



## Descrição de Serviço

---

### Workshop de segurança de endpoint para Microsoft 365

#### Introdução

A Dell EMC Services tem o prazer de fornecer o Workshop de segurança de endpoint para Microsoft 365 (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 objetivo do workshop de segurança de endpoint para Microsoft 365 é ajudar os Clientes a entender todos os possíveis benefícios de segurança oferecidos por cada uma das soluções Microsoft 365. O workshop ajudará os Clientes a planejar o futuro por meio de treinamento, entrevistas e recomendações. Uma visão geral do atual cenário de ameaças será apresentada aos Clientes e eles aprenderão sobre os principais recursos dos produtos listados abaixo. Um relatório será gerado após o workshop descrevendo todas as principais observações sobre risco de segurança em geral, ameaças e vulnerabilidades, bem como as recomendações quanto a produtos e ou recursos para piloto ou teste que ajudarão a resolver as lacunas e os pontos problemáticos apontados durante o Serviço. O Serviço será conduzido no local.

Suíte Microsoft 365 com produtos como:

- Windows 10.
- Office 365
- Enterprise Mobility + Security Suite (EMS)

#### Descrição detalhada

Depois da compra, um representante da Dell EMC 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. A Dell EMC entregará o Serviço na localização do Cliente ao longo de 5 (cinco) dias úteis, com documentos fornecidos no último dia de serviço. O trabalho conterà as seguintes fases:

Fase	Duração estimada
Kick-off, visão geral da paisagem de segurança e resistência a ameaças	1 dia
Proteção de dados, dispositivo e identidade e detecção de ameaças	1 dia
Entrevistas com as principais partes interessadas e preparação para entrega	1 dia
Relatório de recomendações, apresentação, sessão de perguntas e respostas	1 dia

Cada fase consiste das seguintes atividades:

- Kick-off e workshop sobre o cenário de segurança: definição de nível com o Cliente e preparação para o restante do Serviço.
- Visão geral do cenário de segurança: discuta a segurança de ponta a ponta em todo o ambiente do cliente reunindo uma visão geral de onde o Cliente está hoje e o estado futuro desejado.
- Resistência a ameaças: visão geral de como o Microsoft 365 pode ajudar na resistência a ameaças no ambiente.
- Proteção de dados: visão geral da proteção de dados em relação aos dados em repouso e em movimento
  - No dispositivo: considere aproveitar os recursos integrados de segurança do Windows 10 para aumentar seus controles existentes com uma visão geral de cada recurso, começando com quais ameaças eles podem ajudar você a atenuar. Também discutiremos quais controles de terceiros existem em seu ambiente que atenuam o mesmo risco que os recursos do Windows 10 para ajudar as equipes a avaliarem esses recursos dentro do seu cenário de segurança atual.
  - Internamente: se, no momento, o gerenciamento de dispositivos existe apenas internamente ou está utilizando o gerenciamento totalmente baseado em nuvem, ou em algum lugar entre eles, veremos as opções de implementação e gerenciamento disponíveis em nossas discussões sobre recursos para que suas equipes possam decidir qual método de gerenciamento funciona melhor para seu ambiente em curto e longo prazo.
  - Na nuvem: uma experiência de computação em nuvem confiável começa com uma cadeia de confiança, desde a segurança integrada ao hardware no dispositivo até os recursos centrados na nuvem que aumentam dinamicamente os desafios de segurança devido ao risco, de forma que a segurança impacte a produtividade o menos possível. Além disso, com a crescente popularidade do modelo BYOD (Bring Your Own Device, Traga seu próprio dispositivo), discutiremos o espectro do gerenciamento relacionado, desde dispositivos totalmente registrados e gerenciados até uma estratégia de gerenciamento em nível de aplicativo quando não se quer o gerenciamento de dispositivos, para que sua equipe possa escolher soluções que mais se adequam ao seu ambiente e às suas necessidades.
- Proteção de identidade: entenda o Windows Hello, a autenticação multifator, e detecte anomalias com o Azure Advanced Threat Protection.
- Detecção de ameaças: uma visão mais aprofundada de como o Azure Advanced Threat Protection, o Windows Defender Advanced Threat Protection e o Office Advanced Threat Protection podem ser utilizados para uma visualização holística da detecção de ameaças.
- Entrevistas com as principais partes interessadas: uma discussão aprofundada com pessoas responsáveis por linhas de negócios dentro da empresa a fim de detalhar como a computação e a segurança do usuário final são gerenciadas.
- Preparação do material de entrega.
- Relatório e apresentação das recomendações
  - Apresentação das recomendações para os principais patrocinadores e partes interessadas do Cliente
  - Destaques dos benefícios das possíveis soluções identificadas no relatório de recomendações

## Premissas

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

- A Dell EMC 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 dos Serviços dentro do prazo acordado dependerá do recebimento pela Dell EMC 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 EMC 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.
- 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 EMC 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 EMC 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 EMC Services se reserva o direito de avaliar a causa principal. Se a causa principal estiver fora do controle da Dell EMC Services, a Dell EMC Services 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 EMC 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 EMC Services na entrega dos Serviços.

O Cliente concorda com as seguintes responsabilidades:

- O Cliente deve fornecer à Dell EMC 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 dos Serviços 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 EMC 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 EMC 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 tem permissão tanto para o Cliente quanto para a Dell EMC Services para acessar e usar, seja remota ou pessoalmente, o software, o hardware e os sistemas licenciados ou pertencentes ao Cliente, os dados neles contidos e todos os componentes de hardware e software neles incluídos, para a finalidade de prestar estes Serviços. Se o Cliente ainda não tiver essa permissão, caberá a ele obtê-la, à própria custa, antes de solicitar que a Dell EMC 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 EMC Services com quem ele tenha entrado em contato com relação ao desempenho do Serviço pela Dell EMC 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 EMC 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 EMC Services não terá condições de realizar o Serviço ou, se realizado, o Serviço poderá ser significativamente alterado ou atrasado. Sendo assim, de maneira imediata e aceitável, o Cliente cooperará integralmente com a Dell EMC Services, conforme necessário, para que a Dell EMC Services possa realizar o Serviço. Se o Cliente não cooperar de forma razoavelmente adequada, de acordo com o disposto acima, a Dell EMC Services não será responsável por qualquer falha na realização do Serviço, e o Cliente não terá direito a reembolso.

**Obrigações no local.** Quando os Serviços exigirem trabalho no local, o Cliente fornecerá (sem custo para a Dell EMC Services) acesso livre, seguro e suficiente às instalações e ao ambiente do Cliente, inclusive amplo espaço de trabalho, eletricidade, equipamento de segurança (se aplicável) e linha telefônica local. O Cliente deverá fornecer também (sem custo para a Dell EMC Services) um monitor ou uma tela, um mouse (ou dispositivo apontador) e um teclado, se o sistema já não incluir 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 EMC Services não será responsável pela restauração ou reinstalação de nenhum programa nem de dados.

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

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

**Horário do serviço.** Sujeito à legislação local em relação às horas de trabalho semanais salvo se indicado de outra maneira abaixo, este Serviço será realizado de segunda-feira a sexta-feira, durante o expediente normal da Dell EMC Services, que é das 8h00 às 18h00 no horário local do Cliente:

País	Horário comercial normal da Dell EMC Services
São Cristóvão, Santa Lúcia, São Vicente, Trinidad, Ilhas Virgens, restante dos países caribenhos de língua inglesa	De segunda-feira a sexta-feira, das 7h00 às 16h00
Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Dinamarca, El Salvador, Finlândia, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaica, Noruega, Panamá, Porto Rico, República Dominicana, Suriname, Suécia, Turks e Caicos	De segunda-feira a sexta-feira, das 8h00 às 17h00
Austrália, Bermuda, China, Haiti, 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 do país ou <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/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 do país ou <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	As Descrições do serviço e outros documentos de serviços da Dell 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 do país ou <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/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 que se ele renovar, modificar, estender ou continuar a usar o Serviço além do período de vigência inicial, o Serviço estará sujeito à Descrição de Serviço em vigor na época e disponível para análise em [Dell.com/servicedescriptions/global](http://Dell.com/servicedescriptions/global).

Se houver um conflito entre as condições de qualquer dos documentos que compreendem este Contrato, o documentos 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 ou DellEMC.com, em uma interface da Internet ou um software Dell EMC, você concorda com o cumprimento desta Descrição de Serviço e com os acordos incorporados a ela por referência. Se você está firmando esta Descrição de Serviço em nome de uma empresa ou outra entidade legal, você declara ter autoridade para vinculá-la a 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 EMC e o Cliente, as aquisições dos Serviços incluídos nesta Descrição de Serviço serão exclusivamente para uso interno do Cliente e não para fins de revenda ou agenciamento de serviços.

### 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 EMC Services pode se recusar a prestar o Serviço se, em sua opinião comercialmente justificável, a prestação do Serviço crie um risco insensato para a Dell EMC Services ou para Prestadores de serviço da Dell EMC Services, ou se algum serviço solicitado estiver fora do escopo do Serviço. A Dell EMC Services não se responsabiliza por nenhuma falha ou atraso na execução devido a causas fora de seu controle, incluindo a incapacidade de o Cliente cumprir com suas obrigações nos termos desta Descrição de Serviço.
- D. **Serviços opcionais.** Serviços opcionais (inclusive suporte em pontos de necessidade, instalação, consultoria, serviços gerenciados, de suporte, profissionais ou de treinamento) podem estar disponíveis para compra com a Dell EMC Services e variarão de acordo com a localização do Cliente. Os serviços opcionais podem exigir um contrato distinto com a Dell EMC Services. Na ausência de tal contrato, os serviços opcionais são fornecidos de acordo com esta Descrição de Serviço.
- E. **Atribuição e terceirização.** A Dell EMC Services pode terceirizar este Serviço e/ou atribuir esta Descrição de Serviço a prestadores de serviço terceirizados qualificados, que prestarão o Serviço em nome da Dell EMC 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 12 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 EMC Services, a que for mais antiga. A entrega do Serviço pela Dell EMC Services será considerado realizado após a data de expiração, mesmo que o Cliente não tenha usado o Serviço. Este Serviço é voltado para ser usado em um engajamento de serviço contínuo. Qualquer quantidade não utilizada não pode ser creditada/reembolsada nem ser usada para um engajamento de serviço separado em época posterior. O Serviço será considerado como tendo sido completamente prestado pela Dell EMC Services e o Cliente quando um único engajamento de serviço contínuo tiver sido concluído pela Dell EMC Services.

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

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

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

**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.

© 2018, 2019 Dell Inc. All rights reserved. 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.