



Descrição de serviço

ProDeploy for Client e ProDeploy Plus for Client

Introdução

Este documento e seus anexos (a “Descrição de Serviço”) destacam os recursos dos serviços (1) ProDeploy for Client, (2) ProDeploy Plus for Client e (3) serviços complementares opcionais (individualmente, um “Serviço” e, coletivamente, os “Serviços”). Em conjunto, os Serviços fazem parte do ProDeploy Client Suite (“ProDeploy Client Suite”) da Dell.

A Dell Technologies (“Dell”) fornece estes Serviços de acordo com esta Descrição de Serviço. A cotação, o formulário de pedido ou outro formulário de fatura do Cliente acordado entre as partes ou a confirmação do pedido (conforme for o caso, 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

Este Serviço está disponível em produtos compatíveis, o que inclui determinados sistemas Dell Precision™, OptiPlex™ e Dell Latitude™ e notebooks Dell XPS™, 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.

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

Para realizar determinados Serviços, o sistema que contém os dados, as configurações ou o disco rígido necessários para realizar o Serviço (o “Sistema Legado”) deve estar disponível e totalmente operacional.

Cada nível de Serviço do ProDeploy Client Suite tem um anexo correspondente a esta Descrição de Serviço que descreve em mais detalhes os recursos do Serviço aplicável. Observe que todos os recursos de serviço do ProDeploy for Client estão disponíveis para clientes que compram o ProDeploy Plus for Client.

Esses recursos de serviço abrangem:

- **ProDeploy for Client Service (Anexo A):**
 - Single Point of Contact (“SPOC”)
 - Deployment Expert Service
 - TechDirect Portal Access
 - Configure BIOS Settings Service.



- Asset Tagging Service.
- Ship Box Label Service.
- Standard Asset Report Service.
- **ProDeploy Plus for Client (Anexo B):**
 - **Todos os recursos de serviço incluídos no ProDeploy for Client**
 - OS and Software Preparation Service: com base na seleção do Cliente, um destes Serviços está incluído:
 - Ready Image Service (Anexo C).
 - Custom Image Service (Anexo D).
 - Connected Configuration Service (Anexo E).
 - Connected Provisioning Service (Anexo F).
 - Data Migration Service.
 - Deployment Support Service.
 - Data Erase Service.
 - Asset Resale and Recycling Service (Anexo G).
- **Serviços complementares:** Estes Serviços podem ser adquiridos como serviços complementares para o ProDeploy for Client.
 - Ready Image Service (Anexo C).
 - Custom Image Service (Anexo D).
 - Asset Resale and Recycling Service (Anexo G).
 - Onsite PC Installation (Anexo H) - O Onsite PC Installation Service pode ser adquirido como um serviço complementar para ambos os serviços, tanto o ProDeploy for Client quanto o ProDeploy Plus for Client.

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 sistema compatível com Windows.
- Qualquer Serviço, tarefa ou atividade além dos especificamente observados nesta Descrição do Serviço.

Esta Descrição do Serviço não concede ao Cliente nenhuma garantia que seja adicional às garantias fornecidas em conformidade com o Acordo ou os termos do contrato geral de Serviços (como definido abaixo), conforme aplicável.

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 (o(s) “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



- Fornecer requisitos e dados técnicos dentro de 3 dias úteis após o envio dos pedidos necessários para a conclusão do(s) Serviço(s).
- 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 realize chamados.
- Garantir que todos os recursos necessários do Cliente, inclusive o(s) Contato(s) técnico(s), estejam disponíveis durante o Serviço
- O Sistema Legado deve estar disponível e totalmente operacional para qualquer Serviço a ser realizado nele ou que precise dele.
- Coordenar a programação de todos os recursos necessários para os Serviços.

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 implementação 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 o Onsite PC Installation Service 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 o(s) Serviço(s) em um escritório residencial.
- Fornecer especificações e aprovação do formulário de aceitação do cliente com base no plano de comunicação acordado.

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



O Cliente é expressamente aconselhado a fazer log-in por meio do Dell Online First Article (OFA) service (a disponibilidade varia por região) para fazer inspeções e obter aprovação de acordo com quaisquer Factory Services adquiridos. O Cliente concorda com um processo de análise de configuração de dois dias úteis ao utilizar o Online First Article service; o Cliente receberá um log-in seguro que expirará no segundo dia às 23h59, no horário local do Cliente. Não deixe de avisar a Dell se você solicitar a utilização do Dell Online First Article service para aprovar a configuração.

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

Pontualidade. A capacidade da Dell para fornecer o serviço de acordo com o escopo e a programação depende do retorno em tempo hábil do cliente sobre decisões críticas, informações essenciais e aprovações. O Cliente reconhece a responsabilidade de responder em tempo hábil às solicitações da Dell para orientações, informações, aprovações ou decisões que sejam razoavelmente necessárias para que a Dell preste o Serviço.

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) Serviço(s) 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.

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



Não solicitação. O cliente não solicitará – sem a aprovação prévia por escrito da Dell, 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 com quem ele tenha entrado em contato com relação ao desempenho do Serviço pela Dell, desde que, no entanto, esses anúncios gerais e outras formas igualmente amplas de solicitação não constituam solicitação direta ou indireta nos termos deste instrumento e desde que você tenha permissão para solicitar a contratação de qualquer funcionário que tenha sido demitido ou tenha renunciado ao emprego com a Dell 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, a 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.

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.

Obrigações no local. Quando o(s) Serviço(s) exigirem trabalho no local, o Cliente fornecerá (sem custo para a Dell) acesso livre, seguro e suficiente às suas instalações e aos Produtos Compatíveis, inclusive amplo espaço de trabalho, eletricidade, equipamento de segurança e 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 backup de todos os dados, software e programas existentes em todos os sistemas afetados antes e durante a prestação deste Serviço. O Cliente deve, periodicamente, fazer cópias de backup 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 NÃO SE RESPONSABILIZA 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 dos Serviços. Os Clientes que utilizarem serviços de migração de dados deverão fazer backup de todos os dados ou tomar as medidas apropriadas para evitar o risco de perda de dados.

Garantias de terceiros. Este(s) Serviço(s) pode(m) exigir que a Dell tenha acesso a hardware ou software não produzido 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 para o 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, inclusive, entre outros, produtos de software incluídos em uma imagem enviada à Dell em conjunto com qualquer Custom Image Service (Anexo D), o Connected Configuration Service (Anexo E) e/ou o Connected Provisioning Service (Anexo F), não terão nenhuma tecnologia restrita (por exemplo, criptografia) ou, se tiverem, estarão qualificados para que a Dell os exporte para qualquer país (salvo aqueles embargados sob as leis de exportação aplicáveis) sem uma licença de exportação. A Dell não se responsabiliza por determinar a precisão de qualquer representação relativa à existência de uma licença de exportação ou à elegibilidade para exportação de Produtos de terceiros sem licença. As certificações de exportação do Cliente devem estar de acordo com as leis, as normas e os requisitos regionais e locais aplicáveis (por exemplo, assinatura manual ou assinatura eletrônica). Além das garantias acima, uma certificação de exportação assinada separadamente poderá ser necessária para o Custom Image Service (Anexo D), o Connected Configuration Service (Anexo E) e/ou o Connected Provisioning Service (Anexo F) (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 sua participação em uma pesquisa de satisfação do Cliente. Além disso, a Dell pode propor ao Cliente que ele atue como referência em relação à execução 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.

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	
	Clientes que compram os Serviços diretamente	Clientes que compram os Serviços por meio de um revendedor autorizado
Estados Unidos	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canadá	Dell.ca/terms (inglês) Dell.ca/conditions (francês do Canadá)	Dell.ca/terms (inglês) Dell.ca/conditions (francês do Canadá)
Países da América Latina e do Caribe	Site Dell.com local específico do país ou Dell.com/service-descriptions .*	As Descrições de serviço e outros documentos de serviço da Pessoa jurídica Dell que você possa receber do vendedor não constituirão um acordo entre você e a Pessoa jurídica Dell, servindo apenas para descrever 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>Ásia-Pacífico e Japão</p>	<p>Site Dell.com local específico do país ou Dell.com/servicedescriptions.*</p>	<p>As Descrições de serviço e outros documentos de serviço da Pessoa jurídica Dell que você possa receber do vendedor não constituirão um acordo entre você e a Pessoa jurídica Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os limites e limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de serviço e em outros documentos de serviço da Pessoa jurídica Dell será entendida como uma referência a você, e qualquer referência à Pessoa jurídica Dell deve ser entendida como uma referência à Pessoa jurídica Dell enquanto a provedora de serviços que está prestando o Serviço em nome de seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Pessoa jurídica Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer condição de pagamento ou contratual que seja, por natureza, diretamente relevante apenas entre um comprador e um vendedor não será aplicável a seu caso e seguirá o acordado entre você e seu vendedor.</p>
<p>Europa, Oriente Médio e África</p>	<p>Site Dell.com local específico do país ou Dell.com/servicedescriptions.*</p> <p>Além disso, os Clientes localizados na França, na Alemanha e no Reino Unido podem selecionar o URL aplicável abaixo:</p> <p>França: Conditions de vente Dell France</p> <p>Alemanha: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Reino Unido: Terms & Conditions Dell UK</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>

* 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 utilizando 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, todas as quais estão disponíveis em <http://www.dell.com/localprivacy> e cada uma delas é incorporada por referência.

Se houver um conflito entre os termos de qualquer um dos documentos que compreendem este Acordo, os documentos prevalecerão na seguinte ordem: (i) esta Descrição de serviço; (ii) o Acordo; (iii) o Formulário de pedido. 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, em uma interface da Internet ou um software Dell, você concorda em cumprir com esta Descrição de serviço e com os contratos incorporados nela 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 Parágrafo 2(J) abaixo. 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 realização ou da prestação dos serviços adquiridos 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 todos 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 Compatíveis realocados está sujeita a diversos fatores, incluindo, entre outros, disponibilidade do Serviço no local, taxas adicionais e inspeção e nova certificação dos Produtos Compatíveis realocados, de acordo com os honorários de consultoria da Dell vigentes no momento referentes ao tempo e aos materiais utilizados. O Online First Article service não está disponível em todas as áreas geográficas. Os serviços Asset Tagging e Asset Reporting também estão disponíveis para determinados periféricos (tais como monitores, impressoras, racks) nas Américas, Europa, Oriente Médio e África.

H. Parceiros da Dell. A Dell pode utilizar afiliadas e subcontratados para prestar os Serviços. Os Serviços podem ser prestados fora do país onde o Cliente e/ou a Dell estão localizados. Esporadicamente, a Dell pode mudar a localização onde os Serviços são prestados e/ou a empresa que presta os Serviços, desde que a Dell permaneça responsável perante o Cliente pela prestação dos Serviços.

I. Transferência do Serviço. O Cliente pode não transferir os Serviços a terceiros ou quaisquer direitos conferidos a ele por meio desta Descrição de Serviço.

J. O Serviço expira 180 dias corridos após a compra. A MENOS QUE EXIGIDO DE OUTRA FORMA PELAS LEIS APLICÁVEIS E PARA OS CLIENTES QUE COMPRAM O ASSET RESALE AND RECYCLING SERVICE (CONSULTE ANEXO G), VOCÊ PODE USAR O SERVIÇO UMA VEZ DURANTE O PERÍODO DE 180 DIAS CORRIDOS A CONTAR DA DATA DA COMPRA ORIGINAL (“DATA DE EXPIRAÇÃO”). A DATA DE COMPRA ORIGINAL É DEFINIDA COMO A DATA LISTADA NO FORMULÁRIO DE PEDIDO DA DELL. 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 da Dell para confirmar a disponibilidade deste serviço em seu país.



Anexo A

ProDeploy for Client

Single Point of Contact

Visão geral do Serviço

O serviço Single Point of Contact (“SPOC”) fornece ao Cliente um contato único da Dell para os Serviços incluídos 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 os Serviços 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. (isto é, 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 não incluídos

- 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.

TechDirect Portal Access

Os clientes que adquirem Serviços nesta Descrição de Serviço têm acesso ao Portal TechDirect.

No Portal (e de acordo com o Serviço adquirido), o Cliente pode executar muitas tarefas associadas à própria implementação, que podem incluir, entre outras:

- Fornecer especificações técnicas, imagens do sistema operacional e outras informações exigidas pela Dell para executar o(s) Serviço(s).
- Fornecer endereços para implementação e analisar as instruções de trabalho no local;
- Criar perfis reutilizáveis para obter detalhes de instalação.
- Fazer upload e download dos principais documentos e ferramentas.



O TechDirect manterá as especificações detalhadas de todas as implementações do ProDeploy Client Suite. No Portal TechDirect, os Clientes podem analisar, confirmar e aprovar todas as especificações de implementação correspondentes ao(s) Serviço(s) adquirido(s) e usado(s) pelo Cliente. Os Clientes devem usar o Portal TechDirect para o Data Erase Service (Anexo B), o Connected Provisioning Service (Anexo F) e/ou o Asset Resale and Recycling Service (Anexo G).

O uso pelo Cliente do Portal TechDirect está sujeito aos Termos de Uso do Portal (“Termos de Uso”) que correspondem à opção de Serviços adquirida e/ou usada pelo Cliente.

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

Deployment Expert Service

Visão geral do Serviço

O serviço Deployment Expert Service apresenta ao Cliente recomendações fornecidas pela Dell para otimizar as atividades de implementação associadas à prestação do serviço no local ou remoto.

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 não incluídos

- 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 declarado 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.

Configure BIOS Settings Service

Visão geral do Serviço

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



Responsabilidades do cliente

- Testar e verificar que as personalizações do BIOS solicitadas funcionam de acordo com os requisitos do Cliente no Sistema Compatível da Dell. A DELL NÃO SE RESPONSABILIZARÁ PELA PERDA OU RECUPERAÇÃO DE DADOS OU PROGRAMAS REFERENTES ÀS CONFIGURAÇÕES PERSONALIZADAS DO BIOS.
- Fornecer toda e qualquer ajuda razoável que a Dell solicitar para obter a licença de exportação necessária para a Dell prestar o Serviço.
- Selecionar as configurações de BIOS disponíveis por meio do TechDirect ou trabalhar com o SPOC para documentar e capturar os requisitos técnicos do Cliente no documento de Especificações Técnicas.
- Validar a precisão e verificar os requisitos aprovando no TechDirect ou devolvendo o documento de Especificações Técnicas ao SPOC.
- Certificar-se, através do envio da marca, sinal e/ou logotipo à Dell, de que a Dell e os Parceiros da Dell estejam totalmente autorizados e/ou tenham a concessão da licença ou outros direitos relacionados de usar a marca, sinal e/ou logotipo, de acordo com os requisitos do Cliente.

Responsabilidades da Dell

- A Dell elabora scripts para permitir os ajustes de fábrica das personalizações de BIOS.
- O processo de personalização do BIOS é testado durante o processo de produção.
- As configurações do BIOS são aplicadas antes do envio ao Cliente

Serviços não incluídos

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

Termos e condições adicionais

- Nem todas as configurações de personalização de BIOS estão disponíveis em todos os Produtos Compatíveis. As configurações disponíveis do BIOS por tipo de sistema estão disponíveis no TechDirect. O Cliente também pode consultar o SPOC ou Representante de vendas da Dell para conhecer o recurso de configuração específico por tipo de sistema.
- Todas as configurações do BIOS não configuradas por meio deste Serviço listado neste Anexo estão sujeitas a alterações sem aviso prévio. Ou seja, o uso do Serviço é a única maneira de garantir que as configurações do BIOS sejam consistentes.
- A Dell lança atualizações obrigatórias do BIOS periodicamente. As atualizações obrigatórias do BIOS se aplicam a BIOS “congelados”. O Cliente pode “recongelar” o BIOS em um novo nível de atualização.



Asset Tagging Service

Visão geral do Serviço

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

Responsabilidades do cliente

- Fornecer requisitos técnicos no TechDirect ou no SPOC, inclusive:
 - Tipo de etiqueta de inventário e tamanho.
 - Posição da etiqueta de inventário no sistema.
 - Os campos de dados são obrigatórios.
- Apresentar todas as informações necessárias para preencher a etiqueta de inventário, incluindo, entre outras, a gama de ativos do Cliente, se a Dell estiver criando a etiqueta de inventário.
- Certificar-se de que a localização da etiqueta de inventário, bem como os campos de dados obrigatórios, estejam incluídos do Formulário de especificações técnicas do TechDirect.
- O Cliente valida a precisão e verifica os requisitos no TechDirect ou aprovando e devolvendo o formulário de especificações técnicas à Dell.
- Aprovar qualquer desenho no TechDirect antes do envio para a produção.

Responsabilidades da Dell

- O SPOC ou a equipe de vendas da Dell trabalha com o Cliente para documentar e registrar os requisitos técnicos do Cliente no formulário de especificações técnicas.
- O engenheiro da Dell desenvolve a etiqueta do ativo ou a personalização do CMOS, conforme documentado no formulário de especificações técnicas.
- O Asset Tagging Service é testado nos processos de fabricação.

Serviços não incluídos

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

Termos e condições adicionais

- A posição/localização da etiqueta de inventário pode variar segundo a plataforma de hardware e o tipo de etiqueta de inventário. Entre em contato com seu Representante de vendas da Dell ou SPOC para conhecer as opções de colocação das etiquetas de inventário dos Produtos Compatíveis.



Ship Box Label Service

Visão geral do Serviço

O serviço Ship Box Label (“Ship Box Label”) Service permite ao Cliente aplicar uma etiqueta impressa da Dell com dados padrão ou personalizados à caixa de transporte do sistema. Esse Serviço oferece ao Cliente a capacidade de personalizar uma etiqueta da caixa de transporte que melhor atenda às suas necessidades específicas.

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

Responsabilidades do cliente

- Apresentar todas as informações necessárias para preencher a etiqueta de inventário, incluindo, entre outras, a gama de ativos do Cliente, se a Dell estiver criando a etiqueta de inventário.
- Selecionar uma etiqueta da caixa de transporte pré-formulada no momento do pedido ou no TechDirect, selecionar os campos e as opções de layout disponíveis ou trabalhar com um SPOC para documentar e capturar os requisitos técnicos do Cliente em um documento de especificações técnicas.
- O Cliente valida a precisão e verifica os requisitos no TechDirect ou aprovando e devolvendo o formulário de especificações técnicas à Dell.
- Aprovar qualquer desenho no TechDirect antes do envio para a produção.

Responsabilidades da Dell

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

Serviços não incluídos

- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviço.

Standard Asset Report Service

O serviço Standard Asset Report Service gerará um relatório predefinido detalhando as informações do pedido e do sistema.

O relatório será fornecido todos os dias para que os Produtos Compatíveis sejam enviados ao Cliente. A Dell fornecerá esse relatório no formato de planilha do Microsoft Excel (.XLS).

Os relatórios serão entregues por e-mail ou poderão ser baixados do TechDirect.

Os campos incluídos no relatório de ativos são: número da conta, etiqueta de inventário (conforme o caso), descrição do chassi, estilo do chassi, nome da empresa, nome do computador, CPU, endereço de envio 1, endereço de envio 2, endereço de envio 3, cidade de envio, estado de envio, CEP de envio, país de envio, nome do cliente, número do cliente, etiqueta de serviço da Dell, código de serviço expresso, tamanho do disco rígido, sistema operacional instalado, endereço MAC 1, endereço MAC 2, endereço MAC 3, data de produção, memória, modelo, número do pedido (conforme o caso), número da ordem de compra (conforme o caso), data do pedido, data de envio, pass-through de endereço MAC, velocidade do processador, data limite de envio e vencimento da garantia em 3 anos, vencimento da garantia em 4 anos ou vencimento da garantia em 5 anos.



Responsabilidades do cliente

- Se aplicável, fornecer toda ajuda razoável e cabível que a Dell solicitar para obter a licença de exportação necessária para prestar os Serviços.
- Certificar-se de que o Standard Asset Report Service atenda aos requisitos do Cliente.

Serviços não incluídos

- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviço.

Anexo B

ProDeploy Plus for Client

O ProDeploy Plus for Client inclui todos os recursos de Serviços do ProDeploy for Client, além dos seguintes Serviços:

- OS and Software Preparation Service
- Data Migration Service
- Data Erase Service
- Deployment Support Service
- Asset Resale and Recycling Service (conforme definido no Anexo G)

OS and Software Preparation Service

Visão geral do Serviço

O Dell OS and Software Preparation Service oferece ao Cliente diferentes opções para carregar sistemas operacionais e/ou software no Produto Compatível adquirido com o Serviço. A opção selecionada pelo Cliente será aplicada a todos os Produtos Compatíveis no Pedido.

Você pode escolher uma das seguintes opções:

- Ready Image Service (conforme definido no Anexo C)
- Custom Image Service (conforme definido no Anexo D)
- Connected Configuration Service (conforme definido no Anexo E)
- Connected Provisioning Service (conforme definido no Anexo F)

Responsabilidades do cliente

- Selecionar uma das opções disponíveis para carregar sistemas operacionais e/ou software nos Produtos Compatíveis por meio do TechDirect ou comunique a seleção ao SPOC por escrito. Depois que a seleção for feita pelo Cliente, ela não poderá ser alterada depois que os pedidos de Produtos Compatíveis tiverem sido liberados para serem criados.

Serviços não incluídos

- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviço.

Data Migration Service

Visão geral do Serviço

O Data Migration Service fornece a migração de dados de um Sistema Legado para um novo Produto Compatível Dell (o "Data Migration Service"), conforme estabelecido mais especificamente neste Anexo de Serviço. Este Serviço fornecerá ao Cliente uma ferramenta de migração de dados fornecida pela Dell com instruções detalhadas. A migração de dados será realizada pelo Cliente.



A migração de dados pode ser feita de várias maneiras:

- Diretamente de um Sistema Legado para o novo Produto Compatível por meio de um cabo de rede padrão
- Diretamente de um Sistema Legado para o novo Produto Compatível pela rede do cliente
- Do Sistema Legado para um local de armazenamento fornecido pelo cliente (compartilhamento de arquivos ou unidade USB/externa) e, em seguida, da localização de armazenamento para o novo Produto Compatível

Se o Cliente também tiver adquirido o Onsite PC Installation Service como um serviço complementar, ele será realizado pela Dell em nome do Cliente. Este Serviço será realizado durante a instalação de um novo Produto Compatível e em coordenação com ele. Consulte a seção “*Termos e condições adicionais quando da entrega em conjuntura com o Onsite PC Installation Service*” abaixo e o Anexo H para obter mais informações.

Responsabilidades do cliente

- Comunicar as instruções fornecidas pela Dell para realizar o Data Migration Service para o contato apropriado do Cliente que realizará a migração de dados.
- Seguir as instruções fornecidas usando a ferramenta de migração de dados e as instruções fornecidas pela Dell
- Fornecer acesso temporário de administrador ou uma conta de administrador a qualquer pessoa que esteja tentando executar o Serviço
- Caso este Serviço seja realizado em conjunto com o Onsite PC Installation Service, estar em conformidade com as responsabilidades do Cliente do Onsite PC Installation Service (Anexo H.)
- Se desejar, fornecer uma mídia externa/USB 3.x para transferir dados para a pessoa que está executando o Data Migration Service. Qualquer correção necessária no ambiente do storage array de origem é responsabilidade do Cliente, exceto para as plataformas de armazenamento com suporte da Dell e garantias de suporte válidas.
- Quando não for entregue em conjunto com o Onsite PC Installation Service (ou seja, o Cliente não adquiriu o Onsite PC Installation Service), o Data Migration Service será realizado pelo Cliente ou pelo usuário final usando a ferramenta de migração de dados e as instruções fornecidas.

Responsabilidades da Dell

- Fornecer instruções e uma ferramenta de migração de dados para capturar dados e configurações do usuário de cada um dos sistemas do Cliente que estão sendo substituídos pelo(s) Produto(s) Compatível(is) e migrar os dados associados ao perfil de usuário do domínio para o(s) novo(s) Produto(s) Compatível(is).

Serviços não incluídos

- Migração de dados usando ferramentas diferentes das designadas pela Dell para a prestação do Serviço pela equipe da Dell e o cumprimento das obrigações do Cliente.
- Os perfis de usuário das contas locais (fora de um domínio) não serão migrados.
- A migração de dados de contas de usuários para domínios alternativos não é aceita
- Desinstalação ou reinstalação de produtos ou aplicativos de software existentes.
- Qualquer recuperação de dados, incluindo recuperação de desastres.
- A ferramenta não moverá/copiará aplicativos nem software. Transferência de aplicativos ou scripts para instalações de aplicativos no sistema como parte da migração de dados.
- Qualquer atividade relacionada à configuração ou à solução de problemas da infraestrutura de rede.
- O Data Migration Service só pode ser concluído uma vez por Produto Compatível.
- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviço.



Termos e condições adicionais quando da entrega em conjuntura com o Onsite PC Installation Service

- 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.
- 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.
- Transferência de mais de 100 GB de dados por Produto Compatível
- Desempenho insatisfatório do disco rígido devido a setores defeituosos, velocidades inferiores a 5.400 rpm ou fragmentação excessiva
 - Configurações do cliente que limitam as velocidades de transferência, como forçar todas as Placas de interface de rede (NICs) a uma velocidade mais lenta do que a ideal
 - Processos em execução no sistema legado
 - Não usar cabo de rede CAT5e em NICs Gigabit para quaisquer migrações relacionadas à rede
 - Não usar portas USB 3.x e discos rígidos externos (mínimo USB 2.0)
 - Processos em execução no Sistema Legado
 - Não usar cabo de rede CAT5e em NICs Gigabit para quaisquer migrações relacionadas à rede
 - Não usar portas USB 3.x e discos rígidos externos (mínimo USB 2.0)
- A migração de dados será limitada a um máximo de 45 minutos no local por PC. A Dell avaliará o tempo previsto para a conclusão dessas atividades antes do início da implementação e durante a implementação em si. Se a Dell achar que o tempo para executar as atividades no local está acima do limite de 45 minutos, a Dell trabalhará com o cliente para modificar as instruções, de modo que o tempo seja inferior aos 45 minutos.
- 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.
- Durante as instalações de múltiplos PCs, os técnicos migrarão dados em vários PCs simultaneamente.
- Por motivos de segurança, a Dell não levará mídias externas/USB para o ambiente do Cliente. Se necessário (para a migração de dados ou o programa de instalação DMT), o Cliente deverá fornecer a mídia USB/externa.
- Os Data Migration Services serão realizados pela Dell usando a ferramenta de migração de dados pela mesma equipe da Dell no local e, ao mesmo tempo que o Onsite Installation Service.
- Após a conclusão da transferência, o técnico no local confirmará e/ou relatará a integridade dela.

Deployment Support Service

Recursos de suporte à implementação quando não adquiridos com o Onsite PC Installation Service

A Dell fornece assistência remota, mediante solicitação do Cliente, com a instalação e a conectividade de um novo Produto Compatível, a transferência de arquivos e configurações do sistema do usuário final, exclusão de dados, instalação do software fornecido pelo Cliente e desinstalação do Dispositivo Legado quando o ProDeploy Plus for Client não é adquirido com o Onsite PC Installation Service.

Assistência com a instalação do Produto Compatível realizada pelo Cliente

- 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, caso fornecido pelo Cliente (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 a conectividade do Produto Compatível realizada pelo Cliente

- Auxiliar na inicialização do novo Produto Compatível e verificar a conexão de rede dos dispositivos do Cliente que estão conectados à rede.
- Auxiliar a 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):
 - Auxiliar na reconexão de periféricos existentes ou instalar novos periféricos de mesa externos 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).
 - Auxiliar na conclusão do ingresso de 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.
 - Mapear 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.

Assistência com o Data Migration Service realizado pelo Cliente

- Ajudar com o download, a instalação e a execução iniciada pelo Cliente do software necessário para migrar dados.
Serão feitas tentativas razoáveis de ajudar na transferência dos dados do Cliente. No entanto, se após três tentativas a transferência for considerada inviável pela Dell, o Serviço poderá não ser prestado.

Assistência com a transferência de configurações realizada pelo Cliente

- Ajudar com o download, a instalação e a execução iniciada pelo Cliente do software necessário para migrar as configurações.
- Serão feitas tentativas razoáveis de transferir as configurações do Cliente. No entanto, se após três tentativas a transferência for considerada inviável pela Dell, o Serviço poderá não ser prestado.

Assistência com a instalação de software realizada pelo Cliente

- 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 exclusão de dados realizada pelo Cliente

- Ajudar com o download, a instalação e a execução iniciada pelo Cliente do software necessário para apagar os dados.

Assistência com a desinstalação do Sistema Legado realizada pelo Cliente

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

Recursos de suporte à implementação quando adquiridos com ou sem o Onsite PC Installation Service

A Dell fornece 30 dias corridos de suporte ao Cliente, ao Provedor e aos usuários finais a partir da instalação inicial e da conectividade do Produto Compatível para tirar dúvidas ou solucionar problemas relacionados à instalação e à conectividade do Produto Compatível.

- O Cliente poderá envolver uma equipe de suporte da Dell (por chat, e-mail ou telefone quando iniciado por um técnico da Dell) e obter assistência para solucionar problemas nos Serviços 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.
- Após o diagnóstico remoto, para quaisquer problemas com a implementação causados pela Dell, a Dell trabalhará com o Cliente e/ou Provedor para desenvolver e, se aplicável, auxiliar na implementação de um plano de remediação.
- Este suporte é adicional a qualquer outro suporte que o Cliente possa ter direito a receber de acordo com o Acordo. Para obter mais informações sobre outros canais de suporte possivelmente disponíveis, consulte seu Formulário de pedido e/ou Acordo.

Responsabilidades do cliente

- O Cliente deve adquirir um ProDeploy Plus for Client para cada Produto Compatível.
- O Cliente deve solicitar assistência da Dell por meio da página de suporte à implementação usando o link fornecido pelo SPOC.
- Adotar uma postura razoável e pontual de colaboração com a Dell em relação à prestação do Serviço.
- O Cliente deve ter acesso confiável e estável à Internet e ao telefone.
- 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.
- Testar e verificar se as configurações do sistema operacional e dos aplicativos de software funcionam de acordo com as necessidades do Cliente nos Produtos Compatíveis que serão adquiridos.
- 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 Produto Compatível no domínio) no Active Directory para permitir a inclusão no domínio antes da data agendada para a implementação.
- O Cliente tem todas as licenças e os direitos de uso necessários para o software que será instalado — a Dell não confirmará a conformidade.



- Sub-redes Ethernet Base-T padrão de 100 MB comutadas e throughput de 5 a 10 MB/s no desktop estão disponíveis para a carga dos aplicativos.
- Os desktops e notebooks são conectados a uma rede local e têm acesso confiável à Internet com o Internet Explorer 7.0 (ou superior) e versões compatíveis com o fornecedor do Edge, Chrome e Firefox.
- Antes de entrar em contato com a Dell para obter assistência, esteja preparado para:
 - Fornecer todas as informações essenciais e relevantes necessárias para que a Dell forneça este Serviço em tempo hábil.
 - Fornecer credenciais da conta do domínio com direitos necessários para inclusão de um computador no contêiner padrão Computadores no Active Directory.
 - Garantir que o Produto Compatível esteja conectado a uma rede local e tenha acesso confiável à Internet.
 - 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 todos os drivers aplicáveis para a instalação do hardware.
 - Garantir que o Sistema Legado esteja disponível e totalmente operacional para qualquer Serviço a ser realizado nele.
 - Conforme necessário para realizar o Serviço, conceder ao técnico acesso à rede do Cliente para a prestação dos Serviços.
 - Se for necessário usar uma mídia externa, o Cliente deverá fornecer a mídia USB/externa.
 - Fornecer todo o licenciamento necessário, a mídia de instalação e as instruções de instalação aos técnicos da Dell, conforme necessário.

Responsabilidades da Dell

- A Dell fornecerá assistência remota, mediante solicitação do Cliente, com a instalação e a conectividade de um novo Produto Compatível, a transferência de arquivos e configurações do sistema do usuário final, exclusão de dados, instalação do software fornecido pelo Cliente e desinstalação do Dispositivo Legado.
- A Dell recorrerá a especialistas internos ou recursos de parceiros de software para dar suporte e solucionar problemas, conforme necessário.
- A Dell fornecerá assistência apenas para as atividades de implementação listadas neste Anexo com base nos Serviços adquiridos pelo Cliente.
- A Dell pode solicitar informações específicas do Cliente, quando contatada para fornecer assistência, que devem ser fornecidas para a execução deste Serviço. Se as informações solicitadas não estiverem disponíveis, a Dell não poderá concluir este Serviço.

Serviços não incluídos

- Configuração de uma nova rede
- Inclusão de Unidades organizacionais específicas no Active Directory, os computadores serão incluídos no contêiner padrão Computadores
- Solução de erros associados ao processo nativo de inclusão de domínio do Windows
- Fornecimento ou execução de scripts personalizados para inclusão em um domínio
- Instalação ou configuração do Active Directory
- Transferir dados e configurações usando ferramentas diferentes das designadas pela Dell para a prestação do Serviço pela equipe da Dell e o cumprimento das obrigações do Cliente
- Qualquer backup ou recuperação de dados, inclusive 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

- O sistema operacional do desktop/notebook é Microsoft Windows 7, Windows 8 ou Windows 10 (ou versão posterior aplicável)
- O sistema operacional é pré-carregado ou já está instalado.
- A Dell não se responsabilizará por erros durante o processo de instalação nem por qualquer erro encontrado durante a instalação
- As instalações de aplicativos devem ser entregues de modo contíguo.
- Não disponível para dispositivos thin client
- O Cliente também pode entrar em contato com o SPOC se tiver um problema com a configuração ou entrega do Serviço

Data Erase Service

Visão geral do Serviço

Este Serviço oferece aos Clientes, parceiros de canal da Dell e clientes finais parceiros da Dell a opção de usar o Data Erase Service por meio de um Portal TechDirect (console centralizado) associado à sua conta no Portal TechDirect.

Todas as unidades de um sistema terão seus dados removidos usando métodos alinhados com a diretriz SP 800-88r1 do NIST (National Institute of Standards and Technology, Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia).

Os parceiros da Dell que criam e gerenciam o Data Erase Service para seus clientes finais terão a possibilidade de coordenar essa atividade a partir da própria conta do TechDirect. Os clientes finais também terão acesso conforme determinado pelas permissões de leitura/gravação que o parceiro da Dell configurar para o cliente final.

Se um Cliente adquirir o Data Erase Service, a Dell ajudará o Cliente a apagar seus dispositivos finais por meio do uso de um Portal TechDirect (Console) e de um agente dedicado. O Cliente será responsável por apagar os dados em seus dispositivos.

Responsabilidades do cliente

- O Cliente reconhece que a Dell está fornecendo uma solução de autoatendimento para apagar dados nos Produtos Compatíveis e/ou Sistemas Legados. O Cliente assume total responsabilidade pelo backup e recuperação dos dados. O Cliente reconhece que os dados apagados não podem ser recuperados depois de substituídos. A Dell não assume nenhuma responsabilidade por qualquer perda de dados, danos, perda de acesso a dados ou impossibilidade de recuperação de dados em conexão com este Serviço.
- Faça backup de todos os dados ou software necessários nos dispositivos de destino antes de executar a exclusão
- O Cliente é responsável por apagar suas próprias unidades por meio do uso da solução fornecida pela Dell
- O Cliente deve especificar um Contato Técnico que fornecerá autorização e acesso à ferramenta para a equipe específica do Cliente que executará a limpeza.



- O Cliente deve fornecer mídia USB/externa a usuários autorizados da ferramenta se a exclusão for realizada localmente.
- O usuário autorizado do Portal TechDirect pode fazer download da solução independente usando sua conta e usar uma unidade de armazenamento para apagar localmente o dispositivo final.
- O Cliente é responsável por carregar os arquivos gerados pela solução no Portal TechDirect para criar um certificado de exclusão.
- O software fornecido só deve ser usado no número de unidades/discos rígidos para os quais ele é solicitado no Portal TechDirect. Qualquer uso indevido é estritamente proibido
- Se o Cliente apresentar uma falha devido a discos rígidos inoperantes ou setores com falha, o Cliente poderá entrar em contato com o representante de vendas da Dell para que a Dell destrua fisicamente as unidades com falha. (Este Serviço pode não estar disponível em todos os locais. Entre em contato com o representante de vendas da Dell para obter mais informações.)

Responsabilidades da Dell

- A Dell fornecerá uma solução em que os Clientes podem apagar seus dispositivos finais local ou remotamente de acordo com o padrão NIST
- Os Clientes que adquiriram o Data Erase Service terão acesso à solução por meio do Portal TechDirect.
- O Serviço estará disponível por 180 dias corridos, a partir da data da compra, e expirará após esse período.
- Cada crédito do Data Erase Service está visível no Portal TechDirect e permitirá que o Cliente apague um dispositivo exclusivo. Os créditos do Data Erase Service não podem ser usados para nenhum outro Serviço.
- A solução também oferecerá suporte à exclusão independente sem o uso do Portal TechDirect, permitindo que o usuário autorizado faça download da solução e execute a exclusão por meio de sua própria unidade de armazenamento.
- O recurso de limpeza estará em conformidade com o padrão NIST SP 800-88r1.
- A Dell, por meio do Portal TechDirect, fornecerá relatórios de resumo para todas as atividades de exclusão realizadas em cada dispositivo exclusivo que tenha um dispositivo de armazenamento.
- A solução destina-se ao uso uma vez por dispositivo, mas a Dell, a seu critério exclusivo, pode permitir que a solução seja repetida no mesmo dispositivo por um período ou até que o Serviço expire.

Serviços não incluídos

- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviço.

Termos e condições adicionais

- O Cliente é um usuário autorizado a acessar o software de limpeza de dados usado para prestar o Data Erase Service, mas não é um usuário final licenciado pelo editor do software de limpeza de dados. O acesso e uso do software de limpeza de dados pelo Cliente será limitado ao processo específico detalhado neste Anexo de Serviço para a configuração e iniciação de qualquer limpeza de dados usando o Portal TechDirect. Se o Cliente tentar copiar ou, de outra forma, acessar ou usar o software de limpeza de dados de qualquer maneira que não esteja em conformidade com o uso e acesso detalhados neste Anexo de Serviço, o Cliente deverá defender, indenizar e isentar a Dell de qualquer reivindicação de terceiros ou ação resultante da falha do Cliente em obter a licença adequada, os direitos de propriedade intelectual ou qualquer outra permissão, certificação normativa ou aprovação associada à falta de conformidade em questão.



- O Cliente é o único responsável por confirmar que os Produtos Compatíveis e/ou Sistemas Legados estejam refletidos e configurados adequadamente no Portal TechDirect antes da execução do Data Erase Service. Qualquer configuração incorreta dos Produtos Compatíveis e/ou Sistemas Legados que tenha sido visualizada pelo Cliente no Portal TechDirect é de responsabilidade do Cliente. O Cliente é responsável por tomar as medidas alternativas adequadas de segurança de dados (inclusive, entre outros, qualquer padrão de segurança de dados de conformidade exigido por lei) para quaisquer Produtos Compatíveis e/ou Sistemas Legados que não possam ter seus dados removidos com sucesso pelo Data Erase Service. O Cliente indenizará, defenderá e isentará a Dell de i) qualquer reivindicação relacionada a uma falha ao confirmar adequadamente que os Produtos Compatíveis e/ou Sistemas Legados estejam refletidos e configurados apropriadamente antes da execução do Data Erase Service e de ii) qualquer reivindicação relacionada a um Produto suportado cujos dados não puderam ser removidos com sucesso pelo Data Erase Service. Se o Cliente infringir algum tipo de obrigação ou garantia estipulada neste Anexo de Serviço, a Dell não deverá ser 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 por seus provedores.
- Várias tecnologias de criptografia de dados foram verificadas como compatíveis com o software do Data Erase Service, como BitLocker e Dell Data Protection Encryption (DDPE). No entanto, como nem todas as tecnologias de criptografia de dados são semelhantes ou se a tecnologia de criptografia do Cliente bloquear a execução do Data Erase Service, a Dell não poderá concluir o Data Erase Service.
- A configuração de hardware específica do Cliente pode impedir que o software do Data Erase Service conclua a execução do Data Erase Service e afete a capacidade do Cliente de usar efetivamente este Data Erase Service. Para obter mais informações, o Cliente deverá contatar o representante de vendas.

Termos adicionais importantes

Responsabilidade

No que concerne especificamente aos Serviços fornecidos neste Anexo apenas, e apesar de qualquer cláusula divergente no Contrato, os seguintes termos e condições se aplicam, a menos que exigido de outro modo pela legislação local:

A RESPONSABILIDADE DA DELL E DE SEUS PROVEDORES PELOS SERVIÇOS FORNECIDOS DE ACORDO COM ESTE 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 EM QUE A DELL E/OU SEUS PROVEDORES DE SERVIÇOS DEIXARAM DE EXECUTAR A EXCLUSÃO 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 APAGADO COM SUCESSO NO RESUMO DE EXCLUSÃO DE DADOS. NESSE CASO, A DELL SERÁ RESPONSABILIZADA PERANTE O CLIENTE POR DANOS DIRETOS RESULTANTES DESSA DIVULGAÇÃO ATÉ UM VALOR QUE NÃO EXCEDA, DE MODO AGREGADO, O VALOR TOTAL DAS TARIFAS PAGAS OU A PAGAR PELO CLIENTE DE ACORDO COM ESTA DESCRIÇÃO DE SERVIÇO DENTRO DE UM ANO.
- A RESPONSABILIDADE MÁXIMA E ÚNICA DA DELL (POR CONTRATO, ATO ILÍCITO CIVIL OU OUTRA AÇÃO) PROVENIENTE DE OU RELACIONADA A QUALQUER ALEGAÇÃO POR PERDAS DE ITENS FÍSICOS DO EQUIPAMENTO NÃO DEVERÁ, EM NENHUM CASO, SUPERAR O VALOR DEFINIDO NA AVALIAÇÃO DE VALOR DO CLIENTE OU O VALOR RAZOAVELMENTE DETERMINADO DE OUTRA FORMA PELA DELL USANDO MÉTODOS DE AVALIAÇÃO PADRÃO DO SETOR.



Anexo C

Ready Image Service

Visão geral do Serviço

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

Serviços correspondentes

- Se selecionado pelo Cliente, o Ready Image Service pode ser incluído no ProDeploy Plus for Client. O Cliente só pode escolher uma das opções especificadas como parte do OS and Software Preparation Service, conforme definido no Anexo B.
- O Ready Image Service pode ser adquirido pelo Cliente como um serviço complementar ao ProDeploy for Client.

Responsabilidades do cliente

- Selecionar a versão do Windows Professional, o idioma de base e os pacotes de idiomas no TechDirect ou trabalhar com um SPOC para documentar e capturar os requisitos técnicos do Cliente em um documento de especificações técnicas.
- O Cliente valida a precisão e verifica os requisitos com sua aprovação no TechDirect.
- Aprovar qualquer desenho no TechDirect antes do envio para a produção.
- O Cliente deverá defender, indenizar e isentar a Dell de qualquer reivindicação de terceiros ou ação resultante de qualquer instrução do Cliente sobre a configuração dos Produtos Compatíveis usando o Ready Image Service ou resultante de qualquer descumprimento, por parte do Cliente, dos termos e condições e das responsabilidades do Cliente definidas neste Anexo de Serviço.

Responsabilidades da Dell

- Aplicar a versão selecionada do Windows Professional, o idioma de base e o(s) pacote(s) de idiomas selecionado(s) antes do envio do Produto Compatível.

Disposições adicionais

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

Serviços não incluídos

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



Anexo D

Custom Image Service

Visão geral do Serviço

O Custom Image Services é um Serviço que oferece uma forma prática e eficiente para o Cliente desenvolver um conjunto personalizado de aplicativos e configurações de software associados ao Sistema Operacional (“Imagem”) em conexão com a compra do novo Produto Compatível. Os processos do Custom Image Service da Dell validam e testam a imagem do Cliente para fins de instalação nas fábricas da Dell. A Dell carregará a imagem nos processos de fabricação, o que permitirá que a Imagem do Cliente seja aplicada aos Produtos Compatíveis do Cliente à medida que eles forem fabricados.

Serviços correspondentes

- Se selecionado pelo Cliente, o Custom Image Service pode ser incluído no ProDeploy Plus for Client. O Cliente só pode escolher uma das opções especificadas como parte do OS and Software Preparation Service, conforme definido no Anexo B.
- O Custom Image Service pode ser adquirido pelo Cliente como um serviço complementar ao ProDeploy for Client.

Responsabilidades do cliente

- Guardar uma cópia da imagem desejada a ser carregada. A DELL NÃO SE RESPONSABILIZARÁ PELA PERDA OU RECUPERAÇÃO DE DADOS OU PROGRAMAS EM UMA IMAGEM NEM NAS PLATAFORMAS DE HARDWARE COMPATÍVEIS.
- Criar, testar e verificar se a Imagem opera de acordo com as necessidades do Cliente nas plataformas de hardware compatíveis que serão adquiridas.
- Se aplicável, a Imagem deve conter todos os drivers necessários para dar suporte ao hardware documentado no Formulário de especificações técnicas. Imagens dinâmicas fornecidas por meio da ferramenta Dell Image Assist ou implementações personalizadas de sequência de tarefas para inicialização na imagem de fábrica não exigirão suporte completo ao driver.
- Verificar se a Imagem não contém Informações de identificação pessoal.
- Fornecer informações solicitadas por meio do Portal Tech Direct ou trabalhar com um SPOC para documentar e capturar os requisitos técnicos do Cliente no documento de Especificações Técnicas.
- Concluir, validar a precisão e verificar os requisitos para, então, aprovar no TechDirect ou devolver o formulário de especificações técnicas à Dell.
- Preencher o Certificado de conformidade de exportação da imagem para atestar que a Imagem enviada pelo Cliente pode ser exportada pela Dell para fora do país onde a Imagem foi enviada à Dell.
- Fornecer a imagem à Dell. A Imagem pode ser enviada à Dell pelo Aplicativo de transferência de arquivos (FTA) da Dell, pelo Dell Image Assist ou por disco rígido ou DVD/USB via correspondência.
- Não deixe de avisar a Dell se você solicitar a utilização do Dell Online First Article service para aprovar a configuração. O Cliente aceita que o processo de análise da configuração levará dois dias úteis. Os dados de login do Cliente expirarão no segundo dia às 23h59, no horário local do Cliente.



- Fornecer a chave do produto para o sistema operacional, caso ele não seja do OEM da Dell.
- Aprovar a Imagem e aprovar as revisões subsequentes da Imagem.
- O Cliente deverá defender, indenizar e isentar a Dell de qualquer reivindicação de terceiros ou ação resultante de qualquer instrução do Cliente sobre a configuração dos Produtos Compatíveis da Dell usando o Custom Image Service ou resultante de qualquer descumprimento, por parte do Cliente, dos termos e condições e das responsabilidades do Cliente definidas nesta Descrição de Serviço.

Responsabilidades da Dell

- O engenheiro da Dell permite o carregamento de fábrica da Imagem do Cliente e define quaisquer personalizações solicitadas pelo Cliente.
- A Imagem é validada e testada nos processos de fabricação da Dell para assegurar que a Imagem do Cliente seja carregada corretamente durante a compilação inicial do sistema sendo fabricado.
- Os processos de fabricação assegurarão que a Imagem seja replicada tal como foi fornecida à Dell.

Termos e condições adicionais:

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

Serviços não incluídos:

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



Anexo E

Connected Configuration Service

Visão geral do Serviço

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

Serviços correspondentes

- Se selecionado pelo Cliente, o Connected Configuration Service pode ser incluído no ProDeploy Plus for Client. O Cliente só pode escolher uma das opções especificadas como parte do OS and Software Preparation Service, conforme definido no Anexo B.

Procedimentos do Serviço e responsabilidades da Dell

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

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

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



Disposições adicionais

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

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

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

Serviços não incluídos

As seguintes atividades estão excluídas do Serviço:

- Criação pela Dell de qualquer sequência de tarefas, imagem ou qualquer outro conteúdo do Cliente (“Conteúdo do Cliente”) em nome do Cliente.
- Suporte ou manutenção para qualquer Solução de implementação do Cliente ou Software do Cliente feita pela Dell, desde que, no entanto, qualquer Solução de implementação do Cliente com um contrato ativo de suporte ou manutenção da Dell seja atendida pela Dell de acordo com o contrato ativo de suporte ou manutenção em questão da Dell.
- Data Migration Services.
- O desenvolvimento de qualquer propriedade intelectual única e especificamente para o Cliente.
- Provisionamento prévio dos dados de ativos do Produto Compatível.
- Solução de problemas ou falhas da Solução de implementação do Cliente; e
- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviço.



Responsabilidades e requisitos técnicos do Cliente do Connected Configuration Service

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

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

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



- O Cliente é responsável por configurar e gerenciar um processo de implementação de Ambiente de execução de pré-inicialização (PXE), garantindo que tal processo possa ser concluído em quatro (4) horas e limite a interação do técnico a um máximo de dez (10) minutos para iniciar e concluir a implementação do Produto Compatível.
 - O Cliente é responsável por:
 - Configurar o ambiente de inicialização PXE
 - Testar/validar plataformas de hardware client do Produto Compatível a serem adquiridas. Antes de fazer a transição para as novas plataformas de hardware do Produto Compatível, o Cliente deve adquirir novas plataformas sem Serviços e realizar a integração, bem como o teste de novos modelos e pacotes de drivers na solução de implementação de sistema operacional do Cliente. O Sistema operacional deve ser fornecido pela solução de implementação de sistema operacional do Cliente (implementação bare metal). Não pode haver dependência de exigir um sistema operacional ou uma imagem existente no sistema.
 - Plataformas de hardware do Produto Compatível sem uma porta de rede (RJ45) no sistema devem validar o processo de implementação PXE usando o adaptador de rede USB para NIC aprovado pelo Centro de configuração da Dell. A capacidade de suporte específica do adaptador de rede deve ser verificada com seu SPOC.
- O Cliente é responsável por fornecer e manter as instruções de trabalho de implementação do sistema operacional do Produto Compatível, incluindo as etapas necessárias para iniciar a implementação do sistema operacional do Produto Compatível, instruções que identificam claramente quando a implementação do sistema operacional estiver concluída, e etapas para encerramento anterior à expedição, além das etapas em caso de falha durante a implementação do Produto Compatível.
 - As instruções de trabalho de implementação do sistema operacional do Produto Compatível devem incluir instruções claras e capturas de tela para que os técnicos da fábrica da Dell iniciem a implementação e verifiquem sua conclusão bem-sucedida.
 - A sequência de tarefas e as instruções de trabalho do Cliente devem incluir uma “tela completa” como uma das tarefas finais da sequência de tarefas. A caixa de diálogo de “tela completa” é uma verificação de qualidade para que os técnicos da fábrica verifiquem se a conclusão foi bem-sucedida. A “tela completa” deve permanecer na tela até que uma ação seja executada por um técnico.
- O Cliente manterá a Solução de implementação do Cliente e a implementação do sistema, os drivers e o sistema operacional atualizados e garantirá que o conteúdo necessário para as implementações do Produto Compatível esteja disponível em seu ambiente hospedado de gerenciamento de sistemas nos Centros de configuração da Dell. O Cliente deve utilizar seu ambiente hospedado de gerenciamento de sistemas para as implementações do Produto Compatível a fim de minimizar o tráfego de rede e reduzir os tempos de processamento da implementação de sistemas.
- O Cliente é responsável por falhas de suporte e solução de problemas relacionadas à Solução de implementação do Cliente. Falhas na Solução de implementação do Cliente podem atrasar o envio de **pedidos do Cliente ou exigir que a Dell envie unidades do Cliente com uma sequência de tarefas reduzida ou “no estado em que se encontra”**. O Cliente deve fornecer uma resposta imediata às solicitações de suporte para minimizar atrasos de pedidos ou a redução dos serviços prestados. O Cliente deve fornecer contatos de suporte e contatos de escalonamento regulares caso os contatos principais não estejam disponíveis. A responsabilidade do Cliente pelo suporte e pela solução de problemas inclui:
 - Fornecimento de contatos, inclusive listas de distribuição de e-mail, números de telefone (fixo/móvel) e contatos de gerenciamento a serem usados para:
 - Suporte em horário comercial regular
 - Suporte após o horário comercial e nos finais de semana
 - Avisos de tempo de inatividade/manutenção do Centro de configuração da Dell



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



Anexo F

Connected Provisioning Service

Visão geral do Serviço

O Dell Connected Provisioning Service é um Serviço que permite que o Produto Compatível do Cliente seja configurado usando sua solução de gerenciamento unificado de endpoint (UEM) por meio de uma conexão segura com a Internet na cadeia de suprimentos Dell. O Cliente poderá concluir as tarefas de configuração nas instalações da Dell que, de outra forma, só poderiam ser executadas quando o sistema é recebido pelo Cliente e conectado à Internet.

Serviços correspondentes

- Se selecionado pelo Cliente, este Connected Provisioning Service pode ser incluído no ProDeploy Plus for Client. O Cliente só pode escolher uma das opções especificadas como parte do OS and Software Preparation Service, conforme definido no Anexo B.

Dell TechDirect Portal Access

Os clientes que adquirem o Connected Provisioning Service têm acesso ao Portal TechDirect. Por meio do Portal TechDirect, os Clientes podem visualizar e executar tarefas associadas ao Serviço adquirido, que incluem, entre outras:

- Criar e gerenciar o perfil do Usuário Final
- Atribuir perfil a pedidos
- Ter acesso à visibilidade do pedido

Todos os detalhes do Customer Connected Provisioning Service correspondentes aos Serviços adquiridos e usados pelo Cliente serão acessíveis por meio do Portal TechDirect.

Procedimentos do Serviço e responsabilidades da Dell

O Connected Provisioning Service funciona em conjunto com outros Serviços compatíveis nesta Descrição de Serviço e pode ser adquirido em determinados Produtos Compatíveis da Dell.

Os sistemas serão carregados com um sistema operacional Microsoft Windows Professional limpo e os drivers de produção de fábrica da Dell serão injetados.

Os sistemas serão registrados automaticamente no ambiente de gerenciamento de endpoints do Cliente antes da conexão com a Internet usando as entradas fornecidas pelo Cliente. O Cliente é responsável por fornecer informações necessárias e relevantes à Dell por meio de um portal da Dell ou conexões B2B (inclusive, entre outros, nome organizacional, ID do tenant e informações de grupo). O Cliente é responsável por garantir a precisão dessas entradas; o não fornecimento de entradas precisas pode atrasar o processamento do pedido do Cliente por Serviços e Produtos Compatíveis.

Se necessário e houver suporte, os agentes de UEM necessários para facilitar a inscrição e o provisionamento automatizados dessas soluções de gerenciamento de endpoints serão instalados antes da conexão com a Internet. Termos de uso separados do provedor de soluções UEM do Cliente se aplicarão ao uso dessa solução UEM pelo Cliente.

A Dell executará as seguintes tarefas para cada novo Produto Compatível durante a vigência do Connected Provisioning Service da Dell:

- O técnico da Dell conectará os Produtos Compatíveis recém-criados e adquiridos pelo Cliente ao ambiente de implementação por meio de uma conexão Ethernet com fio.
- O técnico da Dell iniciará o processo de provisionamento de UEM definido. O tempo de contato necessário será no máximo dez (10) minutos, para que o processo de implementação seja iniciado, sem nenhuma interação adicional do técnico até a conclusão do processo. O processo de implementação geral não deve exceder quatro (4) horas.



- O processo de provisionamento de UEM gerenciado pelo Cliente configurará automaticamente os sistemas com base na implementação da solução.
- Depois que o processo for concluído (tela verde), o técnico da Dell preparará o Produto Compatível para o envio final.
- Em caso de falha (tela vermelha), a Dell encaminhará para o Contato do Cliente a ser investigado e retificado.

Os pedidos do Cliente serão feitos pelo processo de Vendas da Dell e seguirão o processo padrão de produção da Dell. O(s) Serviço(s) com suporte adicional que o Cliente selecionar e comprar será(ão) executado(s) no processo de fabricação e está(ão) fora do Connected Provisioning Service.

O Cliente deverá defender, indenizar e isentar a Dell de qualquer reivindicação de terceiros ou ação resultante de qualquer instrução do Cliente com relação à configuração dos Produtos Compatíveis usando a conexão segura e o Connected Provisioning Service ou de qualquer descumprimento, por parte do Cliente, dos termos e condições e das responsabilidades do Cliente definidas neste Anexo de Serviço. O Cliente reconhece e concorda, por meio deste instrumento, que a Dell está autorizada a tomar todas as medidas razoáveis para proteger os ativos físicos ou qualquer outro aspecto do ambiente de TI da Dell e/ou de qualquer terceiro que possam ser afetados por uma ameaça de segurança introduzida pelo Cliente nos ativos físicos ou ambientes de TI da Dell ou dos terceiros em questão.

Disposições adicionais

O Serviço pode ser prestado fora do país onde o Cliente e/ou a Dell estão localizados. Esporadicamente e em conformidade com os termos do Acordo entre a Dell e o Cliente, a Dell pode mudar a localização onde o Serviço é prestado e/ou a empresa que presta o Serviço, desde que a Dell permaneça responsável perante o Cliente pela prestação do Serviço. Se qualquer um dos pressupostos volumétricos utilizados pela Dell e pelo Cliente no escopo de qualquer projeto do Connected Provisioning Service estiver materialmente fora dos requisitos estabelecidos para a prestação total do serviço (incluindo os volumes de unidade previstos do Cliente, o tempo médio de implementação por unidade e/ou os fatores de configuração que exigem tempo adicional na tarefa), a Dell poderá ajustar o preço e a capacidade de execução para refletir essas alterações.

O Cliente reconhece e concorda que ele é o controlador e exportador de quaisquer dados contidos em qualquer hardware físico provisionado pela solução de gerenciamento unificado de endpoint usada pelo Cliente em conexão com os Serviços (“Software do cliente”) ou o Conteúdo do Cliente (definido abaixo), conforme aplicável e na forma como os dados podem ser definidos por cada país, incluindo, sem limitação, a União Europeia (UE), e que a Dell é a processadora de dados do Cliente durante a prestação dos Serviços, conforme definido neste instrumento. O Cliente reconhece e concorda que ele é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país como o controlador e exportador dos dados e que a Dell é responsável pela conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados em cada país como a processadora dos dados. O Cliente indenizará a Dell pelo descumprimento de qualquer uma de suas obrigações no que se refere à conformidade com as leis aplicáveis de privacidade de dados de cada país e por qualquer falha no cumprimento de suas obrigações de acordo com qualquer cláusula aplicável definida no Acordo do Cliente para a compra dos Serviços e Produtos 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.



Serviços não incluídos

As seguintes atividades estão excluídas do Serviço:

- Criação por parte da Dell de qualquer automação de provisionamento ou qualquer outro conteúdo do Cliente (“Conteúdo do Cliente”) em nome do Cliente.
- Suporte ou manutenção para qualquer solução de gerenciamento unificado de endpoint do Cliente ou Software do Cliente desenvolvido pela Dell, desde que, no entanto, qualquer solução de gerenciamento unificado de endpoint do Cliente com um contrato ativo de suporte ou manutenção da Dell seja reparada pela Dell de acordo com esse contrato.
- Serviços de migração de dados de Produtos Compatíveis.
- O desenvolvimento de qualquer propriedade intelectual única e especificamente para o Cliente.
- Solução de problemas ou falhas da solução de gerenciamento unificado de endpoint do Cliente e
- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviço.

Responsabilidades e requisitos técnicos do Cliente do Connected Provisioning Service

O Cliente deve atender ou exceder os seguintes requisitos e responsabilidades para adquirir este Serviço. O não fornecimento de qualquer item ou a não execução, por parte do Cliente, de qualquer tarefa exigida por estas Responsabilidades do Cliente quanto ao Connected Provisioning Service podem atrasar ou impedir a prestação do Serviço pela Dell.

- O serviço depende da validação da Dell da solução de provisionamento de UEM do Cliente. Como parte da validação, a Dell trabalhará com o Cliente para coletar e analisar informações do ambiente UEM do Cliente relevantes ao processo de provisionamento.
- O Cliente designará um ponto único de contato (“Contato do Cliente”) e pontos de contato técnico (“Contatos Técnicos”) do administrador de UEM conforme necessário para oferecer suporte à sustentação de cada ambiente regional do Connected Provisioning Service.
- Os contatos devem ter um conhecimento de trabalho dos componentes a serem considerados durante os Serviços e fornecerão suporte, que incluirá, entre outros, o seguinte:
 - O Contato do Cliente terá autoridade para agir em nome do Cliente em todos os aspectos do Serviço, inclusive trazendo questões a serem discutidas com as pessoas adequadas na organização do Cliente e resolvendo requisitos conflitantes.
 - O Contato do Cliente garantirá que todas as comunicações entre o Cliente e a Dell, incluindo perguntas ou solicitações relacionadas ao escopo, sejam realizadas por meio do apropriado Especialista em Dell Connected Services.
 - O Contato do Cliente dará acesso irrestrito aos pontos de contato técnico e de negócios e aos dados/informações necessários para assuntos relacionados ao escopo do Serviço.
 - O Contato do Cliente garantirá o comparecimento dos principais contatos do Cliente a reuniões e apresentações de resultados que forem necessárias.
 - O Contato do Cliente obterá e fornecerá informações de perfil, dados, decisões e aprovações.
- O Cliente é responsável por fornecer uma solução de provisionamento apropriada e segura, conforme definido em coordenação com a Dell durante o processo de definição de escopo da solução.
- O Cliente é responsável por toda a manutenção, segurança, gerenciamento, monitoramento e suporte da solução de gerenciamento unificado de endpoint do Cliente, e o Cliente concorda que um problema de suporte ou manutenção relacionado à solução UEM do Cliente isentará a Dell de sua obrigação de prestar este Serviço até que o problema de suporte ou manutenção seja resolvido.
- O Cliente é responsável por configurar e gerenciar um processo de provisionamento de gerenciamento unificado de endpoint, garantindo que tal processo possa ser concluído em quatro (4) horas, e limita a interação do técnico a um máximo de dez (10) minutos para que a implementação do Produto Compatível seja iniciada e concluída.



- As alterações do Cliente nas especificações de provisionamento durante a prestação do Serviço não podem ser aplicadas a esses sistemas que já iniciaram o processo de provisionamento.
- O Cliente é responsável por selecionar uma das opções disponíveis de sistema operacional Windows Professional da Dell por meio de seu perfil.
- Qualquer erro de provisionamento causado pelo Gerenciamento unificado de endpoints do Cliente será corrigido pelo Contato técnico do Cliente em tempo hábil. Se o problema não for resolvido em tempo hábil, a Dell se reserva o direito de cancelar pedidos abandonados.

Anexo G

Asset Resale and Recycling Service

Visão geral do Serviço

O Asset Resale and Recycling 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 [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 Resale and Recycling Service 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.
- Inclui também um ponto de contato para simplificar o gerenciamento do cliente (“Gerente de Recuperação”) e acesso ao Portal TechDirect.

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.

TechDirect Portal Access

Os clientes que adquirem o Asset Resale and Recycling têm acesso ao Portal TechDirect. 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 Resale and Recycling Service correspondentes aos Serviços adquiridos e usados pelo Cliente serão acessíveis por meio do Portal TechDirect.

O uso pelo Cliente do Portal TechDirect está sujeito aos Termos de uso do Portal TechDirect (“Termos de Uso”) que correspondem à opção de Asset Resale and Recycling Service adquirida pelo Cliente.

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

Recursos a serem entregues

Os itens a seguir são fornecidos como parte do Serviço:

- **Acesso ao Portal TechDirect**, concedendo ao Cliente a capacidade de:
 - **Obter avaliações de valor:** visualização de um valor estimado de equipamentos desativados
 - **Exibir o 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:** programar serviços para sua localização, data desejada e hora dentro do horário comercial.
 - **Serviço de rastreamento:** ver o status de cada serviço, inclusive os serviços programados, pendentes, em andamento e concluídos.
- **Logística e embalagem:**
 - Mais de 20 peças de equipamento: a Dell fornece a logística e a embalagem por meio de provedores de frete
 - Menos de 20 peças de equipamento: a Dell fornece a logística por meio de prestadores de serviços de pacotes
- **Processamento:** para o processamento do Resale/Recycle Service, inclui a auditoria de toda a cadeia de custódia desde o envio até a entrega na instalação de processamento, testes funcionais, gradação cosmética, sanitização de dados alinhada ao padrão NIST SP 800-88r1 e avaliação do valor de revenda.
- **Relatórios:** o Cliente pode visualizar e fazer download de relatórios sobre pedidos, disponibilidade de créditos do Asset Resale and Recycling Service, programações e avaliações de recuperação de valor. Relatórios adicionais para os seguintes Serviços também estarão disponíveis no Portal TechDirect:
 - 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, os Clientes poderão solicitar o pagamento de transferências eletrônicas de fundos por meio do Portal TechDirect. 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 correspondentes

- O Asset Resale or Recycling Service está incluído no ProDeploy Plus for Client.
- O Asset Resale or Recycling Service pode ser adquirido como um serviço complementar ao ProDeploy for Client.



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:

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

Garantia do Cliente. O Cliente declara e garante o seguinte:

- O Cliente possui o direito de comercialização do equipamento, livre e isento de qualquer alienação, alegação ou gravames de qualquer tipo referentes aos ativos possuídos.
- O Cliente removeu todos os dados confidenciais, proprietários, pessoais, sensíveis ou outros dados não públicos e todo o software de terceiros de todos os equipamentos que não tiverem sido identificados pela Dell no resumo de sanitização de dados como bem-sucedidos na sanitização ("PASS").



- O Cliente está devidamente autorizado a vender o equipamento e tal venda não resultará em violação pelo Cliente de nenhum acordo ou julgamento vinculante do Cliente.
- A não ser que tenha sido informado pelo Cliente e confirmado pela Dell por escrito antes 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 neste 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, dock 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 neste Anexo de Serviço. O Cliente reconhece e concorda que a Dell terá direito de compensar valores devidos à Dell pelo Cliente no âmbito desta Descrição de Serviço de valores pagáveis pela Dell para o Cliente.

Taxas adicionais

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

- Os Serviços prestados pela Dell para equipamentos excedentes à quantidade solicitada serão cobrados a um preço por unidade para o Serviço associado.
- Os equipamentos que pesam mais de 40 lb ou 18 kg podem incorrer em taxas de transporte adicionais.
- Para o serviço de frete ou qualquer serviço no local em que o requisito de mínimo de unidades não for atendido, taxas adicionais serão incorridas. O Serviço em territórios em alto mar, ilhas e outras localizações remotas ou indiretas incorrerão em taxas adicionais.
- Serviço nos locais que:
 - Têm restrições de acesso ou de veículos
 - Exigem mão de obra sindical
 - Têm disponibilidade de agendamento restrita; ou
 - Exigem agendamento fora do Horário comercial normal



- Se o Cliente, o local e/ou os equipamentos não cumprirem os requisitos estipulados neste 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.

Serviços não incluídos

- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviço.

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 ESTE 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 DEIXAR 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 neste Anexo 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 realização ou da prestação dos serviços adquiridos 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 deste Anexo 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 este Anexo de 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 neste Anexo 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 Compatíveis realocados está sujeita a diversos fatores, incluindo, entre outros, disponibilidade do Serviço no local, taxas adicionais e inspeção e nova certificação dos Produtos Compatíveis realocados, de acordo com os honorários de consultoria da Dell vigentes no momento referentes ao tempo e aos materiais utilizados. O Online First Article service não está disponível em todas as áreas geográficas. Os serviços Asset Tagging e Asset Reporting também estão disponíveis para determinados periféricos (tais como monitores, impressoras, racks) nas Américas, Europa, Oriente Médio e África.

Anexo H

Onsite PC Installation

Visão geral do Serviço

Este serviço complementar fornece a configuração no local e a conectividade de um novo Produto Compatível ou Sistema Legado (“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 à sua condição original.

Conectividade para 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.
 - Mapear 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 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 Produtos Compatíveis.
- 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.
- Conforme solicitado, 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.
- Desinstalar o(s) aplicativo(s) de software conforme solicitado pelo Cliente.
- Conforme solicitado pelo Cliente, atualizando a(s) versão(ões) do aplicativo de software

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

- Desconectar os componentes de hardware, o cabo de rede e o cabo de alimentação do Sistema Legado do Cliente.
- Colocar os componentes do Sistema legado em caixas usando materiais de embalagem do novo 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 correspondentes.

Este serviço complementar pode ser adquirido com:

- ProDeploy for Client
- ProDeploy Plus for Client

Responsabilidades do cliente

O Cliente concorda com as seguintes responsabilidades específicas:

- O Cliente deve adquirir um Onsite PC Installation Service para cada Produto Compatível.
- 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 Produto Compatível 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, com direitos necessários para inclusão de um computador no contêiner padrão Computadores no Active Directory.
- Fornecer todos os drivers aplicáveis para a instalação do hardware.
- Garantir que o Sistema Legado esteja disponível e totalmente operacional para qualquer Serviço a ser realizado nele.
- 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, endereços e tempos de instalação disponíveis para os fins da programação) e dados técnicos necessários para o Serviço por meio da Pesquisa do local.
- Assegurar que todos os recursos necessários do Cliente estejam disponíveis durante a instalação no local, inclusive os contatos técnicos.
- Conceder acesso às instalações e aos sistemas do Cliente conforme necessário para a prestação do Serviço, inclusive, entre outros, áreas de estacionamento seguras e adequadas, chaves e crachás necessários.



- Fornecer um ambiente de trabalho seguro e acomodação de escritório razoável.
- Além disso, para Instalações no local que ocorrem em um escritório residencial, deve haver um adulto presente durante toda a prestação do Serviço.
- Conceder a Aceitação dos serviços no local mediante a conclusão.
- Fornecer à Dell os direitos de administração locais necessários para prestar o Serviço.
- Fornecer à Dell o software (por exemplo, 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.
- Fornecer todo e qualquer requisito de licenciamento de software e oferecer ao técnico da Dell uma quantidade adequada de mídias e instruções de instalação.
- Notificar a Dell se os serviços de desinstalação são necessários na conclusão da transferência de dados.
- 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.
- Todos os serviços no local para um Produto Compatível serão coordenados para serem executados ao mesmo tempo.
- 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.
- Fornecer todos os drivers aplicáveis para a instalação dos periféricos.
- Conforme necessário para realizar o Serviço, 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 e estável à Internet.
- Se for necessário usar uma mídia externa, o Cliente deverá fornecer a mídia USB/externa.
- Se solicitado pela Dell, forneça ao técnico da Dell acesso interno ao instalador da ferramenta de migração de dados, que está disponível na Página de recursos de suporte à implementação que será fornecida pelo SPOC.

Responsabilidades da Dell

- Coletar informações de local e de programação do Cliente.
- A Dell trabalhará com o Cliente para analisar o escopo dos Serviços comprados.
- A Dell poderá 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, os contatos 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 não incluídos

- Configuração de uma nova rede.
- Transporte de sistema entre locais ou qualquer outro tipo de serviço logístico.
- Remoção externa e/ou reciclagem do Sistema Legado por parte do 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, inclusive recuperação de desastres.
- Programação separada de serviços de transferência e instalação.
- Scripts para instalações de aplicativos.
- Transferência de aplicativos ou software. Os aplicativos de software são instalados/reinstalados e não transferidos.
- Instalação do software do sistema operacional.
- Personalização de software (além do necessário para garantir que o software esteja instalado corretamente).
- Transferência de dados de ou para sistemas operacionais não baseados no Windows.
- Configuração de software de segurança, como antivírus/spyware/malware.
- Instalação ou configuração de software empresarial.
- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviço.

Termos e condições adicionais

- Os atrasos causados pelo Cliente que impedirem a prestação do Onsite PC Installation Service pelo técnico da Dell antes de o técnico chegar ao local ou enquanto ele estiver lá poderão estar sujeitos a taxas adicionais. Poderá haver cobranças adicionais por todas as solicitações feitas diretamente aos técnicos no local para atividades adicionais.
- Os Clientes podem personalizar as instruções padrão ou fornecer seus próprios conjuntos de instruções para definir as atividades no local a serem executadas. As instruções personalizadas e as atividades correspondentes serão limitadas a 45 minutos por PC na instalação. A Dell avaliará o tempo previsto para a conclusão dessas atividades antes do início da implementação e durante a implementação em si. Se a Dell achar que a quantidade de tempo para executar as atividades no local está acima do limite de 45 minutos, a Dell trabalhará com o cliente para modificar as instruções, de modo que o tempo seja inferior a 45 minutos, ou avaliará cobranças adicionais pelo tempo extra por meio do processo de Controle de mudança.
- Por motivos de segurança, a Dell não levará mídias externas/USB para o ambiente do Cliente. Se necessário para o acesso ao programa de instalação da ferramenta de migração de dados usada pela Dell, o Cliente deverá fornecer a mídia externa/USB. Cobranças adicionais, se forem determinadas como garantias, serão feitas por meio do processo de Controle de mudança.
- O sistema operacional do desktop/notebook é Microsoft Windows 7, Windows 8 ou Windows 10 (ou versão posterior aplicável).
- O sistema operacional é pré-carregado ou já está instalado.
- A Dell não se responsabilizará por erros durante o processo de instalação nem por qualquer erro encontrado durante a instalação.



- Os aplicativos devem ser entregues de modo contíguo com o Onsite PC Installation Service para o Dispositivo Compatível com o qual ele foi adquirido, em um só local de implementação, o que deve ocorrer no mesmo dia útil. Nenhuma instalação de aplicativo não utilizada não pode ser creditada, reembolsada ou transferida
- Não disponível para dispositivos thin client
- A Dell não fará mais de três tentativas de instalar os aplicativos de software.

