



## Descrição de serviço

---

### Dell Optimize

#### Introdução

A Dell EMC Services tem o prazer de fornecer o Optimize para sistemas de armazenamento (o[s] “Serviço[s]”) de acordo com esta descrição de serviço (“Descrição de Serviço”). A cotação, o formulário de pedido ou outro formulário de fatura acordado entre as partes ou a confirmação do pedido (conforme aplicável, o “Formulário de Pedido”) incluirá o nome do(s) serviço(s) e as opções de serviço disponíveis adquiridas. Para obter ajuda adicional ou solicitar uma cópia do(s) contrato(s) de serviço, entre em contato com o suporte técnico ou com seu representante de vendas.

O serviço Optimize é um serviço renovável contratado que oferece aos clientes acesso ao conhecimento técnico sobre o produto de armazenamento Dell EMC por meio de um Technical Account Manager (“TAM”). Com o Optimize, os clientes receberão orientação consultiva, suporte proativo, análises do sistema programadas regularmente para maximizar o desempenho e a otimização dos sistemas de armazenamento, bem como o alinhamento das iniciativas de armazenamento com os requisitos da empresa. O cliente perceberá os benefícios do Optimize principalmente por meio da redução de custos em três categorias diferentes.

- Despesas operacionais
- Despesas de capital
- Inatividades não planejadas

O serviço Optimize complementa os serviços de reparo do suporte, tais como ProSupport ou ProSupport Plus ao designar um TAM com conhecimento do ambiente de armazenamento do cliente. Dessa forma, ele oferece suporte proativo e assistência às operações diárias e ao gerenciamento do sistema de armazenamento. Além disso, o TAM ajudará no planejamento estratégico em longo prazo e na otimização do sistema de armazenamento fornecendo amplos serviços de consultoria.

#### Recursos do Optimize

O TAM fornecerá serviços de consultoria contínua sobre melhores práticas, suporte proativo e análises regulares dos seus sistemas de armazenamento. (As funções e responsabilidades específicas do TAM são identificadas na Tabela 1).

Os contratos do Optimize podem ser coincidentes com os contratos de serviço de reparo existentes e podem ser adquiridos em incrementos de vários anos.

Com o Optimize, os clientes podem contar com o TAM, que desenvolverá uma compreensão aprofundada do ambiente de armazenamento. Através do monitoramento e comunicação com os clientes, os TAMs são capazes de oferecer relatórios regulares, avaliação e orientação que ajudarão a reduzir o tempo de administração e ajudam a garantir a alta disponibilidade da SAN. O TAM também oferece um ponto de contato comum para dúvidas técnicas relacionadas aos sistemas de armazenamento do cliente.

Tabela 1: Recursos do serviço Optimize

Serviços de consultoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assessoria sobre operação e manutenção de sistemas de armazenamento eficientes para ajudar a projetar e operar um ambiente de SAN otimizado</li> <li>Assistência no planejamento e na preparação de atualizações de hardware e software para ajudar a garantir que as ações de manutenção sejam rotineiras</li> <li>Fornecimento de orientações sobre eficiências operacionais para maximizar o retorno sobre o investimento</li> </ul>
Serviços de suporte reativo*	<ul style="list-style-type: none"> <li>Criação de Solicitação de Serviço no ponto de detecção (serviço trimestral e mensal)</li> <li>Coordenação com a equipe de suporte da Dell para ajudar a garantir a resolução de ocorrências em tempo hábil*</li> <li>Atuação como defensor do cliente em questões de suporte de Gravidade 1 e 2 para ajudar a garantir a resolução em tempo hábil e auxiliar na coordenação dos recursos necessários*</li> </ul>
Visita anual ao local*	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visita presencial para ajudar a garantir que o TAM esteja alinhado aos requisitos de armazenamento atuais e futuros do cliente para colaborar com seus objetivos operacionais</li> <li>Diagramação e avaliação da arquitetura do sistema para otimizar o projeto e a configuração do sistema</li> <li>Condução de reuniões de avaliação para alinhar o ambiente de armazenamento com os requisitos e iniciativas comerciais do cliente</li> <li>Assessoria sobre o status e soluções recomendadas relacionadas à solução SAN completa, inclusive segurança, configuração da malha, conjuntos de recursos e processos da SAN</li> </ul>
Análises de capacidade e desempenho	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análise de métricas de capacidade e desempenho para garantir a continuidade do alto desempenho e da eficiência operacional do ambiente de armazenamento</li> <li>Assessoria sobre soluções e melhores práticas para atendimento dos requisitos de capacidade e desempenho</li> <li>Reunião com o cliente para comunicar os resultados da análise de capacidade e desempenho e avaliar esses resultados</li> <li>Monitoramento proativo das métricas de capacidade e desempenho para ajudar a garantir uma operação eficiente do ambiente de armazenamento e comunicar questões críticas, tais como aumentos de desempenho e tetos de capacidade.</li> </ul>
Análises de ocorrências	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análise ativa das ocorrências de suporte para identificar os possíveis problemas e as oportunidades de treinamento</li> <li>Assistência proativa e personalizada com o objetivo de minimizar a solução de problemas de diagnóstico nas chamadas de suporte</li> <li>Reunião com o cliente para comunicar as descobertas da análise de casos e resolver possíveis preocupações</li> <li>Fornecimento de histórico de casos, com o resumo dos casos, tendências, áreas de melhoria e possíveis riscos ou problemas</li> </ul>
Análises de registros do sistema	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análise regular das informações de registro do sistema para garantir a eficiência das operações do sistema de armazenamento e identificar atividades e tendências incomuns</li> <li>Revisão das entradas do log com o cliente e comunicação dos resultados para tratar de potenciais problemas</li> </ul>

Avaliações de redundância	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise da solução SAN para ajudar a garantir que as recomendações de redundância e failover estejam intactas</li> <li>• Assessoria sobre as melhores práticas para criação de uma solução SAN totalmente redundante</li> <li>• Assistência no desenvolvimento de planos para criar soluções SAN redundantes</li> </ul>
Serviços de eficiência operacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliação do ambiente e das necessidades do cliente para oferecer recomendações de melhores práticas de configuração e otimização do sistema.</li> <li>• Condução de revisões do sistema de armazenamento para fornecer orientações sobre as melhores práticas e administração do sistema.</li> </ul>

\*Não se aplica a o serviço Optimize Quaterly

## Produtos do Optimize

Com o serviço Optimize, o cliente receberá uma documentação regular que detalha a arquitetura do sistema, avalia o impacto de alertas e registros do sistema, fornece a análise de métricas de capacidade e desempenho e oferece melhores práticas com base nos requisitos específicos dos negócios. A lista abaixo contém os produtos específicos que o cliente pode esperar receber.

Tabela 2: Produtos do Optimize

Entrega	Descrição	Oferta de serviço	
		Optimize Quaterly	Optimize
Diagrama da arquitetura da solução	Diagrama do sistema de armazenamento e do hardware existente.	Quando necessário	Quando necessário
Serviços de suporte reativo	Como descrito na Tabela 1	N/D	Quando necessário
Visita anual ao local	Como descrito na Tabela 1	N/D	Anual
Inventário da solução	Inventário detalhado de todo o hardware do sistema de armazenamento.	Trimestral	Mensal
Relatório de capacidade	Análise do armazenamento e detalhes de desempenho. Realça como o armazenamento está sendo usado, as taxas de utilização e onde o armazenamento está alocado.	Trimestral	Mensal
Relatório de análise de ocorrências	Resume todos as ocorrências de suporte e identifica tendências e possíveis preocupações que devem ser tratadas.	Trimestral (últimas 4 semanas)	Mensal
Análise dos registros do sistema	Visão geral dos logs do sistema e análise do impacto nas operações.	Trimestral (últimas 4 semanas)	Mensal
Plano de teste de failover e análise dos resultados com recomendações	Recomendações de melhores práticas para testes de failover bem-sucedidos com análise e revisão completas. Procedimentos personalizados passo a passo para a condução de um teste de failover. Se constar do projeto, incluirá também os resultados e a confirmação do teste de failover.	Trimestral	Mensal
Documento com recomendações e melhores práticas	Orientação personalizada para apresentar e analisar melhores práticas e definições de configuração de hardware e software com base no ambiente do cliente.	Trimestral	Mensal

## Marcos e programação do Optimize

Tabela 3: Marcos do Optimize

Marco	Descrição	Oferta de serviço	
		Optimize Quarterly	Optimize
Avaliação inicial	Conduzir a avaliação inicial do Optimize <ul style="list-style-type: none"> <li>Estabelecer normas e os requisitos de capacidade e desempenho</li> <li>Realizar avaliação inicial da integridade do sistema</li> <li>Diagramação e inventário da arquitetura do sistema</li> <li>Discussão dos requisitos e iniciativas do cliente</li> <li>Comunicação da estrutura do serviço Optimize e alinhamento dos serviços Optimize aos requisitos do cliente</li> </ul>	Uma vez	Uma vez
Materiais a serem entregues	Fornecer análise do sistema do Optimize <ul style="list-style-type: none"> <li>Visão geral e sumário executivo</li> <li>Avaliação da capacidade e de desempenho</li> <li>Avaliação da integridade do sistema</li> <li>Avaliação mensal do histórico de ocorrências</li> <li>Avaliação dos logs do sistema</li> <li>Discussão das atualizações da documentação</li> <li>Recomendações gerais de acordo com as metas operacionais</li> <li>Assistência com avaliação de redundância</li> <li>Entrega das atualizações das melhores práticas</li> </ul>	Trimestral	Mensal
Contínua	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atualizações de melhores práticas</li> <li>Monitoramento do desempenho e da capacidade do sistema</li> <li>Assistência no planejamento de necessidades com a orientação proativa de produtos do gerenciamento de alterações</li> </ul>	Sim	Sim

## Exclusões

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

- Qualquer serviço, tarefa ou atividade além dos especificamente observados nesta Descrição.
- O Optimize não substitui a necessidade de serviços de reparo nos produtos Dell Storage SC.
- Migração de dados do armazenamento de conexão direta existente ou de outros dispositivos de armazenamento
- Serviços de instalação ou de criação de script

Esta Descrição de Serviço não confere ao Cliente nenhuma garantia que seja adicional às garantias fornecidas de acordo com os termos do contrato geral de serviço ou Contrato, como definido abaixo, nos Termos e Condições de Serviços Dell.

## Responsabilidades do Cliente específicas à oferta

- Configure o software gerenciador de armazenamento aplicável para transmitir e acessar os dados de configuração necessários para os servidores Dell via canais criptografados, tais como Secure Remote Services, CloudIQ e Unisphere.
- Identificar o contato apropriado que possa tomar decisões pelo cliente e que tenha capacidade de compreender e discutir as conclusões e recomendações do TAM.
- Participar regularmente das reuniões agendadas do Optimize.
- Avaliar e executar as recomendações dos TAMs.
- Discutir planos de curto e longo prazo relacionados com o armazenamento Dell para identificar de forma proativa e planejar projetos.
- Trabalhar com o TAM para ajudar a garantir que o registro de contatos do Cliente da Dell e as circunstâncias especiais estejam precisos e atualizados.
- Optimize for Storage Center:
  - Configurar o centro de armazenamento e o Dell Storage Manager (ou Enterprise Manager) para transmitir dados do Support Assist para servidores Dell via canais criptografados.
- Optimize para Unity ou PowerStore:
  - Configurar SRS (Secure Remote Services) e CloudIQ para transmitir dados do SupportAssist para servidores da Dell EMC via canais criptografados.
  - Criar uma conta Unisphere ou PowerStore Manager somente leitura para que o TAM faça a análise contínua da SAN.

## Responsabilidades gerais do Cliente

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

**Cooperação do cliente.** O Cliente entende que sem a cooperação imediata e adequada, a Dell EMC Services 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 EMC Services, conforme necessário, para que a Dell EMC Services possa realizar o Serviço. Se o Cliente não cooperar de forma razoavelmente adequada, de acordo com o disposto acima, a Dell EMC Services 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 EMC Services) acesso livre, seguro e suficiente às instalações e ao ambiente do Cliente, inclusive amplo espaço de trabalho, eletricidade, equipamento de segurança (se aplicável) e linha telefônica local. O Cliente deverá fornecer também (sem custo para a Dell EMC Services) um monitor ou uma tela, um mouse (ou dispositivo de apontamento eletrônico) e um teclado, se o sistema já não incluir esses itens.

**Backup dos 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 EMC Services não será responsável pela restauração ou reinstalação de nenhum programa nem de dados.

As provisões de limitação de responsabilidade a seguir não se aplicam na Alemanha, Áustria, Suíça e França, onde serão aplicadas as cláusulas de limitação de responsabilidade definidas no Contrato. Além das provisões de limitação de responsabilidade definidas no Contrato, a responsabilidade por perda de dados é limitada também aos custos de reinstalação do backup nesses países.

Exceto quando exigido pela legislação local aplicável, A DELL EMC SERVICES 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 EMC SERVICES OU DE UM PRESTADOR DE SERVIÇOS TERCEIRIZADO.

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

**Horário do serviço.** Sujeito à legislação local em relação às horas de trabalho semanais salvo se indicado de outra maneira abaixo, este Serviço será realizado de segunda-feira a sexta-feira, durante o horário comercial da Dell EMC Services, que é das 8h às 18h no horário local do Cliente:

País	Horário comercial normal da Dell EMC Services
São Cristóvão, Santa Lúcia, São Vicente, Trinidad, Ilhas Virgens, restante dos 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, Hong Kong, Japão, Coreia, Malásia, Antilhas Holandesas, Nova Zelândia, Cingapura, Taiwan, Tailândia	De segunda-feira a sexta-feira, das 9h00 às 17h00
Argentina, França, Índia, Itália, Paraguai, 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

Nenhuma atividade de Serviço será realizada fora do expediente normal ou durante feriados locais, a menos que tenha sido acordado de outra maneira por escrito.

## Termos e condições dos Serviços Dell EMC

Esta Descrição de Serviço é acordada entre você, o Cliente (“você” ou “Cliente”) e a entidade Dell identificada em seu Formulário de Pedido para a compra deste Serviço. Este Serviço está sujeito e é regido por um contrato geral de serviços, assinado separadamente pela Dell EMC Services e pelo Cliente, que autoriza claramente a venda deste Serviço. 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 à localização 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 compra dos Serviços Dell EMC	
	Clientes que compram serviços diretamente da entidade Dell	Clientes que compram Serviços por meio de um revendedor autorizado Dell ou Dell EMC
Estados Unidos	<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Canadá	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (inglês) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (francês canadense)	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (inglês) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (francês canadense)
Países da América Latina e Caribe	Site <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> local, específico ao país ou <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	As Descrições do Serviço e outros documentos de serviços da Dell EMC que você possa receber do vendedor não constituem um contrato entre você e a Entidade Legal Dell EMC, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como beneficiário 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 serviços da Dell EMC Services será entendida como uma referência a você, enquanto as referências à Dell EMC Services devem ser entendidas como sendo à Dell EMC Services, uma prestadora de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell EMC Services 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 será como acordado entre você e seu vendedor.
Ásia-Pacífico e Japão	Site <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> local, específico ao país ou <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	
Europa, Oriente Médio e África	Site <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> local, específico ao país ou <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .* Além disso, os Clientes localizados na França, na Alemanha e no Reino Unido podem selecionar a URL aplicável abaixo:  França: <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a>  Alemanha: <a href="http://Dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a>  Reino Unido: <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a>	

\* Os clientes podem acessar o site [Dell.com](http://Dell.com) local acessando [Dell.com](http://Dell.com) de um computador conectado à Internet em sua localidade ou escolhendo entre as opções do site “Choose a Region/Country” (Escolha uma Região/País) disponível em [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](http://Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).

O cliente também concorda que, se renovar, modificar, estender ou continuar a usar o Serviço além do período de vigência inicial, o Serviço estará sujeito à Descrição de serviço em vigor na época e disponível para análise em [Dell.com/servicedescriptions/global](http://Dell.com/servicedescriptions/global).

Se houver um conflito entre as condições de qualquer dos documentos que compreendem este Contrato, o documentos irão prevalecer na seguinte ordem: (i) esta Descrição de Serviço; (ii) o Contrato; (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 a cláusulas não conflitantes no mesmo parágrafo, seção ou subseção.

Ao fazer o pedido dos Serviços, receber a prestação dos Serviços, utilizar os Serviços ou o software associado ou clicar no botão/marcar a caixa “I Agree” (Eu concordo) ou similar em relação à sua compra no site Dell.com ou DellEMC.com/pt-br/, em uma interface da Internet ou um software Dell EMC, você concorda com o cumprimento desta Descrição de Serviço e com os acordos incorporados a ela 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.

## Termos e condições suplementares aplicáveis a consultoria e Serviços gerenciados

### 1. Produtos Suportados

Este Serviço está disponível em produtos suportados, o que inclui certos produtos Dell Storage SC comprados em uma configuração padrão (“Produtos suportados”). Como Produtos suportados são regularmente adicionados, 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 suportado tem uma etiqueta com um número de série (a “Etiqueta de serviço”). Um contrato de serviço em separado deve ser adquirido pelo Cliente para cada conjunto de Produtos suportados que compõem um centro de armazenamento. Consulte a Etiqueta de Serviço de seu Produto Suportado ao entrar em contato com a Dell sobre este Serviço.

**2. Vigência do serviço.** Esta Descrição de serviço se inicia na data registrada em seu Formulário de pedido e continua até o final da vigência (“**Vigência**”) indicado no Formulário de pedido. A quantidade de sistemas, licenças, instalações, implementações e pontos finais 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 EMC 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.

### 3. Importantes informações adicionais

- A. Reagendamento.** Quaisquer alterações na programação após o agendamento deste Serviço devem ocorrer pelo menos 8 dias corridos antes da data agendada. Se o Cliente fizer um novo agendamento do serviço a 7 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 realização dos Serviços. O Cliente concorda que qualquer reagendamento do Serviço deverá ser confirmado pelo menos 8 dias antes do início do Serviço.
- B. Pagamento do hardware adquirido com Serviços.** A menos que acordado de outra forma por escrito, o pagamento do hardware, em hipótese alguma, deverá depender da realização ou do fornecimento de consultoria ou de serviços gerenciados adquiridos com ele.

- C. Limites comercialmente razoáveis do escopo do serviço.** A Dell EMC Services pode se recusar a prestar o Serviço se, em sua opinião comercialmente justificável, a prestação do Serviço crie um risco insensato para a Dell EMC Services ou para Prestadores de serviço da Dell EMC Services, ou se algum serviço solicitado estiver fora do escopo do Serviço. A Dell EMC Services não se responsabiliza por nenhuma falha ou atraso na execução devido a causas fora de seu controle, incluindo 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 EMC Services e variarão de acordo com a localização do Cliente. Os serviços opcionais podem exigir um contrato distinto com a Dell EMC Services. Na ausência de tal contrato, os serviços opcionais são fornecidos de acordo com esta Descrição de serviço.
- E. Atribuição e terceirização.** A Dell EMC Services pode subcontratar este Serviço e/ou designar esta Descrição de Serviço a prestadores de serviço terceirizados qualificados, que prestarão o Serviço em nome da Dell EMC Services.
- F. Cancelamento.** A Dell EMC Services pode cancelar este Serviço a qualquer momento durante a Vigência por qualquer um dos seguintes motivos:
- O Cliente deixar de pagar o preço total deste Serviço de acordo com os termos da fatura;
  - O Cliente for abusivo, ameaçador ou se recusar a cooperar com o analista assistente ou com o técnico no local; ou
  - O Cliente deixar de respeitar os termos e condições estabelecidos nesta Descrição de serviço.
- Se a Dell EMC Services cancelar este Serviço, ela enviará um aviso de cancelamento por escrito ao Cliente para o endereço indicado na fatura. O aviso incluirá o motivo e a data efetiva do cancelamento, que não será em menos de dez (10) dias da data de envio do aviso de cancelamento pela Dell EMC Services para o Cliente, a menos que alguma lei local exija outras provisões de cancelamento que não possam ser alteradas por contrato. Se a Dell EMC Services cancelar este Serviço de acordo com este parágrafo, o Cliente não terá direito a reembolso das tarifas pagas ou devidas à Dell EMC Services.
- G. Limitações geográficas e realocação.** 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 no local, podem variar de acordo com a região geográfica, e determinadas opções podem não estar disponíveis para compra no local do Cliente. Portanto, contate seu representante de vendas para obter essas informações.

© 2018 Dell EMC 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.