



Descrição de Serviço

Dell APEX PC as a Service (PCaaS)

Introdução

A Dell tem a satisfação de fornecer o Dell APEX PC as-a-Service (“PaaS” ou “Serviços”) de acordo com esta Descrição de serviço (“Descrição de serviço”). O PCaaS é composto por uma combinação de hardware, software e serviços agregados em uma solução de financiamento fornecida a um preço único por estação por mês. O PCaaS tem uma estrutura flexível que permite que os Clientes (conforme definido posteriormente neste documento) personalizem o tipo certo de hardware, software e nível de serviços de acordo com seu ambiente. Além de oferecer flexibilidade ao escolher o hardware, o software e os serviços, o PCaaS fornecerá financiamento flexível por meio de um contrato separado com a Dell Financial Services (DFS) (o “Contrato com a DFS”). As opções flexíveis de financiamento¹ estabelecidas no Contrato com a DFS estão disponíveis para análise mediante solicitação.

A cotação, o formulário de pedido ou outro formulário de fatura acordado entre as partes ou a confirmação do pedido (conforme aplicável, o “Formulário de pedido”) incluirá o nome dos Serviços e as opções de serviço disponíveis adquiridas pelo Cliente. Esta Descrição de serviço descreve todas as respectivas obrigações e responsabilidades da Dell e do Cliente relacionadas ao Serviço, inclusive quaisquer outros serviços aplicáveis. Para obter mais ajuda ou solicitar uma cópia dos contratos de serviço, entre em contato com o suporte técnico da Dell ou com o representante de vendas da Dell.

Escopo dos serviços

O PCaaS inclui um conjunto de hardware, software e serviços que aborda a implementação, o suporte, o gerenciamento e a recuperação de ativos. Esses Serviços terão descrições de serviço associadas exclusivas publicadas em www.dell.com/servicecontracts/global. O Cliente pode selecionar o nível dos serviços para melhor atender às necessidades de ciclo de vida do computador pessoal (PC) dos Clientes. Algumas opções de serviço selecionadas podem exigir a assinatura de uma declaração de trabalho (SOW) que fornecerá mais informações associadas à prestação de um serviço específico.

¹ Algumas opções de implementação, inclusive versões do ProDeploy, não se aplicam a dispositivos Dell Latitude Chrome Enterprise.

Opções de financiamento

A parte de financiamento do PCaaS oferecerá três recursos opcionais que melhoram a flexibilidade para o Cliente e se diferenciam de um contrato de leasing típico de hardware com valor justo de mercado.

Flex-Up — Esse recurso permite que o Cliente adicione unidades (PCs) a qualquer momento dentro da vigência do Contrato com a DFS original. O modelo Flex-Up requer uma nova ordem de compra (PO) e um agendamento e não pode ser associado ao contrato original com a DFS. Por exemplo, se o Cliente adicionou 500 novos PCs por meio de um Contrato com a DFS de 36 meses, os 500 novos PCs terão um compromisso novo e independente de 36 meses adicionais.

Flex-Down — Esse recurso permite que o Cliente reduza o número geral de unidades (PCs) sob contrato por um valor predeterminado sem penalidade ou taxas, mantendo o preço por unidade por mês consistente durante toda a vigência do Contrato com a DFS. Essa opção só pode ser executada após o ponto intermediário do Contrato com a DFS correspondente (por exemplo, após o mês 18, durante um período de 36 meses). A porcentagem que o Cliente pode reduzir deverá ser estabelecida no momento em que o Contrato com a DFS for assinado e será especificada no referido contrato. A DFS também exigirá um período mínimo de vigência no qual o Cliente deverá se comprometer antes de executar qualquer recurso Flex-Down de unidades. Esse prazo mínimo será estabelecido no Contrato com a DFS. O modelo Flex-Down não está disponível em todos os países. O Dell APEX PCaaS está disponível em mais de 50 países na América do Norte, na EMEA e na APJ. A flexibilidade completa de financiamento pode não estar disponível em todos os países. Entre em contato com o representante da Dell Financial Services para obter mais informações.

Upgrade de médio prazo — Esse recurso é uma combinação dos modelos Flex-Up e Flex-Down. Os upgrades de médio prazo devem ser determinados no início do Contrato com a DFS e seguir as mesmas regras estabelecidas acima (por exemplo, se o Cliente optar pelo modelo Flex-up, as regras correspondentes indicadas ainda serão aplicáveis). Não obstante o mencionado acima e, conforme já mencionado, o modelo Flex-Down não está disponível em todos os países. O Dell APEX PCaaS está disponível em mais de 50 países na América do Norte, na EMEA e na APJ. A flexibilidade completa de financiamento pode não estar disponível em todos os países. Entre em contato com o representante da Dell Financial Services para obter mais informações.

Gerente de prestação de serviços PCaaS (para Clientes com 300 unidades de PCaaS ou mais)

Cada Cliente que atender à quantidade mínima de unidades (definido abaixo) terá um gerente de prestação de serviços (SDM) PCaaS atribuído à respectiva conta. O SDM será o contato do Cliente ou o Parceiro indicado pelo Cliente (conforme definido posteriormente neste documento) para todos os aspectos relacionados ao Serviço. O SDM supervisionará um conjunto de projetos de ciclo de vida útil do PC—com base nas descrições de serviço associadas e/ou SOWs para melhorar a experiência geral do cliente com o ciclo de vida útil do PC da Dell.

Requisitos mínimos:

- 1) 300 PCs arrendados em até 90 dias após a aquisição do Serviço; e
- 2) Uma duração mínima do serviço de 12 meses.

Se o Cliente não cumprir com qualquer um dos limites mínimos indicados acima, o SDM poderá ser removido a critério exclusivo da Dell. Não obstante as declarações acima, a Dell pode, a seu exclusivo critério, optar por ignorar a imposição de quantidade mínima de unidades para permitir que o Cliente restaure sua quantidade mínima de unidades para além dos 90 dias. No entanto, tal renúncia não proíbe a Dell de impor esses requisitos mínimos de unidade em qualquer data futura.

A disponibilidade do serviço SDM é de segunda a sexta-feira, exceto feriados, durante o Horário comercial normal (conforme definido posteriormente neste documento). O “Horário comercial” é definido pelo local em que o SDM reside, podendo variar por região e país. O suporte após o expediente poderá ser realizado por outros recursos a critério da Dell. O local do SDM será atribuído durante a fase de integração, com base na disponibilidade de pessoal e área de serviço preferencial do Cliente.

Áreas de assistência do PCaaS SDM

Nesta Seção, estão descritos determinadas as fases, os marcos e as atividades que o SDM supervisionará, conduzirá e/ou coordenará, conforme estabelecido nesta Descrição de serviço, outras descrições de serviço pertinentes e/ou SOWs executadas.

Fase de integração/reunião inicial

- Conduzir e liderar a reunião inicial:
 - Analisar e confirmar os requisitos do Cliente e as descrições dos serviços/SOWs
 - Identificação/introdução de pontos de contato e partes interessadas do PCaaS
 - Analisar o processo de ciclo de vida do PCaaS
- Estabelecer a governança do programa e as regras de interação
- Supervisionar e confirmar a integração de ferramentas on-line e de autoatendimento da Dell (por exemplo, TechDirect, MyDFS, SupportAssist etc.)

Fase de transição

Os objetivos da fase de transição são projetar, criar e implementar uma solução de configuração, implementação e recuperação de ativos de PCaaS repetível com base nesta Descrição de serviço, em outras descrições de serviço pertinentes e/ou SOWs executadas. Os principais marcos e atividades incluem:

- Supervisionar projetos de ciclo de vida útil do PC, inclusive:
 - Criação de imagens, configuração e serviços de fábrica
 - Serviços de planejamento e execução de implementação
- Fornecer visibilidade do pedido e geração de relatórios de status
- Fornecer resumo executivo (por exemplo, status, marcos de alto nível, riscos, problemas, ações etc.)
- Ajudar com o planejamento do upgrade Flex-up, Flex-down e de médio prazo (conforme necessário)
- Ajudar com o planejamento de atualização e recuperação de ativos no fim do prazo

Fase de estado estável

Após a fase de transição, o programa passa para um estado estável. Durante a fase de estado estável, o SDM coordenará e conduzirá as reuniões de governança e status do PCaaS em intervalos mensais ou trimestrais (ou conforme acordado mutuamente entre as partes). Os principais marcos e atividades incluem:

- Fornecer resumo executivo do PCaaS (por exemplo, status, marcos de alto nível, riscos, problemas, ações etc.)
- Relatório de status e disposição do ativo de PCaaS (volume, local, fim do período etc.)
- Previsão de hardware PCaaS fornecida pelo Cliente
- Esforços comercialmente razoáveis para relatórios de resumo de incidentes, despachos e garantia³

Fase de fim de vigência

Durante a fase de fim de vigência, o SDM coordenará e conduzirá as atividades de recuperação e atualização de ativos com base nos serviços de recuperação de ativos e no plano de fim de vigência. Os principais marcos e atividades incluem:

- Fornecer lista de ativos ao Cliente ou parceiro para planejamento de fim de vigência
- Auxilia no agendamento da limpeza de dados e na recuperação de ativos para o Cliente quando aplicável
- Coordena-se com a equipe de recuperação de ativos para executar a limpeza e a recuperação de dados e fornece o certificado de saneamento

Responsabilidades do Cliente

- Atribuir um indivíduo que atuará como ponto único de contato do PCaaS e será responsável por trabalhar com o SDM para conduzir as atividades de PCaaS
- Notificar a Dell o mais rápido possível em caso de alterações na quantidade mínima de unidades planejadas, atrasos e alterações nos Serviços
- Fornecer previsão de ativos de hardware PCaaS em uma frequência acordada
- Fornecer notificação e atualização de status nos Serviços realizados pelo Cliente ou pelo fornecedor terceirizado em ativos de PCaaS
- Rastreamento de ativos e geração de relatórios de ativos de PCaaS não arrendados por meio da DFS ou de parceiro afiliado da DFS
- Rastreamento e geração de relatórios de ativos de PCaaS adquiridos de terceiros
- Obter ou fornecer aprovações e assinaturas dos principais itens para entrega de marcos dentro de um prazo acordado
- Fornecer a documentação necessária, o acesso a especialistas e outros recursos, conforme razoavelmente solicitado pela Dell e conforme razoavelmente apropriado, em tempo hábil, para conduzir os serviços de PCaaS

Exceções de serviço

- A provisão dos Serviços não inclui o desenvolvimento de propriedade intelectual criada única e especificamente para o Cliente
- O PCaaS pode não estar disponível ou varia de acordo com a região e a localização geográfica. O Cliente deverá consultar a equipe de vendas da Dell ou o SDM para obter disponibilidade, limitações e variações específicas da região e do local
- Para Clientes multinacionais, um SDM regional poderá ser atribuído para auxiliar nas atividades de SDM na região

³ Se os serviços de suporte incluírem o ProSupport Plus, consulte a Descrição de serviço do ProSupport Plus.

- Dependências adicionais de SDM:
 - Aplica-se somente aos serviços fornecidos pela Dell e não inclui serviços adquiridos e fornecidos por terceiros
 - Aplica-se somente a ativos financiados arrendados pela DFS ou por parceiros afiliados da DFS (entre em contato com seu representante da DFS)
 - Pode variar dependendo das operações da Dell no país e da disponibilidade de vários serviços
- Serviços não fornecidos pelo SDM:
 - Orçamento ou venda de produtos e serviços
 - Comunicação/ligação diretas do usuário final
 - Suporte técnico, solução de problemas ou atividades de diagnóstico (consulte o contrato de serviço de nível de suporte)
 - Serviços em ativos que não são de PCaaS
 - Qualquer outro serviço não estabelecido especificamente nesta Descrição de serviço

Termos e Condições dos Serviços Dell

Esta Descrição de serviço é acordada entre você, o Cliente ou Parceiro designado pelo cliente (“você” ou “Cliente” ou Parceiro designado pelo Cliente) e a entidade Dell identificada em sua fatura de compra deste Serviço. Este Serviço está sujeito e é regido por um contrato geral de serviços, assinado separadamente pela Dell Financial Services e pelo Cliente ou Parceiro designado pelo cliente, que autoriza claramente a venda deste Serviço. Na ausência de tal acordo e dependendo da localização do Cliente, este Serviço estará sujeito e será regulado pelos Termos comerciais de venda da Dell ou pelo acordo ao qual a tabela a seguir fizer referência (conforme o caso, 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 junto à Dell	
	Clientes que compram diretamente da Dell	Clientes que compram por meio de um revendedor autorizado Dell
Estados Unidos	http://www.dell.com/CTS	http://www.dell.com/CTS
Canadá	www.dell.ca/terms (em inglês) http://www.dell.ca/conditions (em francês do Canadá)	www.dell.ca/terms (em inglês) http://www.dell.ca/conditions (em francês do Canadá)
Países da América Latina e Caribe	Site local http://www.dell.com específico do país ou http://www.dell.com/servicedescriptions/global	Site local http://www.dell.com específico do país ou http://www.dell.com/servicedescriptions/global
Ásia-Pacífico e Japão	Site local http://www.dell.com específico do país ou http://www.dell.com/servicedescriptions/global	As Descrições de serviço e outros documentos de serviços da Dell que você possa receber do vendedor não constituem um contrato entre você e a Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os escopos e limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de Serviço e em outros documentos de serviços da Dell será entendida como uma referência a você, enquanto as referências à Dell devem ser entendidas como sendo à Dell, um provedor de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer condição de pagamento ou contratual que seja, por natureza, diretamente relevante apenas entre um comprador e um vendedor não será aplicável a seu caso e seguirá o acordado entre você e seu vendedor.
Europa, Oriente Médio e África (EMEA)	Site local http://www.dell.com específico do país ou http://www.dell.com/servicedescriptions/global Além disso, os Clientes localizados na França, na Alemanha e no Reino Unido podem selecionar o URL aplicável abaixo: França: http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Alemanha: http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Reino Unido: http://www.dell.co.uk/terms	As Descrições de serviço e outros documentos de serviços da Dell que você possa receber do vendedor não constituem um contrato entre você e a Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os escopos e limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de Serviço e em outros documentos de serviços da Dell será entendida como uma referência a você, enquanto as referências à Dell devem ser entendidas como sendo à Dell, um provedor de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer condição de pagamento ou contratual que seja, por natureza, diretamente relevante apenas entre um comprador e um vendedor não será aplicável a seu caso e seguirá o acordado entre você e seu vendedor.

* Os Clientes podem acessar o site local <http://www.dell.com> acessando simplesmente <http://www.dell.com> em um computador conectado à Internet em seu local ou selecionando uma opção na página “Choose a Region/Country” (Selecione um país/região) da Dell, disponível em <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

O Cliente também concorda que, ao renovar, modificar, estender ou continuar a usar o Serviço além do período de vigência inicial, o Serviço estará sujeito à Descrição de Serviço em vigor na época e disponível para análise em www.dell.com/servicedescriptions/global. Caso algum termo desta Descrição de serviço entre em conflito com qualquer termo do Contrato, os termos deste instrumento prevalecerão, mas somente no caso de um conflito específico, e não deverão ser interpretados nem considerados como substitutos de outros termos no Contrato que não entrem especificamente em contradição com esta Descrição de serviço.

Ao fazer o pedido dos Serviços, receber a prestação dos Serviços, utilizar os Serviços ou o software associado ou clicar no botão/marcador a caixa “I Agree” 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 entidade legal, você declara ter autoridade para vinculá-la a esta Descrição de serviço e, nesse caso, “você” ou o “Cliente” deverá se subordinar à entidade em questão. Além de receberem esta Descrição de serviço, os Clientes de determinados países também poderão ser solicitados a assinar um Formulário de pedido.

Privacidade: A Dell tratará todas as informações pessoais coletadas sob esta Descrição de serviço de acordo com a Declaração de privacidade da Dell Technologies da jurisdição aplicável, todas as quais estão disponíveis em <http://www.dell.com/localprivacy> e cada uma delas é incorporada por referência.

Responsabilidades gerais do Cliente

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 contar do fim do período indicado no Formulário de pedido, direta ou indiretamente, a contratação de qualquer funcionário da Dell (ou funcionário de provedor de serviços terceirizado realizando os Serviços em nome 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.

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 ou o **Parceiro designado pelo Cliente** cooperará integralmente com a Dell, conforme necessário, para que a Dell possa realizar o Serviço. Se o Cliente não cooperar de forma sensata e adequada, de acordo com o disposto acima, a Dell não será responsável por qualquer falha na realização do Serviço, e o Cliente não terá direito a reembolso.

Obrigações no local

Quando os Serviços exigirem trabalho no local, o Cliente fornecerá (sem custo para a Dell) acesso livre, seguro e suficiente às instalações e ao ambiente do Cliente, inclusive a um amplo espaço de trabalho, eletricidade, equipamento de segurança (se aplicável) 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

O Cliente fará um backup de todos os dados, software e programas existentes em todos os sistemas afetados antes e durante a prestação deste Serviço. O Cliente deve fazer cópias de backup regulares dos dados armazenados em todos os sistemas afetados, como precaução contra possíveis falhas, alterações ou perdas de dados.

A DELL NÃO SE RESPONSABILIZARÁ POR:

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

A Dell não será responsável pela restauração nem reinstalação de nenhum programa nem de dados.

Garantias de terceiros

Estes Serviços podem exigir que a Dell tenha acesso a hardware ou software que não é produzido pela Dell. As garantias de alguns fabricantes poderão ser anuladas se a Dell ou outra pessoa que não o fabricante fizer alterações no hardware ou no software. O Cliente garantirá que a execução dos Serviços pela Dell não afetará tais garantias ou, se o fizer, o resultado deverá ser aceitável pelo Cliente. A Dell não se responsabiliza por garantias de terceiros nem por efeitos que os Serviços possam ter nessas garantias.