



Descrição de Serviço

Lifecycle Extension with ProSupport for Infrastructure

Introdução

A Dell Technologies¹ tem o prazer de fornecer o Lifecycle Extension with ProSupport for Infrastructure (o "Serviço") 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)² 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. Para obter uma cópia de seu contrato com o revendedor Dell Technologies aplicável, entre em contato com o revendedor.

O escopo deste Serviço

Este Serviço está disponível em determinados produtos Dell PowerStore ("Produtos com suporte"). Os recursos deste Serviço incluem:

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

² Conforme usado neste documento, "Produtos da Dell Technologies", "Produtos", "Equipamento" e "Software" significam o Equipamento e o Software da Dell Technologies identificados na [Tabela de garantia e manutenção de produtos da Dell Technologies](#) ou no seu Formulário de pedido, e "Produtos de terceiros" é definido no seu Contrato ou, na ausência de tal definição em seu Contrato, nos [Termos de venda comerciais da Dell Technologies](#) ou nos termos de venda locais da Dell Technologies, conforme aplicável. "Você" e "Cliente" referem-se à entidade nomeada como o comprador desses Serviços indicados no Contrato. O software de servidor/armazenamento/rede não é classificado como equipamento.

RECURSO DO SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIFECYCLE EXTENSION — DETALHES DA COBERTURA
PROSUPPORT	Dell ProSupport for Infrastructure incluído.	Para obter informações sobre como entrar em contato com a Dell Technologies se você precisar de serviço e detalhes sobre os recursos do ProSupport, consulte TERMOS E CONDIÇÕES DO SERVIÇO DELL PROSUPPORT FOR INFRASTRUCTURE
GARANTIA DE SATISFAÇÃO COM O PRODUTO DE TRÊS ANOS³	A Garantia de satisfação com o produto de três anos afirma que todos os produtos da Dell Technologies cumprirão o que prometemos ou faremos o que é certo.	TERMOS E CONDIÇÕES DA GARANTIA DE SATISFAÇÃO DA DELL TECHNOLOGIES para o cliente TERMOS E CONDIÇÕES DA GARANTIA DE SATISFAÇÃO DE OEM DA DELL TECHNOLOGIES para OEM
GARANTIA DE REDUÇÃO DE DADOS DE ARMAZENAMENTO³	A Garantia de redução de dados fornece taxas garantidas de redução de dados de armazenamento para as cargas de trabalho.	TERMOS E CONDIÇÕES DA GARANTIA DE REDUÇÃO DE DADOS ALL FLASH DA DELL TECHNOLOGIES para o cliente TERMOS E CONDIÇÕES DA GARANTIA DE REDUÇÃO DE DADOS ALL FLASH DO CLIENTE OEM DA DELL TECHNOLOGIES para OEM Os contratos de garantia devem ser assinados antes da PO.
SOFTWARE COMPLETO³	A compra de um storage array da Dell Technologies participante inclui o software selecionado necessário para armazenar e gerenciar dados.	O software completo para storage arrays participantes está listado no Folheto do software completo . Entre em contato com seu representante da Dell Technologies para saber mais sobre os produtos e o software participantes.
TECHNOLOGY UPGRADE	Receba um Technology Upgrade único para o produto de armazenamento compatível com a compra de seis anos do Lifecycle Extension Support (ao adquirir o Produto compatível ou ao renovar o serviço).	Consulte a seção Technology Upgrade neste documento para conferir mais detalhes da cobertura

³ Incluído com o Serviço como parte do Programa Future-Proof da Dell

RECURSO DO SERVIÇO	DESCRIÇÃO	LIFECYCLE EXTENSION — DETALHES DA COBERTURA
ATUALIZAÇÃO DE CAPACIDADE	Desconto adicional em uma compra de capacidade qualificada para o Produto com suporte.	Consulte a seção ATUALIZAÇÃO DE CAPACIDADE neste documento para conferir mais detalhes da cobertura
ATUALIZAÇÃO E RECICLAGEM DA TECNOLOGIA⁴	Recicle produtos em condições operacionais para aproveitar as ofertas de produtos de armazenamento de última geração da Dell Technologies.	<p>A reciclagem opcional do armazenamento legado com uma compra válida da Dell Technologies do Produto com suporte, da Atualização de capacidade ou do Technology Upgrade.</p> <p>A devolução não é necessária para receber a Atualização de capacidade ou o Technology Upgrade.</p> <p>A elegibilidade para devolução é determinada pela Dell Technologies a seu exclusivo critério.</p> <p>A disponibilidade e os termos variam de acordo com a região e o produto. Para obter mais informações, entre em contato com seu representante de vendas da Dell Technologies.</p> <p>Exclui a sanitização de dados, a destruição de dados, a migração de dados ou a desinstalação de hardware.</p>
CONSULTA ANUAL DE MODERNIZAÇÃO	Um “Consultor técnico” é um indivíduo que fornecerá serviços de consultoria anuais sobre práticas recomendadas, estratégia de upgrade e análises da infraestrutura qualificada.	Consulte a seção CONSULTA ANUAL DE MODERNIZAÇÃO neste documento para conferir mais detalhes da cobertura

Technology Upgrade

O Cliente deve se comprometer com um total de seis anos de Serviço, seja ao adquirir o Produto com suporte ou renovar os serviços (a “Vigência do serviço”), e o Cliente pode receber um Technology Upgrade único para o Produto com suporte. Para fins dos Serviços descritos neste documento, um “Technology Upgrade” significa as opções de atualização dos Produtos com suporte, conforme estabelecido na seção “Upgrades de tecnologia” mais adiante neste documento. O Cliente deve manter o contrato desses Serviços (por exemplo, os Serviços descritos nesta Descrição de Serviço, além do ProSupport) para estar qualificado a receber o Technology Upgrade e ainda não ter resgatado o Technology Upgrade durante a Vigência do serviço. Para evitar dúvidas, o Cliente só pode solicitar um Technology Upgrade durante a Vigência do serviço.

⁴ Incluído com o Serviço como parte do Programa Future-Proof da Dell

Período inicial dos serviços e período de resgate do upgrade:

- O Cliente adquire seis anos do Serviço juntamente ao Produto com suporte. O Cliente está qualificado para resgatar um Technology Upgrade 180 dias após o início do contrato de serviço por meio da Vigência do serviço com base na disponibilidade; ou
- O Cliente adquire três anos do Serviço com o Produto compatível e renova o Serviço por mais três anos. O Cliente está qualificado para resgatar um Technology Upgrade após o início do quarto ano do contrato de Serviço por meio da Vigência do serviço com base na disponibilidade.

Serviços de renovação e período de resgate do upgrade:

Após a primeira Vigência do serviço, o Cliente pode receber outro Technology Upgrade único a cada renovação adicional de três anos do Serviço posteriormente (“Vigência de renovação”), sujeito ao seguinte:

- O Technology Upgrade está disponível 180 dias após o início do prazo de renovação até o final do período, com base na disponibilidade.
- A Dell Technologies se reserva o direito de optar por não renovar o Serviço se o Cliente não usar o recurso Technology Upgrade do Serviço durante a Vigência inicial do Serviço do(s) Produto(s) com suporte.
- A qualquer momento, a Dell Technologies se reserva o direito de recusar a venda de qualquer direito ao Serviço Lifecycle Extension with ProSupport em relação a futuras compras do Produto com suporte.

Upgrades de tecnologia:

- **Technology Modernization Upgrade: equipamento de última geração** — adição única de um equipamento PowerStore compatível de última geração, que consiste em compartimento base, nós e módulos de E/S de hardware, no mesmo cluster do Produto com suporte, quando disponível e conforme determinado pela Dell Technologies a seu exclusivo critério. O direito à cobertura de instalação para o equipamento adicionado no cluster de Produtos com suporte é fornecido com o Serviço. Compra de capacidade de armazenamento necessária para resgatar essa opção de upgrade; ou
- **Technology Upgrade flexível: Upgrade em família de modelo superior:** upgrade único de um par de nós, dentro da mesma geração do compartimento base do equipamento PowerStore compatível com suporte para os próximos nós de modelo superior, quando disponível e conforme determinado pela Dell Technologies a seu critério exclusivo. O direito à instalação e à cobertura de suporte “co-terminus” para o par de nós que recebeu upgrade no Produto compatível é fornecido com o Serviço para o par de nós de upgrade de um modelo superior da opção de mesma geração; ou
- **Technology Upgrade flexível: Desconto de scale-out:** desconto de valor consideravelmente semelhante sobre as compras de produtos Dell Technologies, conforme determinado pela Dell Technologies, a seu critério, facilitando a adição de outro equipamento PowerStore de modelo semelhante, conforme determinado pela Dell Technologies, a seu critério exclusivo, ao mesmo cluster do Produto compatível (“Compra de scale-out”). Uma compra de capacidade mínima pode ser necessária para receber o desconto para a compra de scale-out e, em nenhum caso, o desconto da Compra de scale-out resultará em um reembolso para o Cliente.

Termos adicionais do Technology Upgrade

- Os contratos do Lifecycle Extension Technology Upgrade devem ser resgatados no país do qual foram adquiridos, mesmo que o Produto com suporte tenha sido movido para o segundo país.
- O Technology Upgrade não pode ser usado até que o upgrade correspondente aplicável seja disponibilizado pela Dell Technologies. As opções de upgrade correspondente serão determinadas pela Dell Technologies a seu critério exclusivo.
- Antes de realizar o upgrade do par de nós, inclusão de equipamento ou o scale-out, a Dell Technologies pode exigir que a configuração do Produto compatível atenda a certos pré-requisitos técnicos ou outros pré-requisitos, conforme especificados pela Dell Technologies, como atender a um nível especificado de sistema operacional ou firmware, ou substituir algum componente do qual o fim da vida útil (EOL) já tenha sido comunicado.
- O Serviço é um direito ao upgrade de um par de nós dentro do equipamento PowerStore compatível ou de um valor consideravelmente semelhante, como um desconto na compra de outro equipamento PowerStore de modelo semelhante, além de outros hardwares (como chassis, fontes de alimentação, placas de E/S etc.) que talvez tenha que ser adquirido separadamente para a implementação do par de nós do upgrade ou para o scale-out com a adição de outro modelo semelhante do equipamento PowerStore no mesmo cluster de um Produto compatível que esteja qualificado aos Serviços.
- Contratos de serviço de implementação, contratos de serviço de suporte e/ou outros contratos de serviço separados também podem ser necessários para a agregação dessas compras de hardware distintas ao Produto compatível e para a implementação do par de nós do upgrade, ou para o scale-out com a adição de outro equipamento PowerStore de modelo semelhante ao mesmo cluster de um Produto compatível que tem o direito ao Serviço.

Atualização de capacidade

Se o Cliente adquirir uma Atualização de capacidade qualificada, conforme determinado pela Dell Technologies a seu exclusivo critério para o Produto com suporte, o Cliente poderá receber crédito por até 25% da capacidade bruta com um limite máximo de 100 TB de capacidade bruta aplicado à compra qualificada de Atualização de capacidade.

Exemplo 1:

O cliente compra 100 TB de capacidade bruta como uma Atualização de capacidade qualificada. O cliente receberá um crédito de 25% dos 100 TB aplicados à compra como desconto ou por outros meios. O cliente recebe 100 TB de nova capacidade bruta pelo preço de compra de 75 TB de capacidade bruta.

Exemplo 2:

O cliente compra 500 TB de capacidade bruta como uma Atualização de capacidade qualificada. O cliente receberá um crédito de 100 TB aplicado à compra como desconto ou por outros meios. O cliente recebe 500 TB de nova capacidade bruta pelo preço de compra de 400 TB de capacidade bruta.

Termos adicionais de atualização da capacidade

- O crédito da Atualização de capacidade não estará disponível por até 180 dias a contar da data da fatura do Produto compatível e devem ser usados durante a vigência do Serviço adquirido com o Produto compatível.
- O crédito de Atualização de capacidade não é transferível para outras unidades ou terceiros e está disponível apenas para o Produto compatível que está associado a ele.
- O crédito de atualização da capacidade pode ser usado como um crédito único em conjunto com a opção de resgate do Equipamento de última geração para upgrade de modernização de tecnologia somente no momento do resgate. O crédito adicional de Atualização de capacidade para o novo equipamento de última geração após o resgate exigirá uma extensão de ciclo de vida separada do serviço ProSupport a ser adquirido com o novo equipamento de última geração.
- O Cliente concorda em manter o nível de suporte do Lifecycle Extension for ProSupport durante a vigência do contrato e em adquirir o mesmo Serviço para a nova mídia de armazenamento a fim de usar esse benefício.
- A atualização de capacidade não inclui serviços de instalação, implementação, configuração, sanitização de dados, destruição de dados, migração de dados ou desinstalação do hardware de mídia.
- O Cliente é o único responsável pela migração de dados da mídia de armazenamento existente para a nova mídia de armazenamento e pela exclusão, criptografia ou renderização irrecuperável de todos os dados armazenados na mídia de armazenamento devolvida antes de serem devolvidos, bem como pela desinstalação da mídia de armazenamento e pela remoção de racks de hardware.
- A devolução da mídia de armazenamento antiga é opcional e não é necessária para que o Cliente receba o crédito de atualização de capacidade na compra qualificada de Atualização da capacidade. A elegibilidade para devolução é determinada pela Dell Technologies a seu exclusivo critério.
- O crédito de Atualização da capacidade não pode ser combinado com outras ofertas especiais, promoções ou programas, a menos que expressamente declarado pela Dell Technologies.
- Uma compra mínima de capacidade pode ser necessária para receber o crédito de Atualização de capacidade e, em hipótese alguma, o crédito de Atualização de capacidade resultará em um reembolso ao Cliente.

Consulta anual sobre modernização tecnológica

O Consultor técnico fornecerá serviços de consultoria anuais sobre práticas recomendadas, estratégia de upgrade e revisões da infraestrutura qualificada. (As funções e responsabilidades específicas do Consultor técnico são identificadas na Tabela 1). Os consultores técnicos podem oferecer um relatório anual, uma avaliação e uma orientação que ajudarão o Cliente a determinar quando e quais opções de Technology Upgrade, Atualização de capacidade e outros recursos de Extensão do ciclo de vida permitirão a modernização contínua da infraestrutura qualificada.

Tabela 1: Funções e responsabilidades específicas do Consultor técnico

Serviços de consultoria	<ul style="list-style-type: none"> Assessoria sobre sistemas operacionais e manutenção de uma infraestrutura eficiente para ajudar a projetar e operar um ambiente otimizado Auxiliar no planejamento de upgrades de hardware e software Fornecimento de orientações sobre eficiências operacionais para maximizar o ROI
Upgrades de modernização	<ul style="list-style-type: none"> Status de elegibilidade para upgrade Se o cliente for elegível para resgatar um Technology Upgrade: <ul style="list-style-type: none"> Analisar as opções de upgrade disponíveis no mercado Recomendar opções de upgrade Auxiliar no planejamento do upgrade
Anual Analisar	<ul style="list-style-type: none"> Alinhamento com os requisitos atuais e futuros de infraestrutura do cliente para dar suporte aos objetivos operacionais Diagramação e avaliação da arquitetura do sistema para otimizar o projeto e a configuração do sistema Condução de reuniões de avaliação para alinhar a infraestrutura às iniciativas comerciais e às necessidades do cliente Assessoria sobre o status e soluções recomendadas relacionadas à solução de infraestrutura completa, inclusive segurança, configuração de fabric, conjuntos de recursos e processos da SAN
Análises de capacidade e desempenho	<ul style="list-style-type: none"> Análise de medições de capacidade e desempenho para garantir a continuidade do alto desempenho e da eficiência operacional da infraestrutura Assessoria sobre soluções e práticas recomendadas para atendimento dos requisitos de capacidade e desempenho Recomendar upgrades ou expansões de capacidade Reunião com o cliente para comunicar os resultados da análise de capacidade e desempenho e avaliar esses resultados
Avaliações de redundância	<ul style="list-style-type: none"> Análise da solução para garantir que as recomendações de redundância e failover estejam intactas Assessoria sobre as práticas recomendadas para criação de uma solução totalmente redundante
Serviços de eficiência operacional	<ul style="list-style-type: none"> Avaliação do ambiente e das necessidades do cliente para oferecer orientações sobre práticas recomendadas de configuração e otimização do sistema Condução de revisões do sistema para fornecer orientações sobre práticas recomendadas, upgrades e administração do sistema

Resultados da consulta anual sobre modernização

O Cliente receberá um documento de análise anual que detalha a arquitetura do sistema, fornece análise de capacidade e métricas de desempenho, bem como práticas recomendadas com base em necessidades específicas da empresa. Os resultados da Revisão anual usam como base uma análise de um snapshot no tempo (período de 30 dias antes do relatório gerado). O tempo de lead para geração de relatórios é de aproximadamente seis a quatro semanas de coleta de dados e uma a duas semanas para análise. O Produto com suporte deve estar conectado ao Secure Remote Services ou ao SupportAssist e a coleta do APEX AIOps Infrastructure Observability deve estar ativada. A lista abaixo contém os recursos previstos para o Cliente.

Tabela 2: Resultados

Recurso a ser entregue	Descrição
Análise anual	Como descrito na Tabela 1
Inventário da solução	Inventário detalhado de todo o hardware do sistema.
Relatório de capacidade	Análise da infraestrutura e detalhes de desempenho. Destaca como a infraestrutura está sendo usada, as taxas de utilização, aconselha e auxilia no planejamento de capacidade, incluindo o upgrade de capacidade ou as opções de expansão disponíveis.
Documento com orientações e práticas recomendadas	Orientação personalizada para apresentar e analisar práticas recomendadas e definições de configuração de hardware e software com base no ambiente do cliente.
Recomendações de modernização de tecnologia	Status de direito ao upgrade de modernização de tecnologia. Análise das opções atuais de modernização de tecnologia no mercado disponíveis para o cliente e recomendações sobre o benefício do upgrade.

Marcos e cronograma: consulta anual de modernização

Quadro 3: Marcos

Marco	Descrição	Anual
Avaliação inicial	<p>Conduzir a avaliação inicial de modernização</p> <ul style="list-style-type: none"> Estabelecer os requisitos e os padrões de configuração, capacidade e desempenho Realizar avaliação inicial da integridade do sistema Discussão dos requisitos e iniciativas do cliente Comunicar a estrutura do serviço Lifecycle Extension Annual Modernization Consultation e alinhar-se às necessidades do cliente 	Uma vez Como parte da revisão do primeiro ano

Recursos a serem entregues	<p>Entregar a análise da modernização</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visão geral e sumário executivo • Avaliação da capacidade e de desempenho • Avaliação da integridade do sistema • Discussão das atualizações da documentação • Recomendações gerais de acordo com as metas operacionais • Avaliações de redundância • Entrega das atualizações das práticas recomendadas • Analisar as opções de Technology Upgrade disponíveis • Recomendar opções de Technology Upgrade, se aplicável • Recomendar opções de expansão ou upgrade de capacidade, se aplicável 	Anual
----------------------------	---	-------

Exclusões da consulta anual de modernização

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

- Qualquer serviço, tarefa ou atividade além dos especificamente mencionados nesta Descrição de Serviço;
- Monitoramento contínuo
- Revisões ou consultas adicionais fora da consulta anual
- Migração de dados do armazenamento de conexão direta existente ou de outros dispositivos
- Serviços de instalação ou de criação de script
- Histórico ou medições fora da janela de 30 dias identificada para coleta, análise e revisão de dados.

Responsabilidades específicas do Cliente na consulta anual sobre modernização

- Configurar o software de gerenciamento de sistemas aplicável para transmitir e acessar os dados de configuração necessários para servidores da Dell Technologies por meio de canais criptografados. Por exemplo, o Secure Remote Services e o APEX AIOps Infrastructure Observability.
- Identificar o contato apropriado que possa tomar decisões pelo cliente e que tenha capacidade de compreender e discutir as conclusões e recomendações do Consultor técnico.
- Participar das reuniões agendadas da Consulta anual de modernização.
- Avaliar e executar as recomendações do Consultor técnico.
- Discutir planos de curto e longo prazo relacionados à infraestrutura do Produto com suporte para identificar e planejar proativamente upgrades de modernização de tecnologia.
- Trabalhar com o Consultor técnico para garantir que o registro de contatos do Cliente da Dell Technologies e as circunstâncias especiais estejam precisos e atualizados.

Termos adicionais do Lifecycle Extension with ProSupport

- O Serviço não é transferível para outras unidades ou terceiros e está disponível apenas para o Produto compatível que está associado a ele no momento da aquisição.
- A Dell Technologies se reserva o direito de optar por não renovar o Serviço se o Cliente não conseguir usar o recurso Technology Upgrade durante a vigência original do Serviço correspondente que foi originalmente adquirido com o(s) Produto(s) com suporte.
- A Dell Technologies pode declarar, a qualquer momento, o fim da vida útil do Serviço e se recusar a vender qualquer novo direito ao serviço Lifecycle Extension with ProSupport em relação a compras futuras de Produtos compatíveis.

Exclusões

Para evitar dúvidas, as seguintes atividades e itens não estão incluídas no escopo deste Serviço:

- Qualquer direito, serviço, tarefa ou atividade além dos especificamente mencionados nesta Descrição de Serviço;
- Implementação de qualquer hardware, software ou licença adicional além dos especificamente mencionados nesta Descrição de Serviço.
- O Serviço não inclui o desenvolvimento de propriedade intelectual criada apenas e especificamente para o Cliente, como definido abaixo.
- Esta Descrição de Serviço não concede ao Cliente nenhuma garantia adicional às garantias fornecidas de contrato com os termos do contrato geral de serviços ou Contrato (como definido abaixo), conforme aplicável.

Rescisão

O Cliente não poderá cancelar o serviço Lifecycle Extension with ProSupport antes do final da Vigência do serviço.

Quando, devido a limitações técnicas ou de design, ou ao fim da vida útil das configurações elegíveis, não for viável para a Dell Technologies fornecer ao Cliente um Technology Upgrade conforme descrito nesta Descrição de Serviço, a Dell Technologies se reserva o direito de encerrar a parte de Technology Upgrade do Serviço, fornecendo um reembolso ou crédito para futuras compras de produtos ou serviços da Dell Technologies.

Responsabilidades do Cliente específicas à oferta

Além de outras responsabilidades descritas nesta Descrição de serviço ou, de outra forma, comunicadas pela Dell Technologies, o Cliente deverá:

- Antes do upgrade do par de nós, migrar os dados de todos os dispositivos de mídia de armazenamento para os quais a Dell Technologies informou o EOL, têm menos de 5% de vida útil restante ou não são compatíveis com o par de nós do upgrade. Além da migração de dados, também pode ser necessária a aquisição de novos dispositivos de mídia, fontes de alimentação, módulos de E/S ou outro hardware, serviços e suporte associado. Pagar os impostos e as taxas de envio aplicáveis ao hardware fornecido pela Dell Technologies, pagáveis no momento do upgrade do par de nós do Produto compatível ou da opção de scale-out. Essas tarifas não podem ser pagas com antecedência.
- Pagar os impostos e as taxas de envio aplicáveis ao hardware fornecido pela Dell Technologies, pagáveis no momento do Technology Upgrade ou da Atualização de capacidade do Produto compatível. Essas tarifas não podem ser pagas com antecedência.
- Concluir a instalação em até 60 dias após a Dell Technologies enviar o hardware.
- Atender a todos os pré-requisitos técnicos ou responsabilidades do Cliente necessários para a execução bem-sucedida do upgrade do par de nós na família, do equipamento de última geração ou da opção de scale-out, conforme estabelecidos nesta Descrição de serviço e/ou comunicados pela Dell Technologies antes da instalação do upgrade ou do dimensionamento horizontal. Se o Cliente não o fizer, a Dell Technologies não será obrigada a fornecer a instalação do upgrade ou equipamento de scale-out.
- Certificar-se de que toda a sanitização e disposição de dados do par de nós original/existente esteja em conformidade com a lei aplicável. A Dell Technologies não tem obrigação de aceitar devoluções do Cliente dos nós originais/existentes quando este Serviço for consumido pelo Cliente. A Dell Technologies oferece serviços separados que fornecem sanitização de dados e descarte de ativos por uma taxa adicional. A Dell Technologies não se responsabilizará por quaisquer dados deixados em nós, unidades ou outro hardware originais/existentes pelo Cliente. O par de nós original/existente não pode ser revendido a um terceiro ou reutilizado em outro sistema e deve ser roteado para descarte. Após a substituição do par de nós original/existente quando este Serviço for consumido, todos os serviços do ProSupport aplicáveis anteriormente para o par de nós original/existente serão encerrados.

Responsabilidades gerais do cliente

Autoridade para Conceder Acesso. O Cliente declara e garante que obteve permissão tanto para o Cliente quanto para a Dell Technologies de acessar e usar, seja remota ou pessoalmente, o software, o hardware, os sistemas licenciados ou pertencentes ao Cliente e os dados neles contidos, além de todos os componentes de hardware e software neles incluídos, para a finalidade de prestar esses Serviços. Se o Cliente ainda não tiver essa permissão, caberá a ele obtê-la, às suas custas, antes de solicitar que a Dell Technologies preste esses serviços.

Não solicitação. Quando permitido pela lei, o cliente não solicitará – sem a aprovação prévia por escrito da Dell Technologies, por um período de dois anos a partir da data indicada no seu Formulário de pedido – direta ou indiretamente a contratação de qualquer funcionário da Dell Technologies com quem ele tenha entrado em contato devido à prestação do Serviço pela Dell Technologies, desde que, no entanto, anúncios gerais e outras formas amplas de contratação não constituam solicitação direta ou indireta nos termos deste instrumento e você tenha permissão para propor a contratação de qualquer funcionário que tenha sido demitido ou tenha pedido demissão do emprego na Dell Technologies antes do início das conversas sobre emprego com você.

Cooperação do cliente. O Cliente compreende que, sem cooperação rápida e adequada, a Dell Technologies não conseguirá 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 Technologies, conforme necessário, para que ela possa realizar o Serviço. Se o Cliente não cooperar de forma razoavelmente adequada, de acordo com o disposto acima, a Dell Technologies não será responsável por nenhuma 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 Technologies) acesso livre, seguro e suficiente às instalações e ao ambiente do Cliente, incluindo amplo espaço de trabalho, eletricidade, equipamento de segurança (se aplicável) e linha telefônica local. O Cliente deverá fornecer também (sem custo para a Dell Technologies) um monitor ou uma tela, um mouse (ou dispositivo de apontamento eletrônico) e um teclado, caso o sistema já não inclua 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 Technologies não será responsável pela restauração ou reinstalação de nenhum programa nem de dados. Exceto quando proibido pelas leis locais aplicáveis, a Dell Technologies não terá responsabilidade por perda de dados em relação a:

- Quaisquer informações confidenciais, de propriedade exclusiva ou pessoais;
- Dados, programas ou software perdidos ou corrompidos;
- Mídia removível perdida ou corrompida;
- Perda do uso de um sistema ou rede; e/ou
- Qualquer ato ou omissão, inclusive negligência, da Dell Technologies ou de um prestador de serviços terceirizado.

Garantias de terceiros. Estes serviços podem exigir que a Dell Technologies tenha acesso a hardware ou software que não tenha sido produzido ou vendido por ela. As garantias de alguns fabricantes podem ser anuladas se a Dell Technologies ou outra pessoa que não o fabricante trabalhar no hardware ou no software. O Cliente garantirá que a execução dos serviços pela Dell Technologies não afetará tais garantias ou, se isso ocorrer, que o resultado será aceitável para o Cliente. A Dell Technologies 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 prestado de segunda a sexta, durante o horário comercial normal da Dell Technologies, que é das 8h00 às 18h00 no fuso horário do Cliente:

País	Horário comercial normal da Dell Technologies
São Cristóvão, Santa Lúcia, São Vicente, Trinidad, Ilhas Virgens, demais países caribenhos de língua inglesa	De segunda a sexta, 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 a sexta, das 8h00 às 17h00
Austrália, Bermuda, China, Haiti, Japão, Antilhas Holandesas, Nova Zelândia, Singapura, Tailândia	De segunda a sexta, das 9h00 às 17h00
Argentina, Brasil, Equador, França, Índia, Indonésia, Itália, Coreia, Malásia, México, Paraguai, Peru, Taiwan, Uruguai	De segunda a sexta, das 9h00 às 18h00
Bolívia, Chile	De segunda a sexta, das 9h00 às 19h00
Oriente Médio	De domingo a quinta, das 8:00 às 18:00
Hong Kong	De segunda a sexta, das 9h00 às 17h30

Nenhuma atividade do Serviço ocorrerá fora do horário comercial normal nem durante feriados locais, salvo quando acordado de outra maneira com antecedência e por escrito.

Termos e Condições dos Serviços

Esta Descrição de Serviço é acordada entre você, o Cliente (“você” ou “Cliente”) e a Dell Technologies. Este Serviço está sujeito e é regido pelo Acordo do Cliente com a Dell Technologies.

Os produtos ou Serviços obtidos de qualquer revendedor Dell Technologies serão regidos exclusivamente pelo contrato firmado entre o comprador e o revendedor. Esse contrato pode fornecer termos iguais aos deste documento ou dos termos on-line abaixo. O revendedor pode firmar acordos com a Dell Technologies para realizar serviços de garantia e/ou manutenção para o comprador em nome do revendedor. Os clientes e os revendedores que realizam serviços de garantia e/ou manutenção ou serviços profissionais devem ser adequadamente treinados e certificados. A realização de qualquer Serviço por Clientes, revendedores ou terceiros não treinados/não certificados pode resultar em tarifas adicionais se o suporte da Dell Technologies for necessário em resposta à prestação de serviços por terceiros. Entre em contato com o revendedor ou o representante de vendas local da Dell Technologies para obter mais informações sobre a prestação de serviços de garantia e manutenção da Dell Technologies para Produtos adquiridos de um revendedor.

Na ausência de tal acordo autorizando explicitamente este Serviço e dependendo da localização do Cliente, este Serviço estará sujeito e será regido pelos Termos comerciais de venda da Dell ou pelo contrato de revenda ao qual a tabela a seguir fizer referência. Consulte a tabela abaixo, que mostra o URL aplicável à localização do Cliente onde seu contrato está disponível. As partes confirmam que leram e concordam com o cumprimento destes termos on-line.

Localização do Cliente	Termos e condições aplicáveis à compra dos Serviços	
	Clientes que compram os Serviços diretamente	Clientes que compram os Serviços por meio de um revendedor Authorized
Estados Unidos	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canadá	Dell.ca/terms (em inglês) Dell.ca/conditions (em francês canadense)	Dell.ca/terms (em inglês) Dell.ca/conditions (em francês canadense)
Países da América Latina e do Caribe	Site Dell.com local específico do país ou Dell.com/servicedescriptions .*	As Descrições de serviço e outros documentos de serviço da Dell Technologies que você possa receber do vendedor não constituirão um contrato entre você e a Dell Technologies, 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 serviço da Dell Technologies será entendida como uma referência a você, enquanto as referências à Dell Technologies devem ser entendidas como uma referência à Dell Technologies como um provedor de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell Technologies em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer condição de pagamento ou contratual que seja, por natureza, diretamente relevante apenas entre um comprador e um vendedor não será aplicável a seu caso e seguirá o acordado entre você e seu vendedor.
Ásia-Pacífico e Japão	Site Dell.com local específico do país ou Dell.com/servicedescriptions .*	As Descrições de Serviço e outros documentos de serviço da Dell Technologies que você possa receber do vendedor não constituem um contrato entre você e a Dell Technologies, 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 serviço da Dell Technologies será entendida como uma referência a você, enquanto as referências à Dell Technologies devem ser entendidas como uma referência

		<p>à Dell Technologies como um provedor de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell Technologies em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer condição de pagamento ou contratual que seja, por natureza, diretamente relevante apenas entre um comprador e um vendedor não será aplicável a seu caso e seguirá o acordado entre você e seu vendedor.</p>
<p>Europa, Oriente Médio e África</p>	<p>Site Dell.com local específico do país ou Dell.com/service-descriptions.*</p> <p>Além disso, os Clientes localizados na França, na Alemanha e no Reino Unido podem selecionar o URL aplicável abaixo:</p> <p>França: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Alemanha: Dell.de/AGB</p> <p>Reino Unido: Dell.co.uk/terms</p>	<p>As Descrições de Serviço e outros documentos de serviço da Dell Technologies que você possa receber do vendedor não constituem um contrato entre você e a Dell Technologies, 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 serviço da Dell Technologies será entendida como uma referência a você, enquanto as referências à Dell Technologies devem ser entendidas como uma referência à Dell Technologies como um provedor de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell Technologies em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer condição de pagamento ou contratual que seja, por natureza, diretamente relevante apenas entre um comprador e um vendedor não será aplicável a seu caso e seguirá o acordado entre você e seu vendedor.</p>

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

O cliente também concorda que, se renovar, modificar, estender ou continuar utilizando o Serviço além do período de vigência inicial, o Serviço estará sujeito à Descrição de Serviço em vigor na época e disponível para análise em Dell.com/service-descriptions.

Ao fazer o pedido dos Serviços, receber a prestação dos Serviços, utilizar os Serviços ou o software associado ou clicar no botão/marcar a caixa “I Agree” (Eu concordo) ou similar em relação à sua compra no site Dell.com ou DellEMC.com, em uma interface da Internet ou um software da Dell Technologies, 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 pessoa jurídica, você declara ter autoridade para vinculá-la a esta Descrição de Serviço e, nesse caso, “você” ou o “Cliente” deverá se subordinar à 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 Adicionais

1. **Vigência do Serviço.** Esta Descrição de Serviço se inicia na data registrada no Formulário de Pedido e continua até o final da vigência (“**Vigência**”) indicada no Formulário de pedido. A quantidade de sistemas, licenças, instalações, implementações, endpoints ou usuários finais gerenciados para os quais o Cliente adquiriu um ou mais Serviços, o valor ou o preço e a Vigência aplicável a cada Serviço estão indicados no Formulário de Pedido do Cliente, conforme aplicável. Salvo se acordado por escrito de outra forma entre a Dell Technologies e o Cliente, as aquisições dos Serviços incluídos nesta Descrição de serviço serão exclusivamente para o uso interno do Cliente, e não para fins de revenda nem para agenciamento de serviços.
2. **Informações adicionais importantes**
 - 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 sete dias ou menos da data agendada, será cobrada uma tarifa de novo agendamento, que não deverá exceder 25% do preço pago pelo Cliente para a prestação dos Serviços. Qualquer reagendamento do Serviço deverá ser confirmado pelo Cliente pelo menos 8 dias antes do início do Serviço.
 - b) **Pagamento do Hardware Adquirido com os Serviços.** Salvo se acordado de outra forma por escrito, o pagamento do hardware, em nenhuma hipótese, dependerá da prestação ou do fornecimento dos Serviços comprados com ele.
 - c) **Limites do escopo dos Serviços.** A Dell poderá se recusar a prestar o Serviço se, em sua opinião, a prestação do Serviço criar um risco não aceitável à Dell ou aos provedores de serviços da Dell ou se algum serviço solicitado estiver fora do escopo do Serviço. A Dell não se responsabiliza por nenhuma falha ou atraso na execução devido a causas fora de seu controle, incluindo, entre outros, a incapacidade de o Cliente cumprir com suas obrigações nos termos desta Descrição de serviço.
 - d) **Alterações no Escopo do Serviço.** Salvo se acordado de outra forma por escrito com o Cliente, a Dell Technologies se reserva o direito de alterar o escopo dos Serviços em sessenta (60) dias antes do prévio aviso por escrito ao Cliente. Além das alterações causadas por editores e fabricantes de Produtos de Terceiros, o Cliente será notificado sobre qualquer alteração no escopo dos Serviços de Suporte da maneira declarada no Contrato atual entre a Dell Technologies e o Cliente.
 - e) **Privacidade.** A Dell Technologies tratará todas as informações pessoais coletadas sob esta Descrição de serviço de acordo com a Declaração de Privacidade da Dell Technologies da jurisdição aplicável, todas as quais estão disponíveis em <http://www.dell.com/localprivacy> e cada uma delas é incorporada por referência.
 - f) **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 Technologies e variarão de acordo com a localização do Cliente. Os Serviços opcionais podem exigir um contrato separado com a Dell Technologies. Na ausência de tal contrato, os Serviços opcionais são fornecidos de acordo com esta Descrição de Serviço.
 - g) **Atribuição e Terceirização.** A Dell Technologies pode terceirizar este Serviço e/ou atribuir esta Descrição de serviço a prestadores de serviço terceirizados qualificados, que prestarão o Serviço em nome da Dell Technologies.
 - h) **Cancelamento.** A Dell Technologies pode cancelar este Serviço a qualquer momento durante a Vigência por qualquer um dos seguintes motivos:
 - a. O Cliente deixar de pagar o preço total ou parcial deste Serviço de acordo com os termos da fatura;
 - b. O Cliente for abusivo, ameaçador ou se recusar a cooperar com o analista assistente ou o técnico no local;
 - c. O Cliente deixar de respeitar os termos e condições estabelecidos nesta Descrição de serviço;
 - d. O Cliente solicita a substituição de componentes que excedem materialmente as taxas de falha padrão do componente e do sistema envolvidos, cujas taxas de falha são monitoradas constantemente. Consulte a seção de exclusão acima.

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

i) **Limitações Geográficas e Realocação.**

- (i) A Dell Technologies pode não ser capaz de fornecer Serviços de Suporte a peças de reposição e no local em 4 horas com relação aos Equipamentos que estão fora da Área de Serviço da Dell Technologies. “Área da Dell Technologies Services” significa uma localização que está dentro de (i) um raio de 160 (cento e sessenta) quilômetros, ou 100 (cem) milhas, de carro de uma localização de serviço da Dell Technologies; e (ii) no mesmo país da localização de serviço da Dell Technologies, a menos que definido de outra forma no contrato vigente firmado com a Dell Technologies, hipótese em que a definição descrita no contrato em vigor prevalecerá. Para os Clientes situados na região EMEA, salvo indicação em contrário nesta Descrição de serviço ou no Contrato, o serviço no local está disponível até uma distância de 150 quilômetros da localização mais próxima de Logística da Dell Technologies (localização de retirada/entrega, ou PUDO). Antes da compra, entre em contato com seu representante de vendas para obter mais informações sobre a disponibilidade do serviço no local na região EMEA, de acordo com os locais de serviço da Dell Technologies.
- (ii) Este Serviço não está disponível em todos os locais. Se o Produto não estiver localizado na região geográfica que corresponde à localização indicada nos registros de serviço da Dell Technologies para o Produto ou se os detalhes de configuração tiverem sido alterados e não comunicados à Dell Technologies, a Dell Technologies deverá primeiro requalificar seu Produto para o direito de suporte adquirido antes de serem redefinidos os tempos de resposta aplicáveis para o Produto. As opções de Serviço, inclusive níveis de serviço, horas de suporte técnico e tempos de resposta no local, podem variar conforme a região geográfica e a configuração, e determinadas opções podem não estar disponíveis para compra na localização do Cliente. Portanto, entre em contato com seu representante de vendas para obter essas informações. A obrigação da Dell Technologies de prestação dos Serviços a Produtos realocados está sujeita a diversos fatores, incluindo, entre outros, disponibilidade local do Serviço, tarifas adicionais e inspeção e recertificação dos Produtos realocados, de acordo com as taxas atuais de consultoria de tempo e materiais da Dell Technologies. A menos que acordado de outro modo entre a Dell Technologies e o Cliente, nos casos em que as peças de serviço forem enviadas diretamente ao Cliente, o Cliente deverá ser capaz de receber as peças na localização de reparo dos Produtos. A Dell Technologies não será responsabilizada por atrasos no suporte devido à falha ou à recusa do Cliente em aceitar a remessa das peças. Os sistemas de armazenamento com vários componentes exigem contratos de opção de suporte ativos em todos os componentes de hardware e software do sistema a fim de receber todos os benefícios do contrato de suporte para a solução inteira. A menos que acordado de outra forma por escrito com o Cliente, a Dell Technologies reserva-se o direito de alterar o escopo dos Serviços de Suporte em sessenta (60) dias antes do prévio aviso por escrito ao Cliente.

- j) **Concessão de direitos autorais ou de licença nos itens para entrega.** Sujeitas ao pagamento, pelo Cliente, de todos os valores devidos à Dell Technologies, as partes concordam que (i) o Cliente será o proprietário de todos os direitos autorais referentes aos Produtos finais (definidos abaixo), o que consiste exclusivamente em relatórios por escrito, análises e outros documentos de trabalho preparados e fornecidos pela Dell Technologies ao Cliente durante a execução das obrigações da Dell Technologies aqui descritas e (ii) para a parte dos Produtos finais que consiste em scripts e código, a Dell Technologies concede ao Cliente (exceto em caso de violação desta Descrição de Serviço) o direito perpétuo, não exclusivo, intransferível e irrevogável de usar, copiar e criar trabalhos derivativos de tais produtos (sem o direito de sublicença) para as operações internas de negócios do Cliente, conforme contemplado neste documento. A licença concedida nesta seção não se aplica a (a) material fornecido pelo Cliente e (b) outros produtos ou itens licenciados da Dell Technologies ou fornecidos, de outra forma, sob um acordo separado. “Produtos finais” significa todos os relatórios, análises, scripts, código ou outros resultados de trabalho que são entregues pela Dell Technologies ao Cliente na estrutura das obrigações de acordo com esta Descrição de serviço.

1. Material fornecido pelo Cliente. O Cliente não renuncia a nenhum de seus direitos em relação ao material que fornece à Dell Technologies para uso na prestação dos Serviços. De acordo com os Direitos privados do Cliente (definidos abaixo), o Cliente concede à Dell Technologies o direito de uso não exclusivo e intransferível unicamente em favor do Cliente no cumprimento das obrigações da Dell Technologies aqui descritas.
 2. Reserva de direitos de propriedade. Cada parte se reserva todos os Direitos de propriedade que não tenham sido expressamente concedidos à outra. A Dell Technologies não será limitada a desenvolver, usar ou fazer marketing de serviços ou produtos que sejam semelhantes aos Produtos finais ou Serviços fornecidos de acordo com este documento ou sujeitos às obrigações de confidencialidade da Dell Technologies com o Cliente durante o uso dos Produtos finais ou a prestação de Serviços semelhantes para outros projetos. “Direitos de propriedade” significa todas as patentes, direitos autorais, segredos comerciais, metodologias, ideias, invenções, conceitos, know-how, técnicas ou outros direitos de propriedade intelectual de uma parte.
- k) Ordem de Precedência. Salvo se acordado de outra forma por escrito entre as partes, se houver um conflito entre os termos de qualquer um dos documentos que compreendem este Contrato, os documentos prevalecerão na seguinte ordem: (i) esta Descrição de serviço; (ii) o Contrato. As condições prevalecentes serão interpretadas na forma mais estrita possível para resolver o conflito preservando o maior número possível de condições não conflitantes, inclusive preservando as cláusulas não conflitantes no mesmo parágrafo, seção ou subseção.

© 2024 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 Technologies também está disponível mediante solicitação.