



Descrição de Serviço

Dell ProSupport para Software Cliente

Introdução ao Contrato de Serviço

A Dell tem a satisfação de fornecer o Dell ProSupport para Software (“Serviço(s)”) para os aplicativos de software selecionados (“Produto(s) Compatível(is)”, conforme descrito a seguir), de acordo com esta Descrição de Serviço (“Descrição de Serviço”). Além dos recursos abaixo, este Serviço oferece opções de suporte técnico (telefone, chat, etc.) e gerenciamento de contas em conformidade com e durante o período de serviço aplicável ao(s) Produto(s) Compatível(is).

Escopo do seu Contrato de Serviço

Os recursos do seu serviço incluem:

- Assistência remota para a solução de problemas comuns de suporte de versões ativas de títulos de software selecionados da Dell e de terceiros, conforme definido na lista de [Aplicativos compatíveis com o ProSupport para Software](#).
- Acesso por telefone 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana (incluindo feriados) a especialistas técnicos no ProSupport para Software. A disponibilidade varia de acordo com o país. Os Clientes (conforme definidos abaixo) e os parceiros do canal Dell devem entrar em contato com o representante de vendas para obter mais informações.
- Com o consentimento do Cliente, um especialista técnico da Dell se conectará remotamente ao seu sistema através de uma conexão segura de internet para solucionar o problema.
- Acesso aos fóruns de suporte on-line 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.
- Acesso à documentação do produto.
- Assistência com service packs ou patches.
- Diretrizes sobre as melhores práticas para a instalação e a configuração do software.
- Assistência para problemas de gerenciamento de chaves de licença específicos aos títulos de software da Dell.
- Assistência colaborativa com terceiros fornecedores de hardware/software.

Serviços excluídos

- Solução de problemas no local.
- Atividades que são cobertas pelos serviços de consultoria ou de implementação da Dell ou quaisquer atividades ou serviços não descritos expressamente nesta descrição de serviço.
- Solução de problemas, reparo e/ou envio de hardware.
- Suporte a produtos de terceiros ou assistência colaborativa a versões que já não contam com o suporte do fabricante, fornecedor ou parceiro.
- A assistência em resposta às solicitações de suporte por telefone do Cliente se limitará a garantir que o produto funcione conforme o projeto do fornecedor do software.

- Eliminação de spyware ou vírus.
- Serviços de backup de dados¹.
- O acesso a patches de software, atualizações e lançamentos ou assinaturas de novas versões requer um contrato de serviço ativo. É responsabilidade do Cliente manter uma licença válida e/ou um contrato de assinatura do software quando utilizar o suporte técnico da Dell EMC.

Como entrar em contato com a Dell para solicitar um serviço

Suporte on-line, por chat e e-mail:

Os mais consultados artigos sobre a solução na base de conhecimento de autoatendimento do Dell ProSupport para Software, agentes de chat e opções de suporte por e-mail estão disponíveis em www.Support.Dell.com. Será necessário informar o número da sua etiqueta de serviço de software para se conectar às informações ou à equipe de suporte correta.

Solicitações de suporte telefônico:

Disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana (incluindo feriados).

Etapa um: chamada de assistência

- Ligue de uma localização onde você tenha acesso ao produto de software compatível com o qual você esteja enfrentando problemas.
- Entre em contato com sua equipe de especialistas no Dell ProSupport para Software. Os números de telefone regionais podem ser encontrados em nosso [site de suporte](#).
- Forneça o número da Etiqueta de Serviço ou do pedido, conforme solicitação do especialista técnico. O especialista de suporte verificará o produto compatível do cliente, o serviço aplicável e os níveis de resposta e verificará o período de validade dos serviços.

Etapa dois: assistência na solução de problemas por telefone

- Quando solicitado, identifique as mensagens de erro recebidas e em que momento elas ocorrem, as atividades que precederam as mensagens de erro e quais medidas você já tomou para tentar resolver o problema.
- O especialista técnico trabalhará com você em uma série de etapas de resolução para ajudar a diagnosticar o problema.

Assistência colaborativa

Se surgir um problema com determinados softwares de terceiros comumente utilizados com o Produto de software compatível do Cliente, a Dell agirá como um ponto único de contato até que o problema seja isolado e encaminhado ao fornecedor do produto de terceiros. Especificamente, a Dell entrará em contato com o fornecedor terceirizado e criará um “incidente do problema” ou um “tíquete do problema” em nome do Cliente e fornecerá a documentação necessária sobre o problema. Em alguns casos, os fornecedores poderão exigir que o Cliente abra o tíquete por conta própria e, em seguida, eles permitirão que o especialista técnico da Dell seja envolvido. Quando um fornecedor estiver envolvido, a Dell monitorará o processo de resolução do problema e obterá o status e os planos de resolução do fornecedor até que ele resolva o problema apresentando uma solução, medidas para uma resolução, solução temporária, mudanças de configuração ou escalonamento de um relatório de erros. Mediante a solicitação do Cliente, a Dell iniciará os procedimentos de escalonamento do gerenciamento na Dell e/ou na organização do fornecedor.

Para ter direito à Assistência colaborativa, o Cliente deve ter os contratos de suporte apropriados ativos e o direito em relação ao respectivo fornecedor terceirizado. Depois que o problema for isolado e informado, o fornecedor terceirizado oferecerá suporte técnico e uma resolução para o problema do Cliente. A DELL NÃO SE RESPONSABILIZARÁ PELO DESEMPENHO DE PRODUTOS OU SERVIÇOS DE OUTROS FORNECEDORES.

¹ O software de solução de backup está limitado à solução de problemas e ao reparo do funcionamento do software, não incluindo a recuperação de dados.

Restrições ao suporte de software de terceiros

A Dell não garante que qualquer questão em particular relativa ao software de terceiros será resolvida nem que o produto de software coberto produzirá algum resultado específico. As situações que geram as questões do Cliente devem ser reprodutíveis. A Dell poderá concluir que um problema de software é suficientemente complexo ou que o Produto Compatível do Cliente é de uma natureza que impede a análise eficaz do problema pelo suporte telefônico. O Cliente entende e aceita que o editor do software em questão pode não ter as resoluções de determinados problemas que geram o chamado por parte do Cliente. O Cliente aceita que, nessas situações, nas quais o editor do software em questão não fornece uma resolução, a obrigação da Dell de dar suporte ao Cliente estará totalmente cumprida.

Níveis de gravidade

Os níveis de gravidade serão atribuídos aos Incidentes qualificados de acordo com a tabela abaixo.

Gravidade	Condição	Resposta da Dell	Função do Cliente
1	Impacto crítico nos negócios: o uso do produto na produção do Cliente é gravemente afetado de modo que o Cliente não pode continuar a trabalhar, o que exige uma resposta imediata.	Solução de problemas por telefone: com intervenção rápida do gerente de escalonamento.	Fornecer equipe/recursos adequados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana para ajudar a solucionar os problemas. A gerência sênior do local deverá ser informada e estar envolvida.
2	Impacto significativo nos negócios: recursos importantes do produto ficam indisponíveis sem solução temporária aceitável; o software pode estar funcionando, mas com graves restrições; 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. A alocação de recursos do Cliente não está disponível para ajudar a Dell na resposta de atendimento.	Solução de problemas por telefone; intervenção do gerente de escalonamento se o diagnóstico remoto não for determinado dentro de 90 minutos após o contato.	Fornecer equipe e recursos adequados para manter a comunicação e as iniciativas de trabalho contínuas. A gerência sênior do local deverá ser informada e estar envolvida.
3	Impacto mínimo nos negócios: recursos do produto indisponíveis, mas existe alguma solução temporária, e a maior parte das funções do software ainda pode ser usada.	Resolução de problemas por telefone	Apresentar informações do ponto de contato para a ocorrência e responder às solicitações da Dell dentro de 24 (vinte e quatro) horas.

Responsabilidades gerais do Cliente

Autoridade para conceder acesso. O Cliente declara e garante que obteve permissão tanto para o Cliente quanto para a Dell de acessar e usar os produtos compatíveis, os dados neles contidos e todos os componentes de hardware e software para a finalidade de prestar estes Serviços. Se o Cliente não possuir de antemão esta permissão, será de sua responsabilidade que a obtenha, às custas do próprio, antes de solicitar à Dell a realização destes Serviços.

Cooperação com o analista por telefone e com o técnico no local. O Cliente cooperará com o especialista técnico por telefone da Dell e com o técnico no local, e seguirá suas instruções. A experiência mostra que a maioria dos problemas e erros no sistema pode ser solucionada por telefone, com a estreita cooperação entre o usuário e o técnico.

Manter as versões do software e de serviço. O Cliente manterá o software e os produtos compatíveis em níveis mínimos de versão ou configuração especificados pela Dell ou pelo fornecedor. O Cliente deve também garantir a instalação de patches corretivos, atualizações de software ou versões subsequentes, conforme instruído pela Dell ou pelo fornecedor, para manter os produtos compatíveis qualificados para este serviço.

Backup de dados e remoção de dados confidenciais. 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. Além disso, o Cliente é responsável por remover qualquer informação confidencial, de propriedade exclusiva ou pessoal e qualquer mídia removível, como cartões SIM, CDs ou placas de PC, independentemente de um técnico no local também estar prestando assistência. A DELL NÃO SE RESPONSABILIZARÁ POR:

- QUAISQUER INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, DE PROPRIEDADE EXCLUSIVA OU PESSOAIS.
- DADOS, PROGRAMAS OU SOFTWARE PERDIDOS OU CORROMPIDOS.
- MÍDIA REMOVÍVEL PERDIDA OU DANIFICADA.
- ENCARGOS DE DADOS OU DE VOZ INCORRIDOS COMO RESULTADO DA NÃO REMOÇÃO DE TODOS OS CARTÕES SIM OU OUTRAS MÍDIAS REMOVÍVEIS DE DENTRO DOS PRODUTOS COMPATÍVEIS QUE SÃO DEVOLVIDOS À DELL.
- A PERDA DO 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 nem de dados.

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

Termos e condições dos Serviços Dell

Esta Descrição de Serviço é acordada entre você, o Cliente (“você” ou “Cliente”) e a entidade da Dell identificada em sua fatura de compra deste serviço. Esta prestação de serviço está sujeita e é regida por um contrato geral de serviços, assinado separadamente entre o Cliente e a Dell, que autoriza claramente a venda deste serviço. Na ausência de tal contrato e dependendo da localização 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 mostra a URL aplicável à localização do Cliente, onde seu Contrato está disponível. As partes confirmam que leram e concordam com o cumprimento destes termos on-line.

Localização do cliente	Termos e condições aplicáveis à compra dos Serviços Dell	
	Clientes adquirindo os Serviços Dell diretamente da Dell	Clientes adquirindo os Serviços Dell através de um revendedor autorizado da Dell
Estados Unidos	www.Dell.com/CTS	www.Dell.com/CTS
Canadá	www.Dell.ca/terms (em inglês) www.Dell.ca/conditions (em francês canadense)	www.Dell.ca/terms (em inglês) www.Dell.ca/conditions (em francês canadense)
América Latina e Caribe Países	Site www.Dell.com local específico do país ou www.Dell.com/servicedescriptions/global .*	Site www.Dell.com local específico do país ou www.Dell.com/servicedescriptions/global .*
Ásia-Pacífico, Japão	Site www.Dell.com local específico do país ou www.Dell.com/servicedescriptions/global .*	As Descrições de Serviço e outros documentos de serviços da Dell que você possa receber do vendedor não constituem um contrato entre você e a Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os escopos e limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de Serviço e em outros documentos de serviços da Dell será entendida como uma referência a você, enquanto as referências à Dell devem ser entendidas como sendo à Dell, uma prestadora de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, quaisquer termos de pagamento ou contratuais que sejam, por natureza, diretamente relevantes apenas entre um comprador e um vendedor não serão aplicáveis a seu caso e serão considerados da maneira como foram acordados entre você e seu vendedor.
Europa, Oriente Médio e África (EMEA)	Site www.Dell.com local específico do país ou www.Dell.com/servicedescriptions/global .* Além disso, os clientes localizados na França, na Alemanha e no Reino Unido podem selecionar a 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 receber do vendedor não constituem um contrato entre você e a Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os escopos e limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de Serviço e em outros documentos de serviços da Dell será entendida como uma referência a você, enquanto as referências à Dell devem ser entendidas como sendo à Dell, uma prestadora de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, quaisquer termos de pagamento ou contratuais que sejam, por natureza, diretamente relevantes apenas entre um comprador e um vendedor não serão aplicáveis a seu caso e serão considerados da maneira como foram acordados entre você e seu vendedor.

* Os Clientes podem acessar o site www.Dell.com local simplesmente acessando www.Dell.com de um computador conectado à internet em sua localidade ou selecionando uma opção na página “Escolher uma Região/País” da Dell EMC, disponível em <http://www.Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

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

Caso algum termo desta Descrição de Serviço entre em conflito com qualquer termo do Contrato, os termos deste instrumento prevalecerão, mas somente no caso de um conflito específico, e não deverão ser interpretados 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 para sua compra no site Dell.com, em uma interface da internet ou em um software da Dell, você, o Cliente, concorda em cumprir com esta Descrição de Serviço e com os contratos incorporados nela por referência. Se você está firmando esta Descrição de Serviço em nome de uma empresa ou outra entidade legal, você declara ter autoridade para vinculá-la a esta Descrição de Serviço e, nesse caso, "você" ou o "Cliente" deverá se subordinar à entidade em questão. Além de receberem esta Descrição de Serviço, os Clientes de determinados países também poderão ser solicitados a assinar um formulário de pedido.

Termos e condições adicionais aplicáveis aos Serviços relacionados a suporte e garantia

Produtos Compatíveis.

Este Serviço está disponível em produtos compatíveis e inclui determinados produtos de software comprados em uma configuração padrão ("**Produtos Compatíveis**"). Como Produtos Compatíveis são regularmente adicionados, entre em contato com o representante de vendas para obter a lista mais recente de quais Serviços estão disponíveis em seus produtos Dell e de outras marcas. Cada Produto Compatível tem uma etiqueta com um número de série (a "**Etiqueta de Serviço**"). Um contrato de serviço separado deve ser adquirido pelo Cliente para cada Produto Compatível. Consulte a Etiqueta de Serviço de seu Produto Compatível ao entrar em contato com a Dell sobre este Serviço.

Garantia limitada de hardware; restrições na cobertura de hardware.

Os serviços relacionados ao suporte podem incluir opções de suporte técnico (telefone, internet, etc.) para o conserto ou a substituição de defeito(s) na mão de obra conforme e durante o período da garantia limitada aplicável ao(s) Produto(s) Compatível(is) do Cliente (um "**Incidente Qualificado**"). A garantia limitada de hardware da Dell para clientes dos EUA e do Canadá está disponível para análise em <http://www.Dell.com/Warranty> (em inglês) ou publicada fora dos Estados Unidos no site Dell.com em sua região. O Cliente reconhece que o risco de falhas de hardware pode aumentar conforme avança a idade do Produto Compatível do Cliente. Limitações de cobertura de hardware podem ser aplicadas, e ofertas de serviço podem estar disponíveis para estender essas limitações de hardware mediante uma taxa adicional. Consulte www.Dell.com/Warranty (em inglês) ou o site Dell.com de sua região para obter informações sobre a garantia, ou entre em contato com um analista de suporte técnico da Dell para obter mais detalhes.

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 e pontos finais ou usuários finais gerenciados para os quais o Cliente adquiriu um ou mais Serviços, o valor ou o preço e a vigência aplicável a cada serviço estão indicados no Formulário de Pedido do Cliente, conforme aplicável. Salvo se acordado por escrito de outra forma entre a Dell e o Cliente, as aquisições dos Serviços incluídos nesta Descrição de Serviço serão exclusivamente para uso interno do Cliente e não para fins de revenda ou agenciamento de serviços.

Informações adicionais importantes

- A. Limites comercialmente razoáveis ao escopo do Serviço.** 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 prestadores 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, inclusive a incapacidade de o Cliente cumprir com suas obrigações nos termos desta Descrição de Serviço. O Serviço se estende somente aos usos para os quais o produto compatível foi projetado.
- B. Serviços opcionais.** Serviços opcionais (inclusive suporte no ponto de necessidade, instalação, consultoria e serviços gerenciados e profissionais de suporte ou treinamento) podem estar disponíveis para compra da Dell e variarão de acordo com a localização do Cliente. Os serviços opcionais podem exigir um contrato separado com a Dell. Na ausência de tal contrato, os serviços opcionais são fornecidos de acordo com esta Descrição de Serviço.

C. Atribuição. A Dell pode atribuir este serviço e/ou a Descrição de Serviço a prestadores de serviços terceirizados qualificados.

D. Cancelamento. A Dell pode cancelar este serviço a qualquer momento durante a vigência por qualquer um dos seguintes motivos:

- O Cliente deixar de pagar o preço total deste serviço de acordo com os termos da fatura;
- O Cliente for abusivo, intimidador ou se recusar a cooperar com o técnico assistente; ou
- O Cliente deixar de respeitar os termos e as condições estabelecidos nesta Descrição de Serviço.

E. Cancelamento. Se a Dell cancelar este serviço, ela enviará um aviso de cancelamento por escrito ao Cliente para o endereço indicado na fatura. O aviso incluirá o motivo e a data efetiva do cancelamento, que não será em menos de dez (10) dias da data de envio do aviso de cancelamento pela Dell 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 ao reembolso dos valores pagos ou devidos à Dell.

F. Limitações geográficas e realocação. O Serviço será prestado no(s) local(is) indicado(s) na fatura do Cliente. Este Serviço não está disponível em todas as localizações. Se seu Produto Compatível não estiver na localização geográfica correspondente ao local constante nos registros de serviço da Dell para seu Produto Compatível ou se a configuração dos detalhes for alterada e não relatada à Dell, a Dell precisará primeiro requalificar seu Produto Compatível para o direito ao suporte que você adquiriu, antes que os tempos de resposta do Produto Compatível possam ser reinstaurados. As opções de Serviço, incluindo níveis de serviço e horas de suporte técnico, podem variar de acordo com 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 de prestar os Serviços a Produtos Compatíveis realocados está sujeita a diversos fatores, incluindo, entre outros, disponibilidade do Serviço no local, taxas adicionais e inspeção e nova certificação dos Produtos Compatíveis realocados, de acordo com os honorários de consultoria da Dell vigentes no momento referentes ao tempo e aos materiais utilizados.

G. Transferência de serviço. Sujeito às limitações estabelecidas nesta Descrição de Serviço, o Cliente poderá transferir o Serviço a terceiros que tiverem adquirido do Cliente o produto compatível em sua totalidade antes da expiração do prazo do serviço em vigor na época, desde que o Cliente seja o comprador original do produto compatível e deste serviço ou que o Cliente tenha adquirido o produto compatível e este serviço de seu proprietário original (ou de um cessionário anterior) e tenha observado todos os procedimentos de transferência disponíveis em www.support.Dell.com. Uma taxa de transferência poderá ser aplicada. Se o Cliente ou o cessionário do Cliente transferir o Produto Compatível para uma localização geográfica onde este Serviço não estiver disponível (ou não estiver disponível pelo mesmo preço), o Cliente ou o cessionário do Cliente poderá não ter cobertura ou poderá ter de pagar encargos adicionais para manter as mesmas categorias de cobertura de suporte na nova localização. Se o Cliente ou o cessionário do Cliente optar por não pagar tais encargos adicionais, o Serviço poderá ser automaticamente alterado a categorias de suporte disponíveis na nova localização a esse preço ou a um preço inferior, sem possibilidade de reembolso.

© 2019 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. Os termos e condições de venda da Dell são aplicáveis e estão disponíveis no quadro da próxima página. Uma cópia impressa dos termos e condições de venda da Dell também está disponível mediante solicitação.