

# Basic Hardware Support for Infrastructure (“Basic Support”)

## Introdução

A Dell Technologies<sup>1</sup> tem a satisfação de fornecer o Basic Support (os “**Serviço(s)**” ou “**Serviços de suporte**”) em conformidade 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 pela Dell Technologies (o “**Formulário de pedido**”), incluirá os nome dos Produtos<sup>2</sup>, os Serviços aplicáveis e as opções relacionadas, caso existam. Para obter assistência adicional ou solicitar uma cópia do contrato vigente aplicável aos Serviços (o “**Contrato**”), entre em contato com um representante de vendas da Dell Technologies. Para os Clientes que adquirirem os Serviços diretamente da Dell conforme um Contrato separado que autorize a venda deles, o Suplemento de termos e condições relacionados aos Serviços da Dell<sup>3</sup> também se aplicará a esses Serviços. Para obter uma cópia de seu contrato com o revendedor Dell Technologies aplicável, entre em contato com o revendedor.

## O escopo deste Serviço

Os recursos deste Serviço incluem:

- Acesso à área de Suporte e serviço de atendimento ao cliente da Dell Technologies para assistência na solução de problemas de produtos, conforme estabelecido na tabela a seguir.
- Envio de um técnico ao local e/ou entrega de peças de reposição no Local de instalação ou em outra localização comercial do Cliente aprovada pela Dell Technologies, como detalhado no Contrato (conforme necessário e de acordo com a opção de suporte adquirida), para corrigir um problema no Produto.

Consulte a tabela abaixo para obter mais informações.

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

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

**Solicitação de suporte por telefone:** Disponível durante o horário comercial local. A disponibilidade pode variar fora dos Estados Unidos e limita-se a esforços comercialmente razoáveis, exceto quando especificado de outra forma neste documento. Acesse [www.dell.com/contactus](http://www.dell.com/contactus) para obter uma lista de números de telefone aplicáveis à sua localização.

A tabela a seguir lista os recursos de serviço do Basic Support, fornecidos conforme os termos padrão de garantia e/ou manutenção da Dell Technologies<sup>4</sup>. O Basic Support está disponível para dar suporte e manter:

1. Equipamentos da Dell Technologies identificados na [Tabela de garantia e manutenção de produtos da Dell Technologies](#) e/ou no [Formulário de pedido](#) como
  - incluindo o Basic Support pela duração da garantia aplicável ou
  - elegível para Basic Support por um período de manutenção subsequente

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

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

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

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

<sup>4</sup> Os detalhes da Garantia Limitada de Hardware da Dell estão disponíveis para análise nos [Termos da Garantia Limitada de Hardware](#).

RECURSO DO SERVIÇO	DESCRIÇÃO	BASIC SUPPORT — DETALHES DA COBERTURA
<b>SUORTE TÉCNICO GLOBAL</b>	O cliente pode entrar em contato com a Dell Technologies por telefone no horário comercial local ou na interface Web 24x7 para relatar um problema com o equipamento. Os contatos por telefone serão encaminhados para um contato de suporte técnico remoto para resolução do problema.	Incluso.
<b>RESPOSTA NO LOCAL</b>	A Dell Technologies enviará profissionais autorizados ao Local de instalação para ajudar no problema após a Dell Technologies isolar o problema e confirmar a necessidade de Resposta no local.	<p><u>Resposta no local no próximo dia útil</u></p> <p>Depois da solução de problemas e do diagnóstico por telefone, um técnico pode normalmente ser enviado ao local no próximo dia útil.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• As chamadas recebidas pela Dell Technologies após o horário limite local na hora local do Cliente podem exigir um dia útil a mais para que o técnico de serviço chegue ao local do Cliente.</li> </ul>
<b>PLATAFORMAS AIOPS DO PROSUPPORT</b>	AIOps é a inteligência artificial (IA) para as operações de TI. Ela se refere ao uso estratégico de tecnologias de IA, aprendizado de máquina (ML) e raciocínio de máquina (MR) que simplificam e facilitam processos e otimizam o uso dos recursos de TI do cliente.	<p>Incluso.</p> <p>As plataformas AIOps do ProSupport incluem o TechDirect e o MyService 360, que são todos ativados pelo software de conectividade, como o gateway de conexão segura da Dell Technologies, e oferecem benefícios não limitados a estes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detecção proativa de problemas de hardware e criação de casos*</li> <li>• Criação de casos de autoatendimento</li> <li>• Despacho de peças de autoatendimento</li> </ul> <p>Avisos de segurança da Dell.</p> <p>* Qualquer outra ação no caso pelo suporte técnico da Dell Technologies requer o contato do Cliente da Área de suporte e do Serviço de atendimento ao cliente da Dell Technologies dentro de 48 horas. Caso contrário, o caso será encerrado automaticamente se nenhuma ação for solicitada pelo Cliente.</p>
<b>ENTREGA DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO</b>	A Dell Technologies fornecerá peças de reposição quando considerar necessário.	<p>Incluso.</p> <p>As peças de reposição serão enviadas ao Cliente e deverão ser entregues no próximo dia útil local.</p> <p>Os horários limite específicos do país local podem afetar a entrega no próximo dia útil local das peças de reposição.</p> <p>A instalação de peças designadas pela Dell Technologies como CRUs (Customer Replaceable Units, Unidades Substituíveis pelo Cliente) é de responsabilidade do Cliente.</p>

<b>DIREITOS A NOVAS VERSÕES DE SOFTWARE</b>	A Dell Technologies oferece os direitos às novas Versões de software conforme as disponibiliza.	Não incluídos, a menos que refletido na Tabela de garantia e manutenção de produtos da Dell Technologies.
<b>INSTALAÇÃO DE VERSÕES DE SOFTWARE</b>	A instalação de novas Versões de software não está incluída.	O Cliente fará a instalação das novas Versões de software (inclusive Software não classificado pela Dell Technologies como Software do ambiente operacional do Equipamento, bem como Software que a Dell Technologies designa como Software do ambiente operacional do Equipamento).

## Exclusões

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

- Desinstalação, reinstalação ou configuração de produtos, software ou aplicativos
- Remoção de Produto desinstalado do local do Cliente
- O software de servidor/armazenamento/rede não é classificado como equipamento
- Solução de problemas de software do ambiente operacional que não reabilitarão o produto a um estado funcional (por exemplo, a consultoria, o ajuste de desempenho, a configuração, a criação de scripts ou a análise comparativa não está incluído)
- Serviços necessários devido à falta de manutenção do software e dos Produtos compatíveis com o suporte em qualquer nível mínimo de versão especificado, conforme estabelecido no [Documento de código de referência](#).
- Serviços necessários devido à não execução de qualquer correção, reparo, patch ou modificação do sistema fornecidos pela Dell Technologies ou à falha do Cliente em tomar medidas de contenção previamente recomendadas pela Dell Technologies, como avisos de segurança ou atualizações de correção essenciais comunicados e que o cliente não implementou
- Serviços que, segundo a Dell Technologies, são necessários devido ao tratamento ou uso inadequado dos produtos ou equipamentos
- Personalização do servidor ou do dispositivo de armazenamento do Cliente, exceto quando expressamente declarado nesta Descrição de serviço
- Qualquer recuperação ou transferência de dados ou aplicativos
- Serviço de garantia ou suporte para sistemas, software ou componentes adicionais que não sejam da Dell Technologies
- Serviços que, segundo a Dell Technologies, são necessários devido a tentativas não autorizadas por pessoal terceirizado de instalar, reparar, manter ou modificar hardware, firmware ou software
- Instalação da impressora de rede ou mapeamento do compartilhamento de arquivos de rede
- Configuração de qualquer tipo para servidor, armazenamento, rede ou roteador
- Serviços de rede, incluindo conexão de um sistema a uma rede (diferente de uma LAN Ethernet)
- Qualquer atividade não estabelecida especificamente nesta Descrição de serviço.

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

## Outros detalhes sobre o seu serviço

As opções de suporte e a duração da garantia (“Informações de suporte”) contidas neste site são aplicáveis (i) apenas entre a Dell Technologies e as organizações que adquirirem os produtos e/ou a manutenção aplicáveis conforme um contrato firmado diretamente com a Dell Technologies (o “Cliente da Dell Technologies”) e (ii) apenas aos produtos ou às opções de suporte contratados pelo Cliente da Dell Technologies durante o período em que as Informações de suporte estiverem em vigor. A Dell Technologies pode alterar as Informações de Suporte a qualquer momento. Outras alterações causadas por editores e fabricantes de Produtos de terceiros. O Cliente da Dell Technologies será notificado a respeito de qualquer alteração nas Informações de Suporte conforme expresso no pedido do produto e/ou contrato de manutenção relacionado firmado entre a Dell Technologies e o Cliente da Dell Technologies. No entanto, nenhuma alteração deve se aplicar aos produtos ou opções de suporte encomendados pelo Cliente da Dell Technologies antes da data de cada alteração.

A Dell Technologies não terá obrigação de prestar Serviços de suporte para Equipamentos fora da cobertura da Dell Technologies Services. “Área da Dell Technologies Services” significa uma localização que está dentro de (i) um raio de 160 (cento e sessenta) quilômetros ou 100 (cem) milhas de carro de uma localização de serviço da Dell Technologies; e (ii) no mesmo país da localização de serviço da Dell Technologies, a menos que definido de outra forma no contrato vigente firmado com a Dell Technologies, hipótese em que a definição descrita no contrato em vigor prevalecerá. Para os clientes situados na região EMEA, salvo indicação em contrário nesta Descrição de serviço ou no Contrato, o serviço no local está disponível até uma distância de 150 quilômetros da localização mais próxima de Logística da Dell Technologies (localização de retirada/entrega, ou PUDO). Entre em contato com o representante de vendas para obter mais informações sobre a disponibilidade de serviços no local para a região EMEA.

Este Serviço não está disponível em todos os locais. Se o Produto não estiver localizado na região geográfica que corresponde à localização indicada nos registros de serviço da Dell Technologies para o Produto ou se os detalhes de configuração tiverem sido alterados e não comunicados à Dell Technologies, a Dell Technologies deverá primeiro requalificar seu Produto para o direito de suporte adquirido antes de serem redefinidos os tempos de resposta aplicáveis para o Produto. As opções de Serviço, inclusive níveis de serviço, horas de suporte técnico e tempos de resposta no local, podem variar conforme a região geográfica e a configuração, e determinadas opções podem não estar disponíveis para compra na localização do Cliente. Portanto, entre em contato com seu representante de vendas para obter essas informações. A obrigação da Dell Technologies de prestação dos Serviços a Produtos realocados está sujeita a diversos fatores, incluindo, entre outros, disponibilidade local do Serviço, tarifas adicionais e inspeção e recertificação dos Produtos realocados, de acordo com as taxas atuais de consultoria de tempo e materiais da Dell Technologies. A menos que acordado de outro modo entre a Dell Technologies e o Cliente, nos casos em que as peças de serviço forem enviadas diretamente ao Cliente, o Cliente deverá ser capaz de receber as peças na localização de reparo dos Produtos. A Dell Technologies não será responsabilizada por atrasos no suporte devido à falha ou à recusa do Cliente em aceitar a remessa das peças. Os sistemas de armazenamento com vários componentes exigem contratos de opção de suporte ativos em todos os componentes de hardware e software do sistema a fim de receber todos os benefícios do contrato de suporte para a solução inteira. A menos que acordado de outra forma por escrito com o Cliente, a Dell Technologies reserva-se o direito de alterar o escopo dos Serviços de Suporte em sessenta (60) dias antes do prévio aviso por escrito ao Cliente.

Peças estocadas: A Dell tem peças estocadas em várias localizações do mundo. As peças selecionadas talvez não estejam estocadas na localização mais próxima do Cliente. Se uma peça que é necessária para reparar Produtos com suporte não estiver disponível em uma instalação da Dell próxima à localização do Cliente e precisar ser transferida de outra instalação, o envio ocorrerá assim que for possível e comercialmente razoável.

Os produtos ou serviços obtidos de qualquer revendedor Dell Technologies serão regidos exclusivamente pelo contrato firmado entre o comprador e o revendedor. O contrato pode incluir condições iguais às Informações de suporte presentes neste site. O revendedor pode firmar acordos com a Dell Technologies para realizar serviços de garantia e/ou manutenção para o comprador em nome do revendedor. Os clientes e os revendedores que realizam serviços de garantia e/ou manutenção ou serviços profissionais devem ser adequadamente treinados e certificados.

A realização de qualquer serviço por Clientes, revendedores ou terceiros não treinados/não certificados pode resultar em tarifas adicionais se o suporte da Dell Technologies for necessário em resposta à prestação de serviços por terceiros. Entre em contato com o revendedor ou o representante de vendas local da Dell Technologies para obter mais informações sobre a prestação de serviços de garantia e manutenção da Dell Technologies para Produtos adquiridos de um revendedor.

A Dell Technologies detém os direitos de determinar a resolução final de todos os incidentes de suporte. As atividades descritas a seguir, entre outras, estão excluídas deste serviço: serviços necessários devido à falha na incorporação de qualquer correção, reparo, patch ou modificação do sistema fornecido pela Dell Technologies; serviços que, na opinião da Dell Technologies, são necessários devido a tentativas não autorizadas por pessoal terceirizado de instalar, reparar, manter ou modificar hardware, firmware ou software; serviços que, na opinião da Dell Technologies, são necessários devido ao tratamento ou uso inadequado dos produtos ou equipamentos; e serviços necessários devido à falha do cliente em tomar medidas de contenção previamente recomendadas pela Dell Technologies.

Após o diagnóstico remoto, a Dell se reserva o direito de recusar as solicitações do Cliente de substituição de componentes defeituosos se tais solicitações excederem significativamente as taxas de falha padrão do componente e do sistema envolvido. Essas taxas de falha são monitoradas constantemente pela Dell no contexto de sua atividade como provedora de serviços de suporte de TI.

Limites do escopo dos Serviços. A Dell poderá se recusar a prestar o Serviço se a prestação do Serviço criar um risco não aceitável à Dell ou aos provedores de serviços da Dell ou se algum serviço solicitado estiver fora do escopo do Serviço. A Dell não se responsabiliza por nenhuma falha ou atraso na execução devido a causas fora de seu controle, inclusive a incapacidade de o Cliente cumprir com suas obrigações nos termos desta Descrição de serviço

**Manter as versões do Software e Serviço.** O Cliente deverá manter o software e os Produtos compatíveis com o suporte, de acordo com as os níveis de versão mínimos especificados pela Dell Technologies no [Documento de código de referência](#). O Cliente deverá também garantir a instalação dos níveis de versão mínimos de software e firmware nas peças de reposição, patches, atualizações de software ou versões subsequentes, conforme indicado pela Dell, para manter os direitos dos Produtos compatíveis com o suporte à realização do Serviço. A Dell Technologies reserva-se o direito, a seu critério exclusivo, de negar suporte a quaisquer software e Produtos compatíveis com o suporte que não atendam aos níveis mínimos de versão especificados pela Dell Technologies, conforme especificado no [Documento de código de referência](#).

## ENTRE EM CONTATO CONOSCO

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

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

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