

Descrição de Serviço

ProDeploy Flex for Client Suite

Introdução

A Dell Technologies Services tem o prazer de fornecer o ProDeploy Flex for Client Suite (os “Serviços”) de acordo com esta Descrição de Serviço (“Descrição de Serviço”). A cotação, o formulário de pedido ou outro formulário de fatura acordado entre as partes ou a confirmação do pedido (conforme aplicável, o “Formulário de pedido”) incluirá o nome dos Serviços e as opções disponíveis dos serviços que você adquiriu. Para obter ajuda adicional ou solicitar uma cópia dos contratos de serviço, entre em contato com o suporte técnico ou seu representante de vendas.

O escopo deste Serviço

Este documento e seus anexos (a “Descrição de Serviço”) destacam os recursos do serviço ProDeploy Flex for Client Suite (individualmente, um “Serviço” e, coletivamente, os “Serviços”).

O ProDeploy Flex for Client Suite permite que um Cliente (“você” ou “Cliente”) adquira um ou muitos serviços de implementação para criar uma combinação de serviços adaptados às suas necessidades. O Cliente deve fazer seleções na lista de serviços de implementação opcionais (incluída abaixo). Cada serviço listado abaixo é considerado um serviço independente e não está incluído no pedido do ProDeploy Flex for Client Suite, a menos que adquirido.

Os anexos de serviço (os “Anexos de Serviço” ou “Anexos”) listados abaixo neste documento estarão disponíveis apenas quando adquiridos. Cada serviço nas categorias “Factory Configuration Services” e “Asset Recovery Services” pode ser adquirido como um serviço independente. Os serviços listados na categoria “Serviços no local” ou na categoria “Serviços remotos” devem ser adquiridos com o “Onsite PC Installation” Service ou o “Remote PC Installation” Service, respectivamente.

Os “Produtos com suporte” são definidos como determinados modelos Latitude, OptiPlex, Precision e XPS destinados ao uso comercial. Os modelos excluídos abrangem, entre outros: modelos ThinClient, Chromebook, Inspiron e Vostro. Entre em contato com o representante de vendas para obter a lista mais recente de quais Serviços estão disponíveis em seus produtos Dell.

Todo Produto com suporte tem um número de série (a “Etiqueta de serviço”). Um contrato de serviço separado deve ser adquirido pelo Cliente para cada Produto com suporte. Ao entrar em contato com a Dell para tratar deste Serviço, consulte a Etiqueta de serviço de seu Produto com suporte.

O Sistema client é definido como um novo PC adquirido da lista de Produtos com suporte.

O Sistema legado é definido como um PC existente do Cliente.

O ProDeploy Flex inclui uma base de:

- Single Point of Contact
- Discovery and Recommendations
- Post Deployment Support

Lista de serviços de implementação opcionais:

- Factory Configuration Services
 - Custom Image (Anexo 1)
 - Ready Image (Anexo 2)
 - Connected Configuration (Anexo 3)
 - Configure BIOS Settings (Anexo 4)
 - Asset Tagging (Anexo 5)
 - Asset Reporting (Anexo 6)
 - Ship Box Label (Anexo 7)
- Serviços no local
 - Onsite PC Installation (Anexo 8)
 - Onsite End User Scheduling (Anexo 9)
 - Offsite Trash Removal (Anexo 10)
 - Onsite Additional Technician Time (Anexo 11)
 - Onsite Data Migration (Anexo 12)
 - Onsite Application Installation (Anexo 13)
- Serviços remotos
 - Remote PC Installation (Anexo 14)
 - Remote Application Install (Anexo 15)
 - Remote Data Migration (Anexo 16)
- Asset Recovery Services
 - Resale and Recycling (Anexo 17)

Exclusões

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

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

Esta Descrição de Serviço não concede ao Cliente nenhuma garantia adicional às garantias fornecidas de acordo com os termos do contrato geral de serviços ou Acordo (como definido abaixo), conforme aplicável.

Responsabilidades gerais do Cliente

O Cliente deve fornecer pelo menos um ponto de contato, o Gerente de programa do Cliente, para trabalhar com a Dell. O Gerente de programa do Cliente trabalhará com o SPOC (Single Point of Contact) da Dell e com os representantes designados para dar suporte às atividades antes e durante a prestação dos Serviços correspondentes. As responsabilidades abrangem, entre outras:

- Adotar uma postura razoável e pontual de colaboração com a Dell em relação à prestação dos Serviços
- Garantir a comunicação entre o Cliente e a Dell, incluindo todas as questões relacionadas ao escopo, solicitações da Dell relacionadas a orientações, informações, aprovações ou decisões que sejam razoavelmente necessárias para que a Dell execute chamados.
- Especificar os requisitos e dados técnicos necessários para concluir os Serviços em até três dias úteis após o envio dos pedidos.
- Se serviços no local forem adquiridos, designar um Coordenador para cada local do Cliente onde ocorrerá a implementação dos Serviços.
- Assegurar que todos os recursos necessários do Cliente estejam disponíveis durante a implementação, inclusive os contatos técnicos.
- Coordenar a programação de todos os recursos necessários para os Serviços.
- Manter a comunicação para evitar conflitos de programação.
- Fornecer à Dell acesso às instalações e aos sistemas do Cliente necessários para a prestação dos Serviços. e

- Fornecer a documentação de aceitação das especificações e os materiais de aceitação do local mediante a conclusão dos Serviços no local correspondentes, quando aplicável.

Cooperar com o analista ao telefone e com o técnico no local. Quando aplicável, o Cliente e seus Usuários finais cooperarão com o analista da Dell ao telefone e com os técnicos no local e seguirão suas instruções.

Autoridade para conceder acesso. O Cliente declara e garante que obteve permissão, tanto para o Cliente quanto para a Dell Technologies Services, para acessar e usar, seja remota, seja pessoalmente, o software, o hardware e os sistemas licenciados ou pertencentes ao Cliente, os dados neles contidos e todos os componentes de hardware e software neles incluídos para viabilizar a prestação desses Serviços. Se o Cliente ainda não tiver essa permissão, caberá a ele obtê-la à própria custa antes de solicitar que a Dell Technologies Services preste esses Serviços.

Não solicitação. Quando permitido pela lei, o Cliente não solicitará, sem a aprovação prévia por escrito da Dell Technologies Services, 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 Services com quem ele tenha entrado em contato como parte da prestação do Serviço pela Dell Technologies Services, desde que, no entanto, anúncios gerais e outras formas igualmente amplas de contratação não constituam solicitação direta ou indireta nos termos deste instrumento e que você tenha permissão para propor a contratação de qualquer funcionário que tenha sido demitido ou tenha pedido demissão do emprego na Dell Technologies Services antes do início das discussões de trabalho com você.

Cooperação do Cliente. O Cliente entende que, sem a cooperação imediata e adequada, a Dell Technologies Services não terá condições de prestar o Serviço ou, se prestado, o Serviço poderá sofrer alterações ou atrasos significativos. Sendo assim, de maneira imediata e aceitável, o Cliente cooperará integralmente com a Dell Technologies Services, conforme necessário, para que a Dell Technologies Services possa prestar o Serviço. Se o Cliente não cooperar de maneira razoavelmente adequada, de acordo com o disposto acima, a Dell Technologies Services não se responsabilizará por nenhuma falha na prestação do Serviço, e o Cliente não terá direito a reembolso.

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

Backup de dados. O Cliente fará 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 Services não se responsabilizará pela restauração nem reinstalação de nenhum programa ou dados.

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

- NENHUMA INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL, DE PROPRIEDADE EXCLUSIVA OU PESSOAL;
- DADOS, PROGRAMAS OU SOFTWARE PERDIDOS OU CORROMPIDOS;
- MÍDIA REMOVÍVEL PERDIDA OU DANIFICADA;
- A PERDA DO USO DE UM SISTEMA OU REDE; E/OU
- QUALQUER ATO OU OMISSÃO, INCLUSIVE NEGLIGÊNCIA DA DELL TECHNOLOGIES SERVICES OU DE UM PROVEDOR DE SERVIÇOS TERCEIRIZADO.

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

Parceiros do Cliente. O Cliente pode recorrer a terceiros (por exemplo, prestadores de serviços, agentes, integradores de sistema e/ou parceiros de canal) para representá-lo e trabalhar com a Dell até onde for necessário para que os Serviços sejam prestados ao Cliente (“Parceiros do Cliente”). O Cliente é o único responsável por todos os atos ou omissões de seus respectivos Parceiros. O Cliente concorda em indenizar e exonerar a Dell de qualquer demanda contra todo e qualquer dano, custo e despesa (inclusive taxas advocatícias e custos de tribunal ou acordos) provenientes ou em conexão com qualquer ato ou omissão de cada Parceiro do Cliente atuando como representante do Cliente, seja qual for a forma de ação.

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

País	Horário comercial normal da Dell Technologies Services
São Cristóvão, Santa Lúcia, São Vicente, Trinidad, Ilhas Virgens, restante dos países caribenhos de língua inglesa	De segunda-feira a sexta-feira, das 7h às 16h
Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Dinamarca, El Salvador, Finlândia, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaica, Noruega, Panamá, Porto Rico, República Dominicana, Suriname, Suécia, Turks e Caicos	De segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 17h
Austrália, Bermuda, China, Haiti, Japão, Antilhas Holandesas, Nova Zelândia, Singapura, Tailândia	De segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 17h
Argentina, Brasil, Equador, França, Índia, Indonésia, Itália, Coreia, Malásia, México, Paraguai, Peru, Taiwan, Uruguai	De segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 18h
Bolívia, Chile	De segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 19h
Oriente Médio	De domingo a quinta-feira, das 8h às 18h
Hong Kong	De segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 17h30

Nenhuma atividade do Serviço no local ocorrerá fora do horário comercial normal nem durante feriados locais, salvo quando acordado de outra maneira com antecedência e por escrito. As horas de suporte técnico remoto variam de acordo com a região geográfica e a configuração. Entre em contato com seu representante de vendas para obter esses detalhes.

Produtos de terceiros. Os “Produtos de terceiros” se referem a todo tipo de hardware, peça, software ou outro material tangível ou intangível (fornecido pelo Cliente à Dell ou pela Dell ao Cliente) que é usado pela Dell em conjunto com os Serviços. O Cliente garante à Dell dispor de todas as licenças, consentimentos, certificações normativas e aprovações exigidas para outorgar à Dell e aos Parceiros da Dell, tal como descritos acima, inclusive seus respectivos subcontratados e funcionários, o direito e a licença para acessar, copiar, distribuir, usar e/ou modificar (inclusive criar trabalhos derivados) e/ou instalar os Produtos de terceiros sem infringir nem violar os direitos de propriedade ou de licença (inclusive patentes e direitos autorais) dos fornecedores ou proprietários dos Produtos de terceiros em questão. O Cliente concorda em assumir toda a responsabilidade por todo e qualquer requisito de licenciamento de software. O técnico da Dell “aceitará” em nome do Cliente todo e qualquer acordo eletrônico que faça parte do processo de instalação, a menos que haja disposição em contrário do Cliente por escrito. EXCETO QUANDO ACORDADO POR ESCRITO ENTRE O CLIENTE E A DELL, A DELL SE EXIME DE QUALQUER TIPO DE GARANTIA, SEJA ELA EXPLÍCITA, SEJA IMPLÍCITA, REFERENTE A PRODUTOS DE TERCEIROS. Os Produtos de terceiros devem estar sujeitos exclusivamente aos termos e condições entre o terceiro e o Cliente. A DELL SE ISENTA DE TODA

E QUALQUER RESPONSABILIDADE PELOS EFEITOS QUE OS SERVIÇOS POSSAM TER SOBRE AS GARANTIAS DO PRODUTO DE TERCEIROS. Até o limite permitido pela legislação local, a Dell não terá nenhuma responsabilidade pelos Produtos de terceiros, e o Cliente deverá recorrer exclusivamente ao fornecedor externo em caso de danos ou responsabilidade pela provisão desses Produtos de terceiros.

Sem dados pessoais nem informações de identificação pessoal. Os Produtos de terceiros, inclusive, entre outros, imagens, aplicativos e documentação enviados à Dell, não poderão conter informações de identificação pessoal de nenhuma natureza. Salvo se aplicável pela legislação local, “Informações de identificação pessoal” (ou “PII”) significam dados ou informações que, sozinhos ou associados a outras informações, identificam uma pessoa física ou dados considerados pessoais ou qualquer outro tipo de dado pessoal que possa estar sujeito a leis e normas de privacidade. O Cliente garante que todos os Produtos de terceiros que o Cliente enviar à Dell para seu uso ao prestar os Serviços não conterão Informações de identificação pessoal. Entre em contato com o Representante de vendas da Dell para obter mais ajuda. **NÃO ENVIE À DELL PRODUTOS DE TERCEIROS QUE CONTENHAM INFORMAÇÕES DE IDENTIFICAÇÃO PESSOAL.**

Exportação. O Cliente garante e declara que os Produtos de terceiros, inclusive, entre outros, produtos de software incluídos em uma imagem enviada à Dell em conjunto com qualquer Imaging Service (conforme definido abaixo), não terão nenhuma tecnologia restrita (por exemplo, criptografia) ou, se tiverem, estarão qualificados para que a Dell os exporte para qualquer país (salvo aqueles embargados sob as leis de exportação aplicáveis) sem uma licença de exportação. A Dell não se responsabiliza por determinar a precisão de qualquer representação relativa à existência de uma licença de exportação ou à elegibilidade para exportação de Produtos de terceiros sem licença. As certificações de exportação do Cliente devem estar de acordo com as leis, as normas e os requisitos regionais e locais aplicáveis (por exemplo, assinatura manual ou assinatura eletrônica). Além das garantias supracitadas, uma certificação de exportação assinada separadamente poderá ser necessária para todos os Imaging Services (a “Certificação de conformidade de exportação de imagem”). Em determinados países, certificações de exportação podem ser exigidas em conjunto com outros Serviços (por exemplo, configuração de etiquetas de inventário, configuração de hardware ou configuração de software). Toda certificação de exportação exigida deve ser preenchida, assinada e devolvida à Dell antes que os Serviços aplicáveis sejam implementados pela Dell. Caso a Dell precise obter uma licença de exportação para Produtos de terceiros a fim de fornecer os Serviços, o Cliente, por meio deste documento, concorda em fornecer à Dell, sem qualquer custo, toda e qualquer assistência necessária para obtê-la.

Indenização do Cliente. O Cliente deverá defender, indenizar e isentar a Dell de demandas, em qualquer reivindicação ou ação de terceiros oriunda de (a) impossibilidade de o Cliente obter a licença, os direitos de propriedade intelectual ou outras permissões, certificações normativas ou aprovações apropriadas associadas aos Produtos de terceiros, bem como produtos de software ou materiais enviados ou solicitados pelo Cliente para que sejam instalados ou integrados como parte dos Serviços ou (b) afirmações imprecisas com respeito à existência de uma licença de exportação ou alegação feita contra a Dell devido à infração ou suposta infração de leis, normas e pedidos de exportação aplicáveis por parte do Cliente.

Isenção de responsabilidade e aviso de especificações técnicas. O Cliente é responsável por determinar as especificações técnicas do Cliente para os Serviços e, se aplicável, garantir que elas sejam corretamente documentadas para a Dell. O Cliente reconhece que os Serviços representam a escolha do Cliente. A Dell deverá confiar nas especificações técnicas fornecidas pelo Cliente. A Dell não se responsabiliza por obrigações nem danos provenientes da prestação dos Serviços executados de acordo com as especificações técnicas do Cliente. Se, a critério próprio e razoável, a Dell considerar que os Serviços propostos não são tecnicamente viáveis, ela se reservará o direito de recusar a prosseguir com a prestação dos Serviços. A Dell não garante que os Serviços prestados ao Cliente atenderão a todos os requisitos do Cliente, já que a Dell depende de Produtos de terceiros e da assistência fornecida pelo Cliente ou por terceiros.

O Cliente é expressamente aconselhado a fazer log-in por meio do Dell Online First Article (OFA) service (a disponibilidade varia por região) para fazer inspeções e obter aprovação de acordo com

quaisquer Factory Services adquiridos. O Cliente concorda com um processo de análise de configuração de dois dias úteis ao utilizar o Online First Article service; o Cliente receberá um log-in seguro que expirará no segundo dia às 23h59, no horário local do Cliente. Não deixe de avisar a Dell se você solicitar a utilização do Dell Online First Article service para aprovar a configuração.

Após a conclusão da inspeção do OFA, o Cliente também será aconselhado a pedir uma unidade de análise de amostra para a inspeção e aprovação da configuração dela (“Unidade para análise do Cliente”) e a usar a Unidade para análise do Cliente a fim de inspecionar e aprovar que os Serviços funcionam conforme projetados e exigidos pelo Cliente. Se o Cliente optar por não solicitar uma Unidade para análise do Cliente, as versões de aplicativos que não coincidirem, os conflitos de gerenciadores de dispositivos ou outros problemas de desempenho com os Serviços provavelmente serão replicados em todos os Produtos com suporte que a Dell enviar para você. O provisionamento contínuo dos Serviços e/ou o processamento dos pedidos de volumes por parte da Dell, de acordo com os termos desta Descrição de Serviço, de qualquer acordo geral de serviço relevante ou da ordem de compra da Dell, serão considerados aptos a liberar a Dell de toda responsabilidade por problemas que poderiam ter sido razoavelmente evitados mediante a solicitação e validação dos seus Serviços em uma Unidade para análise do Cliente.

Controle de alterações. Para trabalhos adicionais não especificados em um projeto de Serviços ou seu respectivo documento de Especificações técnicas oriundos de: (i) uma alteração solicitada no escopo de um projeto de Serviços, (ii) um ato ou omissão por parte do Cliente, (iii) uma alteração na legislação e/ou normas aplicáveis, (iv) tempo adicional gasto pelos recursos no local ou com seu reagendamento ou (v) um evento de força maior, a Dell considerará o trabalho adicional e dará detalhes das alterações nas linhas do tempo e nos custos em função das alterações solicitadas. Se o Cliente concordar com a linha do tempo e/ou o custo adicional, a confirmação deverá ser feita por escrito, dando o consentimento antes que a Dell comece ou (se já tiver começado) continue a fornecer os serviços adicionais. O Cliente trabalhará com seu representante de vendas para pagar quaisquer despesas adicionais acordadas.

Termos e condições dos Serviços

Esta Descrição de Serviço é acordada entre você, o cliente (“você” ou “Cliente”) e a pessoa jurídica identificada em seu Formulário de pedido para a compra deste Serviço (a “Pessoa jurídica Dell”). A prestação deste Serviço está sujeita e é regida por um acordo geral de serviços, assinado separadamente entre o Cliente e a Pessoa jurídica Dell, que autoriza explicitamente a venda deste Serviço. Na ausência de tal acordo e dependendo da localização do Cliente, este Serviço estará sujeito e será regido pelos Termos comerciais de venda da Dell ou pelo acordo ao qual a tabela a seguir fizer referência (conforme aplicável, o “Acordo”). Consulte a tabela abaixo, que mostra o URL aplicável à localização do Cliente onde seu Acordo 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 autorizado
Estados Unidos	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canadá	Dell.ca/terms (em inglês) Dell.ca/conditions (em francês canadense)	Dell.ca/terms (em inglês) Dell.ca/conditions (em francês canadense)
Países da América	Site Dell.com local específico do país ou Dell.com/service-descriptions .*	As Descrições de Serviço e outros documentos de serviço da Pessoa jurídica Dell que você possa receber do vendedor não constituirão um acordo entre você e a Pessoa jurídica Dell, servindo apenas para descrever

<p>Latina e do Caribe</p>		<p>o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os limites e as limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de Serviço e em outros documentos de serviço da Pessoa jurídica Dell será entendida como uma referência a você, e qualquer referência à Pessoa jurídica Dell deve ser entendida como uma referência à Pessoa jurídica Dell enquanto a provedora de serviços que está prestando o Serviço em nome de seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Pessoa jurídica Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer condição de pagamento ou termo 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>
<p>Ásia-Pacífico e Japão</p>	<p>Site Dell.com local específico do país ou Dell.com/serviceDescriptions.*</p>	<p>As Descrições de Serviço e outros documentos de serviço da Pessoa jurídica Dell que você possa receber do vendedor não constituirão um acordo entre você e a Pessoa jurídica Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os limites e limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de Serviço e em outros documentos de serviço da Pessoa jurídica Dell será entendida como uma referência a você, e qualquer referência à Pessoa jurídica Dell deve ser entendida como uma referência à Pessoa jurídica Dell enquanto a provedora de serviços que está prestando o Serviço em nome de seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Pessoa jurídica Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer condição de pagamento ou termo 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>
<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/Geschaeftsbedingungen</p>	<p>As Descrições de Serviço e outros documentos de serviço da Pessoa jurídica Dell que você possa receber do vendedor não constituirão um acordo entre você e a Pessoa jurídica Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os limites e limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de Serviço e em outros documentos de serviço da Pessoa jurídica Dell será entendida como uma referência a você, e qualquer referência à Pessoa jurídica Dell deve ser entendida como uma referência à Pessoa jurídica Dell enquanto a provedora de serviços que está prestando o Serviço em nome de seu vendedor. Você não terá um</p>

	Reino Unido: Dell.co.uk/terms	relacionamento contratual direto com a Pessoa jurídica Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer condição de pagamento ou termo 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.
--	---	---

* Os clientes podem acessar o site Dell.com local ao digitar o endereço Dell.com em um computador conectado à Internet na respectiva localidade ou ao escolher entre as opções do site “Escolha um país/região” 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 a usar o Serviço além do período de vigência inicial, o Serviço estará sujeito à Descrição de Serviço em vigor na época e disponível para análise em Dell.com/servicesdescriptions.

Privacidade: A Dell Technologies Services 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.

Se houver um conflito entre os termos de qualquer um dos documentos que compreendem este Acordo, os documentos prevalecerão na seguinte ordem: (i) esta Descrição de Serviço; (ii) o Acordo; (iii) o Formulário de pedido. Os termos prevalecentes serão interpretados na forma mais estrita possível para resolver o conflito, preservando o maior número possível de termos não conflitantes, inclusive preservando as cláusulas não conflitantes no mesmo parágrafo, seção ou subseção.

Ao fazer o pedido dos Serviços, receber a prestação dos Serviços, utilizar os Serviços ou o software associado ou clicar no botão/marcar a caixa “Eu concordo” ou semelhante no site Dell.com ou DellEMC.com durante a compra ou em uma interface da Internet ou um software da Dell Technologies, você concorda com o cumprimento desta Descrição de Serviço e com os acordos nela incorporados por referência. Se 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 suplementares

1. Vigência do Serviço. A quantidade de sistemas, licenças, instalações, implementações e 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 Services 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 ou agenciamento de serviços.

2. Informações adicionais importantes

- A. Reagendamento.** Quaisquer alterações na programação após o agendamento deste Serviço devem ocorrer pelo menos oito 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 ao menos oito dias antes do início do Serviço.

- B. Pagamento do hardware adquirido com os Serviços.** A menos que acordado de outra forma por escrito, o pagamento do hardware, em nenhuma hipótese, dependerá da realização ou da prestação dos serviços adquiridos com ele.
- C. Limites comercialmente razoáveis ao escopo do Serviço.** A Dell Technologies Services poderá se recusar a prestar o Serviço se, em sua opinião comercialmente justificável, a prestação do Serviço criar um risco insensato para a Dell Technologies Services ou para Provedores de serviços da Dell Technologies Services ou se algum serviço solicitado estiver fora do escopo do Serviço. A Dell Technologies Services não se responsabiliza por nenhuma falha ou atraso na prestação devido a causas fora de seu controle, incluindo a incapacidade de o Cliente cumprir suas obrigações nos termos desta Descrição de Serviço.
- D. Serviços opcionais.** Serviços opcionais (inclusive suporte em pontos de necessidade, instalação, consultoria, serviços gerenciados, de suporte, profissionais ou de treinamento) podem estar disponíveis para compra com a Dell Technologies Services e devem variar de acordo com a localização do Cliente. Os serviços opcionais podem exigir um acordo distinto com a Dell Technologies Services. Na ausência de tal acordo, os serviços opcionais são fornecidos conforme esta Descrição de Serviço.
- E. Atribuição e terceirização.** A Dell Technologies Services pode subcontratar este Serviço e/ou atribuir esta Descrição de Serviço a provedores de serviços terceirizados qualificados, que prestarão o Serviço em nome da Dell Technologies Services.
- F. Cancelamento.** A Dell Technologies Services pode cancelar este Serviço a qualquer momento durante a Vigência por qualquer um dos seguintes motivos:
- O Cliente deixar de pagar o preço total deste Serviço de acordo com os termos da fatura.
 - O Cliente for abusivo, ameaçador ou se recusar a cooperar com o analista assistente ou com o técnico no local; ou
 - O Cliente deixar de respeitar todos os termos e condições estabelecidos nesta Descrição de Serviço.

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

- G. Limitações geográficas e realocação.** O Serviço será prestado nos locais indicados na fatura do Cliente. Este Serviço não está disponível em todas as localizações. As opções de Serviço, incluindo níveis de serviço, horas de suporte técnico e tempos de resposta e disponibilidade no local, podem variar de acordo com a região geográfica, e determinadas opções podem não estar disponíveis para compra na localização do Cliente. Entre em contato com seu representante de vendas para obter essas informações. A obrigação da Dell de prestar os Serviços a Produtos com suporte realocados está sujeita a diversos fatores, incluindo, entre outros, disponibilidade do Serviço no local, taxas adicionais e inspeção e nova certificação dos Produtos com suporte realocados, de acordo com os honorários de consultoria da Dell vigentes no momento referentes ao tempo e aos materiais utilizados. O Online First Article service não está disponível em todas as áreas geográficas. Os serviços Asset Tagging e Asset Reporting também estão disponíveis para determinados periféricos (tais como monitores, impressoras, racks) nas Américas, Europa, Oriente Médio e África.
- H. Parceiros da Dell.** A Dell pode utilizar afiliadas e subcontratados para prestar os Serviços. Os Serviços podem ser prestados fora do país onde o Cliente e/ou a Dell estão localizados. Esporadicamente, a Dell pode mudar a localização onde os Serviços são prestados e/ou a empresa que presta os Serviços, desde que a Dell permaneça responsável perante o Cliente pela prestação dos Serviços.

- I. **Transferência do Serviço.** O Cliente não pode transferir o Serviço de configuração a terceiros nem quaisquer direitos conferidos a ele por meio desta Descrição de Serviço.
- J. **O Serviço expira 180 dias corridos após a compra.** A menos que exigido de outra forma pelas leis aplicáveis e para o Asset Recovery Service (consulte o anexo 17), você pode usar este Serviço uma vez ao longo do período de 180 dias corridos da data da compra original (“data de expiração”). A data de compra original é definida como a data da fatura referente ao Serviço ou da confirmação do pedido pela Dell, a que for mais antiga. A entrega do Serviço pela Dell será considerada cumprida após a data de expiração, ainda que você não tenha usado o serviço

Se não for apresentada nenhuma Descrição de Serviço nem Especificação da oferta abaixo, entre em contato com seu representante de vendas de serviços da Dell para confirmar a disponibilidade deste serviço em seu país.

ProDeploy Flex Base

Single Point of Contact

Visão geral do Serviço

O Single Point of Contact (“SPOC”) Service fornece ao Cliente um contato único da Dell para os ProDeploy Flex for Client Suite Services incluído no pedido. O SPOC atuará como o ponto de contato principal do Cliente até a conclusão satisfatória da implementação.

Procedimentos do Serviço:

- Depois que os pedidos que contêm uma das ofertas de ProDeploy Flex for Client Suite Services forem inseridos, a Dell atribuirá um SPOC
- O SPOC tentará entrar em contato com o Cliente por e-mail ou telefone para se apresentar. Se o SPOC não conseguir contatar o cliente, a implementação ou os Serviços ficarão em espera até que a Vigência do Serviço expire (ou seja, direito a 180 dias corridos).
- Assim que o contato for feito, o SPOC ajudará o Cliente a compreender o Serviço e as principais informações necessárias para a conclusão satisfatória dos Serviços adquiridos

Responsabilidades do Cliente:

- Identificar um ponto de contato principal que trabalhará com a Dell e seus representantes designados para dar suporte às atividades antes e durante a prestação dos Serviços correspondentes
- Fornecer pontos de contato técnicos que tenham conhecimento profissional dos componentes da tecnologia da informação que serão levados em consideração durante a prestação dos Serviços e com autoridade para tomar decisões de negócios (“Contatos técnicos”). A Dell pode solicitar que encontros sejam agendados com os Contatos técnicos.
- Adotar uma postura razoável e pontual de colaboração com a Dell em relação à prestação dos Serviços

Termos e condições adicionais

- O SPOC pode determinar que Especialistas adicionais precisem trabalhar diretamente com os contatos do Cliente para garantir a conclusão satisfatória do Serviço.

Discovery and Recommendations

Visão geral do Serviço

Discovery and Recommendations apresenta ao Cliente recomendações fornecidas pela Dell para otimizar as atividades de implementação associadas à prestação do serviço no local ou remoto.

Procedimentos do Serviço:

- Antes do início das atividades de implementação, a Dell solicitará informações sobre o objetivo de implementação do Cliente, o plano de implementação existente, o ambiente de TI e as necessidades do usuário final
- Com base nas informações coletadas e no Serviço adquirido, a Dell poderá fazer algumas recomendações sobre revisões do plano de implementação existente para ajudar a produzir resultados ideais.

Responsabilidades do Cliente:

- Apresentar as informações solicitadas dentro de três dias úteis após a solicitação feita pela Dell
- Cooperar em tempo hábil e de modo razoável segundo as recomendações de otimização da Dell

Responsabilidades da Dell:

- Analisar as informações apresentadas pelo Cliente. Se melhorias de otimização forem identificadas, a Dell as compartilhará por escrito com o Cliente antes de concluir os Serviços. Se nenhuma melhoria for identificada, a Dell informará o Cliente por escrito.

Termos e condições adicionais

- A cooperação do Cliente com as recomendações não é necessária, exceto quando isso for explicitamente listado como um requisito do Cliente nesta Descrição de Serviço
- As recomendações serão feitas com base no possível benefício oriundo da implementação das recomendações
- Nem todas as implementações podem ter recomendações

Post Deployment Support

Visão geral do Serviço

A Dell oferece 30 dias corridos de suporte ao Cliente, ao Provedor e aos usuários finais:

- O Cliente poderá contatar uma equipe de suporte da Dell (por telefone, e-mail ou chat) e obter assistência com qualquer ProDeploy Flex for Client Suite Services adquirido e listado nesta Descrição de Serviço.
- A Dell trabalhará com o Cliente ou Provedor para fazer o diagnóstico remoto do problema do Cliente.
- Após o diagnóstico remoto, para quaisquer problemas com a implementação causados pela Dell, a Dell trabalhará com o Cliente e/ou Provedor para desenvolver e, se aplicável, auxiliar na implementação de um plano de remediação.
- Este suporte é adicional a qualquer outro suporte que o Cliente possa ter direito a receber de acordo com o Acordo. Para obter mais informações sobre outros canais de suporte possivelmente disponíveis, consulte seu Formulário de pedido e/ou Acordo.

Anexo 1

Custom Image

Visão geral do Serviço

O Custom Image oferece uma forma prática e eficiente para o Cliente desenvolver um conjunto personalizado de aplicativos e configurações de software associados ao sistema operacional ("Imagem") em conexão com a compra de novos Produtos com suporte da Dell. Os processos dos serviços de configuração da Dell validam e testam a Imagem do Cliente para fins de instalação nas fábricas da Dell. A Dell carregará a Imagem nos processos de fabricação, o que permitirá que a Imagem do Cliente seja aplicada aos Produtos com suporte do Cliente à medida que eles forem fabricados.

Procedimentos do Serviço e responsabilidades da Dell

O processo de cada Projeto de Custom Image (o projeto é definido como a especificação dos serviços de configuração aplicados na fábrica da Dell) é o seguinte:

Início do projeto

- O SPOC ou a equipe de vendas da Dell trabalha com o Cliente para documentar e registrar os requisitos técnicos do Cliente no Formulário de especificações técnicas.
- O Cliente valida a precisão e verifica os requisitos para, então, aprovar e devolver o Formulário de especificações técnicas à Dell.
- O Cliente analisa, aprova e devolve o Formulário de conformidade de exportação à Dell para certificar que a Imagem enviada pelo Cliente pode ser exportada pela Dell para fora do país onde a Imagem foi enviada à Dell. É necessária uma Certificação de exportação após a configuração inicial do projeto de Custom Image.
- O Cliente fornece a Imagem à Dell. A Imagem pode ser enviada à Dell pelo Aplicativo de transferência de arquivos (FTA) da Dell, pelo Dell Image Assist ou por disco rígido ou DVD/USB via correspondência.
- O Cliente concorda com um processo de dois dias úteis para a análise da configuração ao utilizar o Online First Article service; o Cliente receberá um log-in seguro que expirará no segundo dia às 23h59, no horário local do Cliente.

Desenvolvimento do projeto

- Se aplicável, o engenheiro do Custom Image desenvolverá o Projeto de Custom Image para permitir o carregamento de fábrica da Imagem do Cliente e definir as personalizações solicitadas pelo Cliente.
- A Imagem é validada e testada nos processos de fabricação da Dell para assegurar que a Imagem do Cliente seja carregada corretamente durante a compilação inicial do sistema sendo fabricado.

Conclusão do projeto

- Os processos de fabricação assegurarão que a Imagem seja replicada tal como foi fornecida à Dell. Se um Custom Image Service for comprado, aconselha-se que o Cliente solicite uma Unidade de análise do Cliente para fins de inspeção ou faça log-in por meio do Dell Online First Article service para confirmar que a Imagem foi totalmente testada e validada no ambiente do Cliente antes de ser promovida aos pedidos de grandes volumes.
- O Projeto está pronto para pedidos de grandes volumes.

Responsabilidades do Cliente

Antes de enviar cada Imagem à Dell, o Cliente deverá:

- Guardar uma cópia da Imagem em questão. A Dell não se responsabilizará pela perda ou recuperação de dados ou programas em uma imagem nem nas plataformas de hardware compatíveis.
- Criar, testar e verificar se a Imagem opera de acordo com as necessidades do Cliente nas plataformas de hardware compatíveis que serão adquiridas.
- Se aplicável, a Imagem deve conter todos os drivers necessários para dar suporte ao hardware documentado no Formulário de especificações técnicas. Imagens dinâmicas fornecidas por meio da ferramenta Dell Image Assist ou implementações personalizadas de sequência de tarefas para inicialização na imagem de fábrica não exigirão suporte completo ao driver.
- Verificar se a Imagem não contém Informações de identificação pessoal.
- Se for o caso, preencher, validar a precisão e verificar os requisitos ao aprovar e devolver o Formulário de especificações técnicas à Dell.
- Não deixe de avisar a Dell se você solicitar a utilização do Dell Online First Article service para aprovar a configuração. O Cliente aceita que o processo de análise da configuração levará dois dias úteis. Os dados de log-in do Cliente expirarão no segundo dia às 23h59, no horário local do Cliente.
- Durante o desenvolvimento do Projeto de Serviços de Configuração, preencher o Certificado de conformidade de exportação da Imagem para atestar que a Imagem enviada pelo Cliente pode ser exportada pela Dell para fora do país onde a Imagem foi enviada à Dell.
- Fornecer a chave do produto para o sistema operacional, caso ele não seja do OEM da Dell.
- Se for o caso, certificar-se de que os Custom Imaging Services cumpram os requisitos do Cliente ao solicitar ou utilizar o serviço de análise de configuração Dell Online First Article.
- Aprovar a Imagem e aprovar as revisões subsequentes da Imagem.
- O Cliente deverá defender, indenizar e isentar a Dell de qualquer reivindicação de terceiros ou ação resultante de qualquer instrução do Cliente sobre a configuração dos Produtos com suporte da Dell usando o Custom Image Service ou resultante de qualquer descumprimento, por parte do Cliente, dos termos e condições e das responsabilidades do Cliente definidas nesta Descrição de Serviço.
- O Cliente reconhece e concorda que ele é o controlador e exportador de quaisquer dados contidos em qualquer hardware físico, unidades ou qualquer máquina virtual hospedada ou outro componente fornecido pelo Cliente à Dell (“Solução de implementação do Cliente”), software de gerenciamento de sistemas usado pelo Cliente em conexão com os Serviços (“Software do Cliente”) ou Conteúdo do Cliente (definido abaixo), conforme aplicável e na forma como os dados podem ser definidos por cada país, inclusive, entre outros, a União Europeia (UE), e que a Dell é a processadora de dados do Cliente durante a prestação dos Serviços, conforme definido neste instrumento. O Cliente reconhece e concorda que ele é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país como o controlador e exportador dos dados e que a Dell é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados em cada país como a processadora dos dados. O Cliente indenizará a Dell pelo descumprimento de qualquer uma de suas obrigações no que se refere à conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país e por qualquer falha no cumprimento de suas obrigações de acordo com qualquer cláusula aplicável definida no Acordo do Cliente para a compra dos Serviços e Produtos com suporte da Dell. A Dell não será obrigada a prestar os Serviços e poderá rescindi-los mediante uma violação do Cliente, segundo o Acordo do Cliente, e a Dell não será responsável por nenhum dano resultante da violação do Cliente. Como alternativa, o Cliente pode incorrer em taxas e despesas adicionais em função de tempo ou materiais adicionais, perdas ou danos resultantes incorridos pela Dell ou por seus provedores. O Cliente notificará imediatamente a Dell e trabalhará de boa-fé com a Dell para resolver qualquer assunto relacionado se houver algum lapso, defeito, deficiência ou outro problema em conexão com a conformidade com suas obrigações no âmbito das leis aplicáveis de privacidade de dados e com qualquer cláusula relacionada no Acordo.

Requisitos do Serviço:

- As Imagens devem ser fornecidas no formato de arquivo de imagem do Windows (WIM) criado por meio do Dell Image Assist ou dos conjuntos de ferramentas da Microsoft. Verifique com o SPOC se é possível usar outras ferramentas de criação de imagens. O Cliente é responsável pela escolha e pelo licenciamento da ferramenta de criação de imagens do Cliente.
- Os Custom Imaging Services estão disponíveis para Imagens criadas por meio dos principais sistemas operacionais (por exemplo, alguns sistemas operacionais Microsoft Windows não destinados ao consumidor e algumas variações do Linux). Verifique com o SPOC a capacidade para outros sistemas operacionais.
- A Imagem deve ser validada nas plataformas de hardware compatíveis para as configurações que serão adquiridas. Se o Cliente não tiver a plataforma/configuração específica de hardware compatível, ele deverá adquirir um sistema de desenvolvimento para usá-lo na criação e no teste da Imagem.

Itens não incluídos nos Custom Image Services:

- O fornecimento ou licenciamento de qualquer software de terceiros, sistema operacional ou outros elementos presentes na Imagem
- Instalação física de qualquer hardware ou software que não esteja relacionado ao Configuration Imaging Service.
- Criação de uma Imagem.
- Resolução de problemas ou suporte técnico para a criação da Imagem.
- Testes de aplicativos ou hardware específicos do cliente para verificar a compatibilidade com a Imagem.
- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviço.

Disposições adicionais

O Serviço pode ser prestado fora do país onde o Cliente e/ou a Dell estão localizados. Esporadicamente e em conformidade com os termos do Acordo entre a Dell e o Cliente, a Dell pode mudar a localização onde o Serviço é prestado e/ou a empresa que presta o Serviço, desde que a Dell permaneça responsável perante o Cliente pela prestação do Serviço.

Configuration Imaging Services opcionais

Mídia de restauração de Imagem em CD/DVD/USB. Este Configuration Imaging Service oferece uma forma fácil e eficiente de obter uma cópia da Imagem do Cliente em produção final, que está sendo instalada nos novos Produtos com suporte. Este Serviço só pode ser adquirido juntamente com um Projeto de Serviços de Configuração que inclua Configuration Imaging Services. A mídia de restauração de Imagem em CD/DVD/USB permite que os Clientes restaurem um Produto com suporte de volta ao seu estado de fornecimento original no local do Cliente. A mídia de restauração de imagem só pode ser usada para restaurar imagens nos Produtos com suporte aos quais a Dell também forneceu o Configuration Imaging Service. A imagem de restauração não restaurará dados do usuário, a partição de utilitários da Dell nem será atualizada para incluir outras alterações ou modificações feitas em uma imagem depois que a imagem de restauração for fornecida ao cliente. A mídia de restauração de Imagem em CD/DVD/USB pode não estar disponível para todos os sistemas operacionais (por exemplo, Linux). Contate seu SPOC para saber a disponibilidade da mídia de restauração de Imagem.

Dell System Restore

Este Configuration Imaging Service opcional permite recriar um sistema a partir de uma partição oculta no disco rígido quando uma imagem personalizada é carregada pela Dell na fábrica. O Serviço restaura imagens somente em determinados sistemas client da Dell (Dell Precision, Dell OptiPlex e Dell Latitude) a partir de uma imagem armazenada em uma partição oculta localizada no disco rígido do computador.

O menu e as telas do Dell System Restore estão apenas em inglês. Este Serviço só pode ser adquirido juntamente com um Projeto de Serviço de Configuração que inclua o Configuration Imaging Service. Esse serviço de imagem de restauração está limitado às especificações da Imagem, e quaisquer dados ou funcionalidades não especificamente incluídos na Imagem no ponto de produção não serão restaurados, por exemplo, dados do usuário, a Partição de utilitários da Dell ou qualquer outra alteração ou modificação feita em uma imagem após a entrega do sistema ao Cliente. Se a partição oculta se tornar corrompida ou se houver falha ou substituição do disco rígido, outra solução de restauração será necessária. O Dell System Restore opera com imagens do Microsoft Windows. Para saber sobre necessidades mais específicas, fale com o SPOC.

Outros Dell Imaging Services

Para obter informações sobre outros Dell Custom Imaging Services (por exemplo, Dell Image Assist, Microsoft® Configuration Manager, Microsoft® Deployment Toolkit, VMware Workspace ONE®), entre em contato com seu SPOC.

Anexo 2

Ready Image

Visão geral do Serviço

O Dell Ready Image Service permite que os produtos de computação do usuário final do Cliente sejam configurados com uma versão específica do Windows Professional, idioma de base, pacotes de idiomas e drivers adequados à plataforma para uma instalação padrão do sistema operacional Windows.

Procedimentos do Serviço e responsabilidades da Dell

O Ready Image Service funciona em conjunto com outros Serviços compatíveis nesta Descrição de Serviço e pode ser adquirido em determinados Produtos com suporte.

Responsabilidades do Cliente

O Cliente deverá defender, indenizar e isentar a Dell de qualquer reivindicação de terceiros ou ação resultante de qualquer instrução do Cliente sobre a configuração dos Produtos com suporte usando o Ready Image Service ou resultante de qualquer descumprimento, por parte do Cliente, dos termos e condições e das responsabilidades do Cliente definidas neste Anexo de Serviço.

O Cliente reconhece e concorda que ele é o controlador e exportador de quaisquer dados contidos em qualquer hardware físico, unidades ou qualquer máquina virtual hospedada ou outro componente fornecido pelo Cliente à Dell (“Solução de implementação do Cliente”), software de gerenciamento de sistemas usado pelo Cliente em conexão com os Serviços (“Software do Cliente”) ou Conteúdo do Cliente (definido abaixo), conforme aplicável e na forma como os dados podem ser definidos por cada país, inclusive, entre outros, a União Europeia (UE), e que a Dell é a processadora de dados do Cliente durante a prestação dos Serviços, conforme definido neste instrumento. O Cliente reconhece e concorda que ele é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país como o controlador e exportador dos dados e que a Dell é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados em cada país como a processadora dos dados. O Cliente indenizará a Dell pelo descumprimento de qualquer uma de suas obrigações no que se refere à conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país e por qualquer falha no cumprimento de suas obrigações de acordo com qualquer cláusula aplicável definida no Acordo do Cliente para a compra dos Serviços e Produtos com suporte da Dell. A Dell não será obrigada a prestar os Serviços e poderá rescindi-los mediante uma violação do Cliente, segundo o Acordo do Cliente, e a Dell não será responsável por nenhum dano resultante da violação do Cliente. Como alternativa, o Cliente pode incorrer em taxas e despesas adicionais em função de tempo ou materiais adicionais, perdas ou danos resultantes incorridos pela Dell ou por seus provedores. O Cliente notificará imediatamente a Dell e trabalhará de boa-fé com a Dell para resolver qualquer assunto relacionado se houver algum lapso, defeito, deficiência ou outro problema em conexão com a conformidade com suas obrigações no âmbito das leis aplicáveis de privacidade de dados e com qualquer cláusula relacionada no Acordo.

Disposições adicionais

O Serviço pode ser prestado fora do país onde o Cliente e/ou a Dell estão localizados. Esporadicamente e em conformidade com os termos do Acordo entre a Dell e o Cliente, a Dell pode mudar a localização onde o Serviço é prestado e/ou a empresa que presta o Serviço, desde que a Dell permaneça responsável perante o Cliente pela prestação do Serviço. O Cliente não é o responsável pela imagem. O Cliente só tem acesso aos serviços descritos neste Anexo que permite a instalação da imagem.

Serviços excluídos

As seguintes atividades estão excluídas do Serviço:

- Fornecimento ou licenciamento de qualquer software, sistema operacional ou outros elementos de terceiros presentes no Ready Image.
- Instalação física de qualquer hardware ou software que não esteja relacionado ao Ready Image Service.
- Personalização de Ready Image além das opções fornecidas pela Dell.
- Solução de problemas ou suporte técnico para testes do Ready Image específicos ao cliente.
- Testes de aplicativos ou hardware específicos ao cliente para verificar a compatibilidade com o Ready Image.
- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviço.

Anexo 3

Connected Configuration

Visão geral do Serviço

O Dell Connected Configuration Service possibilita colocar uma instância do software de gerenciamento de sistemas do Cliente (“Solução de implementação do Cliente”) nas instalações da Dell usando uma conexão segura com a Internet. O Cliente tem acesso direto a um ambiente hospedado virtual ou fisicamente nas instalações da Dell, onde o Cliente pode armazenar e manter a Solução de implementação do Cliente. O Cliente também poderá concluir as tarefas de configuração nas instalações da Dell que, de outra forma, só poderiam ser executadas quando o sistema fosse recebido pelo Cliente e conectado à rede do Cliente.

Procedimentos do Serviço e responsabilidades da Dell

O Connected Configuration Service funciona em conjunto com outros Serviços com suporte desta Descrição de Serviço e pode ser comprado com determinados Produtos com suporte. A Solução de implementação do Cliente será hospedada em um centro de configuração da Dell e será conectada à rede do Cliente através de um túnel seguro. A conexão segura será oferecida como um gateway entre o ambiente do Cliente e o ambiente de produção da Dell ou do Fornecedor, permitindo uma largura de banda máxima de 5 megabits por segundo. O Cliente pode usar o túnel seguro para a personalização adicional de outras opções de implementação, incluindo, entre outras, criptografia e outros recursos de segurança e acesso, administração baseada em função, detecção de Active Directory e outras configurações de rede, banco de dados e segurança. O processo de implementação será limitado ao tempo de processamento máximo de quatro (4) horas e a dez (10) minutos de suporte técnico para o início e a conclusão da sequência de tarefas automatizadas por dispositivo configurado. A capacidade de atendimento de pedidos será calculada com base no número de unidades previsto pelo Cliente e na capacidade da Solução de implementação do Cliente, como determinado em coordenação com a Dell durante o processo de definição do escopo. Isso inclui o tempo médio de implementação por unidade e o máximo de unidades que podem ser implementadas simultaneamente. O Serviço depende da validação da Dell da solução de implementação de sistema operacional proposta pelo Cliente. Como parte da validação, a Dell trabalhará com o Cliente para coletar e analisar informações do ambiente do Cliente relevantes ao processo de provisionamento do sistema operacional.

A solução de implementação pode ser estabelecida usando o hardware físico do Cliente ou como máquina virtual. A solução de hardware físico permite que o Cliente forneça sua solução de implementação e o hardware relacionado do Cliente a ser integrado aos centros de configuração da Dell. A solução de máquina virtual permite que o Cliente crie um disco rígido virtual (VHD) do ambiente de implementação e o envie à Dell para ser carregado em uma infraestrutura de hospedagem projetada e mantida pela Dell.

Os pedidos do Cliente serão feitos pelo processo de Vendas da Dell e seguirão o processo padrão de produção da Dell. Os Serviços compatíveis adicionais que o Cliente escolher serão executados no processo de produção e estão fora do Connected Configuration Service.

Disposições adicionais

O Serviço pode ser prestado fora do país onde o Cliente e/ou a Dell estão localizados. Esporadicamente e em conformidade com os termos do Acordo entre a Dell e o Cliente, a Dell pode mudar a localização onde o Serviço é prestado e/ou a empresa que presta o Serviço, desde que a Dell permaneça responsável perante o Cliente pela prestação do Serviço. Se qualquer um dos pressupostos volumétricos utilizados pela Dell e pelo Cliente no escopo de qualquer projeto do Connected Configuration Service estiver significativamente fora dos requisitos estabelecidos para a prestação total do Serviço (incluindo os volumes de unidade previstos do Cliente, o tempo médio de implementação por unidade, o máximo de unidades que podem ser implementadas simultaneamente usando a solução de implementação do

Cliente e/ou fatores de configuração que exigem tempo adicional na tarefa), a Dell poderá ajustar o preço e a capacidade de execução para refletir essas alterações.

O Cliente reconhece e concorda que ele é o controlador e exportador de quaisquer dados contidos em qualquer hardware físico, unidades ou qualquer máquina virtual hospedada ou outro componente fornecido pelo Cliente à Dell (“Solução de implementação do Cliente”), software de gerenciamento de sistemas usado pelo Cliente em conexão com os Serviços (“Software do Cliente”) ou Conteúdo do Cliente (definido abaixo), conforme aplicável e na forma como os dados podem ser definidos por cada país, inclusive, entre outros, a União Europeia (UE), e que a Dell é a processadora de dados do Cliente durante a prestação dos Serviços, conforme definido neste instrumento. O Cliente reconhece e concorda que ele é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país como o controlador e exportador dos dados e que a Dell é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados em cada país como a processadora dos dados. O Cliente indenizará a Dell pelo descumprimento de qualquer uma de suas obrigações no que se refere à conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país e por qualquer falha no cumprimento de suas obrigações de acordo com qualquer cláusula aplicável definida no Acordo do Cliente para a compra dos Serviços e Produtos com suporte da Dell. A Dell não será obrigada a prestar os Serviços e poderá rescindi-los mediante uma violação do Cliente, segundo o Acordo do Cliente, e a Dell não será responsável por nenhum dano resultante da violação do Cliente. Como alternativa, o Cliente pode incorrer em taxas e despesas adicionais em função de tempo ou materiais adicionais, perdas ou danos resultantes incorridos pela Dell ou por seus provedores. O Cliente notificará imediatamente a Dell e trabalhará de boa-fé com a Dell para resolver qualquer assunto relacionado se houver algum lapso, defeito, deficiência ou outro problema em conexão com a conformidade com suas obrigações no âmbito das leis aplicáveis de privacidade de dados e com qualquer cláusula relacionada no Acordo.

Se houver problemas ou erros causados pelo Cliente que impedirem a Dell de prestar o Serviço no ambiente da instalação e dentro do prazo alocado, a Dell coordenará com o Cliente o envio das unidades afetadas “no estado em que se encontram” a partir do ponto de falha ou de uma sequência de tarefas simplificada antes do ponto de falha. Os clientes que receberem unidades “no estado em que se encontram” serão responsáveis pela conclusão da configuração das unidades no próprio ambiente. Atrasos em pedidos futuros poderão ocorrer se a confirmação da resolução da falha não for fornecida à Dell.

Serviços excluídos

As seguintes atividades estão excluídas do Serviço:

- Criação pela Dell de qualquer sequência de tarefas, imagem ou qualquer outro conteúdo do Cliente (“Conteúdo do Cliente”) em nome do Cliente;
- Suporte ou manutenção para qualquer Solução de implementação do Cliente ou software do Cliente feita pela Dell, desde que, no entanto, qualquer Solução de implementação do Cliente com um contrato ativo de suporte ou manutenção da Dell seja atendida pela Dell de acordo com o contrato ativo de suporte ou manutenção em questão da Dell.
- Data migration services.
- O desenvolvimento de qualquer propriedade intelectual única e especificamente para o Cliente.
- Provisionamento prévio de dados de ativos de sistemas client.
- Solução de problemas ou falhas da Solução de implementação do Cliente; e
- Qualquer outra atividade diferente das mencionadas especificamente neste Anexo de Serviço.

Responsabilidades e requisitos técnicos do Cliente do Connected Configuration

O Cliente deve atender ou exceder os seguintes requisitos e responsabilidades para comprar, habilitar e utilizar as soluções de serviço baseadas em hardware físico ou em máquina virtual. O não fornecimento de qualquer item ou a não execução, por parte do Cliente, de qualquer tarefa exigida por estas Responsabilidades do Cliente do Connected Configuration podem atrasar ou impedir a prestação do Serviço pela Dell.

Caso um “Usuário final” do Cliente utilize terceiros (por exemplo, prestadores de serviços, agentes, Integradores de sistemas e/ou Parceiros de canal), o “Parceiro do Cliente” se referirá aos terceiros utilizados pelo Usuário final do Cliente (“Usuário final do Cliente”).

- Responsabilidades do Parceiro do Cliente (se aplicável):
 - Transmitir por escrito ao Usuário final do Cliente todas as Responsabilidades do Cliente, conforme indicado neste documento.
 - Facilitar qualquer comunicação, configurar as instruções ou designar os Serviços da Dell para que funcionem diretamente com o Usuário final do Cliente.
 - Fornecer ou fazer com que o Usuário final do Cliente forneça resultados necessários para concluir o serviço (Instruções de trabalho do Cliente, documento de requisitos de VPN do cliente, Solução de implementação do Cliente [física ou virtual] etc.).
- O Cliente designará um ponto único de contato (“Contato do Cliente”) e pontos de contato técnico (“Contatos técnicos”) conforme necessário para dar suporte ao estabelecimento e à manutenção de cada ambiente regional do Connected Configuration.
- Os Contatos do Cliente devem ter conhecimento prático sobre os componentes da infraestrutura a serem considerados durante os Serviços e darão suporte, o que incluirá, entre outros, o seguinte:
 - O Contato do Cliente terá autoridade para agir em nome do Cliente em todos os aspectos do Serviço, inclusive trazendo questões a serem discutidas com as pessoas adequadas na organização do Cliente e resolvendo requisitos conflitantes.
 - O Contato do Cliente garantirá que todas as comunicações entre o Cliente e a Dell, inclusive perguntas ou solicitações relacionadas ao escopo, sejam feitas por meio do SPOC da Dell apropriado.
 - O Contato do Cliente dará acesso irrestrito aos pontos de contato técnico e de negócios e aos dados/informações necessários para assuntos relacionados ao escopo do Serviço.
 - O Contato do Cliente garantirá o comparecimento dos principais contatos do Cliente a reuniões e apresentações de resultados que forem necessárias.
 - O Contato do Cliente obterá e fornecerá os requisitos, informações, dados, decisões e aprovações do projeto necessários.
- O Cliente é responsável por fornecer todo o hardware e/ou software necessário para habilitar uma solução de implementação apropriada e segura, como determinado em coordenação com a Dell durante o processo de definição do escopo. A solução definida deve dar suporte aos volumes esperados de implementação de sistemas client.
- O Cliente fornecerá uma (1) Solução de implementação configurada para cada Centro de configuração regional da Dell onde os Connected Configuration services serão prestados, inclusive: Hardware do Cliente e/ou Software do Cliente e/ou todo o conteúdo do Cliente.
- O Cliente é responsável por toda a manutenção, segurança, gerenciamento, monitoramento e suporte do software e/ou hardware do Cliente, e o Cliente concorda que um problema de suporte ou manutenção relacionado ao Software e/ou Hardware do Cliente isentará a Dell de sua obrigação de prestar o Serviço até que o problema de suporte ou manutenção seja resolvido.
- O Cliente implementará e manterá uma rede segura entre a rede do Cliente e cada Centro de configuração da Dell. A conexão de rede segura deve atender (ou exceder) aos requisitos de segurança de VPN de local a local da Dell.
- O Cliente é responsável por configurar e gerenciar um processo de implementação de Ambiente de execução de pré-inicialização (PXE), garantindo que tal processo possa ser concluído em quatro (4) horas e limite a interação do técnico a um máximo de dez (10) minutos para iniciar e concluir a implementação de sistemas client.

- O Cliente é responsável por:
 - Configuração do ambiente de inicialização PXE
 - Teste/validação de plataformas de hardware client a serem adquiridas. Antes de fazer a transição para as novas plataformas de hardware client, o Cliente deve adquirir novas plataformas sem serviços e realizar a integração, bem como o teste de novos modelos e pacotes de drivers na solução de implementação de sistema operacional do Cliente. O Sistema operacional deve ser fornecido pela solução de implementação de sistema operacional do Cliente (implementação bare metal). Não pode haver dependência de exigir um sistema operacional ou uma imagem existente no sistema.
 - Plataformas de hardware client sem uma porta de rede (RJ45) no sistema devem validar o processo de implementação PXE usando o adaptador de rede USB para NIC aprovado pelo Centro de configuração da Dell. A capacidade de suporte específica do adaptador de rede deve ser verificada com seu SPOC.
- O Cliente é responsável por fornecer e manter as instruções de trabalho de implementação do sistema operacional client, inclusive as etapas necessárias para iniciar a implementação do sistema operacional client, as instruções que identificam claramente quando a implementação do sistema operacional estiver concluída, as etapas de desligamento do sistema antes do envio e as etapas de solução de problemas em caso de falha durante a implementação de sistemas client.
 - As instruções de trabalho de implementação do sistema operacional client devem incluir instruções claras e capturas de tela para que os técnicos da fábrica da Dell iniciem a implementação e verifiquem sua conclusão bem-sucedida.
 - A sequência de tarefas e as instruções de trabalho do Cliente devem incluir uma “tela completa” como uma das tarefas finais da sequência de tarefas. A caixa de diálogo de “tela completa” é uma verificação de qualidade para que os técnicos da fábrica verifiquem se a conclusão foi bem-sucedida. A “tela completa” deve permanecer na tela até que uma ação seja executada por um técnico.
- O cliente manterá a Solução de implementação do Cliente e a implementação do sistema, os drivers e o sistema operacional atualizados e garantirá que o conteúdo necessário para as implementações de sistemas client esteja disponível em seu ambiente hospedado de gerenciamento de sistemas nos Centros de configuração da Dell. O Cliente deve utilizar seu ambiente hospedado de gerenciamento de sistemas para as implementações de sistemas client a fim de minimizar o tráfego de rede e reduzir os tempos de processamento da implementação de sistemas.
- O Cliente é responsável por falhas de suporte e solução de problemas relacionadas à Solução de implementação do Cliente. Falhas na Solução de implementação do Cliente podem atrasar o envio de **pedidos do Cliente ou exigir que a Dell envie unidades do Cliente com uma sequência de tarefas reduzida ou “no estado em que se encontra”**. O Cliente deve fornecer uma resposta imediata às solicitações de suporte para minimizar atrasos de pedidos ou a redução dos serviços prestados. O Cliente deve fornecer contatos de suporte e contatos de escalonamento regulares caso os contatos principais não estejam disponíveis. A responsabilidade do Cliente pelo suporte e pela solução de problemas inclui:
 - Fornecimento de contatos, inclusive listas de distribuição de e-mail, números de telefone (fixo/móvel) e contatos de gerenciamento a serem usados para:
 - Suporte em horário comercial regular
 - Suporte após o horário comercial e nos finais de semana
 - Avisos de tempo de inatividade/manutenção do Centro de configuração da Dell

- O suporte da Solução de implementação do Cliente inclui a solução de problemas para:
 - Ambiente de inicialização PXE do client
 - Servidor de implementação do Cliente e grupos de limites (servidor de Ponto de distribuição Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM)/ Configuration Manager, Compartilhamento de distribuição do Microsoft Deployment Toolkit etc.)
 - Etapas da sequência de tarefas de implementação do cliente, WIM de inicialização, pacotes de drivers e conteúdo de aplicativos, tratamento de erros, tela completa etc.
 - Conexões VPN seguras de rede/firewall de local a local
- Os Clientes que utilizarão uma instância virtual da Solução de implementação do Cliente devem atender aos requisitos da VM do Dell Connected Configuration (por exemplo, tamanho do disco rígido da VM, tamanho da memória, núcleos de CPU, formato de exportação de VHD).
- Os Clientes que utilizarão ativos de infraestrutura física para implementação do sistema client, por exemplo, servidor, firewall/endpoint de VPN, switches de rede, manterão todos os firmwares e hardwares em cada ativo. A Dell trabalhará com o Cliente conforme necessário para dar acesso aos ativos fornecidos para fins de manutenção ou correção de falhas. A Dell pode também trabalhar com o Cliente para fornecer a reinicialização de um sistema em caso de falha de hardware ou atualização de firmware. Sob nenhuma circunstância, o contrato de manutenção de terceiros do Cliente dará direito ao Cliente ou a terceiros de acessar as instalações da Dell sem o conhecimento e a aceitação prévia e por escrito da Dell para tal acesso.
- O Cliente que fornecer ativos de infraestrutura física deverá adquirir, configurar e gerenciar o Hardware necessário para os Serviços da seguinte maneira:
 - O hardware será montável em rack
 - Até 4U de espaço em rack poderão ser usadas
- As alterações nas especificações de implementação pelo Cliente durante a execução do Serviço podem atrasar ou impedir a prestação do Serviço pela Dell. Os Clientes devem seguir as práticas recomendadas de gerenciamento de mudanças para garantir que as alterações sejam adequadamente documentadas, testadas, aprovadas e comunicadas, antes da implementação de produção. A implementação de produção deve ser coordenada para limitar a interrupção do Serviço ao evitar horas de produção do Centro de configuração da Dell (entre em contato com o SPOC da Dell para obter detalhes). Notificar o SPOC da Dell sobre futuras alterações o mais cedo possível ajudará a limitar a interrupção e permitirá possíveis tempos adicionais do ciclo de conclusão de pedidos. O Cliente deve notificar o SPOC da Dell sobre:
 - Alterações pretendidas nas especificações de implementação do Cliente
 - Janelas de manutenção/tempo de inatividade de TI internas do Cliente que afetem a solução de implementação de sistema operacional client do Cliente
 - Alterações nos volumes esperados de pedidos e/ou no tempo necessário para implementar os sistemas client em mais de 4 horas
- O Cliente deverá defender, indenizar e isentar a Dell de qualquer reivindicação de terceiros ou ação resultante de qualquer instrução do Cliente com relação à configuração dos Produtos com suporte usando a conexão segura e o Connected Configuration Service ou de qualquer descumprimento, por parte do Cliente, dos termos e condições e das responsabilidades do Cliente definidas nesta Descrição de Serviço. O Cliente reconhece e concorda, por meio deste instrumento, que a Dell está autorizada a tomar todas as medidas razoáveis para proteger os ativos físicos ou qualquer outro aspecto do ambiente de TI da Dell e/ou de qualquer terceiro que possam ser afetados por uma ameaça de segurança introduzida pelo Cliente nos ativos físicos ou ambientes de TI da Dell ou dos terceiros em questão.

Anexo 4

Configure BIOS Settings

O Configure BIOS Settings Service oferece uma forma eficiente e prática para que os Clientes personalizem as Configurações básicas de entrada/saída padrão (“BIOS”) da Dell nos novos Produtos com suporte conforme eles são fabricados. Os Clientes podem optar por se desviar da configuração padrão do BIOS da Dell ao selecionar um conjunto de opções de BIOS gerenciado e fornecido pela Dell.

Procedimentos do Serviço e responsabilidades da Dell

O processo de cada Implementação que inclui configurações do BIOS é o seguinte:

- O Cliente seleciona as configurações do BIOS disponíveis por meio ao trabalhar com o SPOC para documentar e coletar os requisitos técnicos do Cliente em um documento de Especificações técnicas.
- O Cliente confirma a precisão e verifica os requisitos no documento de Especificações técnicas.
- A Dell elabora scripts para permitir que as configurações do BIOS sejam definidas na fábrica.
- O processo de personalização do BIOS é testado durante o processo de produção.

Responsabilidades do Cliente

- Testar e verificar se as personalizações do BIOS solicitadas funcionam de acordo com os requisitos do Cliente no Produto com suporte. A DELL NÃO SE RESPONSABILIZARÁ PELA PERDA OU RECUPERAÇÃO DE DADOS OU PROGRAMAS REFERENTES ÀS CONFIGURAÇÕES PERSONALIZADAS DO BIOS.
- Fornecer toda e qualquer ajuda razoável que a Dell solicitar para obter a licença de exportação necessária para a Dell prestar o Serviço.
- O Cliente reconhece e concorda que ele é o controlador e exportador de quaisquer dados contidos em qualquer hardware físico, unidades ou qualquer máquina virtual hospedada ou outro componente fornecido pelo Cliente à Dell (“Solução de implementação do Cliente”), software de gerenciamento de sistemas usado pelo Cliente em conexão com os Serviços (“Software do Cliente”) ou Conteúdo do Cliente (definido abaixo), conforme aplicável e na forma como os dados podem ser definidos por cada país, inclusive, entre outros, a União Europeia (UE), e que a Dell é a processadora de dados do Cliente durante a prestação dos Serviços, conforme definido neste instrumento. O Cliente reconhece e concorda que ele é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país como o controlador e exportador dos dados e que a Dell é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados em cada país como a processadora dos dados. O Cliente indenizará a Dell pelo descumprimento de qualquer uma de suas obrigações no que se refere à conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país e por qualquer falha no cumprimento de suas obrigações de acordo com qualquer cláusula aplicável definida no Acordo do Cliente para a compra dos Serviços e Produtos com suporte da Dell. A Dell não será obrigada a prestar os Serviços e poderá rescindi-los mediante uma violação do Cliente, segundo o Acordo do Cliente, e a Dell não será responsável por nenhum dano resultante da violação do Cliente. Como alternativa, o Cliente pode incorrer em taxas e despesas adicionais em função de tempo ou materiais adicionais, perdas ou danos resultantes incorridos pela Dell ou por seus provedores. O Cliente notificará imediatamente a Dell e trabalhará de boa-fé com a Dell para resolver qualquer assunto relacionado se houver algum lapso, defeito, deficiência ou outro problema em conexão com a conformidade com suas obrigações no âmbito das leis aplicáveis de privacidade de dados e com qualquer cláusula relacionada no Acordo.

Requisitos do Serviço

- Nem todas as definições de configuração do BIOS estão disponíveis em todos os Produtos com suporte. O Cliente deve consultar o SPOC ou Representante de vendas da Dell para conhecer o recurso de configuração específico por tipo de sistema.
- Todas as configurações do BIOS não configuradas por meio deste Serviço listado neste Anexo estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. Ou seja, o uso do serviço é a única maneira de garantir que as configurações do BIOS sejam consistentes.

Itens não incluídos no Configure BIOS Settings Services:

- Fornecimento ou licenciamento de aplicativos de software de terceiros.
- Instalação física de qualquer hardware ou software que não esteja relacionado ao BIOS Settings Service
- Criação de configurações personalizadas do BIOS fora das configurações padrão do BIOS da Dell.
- Solução de problemas ou suporte técnico para a imagem do Cliente com configurações personalizadas do BIOS.
- Teste de hardware ou aplicativos específicos do Cliente para verificar se são compatíveis com a imagem do Cliente e as configurações personalizadas do BIOS.
- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviço

Anexo 5

Asset Tagging Service

Visão geral do Serviço

O Asset Tagging Service (“Asset Tagging Service”) é uma forma prática e eficiente de colocar uma etiqueta de inventário fornecida pelo cliente ou gerada pela Dell em novos Produtos com suporte à medida que são fabricados, além de oferecer recursos de marcação externa nas caixas de sistemas/plataformas (por exemplo, paletes ou embalagens de envio). Mediante solicitação do Cliente, este Serviço também pode incluir a capacidade de programar a memória CMOS do sistema para incluir os dados da etiqueta de inventário em um sistema do Cliente durante o processo de fabricação.

Procedimentos do Serviço e responsabilidades da Dell

O processo para cada Projeto de Serviços de Configuração que inclui Asset Tagging Services é o seguinte:

Início do projeto

- Se aplicável, o SPOC ou Representante de vendas da Dell trabalhará com o Cliente para documentar e registrar os requisitos técnicos do Cliente no Formulário de especificações técnicas.
- A posição da etiqueta de inventário no sistema e/ou periférico, além dos campos de dados obrigatórios, é determinada no Formulário de especificações técnicas.
 - A posição/localização da etiqueta de inventário varia segundo a plataforma de hardware e o tipo de etiqueta de inventário. Entre em contato com seu Representante de vendas da Dell ou SPOC para conhecer as opções de colocação das etiquetas de inventário dos Produtos com suporte.
- Se for o caso, o Cliente valida a precisão e verifica os requisitos ao aprovar e devolver o Formulário de especificações técnicas à Dell.
- O Cliente fornece os Produtos de terceiros consignados (por exemplo, etiquetas de inventário) à Dell, se necessário.

Desenvolvimento do projeto

- Se for o caso, o engenheiro dos Serviços de Configuração desenvolve a etiqueta de inventário ou personalização do CMOS, conforme documentado no Formulário de especificações técnicas.
- Os Serviços de Configuração — Asset Tagging Service são testados nos processos de fabricação.

Conclusão do projeto

- Aconselha-se que o Cliente solicite uma Unidade de análise do Cliente para validar e inspecionar se os Asset Tagging Services satisfazem os requisitos.
- O Projeto está pronto para pedidos de grandes volumes.

Responsabilidades do Cliente.

O Cliente deverá:

- Apresentar todas as informações necessárias para preencher a etiqueta de inventário, incluindo, entre outras, a gama de ativos do Cliente, se a Dell estiver criando a etiqueta de inventário.
- Se aplicável, preencher, verificar a precisão, aprovar e enviar o Formulário de especificações técnicas.

- Se aplicável, certificar-se de que a localização da etiqueta de inventário, bem como os campos de dados obrigatórios, estejam incluídos do Formulário de especificações técnicas.
- Se aplicável, fornecer toda a ajuda razoável e cabível que a Dell solicitar para obter a licença de exportação necessária para prestar os Serviços de Configuração.
- Considerar a possibilidade de solicitar uma Unidade de análise do Cliente para assegurar que os Asset Tagging Services cumpram os requisitos do Cliente
- Se aplicável, participar do aprovisionamento junto à Dell e oferecer ajuda de modo razoável para fornecer os volumes adequados de Produtos de terceiros atribuídos (de propriedade do Cliente) à Dell para atender aos pedidos de Produtos com suporte.
- O Cliente reconhece e concorda que ele é o controlador e exportador de quaisquer dados contidos em qualquer hardware físico, unidades ou qualquer máquina virtual hospedada ou outro componente fornecido pelo Cliente à Dell (“Solução de implementação do Cliente”), software de gerenciamento de sistemas usado pelo Cliente em conexão com os Serviços (“Software do Cliente”) ou Conteúdo do Cliente (definido abaixo), conforme aplicável e na forma como os dados podem ser definidos por cada país, inclusive, entre outros, a União Europeia (UE), e que a Dell é a processadora de dados do Cliente durante a prestação dos Serviços, conforme definido neste instrumento. O Cliente reconhece e concorda que ele é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país como o controlador e exportador dos dados e que a Dell é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados em cada país como a processadora dos dados. O Cliente indenizará a Dell pelo descumprimento de qualquer uma de suas obrigações no que se refere à conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país e por qualquer falha no cumprimento de suas obrigações de acordo com qualquer cláusula aplicável definida no Acordo do Cliente para a compra dos Serviços e Produtos com suporte da Dell. A Dell não será obrigada a prestar os Serviços e poderá rescindi-los mediante uma violação do Cliente, segundo o Acordo do Cliente, e a Dell não será responsável por nenhum dano resultante da violação do Cliente. Como alternativa, o Cliente pode incorrer em taxas e despesas adicionais em função de tempo ou materiais adicionais, perdas ou danos resultantes incorridos pela Dell ou por seus provedores. O Cliente notificará imediatamente a Dell e trabalhará de boa-fé com a Dell para resolver qualquer assunto relacionado se houver algum lapso, defeito, deficiência ou outro problema em conexão com a conformidade com suas obrigações no âmbito das leis aplicáveis de privacidade de dados e com qualquer cláusula relacionada no Acordo.

Requisitos do Asset Tagging Service:

- As etiquetas de inventário criadas pela Dell são impressas em tinta preta. A impressão colorida está indisponível. As seguintes etiquetas de inventário criadas pela Dell estão disponíveis:

Américas:

1. Etiquetas grandes de 5” x 5” em papel branco fosco para uso no lado externo da caixa de um sistema.
2. Etiquetas médias de 1,5” x 3” em poliéster platinado fosco para uso em um sistema ou periférico.
3. Etiquetas pequenas de 1” x 2” em poliéster branco brilhante para uso em um sistema ou periférico

Europa, Oriente Médio e África (EMEA):

1. Etiquetas grandes de 127 mm x 80 mm em papel branco fosco para uso no lado externo da caixa de um sistema.
2. Etiquetas médias de 70 mm x 38 mm em poliéster platinado fosco para uso em um sistema ou periférico.
3. Etiquetas pequenas de 50 mm x 25 mm em poliéster branco brilhante para uso em um sistema ou periférico.

Ásia-Pacífico e Japão (APJ):

1. Etiquetas grandes de 127 mm x 76,2 mm em rótulos de poliéster branco brilhante para uso no lado externo da caixa de um sistema.
2. Etiquetas médias de 38,1 mm x 50,8 mm e personalizadas de 50,8 mm x 76,2 mm em rótulos de poliéster branco brilhante para uso em um sistema ou periférico.
3. Etiquetas pequenas de 50,8 mm x 25,4 mm em poliéster branco brilhante para uso em um sistema ou periférico.

China:

1. Etiquetas grandes de 76,2 mm x 50 mm em rótulos de poliéster branco brilhante para uso no lado externo da caixa de um sistema.
2. Etiquetas médias de 76,2 mm x 38,1 mm em rótulos de poliéster branco brilhante para uso em um sistema ou periférico.
3. Etiquetas pequenas de 50,8 mm x 25,4 mm em poliéster branco brilhante para uso em um sistema ou periférico.

- As etiquetas de inventário fornecidas pelo Cliente (consignadas) devem ser previamente impressas, ter uma perfuração para a separação de etiquetas únicas e, em algumas regiões (como EMEA e APJ), devem possuir um código de barras. Você deve verificar com seu SPOC se há requisitos e restrições locais para as etiquetas de inventário fornecidas pelo Cliente.

Não incluído nos Asset Tagging Services:

- Fornecimento ou licenciamento de aplicativos de software de terceiros.
- Instalação física de qualquer hardware ou software que não esteja relacionado ao Asset Tagging Service.
- Impressão de etiquetas de inventário em material de rótulo fornecido pelo Cliente.
- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviço.

Anexo 6

Asset Reporting Services

Visão geral do Serviço

Os Asset Reporting Services (“Asset Reporting Service”) oferecem um método prático e eficiente para o Cliente receber relatórios periódicos que detalham as informações dos sistemas e pedidos. Os relatórios são fornecidos ao Cliente na frequência que ele escolher (diária, semanal ou mensal), tanto como um arquivo de texto delimitado por vírgulas ou uma planilha do Microsoft® Excel.

Procedimentos do Serviço e responsabilidades da Dell

O processo para cada projeto de Serviços de Configuração que inclui o Asset Reporting Service é o seguinte:

Início do projeto

- O SPOC ou a equipe de vendas da Dell trabalha com o Cliente para documentar e registrar os requisitos técnicos do Cliente no Formulário de especificações técnicas.
- O Cliente valida a precisão e verifica os requisitos para, então, aprovar e devolver o Formulário de especificações técnicas à Dell.

Desenvolvimento do projeto

- O engenheiro de Serviços de Configuração elabora o relatório, conforme documentado no Formulário de especificações técnicas.

Conclusão do projeto

- O Projeto está pronto para pedidos de grandes volumes.

Responsabilidades do Cliente.

O Cliente deverá:

- Especificar o endereço de e-mail para a entrega do relatório.
- Se aplicável, preencher, verificar a precisão, aprovar e enviar o Formulário de especificações técnicas.
- Se aplicável, fornecer toda ajuda razoável e cabível que a Dell solicitar para obter a licença de exportação necessária para prestar os Serviços.
- Certificar-se de que o Asset Reporting Service atenda aos requisitos do Cliente.
- O Cliente reconhece e concorda que ele é o controlador e exportador de quaisquer dados contidos em qualquer hardware físico, unidades ou qualquer máquina virtual hospedada ou outro componente fornecido pelo Cliente à Dell (“Solução de implementação do Cliente”), software de gerenciamento de sistemas usado pelo Cliente em conexão com os Serviços (“Software do Cliente”) ou Conteúdo do Cliente (definido abaixo), conforme aplicável e na forma como os dados podem ser definidos por cada país, inclusive, entre outros, a União Europeia (UE), e que a Dell é a processadora de dados do Cliente durante a prestação dos Serviços, conforme definido neste instrumento. O Cliente reconhece e concorda que ele é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país como o controlador e exportador dos dados e que a Dell é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados em cada país como a processadora dos dados. O Cliente indenizará a Dell pelo descumprimento de qualquer uma de suas obrigações no que se refere à conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país e por qualquer falha no cumprimento de suas obrigações de acordo com qualquer cláusula aplicável definida no Acordo do Cliente para a compra dos Serviços e Produtos com suporte da Dell. A Dell não

será obrigada a prestar os Serviços e poderá rescindi-los mediante uma violação do Cliente, segundo o Acordo do Cliente, e a Dell não será responsável por nenhum dano resultante da violação do Cliente. Como alternativa, o Cliente pode incorrer em taxas e despesas adicionais em função de tempo ou materiais adicionais, perdas ou danos resultantes incorridos pela Dell ou por seus provedores. O Cliente notificará imediatamente a Dell e trabalhará de boa-fé com a Dell para resolver qualquer assunto relacionado se houver algum lapso, defeito, deficiência ou outro problema em conexão com a conformidade com suas obrigações no âmbito das leis aplicáveis de privacidade de dados e com qualquer cláusula relacionada no Acordo.

Requisitos do Serviço:

- O Cliente receberá um relatório de ativos em branco ou não receberá relatórios de ativos se não for solicitado nenhum sistema durante o período de geração de relatórios.
- Nem todos os campos de dados dos relatórios estão disponíveis para todos os sistemas ou periféricos. Consulte o SPOC para conhecer os campos dos relatórios disponíveis específicos por tipo de sistema ou periférico.

Itens que não estão incluídos nos Asset Reporting Services:

- Fornecimento ou licenciamento de aplicativos de software de terceiros.
- Instalação física de qualquer hardware ou software.
- Impressão de etiquetas de inventário ou qualquer atividade diferente daquelas especificamente mencionadas neste Anexo de Serviço.

Anexo 7

Ship Box Label

Visão geral do Serviço

O ship box label service (“Ship Box Label Service”) permite ao Cliente aplicar uma etiqueta impressa com dados personalizados (“Ship Box Label”) à embalagem de envio do sistema. Esse Serviço oferece ao Cliente a capacidade de personalizar um Ship Box Label que melhor atenda às necessidades específicas dele.

Os componentes personalizáveis do Ship Box Label estão sujeitos à alteração, mas podem incluir o conteúdo patentado do, o sistema ou os dados do pedido do cliente, geralmente disponíveis nos sistemas de informações de suporte da Dell (por exemplo, tamanho do disco rígido, RAM, processador, número do modelo, número da ordem de compra do Cliente, data de envio, número do ativo, etiqueta de serviço).

Procedimentos do Serviço:

O processo deste Serviço é o seguinte:

- O Cliente seleciona uma opção fixa que inclui um Ship Box Label pré-selecionado no momento em que o pedido é feito ou
- O Cliente seleciona os campos disponíveis e a opção de layout ao trabalhar com um SPOC da Dell para documentar e coletar os requisitos técnicos do Cliente no Formulário e especificações técnicas.
- O Cliente valida a precisão e verifica os requisitos para, então, aprovar e devolver o Formulário de especificações técnicas à Dell

Responsabilidades do Cliente:

O Cliente deverá:

- Fornecer todos os dados para qualquer conteúdo patentado do Ship Box Label
- Preencher, verificar a precisão, aprovar e enviar o Formulário de especificações técnicas
- Aprovar qualquer design antes do envio à Dell para fins de produção
- O Cliente reconhece e concorda que ele é o controlador e exportador de quaisquer dados contidos em qualquer hardware físico, unidades ou qualquer máquina virtual hospedada ou outro componente fornecido pelo Cliente à Dell (“Solução de implementação do Cliente”), software de gerenciamento de sistemas usado pelo Cliente em conexão com os Serviços (“Software do Cliente”) ou Conteúdo do Cliente (definido abaixo), conforme aplicável e na forma como os dados podem ser definidos por cada país, inclusive, entre outros, a União Europeia (UE), e que a Dell é a processadora de dados do Cliente durante a prestação dos Serviços, conforme definido neste instrumento. O Cliente reconhece e concorda que ele é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país como o controlador e exportador dos dados e que a Dell é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados em cada país como a processadora dos dados. O Cliente indenizará a Dell pelo descumprimento de qualquer uma de suas obrigações no que se refere à conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país e por qualquer falha no cumprimento de suas obrigações de acordo com qualquer cláusula aplicável definida no Acordo do Cliente para a compra dos Serviços e Produtos com suporte da Dell. A Dell não será obrigada a prestar os Serviços e poderá rescindi-los mediante uma violação do Cliente, segundo o Acordo do Cliente, e a Dell não será responsável por nenhum dano resultante da violação do Cliente. Como alternativa, o Cliente pode incorrer em taxas e despesas adicionais em função de tempo ou materiais adicionais, perdas ou danos resultantes incorridos pela Dell ou por seus provedores. O Cliente notificará imediatamente a Dell e trabalhará de boa-fé com a Dell para resolver qualquer assunto relacionado se houver

algum lapso, defeito, deficiência ou outro problema em conexão com a conformidade com suas obrigações no âmbito das leis aplicáveis de privacidade de dados e com qualquer cláusula relacionada no Acordo.

Requisitos do Serviço:

- Gerar, imprimir e/ou aplicar a etiqueta.
- Aplicar a etiqueta do lado de fora da caixa, segundo especificações da Dell (sistema, periféricos etc.). Pode ser necessário usar diferentes idiomas (conjunto de caracteres internacionais).
- Todas as etiquetas de embalagens serão fixadas na mesma posição em cada embalagem, seja qual for o tamanho. A localização é na parte superior do lado maior. Esse é o padrão aplicado em todo o mundo, a menos que haja requisitos do país/região conflitantes com essa prática.

Não estão incluídos nos Ship Box Label Services:

- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviço.

Anexo 8

Onsite PC Installation

Este Serviço fornece a instalação e a conectividade no local de um novo Sistema client (PC adquirido da lista de Produtos com suporte da Dell) ou Sistema legado (PC existente do Cliente substituído por um novo Sistema client) (o “Onsite PC Installation”) conforme estabelecido mais especificamente neste Anexo.

Plano e programação de implementação

A Dell coletará informações de local e programação do Cliente. Conforme aplicável, a Dell também coletará dados relevantes conforme implementados no Sistema legado para planejar a prestação do serviço. Isso pode ser feito por telefone, e-mail ou usando as ferramentas de implementação da Dell. Para cada um dos locais de implementação do Cliente, o Cliente garantirá que todas as informações essenciais específicas de cada local sejam fornecidas à Dell antes do início dos Serviços no local. O Cliente deverá notificar imediatamente a Dell em caso de qualquer conflito para que a programação seja bloqueada antes da data de instalação agendada.

Recursos da instalação do client no local

Instalação do Sistema client

- Retirar o novo Sistema client das embalagens de envio e inspecionar os componentes para verificar se há danos
- Organizar e conectar periféricos de mesa do Sistema client (por exemplo, monitores, teclados, fontes de alimentação, mouses etc.).
- Conectar o Sistema client às fontes de alimentação e de rede do Cliente
- Mover todas as caixas, materiais de embalagem e detritos para uma área de descarte dentro do prédio onde os Serviços de implementação são prestados e limpar adequadamente a área de instalação para que ela retorne à sua condição original

Conectividade do Sistema client

- Inicializar o novo Sistema client e verificar a conexão de rede dos dispositivos do Cliente que estão conectados à rede
- Fazer log-in no novo Sistema client usando o ID de usuário e a senha fornecidos pelo Cliente
- Se o cliente precisar de qualquer um dos itens/ações abaixo, o Cliente deverá notificar a Dell sobre essas necessidades de requisitos (por meio do SPOC designado):
 - Reconectar periféricos existentes ou instalar novos periféricos de mesa externos para o Sistema client e configurá-los para uso. Quando necessário, a Dell carregará os drivers fornecidos pelo Cliente e fará um teste simples e acordado de funcionalidade (por exemplo, imprimir uma página de teste)
 - Concluir a inclusão no domínio básico por meio da interface nativa do Windows
 - Incluir o Sistema client no grupo de trabalho. O Sistema client pode ser incluído no contêiner padrão no Active Directory
 - Concluir a Inscrição empresarial
 - Configurar o endereço IP
 - Configurar o e-mail ou a conta on-line
 - Configurar a conexão com o desktop remoto
 - Associar as impressoras de rede ao novo Sistema client
 - Restaurar o compartilhamento de arquivos de rede
 - Uma orientação breve e básica sobre as funções primárias do novo Sistema client

Desinstalação do Sistema legado (se aplicável e quando o técnico ainda estiver no local)

- Desconectar os componentes de hardware, o cabo de rede e o cabo de alimentação do Sistema legado do Cliente
- Colocar os componentes do Sistema legado em caixas usando materiais de embalagem do novo Sistema client ou outros materiais fornecidos pelo Cliente
- Mover o Sistema legado para uma área de armazenamento no local ou para um novo local do usuário final nas instalações de implementação, conforme designado pelo Cliente

Serviços correspondentes

O Onsite PC (Client) Installation Service pode ser comprado com o seguinte:

- End User Scheduling (Anexo 9)
- Offsite Trash Removal (Anexo 10)
- Onsite Additional Technician Time (Anexo 11)
- Onsite Data Migration (Anexo 12)
- Onsite Application Installation (Anexo 13)

Requisitos do Serviço

Para executar este Serviço, as seguintes condições precisam ser atendidas:

- O Cliente precisa comprar um “Onsite PC Installation Service” individual para cada Sistema client a ser instalado
- Todos os sistemas de um pedido deverão ser agendados em conjunto como parte de um evento individual. A Dell empregará esforços razoáveis para maximizar a quantidade de Serviços em cada Local do Cliente que estiverem moderadamente próximos no mesmo prédio e minimizar o número de visitas de retorno a cada Local do Cliente
- A localização do Serviço deve ser facilmente acessível por veículo e sem o uso de ferramentas ou equipamentos especiais
- A desinstalação do Sistema legado exige a instalação simultânea de um novo Sistema client
- O Cliente deve localizar o Sistema client no local em que ele deverá ser instalado antes do início do Serviço. O Cliente deve fornecer à Dell a localização exata de cada Sistema client.
- O Sistema legado deve estar disponível e totalmente operacional para qualquer Serviço a ser realizado nele
- O cliente deve ter acesso confiável à Internet e ao telefone
- Se o Cliente tiver adquirido o “Onsite Data Migration Service” (Anexo 12), a programação da migração com os serviços de instalação será coordenada dentro do mesmo escopo do projeto e, sempre que possível, usando o mesmo técnico no local
- O Sistema client deve ter o sistema operacional pré-carregado ou já instalado

Serviços excluídos

- Configuração de uma nova rede
- Transporte do sistema entre localizações ou qualquer outro tipo de serviço de logística (se isso for necessário, o Cliente poderá adquirir o Onsite Additional Tech Time (Anexo 11))
- Remoção externa e/ou reciclagem do Sistema legado (se necessário, o Cliente poderá adquirir o Offsite Trash Removal (Anexo 10))
- Inclusão de Unidades organizacionais específicas no Active Directory, os computadores serão incluídos no contêiner padrão Computadores
- Fornecimento ou execução de scripts personalizados para inclusão em um domínio
- Solução de erros associados ao processo nativo de inclusão de domínio do Windows
- Instalação ou configuração do Active Directory
- Instalação de pontos de venda/caixas registradoras

- Várias visitas de técnicos por Onsite PC Installation Service adquirido
- Montagem de hardware em superfícies ou dispositivos periféricos que requerem o uso de ferramentas ou de vários técnicos simultâneos
- Qualquer backup ou recuperação de dados, inclusive recuperação de desastres
- Qualquer migração de dados (se necessário, o Cliente poderá adquirir o “Onsite Data Migration Service” (Anexo 12))
- Migração de dados em um evento separado do evento correspondente do Onsite PC Installation Service
- Transferência de dados e configurações usando ferramentas diferentes das designadas pela Dell para a prestação do Serviço pela equipe da Dell
- Transferência de dados de contas de usuários para domínios alternativos
- Programação separada de serviços de transferência e instalação
- Scripts para instalações de aplicativos
- Transferência de aplicativos ou software. Os aplicativos de software são instalados/ reinstalados e não transferidos
- Instalação do software do sistema operacional
- Personalização de software (além do necessário para garantir que o software esteja instalado corretamente)
- Transferência de dados de ou para sistemas operacionais não baseados no Windows
- Configuração de software de segurança, como antivírus/spyware/malware
- Instalação ou configuração de software empresarial
- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviço 8

Responsabilidades do Cliente

O Cliente concorda com as seguintes responsabilidades específicas:

- Para cada um dos locais de implementação do Cliente, apresentar todas as informações essenciais específicas de cada local para a Dell antes do início dos Serviços no local
- Preparar todas as áreas de trabalho e mesas dos usuários finais antes do início agendado dos Serviços, o que inclui acesso ao sistema, periféricos externos, energia elétrica e conectividade de rede
- Antes da chegada dos técnicos ao local, criar a conta do domínio e objetos de computador (se necessário, antes da inclusão do Sistema cliente no domínio) no Active Directory para permitir a inclusão no domínio antes da data agendada para a implementação
- Fornecer credenciais da conta do domínio para uso pelo técnico da Dell, com os direitos necessários para a inclusão de um computador no contêiner padrão Computadores do Active Directory
- Fornecer todos os drivers aplicáveis para a instalação do hardware
- Garantir que o Sistema legado esteja disponível e totalmente operacional para qualquer Serviço a ser realizado nele
- Adquirir Serviços adicionais, se exigido pelo Cliente. Consulte os Serviços correspondentes.
- Criar e fornecer os detalhes de programação de todos os recursos necessários para o Serviço, inclusive a programação de instalação do usuário final.
- Designar um coordenador para cada local do Cliente
- Fornecer requisitos (por exemplo, endereços e tempos de instalação disponíveis para os fins da programação) e dados técnicos necessários para o Serviço por meio da Pesquisa do local
- Assegurar que todos os recursos necessários do Cliente estejam disponíveis durante a instalação no local, inclusive os contatos técnicos
- Conceder acesso às instalações e aos sistemas do Cliente conforme necessário para a prestação do Serviço, inclusive, entre outros, áreas de estacionamento seguras e adequadas, chaves e crachás necessários.
- Fornecer um ambiente de trabalho seguro e acomodação de escritório razoável

- Além disso, para Instalações no local que ocorrem em um escritório residencial, deve haver um adulto presente durante toda a prestação do serviço
- Conceder a Aceitação dos serviços no local mediante a conclusão
- Fornecer à Dell os direitos de administração locais necessários para prestar o Serviço
- O sistema legado deve estar disponível e completamente operacional para qualquer serviço que seja executado no sistema legado
- A rede do Cliente deve atender a um padrão mínimo de sub-redes comutadas Ethernet de 100 Mbps e fornecer throughput de 5 a 10 Mbps no Sistema client
- Manter uma infraestrutura de rede estável em todos os locais do Cliente
- Garantir que o Sistema client esteja conectado a uma rede local e tenha acesso confiável à Internet
- O Cliente reconhece e concorda que ele é o controlador e exportador de quaisquer dados contidos em qualquer hardware físico, unidades ou qualquer máquina virtual hospedada ou outro componente fornecido pelo Cliente à Dell (“Solução de implementação do Cliente”), software de gerenciamento de sistemas usado pelo Cliente em conexão com os Serviços (“Software do Cliente”) ou Conteúdo do Cliente (definido abaixo), conforme aplicável e na forma como os dados podem ser definidos por cada país, inclusive, entre outros, a União Europeia (UE), e que a Dell é a processadora de dados do Cliente durante a prestação dos Serviços, conforme definido neste instrumento. O Cliente reconhece e concorda que ele é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país como o controlador e exportador dos dados e que a Dell é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados em cada país como a processadora dos dados. O Cliente indenizará a Dell pelo descumprimento de qualquer uma de suas obrigações no que se refere à conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país e por qualquer falha no cumprimento de suas obrigações de acordo com qualquer cláusula aplicável definida no Acordo do Cliente para a compra dos Serviços e Produtos com suporte da Dell. A Dell não será obrigada a prestar os Serviços e poderá rescindi-los mediante uma violação do Cliente, segundo o Acordo do Cliente, e a Dell não será responsável por nenhum dano resultante da violação do Cliente. Como alternativa, o Cliente pode incorrer em taxas e despesas adicionais em função de tempo ou materiais adicionais, perdas ou danos resultantes incorridos pela Dell ou por seus provedores. O Cliente notificará imediatamente a Dell e trabalhará de boa-fé com a Dell para resolver qualquer assunto relacionado se houver algum lapso, defeito, deficiência ou outro problema em conexão com a conformidade com suas obrigações no âmbito das leis aplicáveis de privacidade de dados e com qualquer cláusula relacionada no Acordo.

Termos e condições adicionais

- Os atrasos causados pelo Cliente que impedirem a prestação do Onsite Client Installation Service antes da chegada do técnico ao local ou enquanto ele estiver lá poderão estar sujeitos a taxas adicionais. Poderá haver cobranças adicionais por todas as solicitações feitas diretamente aos técnicos no local para atividades adicionais.
- Os Clientes podem personalizar as instruções padrão ou fornecer seus próprios conjuntos de instruções para definir as atividades no local que eles desejam que sejam executadas. As instruções personalizadas e as atividades correspondentes serão limitadas a 45 minutos por PC na instalação. A Dell avaliará o tempo previsto para a conclusão dessas atividades antes do início da implementação e durante a implementação em si. Se a Dell achar que a quantidade de tempo para executar as atividades no local está acima do limite de 45 minutos, a Dell trabalhará com o cliente para modificar as instruções, de modo que o tempo seja inferior a 45 minutos, ou avaliará cobranças adicionais pelo tempo extra por meio do processo de Controle de mudança.
- Por motivos de segurança, a Dell não levará mídias externas/USB para o ambiente do Cliente. Se necessário para o acesso ao programa de instalação da ferramenta de migração de dados usada pela Dell, o Cliente deverá fornecer a mídia externa/USB. Cobranças adicionais, se forem determinadas como garantias, serão feitas por meio do processo de Controle de mudança.

Anexo 9

Onsite End User Scheduling

Se um cliente adquirir o End User Scheduling Service, a Dell ajudará o Cliente na coordenação entre os indivíduos que receberão um novo dispositivo (Usuário final) e o técnico no local responsável pela execução do serviço de instalação.

Este Serviço deve ser adquirido em conjunto com o Onsite PC Installation (um por dispositivo).

Responsabilidades da Dell

- A Dell desenvolverá uma programação para cada Usuário final por dia e localização da instalação agendada com base no plano de implementação acordado entre a Dell e o Cliente e incorporado a ele.
- A Dell notificará por e-mail cada Usuário final sobre o respectivo dia/data agendados e enviará lembretes por e-mail sobre a implementação iminente, de acordo com o Plano de implementação.
- Até a medida razoável, a Dell atualizará a programação de cada Usuário final, inclusive o dia e a localização da instalação agendada com base nas solicitações do Usuário final para reagendamento.
- A Dell fará a coordenação com os técnicos no local para cumprir a data da instalação agendada
- A Dell oferecerá uma lista de todos os Usuários finais que não confirmaram o agendamento com o contato designado pelo Cliente, conforme necessário

Responsabilidades do Cliente

O Cliente será responsável por:

- O Cliente deve fornecer pelo menos um contato para atuar como contato designado para a programação da implementação, de preferência internamente.
- Deve fornecer as informações de contato dos Usuários finais, inclusive, entre outros, nomes, números de telefone e endereços de e-mail, usando o modelo do Excel (fornecido pelo SPOC da Dell) para incorporá-los ao plano de implementação.
- O cliente deve avisar seus Usuários finais que a Dell entrará em contato para agendar a implementação antes de a Dell tentar agendar as instalações
- O líder designado pelo Cliente deve comunicar à Dell quaisquer solicitações de reagendamento feitas a ele.
- O Cliente deve trabalhar com a Dell para coordenar a instalação com todos os Usuários finais que não respondem às tentativas da Dell de programar a instalação
- Depois que a implementação e o agendamento do Usuário final forem finalizados, o cliente será responsável por garantir a disponibilidade do Usuário final ou identificar um Usuário final alternativo se o Usuário final programado não estiver disponível.
- O Cliente deve adquirir esse Serviço em conjunto com o Onsite PC Installation (um por dispositivo)
- O Cliente reconhece e concorda que ele é o controlador e exportador de quaisquer dados contidos em qualquer hardware físico, unidades ou qualquer máquina virtual hospedada ou outro componente fornecido pelo Cliente à Dell ("Solução de implementação do Cliente"), software de gerenciamento de sistemas usado pelo Cliente em conexão com os Serviços ("Software do Cliente") ou Conteúdo do Cliente (definido abaixo), conforme aplicável e na forma como os dados podem ser definidos por cada país, inclusive, entre outros, a União Europeia (UE), e que a Dell é a processadora de dados do Cliente durante a prestação dos

Serviços, conforme definido neste instrumento. O Cliente reconhece e concorda que ele é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país como o controlador e exportador dos dados e que a Dell é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados em cada país como a processadora dos dados. O Cliente indenizará a Dell pelo descumprimento de qualquer uma de suas obrigações no que se refere à conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país e por qualquer falha no cumprimento de suas obrigações de acordo com qualquer cláusula aplicável definida no Acordo do Cliente para a compra dos Serviços e Produtos com suporte da Dell. A Dell não será obrigada a prestar os Serviços e poderá rescindi-los mediante uma violação do Cliente, segundo o Acordo do Cliente, e a Dell não será responsável por nenhum dano resultante da violação do Cliente. Como alternativa, o Cliente pode incorrer em taxas e despesas adicionais em função de tempo ou materiais adicionais, perdas ou danos resultantes incorridos pela Dell ou por seus provedores. O Cliente notificará imediatamente a Dell e trabalhará de boa-fé com a Dell para resolver qualquer assunto relacionado se houver algum lapso, defeito, deficiência ou outro problema em conexão com a conformidade com suas obrigações no âmbito das leis aplicáveis de privacidade de dados e com qualquer cláusula relacionada no Acordo.

Disposições adicionais

- A programação do Usuário final será considerada finalizada oito dias antes do dia agendado
- Cobranças podem ser aplicadas para alterações de programação solicitadas com aviso prévio inferior a sete dias. Se a Dell não puder acomodar as alterações de programação solicitadas, taxas adicionais de reagendamento ou cancelamento poderão ser aplicadas.
- As solicitações de reagendamentos feitas com antecedência inferior a cinco dias poderão não ser cumpridas
- Uma taxa adicional poderá ser cobrada de qualquer Usuário final que não estiver disponível no dia agendado para a instalação.
- Os clientes poderão solicitar a priorização de Usuários finais
- Depois que a programação for finalizada, qualquer visita nova, reagendamento ou alteração no Plano de implementação poderá resultar em taxas adicionais para o Cliente.
- Os técnicos da Dell farão todos os esforços para manter a programação comunicada, porém, devido a circunstâncias imprevistas, a Dell se reserva o direito de ajustar a programação.
- Não disponível para dispositivos ThinClient

Serviços excluídos

- Agendar um usuário final para uma hora específica do dia
- Telefone como o método principal de contato do Usuário final; o telefone pode ser usado para entrar em contato com alguns Usuários finais, a critério da Dell.
- Os recursos de programação no local e os técnicos de instalação não são responsáveis pela manutenção ou atualização de programações
- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviço

Anexo 10

Offsite Trash Removal

Se um cliente comprar o Offsite Trash Removal Service, a Dell removerá a embalagem e os materiais dos sistemas e periféricos sendo implementados. Esse Serviço não inclui a remoção dos sistemas a serem substituídos (os “Sistemas legados”). O Serviço deve ser prestado em conjunto com os Onsite Installation Services.

O Cliente deve adquirir esse Serviço em conjunto com o Onsite PC Installation (um por dispositivo).

Responsabilidades do Cliente

O Cliente deverá fornecer à Dell uma notificação antecipada se precisar reter qualquer embalagem.

Fornecer à Dell quaisquer requisitos específicos de remoção de lixo para especificar como a embalagem será removida das instalações do Cliente.

O Cliente reconhece e concorda que ele é o controlador e exportador de quaisquer dados contidos em qualquer hardware físico, unidades ou qualquer máquina virtual hospedada ou outro componente fornecido pelo Cliente à Dell (“Solução de implementação do Cliente”), software de gerenciamento de sistemas usado pelo Cliente em conexão com os Serviços (“Software do Cliente”) ou Conteúdo do Cliente (definido abaixo), conforme aplicável e na forma como os dados podem ser definidos por cada país, inclusive, entre outros, a União Europeia (UE), e que a Dell é a processadora de dados do Cliente durante a prestação dos Serviços, conforme definido neste instrumento. O Cliente reconhece e concorda que ele é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país como o controlador e exportador dos dados e que a Dell é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados em cada país como a processadora dos dados. O Cliente indenizará a Dell pelo descumprimento de qualquer uma de suas obrigações no que se refere à conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país e por qualquer falha no cumprimento de suas obrigações de acordo com qualquer cláusula aplicável definida no Acordo do Cliente para a compra dos Serviços e Produtos com suporte da Dell. A Dell não será obrigada a prestar os Serviços e poderá rescindi-los mediante uma violação do Cliente, segundo o Acordo do Cliente, e a Dell não será responsável por nenhum dano resultante da violação do Cliente. Como alternativa, o Cliente pode incorrer em taxas e despesas adicionais em função de tempo ou materiais adicionais, perdas ou danos resultantes incorridos pela Dell ou por seus provedores. O Cliente notificará imediatamente a Dell e trabalhará de boa-fé com a Dell para resolver qualquer assunto relacionado se houver algum lapso, defeito, deficiência ou outro problema em conexão com a conformidade com suas obrigações no âmbito das leis aplicáveis de privacidade de dados e com qualquer cláusula relacionada no Acordo.

Serviços excluídos

A Dell não descartará sistemas nem periféricos legados.

Anexo 11

Onsite Additional Technician Time

Esta opção de Serviço fornece ao Cliente tempo adicional do técnico como parte do Onsite PC Installation Service (o "Onsite Additional Technician Time"), conforme estabelecido mais especificamente neste Anexo 11. O tempo do técnico está vinculado a um PC específico.

Recursos do Onsite Additional Technician Time

- Técnico para realizar a atividade de implementação de client direcionada pelo Cliente por um período predeterminado (por exemplo, suporte no local pós-instalação)
- O tempo adicional do técnico será fornecido com o mesmo nível de conjunto de habilidades usado no Onsite PC Installation Service
- O Onsite Additional Technician Time é definido como uma hora adicional do tempo de um técnico.
- Para atividades por unidade (caixa, vinculada)

O "Onsite Additional Technician Time" pode ser usado para cobrir o seguinte:

- Configuração do monitor
- Preparação
- Instalação de periféricos
- Configuração de PC e monitor
- Perguntas do Cliente relacionadas à instalação

Serviços correspondentes

O Cliente deve adquirir esse Serviço em conjunto com o Onsite PC Installation (um por dispositivo).

Requisitos do Serviço

Para executar este Serviço, as seguintes condições precisam ser atendidas:

O Cliente deve adquirir esse Serviço em conjunto com o Onsite PC Installation (um por dispositivo). A programação do Onsite Additional Technician Time será contígua com o Onsite PC Installation service para o sistema com o qual ele foi adquirido, em um único local de implementação, e deve ocorrer no mesmo dia útil.

Serviços excluídos

- As atividades não relacionadas à implantação de client ou quaisquer Serviços que um técnico de implantação de client não esteja qualificado para prestar
- Fornecimento de qualquer software ou hardware.
- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviço 11

Responsabilidades do Cliente

O Cliente concorda com as seguintes responsabilidades específicas:

- Analisar os Serviços desejados durante a análise do serviço com o representante designado pela Dell
- Fornecer instruções detalhadas ao técnico da Dell quando ele chegar à localização do Cliente
- Manter as atividades no período alocado do Onsite Additional Technician Time

- O Cliente reconhece e concorda que ele é o controlador e exportador de quaisquer dados contidos em qualquer hardware físico, unidades ou qualquer máquina virtual hospedada ou outro componente fornecido pelo Cliente à Dell (“Solução de implementação do Cliente”), software de gerenciamento de sistemas usado pelo Cliente em conexão com os Serviços (“Software do Cliente”) ou Conteúdo do Cliente (definido abaixo), conforme aplicável e na forma como os dados podem ser definidos por cada país, inclusive, entre outros, a União Europeia (UE), e que a Dell é a processadora de dados do Cliente durante a prestação dos Serviços, conforme definido neste instrumento. O Cliente reconhece e concorda que ele é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país como o controlador e exportador dos dados e que a Dell é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados em cada país como a processadora dos dados. O Cliente indenizará a Dell pelo descumprimento de qualquer uma de suas obrigações no que se refere à conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país e por qualquer falha no cumprimento de suas obrigações de acordo com qualquer cláusula aplicável definida no Acordo do Cliente para a compra dos Serviços e Produtos com suporte da Dell. A Dell não será obrigada a prestar os Serviços e poderá rescindi-los mediante uma violação do Cliente, segundo o Acordo do Cliente, e a Dell não será responsável por nenhum dano resultante da violação do Cliente. Como alternativa, o Cliente pode incorrer em taxas e despesas adicionais em função de tempo ou materiais adicionais, perdas ou danos resultantes incorridos pela Dell ou por seus provedores. O Cliente notificará imediatamente a Dell e trabalhará de boa-fé com a Dell para resolver qualquer assunto relacionado se houver algum lapso, defeito, deficiência ou outro problema em conexão com a conformidade com suas obrigações no âmbito das leis aplicáveis de privacidade de dados e com qualquer cláusula relacionada no Acordo.

Anexo 12

Onsite Data Migration

Visão geral do Serviço

O Onsite Data Migration Service fornece a migração de dados do Sistema legado (um computador local existente) para um novo Produto com suporte da Dell (o “Data Migration Service” ou os “Data Migration Services”), conforme estabelecido mais especificamente neste Anexo de Serviço. Este serviço é prestado durante e em coordenação com o processo de instalação de um novo sistema.

Recursos do Data Migration Service

- Capturar dados de usuários e configurações de cada sistema do Cliente a ser substituído pelos Produtos com suporte (o “Sistema legado”) com base nos requisitos definidos durante a pesquisa do local.
- Migrar dados associados aos perfis de usuário do domínio para os novos Produtos com suporte
- A migração de dados pode ser feita de várias maneiras:
 - Diretamente de um Sistema legado para o novo Produto com suporte por meio de um cabo de rede padrão
 - Diretamente de um Sistema legado para o novo Produto com suporte pela rede do cliente
 - Do Sistema legado para uma localização de armazenamento fornecida pelo cliente (compartilhamento de arquivos ou unidade USB/externa) e, em seguida, da localização de armazenamento para o novo Produto com suporte
- Após a conclusão da migração, o técnico da Dell confirmará e/ou relatará a integridade da migração

Requisitos do Serviço

- O Cliente deve adquirir esse Serviço em conjunto com o Onsite PC Installation (Anexo 8) (um por dispositivo)
- Os Data Migration services devem ser prestados em conjunto com o Onsite PC Installation service
- Os Data Migration services serão prestados pela Dell usando a ferramenta de migração de dados.
- A programação dos serviços de migração e instalação deve ser coordenada no mesmo escopo do projeto e, sempre que possível, usando a equipe da Dell no local
- Durante as instalações de múltiplos PCs, os técnicos migrarão dados em vários PCs simultaneamente.
- A Dell assume que não há fatores que limitem a velocidade de transferência do Sistema legado ao sistema de substituição, incluindo, entre outros:
 - Desempenho insatisfatório do disco rígido devido a setores defeituosos, velocidades inferiores a 5.400 rpm ou fragmentação excessiva
 - Configurações do cliente que limitam as velocidades de transferência, como forçar todas as Placas de interface de rede (NICs) a uma velocidade mais lenta do que a ideal
 - Processos em execução no sistema legado
 - Não usar cabo de rede CAT5e em NICs Gigabit para quaisquer migrações relacionadas à rede
 - Não usar portas USB 3.x e discos rígidos externos (mínimo USB 2.0)

Serviços excluídos

- Transferência de mais de 100 GB de dados se prestado em conjunto com um evento de instalação do sistema no local
- Migração de dados usando ferramentas diferentes das designadas pela Dell para a prestação do Serviço pela equipe da Dell e o cumprimento das obrigações do Cliente

- Os perfis de usuário das contas locais (fora de um domínio) não serão migrados.
- A migração de dados de contas de usuários para domínios alternativos não é aceita
- Desinstalação ou reinstalação de produtos ou aplicativos de software existentes.
- Qualquer recuperação de dados, incluindo recuperação de desastres.
- Programação separada de serviços de migração e instalação.
- Transferência de aplicativos ou de scripts para instalações de aplicativos no sistema.
- A ferramenta não moverá/copiará aplicativos nem software.
- Qualquer atividade relacionada à configuração ou à solução de problemas da infraestrutura de rede.
- Qualquer atividade diferente das mencionadas especificamente nesta descrição dos recursos do Data Migration service deste Anexo 12.

Responsabilidades do Cliente

O Cliente será responsável por:

- Cumprir com as responsabilidades do cliente referentes ao Onsite PC Installation Service (Anexo 8)
- Se desejado, o Cliente deverá fornecer uma mídia externa/USB 3.x para a transferência de dados
- A capacidade da Dell para prestar o Serviço de acordo com o escopo e a programação depende do retorno em tempo hábil do Cliente sobre decisões críticas, informações essenciais e aprovações. O Cliente reconhece a responsabilidade de responder em tempo hábil às solicitações da Dell para orientações, informações, aprovações ou decisões que sejam razoavelmente necessárias para que a Dell preste o Serviço.
- O Cliente deve garantir essa comunicação pontual entre o Cliente e a Dell, inclusive quaisquer dúvidas ou solicitações relacionadas ao escopo. No início do projeto, o Cliente deve fornecer uma lista dos principais contatos para trabalhar com a Dell. Os principais contatos serão responsáveis pela comunicação e pelo gerenciamento dos resultados do projeto com a Dell.
- O Cliente dará acesso aos pontos de contato técnicos e de negócios, conforme exigido, para tratar de assuntos relacionados ao escopo do Serviço. Os principais contatos participarão de reuniões e apresentarão decisões e informações em tempo hábil, conforme necessário, para que a Dell preste o Serviço.
- Qualquer correção necessária no ambiente do storage array de origem é responsabilidade do Cliente, exceto para as plataformas de armazenamento com suporte da Dell e garantias de suporte válidas.
- O Cliente é responsável por qualquer configuração do storage array de origem, a menos que especificado de outra forma neste Serviço.
- O Cliente é responsável por colocar os aplicativos em produção após a migração off-line.
- O Cliente é responsável por fechar os aplicativos do host/servidor antes de iniciar a migração de dados off-line.
- O Sistema legado deve estar disponível e totalmente operacional para qualquer serviço a ser realizado nele
- O cliente deverá fornecer os dados relevantes conforme implementados no Sistema legado para planejar a prestação do serviço. Isso pode ser feito por telefone, e-mail ou usando as ferramentas de implementação da Dell. O Cliente especificará também informações do local e da programação (se aplicável) de cada um dos locais de implementação do Cliente para garantir que todos os detalhes essenciais específicos ao local sejam fornecidos à Dell antes do início dos Serviços.

Termos e condições adicionais

- Serão feitas tentativas razoáveis de transferir os dados do Cliente. No entanto, se após três tentativas a transferência for considerada inviável pela Dell, o Serviço poderá não ser prestado.
- Se for determinado que há elementos no ambiente ou hardware do Cliente que estejam limitando a velocidade de transferência e estendendo o tempo exigido pelo técnico, a Dell trabalhará com o

Cliente para reduzir esses problemas. Com base na determinação da Dell, o Cliente pode incorrer em cobranças adicionais por meio do processo de Controle de mudança.

- Por motivos de segurança, a Dell não levará mídias externas/USB para o ambiente do Cliente. Se necessário (para a migração de dados ou o programa de instalação DMT), o Cliente deverá fornecer a própria mídia USB/externa.
- O Cliente reconhece e concorda que ele é o controlador e exportador de quaisquer dados contidos em qualquer hardware físico, unidades ou qualquer máquina virtual hospedada ou outro componente fornecido pelo Cliente à Dell (“Solução de implementação do Cliente”), software de gerenciamento de sistemas usado pelo Cliente em conexão com os Serviços (“Software do Cliente”) ou Conteúdo do Cliente (definido abaixo), conforme aplicável e na forma como os dados podem ser definidos por cada país, inclusive, entre outros, a União Europeia (UE), e que a Dell é a processadora de dados do Cliente durante a prestação dos Serviços, conforme definido neste instrumento. O Cliente reconhece e concorda que ele é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país como o controlador e exportador dos dados e que a Dell é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados em cada país como a processadora dos dados. O Cliente indenizará a Dell pelo descumprimento de qualquer uma de suas obrigações no que se refere à conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país e por qualquer falha no cumprimento de suas obrigações de acordo com qualquer cláusula aplicável definida no Acordo do Cliente para a compra dos Serviços e Produtos com suporte da Dell. A Dell não será obrigada a prestar os Serviços e poderá rescindi-los mediante uma violação do Cliente, segundo o Acordo do Cliente, e a Dell não será responsável por nenhum dano resultante da violação do Cliente. Como alternativa, o Cliente pode incorrer em taxas e despesas adicionais em função de tempo ou materiais adicionais, perdas ou danos resultantes incorridos pela Dell ou por seus provedores. O Cliente notificará imediatamente a Dell e trabalhará de boa-fé com a Dell para resolver qualquer assunto relacionado se houver algum lapso, defeito, deficiência ou outro problema em conexão com a conformidade com suas obrigações no âmbito das leis aplicáveis de privacidade de dados e com qualquer cláusula relacionada no Acordo.

Anexo 13

Onsite Application Installation

Se o cliente comprar o Onsite Application Installation, a Dell ajudará o Cliente com a instalação de até cinco (5) aplicativos de software determinados ou modificará determinadas configurações do sistema operacional em conexão com a instalação dos novos Produtos com suporte. A instalação de aplicativos será feita no local durante a implementação de novos ativos.

A Dell trabalhará com o Cliente para documentar e coletar os requisitos de instalação de aplicativos do Cliente por meio das instruções de trabalho (por e-mail para o SPOC). Se aplicável, o Cliente validará a precisão e verificará os requisitos ao analisar e aprovar as especificações via e-mail do SPOC

Responsabilidades do Cliente

O Cliente será responsável por:

- Fornecer o script, USB ou CD/DVD necessário para a execução da instalação do aplicativo
- Criar, testar e verificar se as configurações do sistema operacional e dos aplicativos de software funcionam de acordo com as necessidades do Cliente nas plataformas de hardware compatíveis que serão adquiridas.
- Concluir, validar a precisão e verificar os requisitos ao analisar e aprovar as instruções de trabalho por e-mail com o SPOC.
- Todo o licenciamento necessário, a quantidade adequada de mídia de instalação e as instruções de instalação serão fornecidas aos técnicos da Dell na chegada.
- O Cliente tem todas as licenças e os direitos de uso necessários para o software que será instalado — a Dell não confirmará a conformidade
- A Dell pode utilizar a rede do Cliente para prestar os Serviços se for necessário para a instalação dos aplicativos
- Sub-redes Ethernet Base-T padrão de 100 MB comutadas e throughput de 5 a 10 MB/s no desktop estão disponíveis para a carga dos aplicativos.
- Os desktops e notebooks são conectados a uma rede local e têm acesso confiável à Internet com o Internet Explorer 7.0 (ou superior) e versões compatíveis com o fornecedor do Edge, Chrome e Firefox.
- A infraestrutura de rede é estável em todos os locais do Cliente.
- O Cliente assegura que todos os aplicativos de software são certificados, estão operacionais e são compatíveis com a nova configuração do Sistema cliente e com os novos sistemas operacionais.
- O Cliente deve adquirir esse Serviço em conjunto com o Onsite PC Installation (um por dispositivo)
- O Cliente reconhece e concorda que ele é o controlador e exportador de quaisquer dados contidos em qualquer hardware físico, unidades ou qualquer máquina virtual hospedada ou outro componente fornecido pelo Cliente à Dell (“Solução de implementação do Cliente”), software de gerenciamento de sistemas usado pelo Cliente em conexão com os Serviços (“Software do Cliente”) ou Conteúdo do Cliente (definido abaixo), conforme aplicável e na forma como os dados podem ser definidos por cada país, inclusive, entre outros, a União Europeia (UE), e que a Dell é a processadora de dados do Cliente durante a prestação dos Serviços, conforme definido neste instrumento. O Cliente reconhece e concorda que ele é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país como o controlador e exportador dos dados e que a Dell é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados em cada país como a processadora dos dados. O Cliente indenizará a Dell pelo descumprimento de qualquer uma de suas obrigações no que se refere à conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país e por qualquer falha no cumprimento de suas obrigações de acordo com qualquer cláusula aplicável definida no Acordo do Cliente para a compra dos Serviços e Produtos

com suporte da Dell. A Dell não será obrigada a prestar os Serviços e poderá rescindi-los mediante uma violação do Cliente, segundo o Acordo do Cliente, e a Dell não será responsável por nenhum dano resultante da violação do Cliente. Como alternativa, o Cliente pode incorrer em taxas e despesas adicionais em função de tempo ou materiais adicionais, perdas ou danos resultantes incorridos pela Dell ou por seus provedores. O Cliente notificará imediatamente a Dell e trabalhará de boa-fé com a Dell para resolver qualquer assunto relacionado se houver algum lapso, defeito, deficiência ou outro problema em conexão com a conformidade com suas obrigações no âmbito das leis aplicáveis de privacidade de dados e com qualquer cláusula relacionada no Acordo.

Limitações do Serviço

- O sistema operacional do desktop/notebook é Microsoft Windows 7, Windows 8 ou Windows 10 (ou versão posterior aplicável)
- O sistema operacional é pré-carregado ou já está instalado.
- A Dell não se responsabilizará por erros durante o processo de instalação nem por qualquer erro encontrado durante a instalação
- Os aplicativos devem ser entregues de modo contíguo com o Onsite Installation Service para o sistema com o qual ele foi adquirido (Onsite PC Installation — Anexo 8), em um só local de implementação, o que deve ocorrer no mesmo dia útil. Nenhuma instalação de aplicativo não utilizada não pode ser creditada, reembolsada ou transferida
- Não disponível para dispositivos ThinClient
- A Dell não fará mais de três tentativas de instalar os aplicativos de software.

Anexo 14

Remote PC Installation

Visão geral dos Serviços

Este Remote PC Installation Service fornece assistência remota para a instalação e a conectividade de um novo Sistema client (PC adquirido da lista de Produtos com suporte da Dell) ou Sistema legado (PC existente do Cliente substituído pelo novo Sistema client) e, se aplicável, os periféricos de mesa que o acompanham, bem como a transferência de arquivos do usuário final e configurações do sistema e a instalação do software fornecido pelo Cliente (a “Instalação remota do PC”), se também estiver incluído na fatura do Cliente.

Serviços correspondentes

- Remote Data Migration;
- Instalação remota de aplicativos;

Análise dos Serviços

A Dell trabalhará com o Cliente para analisar o escopo dos Serviços comprados. Conforme aplicável, a Dell também coletará dados relevantes conforme implementados no Sistema legado para planejar a prestação do serviço. Isso pode ser feito por telefone, e-mail ou usando as ferramentas de implementação da Dell. A Dell também trabalhará para coletar informações sobre o local e a programação (se aplicável) de cada um dos locais de implementação do Cliente para garantir que todos os detalhes essenciais específicos ao local sejam fornecidos à Dell antes do início dos Serviços.

Recursos do Remote PC Installation

Assistência com a instalação do Sistema client

- Orientação remota para retirar o novo Sistema client das embalagens de envio e inspecionar os componentes para verificar se há danos
- Auxiliar o Cliente com a conexão de periféricos de mesa do Sistema client (por exemplo, monitores, teclados, fontes de alimentação, mouses etc.)
- Auxiliar o Cliente com a conexão do Sistema client a fontes de alimentação e de rede do Cliente

Assistência com a conectividade do Sistema client

- Auxiliar com a inicialização do novo Sistema client e verificar a conexão de rede dos dispositivos do Cliente que estão conectados à rede
- Auxiliar a fazer log-in no novo Sistema client usando o ID de usuário e a senha fornecidos pelo Cliente
- Se o Cliente precisar de qualquer um dos itens/ações abaixo, o Cliente deverá notificar a Dell sobre essas necessidades de requisitos (por meio do SPOC designado):
 - Se aplicável, auxiliar na reconexão de periféricos existentes ou instalar novos periféricos de mesa externos no Sistema client e configurá-los para uso. Quando necessário, a Dell carregará os drivers fornecidos pelo Cliente e fará um teste simples e acordado de funcionalidade (por exemplo, imprimir uma página de teste)
 - Auxiliar na conclusão do ingresso de domínio básico por meio da interface nativa do Windows

- Incluir o Sistema client no grupo de trabalho. O Sistema client pode ser incluído no contêiner padrão do Active Directory mediante solicitação do Cliente
- Se aplicável, auxiliar na conclusão da Inscrição empresarial
- Configurar o endereço IP
- Configurar o e-mail ou a conta on-line
- Configurar a conexão com o desktop remoto
- Associar as impressoras de rede ao novo Sistema client
- Restaurar o compartilhamento de arquivos de rede
- Uma orientação breve e básica sobre as funções primárias do novo Sistema client

Transferência de configurações

- Transferir a personalização e as configurações comuns do usuário final do Sistema legado do Cliente
- Transferir as configurações associadas a perfis de usuário para os novos Sistemas client
- Transferir as configurações comuns dos aplicativos

Assistência com a desinstalação do Sistema legado

- Auxiliar na desconexão dos componentes de hardware, do cabo de rede e do cabo de alimentação do Sistema legado do Cliente

Requisitos do Serviço

Para executar este Serviço, as seguintes condições precisam ser atendidas:

- O Cliente deve adquirir um Remote PC Installation Service individual para cada Sistema client a ser instalado
- O cliente deve ter acesso confiável à Internet e ao telefone
- O Sistema legado deve estar disponível e totalmente operacional para qualquer Serviço a ser realizado nele
- Se o Cliente tiver adquirido o “Remote Data Migration Service” (Anexo 16), a programação da migração com os serviços de instalação será coordenada dentro do mesmo escopo do projeto e, sempre que possível, usando o mesmo técnico remoto
- O Sistema client deve ter o sistema operacional pré-carregado ou já instalado

Serviços excluídos

- Configuração de uma nova rede
- Inclusão de Unidades organizacionais específicas no Active Directory, os computadores serão incluídos no contêiner padrão Computadores
- Fornecimento ou execução de scripts personalizados para inclusão em um domínio
- Solução de erros associados ao processo nativo de inclusão de domínio do Windows
- Instalação ou configuração do Active Directory
- Transferência de dados em um evento separado
- Transferência de dados e configurações usando ferramentas diferentes das designadas pela Dell para a prestação deste Serviço pela equipe da Dell
- Transferência de dados de contas de usuários para domínios alternativos
- Qualquer migração de dados (se necessário, o Cliente poderá adquirir o “Remote Data Migration Service” (Anexo 16))
- Qualquer backup ou recuperação de dados, inclusive recuperação de desastres
- Programação separada de serviços de transferência e instalação
- Scripts para instalações de aplicativos

- Transferência de aplicativos ou software. Os aplicativos de software serão instalados/reinstalados e não transferidos
- Instalação do software do sistema operacional
- Personalização de software (além do necessário para garantir que o software esteja instalado corretamente)
- Transferência de dados de ou para sistemas operacionais não baseados no Windows
- Configuração de software de segurança, como antivírus/spyware/malware
- Instalação ou configuração de software empresarial
- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviço 14

Responsabilidades do Cliente

O Cliente concorda com as seguintes responsabilidades específicas:

- Antes do início deste Serviço, apresentar todas as informações essenciais e relevantes necessárias para que a Dell forneça este Serviço em tempo hábil
- Preparar todas as áreas de trabalho e mesas dos usuários finais antes do início agendado dos Serviços, o que inclui acesso ao sistema, periféricos externos, energia elétrica e conectividade de rede
- Antes do serviço, criar a conta do domínio e os objetos de computador (se necessário antes da inclusão do Sistema client no domínio) no Active Directory para permitir a inclusão no domínio antes da data agendada para a implementação
- Iniciar a conexão com a Dell para a prestação remota dos serviços. Isso inclui, entre outras atividades, garantir a conectividade de rede e utilizar as interfaces remotas fornecidas pela Dell, como chat e telefone.
- Fornecer credenciais da conta do domínio com direitos necessários para inclusão de um computador no contêiner padrão Computadores no Active Directory
- Fornecer todos os drivers aplicáveis para a instalação do hardware
- Garantir que o Sistema legado esteja disponível e totalmente operacional para qualquer Serviço a ser realizado nele
- Testar e verificar se o aplicativo de software opera de acordo com as necessidades do Cliente nas plataformas de hardware compatíveis que serão adquiridas. A Dell não será responsabilizada por erros ou problemas de não compatibilidade que surgirem durante o processo de instalação do software, resultantes da falha do Cliente em testar e verificar a compatibilidade do software.
- Fornecer todo e qualquer requisito de licenciamento de software e oferecer ao técnico uma quantidade adequada de mídias e instruções de instalação
- Conforme necessário para a instalação do aplicativo, conceder ao técnico acesso à rede do Cliente para a prestação dos Serviços
- A rede do Cliente deve atender a um padrão mínimo de sub-redes comutadas Ethernet de 100 Mbps e fornecer throughput de 5 a 10 Mbps no Sistema client
- Manter uma infraestrutura de rede estável em todos os locais do Cliente
- Garantir que o Sistema client esteja conectado a uma rede local e tenha acesso confiável à Internet
- Se for necessário usar uma mídia externa, o Cliente deverá fornecer a mídia USB/externa
- Se aplicável, fornecer o armazenamento em nuvem, a unidade externa ou a mídia
- Comprar os complementos correspondentes dos Serviços remotos, se necessário

Termos e condições adicionais

- Os atrasos causados pelo Cliente que impedem que a Dell preste o Remote PC Installation Service podem estar sujeitos a cobranças adicionais.
- O Cliente reconhece e concorda que ele é o controlador e exportador de quaisquer dados contidos em qualquer hardware físico, unidades ou qualquer máquina virtual hospedada ou outro

componente fornecido pelo Cliente à Dell (“Solução de implementação do Cliente”), software de gerenciamento de sistemas usado pelo Cliente em conexão com os Serviços (“Software do Cliente”) ou Conteúdo do Cliente (definido abaixo), conforme aplicável e na forma como os dados podem ser definidos por cada país, inclusive, entre outros, a União Europeia (UE), e que a Dell é a processadora de dados do Cliente durante a prestação dos Serviços, conforme definido neste instrumento. O Cliente reconhece e concorda que ele é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país como o controlador e exportador dos dados e que a Dell é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados em cada país como a processadora dos dados. O Cliente indenizará a Dell pelo descumprimento de qualquer uma de suas obrigações no que se refere à conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país e por qualquer falha no cumprimento de suas obrigações de acordo com qualquer cláusula aplicável definida no Acordo do Cliente para a compra dos Serviços e Produtos com suporte da Dell. A Dell não será obrigada a prestar os Serviços e poderá rescindi-los mediante uma violação do Cliente, segundo o Acordo do Cliente, e a Dell não será responsável por nenhum dano resultante da violação do Cliente. Como alternativa, o Cliente pode incorrer em taxas e despesas adicionais em função de tempo ou materiais adicionais, perdas ou danos resultantes incorridos pela Dell ou por seus provedores. O Cliente notificará imediatamente a Dell e trabalhará de boa-fé com a Dell para resolver qualquer assunto relacionado se houver algum lapso, defeito, deficiência ou outro problema em conexão com a conformidade com suas obrigações no âmbito das leis aplicáveis de privacidade de dados e com qualquer cláusula relacionada no Acordo.

Anexo 15

Remote Application Installation

Visão geral dos Serviços

Se o Cliente comprar este Remote Application Installation Service, a Dell ajudará o Cliente com a instalação de até cinco (5) aplicativos de software determinados ou modificará determinadas configurações do sistema operacional em conexão com a instalação dos novos Produtos com suporte da Dell. A instalação de aplicativos será feita remotamente durante a implementação de novos ativos. Este Serviço deve ser adquirido em conjunto com o Remote PC Installation Service (Anexo 14) (um por dispositivo).

A Dell trabalhará com o Cliente para documentar e coletar os requisitos técnicos do Cliente por meio das instruções de trabalho (por e-mail para o SPOC). Se aplicável, o Cliente validará a precisão e verificará os requisitos ao analisar e aprovar as especificações via e-mail do SPOC

Serviços correspondentes

- Remote Data Migration;

Responsabilidades do Cliente

O Cliente será responsável por:

- Fornecer o script, USB ou CD/DVD (o usuário final deve estar em posse da mídia física) necessário para executar a instalação do aplicativo
- Criar, testar e verificar se as configurações do sistema operacional e dos aplicativos de software funcionam de acordo com as necessidades do Cliente nas plataformas de hardware compatíveis que serão adquiridas.
- Concluir, validar a precisão e verificar os requisitos ao analisar e aprovar as instruções de trabalho por e-mail com o SPOC.
- Todo o licenciamento necessário, a quantidade adequada de mídia de instalação e as instruções de instalação serão fornecidas aos técnicos da Dell, conforme necessário.
- O Cliente tem todas as licenças e os direitos de uso necessários para o software que será instalado — a Dell não confirmará a conformidade.
- A Dell pode utilizar a rede do Cliente para prestar os Serviços se for necessário para a instalação dos aplicativos
- Sub-redes Ethernet Base-T padrão de 100 MB comutadas e throughput de 5 a 10 MB/s no desktop estão disponíveis para a carga dos aplicativos.
- Os desktops e notebooks são conectados a uma rede local e têm acesso confiável à Internet com o Internet Explorer 7.0 (ou superior) e versões compatíveis com o fornecedor do Edge, Chrome e Firefox.
- A infraestrutura de rede é estável em todos os locais do Cliente.
- O Cliente assegura que todos os aplicativos de software são certificados, estão operacionais e são compatíveis com a nova configuração do Sistema cliente e com os novos sistemas operacionais.
- O Cliente deve adquirir esse Serviço em conjunto com o Remote PC Installation Service (um por dispositivo)
- O Cliente reconhece e concorda que ele é o controlador e exportador de quaisquer dados contidos em qualquer hardware físico, unidades ou qualquer máquina virtual hospedada ou outro componente fornecido pelo Cliente à Dell (“Solução de implementação do Cliente”), software de gerenciamento de sistemas usado pelo Cliente em conexão com os Serviços (“Software do Cliente”)

ou Conteúdo do Cliente (definido abaixo), conforme aplicável e na forma como os dados podem ser definidos por cada país, inclusive, entre outros, a União Europeia (UE), e que a Dell é a processadora de dados do Cliente durante a prestação dos Serviços, conforme definido neste instrumento. O Cliente reconhece e concorda que ele é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país como o controlador e exportador dos dados e que a Dell é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados em cada país como a processadora dos dados. O Cliente indenizará a Dell pelo descumprimento de qualquer uma de suas obrigações no que se refere à conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país e por qualquer falha no cumprimento de suas obrigações de acordo com qualquer cláusula aplicável definida no Acordo do Cliente para a compra dos Serviços e Produtos com suporte da Dell. A Dell não será obrigada a prestar os Serviços e poderá rescindi-los mediante uma violação do Cliente, segundo o Acordo do Cliente, e a Dell não será responsável por nenhum dano resultante da violação do Cliente. Como alternativa, o Cliente pode incorrer em taxas e despesas adicionais em função de tempo ou materiais adicionais, perdas ou danos resultantes incorridos pela Dell ou por seus provedores. O Cliente notificará imediatamente a Dell e trabalhará de boa-fé com a Dell para resolver qualquer assunto relacionado se houver algum lapso, defeito, deficiência ou outro problema em conexão com a conformidade com suas obrigações no âmbito das leis aplicáveis de privacidade de dados e com qualquer cláusula relacionada no Acordo.

Limitações do Serviço

- O sistema operacional do desktop/notebook é Microsoft Windows 7, Windows 8 ou Windows 10 (ou versão posterior aplicável)
- O sistema operacional é pré-carregado ou já está instalado.
- A Dell não se responsabilizará por erros durante o processo de instalação nem por qualquer erro encontrado durante a instalação
- Os aplicativos devem ser entregues de modo contíguo com o Remote PC Installation (Anexo 14) para o sistema com o qual ele foi adquirido, em um só local de implementação, o que deve ocorrer no mesmo dia útil. Nenhuma instalação de aplicativo não utilizada não pode ser creditada, reembolsada ou transferida
- Não disponível para dispositivos ThinClient
- A Dell não fará mais de três tentativas de instalar o aplicativo de software.

Anexo 16

Remote Data Migration;

Visão geral dos Serviços

Este Remote Data Migration Service permite a transferência de dados dos usuários finais do Sistema legado para o novo Sistema client (os “Dados remotos”), conforme estabelecido mais especificamente neste Anexo. Este Serviço deve ser adquirido em conjunto com o Remote PC Installation (Anexo 14) (um por dispositivo).

Análise dos Serviços

A Dell trabalhará com o Cliente para analisar o escopo dos Serviços comprados. Conforme aplicável, a Dell também coletará dados relevantes conforme implementados no Sistema legado para planejar a prestação do serviço. Isso pode ser feito por telefone, e-mail ou usando as ferramentas de implementação da Dell. A Dell também trabalhará para coletar informações sobre o local e a programação (se aplicável) de cada um dos locais de implementação do Cliente para garantir que todos os detalhes essenciais específicos ao local sejam fornecidos à Dell antes do início dos Serviços.

Migração de dados

- Transferir arquivos e dados dos usuários finais
- Capturar arquivos e dados dos usuários finais do Sistema legado ou da unidade ou mídia externa fornecida pelo cliente
- Transferir os dados associados aos perfis de usuário para os novos Sistemas client ou armazenamento em nuvem, unidade externa ou mídia fornecida pelo cliente
- Após a conclusão da transferência, o técnico confirmará e/ou relatará a integridade dela

Serviços correspondentes

O Remote Data Migration está disponível para compra com o seguinte:

- Remote PC Installation

Requisitos do Serviço

Para executar este Serviço, as seguintes condições precisam ser atendidas:

- Os Remote Data Migration services devem ser oferecidos em conjunto com o Remote PC Installation service
- O Sistema legado deve estar disponível e totalmente operacional para qualquer Serviço a ser realizado nele
- O cliente deve ter acesso confiável à Internet e ao telefone
- A programação da transferência com os serviços de instalação será coordenada no mesmo escopo do projeto
- O Sistema client deve ter o sistema operacional pré-carregado ou já instalado

Serviços excluídos

- Transferência de dados em um evento separado do evento correspondente do Remote PC Installation Service
- Transferência de mais de 100 GB de dados
- Transferência de dados e configurações usando ferramentas diferentes das designadas pela Dell para a prestação do Serviço pela equipe da Dell

- Transferência de dados de contas de usuários para domínios alternativos
- Qualquer backup ou recuperação de dados, inclusive recuperação de desastres
- Programação separada de serviços de transferência e instalação
- Scripts para instalações de aplicativos
- Transferência de aplicativos ou software. Os aplicativos de software são instalados/reinstalados e não transferidos
- Instalação do software do sistema operacional
- Personalização de software (além do necessário para garantir que o software esteja instalado corretamente)
- Transferência de dados de ou para sistemas operacionais não baseados no Windows
- Configuração de software de segurança, como antivírus/spyware/malware
- Instalação ou configuração de software empresarial
- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviço 16

Responsabilidades do Cliente

O Cliente concorda com as seguintes responsabilidades específicas:

- Cumprir com as responsabilidades do cliente referentes ao Remote PC Installation Service (Anexo 14)
- A rede do Cliente deve atender a um padrão mínimo de sub-redes comutadas Ethernet de 100 Mbps e fornecer throughput de 5 a 10 Mbps no Sistema client
- Manter uma infraestrutura de rede estável em todos os locais do Cliente
- Garantir que o Sistema client esteja conectado a uma rede local e tenha acesso confiável à Internet
- Se for necessário usar uma mídia externa, o Cliente deverá fornecer a própria mídia USB/externa
- Se aplicável, fornecer o armazenamento em nuvem, a unidade externa ou a mídia
- Fornecer dados relevantes conforme implementados no Sistema legado para planejar a prestação do serviço. Isso pode ser feito por telefone, e-mail ou usando as ferramentas de implementação da Dell
- O Cliente reconhece e concorda que ele é o controlador e exportador de quaisquer dados contidos em qualquer hardware físico, unidades ou qualquer máquina virtual hospedada ou outro componente fornecido pelo Cliente à Dell (“Solução de implementação do Cliente”), software de gerenciamento de sistemas usado pelo Cliente em conexão com os Serviços (“Software do Cliente”) ou Conteúdo do Cliente (definido abaixo), conforme aplicável e na forma como os dados podem ser definidos por cada país, inclusive, entre outros, a União Europeia (UE), e que a Dell é a processadora de dados do Cliente durante a prestação dos Serviços, conforme definido neste instrumento. O Cliente reconhece e concorda que ele é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país como o controlador e exportador dos dados e que a Dell é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados em cada país como a processadora dos dados. O Cliente indenizará a Dell pelo descumprimento de qualquer uma de suas obrigações no que se refere à conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país e por qualquer falha no cumprimento de suas obrigações de acordo com qualquer cláusula aplicável definida no Acordo do Cliente para a compra dos Serviços e Produtos com suporte da Dell. A Dell não será obrigada a prestar os Serviços e poderá rescindi-los mediante uma violação do Cliente, segundo o Acordo do Cliente, e a Dell não será responsável por nenhum dano resultante da violação do Cliente. Como alternativa, o Cliente pode incorrer em taxas e despesas adicionais em função de tempo ou materiais adicionais, perdas ou danos resultantes incorridos pela Dell ou por seus provedores. O Cliente notificará imediatamente a Dell e trabalhará de boa-fé com a Dell para resolver qualquer assunto relacionado se houver algum lapso, defeito, deficiência ou outro problema em conexão com a conformidade com suas obrigações no âmbito das leis aplicáveis de privacidade de dados e com qualquer cláusula relacionada no Acordo

Termos e condições adicionais

- Serão feitas tentativas razoáveis de transferir os dados do Cliente. No entanto, se após três tentativas a transferência for considerada inviável pela Dell, o Serviço poderá não ser prestado
- Se for determinado que há elementos no ambiente ou hardware do Cliente que estejam limitando a velocidade de transferência e estendendo o tempo exigido pelo técnico, a Dell trabalhará com o Cliente para reduzir esses problemas. Com base na determinação da Dell, o Cliente pode incorrer em cobranças adicionais por meio do processo de Controle de mudança.

Anexo 17

Asset Recovery Services: Asset Resale and Recycling

Pode ser adquirido em conjunto com:

- Qualquer ProDeploy Flex for Client Suite service

Introdução

A Dell Technologies Services (“Dell”) tem o prazer de fornecer o Asset Recovery Services (os “Serviços”) de acordo com esta Descrição de Serviço (“Descrição de Serviço”).

O escopo deste Serviço

Este serviço fornece uma maneira conveniente e ambientalmente adequada de descartar equipamentos indesejados ou fora do leasing. Todos os equipamentos são gerenciados de acordo com a [Política de disposição eletrônica da Dell](#) e com a [declaração de Sanitização de mídia de dispositivos de armazenamento de dados da Dell](#).

Esta Descrição de Serviço se aplica às seguintes opções de Asset Recovery Services para equipamentos de servidor e client com ou sem a marca Dell:

Opções para equipamentos pertencentes aos Clientes:

- **IT Asset Resale and Recycling Service with Offsite Data Sanitization (expira quatro anos após a data de compra) — nenhum mínimo de unidades necessário:** recomendável para clientes que têm seus equipamentos e gostariam de descartá-los com responsabilidade por meio da revenda ou reciclagem. O Cliente deve remover dados confidenciais e pessoais antes do envio. O Serviço inclui envio, processamento, relatórios detalhados de disposição, confirmação de disposição e pagamento, se houver valor residual recuperado no equipamento devolvido.
- **Todos os Serviços:** incluem também um ponto único de contato para simplificar o gerenciamento do cliente (“Gerente de recuperação”) e acesso ao Dell Self-Service Portal.

A menos que exigido de outra forma pelas leis aplicáveis, você pode usar este Serviço apenas uma vez ao longo do período de quatro anos a contar da data da compra original (“Data de expiração”). A data de compra original é definida como a data da fatura referente ao Serviço ou da confirmação do pedido pela Dell, a que for mais antiga. A prestação do Serviço pela Dell será considerada cumprida após a Data de expiração, mesmo que você não tenha usado o Serviço.

Acesso ao Dell Self-Service Portal

Os clientes que comprem Asset Recovery Services têm acesso ao Dell Self-Service Portal. Por meio do portal, os Clientes podem visualizar e executar tarefas associadas ao Serviço adquirido, que incluem, entre outras:

- Receber valores avaliados
- Visualizar os créditos de serviço
- Agendar e rastrear serviços
- Visualizar e fazer download de relatórios
- Solicitar o pagamento do valor residual recuperado no equipamento revendido sob este Asset Resale and Recycle Service

Todos os detalhes do Asset Recovery Service do Cliente correspondentes aos Serviços adquiridos e usados pelo Cliente serão acessíveis por meio do Dell Self-Service Portal.

O uso pelo Cliente do Dell Self-Service Portal está sujeito aos Termos de uso do Dell Self-Service Portal (“Termos de uso”) que correspondem à opção de Asset Recovery Services adquirida pelo Cliente.

Os Termos de uso acordados pelo Cliente incluem, entre outros: (1) a obrigação do Cliente de analisar, confirmar e aprovar as especificações do Serviço compatível; e (2) as isenções de responsabilidade da Dell e/ou suposição de responsabilidade pelo Cliente por quaisquer aspectos de uso do Portal de autoatendimento do Cliente que o Cliente aceitar de acordo com os Termos de uso apresentados ao Cliente por meio do Dell Self-Service Portal.

Recursos a serem entregues

Os itens a seguir são fornecidos como parte do Serviço:

- **Acesso ao Dell Self-Service Portal**, concedendo ao Cliente a capacidade de:
 - **Obter avaliações de valor:** o cliente pode ver um valor estimado de equipamentos desativados
 - **Exibir o painel de indicadores:** visualização completa de todos os créditos de serviço disponíveis, das atividades recentes e das ações pendentes
 - **Serviço de programação:** o cliente pode programar serviços para sua localização, data desejada e hora dentro do horário comercial.
 - **Serviço de rastreamento:** o Cliente pode ver o status de cada serviço, inclusive os serviços programados, pendentes, em andamento e concluídos.
- **Logística e embalagem:**
 - Mais de 20 peças de equipamento: a Dell fornece a logística e a embalagem por meio de provedores de frete
- Menos de 20 peças de equipamento: a Dell fornece a logística por meio de prestadores de serviços de pacotes
- **Processamento:** para o processamento do Resale/Recycle Service, inclui a auditoria de toda a cadeia de custódia desde o envio até a entrega na instalação de processamento, testes funcionais, gradação cosmética, sanitização de dados alinhada ao padrão NIST SP 800-88r1 e avaliação do valor de revenda.
- **Relatórios:** o Cliente pode visualizar e fazer download de relatórios sobre pedidos, disponibilidade de créditos de serviço, programações e avaliações de recuperação de valor. Relatórios adicionais para os seguintes Serviços também estarão disponíveis no portal on-line:
 - A revenda e a reciclagem incluirão relatórios de disposição de equipamentos e confirmação de descartes
- **Pagamento:** quando o Cliente for elegível a receber o valor dos equipamentos revendidos, o Cliente poderá solicitar o pagamento de transferências eletrônicas de fundos por meio do Dell Self-Service Portal. Os fundos de Recuperação de valor são líquidos de impostos aplicáveis, e cada parte pagará todos os impostos de vendas, mercadorias e serviços devidos com relação aos valores pagáveis por ela.

Exclusões

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

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

Responsabilidades do Cliente específicas à oferta

O Cliente concorda em cumprir as seguintes responsabilidades específicas e reconhece que o não cumprimento dessas responsabilidades pode afetar negativamente a capacidade da Dell Technologies Services de prestar o Serviço:

- **Resale/Recycle Service.** Antes do serviço, o Cliente deverá:
 - Para o Freight Service (mais de 20 peças de equipamento): declarar, no momento da programação, quaisquer problemas de acesso ao Local, restrições de segurança, solicitações sindicais de mão de obra, requisitos de certificado de seguro, restrições de doca ou restrições de tempo.
 - Para o Parcel Service (menos de 20 peças de equipamento): embalar e lacrar cada equipamento em uma caixa separada usando o material de embalagem apropriado para garantir que o equipamento esteja protegido de danos durante o envio para a Dell e usar uma etiqueta impressa fornecida por meio do portal do cliente.
 - Preencher uma fatura comercial para qualquer país, conforme exigido pela Dell.
 - Remover todos os dados confidenciais, proprietários, sensíveis ou outros dados não públicos e todos os softwares de terceiros de todo e qualquer equipamento (por exemplo, discos rígidos que falharem na Sanitização de dados etc.) que não tenham sido identificados pela Dell no resumo de sanitização de dados como bem-sucedidos na sanitização de dados ("PASS").
 - Remover/desativar todas as senhas e outros recursos de segurança de acesso e encerrar todo software antifurto ou de rastreamento de notebook contido no equipamento.
 - Encerrar ou transferir todas as licenças associadas ao software de terceiros contido no equipamento.
 - Remover do equipamento e reter todas as mídias de armazenamento de dados soltas (por exemplo, chave USB, placa SD etc.).
 - Remover cartuchos de tinta e toner de todas as impressoras.
 - Verificar se o equipamento consolidado contém apenas hardware de computador e nenhum outro produto, como dispositivos, equipamentos de escritório, resíduos biológicos perigosos, equipamentos biológicos perigosos, materiais, embalagens ou caixas.
 - Verificar se o equipamento está completo e montado corretamente e se inclui todos os acessórios ou periféricos associados que serão devolvidos à agência de locação e para maximizar o retorno de valor dos produtos que serão revendidos.
 - Desconectar, retirar do rack, retirar da embalagem ou da caixa todos os equipamentos e separá-los claramente daqueles que não são para envio (observe que se o equipamento for colocada em embalagens ou caixas pelo Cliente antes do envio, a Dell poderá exigir que o envio seja reagendado às custas do Cliente ou o Cliente poderá assinar uma Renúncia de pacote do Cliente para permitir o envio de ativos embalados ou envolvidos em plástico pelo Cliente).
 - Consolidar o equipamento em cada local (incluindo os submetidos a uma sanitização de dados com sucesso) em uma localização central que seja razoavelmente acessível pelo provedor de logística da Dell; e
 - Fornecer um representante do local para encaminhar o provedor de logística da Dell para o equipamento a fim de garantir que o equipamento correto seja removido.
 - Cancelar o registro de equipamentos e outros sistemas associados do Windows Autopilot, quando aplicável.
- **Garantia do Cliente.** O Cliente declara e garante o seguinte:
 - O Cliente possui o direito de comercialização do equipamento, livre e isento de qualquer alienação, alegação ou gravames de qualquer tipo referentes aos ativos possuídos.

- O Cliente removeu todos os dados confidenciais, proprietários, pessoais, sensíveis ou outros dados não públicos e todo o software de terceiros de todos os equipamentos que não tiverem sido identificados pela Dell no resumo de sanitização de dados como bem-sucedidos na sanitização (“PASS”).
- O Cliente está devidamente autorizado a vender o equipamento e tal venda não resultará em violação pelo Cliente de nenhum acordo ou julgamento vinculante do Cliente.
- A não ser que tenha sido informado pelo Cliente e confirmado pela Dell por escrito antes do envio, o equipamento está operacional conforme as especificações publicadas pelo fabricante na entrega para a Dell; e
- O Cliente é responsável por, e cumpre com, os requisitos de saúde e segurança e as obrigações aplicáveis em relação aos Locais aos quais a Dell ou seus provedores tiverem autorização de acesso pelo Cliente, inclusive o Espaço de trabalho de sanitização de dados.

Se o Cliente infringir algum tipo de obrigação ou garantia estipulada nesta Descrição de Serviço, a Dell não será obrigada a fornecer os Serviços nem será responsabilizada por danos provenientes das infrações do Cliente. Como alternativa, o Cliente pode incorrer em taxas e despesas adicionais em função de tempo ou materiais adicionais, perdas ou danos resultantes incorridos pela Dell ou seus provedores.

O Cliente reconhece e concorda que ele é o controlador e exportador de quaisquer dados contidos em qualquer hardware físico, unidades ou qualquer máquina virtual hospedada ou outro componente fornecido pelo Cliente à Dell (“Solução de implementação do Cliente”), software de gerenciamento de sistemas usado pelo Cliente em conexão com os Serviços (“Software do Cliente”) ou Conteúdo do Cliente (definido abaixo), conforme aplicável e na forma como os dados podem ser definidos por cada país, inclusive, entre outros, a União Europeia (UE), e que a Dell é a processadora de dados do Cliente durante a prestação dos Serviços, conforme definido neste instrumento. O Cliente reconhece e concorda que ele é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país como o controlador e exportador dos dados e que a Dell é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados em cada país como a processadora dos dados. O Cliente indenizará a Dell pelo descumprimento de qualquer uma de suas obrigações no que se refere à conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país e por qualquer falha no cumprimento de suas obrigações de acordo com qualquer cláusula aplicável definida no Acordo do Cliente para a compra dos Serviços e Produtos com suporte da Dell. A Dell não será obrigada a prestar os Serviços e poderá rescindi-los mediante uma violação do Cliente, segundo o Acordo do Cliente, e a Dell não será responsável por nenhum dano resultante da violação do Cliente. Como alternativa, o Cliente pode incorrer em taxas e despesas adicionais em função de tempo ou materiais adicionais, perdas ou danos resultantes incorridos pela Dell ou por seus provedores. O Cliente notificará imediatamente a Dell e trabalhará de boa-fé com a Dell para resolver qualquer assunto relacionado se houver algum lapso, defeito, deficiência ou outro problema em conexão com a conformidade com suas obrigações no âmbito das leis aplicáveis de privacidade de dados e com qualquer cláusula relacionada no Acordo.

Além disso, o Cliente concorda em isentar, defender e resguardar totalmente a Dell e pagar todos os custos e taxas resultantes de qualquer alegação, responsabilidade ou obrigação legal em conexão com qualquer dado que esteja contido ou que possa ser acessado no equipamento (“Dados”) incluindo, entre outras (i) qualquer alegação de que os Dados foram acessado de maneira imprópria ou que não foram mantidos de maneira segura, ou (ii) qualquer obrigação ou responsabilidade surgida de qualquer lei ou norma referente à segurança ou proteção dos dados ou informações pessoais armazenados ou transmitidos.

Preços e condições de pagamento

O Cliente será cobrado por equipamento.

Itens diversos serão agregados, pesados e cobrados na taxa de um equipamento a cada 40 lb ou 18 kg de peso. Os itens diversos incluem:

- Componentes externos de computador (por exemplo, cabos, periféricos, discos externos, teclados, mouses, docking stations)
- Componentes internos de computador soltos
- Peças não relacionadas ao computador (como telecomunicações, DVD/DVR)

O Cliente aceita pagar o preço de cada equipamento segundo a confirmação do pedido da Dell aplicável, bem como as taxas adicionais e custos estipulados nesta Descrição de Serviço. O Cliente reconhece e concorda que a Dell terá direito de compensar valores devidos à Dell pelo Cliente no âmbito desta Descrição de Serviço de valores pagáveis pela Dell para o Cliente.

Taxas adicionais

O Cliente será cobrado por taxas adicionais com base nos seguintes itens, cujo valor será fornecido em uma cotação separada gerada pela Dell:

- Os Serviços prestados pela Dell para equipamentos excedentes à quantidade solicitada serão cobrados a um preço por unidade para o Serviço associado.
- Os equipamentos que pesam mais de 40 lb ou 18 kg podem incorrer em taxas de transporte adicionais.
- Para o serviço de frete ou qualquer serviço no local em que o requisito de mínimo de unidades não for atendido, taxas adicionais serão incorridas. O Serviço em territórios em alto mar, ilhas e outras localizações remotas ou indiretas incorrerão em taxas adicionais.
- Serviço nos locais que:
 - Têm restrições de acesso ou de veículos
 - Exigem mão de obra sindical
 - Têm disponibilidade de agendamento restrita; ou
 - Exigem agendamento fora do Horário comercial normal
- Se o Cliente, o local e/ou os equipamentos não cumprirem os requisitos estipulados nesta Descrição de Serviço, os Serviços aplicáveis poderão precisar ser reagendados e/ou taxas adicionais deverão ser aplicadas.
- Tentativas com falha de agendamento de serviço feitas pelo provedor de logística da Dell nas quais o Cliente ou o equipamento não está pronto na data acordada do agendamento podem resultar em taxas adicionais.
- Custos incorridos se o equipamento incorreto for identificado para envio.
- Custo incorrido se o endereço de entrega fornecido para devolução ao leasing estiver incorreto.
- Remoção de Disco rígido ou solicitações de desmontagem de equipamento durante o Onsite Hard Drive Shred Service.

Termos adicionais importantes

Titularidade e risco de perda

A Dell ou o provedor de logística da Dell arcarão com o risco de perda ou dano ao equipamento após ele sair da localização do agendamento. A titularidade será transferida à Dell ou ao provedor de logística da Dell mediante o recebimento e posse do equipamento por parte da Dell ou do provedor de logística da Dell.

Responsabilidade

No que concerne especificamente os Serviços fornecidos nesta Descrição de Serviço apenas, e apesar de qualquer cláusula divergente no Acordo, os seguintes termos e condições se aplicam:

A RESPONSABILIDADE DA DELL E DE SEUS PROVEDORES PELOS SERVIÇOS FORNECIDOS DE ACORDO COM ESTA DESCRIÇÃO DE SERVIÇO, MESMO SE FOREM AVISADOS SOBRE A POSSIBILIDADE DE RESPONSABILIZAÇÃO, ESTARÁ EM TODOS OS MOMENTOS SUJEITA ÀS SEGUINTE LIMITAÇÕES E EXCLUSÕES:

1. A DELL NÃO SE RESPONSABILIZA (POR CONTRATO, ATO ILÍCITO CIVIL OU OUTRA AÇÃO) PELA SEGURANÇA OU CONFIDENCIALIDADE DOS DADOS QUE RESIDEM NO EQUIPAMENTO, EXCETO PELA DIVULGAÇÃO NÃO AUTORIZADA DE DADOS DE UM DISCO RÍGIDO DO SISTEMA NO QUAL A DELL E/OU SEUS PROVEDORES DE SERVIÇOS DEIXAREM DE EXECUTAR A SANITIZAÇÃO DE DADOS DE MANEIRA APROPRIADA NO LOCAL DO CLIENTE EM CONFORMIDADE COM OS PROCESSOS DEFINIDOS NESTE DOCUMENTO E TIVER SUBSEQUENTEMENTE CERTIFICADO QUE TAL DISCO RÍGIDO FOI SANITIZADO COM SUCESSO NO RESUMO DE SANITIZAÇÃO DE DADOS. NESSE CASO, A DELL SERÁ RESPONSABILIZADA PERANTE O CLIENTE POR DANOS DIRETOS RESULTANTES DESSA DIVULGAÇÃO ATÉ UM VALOR QUE NÃO EXCEDA, DE MODO AGREGADO, O VALOR TOTAL DAS TARIFAS PAGAS OU A PAGAR PELO CLIENTE DE ACORDO COM ESTA DESCRIÇÃO DE SERVIÇO DENTRO DE UM ANO.

A RESPONSABILIDADE MÁXIMA E ÚNICA DA DELL (POR CONTRATO, ATO ILÍCITO CIVIL OU OUTRA AÇÃO) PROVENIENTE DE OU RELACIONADA A QUALQUER ALEGAÇÃO POR PERDAS DE ITENS FÍSICOS DO EQUIPAMENTO NÃO DEVERÁ, EM NENHUM CASO, SUPERAR O VALOR DEFINIDO NA AVALIAÇÃO DE VALOR DO CLIENTE OU O VALOR RAZOAVELMENTE DETERMINADO DE OUTRA FORMA PELA DELL USANDO MÉTODOS DE AVALIAÇÃO PADRÃO DO SETOR.

Termos e condições adicionais

1. **Vigência do Serviço.** Este Anexo 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 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 Services 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 ou agenciamento de serviços.

2. Informações adicionais importantes

- A. **Reagendamento.** Quaisquer alterações na programação após o agendamento deste Serviço devem ocorrer pelo menos oito 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 ao menos oito dias antes do início do Serviço.
- B. **Pagamento do hardware adquirido com os Serviços.** A menos que acordado de outra forma por escrito, o pagamento do hardware, em nenhuma hipótese, dependerá da realização ou da prestação dos serviços adquiridos com ele.

- C. **Limites comercialmente razoáveis ao escopo do Serviço.** A Dell Technologies Services poderá se recusar a prestar o Serviço se, em sua opinião comercialmente justificável, a prestação do Serviço criar um risco insensato para a Dell Technologies Services ou para Provedores de serviços da Dell Technologies Services ou se algum serviço solicitado estiver fora do escopo do Serviço. A Dell Technologies Services não se responsabiliza por nenhuma falha ou atraso na prestação devido a causas fora de seu controle, incluindo a incapacidade de o Cliente cumprir suas obrigações nos termos desta Descrição de Serviço.
- D. **Serviços opcionais.** Serviços opcionais (inclusive suporte em pontos de necessidade, instalação, consultoria, serviços gerenciados, de suporte, profissionais ou de treinamento) podem estar disponíveis para compra com a Dell Technologies Services e devem variar de acordo com a localização do Cliente. Os serviços opcionais podem exigir um acordo distinto com a Dell Technologies Services. Na ausência de tal acordo, os serviços opcionais são fornecidos conforme esta Descrição de Serviço.
- E. **Atribuição e terceirização.** A Dell Technologies Services pode subcontratar este Serviço e/ou atribuir esta Descrição de Serviço a provedores de serviços terceirizados qualificados, que prestarão o Serviço em nome da Dell Technologies Services.
- F. **Cancelamento.** A Dell Technologies Services pode cancelar este Serviço a qualquer momento durante a Vigência por qualquer um dos seguintes motivos:
- O Cliente deixar de pagar o preço total deste Serviço de acordo com os termos da fatura.
 - O Cliente for abusivo, intimidador ou se recusar a cooperar com o analista assistente ou técnico no local; ou
 - O Cliente deixar de respeitar todos os termos e condições estabelecidos nesta Descrição de Serviço.

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

- G. **Limitações geográficas e realocação.** Este Serviço não está disponível em todas as localizações. As opções de Serviço, incluindo níveis de serviço, horas de suporte técnico e tempos de resposta no local, podem variar de acordo com a região geográfica, e determinadas opções podem não estar disponíveis para compra na localização do Cliente. Entre em contato com seu representante de vendas para obter essas informações.