



Descrição de serviço

Managed Security Awareness Training Service

Introdução

A Dell Technologies Services tem o prazer de fornecer o Managed Security Awareness Training 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 seu representante de vendas.

O escopo deste Serviço

O Serviço busca fornecer ao Cliente o Managed Security Awareness Training. O Serviço é prestado remotamente. Os componentes-chave do Serviço são descritos na Tabela 1 abaixo:

Tabela: 1

| Serviço adquirido | Componentes-chave do Serviço |
|-------------------------------------|---|
| Managed Security Awareness Training | <ul style="list-style-type: none"> Integração Atribuição do plano de aprendizado Geração de relatórios mensais do painel de indicadores Análises anuais |

Horário de operação

A equipe virtual de Managed Security Awareness Training da Dell Technologies Services presta o serviço de atendimento ao cliente durante o horário comercial normal da Dell Technologies Services.

A Tabela 2 abaixo lista cada um dos elementos dos componentes-chave do Serviço.

Tabela: 2

| Componente-chave | Elementos |
|------------------|--|
| Integração | <ul style="list-style-type: none"> Reunião inicial do serviço (reunião de kick-off) Checklist pré-engajamento preenchida pelo Cliente Análise da estrutura organizacional e do ambiente de TI |

| | |
|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Capacitação do aplicativo Managed Security Awareness Training |
| Atribuição do plano de aprendizado | <ul style="list-style-type: none"> • Atribuição do plano de aprendizado aos funcionários • Atribuição do plano de aprendizado específico iniciada pela Dell |
| Geração de relatórios e apresentação de recomendações | <ul style="list-style-type: none"> • Geração de relatórios mensais do painel de indicadores • Análise anual |

Descrição detalhada

Integração:

Reunião de início do Serviço

Um gerente de projeto da Dell Technologies Services agendará uma reunião remota com o Cliente para avaliar as expectativas e os requisitos do Serviço e planejar a prestação do Serviço. O objetivo da reunião de início do Serviço é:

- Analisar e discutir as respostas do perfil do Cliente para compreender o ambiente de TI, a estrutura organizacional e qualquer outro contexto relevante do Cliente
- Percorrer os vários planos de treinamento de aprendizado e a estratégia de gerenciamento dos grupos de usuários
- Habilitar o aplicativo Managed Security Awareness Training (por exemplo, configuração do portal — responsabilidades globais do administrador, modelos de comunicação etc.)

Se o Cliente tiver outros requisitos fora do escopo desta Descrição de serviço, a assistência relacionada a tais requisitos será proposta como um serviço extra a um custo adicional.

Checklist pré-engajamento preenchida pelo Cliente

O Cliente é responsável pelo preenchimento da checklist pré-engajamento antes da análise do ambiente organizacional e de TI. A checklist pré-engajamento é enviada pelo gerente de projeto da Dell Technologies Services e contém uma checklist detalhada e especificações do ambiente de TI (inclusive, entre outras, lista de permissões de URL, sincronização do AD, configuração de SSO).

Análise da estrutura organizacional e do ambiente de TI

A análise do ambiente de TI e da estrutura organizacional é uma atividade conduzida para coletar dados sobre a estrutura organizacional do cliente e o ambiente de TI existente.

Capacitação do aplicativo Managed Security Awareness Training

- Estabelecer o portal designado pelo Cliente do Aplicativo Managed Security Awareness Training para iniciar o Serviço.
- A Dell Technologies Services orientará o administrador do Cliente quanto à criação de contas de administração iniciais para o aplicativo Managed Security Awareness Training e mostrará ao Cliente como criar usuários adicionais para o aplicativo.
- Orientar o administrador do Cliente sobre como analisar relatórios e acompanhar o andamento do treinamento dos funcionários do Cliente.
- Concluir todas as configurações com o Cliente: criação de usuário e grupo, sincronização do AD, SSO, modelos de e-mail etc.

Atribuição do plano de aprendizado

Atribuição do plano de aprendizado

A Dell Technologies Services atribuirá o treinamento do ano para o número de funcionários do Cliente licenciados para a plataforma com base nas informações coletadas durante a integração. A Dell Technologies Services entrará em contato com o Cliente por e-mail ou integrações compatíveis para notificá-lo sobre a disponibilidade de um novo relatório para a análise e as medidas adequadas do Cliente.

Atribuição de treinamento específico iniciada pela Dell

Há casos em que um tópico de segurança recém-descoberto e relevante para o Cliente pode assegurar um treinamento adicional fora da cadência normal de treinamento. Essas atribuições de treinamentos adicionais serão definidas com base na avaliação do ambiente do Cliente feita pela Dell Technologies Services e serão iniciadas pela Dell Technologies Services. A aprovação do cliente será solicitada antes do início da atribuição do treinamento adicional.

Geração de relatórios e apresentação de recomendações

Geração de relatórios mensais do painel de indicadores

A Dell Technologies Services fornecerá relatórios mensais sobre o status do andamento do treinamento com base nos resultados dos funcionários do Cliente. O administrador do Cliente terá acesso à instância do Aplicativo de treinamento de conscientização do funcionário para visualizar os resultados.

Análise anual

A Dell Technologies Services fornecerá ao Cliente visibilidade do estado de conscientização geral da segurança dos funcionários dele. A Dell Technologies Services e o Cliente analisarão as tendências do treinamento e as atividades notáveis observadas junto à base de funcionários do Cliente por meio do Aplicativo Security Awareness Training e discutirão sobre as recomendações de treinamento.

Encerramento antecipado (somente para países da América Latina e do Caribe)

Nas jurisdições em que o encerramento antecipado dos serviços por conveniência é permitido pela legislação local, o encerramento antecipado do Serviço pelo Cliente não qualificará o Cliente a um reembolso dos valores já pagos pelo Serviço, sejam eles pagos em parcelas mensais ou integralmente no momento da compra. Além disso, o Cliente será responsável por todos os pagamentos mensais restantes devidos sob o Termo de Serviço originalmente acordado. As obrigações de pagamento do Cliente descritas nesta seção serão feitas como pagamento pelos investimentos feitos pela Dell Technologies Services para prestar o Serviço.

Retenção de dados e limitações de uso

Os dados coletados pelo Aplicativo Security Awareness Training serão mantidos durante o Serviço. Todos os dados do Cliente coletados serão permanentemente removidos imediatamente após o fim do Serviço.

Exclusões

Embora o Serviço tenha como objetivo auxiliar o Cliente a identificar e reduzir 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.
- O desenvolvimento de qualquer propriedade intelectual única e especificamente para o Cliente.
- Solução ou correção de qualquer problema do sistema/servidor, a não ser quando descrito de outra forma nesta Descrição de serviço.
- Teste de integração entre a oferta da Dell Technologies e outros produtos de terceiros, tais como produtos de criptografia ou segurança de terceiros, entre outros.
- Remediação ou redução de qualquer problema de desempenho identificado pela análise do ambiente de TI do Cliente, exceto quando descrito de outra forma nesta Descrição de serviço.
- A responsabilidade (inclusive 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 forma nesta Descrição de serviço.
- 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 licença de software ou de Software as a Service.
- Migração dos dados do Cliente para uma nova localização de armazenamento de dados.

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:

- Fornecer ao técnico da Dell Technologies Services acesso a todos os ambientes necessários durante a prestação
- Fornecer à Dell Technologies Services todo o suporte necessário para a atribuição do Plano de aprendizado.
- Seguir as práticas recomendadas no gerenciamento das credenciais associadas a este Serviço.
- Estar presente ou indicar um representante que estará presente e disponível em todas as sessões de planejamento e análise.
- Participar de maneira adequada da prestação do Serviço. Entender que, sem a participação adequada, inclusive na definição de metas, o técnico de Dell Technologies Services não poderá trabalhar para atender às necessidades do Cliente nem prestar o Serviço.
- Cooperar e seguir as instruções fornecidas pelos analistas da Dell Technologies Services.
- Analisar e concordar com as checklists pré-engajamento e os planos de teste.
- Dar acesso adequado à Dell Technologies Services para fazer as integrações conforme exigido pelo Aplicativo Security Awareness Training.
- Gerenciar as credenciais e permissões das integrações com o Aplicativo Security Awareness Training.
- Certificar-se de que a lista de contatos autorizados do Cliente permaneça atualizada, inclusive permissões e informações associadas.

- Dar informações e assistência (por exemplo, arquivos, registros, contexto do ambiente de TI) imediatamente para qualquer análise adicional
- Identificar e autenticar todos os usuários autorizados pelo Cliente a utilizar o Serviço.
- Controlar o acesso não autorizado por usuários e manter a confidencialidade de nomes de usuário, senhas e informações das contas.
- Monitorar e assumir a responsabilidade pelas atividades dos usuários autorizados e notificar imediatamente a Dell Technologies Services sobre qualquer uso não autorizado do Serviço.
- Usar a autenticação de dois fatores, quando disponível, para acessar o Serviço.
- Aceitar todos os upgrades e atualizações do Aplicativo Security Awareness Training necessários para o funcionamento adequado e a segurança do Serviço.
- Obter todos os consentimentos necessários das partes externas com a finalidade de prestar o Serviço em nome da Dell Technologies Services.
- Apresentar as informações sobre a arquitetura e os requisitos técnicos materialmente corretos do local.

Glossário

Tabela: 5

| Termo | Descrição |
|--|---|
| Atribuição do plano de aprendizado | O processo de atribuir o treinamento a vários indivíduos para aumentar a conscientização sobre a segurança |
| Aplicativo Security Awareness Training | Um aplicativo de SaaS com todos os módulos de treinamento e um mecanismo para atribuir o treinamento adequado aos usuários finais |
| Integração | Chamadas de Application Programming Interface (API) ou outro software para a condução dos Serviços acordados para a tecnologia vinculada. |

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, seja 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 esses 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 preste esses Serviços.

Não solicitação. Quando permitido por 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 não constituam solicitação direta ou indireta nos termos deste instrumento e que você tenha permissão para propor a contratação de qualquer funcionário que tenha sido demitido ou tenha pedido demissão do emprego na 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 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 backup de todos os dados, software e programas existentes em todos os sistemas afetados antes e durante a prestação deste Serviço. O Cliente deve fazer cópias de backup regulares dos dados armazenados em todos os sistemas afetados como precaução contra possíveis falhas, alterações ou perdas de dados. A Dell Technologies Services não se responsabilizará pela restauração nem 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 DANIFICADA;
- A 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 para o Cliente. A Dell Technologies Services não se responsabiliza por garantias de terceiros nem por efeitos que os Serviços possam ter sobre essas garantias.

Dados excluídos. “Dados excluídos” significa: (i) dados confidenciais usados na lista de munições dos EUA (inclusive 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 mais restritos 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 nem ser usado com Dados excluídos. O Cliente é o único responsável pela análise dos dados que serão fornecidos ou acessados pela Dell Technologies Services para garantir que eles não contenham Dados excluídos.

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

| País | Horário comercial normal da Dell Technologies Services |
|---|---|
| São Cristóvão, Santa Lúcia, São Vicente, Trinidad, Ilhas Virgens, restante dos países caribenhos de língua inglesa | De segunda-feira a sexta-feira, das 7h00 às 16h00 |
| Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Dinamarca, El Salvador, Finlândia, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaica, Noruega, Panamá, Porto Rico, República Dominicana, Suriname, Suécia, Turks e Caicos | De segunda-feira a sexta-feira, das 8h00 às 17h00 |
| Austrália, Bermuda, China, Haiti, Japão, Antilhas Holandesas, Nova Zelândia, Singapura, 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 ocorrerá fora do horário comercial normal nem durante feriados locais, salvo quando acordado 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 pessoa jurídica identificada em seu Formulário de pedido para a compra deste Serviço (a “Pessoa jurídica Dell”). A prestação deste 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 regulado pelos Termos comerciais de venda da Dell ou pelo acordo ao qual a tabela a seguir fizer referência (conforme o caso, o “Acordo”). Consulte a tabela abaixo, que mostra o URL aplicável à localização do Cliente onde seu Contrato está disponível. As partes confirmam que leram e concordam com o cumprimento destes termos on-line.

| Localização do Cliente | Termos e condições aplicáveis à compra dos Serviços | |
|--------------------------------------|---|--|
| | Clientes que compram os Serviços diretamente | Clientes que compram os Serviços por meio de um revendedor Authorized |
| Estados Unidos | Dell.com/CTS | Dell.com/CTS |
| Canadá | Dell.ca/terms (em inglês) Dell.ca/conditions (em francês canadense) | Dell.ca/terms (em inglês) Dell.ca/conditions (em francês canadense) |
| Países da América Latina e do Caribe | Termos comerciais de venda locais on-line disponíveis no site Dell.com específico do país ou em Dell.com/service-descriptions/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 a provedora de serviços que está prestando o Serviço em nome de seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Pessoa jurídica Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer condição de pagamento ou contratual que seja, por natureza, diretamente relevante apenas entre um comprador e um vendedor não será aplicável a seu caso e seguirá o acordado entre você e seu vendedor. |
| Ásia-Pacífico e Japão | Site Dell.com local específico do país ou Dell.com/service-descriptions/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 a provedora de serviços que está prestando o Serviço em nome de seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Pessoa jurídica Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer condição de pagamento ou contratual que seja, |

| | | |
|--------------------------------|--|--|
| | | por natureza, diretamente relevante apenas entre um comprador e um vendedor não será aplicável a seu caso e seguirá o acordado 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 a provedora de serviços que está prestando o Serviço em nome de seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Pessoa jurídica Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer condição de pagamento ou contratual que seja, por natureza, diretamente relevante apenas entre um comprador e um vendedor não será aplicável a seu caso e seguirá o acordado entre você e seu vendedor. |
| Europa, Oriente Médio e África | <p>Site Dell.com local específico do país ou Dell.com/servicesdescriptions/global.*</p> <p>Além disso, os Clientes localizados na França, na Alemanha e no Reino Unido podem selecionar o 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 a provedora de serviços que está prestando o Serviço em nome de seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Pessoa jurídica Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer condição de pagamento ou contratual que seja, por natureza, diretamente relevante apenas entre um comprador e um vendedor não será aplicável a seu caso e seguirá o acordado entre você e seu vendedor. |

* Os clientes podem acessar o site Dell.com local ao digitar o endereço Dell.com em um computador conectado à Internet na respectiva localidade ou ao escolher entre as opções do site "Escolha um país/região" 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 a usar o Serviço além do período de vigência inicial, o Serviço estará sujeito à Descrição de serviço em vigor na época e disponível para análise em Dell.com/servicesdescriptions/global.

Privacidade: A Dell Technologies Services tratará todas as informações pessoais coletadas sob esta Descrição de serviço de acordo com a Declaração de Privacidade da Dell Technologies da jurisdição aplicável, todas as quais estão disponíveis em <http://www.dell.com/localprivacy> e cada uma delas é incorporada por referência.

Se houver um conflito entre os termos de qualquer um dos documentos que compreendem este Acordo, os 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 preservando as 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 “Eu concordo” ou semelhante 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 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 pessoa jurídica em questão. Além de receberem esta Descrição de serviço, os Clientes de determinados países também poderão ser solicitados a assinar um Formulário de pedido.

Aviso de coleta e uso de dados

Este Aviso (“Aviso”) explica como a [Dell Technologies e seu grupo de empresas](#), em seu próprio nome, de terceiros ou de suas subsidiárias diretas e indiretas (“Dell”), coleta, utiliza e compartilha seus dados quando você usa o software da Dell. Coletamos e usamos certos tipos de dados, descritos abaixo, para personalizar sua experiência com os produtos Dell a fim de melhorar nosso suporte e aprimorar nossos produtos, soluções e serviços (“Soluções da Dell”).

Informações que já coletamos. Podemos coletar automaticamente informações comportamentais e de uso sobre como você utiliza, acessa ou interage com as Soluções da Dell. Essas informações podem não revelar sua identidade diretamente, mas podem incluir um identificador exclusivo e outras informações sobre o dispositivo que você está usando, como a etiqueta de serviço, o modelo do hardware, a versão do sistema operacional, as configurações do hardware, as falhas do sistema, os aplicativos instalados, suas configurações, uso e/ou endereço (MAC), bem como outros dados que possam identificar exclusivamente seu dispositivo ou sistema.

Podemos coletar também informações sobre como o sistema ou dispositivo interagiu com as Soluções da Dell, tais como informações estatísticas, indicadores de conexão de rede e roteamento ou, no caso do Dell Managed Security Awareness Training Service, informações relacionadas a eventos de segurança. Em alguns casos, as informações coletadas podem identificar direta ou indiretamente um usuário final e vincular um indivíduo a determinados comportamentos on-line no que diz respeito à finalidade deste Aviso.

[O software da Dell pode consolidar parte ou todas as informações mencionadas anteriormente nos registros de dados que são transmitidos à Dell quando uma conexão com a Internet é estabelecida.]

Os tipos de tecnologia utilizados pela Dell podem mudar ao longo do tempo à medida que a tecnologia evolui. Para obter mais informações sobre como utilizamos cookies e outras tecnologias de rastreamento semelhantes, leia [Cookies e tecnologias semelhantes](#) na [Declaração de Privacidade](#) on-line da Dell.

Transferências de dados. Os dados descritos neste Aviso podem ser transferidos para outras localizações fora de seu país, por exemplo, EUA, UE, Japão, inclusive os locais de hospedagem de terceiros. Tomaremos as medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteger os dados transferidos.

Retenção dos dados. Seus dados pessoais serão retidos, conforme necessário, para os fins descritos neste Aviso e de acordo com as políticas de retenção da Dell e as leis aplicáveis. Os dados coletados pela Dell conforme descrito neste Aviso serão mantidos de acordo com as políticas de retenção da Dell e as leis aplicáveis.

Informações pessoais e privacidade. A coleta, o uso e o processamento por parte da Dell das Informações pessoais apresentadas por você são descritos na Declaração de Privacidade da Dell. Caso queira entrar em contato conosco por qualquer motivo relacionado a nossas práticas de privacidade, envie um e-mail para privacy@dell.com ou consulte a Declaração de Privacidade integral on-line em <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/policies-privacy-country-specific-privacy-policy>

Termos e condições adicionais

1. Vigência do Serviço. Esta Descrição de serviço se inicia na data registrada no Formulário de pedido e continua até o final da vigência (“**Vigência**”) indicada no Formulário de pedido. A quantidade de sistemas, licenças, instalações, implementações e endpoints ou usuários finais gerenciados para os quais o Cliente adquiriu um ou mais Serviços, o valor ou o preço e a Vigência aplicável a cada Serviço estão indicados no Formulário de pedido do Cliente, conforme aplicável. Salvo se acordado por escrito de outra forma entre a Dell Technologies Services e o Cliente, as aquisições dos Serviços incluídos nesta Descrição de serviço serão exclusivamente para o 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 oito dias corridos antes da data agendada. Se o Cliente fizer um novo agendamento do serviço a sete dias ou menos da data agendada, será cobrada uma tarifa de reagendamento, que não deverá exceder 25% do preço pago pelo Serviço. Qualquer reagendamento do Serviço deverá ser confirmado pelo Cliente ao menos oito dias antes do início do Serviço.

B. Pagamento do hardware adquirido com os 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, inclusive 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 devem variar 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. Cancelamento. A Dell Technologies Services pode cancelar este Serviço a qualquer momento durante a Vigência por qualquer um dos seguintes motivos:

- O Cliente deixar de pagar o preço total deste Serviço de acordo com os termos da fatura;
- O Cliente for abusivo, ameaçador ou se recusar a cooperar com o analista assistente ou com o técnico no local; ou
- O Cliente deixar de respeitar todos 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 ao reembolso das tarifas pagas ou devidas à Dell Technologies Services.

G. Limitações geográficas e realocação. Este Serviço não está disponível em todos os locais. As opções de Serviço, inclusive níveis de serviço, horas de suporte técnico, recursos e funcionalidades do Serviço e tempos de resposta no local, podem variar de acordo com a área geográfica, e determinadas opções podem não estar disponíveis para compra na localização do Cliente. Portanto, entre em contato com um representante de vendas para obter essas informações.

© 2023 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.