



## Descrição de Serviço

### Dell AIOps Incident Management Expert Advisory Services

#### Introdução

A Dell Technologies Services tem o prazer de apresentar o Dell AIOps Incident Management ("Incident Management") Expert Advisory 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 do(s) serviço(s) e as opções de serviço disponíveis adquiridas. Para obter ajuda adicional ou solicitar uma cópia do(s) contrato(s) de serviço, entre em contato com o suporte técnico ou com seu representante de vendas.

#### O escopo deste Serviço

O escopo destes serviços ("Horas do especialista") são para softwares Dell AIOps Incident Management empresarial/no local (incluindo instâncias do Incident Management empresarial/no local hospedado pela Dell em nome do Cliente de acordo com um Pedido do Cliente para serviços de hospedagem de Incident Management) e serviço em nuvem do Incident Management (coletivamente, as "ofertas do Dell AIOps Incident Management"). Este é um serviço que fornece um número definido de horas por ano para ajudar os Clientes na oferta e ambiente do Incident Management:

- Assistência à configuração remota
- Assistência à integração remota

#### DESCRIÇÃO RÁPIDA DOS RECURSOS

Recursos do programa	Bronze	Silver	Gold	Platinum
Horas de serviço anual dedicadas	50 horas/ano	100 horas/ano	250 horas/ano	500 horas/ano

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.

#### Exclusões

- Elementos personalizados não serão implementados e compatíveis.

## Definições

"Personalizado" significa que os elementos não estão prontamente disponíveis por meio da oferta e das integrações compatíveis do Incident Management.

"Compromisso planejado" significa reunião(ões) agendada(s) da Dell com o cliente

## Responsabilidades do Cliente específicas da oferta

**Responsabilidades do Cliente.** O Cliente concorda em cooperar com a Dell, incluindo a implementação de atualizações e o fornecimento de acesso oportuno a sistemas, dados, informações e pessoal à Dell. O Cliente compreende e concorda que o desempenho da Dell depende do desempenho oportuno e eficaz das responsabilidades do Cliente e das decisões e aprovações oportunas relacionadas aos serviços de Suporte.

**Contato designado.** O Cliente deve designar um contato principal e, pelo menos, um reserva na ausência do primeiro, para atuar como um contato principal entre o Cliente e a equipe de suporte da Dell Technologies (o "Contato designado"). O Contato designado deve ter conhecimento sobre o Produto ou o Serviço hospedado (incluindo treinamento básico sobre o produto), e as comunicações do Cliente entre a Dell e o Cliente serão feitas por e-mail.

## Termos e Condições dos Serviços

Esta Descrição de Serviço é acordada entre você, o cliente ("você" ou o "Cliente") e a pessoa jurídica identificada em seu Formulário de Pedido para a compra deste Serviço (a "Pessoa Jurídica Dell"). Esta prestação de Serviço está sujeita e é regida por um contrato 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 a URL aplicável à localização do Cliente em que seu Contrato está disponível. As partes confirmam que leram e concordam com o cumprimento destes termos on-line.

Localização do Cliente	Termos e condições aplicáveis à compra dos Serviços	
	Clientes que compram os Serviços diretamente	Clientes que compram os Serviços por meio de um revendedor Authorized
Estados Unidos	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Canadá	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (em inglês) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (em francês canadense)	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (em inglês) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (em francês canadense)
Países da América Latina e do Caribe	Site <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> local específico do país ou <a href="https://www.dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a> .*	As Descrições de Serviço e outros documentos de serviço da Pessoa Jurídica Dell que você possa receber do vendedor não constituem um contrato 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 provedora de serviços que está prestando o Serviço em nome do 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

Localização do Cliente	Termos e condições aplicáveis à compra dos Serviços	
	Clientes que compram os Serviços diretamente	Clientes que compram os Serviços por meio de um revendedor Authorized
		contratual que seja, por natureza, diretamente relevante apenas entre um comprador e um vendedor não será aplicável a seu caso e seguirá o acordado entre você e seu vendedor.
Ásia-Pacífico e Japão	Site <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> local específico do país ou <a href="http://Dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a> .*	As Descrições de Serviço e outros documentos de serviço da Pessoa Jurídica Dell que você possa receber do vendedor não constituem um contrato 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 provedora de serviços que está prestando o Serviço em nome do 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 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.
Europa, Oriente Médio e África	Site <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> local específico do país ou <a href="http://Dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a> .*  Além disso, os clientes localizados na França, na Alemanha e no Reino Unido podem selecionar a URL aplicável abaixo:  França: <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a>  Alemanha: <a href="http://Dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a>  Reino Unido: <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a>	As Descrições de Serviço e outros documentos de serviço da Pessoa Jurídica Dell que você possa receber do vendedor não constituem um contrato 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 provedora de serviços que está prestando o Serviço em nome do 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 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](http://Dell.com) local ao digitar o endereço [Dell.com](http://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](http://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/servicedescriptions](http://Dell.com/servicedescriptions).

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

Ao fazer o pedido dos Serviços, receber a prestação dos Serviços, utilizar os Serviços ou o software associado ou clicar no botão/marcar a caixa "I Agree" (Eu concordo) ou similar em relação à sua compra no site Dell.com ou DellEMC.com, em uma interface da Internet ou um software da Dell Technologies, você concorda com o cumprimento desta Descrição de Serviço e com os acordos incorporados a ela 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 pessoa jurídica em questão. Além de receberem esta Descrição de Serviço, os Clientes de determinados países também poderão ser solicitados a assinar um Formulário de pedido.

## Termos e Condições Adicionais

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

### 2. Informações adicionais importantes

A. **Reagendamento.** Quaisquer alterações na programação após o agendamento deste Serviço devem ocorrer pelo menos 8 dias corridos antes da data agendada. Se o Cliente fizer um novo agendamento do serviço a 7 dias ou menos da data agendada, haverá dedução das Horas do especialista restantes do contrato para o compromisso planejado. Qualquer reagendamento do Serviço deverá ser confirmado pelo Cliente pelo menos 8 dias antes do início do serviço.

B. **Serviços Opcionais.** Os horários de serviço opcionais podem estar disponíveis para compra na Dell Technologies Services. Os serviços opcionais podem exigir um contrato distinto com a Dell Technologies Services. Na ausência de tal contrato, os serviços opcionais são fornecidos de acordo com esta Descrição de Serviço.

C. **Atribuição e Terceirização.** A Dell Technologies Services pode subcontratar este Serviço e/ou designar esta Descrição de Serviço a provedores de serviços terceirizados qualificados, que prestarão o Serviço em nome da Dell Technologies Services.

D. **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 o técnico no local; ou
- O Cliente deixar de respeitar 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 no Formulário de pedido 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 provisões de cancelamento que não possam ser alteradas por contrato. Se a Dell Technologies Services cancelar este Serviço de acordo com este parágrafo, o Cliente não terá direito a reembolso das tarifas pagas ou devidas à Dell Technologies Services pelos Serviços realizados.

© 2025 Dell Inc. Todos os direitos reservados. Marcas e nomes comerciais podem ser usados neste documento como referência às entidades que reivindicam essas marcas e nomes ou aos seus produtos.