

Descrição de serviço

Serviços de configuração da Dell EMC — Empresa

Introdução ao seu contrato de serviço

Os Serviços de configuração¹ da Dell Technologies para empresas (individualmente, um “Serviço” ou “Serviço de configuração” e, juntos, os “Serviços de configuração” ou “Serviços”) são um portfólio de serviços que abrange: configurações de hardware e software, configurações de sistemas operacionais, carregamento de imagem do software, instalação de aplicativos, geração de relatórios de ativos, identificação e marcação de ativos e integração de componentes do hardware com seu novo PowerEdge™ e seus sistemas de armazenamento (“Sistemas Dell compatíveis”), à medida em que são criados.

O escopo de seu contrato de serviço

Os Serviços de Configuração são oferecidos pela Dell para os sistemas Dell compatíveis e incluem, entre outros:

1. Serviços de Geração de Imagens – mais detalhados no Anexo de Serviços (1);
2. Asset Tagging Services – mais detalhados no Anexo de Serviços (2);
3. Serviços de Geração de Relatórios de Ativos – mais detalhados no Anexo de Serviços (3);
4. Serviços de Configuração de Hardware – mais detalhados no Anexo de Serviços (4);
5. Serviços de Configuração de Software – mais detalhados no Anexo de Serviços (5)
6. Serviços de Configuração Padrão – mais detalhados no Anexo de Serviços (6)
7. Serviços de configuração do PowerEdge — mais detalhados no Anexo de Serviços (7)

Observação: os Anexos de Serviço a esta Descrição de Serviço incluem as especificações de cada Serviço de Configuração prestado pela Dell. Somente o(s) Anexo(s) de Serviços dos Serviços de Configuração identificado(s) na fatura, confirmação de pedido ou ordem de compra do Cliente deve(m) ser usado(s) para essa compra específica do Cliente.

O Cliente pode comprar um ou mais Serviços de Configuração da Dell e contar com uma tarifa por sistema, a ser acordada entre as partes. O(s) Serviço(s) de Configuração específico(s) que o Cliente está adquirindo e o preço associado aos mesmos deverão ser indicados na fatura, confirmação de pedido ou ordem de compra do Cliente. Ao adquirir os Serviços de configuração da Dell, o Cliente aceita estar vinculado a todos os termos e condições estipulados nesta Descrição de serviço, inclusive aos Anexos de serviços e ao contrato máster de serviços do Cliente ou aos termos de venda da Dell aplicáveis a clientes comerciais, disponíveis no site www.Dell.com/terms (conforme o caso).

Serviços opcionais

Cada Serviço de configuração disponível no momento está detalhado nos Anexos de serviços para esta Descrição de serviço. Serviços adicionais (tais como serviços opcionais ou relacionados de consultoria, administração, profissionais, suporte ou treinamento) podem estar disponíveis para a compra na Dell. Serviços adicionais exigirão a assinatura de um Contrato de Serviços distinto com a Dell.

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



Responsabilidades do Cliente

Para cada Serviço de configuração solicitado pelo Cliente sob este instrumento, o Cliente deverá:

- Fornecer à Dell o acesso ao pessoal apropriado do Cliente para realizar a prestação e entrega dos Serviços de Configuração;
- Adquirir todas as licenças, direitos, certificações normativas e outras permissões necessárias com respeito a softwares de terceiros (excetuando a Licença do Sistema Operacional do fabricante original que a Dell fornece como parte da venda das plataformas de hardware compatíveis) ou elementos de terceiros, para que a Dell realize os Serviços de Configuração em questão;
- conforme o caso², preencher, verificar a precisão, aprovar e devolver o Formulário de especificações técnicas;
- Conforme o caso, fornecer um certificado de Conformidade de Exportação de Imagem à Dell e/ou fornecer toda assistência cabível solicitada pela Dell para obter licenças de exportação exigidas para realizar os Serviços de Configuração;
- Certificar-se que qualquer e todos os Produtos de terceiros (imagens ou outro formato, como se define abaixo) fornecidos à Dell não contêm Informações de identificação pessoal; E
- conforme o caso³, solicitar uma Unidade de análise ou fazer login pelo serviço Online First Article da Dell (OFA, cuja disponibilidade varia por região) para obter inspeção e aprovação baseadas nos Serviços de configuração que estão sendo adquiridos (uma “Unidade de análise do Cliente”). O Cliente concorda com um processo de análise da configuração de dois dias úteis quando utilizar o serviço Online First Article; os Clientes receberão um login seguro que vencerá no segundo dia às 23h59, hora local do cliente.

Se o Cliente optar por não solicitar uma Unidade de revisão do Cliente, as versões de aplicativos que não coincidirem, os conflitos de gerenciadores de dispositivos ou outros problemas de desempenho com seus Serviços de configuração, provavelmente serão replicados em todos os sistemas que a Dell lhe enviar. A prestação contínua 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 contrato de serviço principal 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 de configuração em uma Unidade para análise do Cliente.

Termos e condições

Projeto de Serviços de Configuração. A Dell presta certos Serviços de configuração mediante o desenvolvimento e gerenciamento de um “Projeto de Serviços de configuração”⁴. Cada pedido de Serviços de Configuração que o Cliente realiza junto com a compra de um novo Sistema Dell compatível pode ser gerenciado pela Dell como um Projeto de Serviços de Configuração exclusivo. Se o Cliente solicitar vários Serviços de configuração em conjunto com a compra de um novo Sistema Dell compatível, eles poderão ser reunidos em um único Projeto de Serviços de configuração. Conforme o caso, sempre que tipos específicos de sistemas não permitir reuni-los em Projetos de Configuração, eles serão tratados como Projetos independentes. Cada Projeto de Serviços de Configuração pode ser descrito em um Formulário de Especificações Técnicas ou Declaração de Trabalho que o Cliente deverá revisar e aprovar antes que os Serviços de Configuração sejam prestados. Caso o Cliente modifique um Projeto de Serviços de configuração existente, adicionando novo hardware, imagens, aplicativos, periféricos e documentos, migrando uma imagem a um novo sistema operacional ou aplicando uma imagem a um Sistema Dell compatível diferente, isso será tratado como um Projeto de Serviços de configuração separado.

² Se o Cliente adquirir Serviços de configuração padrão conforme Anexo 6, não lhe será enviado nenhum Formulário de especificações técnicas com o pedido, a menos que ele esteja associado a uma oferta personalizada ou de PowerEdge.

³ Se o Cliente adquirir Serviços de configuração padrão conforme Anexo 6, não lhe será enviado nenhum Formulário de especificações técnicas com o pedido, a menos que ele esteja associado a uma oferta personalizada ou de PowerEdge.

⁴ Se o Cliente adquirir Serviços de configuração padrão conforme Anexo 6, não lhe será enviado nenhum Formulário de especificações técnicas com o pedido, a menos que ele esteja associado a uma oferta personalizada ou de PowerEdge.



Parceiros da Dell. A Dell pode utilizar afiliadas e funcionários terceirizados para realizar os Serviços de Configuração. Os Serviços de Configuração podem ser realizados fora do país onde o Cliente e/ou a Dell estão localizados. Esporadicamente, a Dell pode mudar o local onde os Serviços de Configuração são realizados e/ou a empresa que os realiza, desde que a Dell permaneça sempre responsável perante o Cliente pela prestação dos Serviços de Configuração em questão.

Parceiros do Cliente. O Cliente pode recorrer a terceiros (ex.: fornecedores, agentes, integradores de sistema e/ou parceiros do canal) para representá-lo e trabalhar com a Dell até onde for necessário para que os Serviços de Configuração sejam prestados (“Parceiros do Cliente”). O Cliente é o único responsável por todos os atos ou omissões de seus respectivos Parceiros do Cliente. O Cliente concorda em indenizar e isentar a Dell de qualquer demanda contra todo e qualquer dano, custo e despesa (inclusive taxas legais e custos decorrentes de tribunais ou de acordos) provenientes de ou em conexão com qualquer ato ou omissão de cada Parceiro do Cliente que atue como representante do Cliente, independentemente da forma de ação.

Cancelamento. Sujeito à política de cancelamento aplicável de serviços e devolução de produtos para a localização geográfica do Cliente (seja especificada em uma Descrição de serviço ou imposta pela legislação local), o Cliente pode rescindir os Serviços de configuração em conjunto com o cancelamento permitido da compra dos Sistemas Dell Compatíveis, mediante a apresentação de um aviso prévio por escrito à Dell. O cliente não pode cancelar os Serviços de Configuração exceto como se indica na lei estadual/federal/municipal aplicável, podendo variar conforme o contrato, por políticas de cancelamento e/ou proposta regional local, que podem ser encontradas na página do país para vendas ao cliente no site dell.com.

A Dell pode cancelar os Serviços de Configuração, inclusive qualquer Projeto de Serviço de Configuração em andamento, em qualquer momento durante o prazo desta Descrição de serviço, por qualquer uma das seguintes razões:

- Caso o Cliente não pague o preço total do Serviço de Configuração, de acordo com os termos da fatura; ou
- Caso o Cliente não cumpra os termos e condições estabelecidos neste contrato de serviço.

Se a Dell cancelar estes Serviços de Configuração, ela enviará um aviso de cancelamento por escrito ao Cliente ao endereço indicado na fatura do Cliente. O aviso incluirá o motivo e a data efetiva do cancelamento, que não será inferior a dez (10) dias a partir 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 A NENHUM REEMBOLSO DE VALORES PAGOS OU DEVIDOS À DELL.

Risco de perda. O Cliente terá risco de perda de todos os sistemas Dell compatíveis para os quais a Dell esteja prestando os serviços e que estejam em instalações da Dell enquanto os serviços estão sendo executados e enquanto os sistemas Dell compatíveis estão em trânsito da instalação do Dell para o local do cliente.

Produtos de terceiros. Os “Produtos de terceiros” referem-se a hardwares, Peças dos Serviços de configuração (conforme definição no Anexo 4 deste instrumento), softwares ou outros materiais tangíveis ou intangíveis (tanto fornecidos pelo Cliente à Dell quanto obtidos pela Dell segundo instruções do Cliente) que são usados pela Dell nos Serviços de configuração. O Cliente garante à Dell que obteve todas as licenças, consentimentos, certificações regulatórias ou aprovações necessários para conceder à Dell e aos Parceiros da Dell, conforme descrito acima, inclusive seus respectivos subempreiteiros 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 de tais Produtos de Terceiros. EXCETO CONFORME ACORDADO POR ESCRITO ENTRE O CLIENTE E A DELL, A DELL SE ISENTA DE QUALQUER E TODA GARANTIA, SEJA ELA EXPLÍCITA OU IMPLÍCITA, RELATIVA A PRODUTOS DE TERCEIROS. Os Produtos de Terceiros estarão sujeitos exclusivamente aos termos e condições entre o terceiro e o Cliente. A DELL SE EXIME DE QUALQUER TIPO DE RESPONSABILIDADE POR QUALQUER EFEITO QUE OS SERVIÇOS DE CONFIGURAÇÃO POSSAM TER NAS GARANTIAS PARA O PRODUTO DE TERCEIRO. Até o limite permitido pela legislação local aplicável, a Dell não terá nenhuma responsabilidade pelos Produtos de Terceiros, e o Cliente deverá recorrer exclusivamente ao fornecedor terceirizado em questão em caso de danos ou passivos relacionados ao fornecimento dos Produtos de Terceiros.



Nenhuma informação de identificação pessoal. Os Produtos de Terceiros, tais como imagens, aplicativos e documentação enviados à Dell, não poderão conter nenhuma Informação de Identificação Pessoal. 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 regulamentações de privacidade. O Cliente garante que todos os Produtos de Terceiros que enviar à Dell para seu uso ao fornecer estes Serviços de Configuração 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, tais como produtos de software incluídos em uma imagem enviada à Dell para os Serviços de Imagens de Configuração, não terão nenhuma tecnologia restrita (por exemplo, criptografia) ou, se tiverem, que estarão qualificados para que a Dell os exporte para qualquer país (salvo aqueles embargados sob as leis de exportação aplicáveis) sem uma licença de exportação. A Dell não se responsabiliza pela determinação da precisão de qualquer declaração sobre a existência de uma licença de exportação ou sobre a elegibilidade para exportação de Produtos de Terceiros sem licença. As certificações de exportação do Cliente precisam estar de acordo com as leis, regulamentações e requisitos regionais e locais aplicáveis (p. ex., assinatura manual vs. assinatura eletrônica). Além das garantias supramencionadas, uma certificação de exportação assinada poderá ser necessária para todos os Serviços de Imagem de Configuração (a "Certificação de Conformidade de Exportação de Imagem") . Em determinados países, as certificações de exportação podem ser necessárias em conjunto com outros Serviços de Configuração (tais como os Serviços de Ativos de Configuração, Serviços de Configuração de Hardware ou Serviços de Configuração de Software). Toda certificação de exportação necessária deve ser preenchida, assinada e devolvida à Dell antes que ela implemente os Serviços de Configuração aplicáveis. Caso a Dell tenha de obter uma licença de exportação para Produtos de Terceiros a fim de fornecer os Serviços de Configuração, o Cliente, por meio deste documento, concorda em fornecer à Dell, sem qualquer custo, toda e qualquer assistência cabível e 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 da (a) incapacidade de o Cliente obter a licença, direitos à propriedade intelectual ou outras permissões, certificações ou aprovações normativas apropriadas associadas aos Produtos de terceiros, bem como softwares ou materiais enviados ou solicitados pelo Cliente para que sejam instalados ou integrados como parte dos Serviços de configuração, 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 das leis, normativas e pedidos de exportação vigentes por parte do Cliente.

Aviso de isenção e nota sobre especificações técnicas. O Cliente é responsável pela determinação das especificações técnicas para os Serviços de Configuração e, conforme o caso, por garantir que elas sejam corretamente documentadas para a Dell em um “Formulário de Especificações Técnicas”. O Cliente reconhece que os Serviços de Configuração são à escolha do Cliente. A Dell deverá confiar no Formulário de Especificações Técnicas. A Dell não se responsabiliza por obrigações ou danos provenientes da prestação dos Serviços de Configuração realizados de acordo com as Especificações Técnicas em questão. Se a Dell considerar que os Serviços de Configuração propostos não são tecnicamente viáveis, ela se reserva o direito de recusar prosseguir com a prestação dos Serviços de Configuração. A Dell não garante que os Serviços de Configuração 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 de Configuração ou seu respectivo Formulário de Especificações Técnicas devidos a: (i) uma alteração solicitada dentro do escopo de um Projeto de Serviços de Configuração, (ii) um ato ou omissão por parte do Cliente; (iii) uma alteração na legislação e/ou normas aplicáveis ou (iv) um evento de força maior, a Dell considerará o trabalho adicional e dará detalhes das alterações nas linhas do tempo e custos em função das alterações solicitadas. Caso o Cliente concorde com o cronograma e/ou custo adicional, ele vai confirmar tal aceite por escrito, dando o consentimento por escrito antes que a Dell comece ou (se já tiver começado) continue a fornecer os serviços adicionais.

Transferência de serviço. O Cliente não pode transferir o Serviço de configuração a terceiros nem os direitos conferidos a ele por meio desta Descrição de serviço.



Disponibilidade dos Serviços de configuração. Os Serviços de Configuração podem não estar disponíveis em todas as localidades. O serviço de Primeira peça on-line não está disponível em todas as áreas geográficas. A Marca do ativo e os Relatórios de ativos também estão disponíveis para periféricos selecionados (tais como monitores, impressoras, racks) nas Américas, Europa, Oriente Médio e África. Os serviços de configuração estão disponíveis no PowerEdge™ e nos sistemas de armazenamento.

Termos e condições adicionais

Esta Descrição de serviço é acordada entre você, o Cliente (“você” ou “Cliente”), e a entidade Dell identificada em sua fatura de compra deste Serviço. Este Serviço está sujeito e é governado por um contrato máster de serviços, assinado separadamente entre o Cliente e a Dell, o que autoriza explicitamente a venda deste Serviço (o “Contrato de governança”). Para obter assistência adicional ou para solicitar uma cópia de seu contrato relativo aos Serviços, entre em contato com o representante de vendas da Dell. Na ausência de tal contrato e dependendo do local do Cliente, este Serviço estará sujeito e será regulado pelos Termos Comerciais de Venda da Dell ou pelo contrato ao qual a tabela a seguir fizer referência (conforme o caso, o “Contrato”). Consulte a tabela abaixo que mostra a URL aplicável ao local do Cliente, onde seu Contrato está disponível. As partes confirmam que leram e concordam com o cumprimento destes termos on-line.

Local do cliente	Termos e condições aplicáveis à sua compra dos serviços da ⁵ Dell	
	Compra dos Serviços da Dell diretamente da Dell	Cientes que compram serviços Dell por meio de um revendedor autorizado da Dell
Estados Unidos	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Canadá	www.dell.ca/terms (em inglês) www.dell.ca/conditions (em francês canadense)	www.dell.ca/terms (em inglês) www.dell.ca/conditions (em francês canadense)
Países da América Latina e Caribe	Site local www.dell.com específico do país ou www.dell.com/servicesdescriptions/global .*	Site local www.dell.com específico do país ou www.dell.com/servicesdescriptions/global .*
Ásia-Pacífico e Japão	Site local www.dell.com específico do país ou www.dell.com/servicesdescriptions/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, uma prestadora 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, quaisquer termos de pagamento ou contratuais que sejam, por natureza, diretamente relevantes apenas entre um comprador e um vendedor não serão aplicáveis a seu caso e serão considerados da maneira como foram acordados entre você e seu vendedor.

⁵Esta tabela refere-se apenas a entidades de vendas da Dell, mas não a entidades de vendas da EMC.



<p>Europa, Oriente Médio e África</p>	<p>Site local www.dell.com específico do país ou www.dell.com/servicesdescriptions/global.*</p> <p>Além disso, os Clientes localizados na França, na Alemanha e no Reino Unido podem selecionar a URL aplicável abaixo:</p> <p>França: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Alemanha: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Reino Unido: www.dell.co.uk/terms</p>	<p>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, uma prestadora 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, quaisquer termos de pagamento ou contratuais que sejam, por natureza, diretamente relevantes apenas entre um comprador e um vendedor não serão aplicáveis a seu caso e serão considerados da maneira como foram acordados entre você e seu vendedor.</p>
---------------------------------------	--	--

* Os Clientes podem acessar o site local www.dell.com⁶ simplesmente acessando www.dell.com em um computador conectado à Internet em seu local ou selecionando uma opção em “Choose a Region/Country” (Escolha seu País ou Região) no site da Dell, disponível em <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Não obstante esses contratos master de serviço, caso haja um conflito irreconciliável entre as cláusulas estipuladas nesta Descrição de Serviço e o contrato master de serviços do Cliente, o Cliente aceita que as cláusulas definidas nesta Descrição de Serviço, tendo sido aceitas após aquelas do contato master aplicável, deverão prevalecer. 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 ou considerados como substitutos de outros termos no Contrato que não sejam especificamente contraditórios a esta Descrição de serviço.

O Cliente também concorda em 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/servicesdescriptions/global.

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 você 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.

© 2020 Dell Inc. Todos os direitos reservados. Marcas e nomes comerciais podem ser usados neste documento como referência às entidades que reivindicam essas marcas e nomes ou aos seus produtos. Uma cópia impressa dos termos e condições de venda da Dell também está disponível mediante solicitação.

⁶ Nota: determinados produtos de armazenamento, proteção de dados, produtos convergentes e hiperconvergentes não estão disponíveis para venda nos sites dell.com locais e devem ser adquiridos na entidade de vendas da EMC.



Anexo 1

Serviços de Criação de Imagens dos Serviços de Configuração

Visão geral do Serviço

Os Serviços de Imagens do Software dos Serviços de Configuração (ou “Serviço(s) de Imagens de Configuração”) são uma forma prática e eficiente para o Cliente personalizar um conjunto de aplicativos e configurações de software associados ao sistema operacional (“Imagem”) em conexão com a compra dos novos Sistemas Dell Compatíveis. Os processos dos Serviços de configuração da Dell validam e testam a imagem do Cliente e carregam-na durante os processos de fabricação, permitindo que a imagem do Cliente seja aplicada aos Sistemas Dell compatíveis à medida que são fabricados.

Procedimentos de serviço e responsabilidades da Dell

O processo para cada Projeto de Serviços de Configuração que inclua os Serviços de Imagens de Configuração é o seguinte:

Início do projeto

- O gerente de projetos ou Representante de vendas da Dell dos Serviços de Configuração trabalhará com o cliente para documentar e registrar os requisitos técnicos no Formulário de Especificações Técnicas.
- O Cliente valida a precisão e verifica os requisitos, aprovando e devolvendo o Formulário de Especificações Técnicas à Dell.
- O Cliente concorda com um processo de análise da configuração de dois dias úteis quando utilizar o serviço Online First Article; os Clientes receberão um login seguro que vencerá no segundo dia às 23h59, hora local do cliente.
- O Cliente analisa, aprova e devolve o Formulário de Conformidade de Exportação à Dell, certificando que a Imagem enviada pelo Cliente pode ser exportada pela Dell para fora do país onde a Imagem é enviada à Dell. É necessária uma Certificação de Exportação na fase de ajuste inicial do Projeto de Serviços de Configuração.
- O Cliente fornece a Imagem à Dell. A Imagem pode ser enviada à Dell por FTA/FTP ou em CD, DVD, pen drive USB ou disco rígido, por correio. Em determinados casos, as imagens podem ser enviadas à Dell através do recebimento de uma unidade completa do sistema.

Desenvolvimento do projeto

- Conforme o caso, o engenheiro dos Serviços de Configuração desenvolve o Projeto para permitir o carregamento de fábrica da imagem do Cliente e definir as personalizações solicitadas.
- A imagem é validada e testada dentro dos processos de fabricação da Dell, certificando-se de que ela será carregada corretamente durante a criação inicial do sistema sendo fabricado.

Conclusão do projeto

- Os processos de fabricação assegurarão que a Imagem seja replicada tal como foi fornecida à Dell. Se for comprado um serviço de imagem personalizada, aconselha-se que o Cliente solicite uma Unidade de Análise do Cliente para inspecionar ou fazer o login por meio do serviço Online First Article da Dell, e confirme que a Imagem está totalmente testada e validada no ambiente do Cliente antes de ser promovida aos pedidos de grandes volumes.
- O Projeto está pronto para pedidos de grandes volumes.



Responsabilidades do Cliente

Antes de enviar cada Imagem à Dell, o Cliente deverá:

- Guardar uma cópia da Imagem em questão. 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 na(s) plataforma(s) de hardware compatíveis que serão adquiridas.
- Certificar-se de que a Imagem contenha todos os drivers necessários e que não haja hardwares incompatíveis no Gerenciador do Dispositivo que não sejam aqueles descritos no Formulário de Especificações Técnicas.
- Verificar se uma imagem não contém informações de Identificação Pessoal.
- Se for o caso, preencher, validar a precisão e verificar os requisitos aprovando e devolvendo o Formulário de Especificações Técnicas à Dell.
- Não deixe de avisar a Dell se você solicitar a utilização do serviço Online First Article da Dell para aprovar sua configuração. O Cliente concorda em que o processo de revisão da configuração levará 2 dias úteis. Os dados de login do Cliente expirarão no segundo dia às 23h59, hora local do Cliente. Durante o desenvolvimento do Projeto de Serviços de configuração, preencher o Formulário de Conformidade de Exportação da Imagem, certificando que a Imagem enviada pelo Cliente pode ser exportada pela Dell para fora do país onde a Imagem é enviada à Dell.
- Fornecer a chave do produto para o sistema operacional, caso ele não seja do fabricante original da Dell.
- Se for o caso, certificar-se de que os Serviços de Imagens de Configuração cumpram os requisitos do Cliente solicitando ou utilizando o serviço de análise de configuração do Online First Article da Dell.
- Aprovar a Imagem.

Requisitos do Serviço:

- As imagens devem ser criadas usando as principais ferramentas de tratamento de imagens, como CloneZilla, DISM (Windows Server). Verifique com o gerente de projetos dos Serviços de Configuração se é possível usar outras ferramentas de criação de imagens. O Cliente é responsável pela escolha e licenciamento da ferramenta de criação de imagens.
- Os Serviços de Imagens de Configuração estão disponíveis para imagens criadas usando os principais sistemas operacionais (tais como, Microsoft® Windows® e variações do Linux). Verifique com o gerente de projetos dos Serviços de Configuração se é possível usar 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 de hardware compatível, ele deverá adquirir um sistema de desenvolvimento para usá-lo na construção e teste da Imagem.

Itens não incluídos nos Serviços de imagens de configuração:

- O fornecimento ou licenciamento de software de terceiros, sistemas operacionais ou outros elementos presentes na Imagem
- Instalação física de qualquer tipo de hardware ou software que não esteja relacionado ao Serviço de Criação de Imagens de Configuração.
- Criação de uma Imagem.
- Resolução de problemas ou suporte técnico para a criação de Imagem.
- Testes de aplicativos ou hardware específicos do cliente para verificar a compatibilidade com a Imagem.
- Qualquer atividade que não estiver especificamente estabelecida neste Anexo de serviço.



Serviços de Imagens de Configuração opcionais

Mídia de restauração de imagem de CD/DVD/USB para certos Windows Images. O Serviço de Criação de Imagens de Configuração oferece uma maneira fácil e eficiente de obter uma cópia da imagem do Cliente em produção final, que está sendo instalada nos novos Sistemas Dell compatíveis. Este Serviço só pode ser adquirido juntamente com um Projeto de Serviços de Configuração que inclui Serviços de Imagens de Configuração. A mídia de restauração de imagens de CD/DVD/USB permite que os Clientes restaurem um Sistema Dell compatível de volta ao seu estado de fornecimento original no local do Cliente. A mídia de restauração de imagens só pode ser usada para restaurar imagens nos Sistemas Dell Compatíveis aos quais a Dell também forneceu o Serviço de Criação de Imagens de Configuração. A IMAGEM DE RESTAURAÇÃO NÃO RESTAURARÁ DADOS DO USUÁRIO, A PARTIÇÃO DE UTILITÁRIOS DA DELL NEM SERÁ ATUALIZADA PARA INCLUIR OUTRAS ALTERAÇÕES OU MODIFICAÇÕES FEITAS EM UMA IMAGEM DEPOIS QUE A IMAGEM DE RESTAURAÇÃO FOR FORNECIDA AO CLIENTE. A mídia de restauração de imagens de CD/DVD/USB pode não estar disponível para todos os sistemas operacionais (por exemplo, Linux). Contate seu gerente de projetos de Serviços de Configuração para conhecer a disponibilidade da mídia de restauração de imagens.



Anexo 2

Serviço de Etiquetagem de Ativos dos Serviços de Configuração

Visão geral do Serviço

O Serviço de marcação de ativos dos Serviços de configuração (“Serviços de marcação de ativos”) é uma forma prática e eficiente de colocar uma etiqueta de inventário fornecida pelo Cliente ou gerada pela Dell em novos Sistemas Dell compatíveis, à medida que são fabricados, além de oferecer recursos de marcação externa nas caixas de sistemas ou 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 do ativo em um sistema do Cliente durante o processo de fabricação.

Procedimentos de serviço e responsabilidades da Dell

O processo para cada Projeto de Serviços de Configuração que inclua os Serviços de Etiquetagem de Ativos é o seguinte:

Início do projeto

- Se for o caso, o gerente de projetos dos Serviços de Configuração ou Representante de vendas da Dell trabalhará com o Cliente para documentar e registrar os requisitos técnicos no Formulário de Especificações Técnicas.
- A posição da etiqueta de inventário no sistema e/ou periférico, além dos campos de dados obrigatórios, é determinada no Formulário de Especificações Técnicas.
 - A posição/localização da etiqueta de ativo varia segundo a plataforma de hardware e tipo de etiqueta do ativo. Entre em contato com seu Representante de vendas da Dell ou gerente de projeto dos Serviços de configuração para conhecer as opções de colocação das etiquetas de ativos dos Sistemas Compatíveis.
- Se for o caso, o Cliente valida a precisão e verifica os requisitos aprovando e devolvendo o Formulário de Especificações Técnicas à Dell.
- O Cliente fornece os produtos consignados de terceiros (ex.: etiquetas de ativos) à Dell, se necessário.

Desenvolvimento do projeto

- Se for o caso, o engenheiro de Serviços de configuração desenvolve a etiqueta de inventário ou personalização do CMOS, conforme o Formulário de Especificações Técnicas.
- O Serviço de Etiquetagem de Ativos dos Serviços de Configuração é testado nos processos de fabricação.

Conclusão do projeto

- Aconselha-se que o Cliente solicite uma Unidade de Revisão para validar e inspecionar que os Serviços de Etiquetagem de ativos satisfaça os requisitos.
- O Projeto está pronto para pedidos de grandes volumes.

Responsabilidades do Cliente. O Cliente deverá:

- Fornecer todas as informações necessárias para preencher a etiqueta de ativos, incluindo, entre outros, a gama dos ativos do Cliente, se a Dell estiver criando a etiqueta do ativo.
- Conforme o caso, completar, verificar a precisão, aprovar e enviar o Formulário de Especificações Técnicas.
- Conforme o caso, certificar-se de que a localização da etiqueta de inventário, bem como os campos de dados obrigatórios, estejam incluídos do Formulário de Especificações técnicas.



- Conforme o caso, fornecer toda ajuda razoável e cabível que a Dell solicitar para obter a licença de exportação necessária para realizar os Serviços de Configuração.
- Considerar a possibilidade de solicitar uma Unidade de Revisão do Cliente para assegurar-se de que os Serviços de Etiquetagem de Ativos cumpram os requisitos do Cliente.
- Conforme o caso, participar do processo de aquisição junto à Dell para fornecer os volumes adequados de Produtos de Terceiros (de propriedade do Cliente) atribuídos à Dell para atender aos pedidos do Sistema Dell compatível.

Requisitos do Serviço de Etiquetagem de ativos dos Serviços de Configuração:

- As etiquetas de ativos criadas pela Dell são impressas em tinta preta. A impressão colorida está indisponível. As seguintes etiquetas de ativos criadas pela Dell estão disponíveis:

Américas:

1. Etiquetas grandes de 5" x 5" feitas em papel branco fosco para uso no lado externo da caixa do sistema.
2. Etiquetas médias de 1,5" x 3" em poliéster platinado fosco usadas em um sistema ou periférico.
3. Etiquetas pequenas de 1" x 2" em poliéster branco brilhante usadas em um sistema ou periférico.

Europa, Oriente Médio e África (EMEA)

1. Etiquetas grandes de 127 mm x 80 mm feitas em papel branco fosco para uso no lado externo da caixa do sistema.
2. Etiquetas médias de 70 mm x 38 mm em poliéster platinado fosco usadas em um sistema ou periférico.
3. Etiquetas pequenas de 50 mm x 25 mm em poliéster branco brilhante usadas em um sistema ou periférico.

Pacífico Asiático e Japão (APJ):

1. Etiquetas grandes de 3" x 5" em rótulos de poliéster branco brilhante para uso no lado externo da caixa do sistema.
2. Etiquetas médias de 1,5" x 2" e personalizadas de 2" x 3" em rótulos de poliéster branco brilhante usadas em um sistema ou periférico.
3. Etiquetas pequenas de 1" x 2" em rótulos de poliéster branco brilhante usadas em um sistema ou periférico.

China:

1. Etiquetas grandes de 76,2 mm x 50 mm em rótulos de poliéster branco brilhante para uso no lado externo da caixa do sistema.
2. Etiquetas médias de 76,2 mm x 38,1 mm em rótulos de poliéster branco brilhante usadas em um sistema ou periférico.
3. Etiquetas pequenas de 50,8 mm x 25,4 mm em rótulos de poliéster branco brilhante usadas em um sistema ou periférico.

- As etiquetas fornecidas pelo Cliente (consignadas) devem estar pré-impressas, ter uma perfuração para a separação de etiquetas únicas e, em algumas regiões (como EMEA e APJ), devem possuir um código de barras. Consulte o gerente de projetos do Serviços de Configuração para conhecer os requisitos e restrições locais referentes às etiquetas de ativos fornecidas pelo Cliente.

Não incluídos nos Serviços de marcação de ativos:

- Fornecimento ou licenciamento de aplicativos de software de terceiros;
- Instalação física de qualquer tipo de hardware ou software que não esteja relacionado ao Serviço de Etiquetagem de ativos.
- Impressão de etiquetas de ativos em material de rótulos fornecidos pelo Cliente.
- Qualquer atividade diferente daquelas especificamente mencionadas neste Anexo de Serviço.



Anexo 3

Serviços de Relatórios de Ativos dos Serviços de Configuração

Visão geral do Serviço

Os Serviços de Relatórios de Ativos dos Serviços de Configuração (“Serviços de Relatórios de Ativos”) oferecem um método prático e eficiente para o Cliente receber relatórios periódicos detalhando as informações dos sistemas e pedidos. Os relatórios são fornecidos ao Cliente na frequência que ele escolher (diário, semanal ou mensal), tanto como um arquivo delimitado por vírgulas ou uma planilha do Microsoft® Excel.

Procedimentos de serviço e responsabilidades da Dell

O processo para cada Projeto de Serviços de Configuração que inclua os Serviços de Relatórios de Ativos é o seguinte:

Início do projeto

- O gerente de projetos ou Representante de vendas da Dell dos Serviços de Configuração trabalhará com o cliente para documentar e registrar os requisitos técnicos no Formulário de Especificações Técnicas.
- O Cliente valida a precisão e verifica os requisitos, aprovando e devolvendo o Formulário de Especificações Técnicas à Dell.

Desenvolvimento do projeto

- O engenheiro de Serviços de Configuração elabora o relatório, conforme o Formulário de Especificações Técnicas.

Conclusão do projeto

- O Projeto está pronto para pedidos de grandes volumes.

Responsabilidades do Cliente. O Cliente deverá:

- Fornecer e-mail para a entrega do relatório.
- Conforme o caso, completar, verificar a precisão, aprovar e enviar o Formulário de Especificações Técnicas.
- Conforme o caso, fornecer toda ajuda razoável e cabível que a Dell solicitar para obter a licença de exportação necessária para realizar os Serviços.
- Certificar-se de que o Serviço de Relatórios de ativos atenda aos requisitos do Cliente.

Requisitos do Serviço:

- O Cliente receberá um relatório de ativos em branco ou não receberá relatórios de ativos se não for solicitado nenhum sistema durante o período de geração de relatórios.
- Nem todos os campos de dados dos relatórios estão disponíveis para todos os sistemas ou periféricos. Consulte o gerente de projetos dos Serviços de Configuração para conhecer os campos dos relatórios disponíveis específicos por sistema ou periférico.

Itens que não estão incluídos nos Serviços de relatórios de ativos:

- Fornecimento ou licenciamento de aplicativos de software de terceiros;
- Instalação física de qualquer hardware ou software.
- Impressão de etiquetas de inventário ou qualquer atividade diferente daquelas especificamente mencionadas neste Anexo de Serviços.



Anexo 4

Serviços de Configuração – Serviço de Configuração de-Hardware

Visão geral do Serviço

Os Serviços de configuração de hardware são um modo prático e eficiente para o cliente ter determinados hardwares não padrão (“Peças dos Serviços de configuração”) instalados nos Sistemas Dell compatíveis durante o processo de fabricação para os novos Sistemas Dell compatíveis (os “Serviços de configuração de hardware”). Este Serviço também pode incluir os Serviços de Substituição de Peças* dos Serviços de Configuração que oferecem aos Clientes um modo de obter a substituição de Peças dos Serviços de Configuração que foram adquiridas e instaladas pela Dell nos Sistemas Compatíveis do Cliente durante a fabricação inicial do sistema.

*A disponibilidade dos Serviços de Substituição de Peças dos Serviços de configuração varia por área geográfica; consulte o gerente de projetos dos Serviços de configuração para conhecer as restrições/variações regionais.

Procedimentos de serviço e responsabilidades da Dell

O processo para cada Projeto de Serviços de Configuração que inclua os Serviços de Configuração de Hardware é o seguinte:

Início do projeto

- O gerente de projetos ou Representante de vendas da Dell dos Serviços de configuração trabalhará com o cliente para documentar e registrar os requisitos técnicos no Formulário de Especificações Técnicas.
- O Cliente valida a precisão e verifica os requisitos, aprovando e devolvendo o Formulário de Especificações Técnicas à Dell.
- O Cliente concorda com um processo de análise da configuração de dois dias úteis quando utilizar o serviço Online First Article; os Clientes receberão um login seguro que vencerá no segundo dia às 23h59, hora local do cliente.
- A Dell obtém as Peças dos Serviços de configuração ou o Cliente fornece as peças à Dell.
- O gerente de projetos dos Serviços de Configuração trabalha com equipes internas da Dell ou com o Cliente para estabelecer um processo de inventário para as Peças dos Serviços de Configuração.
- Conforme o caso, os requisitos de certificação normativa são recebidos do Cliente para as Peças dos Serviços de Configuração (ex.: o Cliente recebe uma certificação normativa do fornecedor que provê as Peças dos Serviços de Configuração, em seguida, a certificação normativa recebida do fornecedor é enviada à Dell pelo Cliente).

Desenvolvimento do projeto

- A Dell realiza um teste de produção para confirmar as instruções e scripts, permitindo assim a integração de fábrica das Peças dos Serviços de configuração e os drivers associados, de acordo com o Formulário de Especificações Técnicas.

Conclusão do projeto

- Recomenda-se que o Cliente solicite uma Unidade de análise para inspecionar ou utilize o serviço de análise de configuração Online First Article da Dell a fim de aprovar a configuração em questão.
- O Cliente exige a confirmação de que as Peças dos Serviços de Configuração funcionam conforme o projeto. A DELL NÃO SE RESPONSABILIZARÁ PELA PERDA OU RECUPERAÇÃO DE DADOS OU PROGRAMAS EM NENHUM SISTEMA DO CLIENTE.
- O Projeto está pronto para pedidos de grandes volumes.



Responsabilidades do Cliente. O Cliente deverá:

- Fornecer à Dell quantidades suficientes de peças dos Serviços de configuração (e licenças relacionadas ao software, se for o caso) antes do início do Projeto dos Serviços de configuração, incluindo os drivers necessários para que as peças dos Serviços de configuração funcionem corretamente.
- Certificar-se de que as Peças dos Serviços de configuração fornecidas pelo Cliente não contenham Informações Pessoalmente Identificáveis e atendam aos requisitos/certificações normativas locais vigentes.
- Completar, preencher, verificar a precisão, aprovar e enviar o Formulário de Especificações Técnicas.
- Preencher o Formulário de Conformidade de exportação atestando que as Peças dos Serviços de Configuração podem ser exportadas pela Dell para fora do país onde as peças em questão foram fornecidas à Dell.
- Fornecer qualquer e toda ajuda razoável e cabível que a Dell solicitar para obter a licença de exportação necessária para realizar os Serviços de Configuração.
- Criar, testar e verificar que as peças dos Serviços de configuração funcionam de acordo com as necessidades do Cliente na configuração para o Sistema Dell compatível que será adquirido. A DELL NÃO SE RESPONSABILIZARÁ PELA PERDA OU RECUPERAÇÃO DE DADOS OU PROGRAMAS EM NENHUM SISTEMA DO CLIENTE.
- No caso de Peças dos Serviços de Configuração fornecidas (consignadas) pelo Cliente, colaborar com a Dell em todo o ciclo de vida do projeto para manter os volumes adequados de peças consignadas fornecidas à Dell para atender a novos pedidos do Cliente para o Sistema Dell compatível para as peças fornecidas pela Dell, colaborar com a Dell em todo o ciclo de vida do projeto fornecendo estimativas trimestrais ou anuais da unidade para manter o abastecimento para os novos pedidos do Cliente para os Sistemas Dell Compatíveis e requisitos dos Clientes para as Peças dos Serviços de Configuração nos Serviços de Substituição de Peças.
- Considerar a possibilidade de solicitar uma Unidade de Revisão do Cliente para assegurar-se de que os Serviços de configuração de Hardware cumpram os requisitos do Cliente.
- Verificar se a integração das Peças dos Serviços de Configuração cumpre com as leis, normativas e requisitos locais e regionais. Consulte o gerente de projetos dos Serviços de Configuração sobre potenciais restrições.

Itens não incluídos no Serviço de configuração de hardware:

- Personalização ou configuração das Peças dos Serviços de Configuração fornecidas pelo Cliente ou pela Dell por parte do Cliente.
- Operabilidade (por exemplo, desempenho e/ou compatibilidade) da configuração dos Serviços, exceto a confirmação de que as Peças dos Serviços de Configuração estão instaladas de acordo com o Formulário de Especificações Técnicas.
- Criação de drivers de hardware.
- Resolução de problemas e suporte técnico específico para as Peças dos Serviços de Configuração.
- Revisão ou alterações de engenharia do Sistema Dell compatível para acomodar as peças dos Serviços de configuração.
- O teste das Peças dos Serviços de Configuração para verificar a compatibilidade com a configuração ou imagem do Cliente.
- Qualquer atividade diferente daquelas especificamente mencionadas neste Anexo de Serviço.



Suporte e serviços de substituição de Peças dos Serviços de Configuração

- Os Serviços de Substituição de Peças dos Serviços de configuração são projetados para usar o serviço de entrega no próximo dia útil, sempre que estiver disponível, para enviar as Peças de substituição aos Clientes. O serviço de entrega no próximo dia útil geralmente está disponível se o Cliente faz um pedido de substituição por telefone até as 16:00 em seu respectivo fuso horário. Se o pedido for feito depois das 16:00, a Peça de substituição dos Serviços de configuração será enviada no seguinte dia útil, para que seja recebida pelo Cliente no seguinte dia útil. **NÃO SE GARANTE O SERVIÇO DE ENTREGA NO PRÓXIMO DIA ÚTIL NOS SERVIÇOS DE SUBSTITUIÇÃO DE PEÇAS DOS SERVIÇOS DE CONFIGURAÇÃO.**
- Os Serviços de Substituição de Peças dos Serviços de configuração se limitam às peças que são fornecidas e instaladas pela Dell em um Sistema Dell compatível no momento da fabricação inicial do sistema usando os Serviços de configuração de Hardware. As Peças dos Serviços de Configuração que são fornecidas pela Dell, mas **NÃO** integradas no produto no momento da fabricação inicial do sistema **NÃO** estão disponíveis como parte do Serviço de Substituição de Peças dos Serviços de Configuração.
- O Serviço de Substituição de Peças dos Serviços de configuração inclui e exclui os itens abaixo. A Dell se reserva o direito de alterar e atualizar as listas de inclusão/exclusão de produtos sem aviso prévio.

Serviços de substituição de peças dos Serviços de configuração — Inclusões de peças dos Serviços de configuração

Os Serviços de Substituição de Peças dos Serviços de Configuração estão disponíveis nas seguintes peças:

Empresa

- Placas de E/S
- Digiboards
- Placas de interface de rede
- Discos rígidos de terceiros
- Unidades ópticas de terceiros (CDRW, DVD, CDROMS)
- Placas (mídia, som, vídeo, RAID)

Serviços de substituição de peças dos Serviços de configuração — Exclusões de peças dos Serviços de configuração

Os Serviços de Substituição de Peças dos Serviços de configuração **NÃO** estão disponíveis nas seguintes peças:

Empresa

- Impressoras
- Scanners
- Pontes, roteadores, hubs, adaptadores e comutadores de terceiros
- Documentação
- Mídia
- Dispositivos de segurança (ex.: cadeados, cabos)
- Monitores, teclados, mouses, alto-falantes de terceiros
- Itens sem instalação prévia (por exemplo, palms, fones de ouvido, documentação)
- Hardware/peças consignadas
- Software
- Hardware de Pontos de Venda (POS)
- Ajustes/Configurações do BIOS
- Marcas de ativos
- Auto RAID
- Logotipos do BIOS



Processo de Substituição de Peças dos Serviços de Configuração

O envio de peças de substituição dos Serviços de Configuração é determinado pela Dell após o Cliente e o Suporte Técnico da Dell solucionarem problemas do Sistema Dell compatível usando as ações de suporte cabíveis. Se o técnico achar que o problema é das peças dos Serviços de configuração, será enviado ao Cliente um pedido de substituição, tal como descrito na seção acima, em Serviço e suporte de substituição de peças dos Serviços de configuração. Para mais informações sobre os processos de suporte técnico da Dell, acesse o seguinte URL regional:

- ABU: http://support.dell.com/support/topics/global.aspx/support/dellcare/contact_technical_support?c=us&l=en&s=gen
- EMEA: <http://support.euro.dell.com/support/index.aspx?c=ud&l=en&s=gen>
- APJ: Entre em contato com o gerente de projetos dos Serviços de configuração para conhecer os recursos de Substituição de Peças dos Serviços de configuração no Pacífico-Asiático e Japão (ofertas limitadas)

Processo de Substituição de Peças dos Serviços de configuração x Garantia do produto

O Serviço de Substituição de Peças dos Serviços de configuração é um serviço de troca de valor agregado que complementa a oferta do Serviço de Configuração de Hardware da Dell. Esse serviço complementa, ainda, a garantia da Dell para os Sistemas Dell Compatíveis dando ao cliente um ponto único de contato para que as Peças dos Serviços de Configuração sejam substituídas. O SERVIÇO DE SUBSTITUIÇÃO DE PEÇAS DOS SERVIÇOS DE CONFIGURAÇÃO NÃO É UMA GARANTIA.

Restrições dos Serviços de Substituição de peças dos Serviços de configuração

- O Serviço de Substituição de Peças dos Serviços de Configuração está disponível para as peças fornecidas e instaladas nos Sistemas Compatíveis do Cliente durante a fabricação inicial do sistema usando os Serviços de Configuração de Hardware. Se o Cliente comprar peças não vinculadas ou comprar após a venda inicial do sistema, a cobertura se remete à garantia do fabricante para as Peças em questão.
- O Serviço de Substituição de Peças dos Serviços de Configuração não garante a substituição exata de uma peça. Se o suprimento da indústria e/ou atividade do fim do ciclo de vida afetar a disponibilidade de uma peça, o centro de abastecimento da Dell enviará uma peça similar que pode ou não ter o mesmo número exato de peça e/ou fabricante. As Peças de Substituição dos Serviços de Configuração podem ser novas ou renovadas, sempre que estiver permitido pela legislação local.
- O período de cobertura do Serviço de substituição de peças dos Serviços de configuração é válido pela duração do contrato de serviço inicial do Sistema Dell compatível (máximo de 3 anos, ou conforme legislação local, se for maior que 3 anos).
- Taxas adicionais podem ser aplicadas para algumas Peças dos Serviços de Configuração em algumas regiões. Consulte o gerente de projetos do Serviços de configuração para conhecer os requisitos e restrições locais.
- O fornecimento de Peças dos Serviços de Configuração utilizará a garantia do fabricante original que se aplica à Peça dos Serviços de Configuração do Cliente, se aplicável.

Serviços de Personalização do BIOS

Visão geral do Serviço

O Serviço de Personalização do BIOS dos Serviços de Configuração é um modo prático e eficiente para o Cliente personalizar os Ajustes Básicos de Entrada/Saída ("BIOS") padrão da Dell nos novos Sistemas Dell compatíveis à medida que são fabricados (por exemplo, o Cliente pode "congelar" a versão do BIOS padrão da Dell em uma revisão determinada, pode promover o logotipo de sua empresa através do logotipo do BIOS).

Procedimentos de serviço e responsabilidades da Dell

O processo para cada Projeto de Serviços de configuração que inclua os Serviços de personalização do BIOS é o seguinte:



Início do projeto

- O gerente de projetos ou Representante de vendas da Dell dos Serviços de Configuração trabalhará com o cliente para documentar e registrar os requisitos técnicos no Formulário de Especificações Técnicas.
- O Cliente valida a precisão e verifica os requisitos, aprovando e devolvendo o Formulário de Especificações Técnicas à Dell.
- Não deixe de avisar a Dell se você solicitar a utilização do serviço Online First Article da Dell para aprovar sua configuração.

Desenvolvimento do projeto

- O engenheiro dos Serviços de Configuração elabora scripts para permitir os ajustes de fábrica das personalizações do BIOS.
- O processo de personalização de BIOS é testado durante o processo de fabricação.

Conclusão do projeto

- Aconselha-se o Cliente a solicitar uma Unidade de Revisão do Cliente para inspecionar ou utilizar o serviço de análise de configuração do Online First Article da Dell para aprovar sua configuração e confirmar que o serviço de Personalização do BIOS funciona segundo o projeto e a solicitação do Cliente.
- O Projeto está pronto para pedidos de grandes volumes.

Responsabilidades do Cliente

O Cliente deverá:

- Criar, 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 DE BIOS PERSONALIZADAS.
- Considerar a possibilidade de solicitar uma Unidade de Revisão do Cliente para assegurar-se de que a personalização dos ajustes do BIOS cumpram os requisitos do Cliente.
- Não deixe de avisar a Dell se você solicitar a utilização do serviço de Primeira peça on-line para aprovar sua configuração. O Cliente concorda com o processo de análise da configuração de 2 dias úteis, os dados de login do Cliente expirarão no segundo dia às 23h59, hora local do Cliente.
- Fornecer qualquer e toda ajuda razoável e cabível que a Dell solicitar para obter a licença de exportação necessária para realizar o Serviço de Configuração.
- Certificar-se, através do envio da marca, sinal e/ou logotipo à Dell, de que a Dell e os Parceiros 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.

Requisitos do Serviço:

- 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.
- Nem todos os ajustes de personalização do BIOS estão disponíveis em todos os Sistemas Dell Compatíveis. O Cliente deve consultar o gerente de projetos dos Serviços de Configuração ou Representante de vendas da Dell para conhecer o recurso de ajuste determinado por tipo de sistema.

Itens que não estão incluídos nos Serviços de BIOS dos Serviços de Configuração:

- Fornecimento ou licenciamento de aplicativos de software de terceiros;
- Instalação física de qualquer tipo de hardware ou software que não esteja relacionado ao Serviço de BIOS dos Serviços de Configuração
- Criação de configurações personalizadas de BIOS fora das configurações padrão de BIOS da Dell;
- Resolução de problemas ou suporte técnico para a imagem do Cliente com configurações personalizadas de BIOS;
- Teste de hardware ou aplicativos específicos do Cliente para verificar se são compatíveis com a imagem do Cliente e as configurações personalizadas de BIOS;
- Qualquer atividade diferente daquelas especificamente mencionadas neste Anexo de Serviço.



Anexo 5

Serviços de Configuração - Serviços de Configuração de Software

Visão geral do Serviço

Os “Serviços de Configuração de Software” ajudam o Cliente na instalação de determinados aplicativos de software ou modificam ajustes do sistema operacional relacionados à compra de novos Sistemas Compatíveis da Dell. Os processos dos Serviços de Configuração da Dell validam a instalação de aplicativos de software e ajustes do sistema operacional dentro dos processos de fabricação, permitindo que os aplicativos de software e ajustes do sistema operacional do Cliente sejam aplicados aos Sistemas Dell Compatíveis enquanto são fabricados.

Procedimentos de serviço e responsabilidades da Dell

O processo para cada Projeto de Serviços de Configuração que inclua os Serviços de Configuração de Software é o seguinte:

Início do projeto

- Se for o caso, o gerente de projetos dos Serviços de Configuração ou Representante de vendas da Dell trabalhará com o Cliente para documentar e registrar os requisitos técnicos no Formulário de Especificações Técnicas.

Se for o caso, o Cliente valida a precisão e verifica os requisitos aprovando e devolvendo o Formulário de Especificações Técnicas à Dell. O Cliente concorda com um processo de análise da configuração de dois dias úteis quando utilizar o serviço Online First Article; os Clientes receberão um login seguro que vencerá no segundo dia às 23h59, hora local do cliente.

Desenvolvimento do projeto

- Conforme o caso, o engenheiro dos Serviços de Configuração desenvolve o Projeto dos Serviços de Configuração para permitir o carregamento de fábrica dos ajustes do sistema operacional e software solicitados pelo Cliente.

Conclusão do projeto

- Os processos de fabricação visam a ajudar o Cliente a assegurar-se de que os ajustes do sistema operacional e software estão instalados de acordo com as especificações do fabricante.
- O Projeto está pronto para pedidos de grandes volumes.

Responsabilidades do Cliente

O Cliente deverá:

- Criar, testar e verificar se as configurações do sistema operacional e aplicativos de software funcionam de acordo com as necessidades do Cliente na(s) plataforma(s) de hardware compatíveis com suporte que serão adquiridas.
- Se for o caso, preencher, validar a precisão e verificar os requisitos aprovando e devolvendo o Formulário de Especificações Técnicas à Dell.
- Não deixe de avisar a Dell se você solicitar a utilização do serviço Online First Article da Dell para aprovar sua configuração. O Cliente concorda em que o processo de revisão da configuração levará 2 dias úteis. Os dados de login do Cliente expirarão no segundo dia às 23h59, hora local do Cliente. Durante o desenvolvimento do Projeto de Serviços de Configuração, preencher o Formulário de Conformidade de Exportação da Imagem, certificando que a Imagem enviada pelo Cliente pode ser exportada pela Dell para fora do país onde a Imagem é enviada à Dell.
- Fornecer a chave do produto para o sistema operacional, caso ele não seja do fabricante original da Dell.



Requisitos do Serviço:

- A instalação do software está disponível para sistemas criados usando os principais sistemas operacionais (tais como, Microsoft® Windows® e variações do Linux). O Cliente deve confirmar com o gerente de projetos dos Serviços de Configuração se os recursos do Serviço incluem o(s) sistema(s) operacional(is) desejado(s) pelo Cliente.
- Serviço para aplicar os ajustes do sistema operacional solicitado pelo Cliente para sistemas fabricados usando os sistemas operacionais Microsoft® Windows® apenas.

Itens não incluídos nos Serviços de configuração de software:

- Teste de aplicativos de software para verificar a compatibilidade com o sistema.
- Qualquer atividade que não estiver especificamente estabelecida neste Anexo de serviço.



Anexo 6

Serviços de Configuração - Serviço de Configuração Padrão

Visão geral do Serviço

A compra dos Serviços de Configuração Padrão por parte do Cliente é uma forma de receber os Sistemas Compatíveis da Dell configurados com o Serviço adquirido pelo Cliente sem configurar uma solicitação formal de projeto ou atender a requisitos mínimos da unidade. Esses serviços foram pré-projetados e podem ser aplicados aos Sistemas Dell Compatíveis do Cliente à medida em que são fabricados. Os Serviços de configuração padrão disponíveis incluem: etiquetas de inventário, relatório de ativos, configurações do RAID.

Procedimentos de serviço e responsabilidades da Dell

Para solicitar um Serviço de configuração Padrão, o Cliente pode selecionar o serviço em questão no site da Dell. Além disso, o representante de vendas da Dell também pode acrescentar o serviço aplicável ao pedido. Os seguintes Serviços de Configuração Padrão estão disponíveis:

Etiquetagem padrão de ativos

Pode-se fixar um rótulo no computador com sua respectiva informação impressa, tal como etiqueta de serviço, número do modelo etc. As seguintes etiquetas de ativos estarão disponíveis:

- Garantia básica – os campos incluídos são: etiqueta de serviço, código de serviço expresso, número do pedido, informações de contato do suporte da Dell;
- ProSupport – os campos incluídos são: etiqueta de serviço, código de serviço expresso, número do pedido, informações de contato do Dell ProSupport;
- Endereço MAC – os campos incluídos são: etiqueta de serviço e endereço MAC;
- Informações do sistema – os campos incluídos são: etiqueta de serviço, código de serviço expresso, modelo, data de fabricação, endereço MAC, velocidade do processador, memória;

Detalhes do pedido – os campos incluídos são: etiqueta de serviço, código de serviço expresso, número do pedido, data de fabricação;

Relatórios padrão de ativos

O Serviço de relatórios de ativos padrão gerará um relatório predefinido detalhando as informações do pedido e do sistema. Este relatório será fornecido inicialmente pelo cliente por e-mail em uma planilha de Microsoft Excel anexa (. XLS). Os campos incluídos no relatório de ativos são: número da conta, etiqueta de ativos (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 rápido, tamanho do HD, SO instalado, endereço MAC 1, endereço MAC 2, endereço MAC 3, data de fabricação, memória, modelo, número do pedido, número da ordem de pedido, 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.

Configuração do Sistema — Ajustes do RAID

Os seguintes ajustes de RAID padrão podem ser solicitados (alguns ajustes não podem ser solicitados em certas plataformas em combinações específicas):

- RAID 1, SINGLE CNTR NO 2HDD
- FAILOVER_HOTSPARE
- RAID 0 SINGLE CNTR NO 1HDD
- RAID 5, SINGLE CNTR NO 3HDD
- RAID 10, SINGLE CNTR NO 4HDD



- RAID5, SINGLE CNTR EM TODOS OS DISCOS RÍGIDOS
- RAID 5, SINGLE CNTR NO 4HDD
- RAID 6, SINGLE CNTR NO 6HDD
- RAID 6, SINGLE CNTR NO 4HDD
- RAID 5, SINGLE CNTR NO 5HDD
- RAID 10, SINGLE CNTR NO 6HDD
- RAID 6, SINGLE CNTR NO 5HDD
- RAID 10, SINGLE CNTR NO 8HDD

Itens não incluídos nos Serviços de Configuração Padrão:

- Teste de aplicativos de software para verificar a compatibilidade com o sistema.
 - Qualquer atividade que não estiver especificamente estabelecida neste Anexo de serviço.
-



Anexo 7

Serviços de configuração — Serviço de configuração do PowerEdge

Visão geral do Serviço

A compra de Serviços de configuração do PowerEdge oferece ao Cliente um método para receber sistemas Dell compatíveis, instalados com as configurações do sistema (oferta básica) para PowerEdge e com os Serviços complementares do PowerEdge adquiridos pelo Cliente, configurando também uma solicitação de projeto formal e atendendo aos requisitos mínimos. Os Serviços de configuração do PowerEdge só estão disponíveis para produtos PowerEdge. Esses serviços podem ser aplicados aos sistemas Dell compatíveis do cliente à medida que são produzidos na fábrica ou em locais 2T/de retorno da fábrica. Os serviços de configuração do PowerEdge disponíveis incluem configurações do BIOS, configurações do iDRAC, Firmware Freeze, RAID personalizado, etiquetas de inventário padrão, etiquetas de inventário do Cliente, relatório padrão, relatório personalizado, carga de imagem fornecida pelo Cliente, modificação personalizada do posicionamento da placa.

Procedimentos de serviço e responsabilidades da Dell

Para solicitar um Serviço de configuração do PowerEdge, um representante de vendas da Dell adicionará ao pedido as Configurações do sistema para serviços do PowerEdge (oferta básica). A área de vendas também pode adicionar ao pedido qualquer um dos serviços complementares disponíveis. As Configurações do sistema para PowerEdge (oferta básica) são necessárias para incluir qualquer um dos serviços complementares. Os seguintes Serviços de configuração do PowerEdge estão disponíveis:

Configurações do sistema para PowerEdge — configurações ilimitadas do sistema (configurações do BIOS, configurações do iDRAC, Firmware Freezes, opções do RAID)

- BIOS, conforme descrito no Anexo 3

Serviços complementares do PowerEdge — configurações ilimitadas do sistema, etiquetas de inventário personalizadas ou padrão, relatório de ativos personalizados ou padrão, carga de imagem fornecida pelo Cliente

- Tratamento de imagens como descrito no Anexo 1
- Etiquetas de inventário conforme descrito no Anexo 2
- Relatórios de ativos, conforme descrito no Anexo 3
- Etiquetas de inventário padrão, conforme descrito no Anexo 6
- Modificação do posicionamento da placa, conforme descrito no Anexo 4

Requisitos do Serviço:

- A instalação do software está disponível para sistemas usando o Microsoft® Windows®.
- As configurações do sistema operacional estão disponíveis para sistemas que usam sistemas operacionais Microsoft® Windows®

Itens não incluídos nos Serviços de configuração do PowerEdge:

- Teste de aplicativos de software para verificar a compatibilidade com o sistema.
- Instalação de hardware de terceiros
- Qualquer atividade que não estiver especificamente estabelecida neste Anexo de serviço.

