

## Descrição de Serviço

---

### Serviço de implementação de segurança de endpoint

#### Introdução

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

#### O escopo deste Serviço

O serviço de implementação de segurança de endpoint de software tem por objetivo oferecer ao Cliente uma solução de implementação bem definida. A tecnologia implementada pode ser um “Software como um serviço” (SaaS) ou um software “interno”. Este Serviço consistirá na implementação de 1 (uma) das seguintes tecnologias de cliente:

- VMware Carbon Black
- Dell Encryption Enterprise

Um representante da Dell Technologies Services entrará em contato com o Cliente para agendar os Serviços. A data de início específica deve ser acordada pelas duas partes e depende da disponibilidade de recursos. Os principais componentes do serviço são os seguintes:

- Gerenciamento do projeto
- Lista de verificação pré-engajamento preenchida pelo cliente
- Análise do ambiente
- Ativação do software como um serviço (SaaS) (se aplicável)
- Instalação e configuração de software (se aplicável)
- Configuração de serviço e política
- Desenvolvimento e execução de plano de testes
- Assistência à solução de problemas de implementação
- Transferência de conhecimento

## Descrição detalhada

### Gerenciamento do projeto

O gerente de projeto designado da Dell Technologies orientará o Cliente ao longo do processo de implementação. O gerente de projeto analisará uma checklist de vários pontos com o Cliente para garantir a prontidão do local de forma geral e agendará a implementação do projeto. Exemplos de pontos de verificação: responsabilidades pré-engajamento do Cliente concluídas, verificação de prazos do projeto e contatos no local. O gerente de projetos fornecerá os documentos a serem entregues após a conclusão da implementação, como for aplicável.

### Lista de verificação pré-engajamento preenchida pelo cliente

O Cliente é responsável pelo preenchimento dos requisitos na lista de verificação pré-engajamento antes da análise do ambiente. A checklist pré-engajamento é enviada pelo gerente de projeto da Dell Technologies Services e contém a checklist detalhada e as especificações do ambiente.

### Análise do ambiente

A análise do ambiente é uma atividade realizada para a coleta de dados sobre o ambiente existente no qual o software será implementado.

### Ativação de software como um serviço (SaaS)

Ativação e/ou criação de instância de SaaS para o Cliente. Um gerente de projeto da Dell Technologies Services validará com o Cliente que os detalhes do acesso foram recebidos e que o acesso foi habilitado.

### Instalação e configuração de software

A instalação e configuração do servidor de software, um servidor de front-end interno e um servidor de zona desmilitarizada (DMZ) externo, se aplicável. A configuração de servidores adicionais, tais como servidores front-end adicionais, Structured Query Language (SQL) ou Active Directory, pode requerer um serviço de implementação personalizado, disponível por um custo adicional.

### Configuração de serviço e política

Análise das configurações padrão de política e assistência com as alterações recomendadas.

### Desenvolvimento e execução de plano de testes

Fornecimento de um plano de teste que cubra testes funcionais completos da tecnologia de cliente.

### Assistência à solução de problemas de implementação de endpoint

O Serviço inclui assistência para solução de problemas de implementação de endpoint para facilitar a implementação da quantidade de endpoints para qual o Serviço foi comprado. A Dell Technologies fornecerá assistência dentro da linha do tempo proposta na tabela 1 a seguir:

Tabela: 1.

Número de licenças a serem implementadas	Total de horas disponíveis	Período de tempo típico em semanas
1-100	4	2
101-300	6	3
301-500	8	4
501-1000	18	6
1.001-3.000	24	8
3.001-5.000	40	10
5.001-10.000	48	12

As seguintes atividades estão incluídas:

- Assistência à criação de pacotes de implementação
- Assistência à remediação de problemas com erros de implementação no console ou nos logs da ferramenta de software
- Se houver um serviço de suporte técnico válido para o software, qualquer problema não resolvido será encaminhado para os serviços de suporte técnico e um caso será aberto

### Transferência de conhecimento

Este serviço inclui a transferência de conhecimentos básicos para o suporte e os administradores de desktops. Os seguintes tópicos podem ser abordados:

- Funções e responsabilidades administrativas
- Visão geral de recuperação
- Responsabilidades do suporte
- Responsabilidades do suporte a endpoint
- Visão geral de solução de problemas
- Entrega de configuração específica do Cliente
- Uso de aplicativo móvel

## Premissas

A Dell Technologies Services se baseou nas seguintes premissas ao especificar os Serviços detalhados nesta Descrição de Serviço:

- A Dell Technologies Services não se responsabiliza pela resolução de compatibilidade ou outros problemas que não possam ser resolvidos pelo fabricante, nem pela configuração de hardware, software, equipamentos ou ativos conflitantes com as configurações compatíveis com o fabricante.
- A conclusão do Serviço dentro do prazo acordado dependerá do recebimento pela Dell Technologies Services das informações necessárias do Cliente e do acesso oportuno aos ativos do Cliente.

- Todas as informações fornecidas pelo Cliente em relação aos requisitos técnicos e à arquitetura do local estão substancialmente corretas.
- O Cliente aceita e concorda com os detalhes descritos em todos os documentos adicionais fornecidos pela Dell Technologies Services durante o engajamento.

## Exclusões

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.
- O Serviço não inclui o desenvolvimento de propriedade intelectual criada apenas e especificamente para o Cliente.
- Assistência na implementação de software para servidores.
- Solução ou correção de qualquer problema existente do sistema/servidor, salvo se descrito de outra maneira nesta Descrição de Serviço.
- Teste de integração entre o produto Dell Technologies e outros produtos de terceiros, tais como, entre outros, produtos de criptografia ou segurança de terceiros.
- A remediação ou redução de qualquer problema de desempenho identificado pela análise do ambiente do Cliente, salvo se descrito de outra maneira nesta Descrição de Serviço.
- A responsabilidade (incluindo responsabilidade financeira) da Dell Technologies Services por equipes, hardware, software, equipamentos ou outros ativos do Cliente e/ou de terceiros utilizados atualmente no ambiente operacional do Cliente, salvo se definido de outra maneira nesta Descrição de Serviço.

Se o Serviço não for concluído no período de tempo descrito, a Dell Technologies Services se reserva o direito de avaliar a causa principal. Se a causa principal estiver fora do controle da Dell Technologies Services, ela proporá as etapas para lidar com o atraso. Essas etapas podem exigir que o Cliente compre serviços adicionais ou incorra em despesas adicionais para permitir que a Dell Technologies Services conclua o Serviço. Se o Cliente tiver outros requisitos fora do escopo desta Descrição de Serviço, a assistência relacionada a tais requisitos será proposta como um serviço adicional com um custo adicional.

Esta Descrição de Serviço não concede ao Cliente nenhuma garantia que seja adicional às garantias fornecidas de acordo com os termos do contrato geral de serviço ou Acordo (como definido abaixo), conforme aplicável.

## Responsabilidades do Cliente específicas da oferta

O Cliente concorda em cooperar de modo geral com a Dell Technologies Services na entrega dos Serviços.

O Cliente concorda com as seguintes responsabilidades:

- O Cliente deve fornecer à Dell Technologies Services acesso para o técnico a todos os ambientes necessários pelo período do fornecimento.
- O Cliente deve estar presente ou indicar um representante que estará presente e disponível em todas as sessões de planejamento e análise.
- O Cliente deve participar do serviço conforme apropriado. O Cliente entende que sem a participação adequada, inclusive na definição de metas, o técnico não poderá trabalhar para atender às necessidades do Cliente ou realizar o Serviço.
- O Cliente cooperará com o analista da Dell Technologies Services ao telefone e seguirá as instruções fornecidas por ele. A experiência mostra que a maioria dos problemas e erros no sistema pode ser solucionada por telefone, como resultado da cooperação entre o usuário e o analista ou técnico.
- O Cliente deve analisar e concordar com os documentos adicionais fornecidos pela Dell Technologies Services antes do engajamento. Os documentos a serem analisados podem incluir, entre outros, a lista de verificação pré-engajamento e o plano de testes.

## Responsabilidades gerais do Cliente

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

**Não solicitação.** Quando permitido pela lei, o Cliente não solicitará – sem a aprovação prévia por escrito da Dell EMC Services, por um período de dois anos a partir da data indicada no seu Formulário de Pedido – direta ou indiretamente a contratação de qualquer funcionário da Dell Technologies Services com quem ele tenha entrado em contato com relação ao desempenho do Serviço pela Dell Technologies Services, sendo que, no entanto, anúncios gerais e outras formas igualmente amplas de contratação não constituam solicitação direta ou indireta nos termos deste instrumento e você tenha permissão para propor a contratação de qualquer funcionário que tenha sido demitido ou tenha pedido demissão do emprego à Dell Technologies Services antes do início das discussões de trabalho com você.

**Cooperação do cliente.** O Cliente entende que sem a cooperação imediata e adequada, a Dell Technologies Services não terá condições de realizar o Serviço ou, se realizado, o Serviço poderá ser significativamente alterado ou atrasado. Sendo assim, de maneira imediata e aceitável, o Cliente cooperará integralmente com a Dell Technologies Services, conforme necessário, para que a Dell Technologies Services possa realizar o Serviço. Se o Cliente não cooperar de forma razoavelmente adequada, de acordo com o disposto acima, a Dell Technologies Services não será responsável por qualquer falha na realização do Serviço, e o Cliente não terá direito a reembolso.

**Obrigações no local.** Quando os Serviços exigirem trabalho no local, o Cliente fornecerá (sem custo para a Dell Technologies Services) acesso livre, seguro e suficiente às instalações e ao ambiente do Cliente, inclusive amplo espaço de trabalho, eletricidade, equipamento de segurança (se aplicável) e linha telefônica local. O Cliente deverá fornecer também (sem custo para a Dell Technologies Services) um monitor ou uma tela, um mouse (ou dispositivo de apontamento eletrônico) e um teclado, caso o sistema já não inclua esses itens.

**Backup de dados.** O Cliente fará um backup de todos os dados, software e programas existentes em todos os sistemas afetados antes e durante a prestação deste Serviço. O Cliente deve fazer cópias de backup regulares dos dados armazenados em todos os sistemas afetados, como precaução contra possíveis falhas, alterações ou perdas de dados. A Dell Technologies Services não será responsável pela restauração ou reinstalação de nenhum programa nem de dados.

Exceto quando exigido pela legislação local aplicável, A DELL TECHNOLOGIES SERVICES NÃO SE RESPONSABILIZARÁ POR:

- QUALQUER INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL, DE PROPRIEDADE EXCLUSIVA OU PESSOAL;
- DADOS, PROGRAMAS OU SOFTWARE PERDIDOS OU CORROMPIDOS;
- MÍDIA REMOVÍVEL PERDIDA OU CORROMPIDA;
- A PERDA DO USO DE UM SISTEMA OU REDE; E/OU
- POR QUALQUER ATO OU OMISSÃO, INCLUSIVE NEGLIGÊNCIA DA DELL TECHNOLOGIES SERVICES OU DE UM PROVEDOR DE SERVIÇOS TERCEIRIZADO.

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

**Horário do serviço.** Sujeito à legislação local em relação às horas de trabalho semanais, salvo se indicado de outra maneira abaixo, este Serviço será realizado de segunda a sexta-feira, durante o horário comercial da Dell Technologies Services, que é das 8:00 às 18:00 no fuso horário do Cliente:

<b>País</b>	<b>Horário comercial normal da Dell Technologies Services</b>
São Cristóvão, Santa Lúcia, São Vicente, Trinidad, Ilhas Virgens, restante dos países caribenhos de língua inglesa	De segunda-feira a sexta-feira, das 7h00 às 16h00
Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Dinamarca, El Salvador, Finlândia, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaica, Noruega, Panamá, Porto Rico, República Dominicana, Suriname, Suécia, Turks e Caicos	De segunda-feira a sexta-feira, das 8h00 às 17h00
Austrália, Bermuda, China, Haiti, Japão, Antilhas Holandesas, Nova Zelândia, Cingapura, Tailândia	De segunda-feira a sexta-feira, das 9h00 às 17h00
Argentina, Brasil, Equador, França, Índia, Indonésia, Itália, Coreia, Malásia, México, Paraguai, Peru, Taiwan, Uruguai	De segunda-feira a sexta-feira, das 9h00 às 18h00
Bolívia, Chile	De segunda-feira a sexta-feira, das 9h00 às 19h00
Oriente Médio	De domingo a quinta-feira, das 8h00 às 18h00
Hong Kong	De segunda-feira a sexta-feira, das 9h00 às 17h30

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

## Termos e condições dos Serviços

Esta Descrição de Serviço é acordada entre você, o Cliente (“você” ou “Cliente”) e a entidade legal identificada em seu Formulário de Pedido para a compra deste Serviço (a “Entidade Legal Dell”). Esta prestação de Serviço está sujeita e é regida por um contrato geral de serviços, assinado separadamente entre o Cliente e a Entidade Legal Dell, que autoriza explicitamente a venda deste Serviço. Na ausência de tal contrato e dependendo da localização do Cliente, este Serviço estará sujeito e será regulado pelos Termos Comerciais de Venda da Dell ou pelo contrato ao qual a tabela a seguir fizer referência (conforme o caso, o “Contrato”). Consulte a tabela abaixo que mostra a URL aplicável à localização do Cliente, onde seu Contrato está disponível. As partes confirmam que leram e concordam com o cumprimento destes termos on-line.

Localização do cliente	Termos e condições aplicáveis à compra dos Serviços	
	Clientes que compram os Serviços diretamente	Clientes que compram os Serviços por meio de um revendedor autorizado
Estados Unidos	<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Canadá	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (em inglês) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (em francês canadense)	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (em inglês) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (em francês canadense)
Países da América Latina e Caribe	Site <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> local específico ao país ou <a href="http://Dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*	As Descrições de Serviço e outros documentos de serviços da Entidade Legal Dell que você possa receber do vendedor não constituem um contrato entre você e a Entidade Legal Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como beneficiário do Serviço e os limites e limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de Serviço e em outros documentos de serviços da Entidade Legal Dell será entendida como uma referência a você, enquanto que as referências à Entidade Legal Dell devem ser entendidas como sendo à Entidade Legal Dell, uma prestadora de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Entidade Legal 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.
Ásia-Pacífico e Japão	Site <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> local específico ao país ou <a href="http://Dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*	As Descrições do serviço e outros documentos de serviços da Dell que você possa receber do vendedor não constituem um contrato entre você e a Entidade Legal Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como beneficiário do Serviço e os limites e limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de Serviço e em outros documentos de serviços da Entidade Legal Dell será entendida como uma referência a você, enquanto que as referências à Entidade Legal Dell devem ser entendidas como sendo à Entidade Legal Dell, uma prestadora de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Entidade Legal Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, quaisquer termos de pagamento ou contratuais que sejam, por natureza, diretamente relevantes apenas entre um comprador e um vendedor não serão aplicáveis a seu caso e serão considerados da maneira como foram acordados entre você e seu vendedor.

<p>Europa, Oriente Médio e África</p>	<p>Site <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> local específico ao país ou <a href="http://Dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a>.*</p> <p>Além disso, os clientes localizados na França, na Alemanha e no Reino Unido podem selecionar a URL aplicável abaixo:</p> <p>França: <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Alemanha: <a href="http://Dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Reino Unido: <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>As Descrições do serviço e outros documentos de serviços da Dell que você possa receber do vendedor não constituem um contrato entre você e a Entidade Legal Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como beneficiário do Serviço e os limites e limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de Serviço e em outros documentos de serviços da Entidade Legal Dell será entendida como uma referência a você, enquanto que as referências à Entidade Legal Dell devem ser entendidas como sendo à Entidade Legal Dell, uma prestadora de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Entidade Legal Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, quaisquer termos de pagamento ou contratuais que sejam, por natureza, diretamente relevantes apenas entre um comprador e um vendedor não serão aplicáveis a seu caso e serão considerados da maneira como foram acordados entre você e seu vendedor.</p>
---------------------------------------	--	---

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

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

Se houver um conflito entre as condições de qualquer dos documentos que compreendem este Contrato, o documentos prevalecerão na seguinte ordem: (i) esta Descrição de Serviço; (ii) o Contrato; (iii) o Formulário de Pedido. As condições prevalecentes serão interpretadas na forma mais estrita possível para resolver o conflito preservando o maior número possível de condições não conflitantes, inclusive preservando a cláusulas não conflitantes no mesmo parágrafo, seção ou subseção.

Ao fazer o pedido dos Serviços, receber a prestação dos Serviços, utilizar os Serviços ou o software associado ou clicar no botão/marcar a caixa “I Agree” (Eu concordo) ou similar em relação à sua compra no site [Dell.com](http://Dell.com) ou [DellEMC.com](http://DellEMC.com), em uma interface da Internet ou um software da Dell Technologies, você concorda com o cumprimento desta Descrição de Serviço e com os acordos incorporados a ela por referência. Se você está firmando esta Descrição de Serviço em nome de uma empresa ou outra entidade legal, você declara ter autoridade para vinculá-la a estes termos e, nesse caso, “você” ou o “Cliente” deverá se subordinar à entidade em questão. Além de receberem esta Descrição de Serviço, os Clientes de determinados países também poderão ser solicitados a assinar um Formulário de Pedido.

## Termos e condições adicionais

1. **Vigência do serviço.** Esta Descrição de serviço se inicia na data registrada no Formulário de pedido e continua até o final da vigência (“**Vigência**”) indicada no Formulário de pedido. A quantidade de sistemas, licenças, instalações, implementações e endpoints ou usuários finais gerenciados para os quais o Cliente adquiriu um ou mais Serviços, o valor ou o preço e a Vigência aplicável a cada Serviço estão indicados no Formulário de Pedido do Cliente, conforme aplicável. Salvo se acordado por escrito de outra forma entre a Dell Technologies Services 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.
2. **Informações adicionais importantes**
  - A. **Reagendamento.** Quaisquer alterações na programação após o agendamento deste Serviço devem ocorrer pelo menos 8 dias corridos antes da data agendada. Se o Cliente fizer um novo agendamento do serviço a 7 dias ou menos da data agendada, será cobrada uma tarifa de novo agendamento, que não deverá exceder 25% do preço pago pelo Cliente para a realização dos Serviços. O Cliente concorda que qualquer reagendamento do Serviço deverá ser confirmado pelo menos 8 dias antes do início do Serviço.
  - B. **Pagamento do hardware adquirido com Serviços.** A menos que acordado de outra forma por escrito, o pagamento do hardware, em nenhum hipótese, dependerá da realização ou do fornecimento de serviços comprados com ele.
  - C. **Limites comercialmente razoáveis ao escopo do Serviço.** A Dell Technologies Services poderá se recusar a prestar o Serviço se, em sua opinião razoável comercialmente, a prestação do Serviço criar um risco não aceitável para a Dell Technologies Services ou para provedores de serviço da Dell Technologies Services, ou se algum serviço solicitado estiver fora do escopo do Serviço. A Dell Technologies Services não se responsabiliza por nenhuma falha ou atraso na prestação devido a causas fora de seu controle, incluindo a incapacidade de o Cliente cumprir suas obrigações nos termos desta Descrição de serviço.
  - D. **Serviços opcionais.** Serviços opcionais (inclusive suporte em pontos de necessidade, instalação, consultoria, serviços gerenciados, de suporte, profissionais ou de treinamento) podem estar disponíveis para compra com a Dell Technologies Services e variarão de acordo com a localização do Cliente. Os serviços opcionais podem exigir um contrato distinto com a Dell Technologies Services. Na ausência de tal contrato, os serviços opcionais são fornecidos de acordo com esta Descrição de Serviço.
  - E. **Atribuição e terceirização.** A Dell Technologies Services pode subcontratar este Serviço e/ou designar esta Descrição de Serviço a provedores de serviços terceirizados qualificados, que prestarão o Serviço em nome da Dell Technologies Services.
  - F. **Expiração do serviço.** A menos que exigido de outra forma pela lei aplicável, o Cliente pode usar este serviço uma vez ao longo do período de seis meses a partir da data da compra original (“data de expiração”). A data de compra original é definida como a data da fatura referente ao Serviço ou da confirmação do pedido pela Dell Technologies Services, a que for mais antiga. A entrega dos serviços da Dell Technologies Services será considerada completa após a data de vencimento, mesmo se o cliente não utilizar o serviço, e desde que a Dell Technologies e o cliente estejam em conformidade com as leis aplicáveis, bem como em caso de conflito entre esta provisão e o acordo principal do cliente, que autoriza a compra destes serviços, então tal acordo terá precedência sobre esta descrição do serviço. Este Serviço é voltado para ser usado em um engajamento de serviço contínuo. As quantidades não utilizadas não podem ser creditadas/reembolsadas ou usadas posteriormente para um serviço separado, salvo acordo entre a Dell Technologies e o cliente, e desde que a Dell Technologies e o cliente estejam em conformidade com as leis aplicáveis, bem como em caso de conflito entre esta provisão e o acordo principal do cliente, que autoriza a compra desses serviços, então tal acordo terá precedência sobre esta descrição do serviço. O Serviço será considerado como tendo sido completamente prestado pela Dell Technologies Services e o Cliente quando um único engajamento de serviço contínuo tiver sido concluído pela Dell Technologies Services.

**G. Cancelamento.** A Dell Technologies Services pode cancelar este Serviço a qualquer momento durante a vigência por qualquer um dos seguintes motivos:

- O Cliente deixar de pagar o preço total deste Serviço de acordo com os termos da fatura;
- O Cliente for abusivo, ameaçador ou se recusar a cooperar com o analista assistente ou com o técnico no local; ou
- O Cliente deixar de respeitar os termos e as condições estabelecidos nesta Descrição de Serviço.

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

**H. Limitações geográficas e realocação.** Este Serviço não está disponível em todas as localizações. As opções de Serviço, incluindo níveis de serviço, horas de suporte técnico e tempos de resposta no local, podem variar de acordo com a região geográfica, e determinadas opções podem não estar disponíveis para compra na localização do Cliente. Portanto, contate seu representante de vendas para obter essas informações.

© 2021 Dell Inc. Todos os direitos reservados. Marcas e nomes comerciais podem ser usados neste documento como referência às entidades que reivindicam essas marcas e nomes ou aos seus produtos. Uma cópia impressa dos termos e condições de venda da Dell também está disponível mediante solicitação.