



Descrição de serviço

Serviços de instalação doméstica da Dell

Introdução

A Dell tem o prazer de fornecer os Serviços de instalação doméstica da Dell (o(s) "Serviço(s)") em conformidade com esta Descrição de serviço ("Descrição de serviço"). Sua cotação, o formulário de pedido, o recibo, a página de informações ou outro formulário de fatura acordado entre as partes ou a confirmação do pedido (conforme aplicável, o "Formulário de pedido" ou a "Documentação de pedido") incluirão o nome do(s) Serviço(s) e as opções de serviço disponíveis adquiridas.

ESTA DESCRIÇÃO DE SERVIÇO É UM CONTRATO ENTRE VOCÊ E A DELL. LEIA ATENTAMENTE OS SEGUINTE TERMOS E CONDIÇÕES COM OS QUAIS A DELL MARKETING L.P. OU O PARCEIRO OU REVENDEDOR AUTORIZADO DA DELL REFERENCIADO EM SEU FORMULÁRIO DE PEDIDO ("DELL") CONCORDA EM PRESTAR OS SERVIÇOS. PARA CLIENTES NOS ESTADOS UNIDOS E NO CANADÁ: ESTA DESCRIÇÃO DE SERVIÇO EXIGE O USO DE ARBITRAGEM INDIVIDUAL PARA RESOLVER CONTROVÉRSIAS, EM VEZ DE JULGAMENTO PELO TRIBUNAL DO JÚRI OU AÇÕES DE CLASSE. PARA TODOS OS OUTROS CLIENTES: AS CONDIÇÕES PARA RESOLUÇÃO DE DISPUTAS APLICÁVEIS A VOCÊ ESTÃO DEFINIDAS EM SUAS CONDIÇÕES DE VENDA.

EM PAÍSES ONDE A DELL NÃO VENDE DIRETAMENTE PARA USUÁRIOS FINAIS, ESSAS CONDIÇÕES DE CONTRATO PODEM VARIAR DEPENDENDO DAS CONDIÇÕES DO VENDEDOR.

Esta Descrição de serviço está sujeita às Condições de venda da Dell se o produto tiver sido comprado diretamente da Dell. Para todos os clientes comerciais, esta Descrição de serviço está sujeita às Condições de venda comercial da Dell.

Nenhuma disposição estabelecida nesta Descrição de serviço afeta ou reduz os direitos e recursos legais perante as leis de proteção do consumidor aplicáveis, os quais, por lei, não poderão ser alterados ou reduzidos. Outrossim, as garantias comerciais da Dell não afetam nenhuma das garantias legais aplicáveis ou outros direitos dos consumidores.

O escopo deste Serviço

Escopo. Este Serviço consiste em uma única seleção de serviço (“Base”) para um Produto suportado com a marca Dell e serviços complementares opcionais (“Complementos”). Vários complementos podem ser comprados com uma Base. Nem todos os complementos estão disponíveis para compra com cada opção de Base. Além disso, se você deseja adquirir o Serviço para mais de um Produto suportado, as opções de Base (e Complementos associados) devem ser adquiridas separadamente para cada Produto compatível com suporte.

As seleções de **Base** são as seguintes:

- Configuração de PC doméstico: instalação única no local do cliente e conectividade de um dispositivo Desktop, Notebook, Thin Client ou Tablet, etc. (o(s) “Sistemas” ou “Produto suportado”) ou um Sistema (“Sistema(s) preexistente(s)” ou “Produto suportado”) existente acompanhado por, se for o caso, periféricos da área de trabalho, conforme descrito em mais detalhes no Anexo A)
- Cobrança de deslocamento: abrange um único deslocamento do técnico individual até a localização do Cliente (conforme descrito em mais detalhes no Anexo B)

As seleções de **Complementos** são as seguintes:

- Configurações de usuário e migração de dados: migração, no local do cliente, de arquivos de usuário final e configurações do sistema (conforme descrito em mais detalhes no Anexo C)
- Instalação e configuração de dispositivo de rede: instalação, no local do cliente, de um dispositivo em rede, como roteador (conforme descrito em mais detalhes no Anexo D)
- Configuração de periféricos – (conforme descrito em mais detalhes no Anexo E)
- Consultoria técnica: prorrogação do tempo do técnico no local para concluir tarefas predefinidas entre o Cliente e a Dell (conforme descrito em mais detalhes no Anexo F)
- Instalação e upgrade do sistema operacional: instalação, no local do cliente, de um Sistema operacional no Sistema (conforme descrito em mais detalhes no Anexo G)
- Instalação de componentes: instalação e/ou remoção, no local do cliente, de um componente de hardware interno de um Sistema (conforme descrito em mais detalhes no Anexo H)
- Instalação e configuração de aplicativos de software: instalação, no local do cliente, de um único aplicativo de software fornecido ao Cliente (conforme descrito em mais detalhes no Anexo I)
- Conectividade doméstica – (conforme descrito em mais detalhes no Anexo J)

Esse Serviço também pode ser oferecido como uma combinação predefinida de uma seleção da Base e um ou mais dos Complementos listados acima. Por exemplo, “Configuração de PC doméstico + Configurações do usuário e migração de dados” ou “Configuração de PC doméstico + Instalação de componentes” seriam exemplos de tais combinações predefinidas.

Agendamento e entrega do serviço

Na maioria dos casos, em até 48 horas após o envio do pedido (ou 48 horas após o pedido ser apresentado para o Serviço em um Sistema preexistente), a Dell entrará em contato com o Cliente para confirmar as informações de contato, analisar as especificidades do Serviço e agendar a data do Serviço.

Desde que os termos e condições estabelecidos nesta Descrição de serviço tenham sido cumpridos, o técnico deve chegar ao local do Cliente na data acordada.

Estando sujeito a agendamento e disponibilidade do técnico, Serviço será fornecido entre 8:00 e 20:00, hora local, de segunda a sexta-feira, e entre 8:00 e 18:00, hora local, aos sábados, exceto feriados.

O Serviço será prestado no local identificado no Formulário de pedido do Cliente ou em outro local mutuamente acordado, estará disponível quando o Produto suportado estiver dentro do país onde a Dell vendeu originalmente o Sistema, conforme refletido nos registros (“Área de Serviço Coberto”). A Dell, a seu critério, poderá optar por prestar o Serviço ao Cliente fora da Área de Serviço Coberto. Consulte a seção Limitações Geográficas e Realocação para obter mais detalhes.

Em alguns países, o Serviço poderá ser prestado por seu vendedor ou por um contratado terceirizado atuando em nome da Dell.

Exclusões

Para evitar dúvidas, as seguintes atividades não estão incluídas no escopo desta Descrição do serviço:

- O Serviço não inclui o desenvolvimento de propriedade intelectual criada apenas e especificamente para o Cliente
- Exclusões listadas nos Anexos desta Descrição de serviço
- Qualquer Serviço, tarefa ou atividade além dos especificamente observados nesta Descrição do serviço

Responsabilidades do Cliente específicas da oferta

O Cliente concorda com as seguintes responsabilidades específicas:

- Adotar uma postura razoável e pontual de colaboração com a Dell em relação ao desempenho dos Serviços
- Identificar um ponto de contato principal que trabalhará com a Dell e seus representantes designados para apoiar as atividades antes e durante o desempenho do(s) Serviço(s) correspondente(s) (o “Contato do Cliente”)
- Garantir a comunicação entre o Cliente e a Dell, incluindo quaisquer perguntas relacionadas ao escopo, solicitações da Dell para direcionamento, informações, aprovações ou decisões que sejam razoavelmente necessários para que a Dell desempenhe as solicitações de Serviço.
- Assegurar que todos os recursos necessários do Cliente estejam disponíveis durante o Serviço
- Fornecer requisitos do Serviço (por exemplo, endereço(s) e tempos de instalação disponíveis para os fins de agendamento) e dados técnicos necessários para o Serviço

O Cliente concorda com as seguintes responsabilidades específicas adicionais para os Serviços executados no local do Cliente:

- Atribuir um contato principal para cada localização do Cliente onde uma implementação no local do(s) Serviço(s) ocorrerá para coordenar o agendamento de todos os recursos necessários para o(s) Serviço(s) e manter a comunicação para evitar conflitos de agendamento
- Fornecer acesso à localização e aos sistemas do Cliente necessários para a prestação do(s) Serviço(s).
- Fornecer um ambiente de trabalho seguro e salubre
- Garantir que um adulto esteja sempre presente durante o desempenho do(s) Serviço(s)
- Fornecer especificações e aprovação do formulário de aceitação do cliente (CAF) com base no plano de comunicação acordado
- **Se perder a visita de serviço.** Se você ou seu representante autorizado não estiver no local quando o técnico de serviço chegar, lamentamos que ele não possa executar o Serviço. Caso isso ocorra, poderá ser cobrada uma chamada de serviço posterior.

AVISO IMPORTANTE: se algum dos itens que o Cliente é obrigado a fornecer não estiver imediatamente disponível para o técnico até sua chegada ao local, este executará o máximo do Serviço possível nas circunstâncias apresentadas, porém, em hipótese alguma, o Cliente terá direito a qualquer reembolso dos montantes pagos pelo Serviço. Se a Dell não puder concluir o Serviço por razões não relacionadas ao desempenho da Dell, será cobrado o valor total do Serviço como se tivesse sido concluído. Será cobrado um valor adicional pelo reagendamento do Serviço caso o técnico esteja a caminho o no local no momento em que o reagendamento ocorrer.

Como contatar a Dell

Você poderá entrar em contato com a Dell para tratar do Serviço pelo número abaixo ou consulte a seção Contato de nossa loja on-line para obter uma lista completa de nossas informações de contato e opções de suporte. Quando for solicitado, esteja preparado para digitar o código de serviço localizado no Produto suportado. A Dell se reserva o direito de alterar esses números de suporte telefônico a qualquer momento.

Localidade	Número de telefone para entrar em contato com a Dell
Estados Unidos	1-800-624-9896
Canadá	1-800-387-5752
Outros países	Consulte a seção de Contato de nossa loja on-line para obter uma lista completa de nossas informações de contato e opções de suporte, ou vá para http://www.dell.com/support/contents/us/en/19/article/Contact-Information/International-Support-Services/international-contact-center

Feedback do cliente

O Cliente reconhece que a Dell poderá solicitar a sua participação em uma pesquisa de satisfação do Cliente.

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, seja remota ou pessoalmente, o software, o hardware, os sistemas licenciados ou pertencentes ao Cliente e os dados neles contidos, além de todos os componentes de hardware e software neles incluídos, para a finalidade de prestar esses Serviços. Se o Cliente ainda não tiver essa permissão, caberá a ele obtê-la, à própria custa, antes de solicitar que a Dell realize esses Serviços.

Cooperação do Cliente. O Cliente entende que sem a cooperação imediata e adequada, a Dell 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, conforme necessário, para que a Dell possa realizar o Serviço. Se o Cliente não cooperar de forma razoável e adequada, de acordo com o disposto acima, a Dell não será responsável por qualquer falha na realização do Serviço, e o Cliente não terá direito a reembolso.

Obrigações no local. O Cliente fornecerá (sem custo para a Dell) acesso livre, seguro e suficiente às instalações e ao ambiente do Cliente, incluindo amplo espaço de trabalho, eletricidade, equipamento de segurança (se aplicável) e linha telefônica local. O Cliente deverá fornecer também (sem custo para a Dell) um monitor ou uma tela, um mouse (ou dispositivo apontador) e um teclado, se o sistema já não incluir esses itens.

Nenhuma informação de identificação pessoal. Os Produtos de terceiros, inclusive, entre outros, imagens, aplicativos e documentação enviados à Dell não poderão conter informações de identificação pessoal de nenhuma natureza. Salvo se aplicável pela legislação local, “Informações de identificação pessoal” (ou “PII”) significam dados ou informações que, sozinhos ou associados a outras informações, identificam uma pessoa física ou dados considerados pessoais ou qualquer outro tipo de dado pessoal que possa estar sujeito a leis e regulamentações de privacidade. O Cliente garante que todos os Produtos de terceiros que o Cliente enviar à Dell para seu uso ao fornecer o(s) Serviço(s) não conterão Informações de identificação pessoal. Entre em contato com o Representante de Vendas da Dell ou visite www.dell.com/privacy para obter mais informações ou assistência. **NÃO ENVIE À DELL PRODUTOS DE TERCEIROS QUE CONTENHAM INFORMAÇÕES DE IDENTIFICAÇÃO PESSOAL.**

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 não será responsável pela restauração ou reinstalação de nenhum programa nem de dados.

Exceto quando exigido pela legislação local aplicável, A DELL 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
- QUALQUER ATO OU OMISSÃO, INCLUSIVE NEGLIGÊNCIA, DA DELL OU DE UM PRESTADOR DE SERVIÇOS TERCEIRIZADO.

Aviso de isenção e nota sobre especificações técnicas. O Cliente é responsável por determinar as especificações técnicas do(s) Serviço(s) e, se aplicável, garantir que elas sejam corretamente documentadas para a Dell. O Cliente reconhece que o(s) Serviço(s) representam a escolha do Cliente. A Dell deverá confiar nas especificações técnicas fornecidas pelo Cliente. A Dell não se responsabiliza por obrigações ou danos provenientes da prestação do(s) Serviço(s) executado(s) de acordo com as especificações técnicas do Cliente. Se, a critério próprio e razoável, a Dell considerar que o(s) Serviço(s) propostos não são tecnicamente viáveis, ela se reservará o direito de recusar a prosseguir com a prestação do(s) Serviço(s). A Dell não garante que o(s) Serviço(s) prestado(s) ao Cliente atenderá(ão) a todos os requisitos do Cliente, já que a Dell depende de Produtos de terceiros e da assistência fornecida pelo Cliente ou por terceiros.

Controle de alterações. Para trabalhos adicionais não especificados em um Projeto de Serviço(s) ou seu respectivo documento de Especificações técnicas oriundos de: (i) uma alteração solicitada dentro do escopo de um Projeto de Serviço(s), (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 considerará o trabalho adicional e dará detalhes das alterações 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.

Indenização do Cliente. O Cliente deverá defender, indenizar e isentar a Dell de demandas, em qualquer reivindicação ou ação de terceiros oriunda de (a) impossibilidade de o Cliente obter a licença, os direitos de propriedade intelectual ou outras permissões, certificações normativas ou aprovações apropriadas associadas aos Produtos de terceiros, bem como produtos de software ou materiais enviados ou solicitados pelo Cliente para que sejam instalados ou integrados como parte do(s) Serviço(s) ou (b) afirmações imprecisas com respeito à existência de uma licença ou alegação feita contra a Dell devido à infração ou suposta infração de leis, regulamentos e pedidos por parte do Cliente.

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 pelo Cliente. A Dell não se responsabiliza por garantias de terceiros nem por efeitos que os Serviços possam ter nessas garantias.

Horário do serviço. O horário do serviço está estabelecido na seção “O escopo deste Serviço” deste Acordo. Onde o horário comercial se aplica, salvo indicação em contrário abaixo relacionada, será de segunda a sexta-feira durante o expediente normal da Dell, ou seja, das 8:00 às 18:00, hora local do Cliente:

País	Expediente normal da Dell
São Cristóvão, São Lúcia, Santa 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, Grande Caimão, Guatemala, Honduras, Jamaica, Noruega, Panamá, Porto Rico, República Dominicana, Suriname, Suécia, Ilhas Turcas 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 Dell identificada em sua Documentação do pedido para a compra deste Serviço.

Para os Consumidores dos Estados Unidos: a Dell fornece esses serviços aos Consumidores de acordo com esta Descrição de serviço e com os “Termos de Venda ao Consumidor” aplicáveis dos EUA, disponíveis em <http://www.dell.com/terms> (referido como “Acordo”).

Para todos os Clientes: consulte a tabela abaixo, que mostra a URL aplicável à localização do Cliente, onde o Acordo 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 que compram serviços Dell diretamente da Dell	Clientes que compram serviços Dell por meio de um revendedor autorizado da Dell
Estados Unidos	EUA Termos de Venda ao Consumidor no site: www.dell.com/terms (em inglês)	EUA Termos de Venda ao Consumidor no site: www.dell.com/terms (em inglês)
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)
Países da América Latina e Caribe	Site local www.dell.com específico do país ou www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Site local www.dell.com específico do país ou www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Ásia-Pacífico e Japão	Site local www.dell.com 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 acordo 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	Site local www.dell.com 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 acordo 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 poderão acessar o site local www.dell.com simplesmente acessando www.dell.com de um computador conectado à Internet em seu local ou selecionando uma opção na página "Choose a Region/Country" (Escolha seu País ou Região) da Dell, disponível em <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Todos os Clientes:

Antes da expiração do acordo de serviço e sujeito às limitações estabelecidas nesta Descrição de serviço, você poderá estender o seu período de serviço com base em opções disponíveis em vigor para o seu Produto Suportado, desde que, contudo, a duração do seu contrato de serviço não exceda a duração da garantia limitada de hardware ou do acordo de manutenção básica de hardware (incluindo qualquer extensão). 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 www.dell.com/servicecontracts.

Caso algum termo desta Descrição de serviço entre em conflito com qualquer termo do Acordo, 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 em relação à sua compra, no site Dell.com, em uma interface da Internet ou um software Dell, você concorda em cumprir com esta Descrição de serviço e com os acordos 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 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 Documentação do pedido.

Termos e condições adicionais

1. Produtos suportados. Este Serviço está disponível para produtos suportados, os quais incluem determinados produtos das marcas Dell Venue™, Inspiron™, XPS e Alienware adquiridos em uma configuração padrão (“**Produtos suportados**”). O Produto específico abrangido por este Acordo está descrito na Documentação do pedido. Como Produtos suportados são regularmente adicionados, entre em contato com o representante de vendas ou acesse www.dell.com para obter a lista mais recente de Serviços que estão disponíveis para seus produtos. Cada Produto compatível tem uma etiqueta com um número de série (a “**Etiqueta de serviço**”). Um acordo 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.

2. Termo de serviço e expiração 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. Para países onde a Dell não vende diretamente para clientes finais, o Acordo começa no momento da primeira compra e tem duração de um período declarado pela Dell nos documentos de apoio (por exemplo, a fatura da Dell) e no website da Dell. 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.

Quando não for proibido por lei, este Serviço expira 6 meses após a compra. A MENOS QUE EXIGIDO DE OUTRA FORMA PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL, VOCÊ PODE USAR ESTE SERVIÇO UMA VEZ AO LONGO DO PERÍODO DE 6 MESES APÓS A DATA DA COMPRA ORIGINAL (“DATA DE EXPIRAÇÃO”). A DATA DA COMPRA ORIGINAL É DEFINIDA COMO A DATA QUE VIER PRIMEIRO, SEJA A DATA DA FATURA DO SERVIÇO OU A CONFIRMAÇÃO DO PEDIDO DA DELL. A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO POR PARTE DA DELL SERÁ CONSIDERADA CUMPRIDA APÓS A DATA DE VENCIMENTO, MESMO SE O SERVIÇO NÃO FOI UTILIZADO.

3. Informações adicionais importantes

Sem garantias. O CLIENTE ESTÁ CIENTE E CONCORDA QUE DADA A NATUREZA DO SERVIÇO, ESSES SERVIÇOS SÃO FORNECIDOS “NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM”, E A DELL NÃO FORNECE NENHUMA GARANTIA EM RELAÇÃO AO SERVIÇO OU AOS RESULTADOS DO SERVIÇO, SEJAM ELAS EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, ENTRE OUTRAS, QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO OU ADEQUAÇÃO A UMA FINALIDADE ESPECÍFICA. A DELL SE ISENTA EXPRESSAMENTE DE TODAS AS GARANTIAS PARA OS SERVIÇOS FORNECIDOS AQUI.

Limitação de responsabilidade. ATÉ O LIMITE PERMITIDO PELA LEI, O REEMBOLSO PROPORCIONAL DOS VALORES PAGOS À DELL PELOS SERVIÇOS QUE FUNDAMENTAM A REIVINDICAÇÃO É RECURSO EXCLUSIVO E ÚNICO DO CLIENTE E INTEIRA RESPONSABILIDADE COLETIVA DA DELL EM CONTRATO, JURISPRUDÊNCIA OU, DE OUTRA FORMA, SOB ESTA DESCRIÇÃO DE SERVIÇO. EM NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A DELL SERÁ RESPONSÁVEL PERANTE VOCÊ OU QUALQUER OUTRA PESSOA POR NENHUM DANO, INCLUINDO, ENTRE OUTROS, DANOS INDIRETOS, INCIDENTAIS, ESPECIAIS OU CONSEQUENTES, DESPESAS, CUSTOS, LUCROS, PERDA DE ECONOMIAS OU GANHOS, DADOS PERDIDOS OU CORROMPIDOS OU OUTRA RESPONSABILIDADE DECORRENTE OU RELACIONADA A ESTE ACORDO OU FORA DA INSTALAÇÃO, DESINSTALAÇÃO, USO OU INCAPACIDADE DE USO DO SISTEMA OU DECORRENTE DE USO DE ALGUM MATERIAL DE SERVIÇO FORNECIDO DE ACORDO COM ESTE DOCUMENTO.

ESTE ACORDO LHE DÁ DIREITOS LEGAIS ESPECÍFICOS, E É POSSÍVEL QUE VOCÊ TENHA OUTROS DIREITOS QUE VARIEM DE ACORDO COM A JURISDIÇÃO. ALGUMAS JURISDIÇÕES NÃO PERMITEM A EXCLUSÃO OU LIMITAÇÃO DE (i) DANOS INCIDENTAIS OU INDIRETOS OU (ii) GARANTIAS IMPLÍCITAS. PORTANTO, AS EXCLUSÕES ACIMA PODEM NÃO SE APLICAR.

Arbitragem vinculante. O PRESENTE ACORDO REQUER O USO DE ARBITRAGEM EM UMA BASE INDIVIDUAL PARA RESOLVER TODA E QUALQUER DISPUTA OU CONTROVÉRSIA ENTRE O CLIENTE E A DELL, EM VEZ DE TRIBUNAL DE JÚRI OU AÇÕES DE CLASSE, DE ACORDO COM AS CONDIÇÕES NOS TERMOS DE VENDA DA DELL NOS ESTADOS UNIDOS (Consulte www.dell.com/terms(em inglês)). Nem a Dell nem você poderão instituir uma ação relacionada a esta Descrição de serviço, de qualquer maneira, com mais de dezoito (18) meses após o motivo da ação ou, no caso de não pagamento, com mais de dezoito (18) meses da data do último pagamento.

Lei vigente. ESTE ACORDO DEVERÁ SER REGIDO, NA MEDIDA PERMITIDA PELA LEI APLICÁVEL, PELAS LEIS DO ESTADO DO TEXAS, INDEPENDENTEMENTE DE CONFLITOS DAS DISPOSIÇÕES DAS LEIS. PODEM SER APLICADAS CLÁUSULAS DE LEIS DIFERENTES CONFORME DEFINIDO NOS TERMOS DE VENDA.

Avisos. Qualquer aviso por escrito que você forneça à Dell deve ser enviado para o seguinte endereço: Dell Marketing L.P., One Dell Way, Round Rock, TX 78682, Attn: Service and Support Department.

Independência das cláusulas. Se alguma cláusula desta Descrição de serviço for inválida ou não executável, as partes concordarão em excluí-la e concordarão que as cláusulas restantes continuarão em vigor.

Pagamento do hardware adquirido com Serviços. A menos que acordado de outra forma por escrito, a obrigação do pagamento, por parte do Cliente, do hardware, em nenhuma hipótese, dependerá da realização ou do fornecimento de Serviços, por parte da Dell, comprados com ele.

Limites comercialmente razoáveis ao escopo do Serviço. A Dell poderá se recusar a prestar o Serviço se, em sua opinião razoável comercialmente, a prestação do Serviço criar um risco não aceitável à Dell ou aos prestadores de serviço da Dell ou se algum serviço solicitado estiver fora do escopo do Serviço. A Dell não se responsabiliza por nenhuma falha ou atraso na execução devido a causas fora de seu controle, incluindo a incapacidade de o Cliente cumprir com suas obrigações nos termos desta Descrição de serviço.

Serviços opcionais. Serviços opcionais (inclusive suporte em pontos de necessidade, consultoria, serviços gerenciados, de suporte, profissionais ou de treinamento) podem estar disponíveis para compra com a Dell e variarão de acordo com o local do Cliente. Os Serviços opcionais podem exigir um acordo separado com a Dell. Na ausência de tal acordo, os Serviços opcionais são fornecidos de acordo com esta Descrição de serviço.

Atribuição e terceirização. A Dell pode terceirizar este Serviço e/ou atribuir esta Descrição de serviço a provedores de serviço terceirizados qualificados, que prestarão o Serviço em nome da Dell.

Cancelamento. Se você tiver comprado este serviço de um vendedor diferente da Dell, consulte o recibo de venda ou outro documento de venda para verificar a política de devolução e visite seu local original de compra para devoluções, cancelamentos ou reembolsos. OS CLIENTES QUE COMPRARAM ESTE SERVIÇO COM A DELL PODERÃO CANCELAR ESTE ACORDO ANTES DO AGENDAMENTO DO SERVIÇO, ENTRANDO EM CONTATO COM A DELL CONFORME DETALHADO NA SEÇÃO “COMO CONTATAR A DELL”. A DELL REEMBOLSARÁ A VOCÊ QUALQUER PARCELA NÃO USADA DA PARTE DE SERVIÇOS PELA QUAL VOCÊ PAGOU. O CANCELAMENTO DE GARANTIAS ESTENDIDAS OU DE SERVIÇOS ADICIONAIS A QUALQUER MOMENTO APÓS O PEDIDO SER FEITO PODERÁ REDUZIR OS DESCONTOS APLICÁVEIS E EXIGIR DEVOLUÇÃO DO PRODUTO COMPLETO.

Se você for um consumidor, a cláusula de Cancelamento acima não afeta nenhuma garantia ou direito estatutário para consumidores aplicável.

A Dell pode cancelar este Serviço a qualquer momento durante o período de vigência do Serviço por qualquer dos seguintes motivos:

- O Cliente deixar de pagar o preço total deste Serviço de acordo com os termos da fatura;
- O Cliente se recusar a cooperar com o analista assistente;
- O Cliente deixar de respeitar os termos e condições estabelecidos nesta Descrição de serviço;
- Se houver ameaça verbal ou física ao técnico;
- Se seu local ou área geral onde o produto estiver localizado estiverem infestados com insetos, roedores, pestes, riscos biológicos, excremento humano ou animal e/ou substâncias químicas conforme determinado razoavelmente como sendo inseguro ao técnico; ou
- O Cliente fizer mau uso repetidamente deste Serviço para problemas fora do escopo ou, de outra maneira, violar os termos da política de uso justo da Dell conforme fornecida neste documento.

Se a Dell cancelar este Serviço por qualquer um dos motivos mencionados acima, a Dell enviará ao Cliente uma notificação de cancelamento por escrito para o 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 acordo. Se a Dell cancelar este Serviço por qualquer um dos motivos mencionados acima, o Cliente não terá direito a nenhum reembolso de taxas pagas ou devidas à Dell. Além disso, a Dell poderá, a seu exclusivo critério, encerrar os Serviços em até 30 (trinta) dias após a notificação ao Cliente. Neste caso, o Cliente terá direito a um reembolso proporcional de quaisquer taxas indevidas para os Serviços pagos pelo Cliente.

Limitações geográficas e realocação. Este Serviço não está disponível em todas as localizações. A obrigação da Dell de prestar os Serviços aos Produtos suportados da Dell realocados está sujeita à disponibilidade local do serviço e pode estar sujeita à cobrança de taxas adicionais. 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 no local do Cliente. Portanto, entre em contato com o Representante de vendas da Dell para obter essas informações.

Política de uso justo. O uso destes Serviços está sujeito à política de uso justo da Dell. A política de uso justo da Dell estabelece que se, a qualquer momento, houver evidência de que um usuário esteja abusando dos Serviços ao exceder o uso razoável esperado, a Dell se reservará o direito de suspender ou cancelar esses Serviços. Além disso, até o limite permitido pela lei local, a Dell se reservará o direito de suspender ou cancelar quaisquer Serviços que a Dell, a seu exclusivo critério, determinar que estejam sendo usados: a) de maneira fraudulenta, b) por qualquer pessoa diferente do cliente elegível ou do seu cessionário permitido de acordo com este documento ou c) por qualquer sistema computacional diferente do Produto Suportado da Dell.

Gravação de ligações. Durante a execução de suas obrigações, e até o limite permitido pela lei local, a Dell ou seus subcontratados poderão, a critério próprio e com a finalidade exclusiva de monitorar a qualidade da resposta da Dell, gravar, no todo ou em parte, as ligações telefônicas entre você e a Dell. **Ao usar estes Serviços, você consente que as suas ligações para a Dell ou seus subcontratados sejam monitoradas ou gravadas.**

© 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. Uma cópia impressa dos termos e condições de venda da Dell também está disponível mediante solicitação.

Anexo A

Configuração de PC doméstico

Base de configuração de PC doméstico

Esta opção de Base de serviço contém a configuração e a conectividade no local de um Sistema novo ou Sistema preexistente (a “Instalação doméstica” ou “Base de configuração de PC doméstico”) conforme definido mais especificamente neste anexo A.

Revisão de serviços

A Dell trabalhará com o Cliente para revisar o escopo dos serviços adquiridos, incluindo os Complementos. A Dell também trabalhará para coletar informações de localização. O Cliente fornecerá todas as informações necessárias para que a Dell realize o(s) serviço(s).

Recursos do serviço de configuração de PC doméstico

Instalação de sistema

- Desembalagem de novo Sistema das caixas de envio e inspeção dos componentes quanto a danos
- Organização e conexão de periféricos da área de trabalho do Sistema do consumidor (por exemplo, monitores, teclados, fontes de alimentação, mouses, etc.) para implementação
- Conexão de cabos de ligação de rede certificados e fornecidos pelo Cliente ao novo Sistema
- Conexão de todos os cabos de alimentação às tomadas elétricas
- Conexão dos cabos de patch de rede às tomadas de rede existentes certificadas pelo Cliente
- Movimentação de todas as caixas, materiais de embalagem e detritos para uma área de armazenamento do local ou no local de usuário final designado pelo Cliente onde os Serviços de implementação forem prestados e limpeza adequada da área de instalação para devolvê-la à sua condição original

Conectividade do sistema

- Inicializar o novo Sistema e verificar a conexão de rede dos dispositivos do Cliente que estão conectados à rede
- Se aplicável, reconectar periféricos de área de trabalho existentes ou configuração de novos periféricos, ao Sistema do Cliente, e configurar para o uso. Quando necessário, a Dell carregará os drivers fornecidos pelo Cliente e imprimirá uma página de teste ou fará um teste simples de funcionalidade acordado com o Cliente
- Se aplicável, conclusão da inclusão de domínio básico através da interface nativa do Windows
- Fazer log-on no novo Sistema usando o ID do usuário e a senha fornecidos pelo Cliente
- Se aplicável, configuração do endereço IP
- Se aplicável, adição de endereço de e-mail ao aplicativo de e-mail
- Se aplicável, configuração de conexão de desktop remoto
- Se aplicável, mapeamento de impressoras da rede do novo sistema do Cliente
- Se aplicável, restauração do compartilhamento de arquivos de rede

Desinstalação de Sistema preexistente

- Desconectar os componentes de hardware, o cabo de rede e o cabo de alimentação do Sistema preexistente do Cliente
- Colocar os componentes do Sistema preexistente nas caixas usando o material de embalagem do novo Sistema ou outros materiais fornecidos pelo Cliente
- Movimentar o Sistema preexistente para uma área de armazenamento no local ou local de usuário final, conforme designado pelo Cliente

Serviços de Complemento correspondentes

A Base de configuração de PC doméstico pode ser adquirida com o(s) seguinte(s) Complemento(s):

- Complemento de configurações de usuário e migração de dados
- Complemento de instalação de componente
- Complemento de instalação e configuração do aplicativo de software
- Complemento de instalação e upgrade do sistema operacional
- Complemento de consultoria técnica
- Complemento de configuração de periféricos
- Complemento de instalação e configuração de dispositivo de rede

Requisitos do Serviço

A fim de executar este Serviço, as seguintes condições devem ser atendidas:

- O Cliente deve adquirir uma base de configuração de PC doméstico para cada sistema a ser instalado
- Todos os sistemas de um pedido serão agendados em conjunto como parte de um evento individual. Em geral, pedidos de 10 ou menos unidades serão agendados para o mesmo dia/horário
- A localização do serviço deve ser facilmente acessível por veículo e sem uso de ferramentas ou equipamentos especiais
- A desinstalação do Sistema legado exige a instalação simultânea de um novo sistema
- O novo Sistema deverá ser alocado dentro do edifício no qual será instalado

Serviços excluídos

- Serviços de migração de dados
- Configuração de uma nova rede
- Instalação ou configuração de software
- Transporte de sistema entre locais ou qualquer outro tipo de serviço logístico
- Remoção externa e/ou reciclagem de Sistema legado
- Fornecimento ou execução de scripts personalizados para inclusão em domínio
- Solução de problemas de erros associados ao processo nativo de inclusão de domínio do Windows
- Estabelecimento ou configuração do Diretório Active
- Várias visitas de técnicos por instalação adquirida pelo Cliente
- Montagem de hardware em superfícies ou dispositivos periféricos que requerem uso de ferramentas ou de vários técnicos simultâneos
- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviços A

Responsabilidades do Cliente

O Cliente será responsável por:

- Preparar todas as áreas de trabalho e mesas dos usuários finais para a Instalação do Cliente antes do início agendado dos Serviços, o que inclui acesso ao sistema, periféricos externos, energia elétrica e conectividade de rede
- Fornecer todos os drivers aplicáveis para instalação de hardware
- Adquirir os Complementos correspondentes, se necessário

Termos e condições adicionais

- Os atrasos causados pelo Cliente que impedirem a prestação do Serviço de Configuração de PC doméstico antes do técnico chegar ao local ou enquanto ele estiver lá poderão estar sujeitos a taxas adicionais

Anexo B

Cobrança de deslocamento

Base de cobrança de deslocamento; A ser vendida com um Complemento

Esta opção da base de serviço refere-se ao deslocamento do técnico ao local do Cliente (a “Cobrança de deslocamento” ou “Base de cobrança de deslocamento”) somente na medida do estabelecido mais especificamente neste Anexo B. A base de cobrança de deslocamento não pode ser adquirida sem um Complemento correspondente. Os complementos devem ser adquiridos com esta opção para que os Serviços sejam executados assim que o técnico estiver no local.

Revisão de serviços

A Dell trabalhará com o Cliente para revisar o escopo dos serviços adquiridos, incluindo os Complementos. A Dell também trabalhará para coletar informações de localização. O Cliente fornecerá todas as informações necessárias para que a Dell realize o(s) serviço(s).

Recursos da cobrança de deslocamento

A cobrança de deslocamento inclui um único deslocamento do técnico ao local do Cliente. Este Serviço inclui apenas a chegada do técnico na localização do cliente na hora agendada e requer a compra adicional de um serviço de Complemento(s) correspondente(s), conforme apresentado abaixo.

Serviços de Complemento correspondentes

A base de cobrança de deslocamento deve ser adquirida com um (ou mais) dos seguintes Complementos:

- Complemento de configurações de usuário e migração de dados
- Complemento de instalação de componente
- Complemento de instalação e configuração do aplicativo de software
- Complemento de instalação e upgrade do sistema operacional
- Complemento de consultoria técnica
- Complemento de configuração de periféricos
- Complemento de instalação e configuração de dispositivo de rede
- Complemento de conectividade doméstica

Requisitos do Serviço

A fim de executar este Serviço, as seguintes condições devem ser atendidas:

- O Cliente deve adquirir uma base de cobrança de deslocamento individual para cada visita desejada pelo técnico, juntamente com o(s) Complemento(s) que será(ão) realizado(s) uma única vez com o técnico no local.
- Os Complementos para a base de cobrança de deslocamento são limitados aos Serviços que podem ser executados no local e podem ser concluídos em um único evento
- A localização do serviço deve ser facilmente acessível por veículo e sem uso de ferramentas ou equipamentos especiais

Serviços excluídos

- Serviços diferentes do deslocamento para a localização do Cliente (sem a compra de Complementos)
- Várias visitas de técnicos por cobrança de deslocamento adquirida pelo Cliente
- Qualquer atividade que não estiver especificamente estipulada no Anexo de Serviços B

Responsabilidades do Cliente

- Adquirir os Complementos correspondentes
- Preparar todas as áreas de trabalho e mesas de usuário final antes do início agendado dos serviços do Complemento

Anexo C

Configurações de usuário e migração de dados

Complemento de configurações de usuário e migração de dados

Esta opção de serviço de Complemento contém a transferência de configurações e dados de usuário final do Sistema legado para o novo Sistema, conforme definido mais especificamente neste Anexo C.

Recursos de configurações de usuário e migração de dados

Migração de configurações do usuário

- Migração de personalizações comuns do usuário final e suas configurações a partir do Sistema legado do Cliente
- Migrar configurações associadas aos perfis de usuário do(s) novo(s) Sistema(s)
- Migração de configurações de aplicativos comuns

Migração de dados

- Migração de até 100 GB de dados e arquivos do usuário final
- Coleta de dados e arquivos do usuário final que estão no Sistema legado
- Migrar dados associados aos perfis de usuário do(s) novo(s) Sistema(s)
- Após a conclusão da migração, o técnico confirmará e/ou relatará a integridade da migração

Serviços de base correspondentes

O Complemento de configurações de usuário e migração de dados somente está disponível para aquisição com a(s) seguinte(s) base(s):

- Base de configuração de PC doméstico
- Base de cobrança de deslocamento

Requisitos do Serviço

A fim de executar este Serviço, as seguintes condições devem ser atendidas:

- O Serviço só pode ser efetuado em conjunto com um serviço de Base correspondente
- O Cliente deve adquirir o complemento de configurações de usuário e migração de dados em quantidade suficiente para o total de dados a serem transferidos
- O Sistema preexistente deve estar disponível e completamente operacional para qualquer Serviço que seja executado em Sistema legado

Serviços excluídos

- A transferência de dados é um evento separado do evento do serviço de Base correspondente
- Migração de dados e configurações usando ferramenta(s) diferente(s) da(s) designada(s) pela Dell para a prestação do Serviço pela equipe da Dell e o cumprimento das obrigações do Cliente
- A migração de dados de contas de usuário para domínios alternativos não é compatível
- Transferência de aplicativos ou de scripts para instalações de aplicativos no sistema
- A Ferramenta de migração da Dell (“DMT”) não migrará aplicativos ou software
- Instalação do software do sistema operacional
- Migração de dados de ou para sistemas operacionais não baseados no Windows
- Configuração de software de segurança, como software antivírus/spyware/malware
- Qualquer backup ou recuperação de dados, incluindo recuperação de desastres.
- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviços C

Responsabilidades do Cliente

- O Cliente é responsável por fazer o backup dos dados que devem ser migrados. O PRESTADOR NÃO SE RESPONSABILIZA PELA PERDA DE DADOS.
- Se solicitado pela Dell, fornecer ao técnico acesso interno ao instalador DMT
- Garantir que o Sistema novo esteja incluído a uma rede e tenha acesso à Internet quando a transferência de dados estiver concluída.

Termos e condições adicionais

- Os serviços de Configurações de usuário e migração de dados serão executados pela Dell usando a Ferramenta de migração da Dell (“DMT”)
- As configurações do usuário e a migração de dados serão executadas das seguintes maneiras:
 - Diretamente de um Sistema legado para o novo Sistema do Cliente por meio de um cabo de rede padrão
 - Diretamente de um Sistema legado para o novo Sistema do Cliente pela rede do cliente
 - Do Sistema legado para um local de armazenamento fornecido pelo Cliente (compartilhamento de arquivos ou unidade USB/externa) e, em seguida, do local de armazenamento para o novo Sistema do Cliente
- Serão feitas tentativas razoáveis de transferir os dados do Cliente. No entanto, se após várias tentativas e por motivos fora do controle dos técnicos, a transferência for considerada inviável, não será possível executar o Serviço
- Por motivos de segurança, a Dell não introduzirá a mídia USB/externa no ambiente do Cliente, a menos que seja aprovada por ele (por exemplo, por e-mail). Se a mídia externa for necessária para o acesso à DMT, o Cliente deverá fornecer mídia USB/externa.
- O Cliente reconhece e concorda que ele é o controlador de quaisquer dados contidos em qualquer Sistema legado ou qualquer outro local do ambiente do Cliente que tenha sido orientado por este para ser incluído no escopo do Serviço conforme os dados podem ser definidos por cada país, inclusive, entre outros, a União Europeia (UE), e que a Dell é o processador dos dados para o Cliente na prestação dos Serviços de acordo com este documento. O Cliente reconhece e concorda que, como o controlador dos dados, ele é responsável pela conformidade com as leis de privacidade de dados aplicáveis de cada país e que a Dell, como o processador dos dados, é responsável pela conformidade com as leis de privacidade de dados aplicáveis de cada país de acordo com a adoção do modelo de Cláusulas da UE conforme expresso no Acordo de compra do(s) Sistema(s) e Serviço(s) do Cliente. O Cliente deverá notificar imediatamente a Dell e trabalhar em boa-fé com a Dell para resolver qualquer assunto relacionado se ele tomar conhecimento de qualquer lapso, defeito, deficiência ou outro problema em conexão com a incorporação do modelo de Cláusulas da UE a este Acordo.

Anexo D

Instalação e configuração de dispositivo de rede

Complemento de instalação e configuração de dispositivo de rede

Esta opção de serviço de complemento contém a instalação no local de um dispositivo de rede que não seja do cliente (o “Serviço de dispositivo de rede” ou “Complemento de instalação e configuração de dispositivo de rede”), conforme definido mais especificamente neste Anexo D.

Recursos de instalação e configuração de dispositivo de rede

Instalação e configuração de dispositivo de rede

A instalação do dispositivo de rede inclui a instalação de dispositivos de criação de rede (por exemplo, roteador sem fio), dispositivo de rede fora da área de trabalho (por exemplo, impressora de rede), dispositivo de vídeo (por exemplo, TV ou projetor com recursos de rede) ou dispositivo periférico local conectado diretamente ao Sistema (por exemplo, mesa digitalizadora). O Serviço de dispositivo de rede inclui:

- Desembalagem e configuração física do dispositivo
- Conexão de todos os cabos de alimentação às tomadas elétricas
- Se aplicável, conexão dos cabos de rede
- Movimentação de todas as caixas, materiais de embalagem e detritos para uma área de armazenamento no local ou no local do usuário final, conforme designado pelo Cliente
- Limpeza da área de instalação, de modo que ela retorne substancialmente à sua condição original

Dispositivo de criação de rede

Para a instalação de um dispositivo de criação de rede, o Serviço de dispositivo de rede também inclui os seguintes recursos:

- Configuração da rede básica de usuário final (sem fio ou com fio)
- Se aplicável, configuração de definições de segurança
- Se aplicável, a configuração de um grupo de trabalho peer-to-peer
- Teste para garantir que o Sistema é capaz de se conectar à nova rede

Dispositivo de rede fora da área de trabalho

Para a instalação de um dispositivo de rede grande e fora da área de trabalho, o Serviço de dispositivo de rede também inclui os seguintes recursos:

- Conexão a uma rede existente (por exemplo, baseada em domínio ou peer-to-peer)
- Se aplicável, inclusão do dispositivo em domínio e emissão de endereço IP

- Configuração do dispositivo para uso por vários Sistemas
- Teste para garantir que o Sistema é capaz de se conectar à nova rede

Dispositivo de vídeo

Para a instalação de um dispositivo de vídeo, o Serviço de dispositivo de rede também inclui os seguintes recursos:

- Conexão do dispositivo a fontes de entrada e saída
- Configuração do dispositivo para uso (por exemplo, configuração inicial, ajuste de configurações de cor, etc.)
- Se aplicável, colocação do dispositivo em um suporte pré-instalado fornecido pelo Cliente ou hardware de montagem
- Se aplicável, conexão a uma rede existente

Serviços de base correspondentes

O Complemento de instalação e configuração de dispositivo de rede está disponível para aquisição com a(s) seguinte(s) base(s):

- Base de configuração de PC doméstico
- Base de cobrança de deslocamento

Requisitos do Serviço

A fim de executar este Serviço, as seguintes condições devem ser atendidas:

- O Serviço só pode ser efetuado em conjunto com um serviço de Base correspondente
- O Cliente deve adquirir um Complemento de instalação e configuração de dispositivo de rede para cada dispositivo a ser instalado

Serviços excluídos

- Execução de novo cabeamento/fiação para os dispositivos (ou seja, alimentação, entrada/saída, rede, etc.) que exija ferramentas especializadas ou de construção
- Instalação que exija ferramentas leves especializadas ou de construção
- Instalação de uma rede empresarial ou de servidor (por exemplo, criação de um domínio)
- Qualquer atividade que não estiver especificamente estipulada no Anexo de Serviços D

Responsabilidades do Cliente

- Se aplicável, fornecer suportes, ferragem de montagem, ou o outros materiais especializados antes do Serviço de dispositivo de rede ou periférico
- Garantir que o cabeamento adequado, a energia e a rede do Cliente estejam disponíveis e acessíveis antes do Serviço de dispositivo de rede

Anexo E

Configuração de periféricos

Complemento de configuração de periféricos

Esta opção de serviço de complemento contém a instalação no local de um dispositivo periférico (o “Serviço de configuração de periféricos” ou “Complemento de configuração de periféricos”), conforme definido mais especificamente neste Anexo e.

Recursos de configuração de periféricos

Dispositivo periférico local

Para a instalação de um Dispositivo periférico local, o Serviço de periféricos também inclui os seguintes recursos:

- Configuração do dispositivo periférico local para uso
- Se aplicável, habilitar o compartilhamento de rede

Serviços de base correspondentes

O Complemento de configuração de periféricos está disponível para aquisição com a(s) seguinte(s) base(s):

- Base de configuração de PC doméstico
- Base de cobrança de deslocamento

Requisitos do Serviço

A fim de executar este Serviço, as seguintes condições devem ser atendidas:

- O Serviço só pode ser efetuado em conjunto com um serviço de Base correspondente
- O Cliente deve adquirir um Complemento de configuração de periféricos individual para cada dispositivo a ser instalado

Serviços excluídos

- Execução de novo cabeamento/fiação para os dispositivos (ou seja, alimentação, entrada/saída, rede, etc.) que exija ferramentas especializadas ou de construção
- Instalação que exija ferramentas leves especializadas ou de construção
- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviços E

Responsabilidades do Cliente

- Se aplicável, fornecer suportes, ferragem de montagem, ou o outros materiais especializados antes do Serviço de dispositivo de rede ou periférico
- Garantir que o cabeamento adequado, a energia e a rede do Cliente estejam disponíveis e acessíveis antes do Complemento de configuração de periféricos

Anexo F

Consultoria técnica

Complemento de consultoria técnica

Esta opção de serviço complementar refere-se ao tempo de consultoria técnica adicional como parte de um Serviço no local (a “Consultoria técnica” ou os “Serviços de consultoria técnica”), conforme estabelecido mais especificamente neste Anexo F.

Recursos da consultoria técnica

- O técnico realizará atividade de implementação de cliente direcionada pelo Cliente durante um período de tempo predeterminado (por exemplo, suporte pós-instalação no local)
- O Complemento de consultoria técnica está disponível em gradações por hora

Serviços de base correspondentes

O Complemento de consultoria técnica está disponível para aquisição com a(s) seguinte(s) base(s):

- Base de configuração de PC doméstico
- Base de cobrança de deslocamento

Requisitos do Serviço

A fim de executar este Serviço, as seguintes condições devem ser atendidas:

- O Serviço só pode ser efetuado em conjunto com um serviço de Base correspondente
- O agendamento do Complemento de consultoria técnica será contíguo, em um único local de implementação e deve ocorrer no mesmo dia útil

Serviços excluídos

- Quaisquer serviços que um técnico de implementação do Consumidor não seria qualificado para executar
- Fornecimento de software ou hardware
- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviços F

Responsabilidades do Cliente

- Revisar os Serviços desejados durante a revisão do serviço com o representante designado da Dell
- Fornecer instruções detalhadas ao técnico uma vez que ele estiver no local do Cliente
- Manter as atividades no período de tempo alocado do Complemento de consultoria técnica

Anexo G

Instalação e upgrade do sistema operacional

Complemento de instalação e upgrade do sistema operacional

Esta opção de serviço de complemento refere-se à instalação ou às alterações no sistema operacional do Sistema (o “Sistema operacional” ou o “Complemento de instalação e upgrade do sistema operacional”), conforme definido mais especificamente neste Anexo G.

Recursos de instalação e upgrade do sistema operacional

Instalação e upgrade do sistema operacional (SO)

- Instalar (ou reinstalar) o SO de um Sistema
- Inicialização de Sistema novo e verificação se o SO foi instalado com sucesso

Serviços de base correspondentes

O Complemento de instalação e upgrade do sistema operacional está disponível para aquisição com a(s) seguinte(s) base(s):

- Base de configuração de PC doméstico
- Base de cobrança de deslocamento

Requisitos do Serviço

A fim de executar este Serviço, as seguintes condições devem ser atendidas:

- O Serviço só pode ser efetuado em conjunto com um serviço de Base correspondente
- O Cliente deve fornecer todo o licenciamento necessário, a quantidade adequada de mídia de instalação e as instruções de instalação para o técnico da Dell na chegada à localização do cliente

Serviços excluídos

- Aquisição de software ou hardware
- Backup ou recuperação de dados do Cliente, incluindo recuperação de desastres.
- Transferência de aplicativos ou de scripts para instalações de aplicativos no sistema
- Qualquer atividade não estipulada especificamente neste Anexo de Serviços G

Responsabilidades do Cliente

- Verificar e validar se os requisitos de compatibilidade do Sistema do Cliente para o SO que está sendo instalado foram atendidos
- Fornecer todo o licenciamento de software aplicável ou drivers para instalação de hardware
- Se aplicável, fazer backup de dados ou programas. A DELL NÃO SE RESPONSABILIZARÁ PELA PERDA OU RECUPERAÇÃO DE DADOS OU PROGRAMAS REFERENTES AOS AJUSTES DO BIOS PERSONALIZADOS.

Anexo H

Instalação de componente

Complemento de instalação de componente

Esta opção de serviço complementar refere-se a determinadas atualizações de hardware de um Sistema (o “Componente” ou “Complemento de instalação de componente”), conforme definido mais especificamente neste Anexo H.

Recursos de instalação de componente

Instalação de componente

Este recurso inclui a instalação de componentes removíveis e compatíveis de um Sistema, como memória, placa de som, placa de vídeo, disco rígido secundário ou unidade óptica.

- Se aplicável, a remoção do componente existente do Sistema legado
- O chassi aberto do componente de Sistema será instalado
- Se aplicável, a remoção do componente existente de outro Sistema
- Instalar o componente e garantir que ele esteja adequadamente posicionado e fechar o Sistema
- Reconectar todos os cabos necessários e ligar o Sistema
- Confirmar se o Sistema identifica corretamente o componente
- Carregar o(s) driver(s), se for o caso

Serviços de base correspondentes

O Complemento de instalação de componente está disponível para aquisição com a(s) seguinte(s) base(s):

- Base de configuração de PC doméstico
- Base de cobrança de deslocamento

Requisitos do Serviço

A fim de executar este Serviço, as seguintes condições devem ser atendidas:

- O Serviço só pode ser efetuado em conjunto com um serviço de Base correspondente
- O Cliente deve fornecer um componente de hardware para ser instalado pelo técnico da Dell no momento da chegada à localização do cliente

Serviços excluídos

- Aquisição de software ou hardware
- Remoção ou instalação de componentes não removíveis do Sistema (por exemplo, soldados ou conectados à placa-mãe)

- Remoção do componente legado da localização do Cliente
- Qualquer atividade que não estiver especificamente estipulada no Anexo de Serviços H

Responsabilidades do Cliente

- Fornecer hardware para ser instalado
- Verificar a compatibilidade e os requisitos do Sistema do hardware que está sendo instalado
- Fornecer todo o licenciamento de software aplicável ou drivers para instalação de hardware
- Se aplicável, fazer backup de dados ou programas. A DELL NÃO SE RESPONSABILIZARÁ PELA PERDA OU RECUPERAÇÃO DE DADOS OU PROGRAMAS REFERENTES AOS AJUSTES DO BIOS PERSONALIZADOS

Anexo I

Instalação e configuração do aplicativo de software

Complemento de instalação e configuração do aplicativo de software

Esta opção de serviço de complemento refere-se à instalação de software em um Sistema novo ou Sistema legado (a “Complemento de instalação e configuração do aplicativo de software” ou o “Complemento de instalação e configuração do aplicativo de software”) conforme estabelecido mais especificamente neste Anexo I.

Recursos de instalação e configuração do aplicativo de software

Instalação de software

- Instalação de um único aplicativo do Sistema por meio de download da internet fornecida pelo Cliente, script manual, USB ou CD/DVD
- Configuração básica de software para uso, como aplicativo de desktop remoto
- Conforme aplicável, desinstalação do aplicativo de software conforme solicitado pelo Cliente
- Conforme aplicável, atualização da versão do aplicativo de software

Serviços de base correspondentes

O Complemento de instalação e configuração do aplicativo de software está disponível para aquisição com a(s) seguinte(s) base(s):

- Base de configuração de PC doméstico
- Base de cobrança de deslocamento

Requisitos do Serviço

A fim de executar este Serviço, as seguintes condições devem ser atendidas:

- O Serviço só pode ser efetuado em conjunto com um serviço de Base correspondente
- O Cliente deve fornecer todo o licenciamento necessário, a quantidade adequada de mídia de instalação e as instruções de instalação para o técnico da Dell na chegada à localização do cliente
- O Sistema deve ter o sistema operacional pré-carregado ou já instalado

Serviços excluídos

- Instalação de vários aplicativos de software (sem a compra de vários Complementos de instalação e configuração do aplicativo de software)
- Qualquer backup ou recuperação de dados, incluindo recuperação de desastres
- Transferência de aplicativos de um Sistema para outro Sistema

- Configuração de software de segurança, como software antivírus/spyware/malware
- Instalação ou configuração de software corporativo
- Qualquer atividade que não estiver especificamente estipulada no Anexo de Serviços I

Responsabilidades do Cliente

- Fornecer à Dell o software (por exemplo, script, USB ou CD/DVD) necessário para a execução da instalação do aplicativo
- Testar e verificar se o aplicativo de software opera de acordo com as necessidades do Cliente na(s) plataforma(s) de hardware compatíveis que serão adquiridas. A Dell não se responsabilizará por erros ou problemas de não compatibilidade que surgirem durante o processo de instalação de software e que resultarem da ausência de teste e verificação da compatibilidade de software por parte do Cliente
- O Cliente se responsabiliza por qualquer e todos os requisitos de licenciamento de software e fornecerá ao técnico uma quantidade adequada de mídias e instruções de instalação
- Conforme necessário para a instalação do aplicativo, conceder ao técnico acesso à rede do Cliente para executar os Serviços
- Qualquer download de software aplicável deve ser concluído antes da chegada do técnico da Dell
- Garantir que o Sistema esteja conectado a uma rede local e possua acesso à Internet

Anexo J

Conectividade doméstica

Complemento de conectividade doméstica

Esta opção de complemento de serviço refere-se à conectividade no local de um Sistema novo ou um Sistema legado (a “Conectividade doméstica” ou o “Complemento de conectividade doméstica”), conforme definido mais especificamente neste Anexo J.

Plano e programação de implantação

A Dell coletará informações de localização e agendamento do Cliente, e o Cliente garantirá que todas as informações críticas sejam fornecidas à Dell antes de iniciar os serviços no local. O Cliente deve notificar imediatamente a Dell em caso de qualquer conflito para que a programação seja bloqueada antes da data de instalação agendada.

Recursos do serviço de conectividade doméstica

Conectividade do sistema

- Inicializar o novo Sistema e verificar a conexão de rede dos dispositivos do Cliente que estão conectados à rede
- Se aplicável, reconectar periféricos de área de trabalho existentes ou configuração de novos periféricos, ao Sistema e configurar para o uso. Quando necessário, a Dell carregará os drivers fornecidos pelo Cliente e imprimirá uma página de teste ou fará um teste simples de funcionalidade acordado com o Cliente
- Se aplicável, conclusão da inclusão de domínio básico através da interface nativa do Windows
- Fazer log-on no novo Sistema usando o ID do usuário e a senha fornecidos pelo Cliente
- Se aplicável, configuração do endereço IP
- Se aplicável, configuração de e-mail ou conta on-line
- Se aplicável, configuração de conexão de desktop remoto
- Se aplicável, mapeamento de impressoras da rede do novo sistema do Cliente
- Se aplicável, restauração do compartilhamento de arquivos de rede

Serviços de base correspondentes

O Complemento de conectividade doméstica está disponível para aquisição com a(s) seguinte(s) base(s):

- Base de cobrança de deslocamento

Requisitos do Serviço

A fim de executar este Serviço, as seguintes condições devem ser atendidas:

- Complemento de conectividade doméstica adquirido para cada sistema a ser instalado
- Todos os sistemas de um pedido serão agendados em conjunto como parte de um evento individual. Em geral, pedidos de 10 ou menos unidades serão agendados para o mesmo dia/horário
- A localização do serviço deve ser facilmente acessível por veículo e sem uso de ferramentas ou equipamentos especiais
- O Cliente deve localizar o Sistema dentro do edifício no qual será instalado antes do início do Serviço.

Serviços excluídos

- Serviços de migração de dados
- Configuração de uma rede de domínio ou de nível corporativo
- Instalação ou configuração de software
- Transporte de sistema entre locais ou qualquer outro tipo de serviço logístico
- Remoção externa e/ou reciclagem de Sistema legado
- Fornecimento ou execução de scripts personalizados para inclusão em domínio
- Solução de problemas de erros associados ao processo nativo de inclusão de domínio do Windows
- Estabelecimento ou configuração do Diretório Active
- Qualquer atividade que não estiver especificamente estipulada no Anexo de Serviços J

Responsabilidades do Cliente

O Cliente será responsável por:

- Preparar todas as áreas de trabalho e mesas dos usuários finais para o Complemento de conectividade doméstica do Cliente antes do início agendado dos Serviços, o que inclui acesso ao sistema, periféricos externos, energia elétrica e conectividade de rede
- O Sistema preexistente deve estar disponível e completamente operacional para qualquer Serviço que seja executado em Sistema legado
- Adquirir os Complementos correspondentes, se necessário

Termos e condições adicionais

- Os atrasos causados pelo Cliente que impedirem a prestação do Serviço de complemento de conectividade doméstica antes do técnico chegar ao local ou enquanto ele estiver lá poderão estar sujeitos a taxas adicionais