

Descrição de serviço

Dell Logistics Services

Introdução

Os Serviços de Logística da Dell (independentemente “Serviço” ou “Serviço de Logística” e, em conjunto, “Serviços” ou “Serviços de Logística”) são um portfólio amplo de serviços padrão e personalizados focados no manuseio físico e na entrega de seu pedido que apoiam, aprimoram e muitas vezes completam a experiência de compra do Cliente da Dell. A flexibilidade e a abrangência dos serviços disponíveis refletem a dinâmica das necessidades do cliente e permitem escolher entre várias opções de serviços que oferecem suporte de back-end aos pedidos para atender às suas necessidades de warehousing, embalagem e transporte.

Escopo do serviço

Os Serviços de Logística da Dell são oferecidos pela Dell para Produtos Compatíveis com Suporte e incluem, entre outros:

1. **Warehousing Services** – solução de estocagem para a implementação rápida em um cronograma de entrega escalonado (mais detalhes no Anexo de Serviço (1)),
2. **Drop In Box** – inclusão de outros itens de hardware, documentos personalizados de instalação e/ou outros acessórios na embalagem de envio (mais detalhes no Anexo de Serviço (2)),
3. **Remove Items** – remoção de itens padrão da Dell da embalagem de envio (mais detalhes no Anexo de Serviço (3)),
4. **Multi-pack** – fornecimento de sistemas do cliente e da documentação especificada em contêineres com várias embalagens (mais detalhes no Anexo de Serviço (4)),
5. **Overpack** – reunião de vários sistemas e/ou acessórios em uma caixa maior a fim de reduzir o número de caixas individuais a serem recebidas (mais detalhes no Anexo de Serviço (5)),
6. **Pallets & Crates** – projeto, configuração ou paletização predefinidos em pallet ou estrado não padrão ou específico do cliente (mais detalhes no Anexo de Serviço (6)),
7. **Custom Packaging** – embalagens projetadas conforme especificações do cliente. (mais detalhes no Anexo de Serviço (7)),
8. **Ship Box Label** – aplicação de etiquetas predefinidas/padrão e/ou personalizadas que podem incluir dados fornecidos e/ou definidos pelo cliente à embalagem de envio do sistema (maiores detalhes no Anexo de Serviço (8)),
9. **Order Consolidation** – gerenciamento do recebimento e da consolidação de diversos itens de hardware, software e periféricos da Dell e de terceiros ou de peças consignadas pelo cliente, organizando a entrega de todas as peças em um único envio (mais detalhes no Anexo de Serviço (9)),
10. **Custom Delivery** – entrega de produtos em data e hora específicos, ou para um local do cliente com serviços adicionais que não são o método padrão dos serviços da transportadora. Esse serviço pode incluir: Time Specific, After-hours Specific, Date Specific, Weekday Specific, Weekend or Holiday delivery, Depalletization, Inside Single Destination, Inner Office Distribution (vários destinos em um mesmo endereço), Unpacking, Lift gate, Package Removal (eliminação de resíduos) (mais detalhes no Anexo de Serviço (10)),



11. **Customer Carrier** – gerenciamento do processo de transporte usando as transportadoras padrão de logística da Dell e outras para o transporte de produtos (mais detalhes no Anexo de Serviço (13)),
12. **International Shipping** – preparação do envio internacional com todos os documentos exigidos. Envio direto para usuários finais em países diretos ou indiretos, com documentos precisos de conformidade fiscal e de exportação (mais detalhes no Anexo de Serviço (12)),
13. **Reporting & Notification** – preparação da documentação de envio padrão e personalizada, listas ou etiquetas de embalagens, relatórios de logística e transporte, além de notificação antecipada de entregas e relatórios (mais detalhes no Anexo de Serviço (13)),
14. **Armazenamento de curto prazo (clientes de EMEA e APJC)** — A Dell gerenciará/armazenará o volume flutuante de pedidos do cliente por um período predeterminado. (Mais detalhes no Anexo de Serviço [14].)

Observação: os Anexos de Serviço desta Descrição de Serviço incluem especificações para cada Serviço de Logística oferecido pela Dell. Somente os Anexos de Serviço para Serviços de Logística identificados na fatura, confirmação de pedido ou ordem de compra do Cliente são aplicáveis a essa compra específica do Cliente.

O Cliente pode adquirir um ou mais dos Serviços de Logística acima junto à Dell por uma taxa por sistema a ser definida entre as partes. Os Serviços de Logística específicos que o cliente está adquirindo e o preço associado a tais Serviços de Logística serão indicados na fatura, confirmação do pedido ou ordem de compra do Cliente. Ao comprar esses “Serviços” da Dell, o Cliente aceita a vinculação a todos os termos e condições estipulados nesta Descrição de Serviço, inclusive aos Anexos de Serviço aplicáveis, e ao contrato master de serviços do Cliente ou aos termos de vendas aplicáveis da Dell para clientes comerciais, disponíveis em www.Dell.com/terms (conforme aplicável).

Serviços opcionais

Cada Serviço de Logística atualmente disponível está detalhado nos Anexos de Serviço desta Descrição de Serviço. Serviços adicionais (como serviços de configuração ou consultoria relacionada, serviços gerenciados, profissionais, de suporte ou de treinamento) podem estar disponíveis para compra junto à Dell. Serviços adicionais exigirão a assinatura de um Contrato de Serviços distinto com a Dell.

Vigência do Serviço

Este Contrato tem início na data em que você faz o pedido e continua durante a Vigência do Serviço. A “Vigência do Serviço” começa na data de compra e se estende pelo prazo indicado 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, a taxa ou o preço, e a Vigência do Serviço aplicável para cada um dos itens estão indicados no formulário de pedido do Cliente ou em outra forma de fatura, confirmação de pedido ou ordem de compra mutuamente acordada (coletivamente, “Formulário de Pedido”). Salvo se acordado por escrito de outra forma entre a Dell e o Cliente, as aquisições dos Serviços no âmbito deste Contrato serão exclusivamente para uso interno do Cliente e não para revenda ou agenciamento de serviços.



Responsabilidades gerais do Cliente

Para cada Serviço de Logística adquirido pelo Cliente sob este contrato, o Cliente vai

- Fornecer à Dell acesso adequado à equipe do Cliente para apoiar a prestação e a entrega dos Serviços;
- Quando os Serviços exigirem que se trabalhe no local, o Cliente fornecerá acesso livre, seguro e suficiente às instalações do Cliente e aos Produtos compatíveis, inclusive amplo espaço de trabalho, eletricidade e linha telefônica local
- Atender aos critérios de qualificação para o serviço solicitado, conforme definido nos Anexos de Serviço, ou seja, quantidades mínimas do pedido, frequência de pedido, aplicabilidade do sistema e outras condições.
- Adquirir todas as licenças, direitos, certificações regulatórias e outras permissões necessárias referentes à conformidade em relação ao comércio internacional para que a Dell realize os Serviços;
- Concordar com os termos e condições estipulados nos Anexos de Serviço individuais.

Backup de dados; remoção de dados confidenciais. O cliente fará um backup de todos os dados, itens de software e programas existentes em todos os sistemas afetados antes e, se for o caso, durante a prestação deste Serviço. O Cliente deve fazer cópias frequentes de backup dos dados armazenados em todos os sistemas afetados, como precaução para possíveis falhas, alterações ou perdas de dados. Além disso, o Cliente é responsável pela remoção de qualquer informação confidencial, exclusiva ou pessoal, e de qualquer mídia removível, como cartões SIM, CDs ou cartões de PC, independentemente de também haver um técnico prestando assistência no local. A DELL NÃO SE RESPONSABILIZARÁ POR:

- NENHUMA INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL, EXCLUSIVA OU PESSOAL;
- PERDA OU CORRUPÇÃO DE DADOS, PROGRAMAS OU SOFTWARE;
- PERDA OU CORRUPÇÃO DE MÍDIA REMOVÍVEL;
- ENCARGOS DE DADOS OU DE VOZ INCORRIDOS COMO RESULTADO DA NÃO REMOÇÃO DE TODOS OS CARTÕES SIM OU DE OUTRAS MÍDIAS REMOVÍVEIS DOS PRODUTOS COMPATÍVEIS COM SUPORTE QUE SEJAM DEVOLVIDOS À DELL;
- A PERDA DE USO DE UM SISTEMA OU REDE;
- E/OU POR QUALQUER ATO OU OMISSÃO, INCLUSIVE NEGLIGÊNCIA, POR PARTE DA DELL OU DE UM PRESTADOR DE SERVIÇOS TERCEIRIZADO.

A Dell não será responsável pela restauração ou reinstalação de nenhum programa ou dado. Ao devolver um Produto compatível com suporte ou peça dele, o Cliente incluirá somente o Produto compatível com suporte ou a peça que foi solicitada pelo técnico ao telefone.

Itens excluídos

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

- Qualquer serviço, tarefa ou atividade além dos itens que estão especificamente indicados nesta Descrição de Serviço.
Os itens excluídos específicos aos Serviços de Logística estão detalhados nos Anexos de Serviço correspondentes.

Esta Descrição de Serviço não concede ao Cliente nenhuma garantia que seja adicional às garantias fornecidas de acordo com os termos de seu contrato master de serviços ou um Contrato, conforme aplicável.



Termos e condições

Produtos Compatíveis com Suporte. Este Serviço está disponível em sistemas Dell OptiPlex™, Latitude™, Precision™, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™ selecionados, impressoras Dell selecionadas e acessórios da Dell e de terceiros. Produtos Compatíveis com Suporte são incluídos regularmente, portanto, entre em contato com seu representante de vendas da Dell para obter a lista mais atualizada dos Serviços disponíveis para seus produtos Dell ou de terceiros.

Projeto de Serviços de Configuração A prestação dos Serviços de Logística por parte da Dell pode ser realizada mediante o desenvolvimento e o gerenciamento de um Projeto de Serviços de Configuração (“Projeto SC”). Cada pedido de Serviços de Logística que o Cliente realiza em conjunto com uma compra de um novo Sistema Dell compatível com suporte e/ou outros serviços de Configuração pode ser administrado pela Dell como um Projeto SC exclusivo. Se o Cliente solicitar vários Serviços de Logística e Serviços de Configuração Personalizada de Fábrica em conjunto com a compra de novos Sistemas Dell compatíveis com suporte, eles serão combinados sob um único Projeto SC, se for o caso. Quando houver tipos específicos de sistemas que não permitam a combinação de Serviços de Logística e Serviços de Configuração em um Projeto SC exclusivo, eles serão tratados como Projetos SC distintos. As modificações que o Cliente fizer em um Projeto SC existente podem ser tratadas como um Projeto SC distinto.

Parceiros da Dell. A Dell pode utilizar afiliadas e subempreiteiros para a execução dos Serviços de Logística. Esporadicamente, a Dell pode mudar o local no qual os Serviços são realizados e/ou a parte responsável pela execução dos Serviços; desde que a Dell permaneça responsável pela prestação dos Serviços perante o Cliente.

Parceiros do Cliente. O Cliente pode recorrer a terceiros (p. ex., empreiteiros, agentes, integradores de sistema e/ou parceiros) para representá-lo e trabalhar com a Dell conforme necessário para que os Serviços de Logística sejam prestados ao 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 de serviços e devolução de produtos aplicável à região geográfica do cliente (seja ela especificada em uma Descrição de Serviço ou imposta pela legislação local), o Cliente pode rescindir os Serviços de Logística em conjunto com o cancelamento permissível da compra dos Produtos Compatíveis com Suporte fornecendo à Dell um aviso de cancelamento por escrito. Pode haver a cobrança de taxas de cancelamento do Serviço. O Cliente não pode cancelar Serviços de Logística a menos que isso esteja previsto por uma lei estadual/federal/municipal aplicável que não possa ser alterada pelo contrato.

A Dell pode cancelar os Serviços de Logística, inclusive qualquer Serviço em processamento, a qualquer momento durante a vigência desta Descrição de Serviço por qualquer dos seguintes motivos:

- Caso o Cliente deixe de pagar o preço total do Serviço de Logística de acordo com os termos da fatura;
- Caso o Cliente seja abusivo, ameaçador ou se recusar a cooperar com o analista assistente ou o técnico no local; ou
- Caso o Cliente deixe de cumprir todos os termos e condições estabelecidos nesta Descrição de Serviço.



Se a Dell cancelar um Serviço de Logística, a Dell enviará um aviso de cancelamento por escrito para o Cliente no 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.

Produtos de Terceiros. O termo “Produtos de Terceiros” deve indicar qualquer hardware, software ou outros materiais palpáveis ou intangíveis (fornecidos pelo Cliente à Dell ou adquiridos pela Dell mediante orientação do Cliente) que são usados pela Dell em conjunção com os Serviços de Logística. 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 ISENTA DE TODO E QUALQUER PASSIVO POR QUALQUER EFEITO QUE OS SERVIÇOS DE LOGÍSTICA POSSAM TER SOBRE AS GARANTIAS DE PRODUTOS 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. A Dell pode adquirir peças exclusivas e componentes com prazos de entrega longos como Produtos de Terceiros para apoiar a fabricação de configurações personalizadas para o Cliente. Se (i) esses materiais não forem usados em até noventa (90) dias devido a uma alteração na previsão, reprogramação ou cancelamento de qualquer ordem de compra por parte do Cliente, ou qualquer outro motivo, e se (ii) a Dell não puder revender esses materiais a outros por um preço razoável ou não puder cancelar o pedido dos materiais, então, exclusivamente conforme seus critérios, a Dell pode faturar e entregar os materiais ao Cliente. O Cliente pagará à Dell pelos materiais e por qualquer taxa de estocagem que a Dell venha a incorrer como resultado da retenção desses materiais em seu inventário por mais de noventa (90) dias.

Exportação. O Cliente garante e declara que os Produtos de Terceiros, inclusive, entre outros, qualquer software incluído em uma imagem enviada à Dell em combinação com os Serviços de Logística, não contém nenhuma tecnologia restrita (p. ex., criptografia) ou, caso contenham tecnologia restrita, que os Produtos de Terceiros estarão qualificados para exportação pela Dell para qualquer país (salvo aqueles embargados no âmbito de 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 acima, uma certificação de exportação assinada separadamente pode ser exigida para todos os CFI Imaging Services (a “Certificação de Conformidade de Exportação de Imagem”). Em países selecionados, as certificações de exportação podem ser exigidas em combinação com outros Serviços (p. ex., CS Asset Services, CS Hardware Integration Services, CS BIOS Customization Services ou CS Drop in the Box Services). Qualquer certificação de exportação necessária precisa ser preenchida, assinada e devolvida à Dell antes que o Serviço de Logística aplicável seja implementado pela Dell. Caso a Dell seja obrigada a obter uma licença de exportação para Produtos de Terceiros a fim de prestar os Serviços, o Cliente concorda em fornecer à Dell, sem custo, toda e qualquer assistência justificável de que a Dell precise para obter tal licença de exportação.



Indenização do Cliente. O Cliente deve defender, indenizar e isentar a Dell de qualquer demanda ou ação de terceiros decorrente de (a) incapacidade, por parte do Cliente, de obter a licença, os direitos de propriedade intelectual ou outras permissões adequadas, certificações regulatórias ou aprovações associadas a Produtos de Terceiros, bem como a software ou materiais instruídos ou solicitados pelo Cliente para integração como parte dos Serviços, ou (b) qualquer declaração imprecisa sobre a existência de uma licença de exportação ou qualquer alegação feita contra a Dell devido a uma violação ou suposta violação, por parte do Cliente, de leis, regulamentações e ordens de exportação aplicáveis.

Aviso de isenção e nota sobre especificações técnicas. O Cliente é responsável pela determinação das especificações do Cliente para os Serviços de Logística e por garantir que essas especificações sejam corretamente documentadas para a Dell. O Cliente reconhece que os Serviços de Logística são realizados por opção do Cliente. A Dell terá o direito de confiar na documentação do Cliente (o “Formulário de Especificações do Cliente”). A Dell não se responsabiliza por passivos ou danos oriundos da provisão dos Serviços de Logística fornecidos de acordo com a documentação do cliente. Se a Dell considerar que os Serviços de Logística propostos não são tecnicamente viáveis, ela se reserva o direito de recusar a prosseguir com a provisão dos Serviços de Logística. A Dell não garante que os Serviços de Logística prestados ao Cliente atenderão a todos os requisitos do Cliente, uma vez que a Dell depende de Produtos de Terceiros e da assistência fornecida pelo Cliente ou por terceiros.

Informações adicionais importantes

Controle de alterações. Para trabalhos adicionais não especificados em um Serviço de Logística que sejam resultado de: (i) uma alteração solicitada no escopo do Serviço, (ii) um ato ou omissão por parte do Cliente; (iii) uma alteração na legislação e/ou regulamentação aplicável; ou (iv) um evento de força maior, a Dell avaliará o trabalho adicional e fornecerá detalhes sobre qualquer alteração nos cronogramas 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.

O Serviço expira 1 ano após a data da compra. EXCETO SE EXIGIDO DE OUTRA FORMA PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, VOCÊ PODE USAR ESTE SERVIÇO UMA VEZ DURANTE O PERÍODO DE 1 ANO APÓS A DATA ORIGINAL DA COMPRA (“DATA DE EXPIRAÇÃO”). A DATA ORIGINAL DA COMPRA É DEFINIDA COMO A DATA MAIS ANTIGA DA FATURA PARA O SERVIÇO OU DA CONFIRMAÇÃO DO PEDIDO PELA DELL. A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PELA DELL SERÁ CONSIDERADA REALIZADA APÓS A DATA DE EXPIRAÇÃO, MESMO SE O SERVIÇO NÃO FOR USADO.

Transferência de serviço. O Cliente não pode transferir para terceiros o Serviço de Logística nem os direitos conferidos ao Cliente por meio desta Descrição de Serviço.

Disponibilidade dos Serviços de Logística. Os Serviços de Logística podem não estar disponíveis em todas as regiões geográficas ou para todos os produtos.

Esta Descrição de Serviço é assinada entre você, o cliente (“você” ou “Cliente”), e a entidade Dell identificada em sua fatura de compra deste Serviço. Este Serviço é fornecido de acordo com e é regido por um contrato master de serviços distinto e assinado entre o Cliente e a Dell, que autoriza explicitamente a venda deste Serviço. Na ausência de tal contrato e dependendo do local do Cliente, a prestação deste Serviço estará sujeita a e será regida pelos Termos comerciais de venda da Dell ou pelo contrato indicado na tabela a seguir (conforme aplicável, o “Contrato”). Consulte a tabela abaixo, que apresenta o URL aplicável ao seu local de Cliente onde seu Contrato está disponível. As partes confirmam que leram e concordam em estar vinculadas por esses termos on-line.



Local do Cliente	Termos e condições aplicáveis à sua compra dos Serviços Dell	
	Clientes que compram serviços da Dell diretamente da Dell	Clientes que compram serviços da Dell por meio de um revendedor autorizado da Dell
Estados Unidos	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Canadá	www.dell.ca/terms (inglês) www.dell.ca/conditions (francês canadense)	www.dell.ca/terms (inglês) www.dell.ca/conditions (francês canadense)
Países da América Latina e Caribe	Site local www.dell.com específico de cada país ou www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Site local www.dell.com específico de cada país ou www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Ásia-Pacífico e Japão	Site local www.dell.com específico de cada país ou www.dell.com/servicedescriptions/global .*	As Descrições de Serviço e outros documentos de serviços da Dell que você possa vir a receber do vendedor não constituem um contrato entre você e a Dell, e servem apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo de seu vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os limites e as limitações de tal Serviço. Como consequência, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de Serviço e em outros documentos de serviços da Dell segundo esse contexto, deve ser entendida como uma referência a você, enquanto qualquer referência à Dell deve ser entendida apenas como uma referência à Dell enquanto uma prestadora de serviços que está fornecendo o Serviço em nome de seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer condição de pagamento ou outra condição contratual que seja, por natureza, exclusivamente relevante de maneira direta entre um comprador e um vendedor não será aplicável a você e será executada conforme acordado entre você e seu vendedor.
Europa, Oriente Médio e África	Site local www.dell.com específico de cada país ou www.dell.com/servicedescriptions/global .* Além disso, os clientes localizados na França, na Alemanha e no Reino Unido podem selecionar o URL aplicável abaixo: França: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Alemanha: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Reino Unido: www.dell.co.uk/terms	As Descrições de Serviço e outros documentos de serviços da Dell que você possa vir a receber do vendedor não constituem um contrato entre você e a Dell, e servem apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo de seu vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os limites e as limitações de tal Serviço. Como consequência, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de Serviço e em outros documentos de serviços da Dell segundo esse contexto, deve ser entendida como uma referência a você, enquanto qualquer referência à Dell deve ser entendida apenas como uma referência à Dell enquanto uma prestadora de serviços que está fornecendo o Serviço em nome de seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer condição de pagamento ou outra condição contratual que seja, por natureza, exclusivamente relevante de maneira direta entre um comprador e um vendedor não será aplicável a você e será executada conforme acordado entre você e seu vendedor.



* Os Clientes podem acessar seu site local www.dell.com acessando simplesmente www.dell.com em um computador conectado à Internet em seu local ou selecionando uma opção na página “Choose a Region/Country” (Escolha um país/região) 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. Se algum termo desta Descrição de Serviço entrar em conflito com qualquer termo do Contrato, os termos desta Descrição de Serviço prevalecerão, mas somente até o limite do conflito específico, e não serão interpretados ou considerados como substitutos de outros termos no Contrato que não sejam especificamente contraditórios a esta Descrição de Serviço.

O Cliente também concorda que, ao renovar, modificar, estender ou continuar a usar o Serviço além do período de vigência inicial, o Serviço estará sujeito à Descrição de Serviço em vigor na época e disponível para análise em www.dell.com/servicesdescriptions/global.

Se algum termo desta Descrição de Serviço entrar em conflito com qualquer termo do Contrato, os termos desta Descrição de Serviço prevalecerão, mas somente até o limite do conflito específico, e não serão interpretados ou considerados como substitutos de outros termos no Contrato que não sejam especificamente contraditórios a esta Descrição de Serviço.

Ao fazer o pedido dos Serviços, receber a prestação dos Serviços, utilizar os Serviços ou o software associado ou clicar no botão/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 com o cumprimento desta Descrição de Serviço e com os acordos incorporados a ela por referência. Se você estiver firmando esta Descrição de Serviço em nome de uma empresa ou outra entidade legal, você declara ter autoridade para vincular tal entidade a esta Descrição de Serviço e, nesse caso, as palavras “você” ou “Cliente” deverão ser interpretadas como uma referência direta à entidade em questão. Além de receberem esta Descrição de Serviço, os Clientes em determinados países também podem ser solicitados a assinar um Formulário de Pedido.

Para obter mais informações sobre qualquer uma de nossas ofertas de serviço, entre em contato com seu representante da Dell ou acesse www.dell.com/services

A disponibilidade varia de acordo com o país. Para saber mais, clientes e parceiros da Dell devem entrar em contato com seus respectivos representantes de vendas para obter mais informações.

© 2018, 2020 Dell Inc. Todos os direitos reservados. As marcas comerciais e os nomes comerciais podem ser usados neste documento para indicar as entidades que reivindicam as marcas e nomes ou para indicar os produtos delas. Os termos e condições de vendas da Dell se aplicam e estão disponíveis no site www.Dell.com ou mediante solicitação.



Anexo 1

Warehousing; Ready Stock*

Visão geral do Serviço

O serviço Ready Stock da Dell (“Serviço” ou “Serviços”) ajuda o Cliente a gerenciar a flutuação do volume de pedidos de seus compradores e reduz o prazo de atendimento ao manter um suprimento de sistemas pré-configurados e pré-montados posicionados em locais de estoque, e ao gerenciar esse inventário a fim de atender à demanda. Este Serviço está disponível para determinados modelos e configurações de sistemas, itens de software e periféricos, componentes de terceiros e produtos consignados do cliente (“Produtos Elegíveis”). Os locais do Serviço estão exclusivamente sujeitos aos critérios e à aprovação da Dell, que estão sujeitos a alterações. Entre em contato com seu representante de vendas da Dell para obter mais informações sobre os sistemas e as configurações que são Produtos Elegíveis.

A Dell montará e estocará quantidades dos Produtos Elegíveis de acordo com os pedidos de compra do Cliente para os Produtos Elegíveis durante os períodos predeterminados. O Cliente pode selecionar períodos iniciais de 90, 120, 150 ou 180 dias, dependendo da disponibilidade regional, com um preço definido para cada nível.

Os Produtos Elegíveis serão armazenados nas instalações da Dell (ou do fornecedor da Dell) (“Centro de Mesclagem”) até que o Cliente envie um aviso solicitando o envio dos Produtos Elegíveis. Esse serviço tem como objetivo fornecer ao Cliente o máximo de flexibilidade no envio. A qualquer momento durante o período de armazenagem, o Cliente pode comunicar suas instruções de envio, indicando os Produtos Elegíveis específicos, as quantidades e os destinos de envio. Após a Dell receber e aceitar a notificação de envio do Cliente, os Produtos Elegíveis solicitados pelo Cliente serão enviados a partir de um Centro de Mesclagem. Outros serviços (implementação, configuração, suporte etc.) podem ser solicitados pelo Cliente como parte do contrato de serviço aplicável. Outras ordens de serviços feitas pelo cliente como parte do contrato de serviço serão aplicadas conforme solicitado pelo cliente ou conforme adequado para o serviço solicitado, seja antes do staging do inventário ou depois que o aviso de envio tenha sido enviado pelo Cliente.

Procedimentos do Serviço:

- Os Produtos Elegíveis podem ser armazenados por períodos iniciais de 90, 120, 150 até o máximo de 180 dias, dependendo do Produto Elegível e da disponibilidade regional.
- A qualquer momento durante o período de armazenagem, o cliente pode enviar um aviso de envio total ou parcial para os Produtos Elegíveis. O Cliente informará os Produtos Elegíveis específicos que devem ser enviados por tipo e quantidade, juntamente com os endereços de entrega.
- Ao receber o aviso de envio, a Dell executará qualquer serviço solicitado remanescente, conforme necessário, dentro do acordo de nível de serviço aplicável nessa ocasião.
- A Dell fornecerá ao cliente o relatório regular de inventário e relatório de atividade dos Produtos Elegíveis que participam do serviço.
- O período de armazenagem inicialmente adquirido pode ser estendido em incrementos de 30 dias, até um máximo de 3 períodos de extensão. Aplicam-se taxas de serviço.
- Todo e qualquer Produto Elegível remanescente no armazém após o término do período máximo será enviado e faturado para o Cliente, que deverá pagar por esses produtos no prazo de trinta (30) dias a partir da data da fatura da Dell. Os Produtos de Terceiros associados no Centro de Mesclagem serão enviados com tais Produtos Elegíveis.
- A política de devolução da Dell não se aplica; nenhum Produto Elegível pode ser devolvido.



- A Dell aceitará todos os tipos de pagamento atualmente disponíveis e aprovados para esse Serviço ou para os Produtos Elegíveis encomendados da Dell. Entre em contato com seu representante de vendas para obter mais informações sobre os tipos de pagamento.
- O faturamento de produto compatível com suporte da Dell (exceto material consignado ou adquirido de terceiros), os serviços de warehousing e outros serviços executados que podem ser incluídos no contrato de serviço ocorrerão mediante o envio a partir do local de atendimento da Dell.
- Mediante o envio do fornecedor da Dell para o Centro de Mesclagem, os Produtos de Terceiros adquiridos da Dell pelo Cliente serão faturados ao Cliente. O Cliente entende e concorda que todas as garantias para o Produto de Terceiros em questão serão fornecidas pelo fabricante original do Produto de Terceiros e terão início mediante o envio, por parte do fornecedor da Dell, do Produto de Terceiros para o Centro de Mesclagem.
- Os termos e condições de garantia dos Produtos Compatíveis com Suporte vigentes à época, inclusive qualquer Produto Elegível e exceto qualquer Produto de Terceiros, aplicam-se conforme descrito no contrato de serviço aplicável para os Produtos Compatíveis com Suporte solicitados no momento do envio, com o direito correspondente a este Serviço de acordo com o Termo de Serviço aplicável ao sistema em questão.

Responsabilidades do Cliente

- O cliente vai preencher e assinar uma Especificação do Cliente para os serviços fornecidos nesta oferta.
- O Cliente fornecerá à Dell uma Ordem de Compra abrangendo o Produto Elegível e os serviços incluídos no contrato de serviço
- O Cliente se reunirá regularmente com a equipe de conta da Dell para discutir as previsões do produto, o estoque existente, a adição ou remoção de configurações dos Produtos Elegíveis, e outras questões ou problemas relacionados ao Serviço.
- O cliente fornecerá os níveis cabíveis de assistência, cooperação, decisões em tempo hábil e suporte em relação à prestação do Serviço.
- Análise de conformidade. A Dell e o Cliente analisarão periodicamente a conformidade do Cliente com esta Descrição de Serviço. Se o Cliente não cumprir alguma das cláusulas desta Descrição de Serviço, a Dell se reserva o direito de cancelar ou modificar o Serviço.
- Ao fim do período de estocagem, o Cliente receberá a entrega e pagará por todo o inventário remanescente, assim como por todas as taxas de Serviços (inclusive taxas de extensão de Serviço) que tenham sido acumuladas mas não pagas pelo Cliente até a data do envio dos Produtos Elegíveis.
- Sujeito às políticas aplicáveis de devolução de produto e cancelamento de serviços, se o Cliente cancelar o serviço de logística, em conjunto com o cancelamento permissível da compra dos produtos compatíveis com suporte fornecendo à Dell um aviso de cancelamento por escrito, taxas de cancelamento de pedido de até 25% do preço unitário acordado para cada unidade cancelada serão aplicadas, além das taxas de warehousing que possam ter sido incorridas até o momento do cancelamento do produto compatível com suporte.

Este Serviço não inclui:

- Desmontagem de materiais – a desconstrução de sistemas configurados e/ou a remoção do inventário protegido para fins de revenda.
- Qualquer atividade que não estiver especificamente estabelecida neste Anexo de Serviço.

*Este anexo se aplica às versões anteriores dos serviços de estocagem, Delivery on Demand e ReadyShip.



Anexo 2

Drop in Box

Visão geral do Serviço

O Drop in the Box Service (“Drop in Box”) dos Serviços de Logística fornece um método para que Produtos de Terceiros e/ou da Dell (p. ex., documentação, itens de software e/ou periféricos de hardware) sejam disponibilizados pela Dell e selecionados pelo Cliente para que sejam embalados em conjunto com o novo Produto Compatível com Suporte e enviados quando ele for enviado.

Procedimentos do Serviço

O processo Drop in Box pode ser pedido como uma configuração personalizada ou como oferta de produto padrão pré-configurada criada pela Dell conforme descrição abaixo:

- O gerente de projetos da Dell ou a Dell Sales entra em contato com o Cliente para documentar e capturar os requisitos técnicos do Cliente no Formulário de Especificações Técnicas.
- O Cliente valida a precisão e verifica os requisitos, aprovando e devolvendo o Formulário de Especificações Técnicas à Dell.
- A Dell Procurement obtém os Produtos de Terceiros ou o Cliente pode fornecer à Dell os itens a serem colocados na caixa.
- O gerente de projetos trabalha com a Dell Procurement ou com o cliente a fim de estabelecer um processo de inventário para os itens do serviço “Drop in Box”.
- A Dell realiza um teste de fabricação para (i) confirmar que todos os itens estão configurados corretamente no sistema de inventário e (ii) determinar se todos os artigos cabem na nova caixa de Produto Compatível com Suporte ou se será necessário acrescentar alguma caixa.

Responsabilidades do Cliente

O Cliente deverá:

- Fornecer quantidades suficientes de artigos de propriedade do Cliente para o serviço Drop in Box para que a Dell inicie o Projeto.
- Garantir que os itens do serviço Drop in Box não contenham Informações Pessoalmente Identificáveis.
- Fornecer toda e qualquer assistência justificável que a Dell solicite para obter as licenças de exportação necessárias para que a Dell preste os Serviços para os Produtos de Terceiros de propriedade do Cliente.
- Colaborar com a Dell durante todo o ciclo de vida do projeto para fornecer volumes adequados de materiais consignados (de propriedade do Cliente) do serviço Drop in Box à Dell para atender a pedidos de Produtos Compatíveis com Suporte. Incluir o cumprimento das diretrizes de entrega do local de atendimento.
- Para os Produtos de Terceiros adquiridos pela Dell, colaborar com o setor de compras da Dell durante todo o ciclo de vida do projeto, fornecendo estimativas trimestrais e anuais para as unidades em apoio a pedidos de sistemas do projeto do serviço Drop in Box do Cliente.



Requisitos do Serviço:

- O tamanho e a quantidade de itens a serem incluídos neste Serviço podem ser restritos em função do tipo de itens solicitados e da capacidade disponível das caixas. Verifique possíveis restrições com o gerente de projetos ou com o representante de vendas da Dell.
- A inclusão de itens não pode comprometer a segurança nem a integridade da embalagem dos sistemas.
- Todos os componentes ou itens adicionados serão identificados e incluídos em todos os documentos alfandegários, comerciais ou de exportação, conforme as exigências dos órgãos públicos locais.

Este Serviço não inclui:

- Personalização ou configuração de qualquer item a ser colocado na caixa.
- Teste de Produtos de Terceiros para conferir a compatibilidade com a configuração do Cliente.
- Qualquer atividade diferente daquelas especificamente mencionadas neste Anexo de Serviço.



Anexo 3

Remove Items

Visão geral do Serviço

O Remove Items Service (“Remove Items”, “Serviço”) dos Serviços de Logística fornece um método para que o Cliente identifique e remova do sistema Dell Compatível com Suporte qualquer um dos itens padrão normalmente fornecidos como componentes/acessórios dos sistemas Dell (p. ex., documentação, software e/ou itens periféricos de hardware). Os itens selecionados serão removidos da embalagem do sistema Dell antes do envio do item.

Procedimentos do Serviço

- O gerente de projetos da Dell ou a Dell Sales entra em contato com o Cliente para documentar e capturar os requisitos do Cliente.
- O Cliente valida a precisão e confirma os requisitos para a Dell.
- O gerente de projetos da Dell conclui o pedido dos serviços.
- A Dell CS Operations recebe a ordem de serviços e atende de acordo com o processo estabelecido para o serviço Remove Items.
- Os itens removidos serão descartados pela Dell.
- O Cliente não receberá nenhum tipo de crédito financeiro pelos itens removidos.

Responsabilidades do Cliente

O Cliente deverá:

- Ceder os direitos de propriedade dos itens removidos.

Requisitos do Serviço:

- Os itens removidos podem ter restrições em determinadas regiões/países em função de regulamentações regionais locais ou do cliente. Verifique possíveis restrições com o gerente de projetos.
- A remoção de itens não pode comprometer a segurança nem a integridade da embalagem do contêiner de envio.

Este Serviço não inclui:

- A personalização ou a configuração de qualquer item remanescente na caixa.
- Qualquer atividade diferente daquelas especificamente mencionadas neste Anexo de Serviço.



Anexo 4

Multipack

Visão geral do Serviço

O Multipack Service (“Multipack”, “Serviço”) dos Serviços de Logística fornece um método para que o Cliente receba envios do tipo masterpack com sistemas de hardware. Vários sistemas similares são empacotados em um único contêiner de envio. O Multipack Service tem diversos benefícios:

- Facilita a implementação (uma caixa em vez de muitas)
- Reduz os resíduos no local e o custo de reciclagem
- Altamente portátil (~ 36 kg)
- Maximiza a capacidade de armazenagem do depósito
- Reduz o consumo de matérias-primas (madeira, papel, plástico)
- Reduz os resíduos enviados para aterros

Configurações básicas disponíveis:

- Servidores –
 - Multipack de 10 embalagens
 - Multipack de 20 embalagens
 - Multipack de 4 embalagens
- Notebooks
 - 6 por multipack – diversas plataformas
- Desktops
 - 6 DT por multipack – diversas plataformas
 - 4 MT por multipack – diversas plataformas
 - 10 SFF por multipack – diversas plataformas
 - 5 USFF por multipack – diversas plataformas

Procedimentos do Serviço

- O gerente de projetos da Dell ou Dell Sales entra em contato com o Cliente para documentar e capturar os requisitos dele, além de confirmar se o serviço atende às necessidades do Cliente.
- O Cliente valida a precisão e confirma os requisitos para a Dell.
- O gerente de projetos da Dell conclui o pedido dos serviços.
- A área de operações dos Dell Logistics Services recebe a ordem de serviços e a executa de acordo com o processo estabelecido para o serviço Multipack.

Responsabilidades do Cliente

- Fazer o pedido das quantidades necessárias para viabilizar configurações Multipack.
- Capacidade de receber envios na configuração Multipack.



Requisitos do Serviço:

As embalagens Multipack criadas seguirão as diretrizes padrão para “evitar danos ou perda da embalagem”:

- Usar uma caixa suficientemente resistente para suportar o peso do conteúdo
- Despachar as caixas em contêineres de envio feitos com papelão corrugado
- Vedar o conteúdo com segurança para evitar vazamentos
- Usar pelo menos duas polegadas de material almofadado para proteger os itens uns dos outros e os cantos, laterais, parte superior e inferior da caixa
- Reforçar as bordas da embalagem para que não se dobrem
- Lacrar a embalagem nas aberturas e fendas com fita adesiva reforçada
- As informações mínimas incluídas no Multipack são compostas por número do Pedido do Cliente, número do Pedido da Dell para cada embalagem contida, informações completas de endereço e números de telefone.
- Todos os componentes ou itens combinados serão identificados e incluídos em todos os documentos alfandegários, comerciais ou de exportação, conforme as exigências dos órgãos públicos locais.

Exclusões

- Os sistemas disponíveis para o serviço Multipack variam por região e local de envio. Entre em contato com o gerente de projetos de CS para obter detalhes

Este Serviço não inclui:

- A personalização ou a configuração de qualquer item remanescente na caixa.

Qualquer atividade diferente daquelas especificamente mencionadas neste Anexo de Serviço.



Anexo 5

OverPack

Visão geral do Serviço

O OverPack Service (“OverPack”, “Serviço”) dos Serviços de Logística fornece um método para que o Cliente consolide vários itens embalados individualmente (ou seja, sistemas, periféricos, dispositivos de terceiros) em uma embalagem ou contêiner maior para envio.

Procedimentos do Serviço

- O gerente de projetos da Dell ou a Dell Sales entra em contato com o Cliente para documentar e capturar os requisitos do Cliente.
- O Cliente valida a precisão e confirma os requisitos para a Dell.
- O gerente de projetos da Dell ou a Dell Sales preenche o pedido dos serviços
- A Dell CS Operations recebe a ordem de serviços e atende de acordo com o processo estabelecido.
- Várias caixas e itens são atribuídos a uma única caixa; a caixa OverPack é fechada, lacrada e etiquetada com a documentação e as etiquetas adequadas.

Responsabilidades do Cliente

- O perfil do pedido precisará ser adequado às limitações da caixa OverPack.

Requisitos do Serviço

- As embalagens OverPack criadas seguirão as diretrizes padrão para “evitar danos e perda da embalagem”.
 - Usar uma caixa suficientemente resistente para suportar o peso do conteúdo
 - Despachar as caixas em contêineres de envio feitos com papelão corrugado
 - Vedar o conteúdo com segurança para evitar vazamentos
 - Usar pelo menos duas polegadas de material almofadado para proteger os itens uns dos outros e os cantos, laterais, parte superior e inferior da caixa
 - Reforçar as bordas da embalagem para que não se dobrem
 - Lacrar a embalagem nas aberturas e fendas com fita adesiva reforçada
 - Incluir informações completas de endereço e números de telefone na etiqueta
- Os tamanhos padrão específicos do overpack são definidos de acordo com critérios regionais, mas geralmente estão nas categorias “médio” a “grande”.
- As informações mínimas incluídas no OverPack são compostas por número da Ordem de Compra do Cliente, número do Pedido da Dell para cada embalagem contida.
- Todos os componentes ou itens combinados serão identificados e incluídos em todos os documentos alfandegários, comerciais ou de exportação, conforme as exigências dos órgãos públicos locais.

Este Serviço não inclui:

- Projeto personalizado da caixa ou contêiner do OverPack.
- Qualquer atividade diferente daquelas especificamente mencionadas neste Anexo de Serviço.



Anexo 6

Pallets & Crates

Visão geral do Serviço

O Pallets and Crates Service (“Pallets & Crates”, “Serviço”) fornece um método para que os Clientes da Dell usem configurações de pallets e engradados fora do padrão Dell para melhor atender às necessidades deles. Muitas vezes a personalização proporcionada pelo Pallets & Crates pode permitir empilhamento máximo, orientação de caixas e aplicação de etiquetas especiais. É possível colocar vários produtos em pallets com novas documentações e etiquetas alfandegárias conforme necessário. As configurações fora do padrão podem incluir:

- Contêineres Gaylord
- Pallets extra grandes
- Pallets de tamanho personalizado (solicitado pelo Cliente)
- Pallets resistentes a vibrações e impactos
- Engradados de madeira
- Contêineres móveis

Procedimentos do Serviço

O serviço Pallets & Crates é uma oferta personalizada e requer a criação de um CS Project. Se um Cliente precisar de diversos serviços de logística, todos os serviços aplicáveis podem ser reunidos em um único CS Project. Se o Cliente tiver um CS Project ativo, o gerente de projetos determinará e decidirá se vai usar o CS Project atual ou criar um novo. O processo de cada CS Project que incluir o serviço Pallet & Crate é o seguinte:

- O gerente de projetos ou a Dell Sales entra em contato com o Cliente para documentar e capturar os requisitos e as informações importantes do Cliente no Formulário de Especificações Técnicas.
- O Cliente valida a precisão e verifica os requisitos, aprovando e devolvendo o Formulário de Especificações Técnicas à Dell.
- A Dell realiza um teste logístico para confirmar se o serviço está corretamente configurado para atender às regiões de entrega.
- O gerente de projetos informará sobre a conclusão do CS Project à equipe de conta da Dell e ao Cliente.
- O gerente de projetos da Dell ou a Dell Sales preenche o pedido dos serviços
- A Dell adquire o pallet ou o engradado projetado/escolhido.
- A área de operações dos Dell Logistics Services recebe o pedido de serviços e o executa de acordo com o processo estabelecido.

Responsabilidades do Cliente. O Cliente deverá:

- Validar a precisão e verificar os requisitos, aprovando e devolvendo o Formulário de Especificações Técnicas à Dell.
- O Cliente assume a responsabilidade por qualquer dano ou outro tipo de perda de qualquer remessa (parcial ou total) na qual pallets ou engradados personalizados sejam utilizados.
- Colaborar com a Dell durante todo o ciclo de vida do projeto visando o sucesso da prestação do serviço.



Requisitos do Serviço:

- A Dell adotará todas as medidas cabíveis para adquirir o pallet ou engradado solicitado pelo cliente dentro de um prazo aceitável.
- Todos os pallets e engradados devem fornecer proteção adequada para o transporte dos produtos.

Este Serviço não inclui:

- O Serviço pode não estar disponível em todos os países ou regiões.
- Qualquer atividade diferente daquelas especificamente mencionadas neste Anexo de Serviço.



Anexo 7

Custom Packaging

Visão geral do Serviço

O Custom Packaging (“Custom Packaging”, “Serviço”) dos Serviços de Logística da Dell permite a criação de uma embalagem fora do padrão Dell, projetada ou solicitada pelo Cliente. Essa embalagem personalizada pode ser projetada ou configurada para ter o tamanho, conteúdo, cor, imagens ou outros critérios segundo a solicitação ou necessidade do cliente.

Procedimentos do Serviço

O fornecimento do Custom Packaging é uma oferta personalizada e requer a criação de um CS Project. Se um Cliente precisar de diversos serviços de logística, todos os serviços aplicáveis podem ser reunidos em um único CS Project. Se o Cliente tiver um CS Project ativo, o gerente de projetos determinará e decidirá se vai usar o CS Project atual ou criar um novo. O processo de cada CS Project que incluir o serviço Custom Packaging é o seguinte:

- O gerente de projetos ou a Dell Sales entra em contato com o Cliente para documentar e capturar os requisitos e as informações importantes do Cliente no Formulário de Especificações Técnicas.
- O Cliente valida a precisão e verifica os requisitos, aprovando e devolvendo o Formulário de Especificações Técnicas à Dell.
- A Dell realiza um teste logístico para confirmar se o serviço está corretamente configurado para atender às regiões de entrega.
- O gerente de projetos informará sobre a conclusão do CS Project à equipe de conta da Dell e ao Cliente.
- O gerente de projetos da Dell ou a Dell Sales preenche o pedido dos serviços
- A Dell adquire a embalagem projetada/escolhida.
- A área de operações dos Dell Logistics Services recebe o pedido de serviços e o executa de acordo com o processo estabelecido.

Responsabilidades do Cliente. O Cliente deverá:

- Validar a precisão e verificar os requisitos, aprovando e devolvendo o Formulário de Especificações Técnicas à Dell.
- O Cliente assume a responsabilidade por qualquer dano ou outro tipo de perda de qualquer remessa (parcial ou total) na qual as embalagens personalizadas sejam utilizadas.
- Manter a propriedade de todas as embalagens adquiridas por meio desse Serviço.
- Colaborar com a Dell durante todo o ciclo de vida do projeto visando o sucesso da prestação do serviço.

Requisitos do Serviço:

- Os projetos de embalagens personalizadas podem levar até três meses, dependendo da quantidade de material almofadado, desenho, cor, texto, etc. O tempo para a conclusão de um determinado Serviço será avaliado e comunicado pelo gerente de projeto do Cliente e aceito pelo Cliente antes de comprometer recursos.



- O preço do Serviço será orçado para cada projeto individual e específico.
- As embalagens personalizadas não utilizadas serão descartadas de acordo com as especificações acordadas como parte da criação do projeto.

Este Serviço não inclui:

- O Serviço pode não estar disponível em todos os países ou regiões.
- Qualquer atividade diferente daquelas especificamente mencionadas neste Anexo de Serviço.



Anexo 8

Ship Box Label

Visão geral do Serviço

O Ship Box Label Service (“Ship Box Label”) dos Serviços de Logística oferece um método para que o Cliente aplique uma tag impressa com dados personalizados à embalagem de envio do sistema. Esse serviço oferece ao Cliente a possibilidade de escolher entre diversos projetos pré-configurados ou personalizar a etiqueta da Embalagem de envio padrão da Dell que melhor atenda aos requisitos específicos dele.

Os componentes personalizáveis da etiqueta da Embalagem de envio estão sujeitos a alteração, mas podem incluir o logotipo ou outro conteúdo patenteado do Cliente, ou informações do sistema ou do pedido do cliente geralmente disponíveis nos sistemas auxiliares de informações da Dell (p. ex., tamanho do HDD, RAM, processador, número do modelo, número da ordem de compra do Cliente, data de envio, número do ativo, tag de serviço).

Procedimentos do Serviço:

O processo para cada Custom Packaging Label Service é o seguinte:

- O gerente de projetos da Dell ou a Dell Sales entra em contato com o Cliente para documentar e capturar os requisitos do Cliente.
- O Cliente valida a precisão e confirma os requisitos para a Dell.
- O gerente de projetos da Dell ou a Dell Sales determina se a solicitação do Cliente é um projeto padrão ou personalizado
- O gerente de projetos da Dell ou a Dell Sales preenche o pedido dos serviços
- A área de operações dos Dell Logistics Services recebe o pedido de serviços e o executa de acordo com o processo estabelecido

Responsabilidades do Cliente:

O Cliente deverá:

- Fornecer os dados para qualquer conteúdo patenteado da Etiqueta da Embalagem de envio
- Aprovar qualquer projeto personalizado antes do envio para a produção

Requisitos do Serviço:

- A Dell vai manter e disponibilizar para o Cliente os atuais projetos pré-configurados de etiqueta para Embalagens de envio como opções padrão
- Gerar, imprimir e/ou aplicar a etiqueta nova, pré-impressa ou consignada com as informações personalizadas ou etiquetas com marcas.
- Aplicar a etiqueta do lado de fora da caixa, segundo especificações da Dell (sistema, periféricos etc.). Pode ser necessário usar diferentes idiomas (conjunto de caracteres internacionais).



- Todas as etiquetas de embalagens serão fixadas na mesma posição em cada embalagem, seja qual for o tamanho. A localização é na parte superior do lado maior. Esse é o padrão aplicado em todo o mundo, a menos que haja requisitos do país/região conflitantes com essa prática.

Não estão incluídos nos Ship Box Label Services:

- Qualquer atividade diferente daquelas especificamente mencionadas neste Anexo de Serviço.



Anexo 9

Order Consolidation

Visão geral do Serviço

O Order Consolidation Services (“Order Consolidation”, “Serviços”) do Serviço de Logística fornece um método para que o Cliente administre o recebimento e a consolidação de vários sistemas de hardware e periféricos da Dell, bem como itens de hardware, software e periféricos de terceiros, além de peças consignadas do cliente, organizando a entrega de todas as peças em uma única remessa. (Conferir os recursos específicos com um centro regional).

Procedimentos do Serviço

A prestação do serviço Order Consolidation requer a criação de um CS Project. Se um Cliente precisar de diversos serviços de logística, todos os serviços aplicáveis podem ser reunidos em um único CS Project. Se um Cliente tiver um CS Project ativo, o serviço Order Consolidation pode ser acrescentado ao respectivo CS Project. O Gerente de projetos do Cliente determinará e decidirá se vai usar o CS Project atual ou criar um novo. O processo de cada CS Project que incluir o serviço Order Consolidation é o seguinte:

- O gerente de projetos da Dell ou a Dell Sales entra em contato com o Cliente para documentar e capturar os requisitos do Cliente.
- O Cliente valida a precisão e confirma os requisitos para a Dell.
- O gerente de projetos da Dell ou a Dell Sales preenche o pedido dos serviços
- O Cliente prepara a entrega de Materiais de Terceiros no endereço fornecido pelo Contato de Vendas da Dell ou pelo gerente de projetos e fornece ao gerente de projetos outros detalhes, como a lista completa com os números de pedidos, Nome do fornecedor, Nome da transportadora e datas estimadas de entrega dos pedidos que devem ser consolidados
- A Dell realiza um teste logístico para confirmar se o serviço está corretamente configurado para atender às regiões de entrega
- O gerente de projetos informará sobre a conclusão do CS Project à equipe de conta da Dell e ao Cliente
- A área de operações dos Dell Logistics Services recebe o pedido de serviços e o executa de acordo com o processo estabelecido

Responsabilidades do Cliente:

- Validar a precisão e verificar os requisitos, aprovando e devolvendo o Formulário de Especificações Técnicas à Dell
- Preparar a entrega de Materiais de Terceiros no endereço fornecido pelo Contato de Vendas da Dell ou pelo gerente de projetos e fornece ao gerente de projetos outros detalhes, como a lista completa com os números de pedidos, Nome do fornecedor, Nome da transportadora e datas estimadas de entrega dos pedidos que devem ser consolidados
- Fornecer toda e qualquer assistência cabível que a Dell solicite visando obter informações adicionais para a prestação desse serviço.



- Colaborar com a Dell durante todo o ciclo de vida do projeto visando o sucesso da prestação do serviço.
- Respeitar as restrições de armazenagem temporária necessárias para viabilizar o Serviço.

Requisitos do Serviço:

- O Serviço permitirá que os clientes solicitem que itens específicos de hardware (e pedidos da Dell) sejam consolidados antes do envio, por parte da Dell, e da chegada ao local do cliente.
- A oferta é independente da marca do hardware cuja consolidação está sendo solicitada (Dell, IBM, Cisco, Lenovo, HP, fornecedores S&P etc.)
- O Serviço será simplificado em função da quantidade ou peso dos itens que deverão ser consolidados.
- Para cada evento do Serviço, todos os pedidos da Dell serão consolidados em uma única fatura para o cliente
- A consolidação do pedido não ocorre instantaneamente. Por isso, a consolidação do pedido pode exigir a armazenagem do hardware por um período limitado do tempo. O prazo da oferta padrão para armazenagem de hardware e pedidos até a consolidação final e o envio é de 30 dias. Isso prevê pedidos pendentes e outros atrasos. Como a oferta está no mercado por um período de tempo, ela será avaliada para determinar se esse tempo de espera pode ser reduzido (já que se trata de um elemento-chave do custo de entrega do serviço). Se um cliente precisar de maior tempo de armazenagem fora desse padrão de 30 dias, ele será solicitado a comprar as ofertas de estoques semanais ou mensais.
- Nem todos os Materiais de Terceiros podem ser elegíveis para o serviço Order Consolidation.

Este Serviço não inclui:

- A personalização ou a configuração de itens de terceiros a serem consolidados.
- A reconfiguração de embalagens em pallets dentro de um pedido ou entre vários pedidos consolidados.
- Teste de Produtos de Terceiros para conferir a compatibilidade com a configuração do Cliente.
- Qualquer atividade diferente daquelas especificamente mencionadas neste Anexo de Serviço.



Anexo 10

Custom Delivery

Visão geral do Serviço

O Custom Delivery (“Custom Delivery”, “Serviços”) dos Serviços de Logística fornece um método para que o Cliente providencie o transporte de produtos e soluções para que atendam a necessidades específicas do Cliente em termos de hora e data específicas que não costumam ser atendidas pelos serviços de entrega padrão. Esse serviço pode incluir:

- Time Specific – entrega do pedido em data e horário específicos
- After-hours Specific – entrega do pedido depois do horário normal de expediente
- Date Specific – entrega do pedido em data específica
- Weekday Specific – entrega do pedido em um dia específico da semana
- Weekend or Holiday delivery – entrega de um pedido durante o fim de semana ou feriado
- Inside Single Destination – entrega de embalagens em uma única localização em um único destino.
- Inner Office Distribution (vários destinos em um endereço) – entrega de embalagens em várias localizações em um único destino.
- Depalletization – remoção das embalagens do pallet para outra localização próxima ao pallet original.
- Unpacking – remoção dos itens de sua embalagem de envio e posicionamento próximo ao pallet original.
- Packaging Removal (descarte para reciclagem) – remoção dos materiais de transporte e embalagem (caixas, embalagens, pallets, embalagens externas) no local do cliente.
- Lift gate – solicitação de que o veículo de entrega tenha uma abertura que possa ser elevada durante a carga e descarga dos pacotes. Isso costuma ser necessário em locais que não têm portas elevadas em docas.
- Specific Truck Size – o cliente pode solicitar tamanhos específicos de caminhão. Os caminhões podem ser semi-pesados, pesados, com até 8,5 m, etc. O motivo dessa solicitação costuma estar relacionado com as capacidades das localizações de entrega.

Procedimentos do Serviço

A prestação do serviço Custom Delivery pode exigir a criação de um CS Project. Se um Cliente precisar de diversos Serviços, todos os Serviços aplicáveis podem ser reunidos em um único CS Project. Se um Cliente tiver um CS Project ativo, o serviço Custom Delivery pode ser acrescentado ao respectivo CS Project. O Gerente de projetos do Cliente determinará e decidirá se vai usar o CS Project atual ou criar um novo. O processo de cada CS Project que incluir o serviço Custom Delivery é o seguinte:

- O gerente de projetos da Dell ou a Dell Sales entra em contato com o Cliente para documentar e capturar a solicitação do Cliente.
- O Cliente valida a precisão e confirma os requisitos para a Dell.
- O gerente de projetos da Dell ou a Dell Sales preenche o pedido dos serviços
- A área de operações dos Dell Logistics Services recebe o pedido de serviços e o executa de acordo com o processo estabelecido



Responsabilidades do Cliente:

- Fornecer à Dell acesso adequado à equipe e às instalações do Cliente para apoiar a coordenação, prestação e a entrega do Serviço.

Requisitos do Serviço:

- O Serviço exigirá que a transportadora entre em contato com o cliente antes de chegar ao local. No setor, isso costuma ser chamado de ADN (Advance Delivery Notice, Aviso prévio de entrega). A transportadora fornecerá as seguintes informações, que serão confirmadas pelo cliente:
 - Data de entrega
 - Conteúdo da entrega
 - Requisitos da entrega (se houver)
 - Nome e empresa do motorista
 - Número da Ordem de Compra do Cliente e número do pedido da Dell (se necessário)
- O local de entrega do cliente pode precisar passar por um “levantamento do local” pelo cliente e pela transportadora.

Este Serviço não inclui:

- A personalização ou a configuração de itens de terceiros a serem consolidados.
- Teste de Produtos de Terceiros para conferir a compatibilidade com a configuração do Cliente.
- Qualquer atividade diferente daquelas especificamente mencionadas neste Anexo de Serviço.



Anexo 11

Customer Carrier

Visão geral do Serviço

O Customer Carrier Service (“Customer Carrier Account”, “CCA”, “Serviços”) fornece um método para que os Clientes da Dell utilizem a transportadora de sua preferência para o transporte de produtos até os locais especificados. A Dell vai preparar toda a documentação necessária e entregar a remessa à transportadora escolhida pelo Cliente.

O serviço Customer Carrier pode ser solicitado em conjunto com outros Serviços de Logística, p. ex., Overpack, Multipack, Custom Packaging e Packaging Label. Entre em contato com o gerente do projeto para obter a lista completa de serviços compatíveis/concomitantes

Alguns Serviços de Logística não podem ser adquiridos em conjunto com o serviço Customer Carrier, p. ex.: Time Specific Delivery, Inside Delivery, Advance Notification, Special Truck Sized e Lift Gate. Entre em contato com o gerente de projetos para obter a lista completa de serviços indisponíveis em conjunto com o CCA.

Procedimentos do Serviço

A prestação do serviço Customer Carrier requer a criação de um CS Project. Se um Cliente precisar de diversos serviços de logística, todos os serviços aplicáveis podem ser reunidos em um único CS Project. Se um Cliente tiver um CS Project ativo, o serviço Customer Carrier pode ser acrescentado ao respectivo CS Project. O gerente de projetos do Cliente determinará e decidirá se vai usar o CS Project atual ou criar um novo. O processo de cada CS Project que incluir o serviço Custom Carrier é o seguinte:

- O gerente de projetos ou a Dell Sales entra em contato com o Cliente para documentar e capturar os requisitos e as informações importantes sobre a transportadora de preferência do Cliente 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 prepara a entrega de Materiais de Terceiros (caso estejam incluídos na remessa) no endereço fornecido pelo Contato de Vendas da Dell ou pelo gerente de projetos e fornece ao gerente de projetos outros detalhes, como a lista completa com os números de pedidos, Nome do fornecedor, Nome da transportadora e datas estimadas de entrega dos pedidos que devem ser consolidados
- A Dell realiza um teste logístico para confirmar se o serviço está corretamente configurado para atender às regiões de entrega.
- O gerente de projetos informará sobre a conclusão do projeto à equipe de conta da Dell e ao Cliente.
- O Projeto está pronto para pedidos de grandes volumes.



Responsabilidades do Cliente. O Cliente deverá:

- Validar a precisão e verificar os requisitos, aprovando e devolvendo o Formulário de Especificações Técnicas à Dell.
- Preparar a entrega de Materiais de Terceiros no endereço fornecido pelo Contato de Vendas da Dell ou pelo gerente de projetos e fornece ao gerente de projetos outros detalhes, como a lista completa com os números de pedidos, Nome do fornecedor, Nome da transportadora e datas estimadas de entrega dos pedidos que devem ser consolidados
- Fornecer toda e qualquer assistência cabível que a Dell solicite visando obter informações adicionais para a prestação desse serviço.
- Colaborar com a Dell durante todo o ciclo de vida do projeto visando o sucesso da prestação do serviço.

Requisitos do Serviço:

- A Dell abdica da responsabilidade pelo produto/envio uma vez que ele é entregue à Transportadora do Cliente, também conhecida como a transportadora preferencial do Cliente.
- O Cliente se responsabiliza por qualquer dano ou qualquer outro tipo de perda da remessa (total ou parcial) assim que a transportadora escolhida pelo Cliente assinar e tomar a posse da remessa.
- O Cliente não buscará nem reivindicará nenhuma reparação ou remediação por perdas e danos referentes ao envio se isso ocorrer após a remessa ter sido entregue à transportadora escolhida pelo Cliente. Em vez disso, o Cliente buscará/reivindicará tais reparações ou remediações junto à transportadora de sua preferência responsável pelo transporte.

Este Serviço não inclui:

- Reparação no caso de perdas ou danos de parte ou totalidade do envio após a Transportadora assinar e entregar o envio do Cliente.
- A documentação de exportação e importação necessária para cruzar fronteiras internacionais transportando o produto/remessa.
- O Serviço pode não estar disponível em todos os países ou regiões.
- Qualquer atividade diferente daquelas especificamente mencionadas neste Anexo de Serviço.



Anexo 12

International Shipping

Visão geral do Serviço

O International Shipping Logistics Service (“International Shipping”, “Serviços”) fornece um método para que os Clientes providenciem o transporte de produtos e soluções até destinos internacionais diretos ou indiretos no país do Cliente. Esse serviço inclui o fornecimento da documentação de exportação e da fatura comercial adequadas e exigidas. Ele pode incluir a liberação de exportação e a organização do transporte até o destino indicado pelo cliente (porto ou endereço final), dependendo dos termos de comércio internacional (Incoterms) utilizados e dos termos de venda acordados. Preparação do envio internacional com todos os documentos exigidos

Normalmente a Dell não atuará como a importadora de registro nos países de destino, mas pode oferecer a entrega a um “local indicado” não liberado para a importação. O cliente se responsabilizará pela atuação como importador de registro.

Procedimentos do Serviço

O processo para cada International Shipping Service é o seguinte:

- O gerente de projetos da Dell ou a Dell Sales entra em contato com o Cliente para documentar e capturar a solicitação do Cliente.
- O Cliente valida a precisão e confirma os requisitos para a Dell.
- O gerente de projetos da Dell ou a Dell Sales preenche o pedido dos serviços
- A área de operações dos Dell Logistics Services recebe o pedido de serviços e o executa de acordo com o processo estabelecido.

Responsabilidades do Cliente:

- Fornecer à Dell as informações necessárias exigidas para a criação de uma fatura comercial e da documentação de exportação a fim de apoiar a coordenação, prestação e entrega dos Serviços.
- Assumir responsabilidade para garantir que qualquer conteúdo fornecido pelo Cliente cumpra as legislações comerciais aplicáveis.
- Com base nos Incoterms e nas Condições de venda, dar apoio na liberação da mercadoria no país de destino.
- Pagar os encargos, impostos e/ou taxas de exportação e importação de acordo com as condições de venda e com os Incoterms.
- Organizar o transporte de acordo com os Incoterms indicados na fatura comercial.

Requisitos do Serviço:

- Certificar-se de que o material que está sendo exportado satisfaz a legislação comercial vigente e está aprovado para importação no país de destino.
- Preparar o pedido para o envio internacional com a devida embalagem/paletização, documentação e etiquetas de envio.



- O pedido a ser ofertado para o Serviço deve adequar-se a uma das seguintes opções:
 - EXW – Ex Works, a Dell disponibiliza a mercadoria nas instalações dela. O cliente paga todo o custo do transporte e também assume os riscos de transportar a mercadoria até o destino final. A Dell não faz o carregamento da mercadoria nos veículos de coleta e não a desembaraça para a exportação. Se o vendedor fizer o carregamento da mercadoria, o cliente arcará com todos os riscos e custos. Se as partes quiserem que o vendedor seja responsável pelo carregamento da mercadoria no local de saída e arque com os riscos e todos os custos do carregamento em questão, isso deve estar claramente especificado em uma cláusula adicionada para esse fim no contrato de venda.
 - FCA – Free Carrier (local indicado de entrega); a Dell entrega a mercadoria, liberada para exportação, à transportadora indicada pelo cliente, em um local determinado. A Dell fará o carregamento da mercadoria na transportadora do cliente.
 - FOB – Free on Board (porto de embarque indicado). A Dell fará o carregamento da mercadoria na embarcação indicada pelo cliente, com o desembaraço para exportação efetuado. O custo e risco são divididos quando a mercadoria estiver efetivamente a bordo da embarcação. O cliente precisa instruir a Dell quanto aos detalhes da embarcação e do porto onde a mercadoria deve ser carregada, e não há referência a, nem cláusula para, o uso de uma transportadora ou despachante. A Dell paga pelo transporte da mercadoria até o porto de embarque e pelo custo de carregamento. O cliente paga pelo transporte da carga, seguro, carregamento e transporte do porto de chegada até o destino.
 - CFR – Cost and Freight (porto de destino indicado). A Dell precisa pagar pelos custos e frete para levar a mercadoria até o porto de destino. Contudo, o risco é transferido ao cliente uma vez que a mercadoria estiver carregada na embarcação. O seguro para a mercadoria NÃO está incluído. Anteriormente esse termo era conhecido por CNF (C&F). Apenas para transporte marítimo.
 - DAP – Delivered at Place (local de destino indicado). A Dell paga pelo transporte até o local indicado, exceto pelos custos relacionados à liberação de importação, assumindo todos os riscos anteriores até o ponto no qual a mercadoria esteja pronta para ser descarregada pelo cliente.

- O serviço pode exigir que a transportadora entre em contato com o cliente antes de chegar ao local indicado para facilitar a entrega. No setor, isso costuma ser chamado de ADN (Advance Delivery Notice, Aviso prévio de entrega). A transportadora fornecerá as seguintes informações, que serão confirmadas pelo cliente:
 - Data de entrega
 - Conteúdo da entrega
 - Requisitos da entrega (se houver)
 - Nome e empresa do motorista
 - Número da Ordem de Compra do Cliente e número do pedido da Dell (se necessário)

Este Serviço não inclui:

- Geralmente a Dell não atuará como a importadora de registro.
- O serviço não está disponível em todos os países nem a partir de todos os locais da Dell; consulte seu representante de vendas ou gerente de projetos para conhecer a disponibilidade.



Anexo 13

Reporting & Notification

Visão geral do Serviço

O uso do Reporting & Notification Services (“Reporting”, “Serviços”) do Serviço de Logística permite que a Dell forneça documentação de envio pré-elaborada ou personalizada, listas de embalagens ou etiquetas e relatórios, como avisos prévios de entregas e relatórios. Alguns dos serviços disponíveis são:

- Standard Logistics Reporting – relatórios de estoque, relatórios de ativos, relatórios de envio e notificações.
- Custom Shipping Documents – conhecimento de embarque, comprovantes de embalagem codificados com os campos de dados e/ou formato específicos do cliente.
- Custom Pallet Labels – impressão e aplicação de etiquetas de pallet específicas do cliente. Normalmente essas etiquetas fornecem dados e/ou instruções para o manuseio, armazenagem ou conteúdo.
- Custom Reports – modificação de relatórios padrão ou pré-configurados de logística. Os níveis de relatórios personalizados incluem:
 - Modificação simples de relatórios padrão usando opções de personalização disponíveis, ou seja, o redirecionamento para campos de dados existentes, alterações estáticas de dados do campo.
 - Modificações moderadamente complexas de relatórios padrão usando opções disponíveis, ou seja, qualquer uma das opções dos níveis inferiores mais a inserção de gráficos, pequenas alterações dinâmicas, como cálculos de campos.
 - Modificações de alta complexidade dos relatórios padrão a partir de opções disponíveis; qualquer uma das opções dos níveis inferiores mais a modelagem de dados, alteração estrutural da configuração padrão.
- Advance Notification of Delivery – relatórios e comunicações detalhando a atividade de envio ao cliente.

Procedimentos do Serviço

A prestação do Reporting & Notification Services pode exigir a criação de um CS Project. Se um Cliente precisar de diversos Serviços, todos os Serviços aplicáveis podem ser reunidos em um único CS Project. O gerente de projetos determinará e decidirá se vai usar o CS Project atual ou criar um novo. O processo de cada CS Project que incluir o serviço Reporting & Notification é o seguinte:

- O gerente de projetos da Dell ou a Dell Sales entra em contato com o Cliente para documentar e capturar a solicitação do Cliente.
- O Cliente valida a precisão e confirma os requisitos para a Dell.
- O gerente de projetos da Dell ou a Dell Sales preenche o pedido dos Serviços
- A área de operações dos Dell Logistics Services recebe o pedido de serviços e o executa de acordo com o processo estabelecido



Responsabilidades do Cliente:

- Fornecer à Dell o conteúdo específico necessário para viabilizar o projeto e a entrega do Serviço.
- Aprovar qualquer projeto personalizado antes do envio para a produção.
- Fornecer à Dell instruções sobre a frequência e endereço de entrega.

Requisitos do Serviço:

- O método de entrega dos relatórios será por via eletrônica

Este Serviço não inclui:

- Relatórios personalizáveis fora do escopo dessas definições que possam estar disponíveis a um preço exclusivo.
- Qualquer atividade diferente daquelas especificamente mencionadas neste Anexo de Serviço.

Anexo 14

Short Term Storage Service (somente clientes de EMEA e APJC)

Visão geral do Serviço

O Serviço de Armazenamento de Curto Prazo da Dell (“Serviço” ou “Serviços”) auxilia os clientes e parceiros da Dell no gerenciamento do volume de flutuação de pedidos de seus compradores e ajuda a reduzir o tempo de cumprimento ao manter uma oferta de sistemas predefinidos, preposicionados em um centro local de estoque. Este Serviço está disponível para determinados modelos e configurações de sistemas, itens de software e periféricos, componentes de terceiros e produtos consignados do cliente (“Produtos Elegíveis”). Os locais do Serviço estão exclusivamente sujeitos aos critérios e à aprovação da Dell, que estão sujeitos a alterações. Entre em contato com seu representante de vendas da Dell para obter mais informações sobre os sistemas e as configurações que são Produtos Elegíveis.

Os clientes farão um pedido de seus Produtos Elegíveis desejados que, após a produção, serão direcionados para a instalação de armazenamento da Dell para serem estocados. O cliente pode solicitar que as unidades sejam enviadas do armazenamento em seu cronograma de preferência, até 90 dias de Armazenamento.

Os Produtos Elegíveis serão armazenados nas instalações da Dell (ou do fornecedor terceirizado da Dell) (“Centro de Fusão”) até o Cliente enviar uma notificação solicitando o envio desses Produtos. Esse serviço tem como objetivo fornecer ao Cliente o máximo de flexibilidade no envio. A qualquer momento durante o período de estoque, o Cliente poderá comunicar as instruções de envio, indicando os Produtos Elegíveis, as quantidades e os destinos de entrega específicos. O Cliente precisa fornecer à Dell um aviso de no mínimo 2 (dois) dias úteis da data de envio para garantir que a Dell possa atender ao seu cronograma. Após a Dell receber e aceitar a notificação de envio do Cliente, os Produtos Elegíveis solicitados pelo Cliente serão enviados a partir de um Centro de Fusão. Outros serviços (implementação, configuração, suporte, etc.) podem ser solicitados pelo Cliente como parte do contrato de serviço aplicável. Outros serviços solicitados pelo Cliente como parte do contrato de serviço serão executados conforme indicado pelo cliente ou como for apropriado para o serviço solicitado, seja antes do escalonamento do inventário ou depois de a notificação de envio ter sido enviada pelo Cliente.



Todos os artefatos de serviço associados às unidades armazenadas devem ser bloqueados e enviados antes da entrega do pedido para produção.

Nenhum outro contrato de serviço, declarações de trabalho ou termos e condições para produtos ou serviços podem alterar o período máximo de armazenamento de 90 dias.

Procedimentos do Serviço:

- Os Produtos Elegíveis podem ser armazenados por um período máximo de 90 dias
- A qualquer momento durante o período de armazenamento, o Cliente poderá enviar uma notificação de envio de Produtos Elegíveis. O Cliente comunicará os números de pedidos de Produtos Elegíveis a serem enviados para os endereços de entrega.
- Na ausência de qualquer data de envio fornecida pelo cliente, a Dell iniciará o processo de envio para o endereço de entrega no 85º dia de armazenamento
- A Dell não pode dividir um número de pedido em unidades individuais. Os pedidos devem ser realizados em tamanhos que o cliente possa receber.
- Ao receber o aviso de envio, a Dell executará qualquer serviço solicitado remanescente, conforme necessário, dentro do acordo de nível de serviço aplicável nessa ocasião.
- A Dell monitorará o perfil de idade do inventário e fará todos os esforços razoáveis para aconselhar o cliente sobre o estoque que está se aproximando do fim do período de armazenamento
- Todo e qualquer Produto Elegível restante no depósito depois do período máximo será enviado ao Cliente. Os produtos de terceiros associados no Centro de Fusão serão enviados com os Produtos Elegíveis.
- A política de devolução da Dell não se aplica; nenhum Produto Elegível pode ser devolvido.

A Dell aceitará todos os tipos de pagamento atualmente disponíveis e aprovados para esse Serviço ou para os Produtos Elegíveis encomendados da Dell. Entre em contato com seu representante de vendas para obter mais informações sobre os tipos de pagamento.

- Não se trata de um serviço de adiamento da fatura. Todos os clientes devem estar em conformidade com o período de crédito acordado, conforme descrito nos termos da fatura, mesmo antes que os produtos sejam recebidos.
- O faturamento de produto compatível da Dell (exceto material adquirido de terceiros ou consignado), os serviços de estoque e outros serviços executados que podem ser incluídos ocorrerão no momento do envio das instalações de produção da Dell.
- Quando for feito o envio do fornecedor da Dell ao Centro de Fusão, os Produtos de Terceiros adquiridos da Dell pelo Cliente serão faturados ao Cliente. O Cliente entende e concorda que todas as garantias para o Produto de Terceiros em questão serão fornecidas pelo fabricante original do Produto de Terceiros e deverão começar mediante o envio do fornecedor da Dell do Produto de Terceiros ao Centro de Fusão.
- Os termos e condições de garantia dos Produtos Compatíveis com Suporte vigentes à época, inclusive qualquer Produto Elegível e exceto qualquer Produto de Terceiros, aplicam-se conforme descrito no contrato de serviço aplicável para os Produtos Compatíveis com Suporte solicitados no momento do envio, com o direito correspondente a este Serviço de acordo com o Termo de Serviço aplicável ao sistema em questão.

Responsabilidades do Cliente

- O Cliente fornecerá à Dell uma Ordem de Compra abrangendo o Produto Elegível e os serviços incluídos no contrato de serviço



- O Cliente se reunirá regularmente com a equipe de conta da Dell para discutir as previsões do produto, o estoque existente, a adição ou remoção de configurações dos Produtos Elegíveis, e outras questões ou problemas relacionados ao Serviço.
- O cliente fornecerá os níveis cabíveis de assistência, cooperação, decisões em tempo hábil e suporte em relação à prestação do Serviço.
- O Cliente confirma o fornecimento de um cronograma de datas de envio para seus pedidos antes ou durante o 85º dia do período de armazenamento
- Análise de conformidade. A Dell e o Cliente analisarão periodicamente a conformidade do Cliente com esta Descrição de Serviço. Se o Cliente não cumprir alguma das cláusulas desta Descrição de Serviço, a Dell se reserva o direito de cancelar ou modificar o Serviço.

Este Serviço não inclui:

- Desmontagem de materiais – a desconstrução de sistemas configurados e/ou a remoção do inventário protegido para fins de revenda.
- Gerenciamento de projetos da Dell
- Este serviço não prevê atraso no envio de conteúdo para a aplicação do serviço
- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviços.

