



## Descrição de serviço

### ProDeploy Essentials for Client

#### Introdução

Este documento e seus anexos (a “Descrição de Serviço”) destacam os recursos de serviço do ProDeploy Essentials for Client (“ProDeploy Essentials”) e os serviços complementares opcionais (denominados individualmente “Serviço” e, coletivamente, “Serviços”). Em conjunto, os Serviços fazem parte do ProDeploy Client Suite (“ProDeploy Suite”) da Dell.

A Dell Technologies (“Dell”) fornece esses Serviços de acordo com esta Descrição de serviço. A cotação (o “Cliente”), 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 assistência adicional ou solicitar uma cópia do seu contrato de serviço, entre em contato com o seu representante de vendas.

#### O escopo de seu contrato de serviço

Estes Serviços estão disponíveis em produtos compatíveis, o que inclui determinados sistemas Vostro™, Inspiron™, Dell Precision™, OptiPlex™, Dell XPS™ Notebooks e Dell Latitude™, conforme indicado em seu Formulário de pedido (“Produtos compatíveis”). Entre em contato com o representante de vendas para obter a lista mais recente de quais Serviços estão disponíveis em seus produtos Dell e de outras marcas.

Este ProDeploy Essentials Service consiste em Serviços entregues remotamente de um local da Dell para o Cliente (“Remote Base Services”). Além disso, os Clientes têm a opção de adquirir alguns serviços que são prestados presencialmente no local do Cliente (“Onsite Services”). Os Remote Base Services podem ser adquiridos de modo independente ou com o Asset Resale or Recycle Service (Anexo B) e/ou com determinadas seleções dos Onsite Services. Os clientes devem adquirir uma seleção obrigatória de Onsite Service (“Onsite Base”) antes de adquirir quaisquer Serviços complementares opcionais no local (“Onsite Add-ons”). Vários Onsite Add-ons podem ser comprados com um Onsite Base.

O ProDeploy Essentials Service **inclui os seguintes Remote Base Services** (conforme descrito de maneira mais completa no Anexo A do presente documento):

- **Single Point of Contact.**
- **Deployment Expert.**
- **Remote PC Installation.**
- **Deployment Support.**

**As seleções complementares remotas são:**

- Asset Resale or Recycling Service – Anexo B.



As seleções de Onsite Base são:

- **Onsite PC Installation Service\*** - Anexo C.
- **Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Service** - Anexo D.
- **Onsite Additional Technician Time Service - Full Day** - Anexo I.

As seleções de Onsite Add-on são:

- **Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service** - Anexo E.
- **Onsite Additional Technician Time Service** - Anexo H
- **Onsite Operating System or Image Service** - Anexo F.
- **Onsite Internal Component Service** - Anexo G.

\* A instalação do PC no local só pode ser adquirida em combinação com o ProDeploy Essentials Service.

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.

Para concluir determinados serviços, o sistema que contém os dados, as configurações ou o disco rígido necessários para concluir o serviço (o “Sistema legado”) deve estar disponível e totalmente operacional.

## Exclusões gerais

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

- O Serviço não inclui o desenvolvimento de propriedade intelectual criada apenas e especificamente para o Cliente.
- Serviço de produtos compatíveis com IoT Windows ou não Windows. Além disso, determinadas limitações existirão quando um Cliente estiver fazendo a transição de um sistema legado não Windows para um produto Windows compatível.
- Quaisquer serviços, tarefas ou atividades além dos especificamente mencionados nesta Descrição de serviço.

Esta Descrição de serviço não concede ao Cliente nenhuma garantia que seja adicional às garantias fornecidas em conformidade com os termos do contrato geral de Serviços ou o Contrato, como definido abaixo.

## Responsabilidades gerais do Cliente

O Cliente concorda com as seguintes responsabilidades específicas:

- Identificar um ponto de contato principal que trabalhará com a Dell e seus representantes designados para oferecer suporte às atividades antes e durante o desempenho do(s) Serviço(s) correspondente(s) (o “Contato do Cliente”).
- 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 (“Contato(s) técnico(s)”). 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
- Especificar os requisitos e dados técnicos necessários para concluir os Serviços em até três dias úteis após o envio dos pedidos.
- 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.



- 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.
- Garantir que todos os recursos necessários do Cliente, incluindo os Contato(s) técnico(s), estejam disponíveis durante o Serviço.
- Fornecer requisitos de Serviço (por exemplo, endereço(s) e tempos de instalação disponíveis para fins de programação) e dados técnicos necessários para o Serviço em tempo hábil.
- O Sistema legado deve estar disponível e totalmente operacional para qualquer Serviço a ser realizado ou que exijam o Sistema Legado.
- O Produto compatível deve ter o sistema operacional pré-carregado ou já instalado, exceto quando o Serviço for adquirido com o Onsite Operating System or Image Service.

O Cliente concorda com as seguintes responsabilidades específicas adicionais para Serviços realizados no local do Cliente:

- Atribuir um contato principal para cada local do cliente em que uma implantação no local do(s) Serviço(s) ocorrerá para coordenar a programação de todos os recursos necessários para o(s) Serviço(s) e manter a comunicação para evitar conflitos de programação.
- Criar e fornecer os detalhes de programação de todos os recursos necessários para o Serviço, inclusive a programação de instalação do usuário final.
- Fornecer requisitos (por exemplo, endereço(s) e tempos de instalação disponíveis para fins de programação) e dados técnicos necessários para o Serviço.
- O Cliente deverá notificar imediatamente a Dell em caso de qualquer conflito para que a programação seja bloqueada antes da data de instalação agendada.
- Conceder acesso às instalações e aos sistemas do cliente conforme necessário para a prestação do(s) Serviço(s), inclusive, entre outros, áreas de estacionamento seguras e adequadas, chaves ou crachás necessários.
- Preparar todas as áreas de trabalho e mesas dos usuários finais para a Instalação no local antes do início agendado dos Serviços, o que inclui acesso aos sistemas, 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 PC 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 no local, com direitos necessários para inclusão de um computador no container padrão Computadores no Active Directory.
- Fornecer à Dell os direitos de administração locais necessários para prestar o Serviço.
- Fornecer um ambiente de trabalho seguro e acomodação de escritório razoável.
- Garantir a presença constante de um adulto durante a prestação do(s) Serviço(s) em um escritório residencial.
- Fornecer especificações e aprovação do formulário de aceitação do Cliente com base no plano de comunicação acordado.

**Cooperar com o analista ao telefone e com o técnico no local.** 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 para que tanto o Cliente quanto a Dell acesse e use os produtos compatíveis, os dados neles contidos e todos os componentes de hardware e software neles incluídos para a finalidade de prestar estes Serviços. Se o Cliente ainda não tiver essa permissão, caberá a ele obtê-la, à própria custa, antes de solicitar que a Dell execute estes Serviços.

**Não solicitação.** 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 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. Se essa obrigação de não solicitação for proibida pelas leis ou normas locais no local do Cliente, essa cláusula não se aplicará a tal Cliente.

**Cooperação do cliente.** O Cliente entende que sem a cooperação imediata e adequada, a Dell não terá condições de realizar o Serviço ou, se realizado, o Serviço poderá ser significativamente alterado ou atrasado. Sendo assim, de maneira imediata e aceitável, o Cliente cooperará integralmente com a Dell, conforme necessário, para que a Dell possa realizar o Serviço. Se o Cliente não cooperar de forma sensata e adequada, de acordo com o disposto acima, a Dell não será responsável por qualquer falha na realização do Serviço, e o Cliente não terá direito a reembolso.

**Obrigações no local.** Quando os Serviços exigirem trabalho no local, o Cliente fornecerá (sem custo para a Dell) acesso livre, seguro e suficiente às instalações do Cliente, aos Produtos compatíveis e ao ambiente do Cliente, incluindo amplo espaço de trabalho, eletricidade e uma linha telefônica local. O Cliente deverá fornecer também (sem custo para a Dell) um monitor ou uma tela, um mouse (ou dispositivo de apontamento eletrônico) e um teclado, se o sistema ainda não incluir esses itens.

**Backup de dados; remoção de dados confidenciais.** O Cliente fará um backup de todos os dados, software e programas existentes em todos os sistemas afetados antes e durante a prestação deste Serviço. O Cliente deve fazer cópias de backup regulares dos dados armazenados em todos os sistemas afetados, como precaução contra possíveis falhas, alterações ou perdas de dados. Além disso, o Cliente é responsável por remover quaisquer informações confidenciais, de propriedade exclusiva ou pessoais e qualquer mídia removível, como cartões SIM, CDs ou PC cards, independentemente de um técnico no local também estar prestando assistência.

Exceto quando requerido pela legislação local aplicável, A DELL NÃO SE RESPONSABILIZARÁ POR:

- QUAISQUER INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, DE PROPRIEDADE EXCLUSIVA OU PESSOAIS.
- DADOS, PROGRAMAS OU SOFTWARE PERDIDOS OU CORROMPIDOS.
- MÍDIA REMOVÍVEL PERDIDA OU CORROMPIDA.
- ENCARGOS DE DADOS OU DE VOZ INCORRIDOS COMO RESULTADO DA NÃO REMOÇÃO DE TODOS OS CARTÕES SIM OU OUTRAS MÍDIAS REMOVÍVEIS DE DENTRO DOS PRODUTOS COMPATÍVEIS QUE SÃO DEVOLVIDOS À DELL.
- PERDA DO USO DE UM SISTEMA OU REDE.
- E/OU POR NENHUM ATO OU OMISSÃO, INCLUSIVE NEGLIGÊNCIA, POR PARTE DA DELL OU DE UM PROVEDOR DE SERVIÇOS TERCEIRIZADO.

A Dell não será responsável pela restauração ou reinstalação de nenhum programa nem de dados após a execução do(s) Serviço(s). Os Clientes que utilizarem serviços de migração de dados deverão fazer backup de todos os dados do Cliente ou tomar as medidas apropriadas para evitar o risco de perda de dados.

**Garantias de Terceiros.** Estes Serviços podem exigir que a Dell tenha acesso a hardware ou software não produzido pela Dell ou vendido pela Dell. As garantias de alguns fabricantes poderão ser anuladas se a Dell ou outra pessoa que não o fabricante interferir no hardware ou no software. O Cliente garantirá que a execução dos Serviços pela Dell não afetará tais garantias ou, se o fizer, o resultado deverá ser aceitável pelo Cliente. A Dell não se responsabiliza por garantias de terceiros nem por efeitos que os Serviços possam ter nessas 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, que é das 8h00 às 18h00 no fuso horário do Cliente:

País	Expediente normal da Dell
São Cristóvão, Santa Lúcia, São Vicente, Trinidad, Ilhas Virgens, demais países caribenhos de língua inglesa	De segunda-feira a sexta-feira, das 7h00 às 16h00
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 8h00 às 17h00
Austrália, Bermuda, China, Haiti, Japão, Antilhas Holandesas, Nova Zelândia, Singapura, Tailândia	De segunda-feira a sexta-feira, das 9h00 às 17h00
Argentina, Brasil, Equador, França, Índia, Indonésia, Itália, Coreia, Malásia, México, Paraguai, Peru, Taiwan, Uruguai	De segunda-feira a sexta-feira, das 9h00 às 18h00
Bolívia, Chile	De segunda-feira a sexta-feira, das 9h00 às 19h00
Oriente Médio	De domingo a quinta-feira, das 8h00 às 18h00
Hong Kong	De segunda-feira a sexta-feira, das 9h00 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 NAS 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, incluindo, sem limitação, o software incluído em uma imagem enviada à Dell em conjunto com qualquer serviço de imagem, não terão nenhuma tecnologia restrita (por exemplo, criptografia) ou, se tiverem, que 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 serviços de imagem (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 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.

**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.

**Feedback do cliente.** O Cliente reconhece que a Dell solicitará a participação do Cliente em uma pesquisa de satisfação do Cliente. Além disso, a Dell pode propor ao Cliente que ele atue como referência em relação à prestação dos Serviços por parte da Dell. Caso o Cliente concorde em ser uma referência, o Cliente e a Dell estabelecerão um acordo por escrito com os termos de tal referência. Um programa de referência foi desenvolvido para facilitar diálogos sigilosos entre os clientes da Dell e possíveis clientes.

**Controlador de dados.** 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 do(s) Serviços e Sistema(s) Dell Compatíveis.

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 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 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 da Dell	
	Cientes que compram os Serviços diretamente	Cientes 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 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



		<p>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 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 <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> local específico do país ou <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions">Dell.com/servicesdescriptions</a>.*</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 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 <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> local específico do país ou <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions">Dell.com/servicesdescriptions</a>.*</p> <p>Além disso, os Clientes localizados na França, na Alemanha e no Reino Unido podem selecionar o URL aplicável abaixo:</p> <p>França: <a href="https://www.dell.com/fr/conditions-de-vente">Conditions de vente   Dell França</a></p> <p>Alemanha: <a href="https://www.dell.com/de/geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></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</p>



	Reino Unido: <a href="#">Termos e condições   Dell Reino Unido</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](#) 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/servicedescriptions](#).

**Privacidade:** A Dell tratará todas as informações pessoais coletadas sob esta Descrição de serviço de acordo com a Declaração de privacidade da Dell da jurisdição aplicável, 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. As condições prevalecentes serão interpretadas na forma mais estrita possível para resolver o conflito preservando o maior número possível de condições não conflitantes, inclusive preservando as cláusulas não conflitantes no mesmo parágrafo, seção ou subseção.

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 Dell, 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 suplementares

**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 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 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 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 prestação ou do fornecimento dos Serviços comprados com ele.
- C. Limites comercialmente razoáveis ao escopo do Serviço.** A Dell poderá se recusar a prestar o Serviço se, em sua opinião comercialmente razoável, 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.
- 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 e variarão de acordo com a localização do Cliente. Os serviços opcionais podem exigir um contrato separado com a Dell. Na ausência de tal acordo, os serviços opcionais são fornecidos conforme esta Descrição de serviço.
- E. Atribuição e terceirização.** A Dell pode terceirizar este Serviço e/ou atribuir esta Descrição do Serviço a provedores de serviço terceirizados qualificados, que prestarão o Serviço em nome da Dell.
- F. Cancelamento.** A Dell 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 os termos e condições estabelecidos nesta Descrição de Serviço.

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

- G. Limitações geográficas e relocação.** O Serviço será prestado nos locais indicados na fatura do Cliente. Este Serviço não está disponível em todos os locais. 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 e 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 Configuration Service a terceiros nem os direitos conferidos ao Cliente por meio desta Descrição de serviço.



J. O Serviço expira 180 dias corridos após a compra. A MENOS QUE EXIGIDO DE OUTRA FORMA PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E PARA CLIENTES QUE ADQUIRIREM O ASSET RESALE OR RECYCLE (CONSULTE O ANEXO B), SERÁ POSSÍVEL USAR ESTE SERVIÇO UMA VEZ AO LONGO DO PERÍODO DE 6 MESES APÓS A DATA DA COMPRA ORIGINAL (“DATA DE VALIDADE”). 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 POR PARTE DA DELL SERÁ CONSIDERADA CUMPRIDA APÓS A DATA DE VENCIMENTO, MESMO SE O SERVIÇO NÃO FOI UTILIZADO.

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.

## Anexo A

### ProDeploy Essentials Service

#### 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 Essentials Services incluído no pedido. O SPOC atuará como o ponto de contato principal do Cliente até a conclusão satisfatória da implementação.

##### 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

##### Responsabilidades da Dell:

- Depois que os pedidos que contêm o ProDeploy Essentials 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.

##### Serviços excluídos

- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviço

##### 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.



## Deployment Expert

### Visão geral do Serviço

Este Deployment Expert Service apresenta ao Cliente recomendações fornecidas pela Dell para otimizar as atividades de implementação associadas à prestação do(s) Serviço(s) no local ou remotamente.

### 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:

- 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.
- 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.

### Serviços excluídos

- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviço.

### 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.

## Remote PC Installation

### Visão geral dos Serviços

Esta Remote Base Service oferece assistência remota com a instalação e a conectividade de um novo Produto compatível ou Sistema legado, e, se presente, periféricos de mesa que acompanham, bem como a transferência de arquivos e configurações do sistema do usuário final, e a instalação do software fornecido pelo Cliente (a "Remote PC Installation").

### Recursos do Remote PC Installation

#### **Assistência com a instalação do Produto compatível**

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

#### **Assistência com conectividade para Produto compatível**

- Auxiliar com a inicialização do novo Produto compatível e verificar a conexão de rede dos dispositivos do Cliente que estão conectados à rede.
- Auxiliar na conclusão do ingresso de domínio básico por meio da interface nativa do Windows.
- 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):



- Auxiliar na reconexão dos periféricos de mesa externos existentes ou na instalação dos novos periféricos no Produto compatível 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 Produto compatível no grupo de trabalho. O Produto compatível pode ser incluído no contêiner padrão do Active Directory mediante solicitação do Cliente.
- 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 Produto compatível.
- Restaurar o compartilhamento de arquivos de rede.
- Uma orientação breve e básica sobre as funções primárias do novo Produto compatível.

#### **Transferência de dados**

- Transferir arquivos e dados dos usuários finais.
- Capturar arquivos e dados dos usuários finais no Sistema legado ou na unidade ou mídia externa fornecida pelo cliente.
- Transferir os dados associados aos perfis de usuário para os novos Produto(s) compatível(is) ou para o armazenamento em nuvem, a unidade externa ou a mídia fornecida pelo Cliente.
- Após a conclusão da transferência, o técnico da Dell confirmará e/ou relatará a integridade dela.

#### **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 Produto(s) compatível(is).
- Transferir as configurações comuns dos aplicativos.

#### **Instalação de software**

- Instalação de aplicativo(s) de um Produto compatível por meio de download da Internet fornecido pelo Cliente, script manual, USB ou CD/DVD.
- Se solicitado pelo Cliente, auxiliar na ativação do produto e aplicação de atualizações.
- Configuração básica de software para uso (como um aplicativo de desktop remoto) para confirmar a funcionalidade adequada.
- Se solicitado pelo Cliente, desinstalar o(s) aplicativo(s) de software conforme solicitado pelo Cliente.
- Se solicitado pelo Cliente, fazer upgrade das versões do aplicativo de software.

#### **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.

### **Responsabilidades do Cliente**

- 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.
- Fornecer à Dell o software (por exemplo, script, USB ou CD/DVD) necessário para a execução da instalação do aplicativo.
- 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.
- O Cliente deve ter acesso confiável à Internet e ao telefone.
- 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 Produto compatível.
- Manter uma infraestrutura de rede estável em todos os locais do Cliente.
- Garantir que o Produto compatível esteja conectado a uma rede local e tenha acesso confiável à Internet.
- Se necessário para concluir o Serviço de acordo com as especificações do Cliente, fornecer armazenamento em nuvem, unidade externa ou mídia.

## Responsabilidades da Dell

- Analise o escopo dos Serviços adquiridos com o Contato do Cliente.
- A Dell também coletará dados de estado atual relevantes sobre o 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 coletará informações sobre o local, o contato e a programação 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.

## 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 do Serviço pela equipe da Dell.
- Transferência de dados de contas de usuários para domínios alternativos.
- Qualquer backup ou recuperação de dados, incluindo recuperação de desastres.
- Programação separada de serviços de transferência de dados 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.

## 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.
- Os atrasos causados pelo Cliente que impedem que a Dell preste o Serviço podem estar sujeitos a cobranças adicionais.
- 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.

## Deployment Support

### Visão geral do Serviço

A Dell fornece assistência remota com problemas e perguntas relacionadas à instalação e conectividade de um novo Produto compatível, à transferência de arquivos e configurações do sistema do usuário final e à instalação do software fornecido pelo Cliente.

O Cliente poderá contatar uma equipe de suporte da Dell e obter assistência com qualquer ProDeploy Essentials for Client Suite Services adquirido e listado nesta Descrição de serviço.

### Responsabilidades do Cliente

- O Cliente deve adquirir um ProDeploy Essentials Service para cada Produto compatível.
- Fornecer toda a assistência razoável solicitada pela Dell para identificar e resolver quaisquer problemas e dúvidas

### Responsabilidades da Dell

- O Cliente poderá envolver uma equipe de suporte da Dell (por telefone, e-mail ou chat) e obter assistência com perguntas ou problemas relacionados aos Serviços adquiridos pelo Cliente e fornecidos como parte desta Descrição de serviço por um período de 30 dias corridos a partir da implementação inicial do Produto compatível
- A Dell trabalhará com o Cliente ou Provedor para fazer o diagnóstico remoto do problema do Cliente.
- Para quaisquer problemas ou perguntas relacionados aos Serviços causados pela implementação da Dell, a Dell trabalhará com o Cliente e/ou Provedor para desenvolver e, se aplicável, auxiliar no desenvolvimento de um plano de correção.

### Serviços excluídos

- Fornecer assistência remota para qualquer outro serviço que não seja o ProDeploy Essentials Services adquirido pelo Cliente.
- Configuração de uma nova rede.
- Solução de erros associados ao processo nativo de inclusão de domínio do Windows.
- Instalação ou configuração do Active Directory.
- Transferência de dados e configurações usando ferramentas diferentes das designadas pela Dell para a prestação do Serviço pela equipe da Dell.
- Qualquer backup ou recuperação de dados, incluindo recuperação de desastres.



- 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).
- Configuração de software de segurança, como antivírus/spyware/malware.
- Instalação ou configuração de software empresarial.
- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviço.

## Termos e condições adicionais

- 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 B

### Asset Resale or Recycling Service

#### Visão geral do Serviço

Este Add-on Service 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](#).

#### Recursos do serviço

Este Anexo de serviço se aplica às seguintes opções de Asset Recovery Services para equipamentos de servidor e client com ou sem a marca Dell:

- **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.
- Incluem também um ponto único de contato para simplificar o gerenciamento do cliente (“Gerente de recuperação”) e acesso ao TechDirect 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 portal TechDirect

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

- Receber valores avaliados.
- Visualizar créditos do Asset Resale and Recycling Service.
- Agendar e rastrear serviços.
- Visualizar e fazer download de relatórios.
- Solicitar o pagamento do valor residual recuperado no equipamento revendido sob o 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 TechDirect Portal.

O uso pelo Cliente do TechDirect Portal está sujeito aos Termos de uso do Self-Service Portal (“Termos de uso”) que correspondem à opção 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 Customer Self-Service Portal que o Cliente aceitar de acordo com os Termos de uso apresentados ao Cliente por meio do TechDirect Portal.

## Recursos a serem entregues

Os itens a seguir são fornecidos como parte do Serviço:

- **Acesso ao TechDirect Portal**, concedendo ao Cliente a capacidade de:
  - **Obtenção de avaliações de valor:** visualização de um valor estimado de equipamentos desativados.
  - **Visualização no painel de indicadores:** visualização completa de todos os créditos do Asset Resale and Recycling Service disponíveis, das atividades recentes e das ações pendentes.
  - **Serviço de programação:** programação dos serviços para sua localização, data desejada e hora dentro do horário comercial.
  - **Serviço de rastreamento:** visualização do 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, a disponibilidade de créditos do Asset Resale and Recycling Service, 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 TechDirect 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.

## Serviços de Base correspondentes

- O Asset Resale or Recycling pode ser adquirido com qualquer outro Serviço de acordo com esta Descrição de serviço.

## Exclusões

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

- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviço.
- O Serviço não inclui o desenvolvimento de propriedade intelectual criada apenas e especificamente para o Cliente.



## Responsabilidades do Cliente

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

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 Serviço de pacote (menos de 20 peças de equipamento): embalar e lacrar cada peça do equipamento em uma caixa separada usando o material de embalagem apropriado para garantir a proteção do equipamento contra danos durante o envio para a Dell e usar uma etiqueta impressa fornecida pelo TechDirect.
- 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.
- 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 santificação ("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 da remessa, o equipamento está operacional conforme as especificações publicadas pelo fabricante na entrega para a Dell.
- 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 Anexo 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.

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 a computador (como telecomunicações/celular, 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 Anexo de serviço. O Cliente reconhece e concorda que a Dell terá direito de compensar valores devidos à Dell pelo Cliente no âmbito desta Anexo 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 Anexo 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 aos Serviços fornecidos neste Anexo de serviço apenas, e apesar de qualquer cláusula divergente no Contrato, os seguintes termos e condições se aplicam:

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

- A DELL NÃO SE RESPONSABILIZA (POR CONTRATO, DELITO OU OUTRO) PELA SEGURANÇA OU CONFIDENCIALIDADE DE DADOS QUE RESIDAM NO EQUIPAMENTO EXCETO PELA REVELAÇÃO NÃO AUTORIZADA DE DADOS DE UM DISCO RÍGIDO QUE A DELL E/OU SEUS PROVEDORES DE SERVIÇOS DEIXAREM DE EXECUTAR A SANITIZAÇÃO DE DADOS DE FORMA APROPRIADA NO LOCAL DO CLIENTE EM CONFORMIDADE COM OS PROCESSOS DEFINIDOS AQUI E TIVER SUBSEQUENTEMENTE CERTIFICADO QUE TAL DISCO RÍGIDO FOI SANITIZADO COM SUCESSO NO SUMÁRIO 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 ESTE ANEXO 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 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 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 prestação ou do fornecimento dos Serviços comprados com ele.
- C. Limites comercialmente razoáveis ao escopo do Serviço.** A Dell poderá se recusar a prestar o Serviço se, em sua opinião comercialmente razoável, 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.
- 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 e variarão de acordo com a localização do Cliente. Os serviços opcionais podem exigir um contrato separado com a Dell. Na ausência de tal acordo, os serviços opcionais são fornecidos conforme esta Anexo de serviço.
- E. Atribuição e terceirização.** A Dell pode terceirizar este Serviço e/ou atribuir esta Descrição do Serviço a provedores de serviço terceirizados qualificados, que prestarão o Serviço em nome da Dell.
- F. Cancelamento.** A Dell 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 os termos e condições estabelecidos nesta Descrição de Serviço.

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

- G. Limitações geográficas e relocação.** O Serviço será prestado nos locais indicados na fatura do Cliente. Este Serviço não está disponível em todos os locais. 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 e racks) nas Américas, Europa, Oriente Médio e África.



## Anexo C

### Onsite PC Installation Service

#### Visão geral do Serviço

Este Onsite Base Service fornece a configuração no local e a conectividade de um novo Produto compatível ou Sistema legado (a "Onsite PC Installation").

#### Recursos do serviço

##### Instalação do Produto compatível

- Desembalar o novo Produto compatível das embalagens de envio e inspecionar os componentes quanto a danos.
- Organizar e conectar periféricos de mesa do Produto compatível (por exemplo, monitores, teclados, fontes de alimentação, mouses etc.).
- Conectar o Produto compatível 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 materialmente à sua condição original.

##### Conectividade do Produto compatível

- Inicializar o novo Produto compatível e verificar a conexão de rede dos dispositivos conectados à rede do Cliente.
- Fazer login no novo Produto compatível 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 Produto compatível 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 Produto compatível no grupo de trabalho. O Produto compatível 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 Produto compatível.
  - Restaurar o compartilhamento de arquivos de rede.
  - Uma orientação breve e básica sobre as funções primárias do novo Produto compatível.

##### Transferência de dados

- O técnico no local se conectará a um técnico remoto para concluir este serviço.
- Transferir arquivos e dados dos usuários finais.
- Capturar arquivos e dados dos usuários finais no Sistema legado ou na unidade ou mídia externa fornecida pelo cliente.
- Transferir os dados associados aos perfis de usuário para os novos Produto(s) compatível(is) ou para o armazenamento em nuvem, a unidade externa ou a mídia fornecida pelo Cliente.
- Após a conclusão da transferência, o técnico remoto confirmará e/ou relatará a integridade dela.

##### Transferência de configurações

- O técnico no local se conectará a um técnico remoto para concluir este serviço.
- 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 Produto(s) compatível(is).
- Transferir as configurações comuns dos aplicativos.



## Instalação de software

- O técnico no local se conectará a um técnico remoto para concluir este Serviço.
- Instalação de aplicativo(s) de um Produto compatível por meio de download da Internet fornecido pelo Cliente, script manual, USB ou CD/DVD.
- Conforme solicitado pelo Cliente, auxiliar na ativação do produto e aplicação de atualizações.
- Configuração básica de software para uso (como um aplicativo de desktop remoto) para confirmar a funcionalidade adequada.
- Conforme solicitado pelo Cliente, desinstalar os aplicativos de software.
- Conforme solicitado pelo Cliente, fazer upgrade da(s) versão(ões) do aplicativo de software.

## Desinstalação do Sistema legado (se solicitado 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 Produto compatível 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 de complemento correspondentes

- Onsite Peripheral, Network, or Shared Device Add-on.
- Onsite Additional Technician Time Add-on.
- Onsite Operating System or Image Add-on.
- Onsite Internal Component Add-on.

## Responsabilidades do Cliente

O Cliente concorda com as seguintes responsabilidades específicas:

- O Cliente deve adquirir um Onsite PC Installation Service para cada Produto compatível.
- 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 Onsite Services.
- 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 client 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.
- 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, o Cliente deve solicitar a presença de um adulto 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 que 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.
- Todos os sistemas de um pedido deverão ser agendados em conjunto como parte de um evento individual. Em geral, pedidos de 10 ou menos unidades serão agendados para o mesmo dia/horário.
- 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 Produto compatível.
- O Cliente deve localizar o Produto compatível no local em que ele deverá ser instalado antes do início do Serviço.
- Todos os Onsite Services de um dispositivo serão coordenados para serem executados ao mesmo tempo.
- Fornecer à Dell o software (por exemplo, script, USB ou CD/DVD) necessário para a execução da instalação do aplicativo.
- 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.
- Garantir que o Produto compatível esteja conectado a uma rede local e tenha acesso confiável à Internet.
- Se necessário para concluir o serviço de acordo com as especificações do Cliente, fornecer armazenamento em nuvem, unidade externa ou mídia.
- Notificar a Dell se os serviços de desinstalação são necessários na conclusão da transferência de dados.

## Responsabilidades da Dell

- Coletar informações de local e programação do Cliente.
- A Dell trabalhará com o Cliente para analisar o escopo dos Serviços comprados.
- A Dell pode coletar dados de estado atual relevantes sobre o 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 coletará informações sobre o local, o contato e a programação 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.

## Serviços excluídos

- Configuração de uma nova rede.
- Transporte do sistema entre locais ou qualquer outro tipo de serviços logísticos.
- Remoção externa e/ou reciclagem do Sistema legado pelo técnico no local.
- 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 Add-on adquirido.
- Montagem de hardware em superfícies ou dispositivos periféricos que requerem o uso de ferramentas ou de vários técnicos simultâneos.
- Transferência 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.
- Qualquer backup ou recuperação de dados, incluindo 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.
- O técnico no local permanece no local enquanto os aplicativos são instalados ou a transferência de dados é concluída.
- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviço

## 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.
- Os atrasos causados pelo Cliente que impedirem a prestação do Serviço de instalação no local pelo técnico da Dell antes que o técnico chegue 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.
- 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 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 D

### Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Service

#### Visão geral do Serviço

Esta opção de Service Onsite Base cobre somente a viagem do técnico até o local do Cliente (a “Onsite Trip Charge for Installation” ou “Onsite Trip Charge for Configuration”), conforme estabelecido mais especificamente no presente Anexo. Observe que o objetivo da Taxa de viagem é permitir a prestação de Add-on(s) Services em que o Onsite PC Installation Service não está sendo executado. Os Onsite Add-ons devem ser comprados com esta opção de Onsite Base para que os Serviços sejam realizados assim que o técnico chegar ao local do Cliente.



## Recursos do serviço

Este Serviço inclui a viagem de um técnico da Dell (máximo de uma viagem por dia), para cada dia em que esse técnico for solicitado a viajar até o local do Cliente para prestar o(s) Serviço(s) para um Produto Compatível. Como esse Serviço inclui apenas a chegada do técnico ao local do Cliente no horário agendado, o Serviço deve ser comprado em conjunto com um ou mais Onsite Add-ons correspondentes.

“Onsite Trip Charge for Installation” destina-se a instalações físicas (por exemplo, a instalação de um dispositivo de rede ou um componente interno etc.) ou outras atividades físicas semelhantes, enquanto “Onsite Trip Charge for Configuration” se destina a alterações no software e/ou nos sistemas operacionais.

## Onsite Add-on Services correspondentes

A Taxa de viagem deve ser adquirida com um (ou mais) dos seguintes Add-on(s):

- Onsite Peripheral, Network, or Shared Device Add-on.
- Onsite Internal Component Add-on.
- Onsite Additional Technician Time Add-on.
- Onsite Operating System or Image Add-on.

## Responsabilidades do Cliente

- O agendamento do Serviço será distribuído pelo Cliente aos usuários finais antes da Taxa de viagem agendada.
- O Cliente notificará a Dell em caso de qualquer conflito para que a programação seja bloqueada no máximo 7 dias antes da data agendada para a cobrança.
- Fornecer todas as informações necessárias para garantir que todos os detalhes essenciais específicos do local sejam fornecidos à Dell antes do início da prestação dos Onsite Services.

## Responsabilidades da Dell

- A Dell trabalhará com o Cliente para analisar o escopo dos Serviços comprados, incluindo complementos.
- Coletar informações sobre o local e a programação para cada um dos locais de implementação do Cliente.

## Serviços excluídos

- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviço.

## Anexo E

### Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service

#### Visão geral do Serviço

Este Onsite Add-on Service fornece a configuração no local de um dispositivo do Produto não compatível que geralmente é compartilhado, muitas vezes por uma rede, entre vários usuários finais (o “Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service”), conforme estabelecido mais especificamente neste Anexo.



## Recursos do serviço

### Instalação de dispositivo de rede

A Instalação de dispositivo de rede inclui a instalação de um dispositivo de criação de rede (por exemplo, roteador sem fio), um dispositivo de rede que não seja de mesa (por exemplo, impressora de rede centralizada do escritório), um dispositivo de exibição (por exemplo, TV com recursos de rede) ou um dispositivo periférico local diretamente conectado ao Produto compatível (por exemplo, um scanner) com até 100 lb. (45 kg) de peso. O Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service inclui:

- Desembalagem e configuração física do dispositivo.
- Conexão dos cabos de alimentação às tomadas elétricas.
- Se necessário para concluir o Serviço, conexão de cabos de rede.
- Movimentação de todas as caixas, materiais de embalagem e detritos para uma área de descarte no prédio no qual os Serviços de implementação são fornecidos.
- Limpeza da área de instalação para que ela retorne à sua condição original.

### Dispositivo de criação de rede

Para a instalação de um dispositivo de criação de rede, este Serviço também inclui os seguintes recursos:

- Configuração de rede básica de usuário final (sem fio ou com fio).
- Se solicitado pelo cliente, definição das configurações de segurança.
- Se solicitado pelo cliente, configuração de um grupo de trabalho ponto a ponto.
- Teste para garantir que o Produto compatível é capaz de se conectar à nova rede.

### Dispositivo de rede não deskside

Para a instalação de um dispositivo de rede grande, que não seja de mesa, o Serviço também inclui os seguintes recursos:

- Conexão a uma rede existente (por exemplo, com base em domínio ou ponto a ponto);
- Se necessário para concluir o Serviço, conexão do dispositivo ao domínio e emissão de endereço IP.
- Configuração básica do dispositivo de rede para uso a fim de confirmar a funcionalidade adequada.
- Teste para garantir as funções do dispositivo de rede (por exemplo, impressão de uma página de teste para uma impressora de rede compartilhada).

### Dispositivo de vídeo

Para a instalação de um dispositivo de exibição, este Serviço também inclui os seguintes recursos:

- Conexão do dispositivo a fontes de entrada e saída.
- Configuração do dispositivo para uso (por exemplo, configuração inicial, ajuste de configurações de cor etc.).
- Se solicitado pelo cliente, colocação do dispositivo em um hardware de montagem ou suporte pré-instalado fornecido pelo Cliente.
- Se solicitado pelo cliente, conexão a uma rede existente.

### Dispositivo periférico local

Para a instalação de um Dispositivo periférico local, este Serviço também inclui os seguintes recursos:

- Configuração básica do dispositivo periférico local para uso para confirmar a funcionalidade adequada.
- Se solicitado pelo Cliente, ative o compartilhamento de rede.



## Serviços de Base correspondentes

O Onsite Add-on Service deve ser adquirido com uma das seguintes Base(s):

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Onsite Additional Technician Time Service - Full Day

## Responsabilidades do Cliente

O Cliente concorda com as seguintes responsabilidades específicas:

- Adquirir um Onsite Base Service correspondente.
- Adquirir um Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service individual para cada dispositivo a ser instalado.
- Se necessário para concluir o Serviço, fornecer suportes, hardware de montagem ou outro hardware especializado antes do início deste Serviço.
- Garantir que o cabeamento adequado, a energia e a rede do Cliente estejam disponíveis e acessíveis antes do início deste Serviço.

## Serviços excluídos

- Instalação de um Onsite Network or Shared Device pesando mais de 100 lb (45 kg).
- Execução de novo cabeamento/fiação para os dispositivos (ou seja, alimentação, entrada/saída, rede, etc.) que exija ferramentas especializadas ou de construção.
- Instalação que requer ferramentas especializadas ou de construção leve.
- Instalação de uma rede empresarial ou de servidor (por exemplo, criar um domínio).
- Instalação de software não necessária para que o periférico funcione.
- Configuração ou personalização de software periférico.
- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviço

## Anexo F

### Onsite Operating System or Image Service

#### Visão geral do Serviço

Este Onsite Add-on Service permite a instalação ou alterações no sistema operacional do Produto compatível ou, alternativamente, o carregamento de uma imagem no Produto compatível (o "Onsite Operating System or Image Service"), conforme estabelecido mais especificamente neste Anexo.

#### Recursos do serviço

##### **Instalação ou atualização do Sistema operacional (SO)**

- Instalar (ou reinstalar) o sistema operacional de um Produto compatível.
- Inicialização do novo Produto compatível e verificação se o SO foi instalado com sucesso.

##### **Carregamento de imagens**

- Carregamento da imagem fornecida pelo Cliente no Produto compatível.
- Teste(s) de funcionalidade básica realizado(s) para garantir que a imagem do sistema operacional seja instalada com êxito.
- A imagem pode ser carregada usando a mídia fornecida pelo Cliente ou uma rede, onde disponível.



## Instalação de software

- Instalação de aplicativo(s) de um Produto compatível por meio de download da Internet fornecido pelo Cliente, script manual, USB ou CD/DVD.

## Serviços de Base correspondentes

O Onsite Operating System or Image Service deve ser adquirido com uma das seguintes Base(s):

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration
- Onsite Additional Technician Time Service - Full Day

## Responsabilidades do Cliente

O Cliente concorda com as seguintes responsabilidades específicas:

- Adquirir um Onsite Base Service correspondente.
- Adquirir um Onsite Operating System or Image Service individual para cada dispositivo que exija a instalação de um sistema operacional ou de uma imagem.
- 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.
- Concluir, validar a precisão e verificar os requisitos ao analisar e aprovar as instruções de trabalho por e-mail com o SPOC.
- Fornecer todo o licenciamento necessário, quantidade adequada de mídias de instalação e instruções de instalação para o técnico da Dell quando ele chegar ao local do Cliente.
- 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.
- Verificar e validar que os requisitos de compatibilidade do Produto compatível para o sistema operacional que está sendo instalado ou a imagem a ser carregada foram atendidos.
- Fornecer todos os softwares, hardwares, equipamentos relacionados (por exemplo, racks, roteadores, cabos etc.) e o acesso ao servidor de rede obrigatório para o processamento de imagens, onde necessário.
- Fornecer todo o licenciamento de software aplicável ou drivers para instalação de hardware
- Se os dados ou programas estiverem presentes no Produto compatível, faça backup de todos os dados ou programas. A DELL NÃO SE RESPONSABILIZARÁ PELA PERDA OU RECUPERAÇÃO DE DADOS OU PROGRAMAS REFERENTES ÀS CONFIGURAÇÕES PERSONALIZADAS DO BIOS.
- Se for solicitada a instalação de aplicativos, fornecer à Dell o software (por exemplo, o script, USB ou CD/DVD) necessário à instalação do aplicativo.
- 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.
- O cliente é responsável por todo e qualquer requisito de licenciamento de software e fornecerá 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 Produto compatível.
- Manter uma infraestrutura de rede estável em todos os locais do Cliente.
- Garantir que o Produto compatível esteja conectado a uma rede local e tenha acesso confiável à Internet.



## Serviços excluídos

- Aquisição de qualquer software ou hardware.
- Personalização de software (além do necessário para garantir que o software esteja instalado corretamente).
- Criação ou testes da imagem do Cliente.
- Fornecimento de mídias ou da infraestrutura necessária ao carregamento da imagem.
- Desinstalação ou reinstalação de produtos de hardware ou aplicativos de software existentes (excluindo o sistema operacional).
- Backup de dados do Cliente ou recuperação de dados do Cliente, incluindo recuperação de desastres.
- Transferência de aplicativos ou de scripts para instalações de aplicativos no sistema.
- A Dell não fará mais de três tentativas de instalação do sistema operacional ou da imagem.
- A Dell não se responsabilizará por erros durante o processo de instalação nem por qualquer erro encontrado durante a instalação.
- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviço.

## Anexo G

### Onsite Internal Component Service

#### Visão geral do Serviço

Este Onsite Add-on Service fornece determinadas atualizações de hardware para um Produto compatível (o "Onsite Internal Component Service"), conforme estabelecido mais especificamente neste Anexo.

#### Recursos do serviço

Este Serviço inclui a instalação de componentes internos removíveis de um Produto compatível, como memória, uma placa de som, uma placa de vídeo, teclado de notebook interno, um disco rígido secundário ou uma unidade óptica.

- Abra o chassi do Produto compatível.
- Se necessário para concluir a instalação do componente interno, remoção do componente necessário do Sistema legado.
- Instalar o componente, garantir que ele esteja adequadamente posicionado e fechar o Produto compatível.
- Reconectar todos os cabos necessários e ligar o Produto compatível.
- Confirmar se o Produto compatível identifica o componente corretamente.
- Carregar os drivers, se for o caso.

#### Serviços de Base correspondentes

O Onsite Internal Component Add-on deve ser adquirido com uma das seguintes Base(s):

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Onsite Additional Technician Time Service - Full Day

#### Responsabilidades do Cliente

O Cliente concorda com as seguintes responsabilidades específicas:

- Adquirir um Onsite Base Service correspondente.
- Adquirir um Onsite Internal Component Add-on Service individual para cada dispositivo que exija atualizações de hardware.
- Fornecer um componente de hardware para ser instalado ao técnico da Dell quando ele chegar ao local do Cliente.
- Fornecer o hardware a ser instalado.



- Verificar os requisitos de compatibilidade e Produto compatível do hardware que está sendo instalado.
- Fornecer todo o licenciamento de software aplicável ou drivers para instalação de hardware.
- Fazer backup de dados ou programas. A DELL NÃO SE RESPONSABILIZARÁ PELA PERDA OU RECUPERAÇÃO DE DADOS OU PROGRAMAS REFERENTES AO SERVIÇO DE INSTALAÇÃO DE COMPONENTE INTERNO.

### Serviços excluídos

- Aquisição de qualquer software ou hardware.
- A Dell não se responsabilizará por erros durante o processo de instalação nem por qualquer erro encontrado durante a instalação.
- Remoção ou instalação de qualquer componente não removível do Produto compatível (por exemplo, conectado à placa-mãe).
- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviço

## Anexo H

### Onsite Additional Technician Time Service

#### Visão geral do Serviço

Este Onsite Add-on Service, disponível em incrementos de uma hora, proporciona tempo adicional do técnico como parte de um Onsite Service (o “Onsite Additional Technician Time Service”), conforme estabelecido mais especificamente neste Anexo.

#### Recursos do serviço

- Um técnico para executar a atividade de configuração do cliente direcionada ao Cliente por um período predeterminado.
- A programação do Onsite Technician Time será contínua, em um único local de implementação, e deve ocorrer no mesmo dia útil.

O “Onsite Additional Technician Time” pode ser usado para alterações como configuração de software, resposta a perguntas ou personalização do Produto compatível.

#### Serviços de Base correspondentes

O Onsite Additional Technician Time Add-on deve ser adquirido com uma das seguintes Base(s):

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration

#### Responsabilidades do Cliente

O Cliente concorda com as seguintes responsabilidades específicas:

- Adquirir um Serviço básico correspondente para o Onsite Additional Technician Time.
- 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 Technician Time.



## Serviços excluídos

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

## Anexo I

### Onsite Additional Technician Time – Full Day Service

#### Visão geral do Serviço

Este Onsite Base Service fornece um dia completo de tempo do técnico como Serviço básico (o “Onsite Additional Technician Time – Full Day Service”) quando adquirido conforme estabelecido mais especificamente neste Anexo.

#### Recursos do serviço

- Técnico para realizar a atividade de implementação de client direcionada pelo Cliente por um período predeterminado (por exemplo, suporte no local pós-instalação).
- A programação do Onsite Additional Technician Time – Full Day Service será contínua, em um único local de implementação, e deverá ocorrer no mesmo dia útil.
- O Onsite Technician Time está disponível em incrementos de dia inteiro.
- Um dia inteiro é considerado 8 horas de trabalho, a menos que seja proibido pelas leis locais.

#### 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 Technician Time.

#### Serviços excluídos

- Atividades de implementação não relacionadas a client ou quaisquer Serviços para os quais um técnico de implementação do cliente não estaria qualificado para executar.
- Fornecimento de qualquer software ou hardware.
- Prestação dos serviços definidos em outro lugar nesta Descrição de serviço.
- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviço.

