esta Descrição de serviço (“**Descrição de Serviço**”). A cotação, o formulário de pedido, outro formulário de fatura acordado entre as partes ou a confirmação do pedido da Dell (conforme aplicável, o “**Formulário de pedido**”) incluirá o nome dos serviços e as opções de serviço disponíveis adquiridas. Para obter assistência adicional ou para solicitar uma cópia de seu contrato vigente aplicável aos Serviços (o “**Contrato**”), entre em contato com seu representante de vendas da Dell. Para obter uma cópia de seu contrato com o revendedor Dell EMC aplicável, entre em contato com o revendedor.

O escopo deste Serviço

Os recursos de seu Serviço incluem:

- Acesso 24x7 (inclusive feriados)¹ à organização de serviço e suporte ao cliente da Dell para receber auxílio na solução de problemas de Produtos Dell e de software de OEM com a marca Dell.
- Envio de um técnico ao local e/ou entrega de peças de substituição no Local da instalação ou em outro local mutuamente acordado da empresa do Cliente aprovado pela Dell, como detalhado no Contrato (conforme a necessidade e o nível de serviço adquirido) para tratar do problema de um Produto.

Como entrar em contato com a Dell para solicitar um serviço

Suporte on-line, por chat e por e-mail: o suporte por e-mail, chat ou no site da Dell está disponível em www.Support.Dell.com e <https://support.emc.com/> conforme aplicável.

Solicitações de suporte por telefone: serviço disponível 24x7 (inclusive em feriados). A disponibilidade pode variar fora dos Estados Unidos e limita-se a esforços comercialmente razoáveis, exceto quando especificado de outra forma no Anexo correspondente. Acesse <http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts> e <https://support.emc.com> (conforme aplicável) para obter a lista de números de telefone adequados à sua localização.

Níveis de gravidade

Os níveis de gravidade serão atribuídos aos Incidentes qualificados de acordo com a(s) tabela(s) abaixo.

Gravidade	Condição	Resposta da Dell	Função do Cliente
1	Crítica: incapacidade de executar funções essenciais aos negócios, exigindo resposta imediata.	Envio emergencial em conjunto com a solução de problemas imediata por telefone; intervenção rápida do gerente de escalonamento.	Fornecer equipe/recursos adequados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana para ajudar a solucionar os problemas. O gerenciamento sênior do local deverá ser informado e estar envolvido.
2	Alta: capacidade de executar funções de negócios, mas com degradação ou grave limitação do desempenho e/ou da capacidade.	Solução imediata de problemas por telefone; intervenção do gerente de escalonamento se o diagnóstico remoto não for determinado dentro de 90 minutos após o contato. Envio de peças e mão de obra, se necessário <i>depois da</i> solução de problemas e diagnóstico por telefone.	Fornecer equipe e recursos adequados para manter a comunicação e as iniciativas de trabalho contínuas. O gerenciamento sênior do local deverá ser informado e estar envolvido.
3	Média/baixa: mínimo ou nenhum impacto nos negócios.	Solução de problemas por telefone, despacho de peças e mão de obra <i>depois da</i> solução de problemas e do diagnóstico por telefone.	Apresentar informações do ponto de contato sobre a ocorrência e responder às solicitações da Dell dentro de 24 (vinte e quatro) horas.

¹ A disponibilidade varia conforme o país. Para obter mais informações, entre em contato com seu representante de vendas.



Opções de serviço no local

As opções de resposta no local variam de acordo com o tipo de serviço adquirido. Se você tiver adquirido um nível de resposta de serviços de suporte no local, sua fatura indicará o nível de resposta aplicável para o serviço no local, que corresponde às tabelas abaixo. Desde que todos os termos e condições aplicáveis estabelecidos nesta Descrição de Serviço sejam cumpridos, a Dell enviará um técnico de serviço ao local de trabalho do Cliente para tratar de um Incidente qualificado conforme a necessidade, o nível de gravidade e a tabela de resposta no local aplicável abaixo.

Tipo de resposta no local	Tempo de resposta no local ²	Restrições/termos especiais
4 horas de resposta no local	O técnico geralmente chega ao local em 4 horas após a conclusão da solução de problemas por telefone.	<ul style="list-style-type: none">Disponível sete (7) dias por semana, vinte e quatro (24) horas por dia, inclusive em feriados.Disponível nos locais definidos com resposta em 4 (quatro) horas.Disponível em determinados modelos de Produtos com suporte.Os locais das peças de 4 horas mantêm em estoque os componentes essenciais de Produtos suportados, como determinado pela Dell. As peças não essenciais ao funcionamento podem ser enviadas em 24 horas.Envio emergencial juntamente com a solução de problemas disponível para problemas designados com o nível de gravidade 1.
Resposta no local no próximo dia útil	Depois da solução de problemas e do diagnóstico por telefone, um técnico normalmente pode ser enviado ao local no próximo dia útil.	<ul style="list-style-type: none">Disponível cinco (5) dias por semana, dez (10) horas por dia, exceto feriados.Ligações recebidas pela central de especialistas da Dell após as 17h⁴ do horário local do Cliente (de segunda a sexta-feira) e/ou envios realizados pela Dell após esse horário poderão exigir um dia útil adicional para que o técnico de serviço chegue ao local do Cliente.Disponível somente em determinados modelos de Produtos com suporte.
Fora dos Estados Unidos Continental ("OCONUS") Clientes	As peças podem ser enviadas após a solução de problemas por telefone. Os horários de chegada dependerão da localização do Cliente OCONUS e da disponibilidade das peças.	<ul style="list-style-type: none">Limitado a Clientes OCONUS aprovados pela Dell (somente para os EUA).Disponibilidade limitada a sistemas e locais específicos. Consulte http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt para obter mais detalhes. <p>Clientes federais devem consultar as Localizações de serviço OCONUS no contrato de serviço aplicável, firmado separadamente entre o Cliente e a Dell.</p>

Para todas as outras opções de serviço de resposta no local:

Após concluir a análise, o diagnóstico e a determinação do problema remotamente, um analista da Dell definirá se o Incidente qualificado exige um técnico de serviço no local e/ou o despacho de peças, ou se o problema pode ser resolvido remotamente.

² Nem todos os tempos de resposta estão disponíveis em todos os países e localidades. Para obter mais informações, entre em contato com seu representante de vendas.



Termos e condições de serviços da Dell

Esta Descrição de Serviço é acordada entre você, o Cliente ("você" ou "Cliente") e a entidade Dell identificada em sua fatura de compra deste Serviço. Esta prestação de Serviço está sujeita e é regida por um contrato geral de serviços, assinado separadamente entre o Cliente e a Dell, que autoriza claramente a venda deste Serviço. Na ausência de tal contrato e dependendo da localização do Cliente, este Serviço estará sujeito e será regulado pelos Termos comerciais de venda da Dell EMC ou pelo contrato ao qual a tabela a seguir fizer referência (conforme o caso, o "Contrato"). Consulte a tabela na próxima página que mostra a URL aplicável à localização do Cliente onde seu Contrato pode ser cumprido. As partes confirmam que leram e concordam com o cumprimento destes termos on-line.

Localização do Cliente	Termos e condições aplicáveis à compra dos Serviços Dell	
	Clientes que compram Serviços Dell diretamente da Dell	Clientes que compram Serviços Dell por meio de revendedor Dell autorizado
Estados Unidos	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Canadá	www.dell.ca/terms (em inglês) www.dell.ca/conditions (em francês canadense)	www.dell.ca/terms (em inglês) www.dell.ca/conditions (em francês canadense)
Países da América Latina e Caribe	Site local www.dell.com específico de cada país ou www.dell.com/service-descriptions/global .*	Site local www.dell.com específico de cada país ou www.dell.com/service-descriptions/global .*
Ásia/Pacífico-Japão	Site local www.dell.com específico de cada país ou www.dell.com/service-descriptions/global .*	As Descrições de serviço e outros documentos de serviços da Dell que você possa receber do vendedor não constituem um acordo entre você e a Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os escopos e limitações de tal Serviço. Como consequência, qualquer referência a "Cliente" nesta Descrição de Serviço e em outros documentos de serviços da Dell será entendida como uma referência a você, enquanto as referências à Dell corresponderão à Dell como provedor de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer condição de pagamento ou contratual que seja, por natureza, diretamente relevante apenas entre um comprador e um vendedor não será aplicável a seu caso e será como acordado entre você e seu vendedor.
Europa, Oriente Médio e África (EMEA)	Site local www.dell.com específico de cada país ou www.dell.com/service-descriptions/global .* Além disso, os Clientes localizados na França, na Alemanha e no Reino Unido podem selecionar a URL aplicável abaixo: França: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Alemanha: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Reino Unido: www.dell.co.uk/terms	As Descrições de serviço e outros documentos de serviços da Dell que você possa receber do vendedor não constituem um acordo entre você e a Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os escopos e limitações de tal Serviço. Como consequência, qualquer referência a "Cliente" nesta Descrição de Serviço e em outros documentos de serviços da Dell será entendida como uma referência a você, enquanto as referências à Dell corresponderão à Dell como provedor de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer condição de pagamento ou contratual que seja, por natureza, diretamente relevante apenas entre um comprador e um vendedor não será aplicável a seu caso e será como acordado entre você e seu vendedor.

* Os Clientes podem acessar o site www.dell.com local ao acessar www.dell.com em um computador conectado à Internet em sua localidade ou ao selecionar uma opção em "Escolher um país/região" no site da Dell, disponível em <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

O Cliente também concorda em que, ao renovar, modificar, estender ou continuar a usar o Serviço além da vigência inicial, o Serviço estará sujeito à Descrição de serviço em vigor na época e disponível para análise em www.dell.com/service-descriptions/global.

Caso algum termo desta Descrição de serviço entre em conflito com qualquer termo do Acordo, os termos deste instrumento prevalecerão, mas somente no caso de um conflito específico, e não deverão ser interpretados nem considerados como substitutos de outros termos no Contrato que não contrariem especificamente esta Descrição de serviço.

Ao fazer o pedido dos Serviços, receber a prestação dos Serviços, utilizar os Serviços ou o software associado ou clicar no botão/marcador a caixa "I Agree" (Eu concordo) ou similar em relação à sua compra, no site Dell.com, em uma interface da Internet ou um software Dell, você concorda em cumprir com esta Descrição de serviço e com os acordos 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 estes termos 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 adicionais para todos os Produtos suportados

Solicitações de suporte telefônico:

Etapa um: chamada de assistência

- Para solicitações de suporte telefônico, entre em contato com o centro de suporte regional Dell ProSupport para falar com um analista de suporte técnico.
- Ligue de um lugar onde você tenha acesso físico ao Produto compatível com suporte.
- Especifique a Etiqueta de serviço (conforme definido abaixo) e outras informações de acordo com a solicitação do analista. O analista verificará o Produto compatível com suporte do Cliente, o Serviço e os níveis de resposta aplicáveis e confirmará se há alguma expiração dos Serviços.

Etapa dois: assistência na solução de problemas por telefone

- Quando solicitado, identifique as mensagens de erro recebidas e em que momento elas ocorrem, as atividades que precederam as mensagens de erro e quais medidas você já tomou para tentar resolver o problema.
- O analista trabalhará com você em uma série de etapas de solução de problemas para ajudar a diagnosticar o problema.
- Se for necessário o envio de um técnico de serviço ao local, o analista fornecerá instruções adicionais.

Dell SupportAssist for Business PCs

O SupportAssist for Business PCs é um aplicativo de software que, quando instalado, permitirá aos administradores autorizados gerenciar centralmente seus computadores Dell no portal TechDirect. O SupportAssist monitorará o sistema e coletará informações para ajudar no fornecimento de suporte técnico. Quando um problema é detectado, as informações coletadas podem ser enviadas à Dell para fornecer a você uma experiência de suporte avançada, personalizada e eficiente.

Usado em conjunto com o ProSupport, o SupportAssist fornecerá os seguintes recursos e capacidades:

- Monitoramento de sistemas em busca de problemas que afetam a operação e o desempenho normais, incluindo insights sobre a utilização baseada em telemetria e a geração de relatórios de desempenho.
- Criação automática de solicitações ao suporte técnico da Dell em caso de detecção de problemas.
- Carregamento automático de dados de diagnóstico e de outros tipos que permitam o diagnóstico eficaz dos problemas.
- Coleta periódica dos dados do sistema operacional, permitindo que a Dell forneça aos clientes ProSupport informações proativas relativas ao sistema.

O software Dell SupportAssist não foi projetado para coletar informações pessoais, como arquivos pessoais, navegação na Web, histórico ou cookies. No entanto, se algum dado pessoal é inadvertidamente coletado ou visualizado durante o processo de solução de problemas, ele é tratado em conformidade com a Política de Privacidade da Dell. Acesse www.Dell.com/Privacy para conferir a íntegra da Política de Privacidade da Dell. Devido a requisitos específicos do sistema operacional, o SupportAssist pode não estar disponível em todos os sistemas Dell.

Para saber mais sobre o Dell SupportAssist incluindo a configuração, a implementação, a utilização e consultar a lista mais recente de produtos Dell compatíveis, acesse o site do Dell SupportAssist em: <http://Dell.Com/SupportAssist>.

Assistência colaborativa

Se o Cliente abrir um chamado e a Dell determinar que o problema surge em conexão com um produto de terceiros elegível e comumente usado em conjunção com Produtos cobertos por uma garantia ou um contrato de manutenção atual da Dell, ela fará esforços para fornecer uma Assistência colaborativa em que a Dell: (i) serve como ponto único de contato até que os problemas sejam isolados; (ii) entra em contato com o fornecedor terceirizado; (iii) fornece documentação do problema; e (iv) continua a monitorar o problema e obtém status e planos de resolução do fornecedor (quando razoavelmente possível).

Para ter direito à Assistência colaborativa, o Cliente deve ter os contratos de suporte ativos e os direitos diretamente com o respectivo fornecedor terceirizado e a Dell ou um revendedor autorizado Dell. Depois que o problema é isolado e informado, o fornecedor terceirizado torna-se o único responsável por todo o suporte técnico e de outro tipo em conexão com a resolução do problema do Cliente. **A DELL NÃO SE RESPONSABILIZA PELO DESEMPENHO DE PRODUTOS OU SERVIÇOS DE OUTROS FORNECEDORES.** Visualizar atual Parceiros de assistência colaborativa [aqui](http://support.emc.com/docu85596) e <https://support.emc.com/docu85596>, conforme aplicável. Observe que os Produtos suportados de terceiros podem ser alterados a qualquer momento, sem qualquer aviso prévio ao Cliente.



Suporte abrangente de software

O Dell ProSupport inclui o Comprehensive Software Support para determinados aplicativos Dell OEM de usuários finais, sistemas operacionais, hypervisores e firmware em Produtos com suporte (os “**Produtos de software cobertos**”) por telefone, pela transmissão de software e outras informações por meios eletrônicos ou pelo envio de software e/ou outras informações ao Cliente. Os Produtos de software cobertos incluem aplicativos client pré-instalados para usuários finais, como o software Norton AntiVirus™, a suíte de software Microsoft® Office, o software de contabilidade Intuit® QuickBooks® e o software Adobe® Photoshop® e Adobe Acrobat®. Assistência básica ao sistema operacional do cliente e para aplicativos comuns associados a aplicativos comuns usados por usuários finais Dell OEM, como o software Norton AntiVirus™, a suíte de software Microsoft® Office, o software de contabilidade Intuit® QuickBooks® e os software Adobe® Photoshop® e Adobe Acrobat®. Certos sistemas operacionais de servidor e hypervisores de OEM, como Microsoft Hyper-V®, VMware ESX® e Citrix XenServer® também têm suporte. Entre em contato com um analista de suporte técnico da Dell para obter uma lista atualizada dos Produtos de software cobertos.

Veja os parceiros atuais do Comprehensive Software Support [aqui](#). Os produtos suportados de terceiros podem ser alterados a qualquer momento, sem aviso aos Clientes.

Restrições do Suporte abrangente de software da Dell. A Dell não garante que nenhuma questão específica relativa ao software será resolvida nem que o Produto de software coberto produzirá algum resultado específico. As situações que originam as dúvidas do Cliente devem ser reproduzíveis em um sistema único (por exemplo, uma CPU com uma workstation e outros periféricos). A Dell poderá concluir que um problema de software é suficientemente complexo ou que o Produto Suportado do Cliente é de uma natureza que impede a análise eficaz do problema pelo suporte telefônico. O Cliente entende e aceita que o editor do software em questão pode não ter as soluções de determinados problemas que geram o chamado por parte do Cliente. O Cliente aceita que, nessas situações em que o editor do software em questão não fornece uma solução, a obrigação da Dell de dar suporte ao Cliente estará totalmente cumprida.

Serviços excluídos

- Assistência administrativa ou de desempenho.
- Atividades como instalação, desinstalação, realocação, manutenção preventiva, assistência a treinamento, administração remota ou quaisquer atividades ou serviços não expressamente definidos nesta Descrição de Serviço.
- Suprimentos, substituição de mídias, suprimentos operacionais, acessórios ou peças, como baterias, molduras e tampas, ou suporte a tais peças.
- Suporte direto a produtos de terceiros ou assistência colaborativa a versões que já não contam com o suporte do fabricante, fornecedor ou parceiro.
- Suporte a hardware e/ou software pré-instalado ou pós-instalado pelo OEM, a menos que esteja coberto por um contrato de serviço separado, adquirido da Dell.
- Remoção de spyware/vírus.
- Serviços de backup de dados.
- Instalação remota ou de sistema de rede avançada e sem fio, ajustes, otimização e configuração de aplicativos além dos detalhados nesta Descrição de serviço.
- Criação de scripts, programas, projeto/implementação de bancos de dados, desenvolvimento na Web ou kernels recompilados.
- Reparo de danos ou defeitos nos Produtos com suporte que sejam apenas aparentes e não afetem a funcionalidade do dispositivo.
- Reparos necessários devido a problemas de software ou alteração, ajuste ou reparo feito por alguém que não seja da Dell, não seja revendedor ou provedor de serviços autorizado da Dell ou nem seja cliente que utiliza peças CSR (peças substituíveis pelo cliente).



Responsabilidades gerais do cliente por todos os Produtos suportados adquiridos sob um Contrato Master de Vendas da Dell

Autoridade para conceder acesso. O Cliente declara e garante que obteve permissão para que tanto o Cliente quanto a Dell EMC acessem e usem os Produtos Suportados, os dados neles contidos e todos os componentes de hardware e software neles incluídos para a finalidade de prestar os Serviços. Se o Cliente ainda não tiver essa permissão, caberá a ele obtê-la, à sua própria custa, antes de solicitar que a Dell realize estes Serviços.

Obrigações no local. Quando os Serviços exigirem trabalho no local, o Cliente fornecerá (sem custo para a Dell) acesso livre, seguro e suficiente às suas instalações e aos Produtos compatíveis, inclusive amplo espaço de trabalho, eletricidade e linha telefônica local. O Cliente deverá fornecer também (sem custo para a Dell) um monitor ou uma tela, um mouse (ou dispositivo de apontamento eletrônico) e um teclado, se o sistema ainda não incluir esses itens.

Manter o software e as versões atendidas. O cliente manterá o software e os Produtos suportados em configurações ou níveis mínimos de versão especificados pela Dell. O Cliente também deve garantir a instalação de peças de substituição corretivas, patches, atualizações ou versões subsequentes, conforme instruído pela Dell, para manter os Produtos suportados elegíveis para este Serviço.

Backup de dados e remoção de dados confidenciais. 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. Além disso, o Cliente é responsável por remover qualquer informação confidencial, de propriedade exclusiva ou pessoal e qualquer mídia removível, como cartões SIM, CDs ou PC Cards, independentemente de um técnico no local também estar prestando assistência. **A DELL NÃO SE RESPONSABILIZARÁ POR:**

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

A Dell não será responsável pela restauração nem reinstalação de nenhum programa nem de dados. Ao devolver um Produto compatível ou peça correspondente, o Cliente incluirá somente o Produto compatível ou a peça que foi solicitada pelo técnico ao telefone.

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

Termos e condições gerais para todos os Produtos suportados relativos a garantia em um Contrato Master de Vendas da Dell

Produtos compatíveis com suporte. Este Serviço está disponível em Produtos suportados tais como Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Dell Precision™, Vostro™, XPS™, Alienware™, Chromebook™, Gateway Edge, PCs incorporados, Dell Wyse™ e monitores e dock stations da Dell que sejam comprados em uma configuração padrão ("**Produtos suportados**"). Como Produtos suportados são regularmente adicionados, entre em contato com o representante de vendas para obter a lista mais recente de quais Serviços estão disponíveis em seus produtos Dell e de outras marcas. Cada Produto suportado tem uma etiqueta com um número de série (a "**Etiqueta de serviço**"). Um contrato de serviço separado deve ser adquirido pelo Cliente para cada Produto com suporte. Consulte a Etiqueta de serviço de seu Produto com suporte ao entrar em contato com a Dell sobre este Serviço.



Garantia limitada de hardware; restrições na cobertura de hardware. Os serviços relacionados ao suporte podem incluir opções de suporte técnico (telefone, Internet etc.), peças de serviço e serviços de mão de obra relacionados para o conserto ou a substituição de defeitos na mão de obra conforme e pela duração da garantia limitada aplicável aos Produtos com suporte do Cliente (um **"Incidente qualificado"**). A garantia limitada de hardware da Dell para clientes dos EUA e do Canadá está disponível para análise em <http://www.Dell.com/Warranty> ou está publicada fora dos Estados Unidos no site Dell.com regional.* O Cliente reconhece que o risco de falhas de hardware poderá aumentar à medida que o tempo de uso do Produto suportado do Cliente aumenta. Um Produto com suporte ou um componente de um Produto com suporte que tenha uma garantia vitalícia limitada será reparado pela Dell conforme esta Descrição de Serviço durante o período do contrato de serviço do Dell ProSupport. Após o término do contrato de serviço do Dell ProSupport, os Incidentes qualificados posteriores, relacionados aos Produtos suportados ou componentes com uma garantia de vida limitada, serão reparados de acordo com o contrato de Serviço básico de hardware da Dell disponível em www.Dell.com/ServiceContracts/global. Limitações de cobertura de hardware podem ser aplicadas e as ofertas de serviço podem estar disponíveis para estender essas limitações de hardware mediante uma taxa adicional. Consulte www.Dell.com/Warranty ou o site Dell.com da sua região para receber informações sobre garantia ou entre em contato com um analista de suporte técnico da Dell para obter mais detalhes.

Programa de Serviços Internacionais da Dell. Este programa oferece opções de serviço e suporte a determinados produtos Dell em caso de viagens ao exterior por um período menor que 6 (seis) meses. Pode haver termos e condições adicionais. Entre em contato com o suporte técnico da Dell para obter mais informações.

Substituição de unidade inteira; não devolução; propriedade da peça de serviço. Se a Dell concluir que um componente do Produto Suportado defeituoso pode ser desconectado e reconectado facilmente (como um teclado ou monitor) ou se o analista concluir que o Produto Suportado deve ser substituído por inteiro, a Dell se reservará o direito de enviar ao Cliente uma unidade inteira de substituição. Se a Dell entregar uma unidade de substituição ao Cliente, o Cliente deverá abdicar do sistema ou componente defeituoso correspondente, a menos que tenha adquirido o serviço "Mantenha seu disco rígido" para o sistema afetado e, nesse caso, poderá manter os respectivos discos rígidos. Todas as peças de serviço da Dell removidas do Produto suportado e/ou unidades inteiras devolvidas tornam-se propriedade da Dell. O Cliente deverá pagar à Dell o preço de varejo em vigor à época por qualquer peça de serviço ou unidade inteira removida do Produto suportado mantido pelo Cliente (com exceção de discos rígidos dos Produtos suportados cobertos pelo serviço "Mantenha seu disco rígido") no caso de o Cliente ter recebido peças de substituição da Dell. Se o Cliente não abdicar do sistema ou componente defeituoso como exigido acima ou se a unidade defeituosa não for devolvida dentro de 10 (dez) dias de acordo com as instruções por escrito fornecidas com a unidade de substituição (no caso da unidade de substituição não ter sido entregue pessoalmente por um técnico da Dell), o Cliente concordará em pagar à Dell pela unidade de substituição no recebimento da fatura. Caso o Cliente não pague a fatura dentro de 10 (dez) dias após o recebimento, além dos direitos legais e soluções disponíveis, a Dell poderá rescindir esta Descrição de Serviço mediante aviso. A Dell utiliza, e o Cliente autoriza expressamente, o uso de peças novas e recondiçionadas fornecidas por diversos fabricantes na execução de reparos em garantia.

Peças estocadas; peças para o mesmo dia útil. Atualmente, a Dell tem peças em estoque em vários locais do mundo. As peças selecionadas talvez não estejam estocadas na localização mais próxima do Cliente. Se uma peça que é necessária para reparar um Produto suportado não estiver disponível em uma instalação da Dell próxima à localização do Cliente e precisar ser transferida de outra instalação, o envio ocorrerá assim que for possível e comercialmente razoável. Os locais de peças de 4 horas mantêm em estoque peças essenciais de Produtos suportados, conforme determinado pela Dell. Peça crítica é aquela que, quando apresenta falha, pode impedir que o Produto suportado execute suas funções básicas. Peças não consideradas críticas incluem, entre outras, software, unidades de mídia, modems, alto-falantes, placas de som, unidades zip, monitores, teclados e mouses. Essas peças podem ser enviadas usando entrega noturna. Para receber peças com o serviço de 4 horas, o Cliente deve adquirir um contrato de serviço correspondente que ofereça suporte à entrega de peças no mesmo dia útil e o produto suportado deve estar localizado dentro da área de cobertura, conforme determinado pela Dell.

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, implementações 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 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.

Limitações geográficas e realocação. O Serviço será prestado nos locais indicados na fatura do Cliente. Este Serviço não está disponível em todas as localizações. Se seu Produto Suportado não estiver na localização geográfica correspondente ao local constante nos registros de serviço da Dell para seu Produto Suportado ou se a configuração dos detalhes for alterada e não relatada à Dell, a Dell precisará primeiro requalificar seu Produto Suportado para o direito ao suporte que você adquiriu, antes que os tempos de resposta do Produto Suportado possam ser reinstaurados. As opções de Serviço, inclusive níveis de serviço, horas de suporte técnico e tempos de resposta no local, podem variar conforme a região geográfica e a configuração, e determinadas opções podem não estar disponíveis para compra na localização do Cliente. Portanto, entre em contato com seu representante de vendas para obter essas informações. A obrigação da Dell de prestar os Serviços a Produtos suportados realocados está sujeita a diversos fatores, incluindo, entre outros, disponibilidade do Serviço no local, taxas adicionais e inspeção e nova certificação dos Produtos suportados realocados, de acordo com os honorários de consultoria da Dell vigentes no momento referentes ao tempo e aos materiais utilizados. Para os clientes da região EMEA, salvo indicação em contrário nesta Descrição de serviço ou no Contrato, o serviço no local está disponível até uma distância de 150 quilômetros da localização de logística da Dell mais próxima (local de retirada/entrega, ou PUDO). Entre em contato com o representante de vendas para obter mais informações sobre a disponibilidade de serviços no local para a região EMEA.



Transferência de serviço. Sujeito às limitações estabelecidas nesta Descrição de serviço, o Cliente poderá transferir o Serviço a terceiros que tiverem adquirido o Produto suportado dele em sua totalidade antes da expiração da Vigência em vigor na época, desde que o Cliente seja o comprador original do Produto suportado e deste Serviço ou desde que o Cliente tenha adquirido o Produto suportado e este Serviço de seu proprietário original (ou de um cessionário anterior) e tenha seguido todos os procedimentos de transferência disponíveis em www.support.dell.com (em inglês). Uma taxa de transferência poderá ser aplicada. Se o Cliente ou o cessionário do Cliente transferir o Produto suportado para uma localização geográfica onde este Serviço não estiver disponível (ou não estiver disponível pelo mesmo preço), o Cliente ou o cessionário do Cliente poderá não ter cobertura ou poderá ter de pagar encargos adicionais para manter as mesmas categorias de cobertura de suporte na nova localização. Se o Cliente ou o cessionário do Cliente optar por não pagar tais encargos adicionais, o Serviço poderá ser automaticamente movido para categorias de suporte disponíveis no novo local a esse preço ou a um preço inferior, sem possibilidade de reembolso.



Termos e condições adicionais para determinados Produtos suportados

Unidades não passíveis de manutenção em campo

Serviço de retorno para reparo após solução de problemas por telefone. Se, após o diagnóstico remoto e a solução de problemas, a Dell determinar que o Produto Suportado do Cliente requer Serviço de postagem, conforme descrito na tabela abaixo. Para manter seus direitos, o Cliente deverá empacotar imediatamente o Produto com suporte e enviar ou marcar a coleta no mesmo dia ou no próximo dia disponível. Qualquer atraso por parte do Cliente na embalagem e envio ou na organização para devolver o Produto com suporte resultará em tempos de resposta com atraso. Após o reparo ou a substituição, a Dell entregará o Produto com suporte à transportadora para devolução ao Cliente. Se as opções que não sejam da Dell, adicionadas ao Produto com suporte contratado pelo Cliente, forem a causa do problema relatado, uma taxa de serviço poderá ser aplicada e os tempos de reparo e devolução poderão ser adiados. A Dell se reserva o direito de enviar ao Cliente uma substituição completa ou parcial do Produto com suporte, em vez de reparar e devolver o Produto com suporte que o Cliente enviou para reparo. O Cliente é obrigado a pagar o preço corrente padrão da Dell por qualquer peça de serviço retirada do Produto com suporte e não devolvida apropriadamente à Dell pelo Cliente. Deixar de pagar em tempo hábil por peças de serviço que não tenham sido devidamente devolvidas à Dell pelo Cliente pode resultar na suspensão do serviço do Cliente prevista neste Acordo, segundo a Seção 2.D acima dos Termos e condições adicionais aplicáveis aos serviços relacionados a suporte e garantia. Caso o Produto com suporte contratado pelo cliente esteja localizado em uma área atualmente não atendida por uma transportadora renomada ou com serviço limitado por uma ou mais transportadoras renomadas, o serviço de reparação normal da Dell será atrasado. As opções de Serviço de retorno para reparo listadas na tabela abaixo não estão disponíveis em todos os países e localizações. Revise o Formulário de pedido para confirmar a opção de Serviço de retorno para reparo que você adquiriu. Para obter mais informações, entre em contato com seu representante de vendas.

Nível de resposta de serviço	Opções adicionais (se aplicável)	Detalhes
Opções do serviço de retorno para reparo	MIS (Mail-in Service, Serviço de Postagem)	O MIS (Mail-in Service, Serviço de Postagem) é iniciado quando o Cliente liga para o suporte técnico da Dell, como descrito acima. Durante o diagnóstico, o técnico da Dell determinará se é necessário que o Produto suportado seja enviado a um centro de reparo designado pela Dell para o suporte a um Incidente qualificado. O tempo normal do ciclo, incluindo o envio à assistência técnica e a devolução, é de 10 dias úteis a partir da data em que o Cliente envia o Produto Compatível à Dell.
	CIS (Carry-In Service, Serviço de Entrega)	O CIS (Carry-In Service, Serviço de Entrega) é um serviço de "entrega" iniciado quando o Cliente liga para o suporte técnico da Dell, como descrito acima. Durante o processo de solução de problemas por telefone, o técnico da Dell analisará se o problema é devido a uma falha de hardware. Em caso afirmativo, a entrega do Produto Suportado a um centro de reparo ou local de remessa determinado pela Dell (pago pelo Cliente) será solicitada ao Cliente. O horário padrão de serviço é o comercial, disponível cinco dias por semana, exceto feriados nacionais. Os reparos de Incidentes Qualificados serão feitos de acordo com o tempo de resposta identificado no Formulário de pedido do Cliente. Quando o Produto com suporte for reparado, a Dell entrará em contato com o Cliente a fim de tomar as providências para devolvê-lo. Os Acordos de Nível de Serviço de reparo podem variar conforme o país e a cidade.
Serviço somente de peças	N/D	Para Clientes com Serviço somente para peças, a Dell permitirá ao Cliente solicitar peças de substituição para dar suporte a Incidentes qualificados. A Dell pode fornecer a troca de unidades completas, em vez de troca de peças individuais, caso em que a Dell incluirá uma embalagem de envio pré-pago com cada peça de substituição para o Cliente usar ao devolver a peça defeituosa original à Dell. O Serviço de peças apenas inclui suporte telefônico para qualificar o componente defeituoso – o suporte telefônico não inclui a solução de problemas por telefone nem outros tipos de assistência remota.
Serviço de troca avançada	N/D	Para Clientes com Serviço de troca avançada, a Dell pode enviar um produto de substituição ao local da empresa do Cliente para dar suporte a um Incidente qualificado. Em alguns casos, a critério da Dell, um técnico de serviço no local também poderá ser despachado para substituir/instalar o produto de substituição. Ao receber o produto de substituição, o Cliente deve devolver à Dell o Produto com suporte que apresentou defeito, levando-o ao local da transportadora designada para devolução dentro de 3 (três) dias úteis. Se a Dell determinar que o Produto suportado do Cliente não pode ser devolvido em uma localização da transportadora e que o Cliente deve devolver o Produto suportado por malote, as instruções de embalagem e envio, bem como um conhecimento de envio pré-pago, serão despachados às instalações do Cliente com o produto de reposição. Após o recebimento do produto de substituição, o Cliente embalará imediatamente o Produto com suporte e o enviará por correio ou agendará a coleta com a transportadora para o mesmo dia ou o próximo dia disponível. Se o Cliente não devolver o item com defeito, uma taxa poderá ser cobrada.
Opções do serviço de retorno para reparo	CIS (Partner Led Carry-In Service, Serviço de Entrega Realizada por Parceiro) ³	O Serviço de entrega é um serviço de "entrega" iniciado por meio de uma ligação telefônica ou levando o Produto suportado a um centro de reparo ou local de envio designado pela Dell (pago pelo Cliente). O horário padrão de serviço é o comercial, disponível cinco dias por semana, exceto feriados nacionais. Os reparos de Incidentes Qualificados serão feitos de acordo com o tempo de resposta identificado no Formulário de pedido do Cliente. Quando o Produto com suporte for reparado, o provedor de serviços autorizado pela Dell entrará em contato com o Cliente a fim de tomar as providências para recuperá-lo. Os Acordos de Nível de Serviço de reparo podem variar conforme o país e a cidade. O período rotativo é de 7 a 12 dias úteis, normalmente 10 (dez) dias.

³ O CIS (Partner Led Carry-In Service, Serviço de Entrega Realizado por Parceiro) é realizado por provedores de serviço autorizado da Dell.



Nível de resposta de serviço	Opções adicionais (se aplicável)	Detalhes
	Serviço de coleta e devolução	O Serviço de coleta e devolução é iniciado quando o Cliente liga para o suporte técnico da Dell, como descrito acima. Se um Incidente qualificado no Produto com suporte for diagnosticado e não puder ser solucionado por telefone com o técnico da Dell, um representante da Dell recolherá seu Produto com suporte e o levará a um centro de reparo designado pela Dell. O tempo de ciclo é 7 a 12 dias úteis, normalmente dez (10) dias que incluem o transporte até e desde o centro do reparo. A partir da data em que o cliente envia o produto suportado para a Dell. Esse método de serviço inclui a mão de obra e o reparo ou a substituição das peças na unidade principal do sistema, inclusive monitor, teclado e mouse, caso não tenham sido adquiridos separadamente.
	CAR (Partner Led Collect and Return Service, Serviço de Coleta e Devolução Realizado por Parceiro) ⁴	O Serviço de coleta e devolução é iniciado com uma ligação para o provedor de serviço autorizado pela Dell. Se um Incidente qualificado no Produto suportado for diagnosticado e não puder ser solucionado por telefone, seu Provedor de serviço autorizado pela Dell recolherá o Produto suportado e o levará a um centro de reparo determinado pela Dell. O horário padrão de serviço é o comercial, disponível cinco dias por semana, exceto feriados nacionais. Os reparos de Incidentes Qualificados serão feitos de acordo com o tempo de resposta identificado no Formulário de pedido do Cliente. Quando o Produto com suporte for reparado, o provedor de serviços autorizado pela Dell entrará em contato com o Cliente a fim de tomar as providências para devolvê-lo. Esse método de serviço inclui a mão de obra e o reparo ou a substituição das peças na unidade principal do sistema, inclusive monitor, teclado e mouse, caso não tenham sido adquiridos separadamente. Os Acordos de Nível de Serviço de reparo podem variar conforme o país e a cidade.
	Termos e condições aplicáveis a todas as opções de resposta não passíveis de manutenção em campo.	Os reparos de Incidentes qualificados serão feitos de acordo com o tempo de resposta identificado no Formulário de pedido do cliente. Assim que o Produto com suporte for reparado, ele será devolvido ao Cliente. Procedimentos de envio: durante o diagnóstico, o técnico da Dell fornecerá instruções sobre como devolver o produto ao centro de reparo designado pela Dell. O Produto suportado deve ser enviado para o endereço fornecido pelo técnico da Dell e claramente rotulado com o "número de autorização de devolução". O número de autorização de devolução será fornecido pelo técnico da Dell. Para acelerar o reparo ou a substituição, anexe uma breve descrição do problema por escrito. Coloque na embalagem original o produto que está sendo devolvido. Caso a embalagem original não esteja disponível, o técnico da Dell poderá auxiliar fornecendo uma embalagem. No entanto, poderá haver uma taxa pelo serviço. Cuidados no envio: o Cliente não deve enviar informações confidenciais, exclusivas ou pessoais, manuais nem mídias removíveis, como unidades de disquete, DVDs, PC Cards etc. A Dell não se responsabiliza por dados perdidos ou corrompidos, mídias danificadas ou perdas nem pelas informações confidenciais, exclusivas ou pessoais do Cliente.

Dell ProSupport no Dell Edge Gateway e em produtos de PC incorporados

O Dell ProSupport, que está disponível para produtos Dell Edge Gateway e produtos de PC incorporados, dá suporte abrangente à imagem do OEM do sistema operacional instalada de fábrica, conforme os termos acima do Suporte de software abrangente. A Dell não oferecerá suporte de software abrangente a imagens personalizadas, a software de terceiros nem à configuração de infraestrutura. A Dell não pode fornecer diagnóstico remoto nem solução de problemas sem a assistência do cliente. **Os Clientes devem cumprir com o seguinte:**

- É necessário que você, Cliente, esteja em frente ao produto. Isso permitirá que o suporte técnico faça um diagnóstico remoto da falha e envie peças e mão de obra, se necessário.
- É necessário disponibilizar o produto em um ambiente seguro para manutenção. Os técnicos da Dell no local não serão responsáveis pela montagem e desmontagem do produto
- É necessário fornecer monitor, mouse e teclado ao técnico no local para que ele possa resolver o problema do produto
- É necessário fornecer uma fonte de energia para o produto.

O que ESTÁ incluído no ProSupport do Dell Edge Gateway e de produtos de PC incorporados	O que NÃO ESTÁ incluído no ProSupport do Dell Edge Gateway e de produtos de PC incorporados
Suporte abrangente à imagem do OEM do sistema operacional instalada de fábrica	Suporte abrangente à imagem personalizada, a software de terceiros e à configuração de infraestrutura. Diagnóstico remoto ou solução de problemas sem a assistência do cliente.
Suporte abrangente de hardware qualificado	Suporte abrangente à conectividade de hardware ou software não qualificado.
Suporte colaborativo conforme identificado pela lista de suporte colaborativo	Suporte colaborativo a títulos que não estão na lista de suporte colaborativo

⁴ O CAR (Partner Led Collect and Return Service, Serviço de Coleta e Devolução Realizado por Parceiro) é executado por provedores de serviços autorizados pela Dell.



Termos e condições adicionais aplicáveis aos usuários finais que compram o produto suportado de um OEM

O "OEM" é um revendedor que vende os Produtos suportados como um fabricante do equipamento original que está adquirindo os Produtos e Serviços Dell do grupo Dell OEM Solutions (ou seu sucessor) para um projeto de OEM. O OEM normalmente incorpora ou agrupa esses produtos da Dell com hardware, software ou outra propriedade intelectual pertencente ao Cliente do OEM, resultando em uma solução ou um sistema especializado com funcionalidade específica à tarefa ou ao setor (esse sistema ou solução sendo uma "Solução de OEM") e revende essa Solução com a marca própria do OEM. Com relação a OEMs, o termo "Produtos Suportados" inclui os Produtos Suportados da Dell que são fornecidos sem a marca Dell (*ou seja*, sistema pronto de OEM sem marca) e "Usuário final" significa você ou qualquer entidade que adquire uma Solução de OEM para sua própria utilização final e não para revenda, distribuição ou sublicenciamento a terceiros. É responsabilidade do OEM oferecer ao Usuário final solução de problemas de primeiro nível. Um diagnóstico inicial apropriado de empenho máximo deverá ser realizado pelo OEM antes que a chamada vá para a Dell. Esse OEM permanece com a responsabilidade de fornecer a solução de problemas inicial, mesmo quando o Usuário final contata a Dell para solicitar o serviço. Além disso, se um Usuário final contatar a Dell para o serviço sem contatar o OEM, a Dell pedirá que o Usuário final contate o OEM para receber uma solução de problemas de primeiro nível antes de contatar a Dell.

