

Serviço de Diagnóstico no Local

Introdução

A Dell Technologies¹ tem o prazer de fornecer o Diagnóstico no Local (o(s) “**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 Technologies (o “**Formulário de pedido**”) incluirá o nome do(s) produto(s)² e as opções de serviço e relacionadas aplicáveis, se houver. Esses serviços adicionais são vendidos como complemento de um serviço ProSupport Suite ou Post Standard Support já existente. Para obter assistência adicional ou para solicitar uma cópia de seu contrato aplicável aos Serviços (o “**Contrato**”), entre em contato com seu representante de vendas da Dell Technologies. Para os clientes que adquirem com a Dell um contrato separado que autorize a venda desses Serviços, o suplemento de termos e condições de Serviços da Dell³ também se aplica a esses Serviços. 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:

- Solução de problemas no local do produto com suporte de um técnico de serviço na localização da empresa do Cliente (local indicado na fatura do Cliente ou no contrato assinado separadamente pelo Cliente com a Dell).
- Assistência no local com a substituição de peças (se necessário) de acordo com a garantia limitada de hardware do Produto suportado subjacente e o contrato de suporte de nível de serviço adquirido separadamente (após a conclusão da solução de problemas no local).
- Atualizações de firmware e drivers (se necessário) para garantir que o Produto suportado esteja funcionando (o Cliente deve fornecer acesso adequado com segurança para a execução do serviço). Para software que a Dell Technologies classifica como não sendo Software de ambiente operacional de equipamento, o cliente deve contratar o suporte remoto para solucionar problemas, exceto quando considerado necessário de outra forma pela Dell Technologies.

Reveja a tabela abaixo para mais detalhes.

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 determinados produtos em <https://www.dell.com/support>.

Pedidos de suporte por telefone: disponíveis 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 <https://www.dell.com/support> para obter a lista de números de telefone adequados à sua localização.

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

² Conforme usado neste documento, “Produtos da Dell Technologies”, “Produtos”, “Equipamento” e “Software” referem-se ao equipamento e software da Dell Technologies identificados na [Tabela de garantia e manutenção de produtos da Dell Technologies](#) ou a determinados produtos Latitude, OptiPlex e Precision listados no Formulário de pedido dos serviços ProSupport Suite ou Post Standard Support associados a tal Produto, e o termo “Produtos de terceiros” é definido em seu Acordo ou, na ausência de tal definição em seu Acordo, 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 comprador desses Serviços no Contrato.

³ Para rever o suplemento de termos de venda dos serviços Dell, acesse <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, escolha seu país e selecione a guia Serviços de suporte na coluna de navegação esquerda da página do país local.

A tabela a seguir lista os recursos do Serviço de Diagnóstico no Local, fornecidos conforme os termos da garantia e/ou manutenção da Dell Technologies. O Diagnóstico no Local está disponível para oferecer suporte e manutenção de equipamentos da Dell e da Dell Technologies elegíveis para o serviço durante a duração da garantia aplicável ou o período de manutenção subsequente.

RECURSO DO SERVIÇO	DESCRIÇÃO	DIAGNÓSTICO NO LOCAL – DETALHES DA COBERTURA
SUORTE TÉCNICO GLOBAL	O cliente pode entrar em contato com a Dell Technologies por telefone no horário comercial local ou na interface Web 24x7 para relatar um problema com o equipamento.	Incluso. Depois de verificar se está qualificado para o Serviço, 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.
RESPOSTA NO LOCAL	A Dell Technologies envia uma equipe autorizada à localização da instalação para solucionar problemas após o contato inicial do cliente com a Dell Technologies. Após a chegada na localização do cliente, o técnico solucionará o problema. Para obter mais ajuda com o diagnóstico ou peças necessárias para resolver o problema, o técnico pode entrar em contato com a Dell Technologies a fim de obter assistência em nome do Cliente.	Incluso somente para Equipamentos. O objetivo inicial de Resposta no local é baseado na opção comprada pelo Cliente. As opções disponíveis para o Cliente são as seguintes: (1) uma resposta de serviço de quatro horas durante o mesmo dia útil, ou (2) uma resposta de serviço durante o próximo dia útil local, no horário comercial normal. O técnico entrará em contato com o Cliente antes de chegar ao local para verificar o chamado, programar e confirmar todos os detalhes necessários para a execução do serviço. Caso a coleta de logs do sistema do Cliente para qualquer Produto com suporte seja desconectada ou nunca tenha sido estabelecida, o Cliente será responsável por fornecer i) uma chave USB com espaço de armazenamento suficiente para fazer download dos arquivos de log ou ii) um cabo serial capaz de transferir os arquivos de log para outro dispositivo.
FORNECIMENTO DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO	A Dell Technologies fornece peças de substituição quando considerado necessário pela Dell Technologies sob o contrato de serviço correspondente do ProSupport ou Post Standard Support. Um contrato de serviço no local ativo para o Produto com suporte deve estar em vigor para receber peças de reposição sem nenhum custo adicional.	A substituição de peças não faz parte do Serviço no local e está de acordo com o contrato de serviço no local adquirido separadamente para o(s) Produto(s), por exemplo, tempos de resposta “NBD” (Next Business Day, no próximo dia útil) e em quatro (4) horas. Se durante o processo inicial de solução de problemas no local for determinado que uma peça é necessária para concluir o serviço, o técnico no local solicitará uma peça de reposição e agendará uma chamada de serviço adicional. Um técnico retornará ao local do Cliente para substituir a peça despachada dentro do tempo de resposta de acordo com o contrato de serviço do ProSupport ou Post Standard Support no local, adquirido separadamente para o Produto

As taxas de falhas em componentes são monitoradas constantemente, e a Dell se reservará o direito de recusar o serviço se a Dell acreditar que o cliente está usando em demasia o Serviço de Diagnóstico no Local (tal como quando as solicitações do Cliente para o serviço de diagnóstico no local excederem significativamente as taxas de falha padrão dos componentes e sistemas envolvidos). Se a Dell determinar (a critério exclusivo da própria Dell) que um Cliente está utilizando abusivamente o Serviço, a Dell se reserva o direito de cancelar o Serviço de acordo com os termos de cancelamento abaixo.

Exclusões

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

- Desinstalação, reinstalação ou configuração de produto(s) ou aplicativos(s), exceto se indicado expressamente de outra forma nesta Descrição do serviço.
- Remoção de Produto desinstalado no local do Cliente.
- Software de servidor/armazenamento/rede não classificado como software do ambiente operacional do equipamento com solução de problemas que retorna o produto a um estado de funcionamento (por exemplo, consultoria, ajuste de desempenho, configuração, scripts ou comparativo).
- Solução de problemas de software;
- Personalização do servidor ou do dispositivo de armazenamento do Cliente, com exceção do expressamente declarado nesta Descrição do serviço.
- Qualquer recuperação ou transferência de dados ou aplicativos.
- Serviço de garantia ou suporte para sistemas, software ou componentes não Dell.
- Instalação da impressora de rede ou mapeamento do compartilhamento de arquivos de rede.
- Configuração de qualquer tipo de servidor, armazenamento, rede ou roteador.
- Serviços de rede, incluindo a conexão de um sistema a uma rede (que não seja LAN Ethernet).
- Substituição de peças. (a substituição de peças está de acordo com o contrato de serviço no local adquirido separadamente para o(s) Produto(s), por exemplo, tempos de resposta “NBD” (Next Business Day, no próximo dia útil) e em quatro (4) horas).
- Qualquer atividade não mencionada especificamente nesta Descrição do serviço.

Esta Descrição de serviço não concede ao Cliente nenhuma garantia que seja adicional às garantias fornecidas de acordo com os termos do contrato geral de serviços ou Acordo, conforme o caso.

Outros detalhes sobre o seu serviço

As opções de suporte e a duração da garantia (“Informações de suporte”) contidos neste site são aplicáveis (i) apenas entre a Dell Technologies e as organizações que adquirirem produtos e/ou serviços de manutenção aplicáveis por meio de um contrato firmado diretamente com a Dell Technologies (o “Cliente da Dell Technologies”) e (ii) apenas aos produtos ou opções de suporte encomendados pelo Cliente da Dell Technologies durante o período em que as Informações de Suporte estão em vigor.

A Dell Technologies pode alterar as Informações de suporte a qualquer momento. Outras alterações causadas por editores e fabricantes de produtos de terceiros. O Cliente da Dell Technologies será notificado a respeito de qualquer alteração nas Informações de Suporte conforme expresso no pedido do produto e/ou contrato de manutenção relacionado firmado entre a Dell Technologies e o Cliente da Dell Technologies. No entanto, nenhuma alteração deve se aplicar aos produtos ou opções de suporte encomendados pelo Cliente da Dell Technologies antes da data de cada alteração.

A Dell Technologies não terá obrigação de prestar Serviços de suporte para Equipamentos fora da Área de serviço da Dell Technologies. “Área de serviço da Dell Technologies” significa um local que está dentro de (i) um raio de 100 (cem) milhas de carro ou 160 (cento e sessenta) quilômetros de carro de um local de serviço da Dell Technologies para equipamentos e/ou componentes de armazenamento e proteção de dados; e (ii) no mesmo país do local de serviço da Dell Technologies, a menos que definido de outra forma em seu 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 de logística da Dell Technologies 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.

Este Serviço não está disponível em todos os locais. Se o Produto não estiver localizado na região geográfica que corresponde ao local refletido nos registros de serviços 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 prestar os Serviços a Produtos realocados está sujeita a diversos fatores, incluindo, entre outros, disponibilidade do Serviço no local, taxas adicionais e inspeção e recertificação dos Produtos realocados, de acordo com os preços de tempo e material de consultoria da Dell Technologies vigentes.



Os produtos ou serviços obtidos de qualquer revendedor da Dell Technologies serão regidos exclusivamente pelo contrato firmado entre o comprador e o revendedor. O contrato pode incluir condições iguais às Informações de suporte presentes neste site. O revendedor pode firmar acordos com a Dell Technologies para prestar 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/certificados pode resultar em tarifas adicionais se o suporte da Dell Technologies for necessário em resposta à realização de serviços por terceiros. Entre em contato com o revendedor ou 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.

ENTRE EM CONTATO CONOSCO

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

Copyright © 2008-2020 EMC Corporation. Todos os direitos reservados. EMC e outras marcas comerciais são marcas comerciais da EMC Corporation ou de outras afiliadas aplicáveis da Dell Inc. Outras marcas comerciais podem pertencer a seus respectivos proprietários. Publicado nos EUA. H4272.9

A Dell EMC Corporation acredita que as informações deste documento são precisas até a sua data de publicação. As informações estão sujeitas a mudança sem prévio aviso. Rev. 28 de janeiro de 2020