

ProSupport for Infrastructure

Introdução

A Dell Technologies¹ tem o prazer de fornecer o ProSupport for Infrastructure (os “**Serviços**” ou “**Serviços de suporte**”) em conformidade com esta Descrição de serviço (“**Descrição de serviço**”). A cotação, o formulário de pedido, outro formulário de fatura mutuamente acordado entre as partes ou a confirmação do pedido pela Dell Technologies (o “**Formulário de pedido**”) incluirá o(s) nome(s) do(s) Produto(s)², o(s) Serviço(s) aplicável(is) e a(s) opção(ões) relacionada(s), caso existam. Para obter assistência adicional ou solicitar uma cópia do contrato vigente aplicável aos Serviços (o “**Contrato**”), entre em contato com um representante de vendas da Dell Technologies. Para obter uma cópia de seu contrato com o revendedor Dell Technologies aplicável, entre em contato com o revendedor.

O escopo deste Serviço

Os recursos deste Serviço incluem:

- Acesso 24x7 (inclusive feriados)³ ao Serviço de atendimento ao cliente e à Área de suporte da Dell Technologies para auxílio na solução de problemas de Produtos.
- Envio de um técnico ao local e/ou entrega de peças de substituição no Local de instalação ou em outra localização comercial do Cliente aprovada pela Dell Technologies, como detalhado no Contrato (conforme necessário e de acordo com a opção de suporte adquirida), para corrigir um problema no Produto. Consulte mais detalhes abaixo sobre os níveis de severidade e as opções de serviço no local.
- Peças de reposição, peças sobressalentes e componentes, quando considerado necessário para resolver ou evitar um problema
- As plataformas AIOps do ProSupport incluem o CloudIQ, o TechDirect e o MyService 360, que são todos ativados pelo software de conectividade, como o Gateway de conexão segura (SCG), e oferecem benefícios não limitados a estes:
 - Detecção proativa de problemas e criação automatizada de casos
 - Detecção preditiva de falhas de hardware
 - Criação de casos de autoatendimento
 - Despacho de peças de autoatendimento
 - Avisos de segurança da Dell
 - CloudIQ Cybersecurity Assessment

Consulte a tabela abaixo para obter mais informações.

Como entrar em contato com a Dell Technologies para solicitar um Serviço

Suporte on-line, por chat e por e-mail: O suporte da Dell Technologies por site, chat e e-mail está disponível para alguns produtos em www.dell.com/contactus.

Solicitação de suporte por telefone: 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 neste documento. Acesse www.dell.com/contactus para obter uma lista de números de telefone aplicáveis à sua localização.

A tabela a seguir lista os recursos de serviço do ProSupport for Infrastructure fornecidos de acordo com os termos da garantia e/ou manutenção da Dell Technologies. O ProSupport for Infrastructure está disponível para dar suporte e manter:

¹ “Dell Technologies”, conforme usado neste documento, significa a entidade de vendas da Dell (“Dell”) aplicável, especificada no Formulário de pedido da Dell, e a entidade de vendas da EMC (“EMC”) aplicável, especificada no Formulário de pedido da EMC. O uso de “Dell Technologies” neste documento não indica alteração no nome legal da entidade Dell ou EMC com a qual você fez negócios.

² Conforme usado neste documento, “Produtos da Dell Technologies”, “Produtos”, “Equipamento” e “Software” significam o Equipamento e o Software da Dell Technologies identificados na [Tabela de garantia e manutenção de produtos da Dell Technologies](#) ou no seu Formulário de pedido, e “Produtos de terceiros” é definido no seu Contrato ou, na ausência de tal definição em seu Contrato, nos [Termos de venda comerciais da Dell Technologies](#) ou nos termos de venda locais da Dell Technologies, conforme aplicável. “Você” e “Cliente” referem-se à entidade nomeada como o comprador desses Serviços indicados no Contrato. O software de servidor/armazenamento/rede não é classificado como equipamento.

³ A disponibilidade varia de acordo com o país. Para obter mais informações, entre em contato com seu representante de vendas.

1. Equipamentos da Dell Technologies identificados na [Tabela de garantia e manutenção de produtos da Dell Technologies](#) e/ou no Formulário de pedido como:

- incluindo o ProSupport for Infrastructure pela duração da garantia aplicável; ou
- elegíveis ao upgrade para o ProSupport for Infrastructure pela duração da garantia aplicável; ou
- elegíveis ao ProSupport for Infrastructure durante um período de manutenção subsequente.

Software da Dell Technologies identificado na [Tabela de garantia e manutenção da Dell Technologies](#) e/ou no Formulário de pedido como elegível ao ProSupport for Infrastructure durante um período de manutenção.

RECURSO DO SERVIÇO	DESCRIÇÃO	PROSUPPORT — DETALHES DA COBERTURA
SUORTE TÉCNICO GLOBAL	<p>O Cliente entra em contato com a Dell Technologies por telefone ou pela interface Web 24x7 para informar um problema no Equipamento ou no Software. Os contatos por telefone serão encaminhados para um contato de suporte técnico remoto para resolução do problema. A criação automatizada de casos é disponibilizada quando a AIOps platform é configurada por meio do Gateway de conexão segura (SCG).</p>	<p>Para problemas de Severidade 1, os clientes recebem cobertura do Gerente de incidentes.</p>
RESPOSTA NO LOCAL	<p>A Dell Technologies envia profissionais autorizados ao Local de instalação para que trabalhem no problema após a Dell Technologies ter isolado o problema e confirmado a necessidade da Resposta no local.</p>	<p>Incluída apenas para Equipamento.</p> <p>O objetivo inicial de resposta no local é baseado na opção comprada pelo cliente. As opções disponíveis para o Cliente são: 1) resposta de serviço em quatro horas ou 2) resposta de serviço durante o próximo dia útil, no horário comercial, depois que a Dell Technologies considerar necessária a Resposta no Local.</p> <p><u>Resposta no local em 4 horas</u></p> <p>O técnico geralmente chega ao local em 4 horas após a conclusão da solução de problemas e o isolamento do problema.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados. • Disponível nos locais definidos com resposta em 4 (quatro) horas. • O estoque de componentes operacionais essenciais está a no máximo 4 horas de distância da localização do cliente, conforme determinado pela Dell Technologies. As peças não essenciais podem ser enviadas por meio de entrega noturna. <p><u>Resposta no local no próximo dia útil</u></p> <p>Depois da solução de problemas e do diagnóstico, um técnico pode normalmente ser enviado ao local no próximo dia útil.</p> <ul style="list-style-type: none"> • As chamadas recebidas pela Dell Technologies após o horário limite local conforme aplicável ao local do Cliente podem exigir um dia útil a mais para que o técnico de serviço chegue ao local do Cliente. • Disponível somente em determinados modelos de Produtos. <p>A resposta no local não será aplicável ao software e poderá ser adquirida separadamente.</p>

**PLATAFORMAS
AIOPS DO
PROSUPPORT**

AIOps é a inteligência artificial (IA) para as operações de TI. Ela se refere ao uso estratégico de tecnologias de IA, aprendizado de máquina (ML) e raciocínio de máquina (MR) que simplificam e facilitam processos e otimizam o uso dos recursos de TI do cliente.

Incluso.

As plataformas AIOps do ProSupport incluem o CloudIQ, o TechDirect e o MyService 360, que são todos ativados pelo software de conectividade, como o gateway de conexão segura da Dell Technologies, e oferecem benefícios não limitados a estes:

- Detecção proativa de problemas e criação de casos
- Detecção preditiva de falhas de hardware
- Criação de casos de autoatendimento
- Despacho de peças de autoatendimento
- Avisos de segurança da Dell
- CloudIQ Cybersecurity Assessment

O CloudIQ (CIQ) é um aplicativo de AIOps baseado em nuvem que fornece monitoramento e solução de problemas simples e proativos de sua infraestrutura Dell IT. Ele utiliza o aprendizado de máquina para monitorar e medir proativamente a integridade geral de servidores, armazenamento e dispositivos convergentes, hiperconvergentes, de proteção de dados e de rede por meio de análise preditiva, inteligente e abrangente. A análise preditiva da capacidade e do desempenho dos componentes, como unidades de estado sólido e memória, é habilitada por meio do uso do CIQ. O CloudIQ está disponível sem custo adicional para produtos com um contrato ProSupport (ou superior) válido. O CloudIQ é hospedado na nuvem privada da Dell Technologies, fornecendo a cada cliente um portal independente e seguro, garantindo que os clientes só possam ver seu próprio ambiente.

O MyService360 oferece visualizações e análises de dados de 360 graus em todo o data center, além de um histórico completo de serviços para produtos Dell Technologies.

Os principais benefícios incluem:

- Exibição proativa de incidentes e riscos críticos em tempo real
- Recomendações claras e prescritivas para simplificar a ação e o planejamento
- Tendências históricas e lógica analítica de dados
- Gerenciamento da integridade dos serviços para proteção de dados, armazenamento e sistemas convergentes

O TechDirect permite o despacho automático de peças pelo cliente.

O Gateway de conexão segura (SCG) é uma tecnologia de monitoramento empresarial fornecida como um equipamento e um aplicativo independente. Ele monitora seus dispositivos e detecta proativamente problemas de hardware que podem ocorrer. Dependendo do contrato de serviço, ele automatiza também a criação de solicitações de suporte para problemas detectados nos dispositivos monitorados.

Entre em contato com seu representante da Dell Technologies para saber mais sobre os produtos cobertos

PEÇAS DE REPOSIÇÃO

A Dell Technologies fornecerá peças de substituição quando considerar necessário.

Incluso. O objetivo de entrega de peças de reposição baseia-se na opção comprada pelo cliente. As opções disponíveis para o Cliente são: 1) resposta de serviço em quatro horas ou 2) resposta de serviço durante o próximo dia útil, no horário comercial, depois que a Dell Technologies considerar necessária a entrega de uma peça de reposição.

As localizações das peças entregues em quatro (4) horas mantêm em estoque componentes do sistema, conforme determinado pela Dell Technologies. As peças não essenciais podem ser enviadas por meio de entrega noturna.

As peças consideradas não essenciais incluem, entre outras: bordas, chassi mecânico, placas de proteção de disco rígido, kits de trilhos e acessórios de gerenciamento de cabos. As peças que podem ser consideradas críticas são: placas-mãe, CPUs, alguns módulos de memória e unidade de disco rígido que podem afetar o array e o ambiente de produção.

Os horários limite do país local podem afetar a entrega no mesmo/próximo dia útil local das peças de substituição não essenciais.

Atualmente, a Dell tem peças em estoque em vários locais do mundo. As peças selecionadas podem não estar estocadas na localização mais próxima do cliente. Se uma peça necessária para reparar Produtos com suporte não estiver disponível em uma instalação Dell próxima ao local do Cliente e precise ser transferida de outra instalação, o envio ocorrerá durante a noite ou dentro do prazo mais breve que for prático e comercialmente razoável. As localizações das peças entregues em quatro (4) horas mantêm em estoque componentes do sistema, conforme determinado pela Dell. Para receber peças em quatro (4) horas, o Cliente deve estar localizado na área de cobertura determinada pela Dell. Para obter mais detalhes sobre limitações geográficas, consulte Termos e Condições Suplementares abaixo. Os tempos de resposta de entrega de peças mencionados acima são aplicáveis apenas para estocar peças de acordo com as configurações padrão. O estoque de peças de serviço para novos produtos ou configurações fora do padrão pode exigir um prazo de trinta (30) dias.

A instalação de todas as peças de substituição é feita pela Dell Technologies como parte da resposta no local. No entanto, o Cliente tem a opção de fazer a instalação de unidades substituíveis pelo cliente (CRUs). Consulte a [Tabela de garantia e manutenção de produtos da Dell Technologies](#) para obter uma lista das peças designadas como CRUs para Equipamento específico ou entre em contato com a Dell Technologies para obter mais detalhes.

Se a Dell Technologies instalar a peça de substituição, ela providenciará a devolução da peça substituída a uma instalação da Dell Technologies. Se o Cliente instalar a CRU, ele será o responsável pela devolução da CRU substituída à instalação designada pela Dell Technologies. Se um cliente precisar de assistência para substituir uma CRU, a Dell Technologies poderá ajudar remotamente e/ou enviar um técnico no local para ajudar na substituição.

Caso o técnico da Dell conclua, durante o diagnóstico, que o reparo pode ser realizado com uma peça designada como CRU ou se o Cliente optar por despachar automaticamente uma peça designada como CRU, a Dell enviará essa peça diretamente ao Cliente.

Se o técnico da Dell determinar que o Produto com Suporte deve ser substituído por inteiro, a Dell Technologies reserva-se o direito de enviar ao Cliente uma unidade de substituição inteira. As substituições de unidades inteiras podem não estar disponíveis em estoque para tempos de resposta no mesmo dia, e pode haver prazos estendidos para a chegada de uma substituição de unidade inteira em sua localização, dependendo de onde você está localizado e do tipo de Produto que está sendo substituído.

SUBSTITUIÇÃO PROATIVA DE UNIDADE SSD	<p>Se, antes de atingir seu Nível de Resistência, uma unidade de estado sólido atingir o Limite de Nível de Resistência (conforme determinado pela Dell) ou superior, o Cliente será elegível para receber uma unidade de estado sólido de substituição. “Nível de resistência” significa a vida útil média de uma SSD elegível. “Limite de nível de resistência” é o ponto na vida útil da SSD (conforme determinado pela Dell) no qual a unidade se torna elegível para substituição, por exemplo, ao atingir 95% do nível de resistência. Os limites de nível de resistência variarão.</p>	<p>Incluída para Produtos de armazenamento e infraestrutura hiperconvergente/convergente.</p> <p>O objetivo de resposta baseia-se nos recursos de serviços aplicáveis de Entrega de peças de substituição e Resposta no local, detalhados acima. O cliente deve ativar e manter as versões atualmente compatíveis do software de monitoramento e suporte remoto de TI (implementado como um gateway de conexão segura), durante o período de suporte aplicável. A ativação do software de conectividade, conforme aplicável, é um pré-requisito para esses outros recursos de serviço de renovação.</p> <p>Unidades pré-criadas não são elegíveis para Substituição proativa da unidade SSD pela Dell Technologies.</p>
DIREITOS A NOVAS VERSÕES DE SOFTWARE	<p>A Dell Technologies oferece os direitos às novas Versões de software conforme as disponibiliza.</p>	<p>Incluso.</p>
INSTALAÇÃO DE NOVAS VERSÕES DE SOFTWARE	<p>A Dell Technologies realiza a instalação remota das novas Versões de software.</p>	<p>Software do ambiente operacional (OE) do Equipamento</p> <p>Incluída no ProSupport de 4 horas apenas no equipamento de armazenamento quando o software associado do ambiente operacional incorporado, que está sendo instalado, está coberto por uma garantia da Dell ou por um contrato de manutenção em vigor da Dell. O software do ambiente operacional do equipamento é definido como programação e/ou microcódigo do software de interface do usuário necessário para permitir a administração, o controle e a execução das funções básicas do Equipamento e sem os quais o equipamento não pode operar.</p> <p>O cliente tem direito à instalação remota das atualizações de software do OE com uma versão compatível ativada e mantida do software do gateway de conexão segura.</p> <p>Consulte a Tabela de garantia e manutenção de produtos para produtos elegíveis.</p> <p>Outros softwares (não OE)</p> <p>O Cliente realiza a instalação de novas Versões de Software, a menos que seja considerada necessária pela Dell Technologies.</p>
MONITORAMENTO REMOTO E REPARO 24X7	<p>Certos Produtos acionam um contato com a Dell Technologies de modo automático e independente para fornecer dados que auxiliem a Dell Technologies a determinar o problema.</p> <p>A Dell Technologies acessa os Produtos remotamente, caso necessário, para obter diagnósticos adicionais e dar suporte remoto.</p>	<p>Incluso para Produtos que têm SCG ou outras ferramentas de conectividade habilitadas pela Dell, para tecnologia de monitoramento remoto disponível na Dell Technologies.</p> <p>Veja os detalhes sobre a ferramenta SCG acima na seção Plataforma de AIOPs.</p> <p>Quando a Dell Technologies for notificada sobre um problema, os mesmos objetivos de resposta do Suporte técnico global e da Resposta no local serão aplicáveis, conforme descrito anteriormente.</p>

* DEFINIÇÕES DE NÍVEL DE SEVERIDADE

SEVERIDADE 1: Crítica — Incapaz de executar funções essenciais aos negócios e requer resposta imediata

SEVERIDADE 2: Alta — Capaz de executar funções de negócios, mas o desempenho/a capacidade está degradado ou gravemente limitado.

SEVERIDADE 3: Média/Baixa — Mínimo ou nenhum impacto nos negócios.

Exclusões

As seguintes atividades não estão incluídas no escopo desta Descrição de serviço:

- Desinstalação, reinstalação ou configuração de produtos, software ou aplicativos
- Remoção de Produto desinstalado do local do Cliente
- Solução de problemas de software do ambiente operacional que não reabilitarão o produto a um estado funcional (por exemplo, a consultoria, o ajuste de desempenho, a configuração, a criação de scripts ou a análise comparativa não está incluído)
- Serviços necessários devido à não execução de qualquer correção, reparo, patch ou modificação do sistema fornecido pela Dell Technologies ou à falha do Cliente em tomar medidas de contenção previamente recomendadas pela Dell Technologies, como avisos de segurança ou atualizações de correção essenciais comunicados e que o cliente não implementou
- Serviços que, segundo a Dell Technologies, são necessários devido ao tratamento ou uso inadequado dos produtos ou equipamentos
- Personalização do servidor ou do dispositivo de armazenamento do Cliente, exceto quando expressamente declarado nesta Descrição de serviço
- Qualquer recuperação ou transferência de dados ou aplicativos
- Serviço de garantia ou suporte para sistemas, software ou componentes adicionais que não sejam da Dell Technologies
- Serviços que, segundo a Dell Technologies, são necessários devido a tentativas não autorizadas por pessoal terceirizado de instalar, reparar, manter ou modificar hardware, firmware ou software
- Instalação da impressora de rede ou mapeamento do compartilhamento de arquivos de rede
- Configuração de qualquer tipo para servidor, armazenamento, rede ou roteador
- Serviços de rede, incluindo conexão de um sistema a uma rede (diferente de uma LAN Ethernet)
- Qualquer atividade não estabelecida especificamente nesta Descrição de serviço.

Esta Descrição de serviço não concede ao Cliente nenhuma garantia adicional às garantias fornecidas segundo os termos do contrato principal de serviços ou do Contrato, conforme aplicável.

ASSISTÊNCIA COLABORATIVA

Se o Cliente abrir um chamado e a Dell Technologies determinar que o problema surge com um produto de fornecedor terceirizado elegível comumente utilizado em conjunto com os Produtos cobertos por uma garantia ou por um contrato de manutenção atual da Dell Technologies, a Dell Technologies fará esforços para fornecer Assistência colaborativa, em que a Dell Technologies: (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 o 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 apropriados diretamente com o respectivo fornecedor terceirizado e a Dell Technologies ou com um revendedor autorizado Dell Technologies. Depois que o problema é isolado e informado, o fornecedor terceirizado torna-se o único responsável por oferecer todo o suporte, seja ele técnico ou não, em conjunto com a resolução do problema do Cliente. **A Dell Technologies NÃO SE RESPONSABILIZA PELO DESEMPENHO DE PRODUTOS OU SERVIÇOS DE OUTROS FORNECEDORES.** Uma lista de parceiros de Assistência colaborativa pode ser encontrada na [Lista de assistência colaborativa](#). Observe que os produtos cobertos pelo suporte de terceiros podem ser alterados a qualquer momento, sem qualquer aviso prévio aos Clientes.

SUPOORTE DE SOFTWARE DO SISTEMA DA DELL TECHNOLOGIES

O suporte de Software da Dell Technologies incluído no ProSupport for Infrastructure oferece suporte para alguns Produtos de terceiros, inclusive determinados aplicativos de usuário final, sistemas operacionais, hypervisores e firmware, quando esses Produtos de terceiros são 1) comprados da Dell Technologies, 2) comprados com Produtos, 3) estão atualmente instalados e funcionando nos Produtos no momento em que o suporte é solicitado e 4) quando o Produto é coberto por um termo de serviço de suporte e manutenção do ProSupport for Infrastructure. O cliente é o único responsável por corrigir quaisquer problemas com licenças e compras de software qualificado para poder receber esses Serviços a qualquer momento durante o período de cobertura. Os aplicativos de software elegíveis podem ser encontrados na [Lista abrangente de suporte de software](#). Os produtos suportados de terceiros podem ser alterados a qualquer momento, sem aviso aos Clientes. As situações que dão origem às perguntas do cliente devem ser reproduzíveis em um sistema único, que pode ser físico ou virtual. O cliente compreende e aceita que as soluções de alguns problemas que dão origem ao chamado do Cliente podem não ser fornecidas pelo editor do software em questão (incluindo, entre outras, situações em que o editor não está mais fornecendo suporte ou manutenção ao software em questão por qualquer motivo) ou podem exigir o suporte adicional do editor, inclusive a instalação de software adicional ou outras alterações nos produtos. O Cliente aceita que, nessas situações em que o editor do software em questão não fornece uma solução, a obrigação da Dell Technologies de dar suporte ao cliente será plenamente cumprida.

Termos e condições adicionais aplicáveis aos usuários finais que compram Produtos de um OEM

O “OEM” é um revendedor que vende os Produtos compatíveis como um fabricante de equipamento original que está adquirindo os Produtos e Serviços da Dell Technologies do grupo de negócios OEM Solutions (ou seu sucessor) para um projeto de OEM. O OEM normalmente incorpora ou agrupa esses Produtos da Dell Technologies com hardware, software ou outra propriedade intelectual pertencente ao Cliente OEM, resultando em um sistema ou solução especializado com a funcionalidade específica da tarefa ou do setor (esse sistema ou solução sendo uma “Solução de OEM”) e revende essa Solução de OEM com sua própria marca. Com relação a OEMs, o termo “Produtos com Suporte” inclui os Produtos com Suporte da Dell Technologies que são fornecidos sem a marca Dell Technologies (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 melhor esforço deverá ser realizado pelo OEM antes de a chamada prosseguir para a Dell Technologies. Esse OEM permanece com a responsabilidade de fornecer a solução de problemas inicial, mesmo quando o Usuário final contata a Dell Technologies para solicitar o serviço. Além disso, se um Usuário final contatar a Dell Technologies para o serviço sem contatar seu OEM, a Dell Technologies pedirá que o Usuário final contate o OEM para receber uma solução de problemas de primeiro nível antes de entrar em contato com a Dell Technologies.

Dell Technologies ProSupport for Infrastructure sobre peças não padrão em produtos personalizados de servidor

Os reparos e substituições de peças não padrão ou únicas (“Serviços de Suporte de Componente Não Padrão”) são um serviço de substituição de valor agregado que complementa a garantia do Produto PowerEdge do Cliente em componentes padrão da Dell Technologies em uma configuração padrão e que exigem substituição devido a defeitos de fabricação ou de material (“Reparos na Garantia”). Firmware/software com a marca Dell Technologies NÃO estão disponíveis para “Componentes Não Padrão”, e o Cliente deve usar utilitários fornecidos pelo fabricante para monitorar e/ou atualizar o componente. O Cliente trabalhará diretamente com o fabricante para resolver qualquer problema de qualidade relativo a software/firmware, utilitários e hardware. A Dell Technologies prestará Serviços de Suporte Não Padrão para substituir peças não padrão ou únicas que o Cliente preveja e garanta que estarão disponíveis como definido acima e desde que o Cliente tenha feito os arranjos correspondentes para ajudar a Dell Technologies no processo de pedidos para estoque de serviço a fim de facilitar a atividade de reparo. Desde que o Cliente tenha uma previsão exata das necessidades de estoque, a Dell Technologies trocará a peça que apresente defeito de acordo com o tempo de resposta aplicável do Cliente para Reparos na Garantia e instalará a peça de substituição no Produto do Cliente, mas o Cliente reconhece e concorda que a Dell Technologies não é responsável perante ele por garantir a disponibilidade das peças. A resposta em campo e de peças para o mesmo dia (por exemplo, em 4 horas) pode não estar disponível para a substituição de componentes “não padrão”, e nesses casos a Dell Technologies prestará Serviço no Próximo Dia Útil. As peças de substituição podem ser novas ou reformuladas conforme permitido pelas leis locais, e a realização de reparos e substituições de Serviços de Suporte de Componente Não Padrão pode exigir que a Dell Technologies utilize garantia e/ou serviços de manutenção de um fabricante/editor terceirizado, e o Cliente concorda em prestar assistência à Dell Technologies e em fornecer todo o material solicitado por qualquer fabricante ou editor terceirizado para facilitar a utilização da garantia e/ou dos serviços de manutenção do terceiro correspondente.

Os testes de engenharia da configuração resultante realizados pela Dell Technologies e baseados em uma declaração de trabalho (SOW) separada, por exemplo, testes executados depois da instalação das peças não padrão ou exclusivas para uma configuração que utiliza o software solicitado pelo Cliente, são uma atividade pontual a ser realizada uma vez, e não continuamente, e os Serviços de Suporte de Componente Não Padrão estão disponíveis apenas para a configuração específica conforme definida pelo Cliente e testada pela Dell Technologies. A Dell Technologies comunicará a configuração de hardware exata testada, inclusive os níveis de firmware. Depois que os testes de engenharia forem concluídos, a Dell Technologies fornecerá os resultados por meio de relatórios com a indicação de Aprovado/Reprovado. A Dell Technologies envidará esforços comercialmente razoáveis para dar suporte ao reconhecimento e à operação do componente não padrão no Produto da Dell Technologies, no entanto, a modificação de utilitários padrão da Dell Technologies (inclusive BIOS, IDRAC e software de conectividade) não será aceita. O Cliente será responsável por trabalhar diretamente com o fabricante para resolver qualquer problema do componente não padrão que surja durante o teste de engenharia (inclusive problemas de qualidade, software, firmware ou especificações/limitações de hardware). Os testes de engenharia adicionais da Dell Technologies depois que o Cliente tiver recebido um relatório com a indicação de APROVADO exigirão uma nova SOW e tarifas de engenharia não recorrentes associadas, inclusive em qualquer teste de engenharia solicitado em conexão com o reparo ou a substituição de qualquer componente da configuração durante o prazo de garantia do Equipamento do Cliente.

Responsabilidades Gerais do Cliente

Autoridade para Conceder Acesso. O Cliente declara e garante que obteve permissão tanto para o Cliente quanto para a Dell Technologies de acessar e usar, seja remota ou pessoalmente, o software, o hardware, os sistemas licenciados ou pertencentes ao Cliente e os dados neles contidos, além de todos os componentes de hardware e software neles incluídos, para a finalidade de prestar esses Serviços. Se o Cliente ainda não tiver essa permissão, caberá a ele obtê-la, às suas custas, antes de solicitar que a Dell Technologies preste esses serviços.

Não solicitação. Quando permitido pela lei, o cliente não solicitará – sem a aprovação prévia por escrito da Dell Technologies, por um período de dois anos a partir da data indicada no seu Formulário de pedido – direta ou indiretamente a contratação de qualquer funcionário da Dell Technologies com quem ele tenha entrado em contato devido à prestação do Serviço pela Dell Technologies, desde que, no entanto, anúncios gerais e outras formas amplas de contratação não constituam solicitação direta ou indireta nos termos deste instrumento e você tenha permissão para propor a contratação de qualquer funcionário que tenha sido demitido ou tenha pedido demissão do emprego na Dell Technologies antes do início das conversas sobre emprego com você.

Cooperação do Cliente. O Cliente compreende que, sem cooperação rápida e adequada, a Dell Technologies não conseguirá 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 Technologies, conforme necessário, para que ela possa realizar o Serviço. Se o Cliente não cooperar de forma razoavelmente adequada, de acordo com o disposto acima, a Dell Technologies não será responsável por nenhuma 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 Technologies) acesso livre, seguro e suficiente às instalações e ao ambiente do Cliente, incluindo amplo espaço de trabalho, eletricidade, equipamento de segurança (se aplicável) e linha telefônica local. O Cliente deverá fornecer também (sem custo para a Dell Technologies) um monitor ou uma tela, um mouse (ou dispositivo de apontamento eletrônico) e um teclado, caso o sistema já não inclua esses itens.

Backup dos 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 Technologies não será responsável pela restauração ou reinstalação de nenhum programa nem de dados. Exceto quando proibido pelas leis locais aplicáveis, a Dell Technologies não terá responsabilidade por perda de dados em relação a:

1. Quaisquer informações confidenciais, de propriedade exclusiva ou pessoais;
2. Dados, programas ou software perdidos ou corrompidos;
3. Mídia removível perdida ou corrompida;
4. Perda do uso de um sistema ou rede; e/ou
5. Qualquer ato ou omissão, inclusive negligência, da Dell Technologies ou de um prestador de serviços terceirizado.

Garantias de Terceiros. Estes serviços podem exigir que a Dell Technologies tenha acesso a hardware ou software que não tenha sido produzido ou vendido por ela. As garantias de alguns fabricantes podem ser anuladas se a Dell Technologies ou outra pessoa que não o fabricante trabalhar no hardware ou no software. O Cliente garantirá que a execução dos serviços pela Dell Technologies não afetará tais garantias ou, se isso ocorrer, que o resultado será aceitável para o Cliente. A Dell Technologies não se responsabiliza por garantias de terceiros nem por efeitos que os serviços possam ter nessas garantias.

Termos e Condições dos Serviços

Esta Descrição de Serviço é acordada entre você, o Cliente (“você” ou “Cliente”) e a Dell Technologies. Este Serviço está sujeito e é regido pelo Acordo do Cliente com a Dell Technologies.

Os produtos ou Serviços obtidos de qualquer revendedor Dell Technologies serão regidos exclusivamente pelo contrato firmado entre o comprador e o revendedor. Esse contrato pode fornecer termos iguais aos deste documento ou dos termos on-line abaixo. O revendedor pode firmar acordos com a Dell Technologies para realizar serviços de garantia e/ou manutenção para o comprador em nome do revendedor. Os clientes e os revendedores que realizam serviços de garantia e/ou manutenção ou serviços profissionais devem ser adequadamente treinados e certificados. A realização de qualquer Serviço por Clientes, revendedores ou terceiros não treinados/não certificados pode resultar em tarifas adicionais se o suporte da Dell Technologies for necessário em resposta à prestação de serviços por terceiros. Entre em contato com o revendedor ou o representante de vendas local da Dell Technologies para obter mais informações sobre a prestação de serviços de garantia e manutenção da Dell Technologies para Produtos adquiridos de um revendedor.

Na ausência de tal acordo autorizando explicitamente este Serviço e dependendo da localização do Cliente, este Serviço estará sujeito e será regido pelos Termos comerciais de venda da Dell ou pelo contrato de revenda ao qual a tabela a seguir fizer referência. Consulte a tabela abaixo, que mostra o URL aplicável à localização do Cliente onde seu contrato está disponível. 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	
	- Clientes que compram os Serviços diretamente	- Clientes que compram os Serviços por meio de um revendedor Authorized
- Estados Unidos	- Dell.com/CTS	- Dell.com/CTS
- Canadá	- Dell.ca/terms (inglês) Dell.ca/conditions (francês do Canadá)	- Dell.ca/terms (inglês) Dell.ca/conditions (francês do Canadá)
- Países da América Latina e do Caribe	Site Dell.com local específico do país ou Dell.com/service-descriptions .*	As Descrições de serviço e outros documentos de serviço da Dell Technologies que você possa receber do vendedor não constituirão um contrato entre você e a Dell Technologies, 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 e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de Serviço e em outros documentos de serviço da Dell Technologies será entendida como uma referência a você, enquanto as referências à Dell Technologies devem ser entendidas como uma referência à Dell Technologies como um provedor de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell Technologies 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 seguirá o acordado entre você e seu vendedor.
- Ásia-Pacífico e Japão	Site Dell.com local específico do país ou Dell.com/service-descriptions .*	As Descrições de Serviço e outros documentos de serviço da Dell Technologies que você possa receber do vendedor não constituem um contrato entre você e a Dell Technologies, 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 e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de Serviço e em outros documentos de serviço da Dell Technologies será entendida como uma referência a você, enquanto as referências à Dell Technologies devem ser entendidas como uma referência à Dell Technologies como um provedor de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell Technologies 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 seguirá o acordado entre você e seu vendedor.

<p>- Europa, Oriente Médio e África</p>	<p>- Site Dell.com local específico do país ou Dell.com/servicedescriptions.*</p> <p>Além disso, os Clientes localizados na França, na Alemanha e no Reino Unido podem selecionar o URL aplicável abaixo:</p> <p>França: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Alemanha: Dell.de/AGB</p> <p>- Reino Unido: Dell.co.uk/terms</p>	<p>As Descrições de Serviço e outros documentos de serviço da Dell Technologies que você possa receber do vendedor não constituem um contrato entre você e a Dell Technologies, 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 e neste contexto, qualquer referência a "Cliente" nesta Descrição de Serviço e em outros documentos de serviço da Dell Technologies será entendida como uma referência a você, enquanto as referências à Dell Technologies devem ser entendidas como uma referência à Dell Technologies como um provedor de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell Technologies 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 seguirá o acordado entre você e seu vendedor.</p>
---	--	--

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

O cliente também concorda que, se renovar, modificar, estender ou continuar utilizando 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.

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 da Dell Technologies, você concorda com o cumprimento desta Descrição de Serviço e com os acordos incorporados a ela por referência. Se você está firmando esta Descrição de Serviço em nome de uma empresa ou outra pessoa jurídica, 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 Adicionais

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, implementações, endpoints 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 Technologies e o Cliente, as aquisições dos Serviços incluídos nesta Descrição de serviço serão exclusivamente para o uso interno do Cliente, e não para fins de revenda nem para 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 sete 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 prestação dos Serviços. Qualquer reagendamento do Serviço deverá ser confirmado pelo Cliente pelo menos 8 dias antes do início do Serviço.
 - b) **Pagamento do Hardware Adquirido com os Serviços.** Salvo se acordado de outra forma por escrito, o pagamento do hardware, em nenhuma hipótese, dependerá da prestação ou do fornecimento dos Serviços comprados com ele.
 - c) **Limites do escopo dos Serviços.** A Dell poderá se recusar a prestar o Serviço se, em sua opinião, a prestação do Serviço criar um risco não aceitável à Dell ou aos provedores de serviços da Dell ou se algum serviço solicitado estiver fora do escopo do Serviço. A Dell não se responsabiliza por nenhuma falha ou atraso na execução devido a causas fora de seu controle, incluindo, entre outros, a incapacidade de o Cliente cumprir com suas obrigações nos termos desta Descrição de serviço.
 - d) **Alterações no Escopo do Serviço.** Salvo se acordado de outra forma por escrito com o Cliente, a Dell Technologies se reserva o direito de alterar o escopo dos Serviços em sessenta (60) dias antes do prévio aviso por escrito ao Cliente. Além das alterações causadas por editores e fabricantes de Produtos de Terceiros, o Cliente será notificado sobre qualquer alteração no escopo dos Serviços de Suporte da maneira declarada no Contrato atual entre a Dell Technologies e o Cliente.
 - e) **Privacidade.** A Dell Technologies tratará todas as informações pessoais coletadas sob esta Descrição de serviço de acordo com a Declaração de Privacidade da Dell Technologies da jurisdição aplicável, todas as quais estão disponíveis em <http://www.dell.com/localprivacy> e cada uma delas é incorporada por referência.

- f) **Serviços Opcionais.** Serviços opcionais (inclusive serviços de suporte em pontos de necessidade, de instalação, de consultoria, gerenciados, profissionais, de suporte ou de treinamento) podem estar disponíveis para compra com a Dell Technologies e variarão de acordo com a localização do Cliente. Os Serviços opcionais podem exigir um contrato separado com a Dell Technologies. Na ausência de tal contrato, os Serviços opcionais são fornecidos de acordo com esta Descrição de Serviço.
- g) **Atribuição e Terceirização.** A Dell Technologies pode terceirizar este Serviço e/ou atribuir esta Descrição de serviço a prestadores de serviço terceirizados qualificados, que prestarão o Serviço em nome da Dell Technologies.
- h) **Cancelamento.** A Dell Technologies pode cancelar este Serviço a qualquer momento durante a Vigência por qualquer um dos seguintes motivos:
 - a. O Cliente deixar de pagar o preço total ou parcial deste Serviço de acordo com os termos da fatura;
 - b. O Cliente for abusivo, ameaçador ou se recusar a cooperar com o analista assistente ou o técnico no local;
 - c. O Cliente deixar de respeitar os termos e condições estabelecidos nesta Descrição de serviço;
 - d. O Cliente solicita a substituição de componentes que excedem materialmente as taxas de falha padrão do componente e do sistema envolvidos, cujas taxas de falha são monitoradas constantemente. Consulte a seção de exclusão acima.

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

i) **Limitações Geográficas e Realocação.**

1. A Dell Technologies pode não ser capaz de fornecer Serviços de Suporte a peças de reposição e no local em 4 horas com relação aos Equipamentos que estão fora da Área de Serviço da Dell Technologies. “Área da Dell Technologies Services” significa uma localização que está dentro de (i) um raio de 160 (cento e sessenta) quilômetros, ou 100 (cem) milhas, de carro de uma localização de serviço da Dell Technologies; e (ii) no mesmo país da localização de serviço da Dell Technologies, a menos que definido de outra forma no contrato vigente firmado com a Dell Technologies, hipótese em que a definição descrita no contrato em vigor prevalecerá. Para os Clientes situados na 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 mais próxima de Logística da Dell Technologies (localização de retirada/entrega, ou PUDO). Antes da compra, entre em contato com seu representante de vendas para obter mais informações sobre a disponibilidade do serviço no local na região EMEA, de acordo com os locais de serviço da Dell Technologies.
2. Este Serviço não está disponível em todos os locais. Se o Produto não estiver localizado na região geográfica que corresponde ao local indicado nos registros de serviço da Dell Technologies para o Produto ou se os detalhes de configuração tiverem sido alterados e não comunicados à Dell Technologies, a Dell Technologies deverá primeiro requalificar seu Produto para o direito de suporte que você adquiriu antes de serem redefinidos os tempos de resposta aplicáveis para o Produto. 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 Technologies de prestação dos Serviços a Produtos realocados está sujeita a diversos fatores, incluindo, entre outros, disponibilidade local do Serviço, tarifas adicionais e inspeção e recertificação dos Produtos realocados, de acordo com as taxas atuais de consultoria de tempo e materiais da Dell Technologies. A menos que acordado de outro modo entre a Dell Technologies e o Cliente, nos casos em que as peças de serviço forem enviadas diretamente ao Cliente, o Cliente deverá ser capaz de receber as peças na localização de reparo dos Produtos. A Dell Technologies não será responsabilizada por atrasos no suporte devido à falha ou à recusa do Cliente em aceitar a remessa das peças. Os sistemas de armazenamento com vários componentes exigem contratos de opção de suporte ativos em todos os componentes de hardware e software do sistema a fim de receber todos os benefícios do contrato de suporte para a solução inteira. A menos que acordado de outra forma por escrito com o Cliente, a Dell Technologies reserva-se o direito de alterar o escopo dos Serviços de Suporte em sessenta (60) dias antes do prévio aviso por escrito ao Cliente.

- j) **Ordem de Precedência.** Salvo se acordado de outra forma por escrito entre as partes, se houver um conflito entre os termos de qualquer um dos documentos que compreendem este Contrato, os documentos prevalecerão na seguinte ordem: (i) esta Descrição de serviço; (ii) o Contrato. 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 as cláusulas não conflitantes no mesmo parágrafo, seção ou subseção.

ENTRE EM CONTATO CONOSCO

Para saber mais, entre em contato com o seu representante local ou revendedor autorizado.

Copyright © 2024 Dell Inc. ou suas subsidiárias. Todos os direitos reservados. Dell Technologies, Dell e outras marcas comerciais pertencem à Dell Inc. ou suas subsidiárias. Outras marcas comerciais podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários. Publicado no Brasil.

A Dell Technologies acredita que as informações deste documento são precisas até a data da publicação. As informações estão sujeitas a alterações sem aviso prévio.