

Descrição de Serviço

Incident Recovery Retainer Service

Introdução

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

O Escopo deste Serviço

O Serviço busca fornecer ao Cliente Incident Recovery (IR) Retainer Services para ajudar o Cliente a preparar-se e recuperar-se de um incidente de segurança cibernética. O Serviço adquirido deve ser agendado e concluído em até 12 meses a partir da data de compra de acordo com as “Condições e Termos Adicionais, seção 2. F - Expiração do Serviço”. Os componentes-chave do Serviço são descritos na tabela 1 abaixo:

Tabela: 1

Serviço adquirido	Componentes-chave do Serviço
Incident Recovery Retainer Service – 120 horas	<ul style="list-style-type: none">• Planejamento de Recursos de IR - 40 horas• Consultoria de IR - 120 horas• Níveis de Serviço• Gerenciamento de Projetos
Incident Recovery Retainer Service – 240 horas	<ul style="list-style-type: none">• 40 horas de Planejamento de Recursos de IR• Consultoria de IR - 240 horas• Níveis de Serviço• Gerenciamento de Projetos

Descrição Detalhada

Planejamento de Recursos de Recuperação de Incidentes

Avaliação dos planos atuais de Recuperação de Incidentes do Cliente. As seguintes atividades serão realizadas:

- Análise da organização do cliente, das funções de negócios, da rede do cliente, da infraestrutura e das instalações para que a Dell possa se preparar para a resposta caso ocorra um incidente de segurança cibernética
- Análise do Plano de Recuperação de Incidentes do Cliente, se disponível
- Análise dos recursos de backup e restauração de dados do Cliente
- Análise da cobertura de seguro de segurança cibernética do Cliente
- Análise do plano de Recuperação de Desastres do Cliente, se disponível
- Relatório Resumido de Planejamento

Consultoria de Recuperação de Incidentes

O número de horas de serviços disponíveis de Consultoria de IR está indicado no Formulário de Pedido do Cliente. Os serviços de Consultoria de IR podem incluir atividades como fornecer planejamento e preparação de IR e/ou resolver lacunas de preparação identificadas durante o serviço de Planejamento de Recursos de IR.

- A Consultoria de IR é fornecida remotamente por padrão. Quando disponível e mediante aprovação da Dell, o Cliente pode solicitar a prestação dos serviços de Consultoria de IR no local, sujeito a taxas adicionais.
- A Consultoria de IR remota é consumida a uma taxa mínima de quatro (4) incrementos de horário comercial por engajamento.
- A Consultoria de IR no local é consumida a uma taxa mínima de quarenta (40) incrementos contínuos de horário comercial por engajamento.
- Os serviços de Consultoria de IR não são baseados na prestação de serviços; o Cliente deve fornecer escopo e direção.

Níveis de Serviço de Recuperação de Incidentes

Os Níveis do Serviço de IR estão descritos na Tabela 2 abaixo.

Tabela: 2

Métrica	Definição	Objetivo
Tempo Médio de Reação	O tempo médio da solicitação inicial de resposta a incidentes. Uma reunião de início de serviço será agendada com o Cliente como parte desta etapa.	Duas (2) horas
Tempo médio de resposta remota	O tempo médio desde a reunião de início de serviço com o Cliente até a resposta remota.	Seis (6) horas
Tempo médio de resposta no local*	O tempo médio desde a reunião de início do serviço com o Cliente até a resposta no local.	Vinte e quatro (24) horas

*Resposta no local: o Serviço de IR é fornecido remotamente por padrão. Quando disponível e mediante aprovação da Dell, o Cliente poderá solicitar a prestação de Serviços de IR no local, sujeito a taxas adicionais.

Gerenciamento de Projetos

A Dell designará um ponto único de contato para gerenciar o fornecimento do Serviço. As responsabilidades do SPOC incluirão:

- Propriedade de todas as comunicações formais relacionadas ao projeto entre a Dell e o Cliente.
- Análise trimestral, horas consumidas e planejamento futuro.
- Agendamento de recursos de Consultoria de IR de acordo com as solicitações do Cliente.
- Gerenciamento do faturamento de viagens e despesas para Recuperação de IR (se aplicável).

Premissas

A Dell Technologies Services se baseou nas seguintes premissas ao especificar o Serviço detalhado nesta Descrição de Serviço:

- Todas as informações fornecidas pelo Cliente em relação aos requisitos técnicos e à arquitetura do local estão substancialmente corretas.
- Consultoria a ser realizada sob orientação da equipe técnica do Cliente, direcionada pelo Cliente. A Dell não fornecerá ferramentas ou software.
- A Dell fornecerá o Serviço mediante solicitação do Cliente até o limite determinado pela disponibilidade dos recursos.
O Cliente pode solicitar recursos adicionais com um conjunto de habilidades semelhante junto ao SPOC.

Exclusões

Embora o Serviço tenha como objetivo auxiliar o Cliente a identificar e reduzir os riscos, é impossível eliminá-los completamente, e a Dell Technologies não garante que invasões, comprometimentos ou quaisquer outras atividades não autorizadas não ocorrerão no ambiente de TI do Cliente.

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

- Qualquer serviço, tarefa ou atividade além dos especificamente mencionados nesta Descrição de Serviço.
- Cobertura de reserva enquanto os recursos atribuídos estiverem de licença por férias/folgas/outras motivos
- Acordos de Nível de Serviço (SLAs)
- Penalidade durante a prestação dos serviços
- O Serviço não inclui o desenvolvimento de propriedade intelectual criada apenas e especificamente para o Cliente.
- Solução ou correção de qualquer problema do sistema/servidor, a não ser que seja descrito de outra forma nesta Descrição de Serviço.
- Teste de integração entre o produto da Dell Technologies e outros produtos de terceiros, tais como, produtos de criptografia ou segurança de terceiros, entre outros.
- O Serviço não inclui remediação ou mitigação de qualquer problema de desempenho identificado pela análise do ambiente do Cliente, a não ser que seja descrito de outra forma nesta Descrição de Serviço.
- A responsabilidade (incluindo responsabilidade financeira) da Dell Technologies Services por equipes, hardware, software, equipamentos ou outros ativos do Cliente e/ou de terceiros utilizados atualmente no ambiente operacional do Cliente, salvo se definido de outra maneira nesta Descrição de Serviço.
- A resolução de problemas de compatibilidade ou outros problemas que não possam ser resolvidos pelo fabricante ou pela configuração de hardware, software, equipamentos ou ativos conflitantes com as configurações definidas pelo fabricante.
- Compra de software ou licenças de software as a Service.
- Testes de penetração física.

Responsabilidades do Cliente Específicas à Oferta

O Cliente concorda em cooperar com a Dell Technologies Services na prestação dos Serviços e concorda com as seguintes responsabilidades:

- O Cliente deve fornecer à Dell Technologies Services acesso de analista a todos os ambientes necessários à prestação do Serviço.
- 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 de maneira apropriada da prestação do Serviço. O Cliente entende que, sem a participação adequada, inclusive na definição de objetivos, o analista não poderá atender às necessidades do Cliente ou executar o Serviço.
- O Cliente cooperará e seguirá as instruções fornecidas pelos analistas da Dell Technologies Services.
- Analisar e concordar com as checklists pré-engajamento e os planos de teste.
- Certificar-se de que todas as integrações de dispositivos estejam funcionando adequadamente e assim permaneçam. Se o Cliente exigir, a Dell Technologies poderá ajudar nesse sentido mediante uma taxa.
- Certificar-se de que a lista de contatos autorizados do Cliente permaneça atual, incluindo permissões e informações associadas.
- Fornecer informações e assistência (por exemplo, arquivos, registros e contexto do ambiente de TI) imediatamente durante investigações realizadas pela Dell Technologies em busca de ameaças contra o Cliente.
- Identificar e autenticar todos os usuários autorizados pelo Cliente para usar o Serviço.
- Controlar o acesso não autorizado por usuários e manter a confidencialidade de nomes de usuário, senhas e informações da conta.
- O Cliente é responsável por todas as atividades dos usuários que têm autorização e notificará a Dell imediatamente sobre qualquer uso não autorizado do Serviço.

Responsabilidades Gerais do Cliente

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

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

Cooperação do Cliente. O Cliente entende que, sem a cooperação imediata e adequada, a Dell Technologies Services não terá condições de prestar o Serviço ou, se prestado, o Serviço poderá sofrer alterações ou atrasos significativos. Sendo assim, de maneira imediata e aceitável, o Cliente cooperará integralmente com a Dell Technologies Services, conforme necessário, para que a Dell Technologies Services possa prestar o Serviço. Se o Cliente não cooperar de maneira razoavelmente adequada, de acordo com o disposto acima, a Dell Technologies Services não se responsabilizará por nenhuma falha na prestação do Serviço, e o Cliente não terá direito a reembolso.

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

Backup dos 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 perda de dados. A Dell Technologies Services não se responsabilizará pela restauração ou reinstalação de nenhum programa ou dados.

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

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

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

Dados Excluídos. “Dados Excluídos” significa: (i) dados classificados usados na lista de munições dos EUA (incluindo dados técnicos e de software); ou ambos; (ii) artigos, serviços e dados técnicos relacionados designados como artigos de defesa e serviços de defesa; (iii) dados divulgados de ITAR (International Traffic in Arms Regulations, Normas Internacionais de Tráfego de Armas); e (iv) informações de identificação pessoal sujeitas a requisitos de segurança maiores como resultado das políticas ou práticas internas do Cliente, dos padrões específicos do setor ou conforme a lei. O Cliente reconhece que o Serviço não foi criado para processar, armazenar ou ser usado com Dados Excluídos. O Cliente é o único responsável pela análise dos dados que lhe serão fornecidos ou acessados pela Dell Technologies Services para garantir que eles não contenham Dados Excluídos.

Termos e Condições dos Serviços

Esta Descrição de Serviço é acordada entre você, o cliente (“você” ou o “Cliente”) e a pessoa jurídica identificada em seu Formulário de Pedido para a compra deste Serviço (a “Pessoa Jurídica Dell”). Esta prestação de Serviço está sujeita e é regida por um acordo geral de serviços, assinado separadamente entre o Cliente e a Pessoa Jurídica Dell, que autoriza explicitamente a venda deste Serviço. Na ausência de tal acordo e dependendo da localização do Cliente, este Serviço estará sujeito e será regido pelos Termos Comerciais de Venda da Dell ou pelo acordo ao qual a tabela a seguir fizer referência (conforme aplicável, o “Acordo”). Consulte a tabela abaixo, que mostra a URL aplicável à localização do Cliente em que seu 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	
	Clientes Que Compram os Serviços Diretamente	Clientes Que Compram os serviços por meio de um Revendedor Autorizado
Estados Unidos	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canadá	Dell.ca/terms (inglês) Dell.ca/conditions (francês canadense)	Dell.ca/terms (inglês) Dell.ca/conditions (francês canadense)
Países da América Latina e Caribe	Termos Comerciais de Venda locais on-line no site Dell.com específico do país ou em Dell.com/serviceDescriptions/global . *	As Descrições de Serviço e outros documentos de serviço da Pessoa Jurídica Dell que você possa receber do vendedor não constituirão um acordo entre você e a Pessoa Jurídica Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário 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 serviço da Pessoa Jurídica Dell será entendida como uma referência a você e qualquer referência à Pessoa Jurídica Dell deve ser entendida como uma referência à Pessoa Jurídica Dell enquanto provedora de serviços que está prestando o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Pessoa Jurídica 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 Dell.com local específico do país ou Dell.com/serviceDescriptions/global . *	As Descrições de Serviço e outros documentos de serviço da Pessoa Jurídica Dell que você possa receber do vendedor não constituirão um acordo entre você e a Pessoa Jurídica Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário 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 serviço da Pessoa Jurídica Dell será entendida como uma referência a você e qualquer referência à Pessoa Jurídica Dell deve ser entendida como uma referência à Pessoa Jurídica Dell enquanto provedora de serviços que está prestando o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Pessoa Jurídica 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 Hong Kong	https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&l=zh&s=corp&cs=hkcorp1	As Descrições de Serviço e outros documentos de serviço da Pessoa Jurídica Dell que você possa receber do vendedor não constituirão um acordo entre você e a Pessoa Jurídica Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário 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 serviço da Pessoa Jurídica Dell será entendida como uma referência a você e qualquer referência à Pessoa Jurídica Dell deve ser entendida como uma referência à Pessoa Jurídica Dell enquanto provedora de serviços que está prestando o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Pessoa Jurídica 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	<p>Site Dell.com local específico do país ou Dell.com/service-descriptions/global.*</p> <p>Além disso, os clientes localizados na França, na Alemanha e no Reino Unido podem selecionar a URL aplicável abaixo:</p> <p>França: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Alemanha: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Reino Unido: Dell.co.uk/terms</p>	As Descrições de Serviço e outros documentos de serviço da Pessoa Jurídica Dell que você possa receber do vendedor não constituirão um acordo entre você e a Pessoa Jurídica Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário 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 serviço da Pessoa Jurídica Dell será entendida como uma referência a você e qualquer referência à Pessoa Jurídica Dell deve ser entendida como uma referência à Pessoa Jurídica Dell enquanto provedora de serviços que está prestando o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Pessoa Jurídica Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, quaisquer termos de pagamento ou contratuais que sejam, por natureza, diretamente relevantes apenas entre um comprador e um vendedor não serão aplicáveis a seu caso e serão considerados da maneira como foram acordados entre você e seu vendedor.

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

O Cliente também concorda que, se renovar, modificar, estender ou continuar utilizando 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/service-descriptions/global.

Se houver um conflito entre as condições de qualquer dos documentos que compreendem este Acordo, o documentos prevalecerão na seguinte ordem: (i) esta Descrição de Serviço; (ii) o Acordo; (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 a preservação das 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/marcador a caixa "I Agree" (Eu concordo) ou similar no site Dell.com ou DellEMC.com durante a compra ou em uma interface da Internet ou um software da Dell Technologies, você concorda com o cumprimento desta Descrição de Serviço e com os acordos nela incorporados por referência. Se você está firmando esta Descrição de Serviço em nome de uma empresa ou outra pessoa jurídica, você declara ter autoridade para vinculá-la a esta Descrição de Serviço e, nesse caso, "você" ou o "Cliente" deverá se subordinar à entidade em questão. Além de receberem esta Descrição de Serviço, os Clientes de determinados países também poderão ser solicitados a assinar um Formulário de Pedido.

Termos e Condições Adicionais

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

2. Informações Adicionais Importantes

- A. Reagendamento.** Quaisquer alterações na programação após o agendamento deste Serviço devem ocorrer pelo menos 8 dias corridos antes da data agendada. Se o Cliente fizer um novo agendamento do serviço a 7 dias ou menos da data agendada, será cobrada uma tarifa de novo agendamento, que não deverá exceder 25% do preço pago pelo Cliente para a prestação do Serviço. Qualquer reagendamento do Serviço deverá ser confirmado pelo Cliente 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 nenhuma hipótese, dependerá da realização ou da prestação dos serviços adquiridos com ele.
- C. Limites Comercialmente Razoáveis ao Escopo do Serviço.** A Dell Technologies Services poderá se recusar a prestar o Serviço se, em sua opinião comercialmente justificável, a prestação do Serviço criar um risco insensato para a Dell Technologies Services ou para Provedores de serviços da Dell Technologies Services ou se algum serviço solicitado estiver fora do escopo do Serviço. A Dell Technologies Services não se responsabiliza por nenhuma falha ou atraso na prestação do Serviço devido a causas fora de seu controle, incluindo o não cumprimento das obrigações especificadas nos termos desta Descrição de Serviço por parte do Cliente.
- D. Serviços Opcionais.** Serviços opcionais (inclusive suporte em pontos de necessidade, instalação, consultoria, serviços gerenciados, de suporte, profissionais ou de treinamento) podem estar disponíveis para compra com a Dell Technologies Services e variarão de acordo com a localização do Cliente. Os serviços opcionais podem exigir um acordo distinto com a Dell Technologies Services. Na ausência de tal acordo, os serviços opcionais são fornecidos conforme esta Descrição de Serviço.
- E. Atribuição e Terceirização.** A Dell Technologies Services pode subcontratar este Serviço e/ou atribuir esta Descrição de Serviço a provedores de serviços terceirizados qualificados, que prestarão o Serviço em nome da Dell Technologies Services.
- F. Expiração do Serviço.** A menos que exigido de outra forma pela lei aplicável, o Cliente pode usar este serviço uma vez ao longo do período de 12 meses a partir da data da compra original ("data de expiração"). A data da 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 prestação do Serviço da Dell EMC Services será considerada completa após a data de vencimento, mesmo se o cliente não utilizar o Serviço, e desde que a Dell EMC e o cliente estejam em

conformidade com as leis aplicáveis, bem como em caso de conflito entre esta cláusula e o acordo principal do Cliente que autoriza a compra desse Serviço. Nesse caso, tal acordo terá precedência sobre esta Descrição de Serviço. Este Serviço destina-se ao uso em um engajamento de serviço contínuo. As quantidades não utilizadas não podem ser creditadas/reembolsadas ou usadas posteriormente para um serviço separado, a menos que seja acordado de outra forma entre a Dell EMC e o Cliente, e desde que a Dell EMC e o Cliente estejam em conformidade com as leis aplicáveis, bem como em caso de conflito entre esta cláusula e o acordo principal do cliente que autoriza a compra desse Serviço. Nesse caso, tal acordo terá precedência sobre esta Descrição de Serviço. O Serviço será considerado como 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 Technologies Services pode cancelar este Serviço a qualquer momento durante a Vigência por qualquer um dos seguintes motivos:

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

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

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

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