

# Multivendor Support

---

## Introdução

A Dell Technologies (1) tem o prazer de fornecer o Multivendor Support Service (o[s] “Serviço[s]”) em conformidade com esta Descrição de serviço (“**Descrição de Serviço**”). Sua cotação, o formulário de pedido ou outra forma de fatura ou confirmação de pedido mutuamente acordada entre as partes (como aplicável, o “**Formulário de Pedido**”) incluirá o nome do(s) serviço(s) e as opções de serviço disponíveis que você adquiriu. Para obter mais ajuda ou solicitar uma cópia do(s) contrato(s) de serviço, entre em contato com o Suporte técnico da Dell Technologies ou com seu representante de vendas.

## 1 O escopo deste serviço

---

### 1.1 Visão geral do serviço

É com prazer que a Dell Technologies oferece os Serviços para determinados sistemas de servidor, armazenamento e dispositivos/sistemas de rede (i) não fornecidos pela Dell Technologies, dentro e fora da garantia e (ii) fornecidos pela Dell Technologies fora da garantia e no fim da vida útil (“**EOL**”) que em conjunto são o(s) “**Produto(s) compatível(is)**” de acordo com esta Descrição de serviço. Para qualquer outro tipo de sistema/dispositivo, entre em contato com seu representante de vendas local. Os Serviços oferecem opções de suporte técnico (telefone etc.), peças de serviço e serviços de mão de obra conforme observado na Cotação do Cliente para manter sistemas em condições operacionais normais durante a Vigência. O período de cobertura de cada dispositivo (“**Período de Cobertura**”) está incluído na sua Cotação do Cliente.

#### 1.1.1 Opções de nível de serviço disponíveis

Os Serviços para os Produtos compatíveis com ou sem garantia dos fabricantes de equipamento original (“**OEM**”) durante o Período de Cobertura são determinados nos termos dos serviços adquiridos para cada dispositivo detalhados na Cotação do Cliente.

- Suporte por telefone 24x7
- Opções de Serviço no local (suporte no local no próximo dia útil **ou** suporte no local em quatro horas, disponível 24x7). “**Dia Útil**” significa qualquer dia que não seja sábado, domingo ou feriado/dia não útil público, bancário ou reconhecido nacionalmente.
- Acesso direto por telefone 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana (inclusive feriados) a analistas para assistência de solução de problemas de hardware conforme descrito nesta Descrição de Serviço.
- Envio de técnico e/ou peças de serviço para a localização da empresa do Cliente (conforme a necessidade e de acordo com o nível de serviço adquirido, como informado na Cotação do Cliente) para reparos e resolução necessários para que o Produto compatível volte às condições operacionais normais.
- Assistência remota de solução de problemas para problemas de suporte comuns, quando disponível e com o consentimento do Cliente.

---

<sup>1</sup> “Dell Technologies”, conforme usado neste documento, significa a entidade de vendas da Dell (“Dell”) aplicável, especificada no Formulário de Pedido da Dell, e a entidade de vendas da EMC (“EMC”) aplicável, especificada no Formulário de Pedido da EMC. O uso de “Dell Technologies” neste documento não indica alteração no nome legal da entidade Dell ou EMC com a qual você fez negócios.

**Produtos compatíveis:** Este Serviço está disponível em sistemas EOL selecionados não fornecidos e fornecidos pela Dell Technologies que tenham uma configuração padrão. Os Produtos compatíveis em uma configuração padrão que são cobertos por esta Descrição de serviço estão identificados na Cotação do Cliente. No entanto, software, acessórios, itens de suprimento, troca de mídia, produtos/peças periféricos de suprimentos operacionais (baterias, estruturas, tampas etc.) **não** são cobertos por este Serviço.

Um contrato de serviço separado deve ser adquirido pelo Cliente para cada Produto compatível (por exemplo, a impressora conectada a um sistema qualificado NÃO está coberta, a não ser que ela tenha um contrato de suporte separado). Cada Produto compatível será designado pelo seu número de série do OEM ou por outro número de série designado (a “**Etiqueta de Serviço**”). Produtos adicionais podem ser cobertos por esta Descrição de Serviço ou adicionados à lista de Produtos compatíveis dependendo da região, da localização ou do idioma, de acordo com o Processo de Controle de Mudança, se for aplicável. Entre em contato com o representante de vendas da Dell Technologies para obter informações mais detalhadas sobre os Produtos compatíveis para este Serviço.

## 1.2 Procedimentos de suporte

### Etapa um: Peça assistência

Para solicitações de suporte telefônico, entre em contato com o centro de suporte regional da Dell Technologies para falar com um analista de suporte técnico. Os números de telefone regionais podem ser encontrados em <https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactus>

- A pessoa precisa identificar a localização do Produto compatível.
- Forneça o número de série (**Etiqueta de serviço**) e outras informações, conforme a solicitação do analista. O analista verificará o Produto compatível do Cliente, os níveis de Serviço de resposta aplicáveis e confirmará se há algum dos Serviços está vencido.

### Etapa dois: Assistência na solução de problemas por telefone

- Quando solicitado, identifique as mensagens de erro recebidas e em que momento ocorrem, as atividades que precederam a mensagem de erro e as medidas que você já tomou para tentar resolver o problema. Pode ser necessário que o Cliente esteja fisicamente presente no local do Produto compatível.
- O analista realizará uma série de etapas de resolução para ajudar a diagnosticar o problema.
- Se for necessário o envio de um técnico de serviço ao local, o analista fornecerá instruções adicionais.

## 1.3 Opções de Serviço no local

Após o analista determinar se é necessária a substituição de uma peça, o Cliente será informado sobre as próximas etapas a serem seguidas.

As opções de resposta no local variam de acordo com o tipo de serviço adquirido. Se o serviço adquirido tiver um nível de resposta de serviço de suporte no local, o pedido indicará o nível aplicável de resposta do serviço no local, que é descrito em mais detalhes na tabela mostrada no **Apêndice A**. Desde que todos os termos e condições aplicáveis definidos nesta Descrição de Serviço sejam cumpridos, a Dell Technologies enviará um técnico de serviço à localização de negócios do Cliente para tratar de um Incidente Qualificado.

## 2 Exclusões

---

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

- A. Atividades como instalação, desinstalação, realocação, manutenção preventiva, assistência a treinamentos, administração remota, gerenciamento de patches de software ou atualizações de microcódigo.
-

- B. Acessórios, itens de suprimento, substituição de mídias, suprimentos operacionais, periféricos ou peças como baterias, estruturas e tampas ou suporte para isso.
- C. Suporte direto a produtos de terceiros ou qualquer forma de assistência colaborativa, coordenação com qualquer fabricante original, fornecedor, editor ou parceiro de versões de produtos de terceiros não suportadas atualmente pelo fabricante, fornecedor ou parceiro, conforme aplicável.
- D. Suporte necessário em virtude de o Cliente não conseguir manter o software e os Produtos compatíveis nas configurações ou nos níveis de versão mínimos aplicáveis.
- E. Suporte a Produto(s) compatível(is) danificado(s) por fenômenos naturais (como, entre outros, raios, enchentes, tornados, terremotos e furacões), uso inadequado, acidente, mau uso do Produto compatível ou de seus componentes (como, entre outros, uso de tensões de linha incorretas, uso de fusíveis incorretos, uso de dispositivos ou acessórios incompatíveis, ventilação inadequada ou insuficiente ou falha ao seguir as instruções de operação), modificação, ambiente operacional ou físico inadequado, manutenção imprópria por parte do Cliente (ou representante do Cliente), movimentação do Produto compatível de maneira incompatível com o projeto, remoção ou alteração de etiquetas do(s) Produto(s) compatível(is) ou de peças, ou falha causada por um produto pelo qual a Dell Technologies não é responsável.
- F. A Dell Technologies não se responsabilizará por nenhuma falha na prestação dos Serviços causada por: (1) qualquer omissão, engano, erro ou falha do Cliente na execução de suas responsabilidades sob esta Descrição de serviço, (2) problemas causados por software ou dados do Cliente, (3) defeito ou deficiência com respeito à rede, aos sistemas ou a outros equipamentos do Cliente, (4) falhas de hardware não mantido pela Dell Technologies ou (5) modificações no hardware feitas por outra parte que não a Dell Technologies ou seus representantes. A Dell Technologies notificará o Cliente e usará esforços comercialmente razoáveis para desempenhar suas funções, não obstante a ocorrência de um ou mais dos eventos acima (sendo que o Cliente deve reembolsar a Dell Technologies pelas despesas adicionais por tais iniciativas).
- G. Serviços de remoção de spyware/vírus ou backup de dados.
- H. Instalação remota ou de sistema de rede avançada e sem fio, ajustes, otimização e configuração de aplicativos além dos detalhados nesta Descrição de serviço.
- I. Criação de scripts, programação, projeto/implementação de bancos de dados, desenvolvimento para a Web ou kernels recompilados.
- J. Qualquer serviço ou atividade não identificado especificamente nesta Descrição de Serviço.

Esta Descrição de serviço não concede ao Cliente nenhuma garantia adicional às garantias fornecidas segundo os termos do Contrato ou do acordo geral de serviços, conforme aplicável.

### 3 Responsabilidades do Cliente específicas à oferta

---

- A. **Licenças de software:** O Cliente é o único responsável por manter a licença de direito de uso. A Dell Technologies não se responsabiliza por despesas do Cliente com itens que incluem, entre outros, tarifas de licença de direito de uso, transferência de licenças e/ou despesas com mídia de software.
  - B. **Configuração e localização do produto:** O Cliente é responsável pela precisão da configuração e do local do produto fornecidos à Dell Technologies.
  - C. **Condição operacional atual:** O Cliente é responsável por assegurar que os Produtos compatíveis estejam em condição operacional normal desde o início do Período de Cobertura destacado na Ordem de compra ou junto à Dell Technologies. O Cliente concorda em permitir que a Dell Technologies faça uma inspeção no local dos Produtos compatíveis para confirmar que estes estejam em condição operacional normal e para resumir a configuração e obter os números de série dos componentes. Qualquer serviço necessário para colocar os Produtos compatíveis em condição operacional normal no início do Período de Cobertura será de responsabilidade do Cliente.
-

- D. **Delegação de agente:** Para todos os Produtos compatíveis não fornecidos pela Dell Technologies, o Cliente nomeia pelo presente a Dell Technologies como sua agente para obter garantia e assistência técnica em nome do Cliente para os Produtos compatíveis cobertos por este documento. A declaração de agência acima NÃO autoriza especificamente a Dell Technologies a vincular o Cliente contratual ou financeiramente sem a prévia aprovação por escrito do Cliente.
- E. **Ponto de contato:** O Cliente fornecerá à Dell Technologies um ponto único de contato que fará a comunicação com a Dell Technologies para auxiliar na execução do serviço.

## 4 Responsabilidades gerais do Cliente

---

- A. **Autoridade para conceder acesso:** O Cliente declara e garante que obteve permissão para que tanto o Cliente quanto a Dell Technologies acessem e usem os Produtos compatíveis, os dados neles contidos e todos os componentes de hardware e software neles incluídos para a finalidade de prestar estes Serviços. Se o Cliente ainda não tiver essa permissão, caberá a ele obtê-la, às suas custas, antes de solicitar que a Dell Technologies realize esses serviços.
- B. **Cooperação com o analista por telefone e o técnico no local:** O Cliente concorda em cooperar e seguir as instruções dadas pelo analista da Dell Technologies por telefone ou pelos técnicos no local. A experiência mostra que a maioria dos problemas e erros no sistema pode ser solucionada por telefone, como resultado da cooperação entre o usuário e o analista ou técnico.
- C. **Obrigações no local:** Quando os Serviços exigirem trabalho no local, o Cliente fornecerá (sem custo para a Dell Technologies) acesso livre, seguro e suficiente às instalações e aos Produtos compatíveis, inclusive amplo espaço de trabalho, eletricidade e linha telefônica local. O Cliente deverá fornecer também (sem custo para a Dell Technologies) um monitor ou uma tela, um mouse (ou dispositivo de apontamento eletrônico) e um teclado, caso o sistema já não inclua esses itens.
- D. **Manter versões de software e serviços:** o Cliente deve manter o software e o(s) Produto(s) compatível(is) nos níveis de versão ou configuração mínimos especificados pelo fabricante conforme determinado nos sites dos OEMs. O Cliente deve também garantir a instalação de peças de reposição corretiva, patches, atualizações de software ou versões subsequentes, conforme indicado pelo OEM, para manter o(s) Produto(s) compatível(is) qualificados para este Serviço.
- E. **Backup de dados, remoção de dados confidenciais:** 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. Além disso, o Cliente é responsável por remover qualquer informação confidencial, de propriedade exclusiva ou pessoal e qualquer mídia removível, como cartões SIM, CDs ou PC Cards, independentemente de um técnico no local também estar prestando assistência. A DELL NÃO SE RESPONSABILIZARÁ POR:
- NENHUMA INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL, DE PROPRIEDADE EXCLUSIVA OU PESSOAL.
  - DADOS, PROGRAMAS E SOFTWARES PERDIDOS OU CORROMPIDOS.
  - MÍDIA REMOVÍVEL PERDIDA OU DANIFICADA.
  - ENCARGOS DE DADOS OU DE VOZ INCORRIDOS COMO RESULTADO DA NÃO REMOÇÃO DE TODOS OS CARTÕES SIM OU OUTRAS MÍDIAS REMOVÍVEIS DE DENTRO DOS PRODUTOS COMPATÍVEIS QUE SÃO DEVOLVIDOS À DELL.
  - PERDA DO USO DE UM SISTEMA OU REDE.
  - E/OU POR NENHUM ATO OU OMISSÃO, INCLUSIVE NEGLIGÊNCIA, POR PARTE DA DELL OU DE UM PROVEDOR DE SERVIÇOS TERCEIRIZADO.

A Dell Technologies não será responsável pela restauração ou reinstalação de nenhum programa nem de dados. Ao devolver um Produto compatível ou peça correspondente, o Cliente incluirá somente o Produto compatível ou a peça que foi solicitada pelo técnico ao telefone.

- F. **Garantias de terceiros:** Estes Serviços podem exigir que a Dell Technologies acesse hardware ou software não fabricado pela Dell Technologies. As garantias de alguns fabricantes podem ser anuladas se a Dell Technologies ou outra pessoa que não o fabricante trabalhar no hardware ou no software. O Cliente garantirá que a execução dos serviços pela Dell Technologies não afetará tais garantias ou, se isso ocorrer, que o resultado será aceitável para o Cliente. A Dell Technologies não se responsabiliza por garantias de terceiros nem por efeitos que os serviços possam ter nessas garantias.

## 5 Termos e condições da Dell Technologies Services

Esta Descrição de Serviço é acordada entre você, o Cliente (“você” ou “Cliente”), e a entidade Dell Technologies identificada em sua fatura de compra deste Serviço. Este Serviço está sujeito e é regido por um contrato mestre de serviços separado do Cliente, assinado com a Dell Technologies, que autoriza claramente 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 Technologies 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 de serviços da Dell Technologies	
	Clientes que adquirem Dell Technologies Services diretamente da Dell Technologies	Clientes que adquirem Dell Technologies Services de um revendedor autorizado Dell Technologies
Estados Unidos	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Canadá	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (em inglês) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (em francês canadense)	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (em inglês) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (em francês canadense)
Países da América Latina e Caribe	Site <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> de um país específico	Site <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> de um país específico
Ásia/Pacífico-Japão	Site <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> de um país específico	As Descrições de Serviço e outros Documentos de serviços da Dell Technologies que você possa receber do vendedor não constituem um contrato entre você e a Dell Technologies, 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 Technologies será entendida como uma referência a você, enquanto as referências à Dell Technologies devem ser entendidas como sendo à Dell Technologies, um provedor de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell Technologies 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.

<p>Europa, Oriente Médio e África</p>	<p>Site <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> de um país específico</p> <p>Além disso, os Clientes localizados na França, na Alemanha e no Reino Unido podem selecionar o URL aplicável abaixo:</p> <p>França: <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Alemanha: <a href="http://Dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Reino Unido: <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>As Descrições de Serviço e outros Documentos de serviços da Dell Technologies que você possa receber do vendedor não constituem um contrato entre você e a Dell Technologies, 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 Technologies será entendida como uma referência a você, enquanto as referências à Dell Technologies devem ser entendidas como sendo à Dell Technologies, um provedor de serviços que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell Technologies 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.</p>
---------------------------------------	---	---

\* Os Clientes podem visitar o site [Dell.com](http://Dell.com) local acessando [Dell.com](http://Dell.com) em um computador conectado à Internet em sua localidade ou escolhendo entre as opções do site da Dell Technologies “Choose a Region/Country” disponíveis em [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](http://Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).

Caso algum termo desta Descrição de Serviço entre em conflito com qualquer termo do Contrato, os termos deste instrumento prevalecerão, mas somente no caso de um conflito específico, e não deverão ser interpretados nem considerados como substitutos de outros termos no Contrato que não entrem especificamente em contradição com 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” ou similar em relação à sua aquisição, no site [Dell.com](http://Dell.com), em uma interface da Internet ou um software Dell Technologies, você concorda em cumprir com esta Descrição de serviço e com os contratos incorporados nela por referência. Se está firmando esta Descrição de Serviço em nome de uma empresa ou outra entidade legal, 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.

## 6 Limitações de Serviço adicionais

- 
- A. A responsabilidade da Dell Technologies para com o Cliente, resultante da prestação do Serviço, está limitada à restauração do(s) Produto(s) compatível(is) à boa condição operacional. Se a Dell Technologies não conseguir restaurar o(s) Produto(s) compatível(is) conforme especificado neste documento, ela substituirá o(s) Produto(s) compatível(is), o que poderá incluir a substituição de peças por peças de serviço da Dell Technologies. A Dell Technologies se isenta de todas as garantias, inclusive garantias implícitas de comercialização ou adequação a uma finalidade específica e de qualquer garantia resultante do curso de negociações ou de uso comercial. A Dell Technologies não garante que a operação do(s) Produto(s) compatível(is) atendidos de acordo com este documento será ininterrupta ou livre de erros, nem que a Dell Technologies corrigirá todas as falhas de funcionamento. A única obrigação da Dell Technologies sob qualquer garantia está limitada à manutenção e/ou substituição conforme descrito neste documento.
- B. A Dell Technologies não se responsabilizará por nenhuma despesa nem indenização incorrida pelo Cliente, seja interna ao Cliente ou paga pelo Cliente a terceiros, resultante de uma falha de funcionamento do(s) Produto(s) compatível(is) ou devido a qualquer falha de funcionamento do(s) Produto(s) compatível(is) resultante de qualquer causa de ação na qual qualquer reivindicação seja baseada. Em nenhum caso a Dell Technologies será responsável perante o Cliente por danos incidentais, consequenciais ou especiais de qualquer tipo ou por quaisquer danos resultantes do funcionamento do(s) Produto(s) compatível(is), perda temporária ou permanente de lucros resultante ou em conexão com esta Descrição de serviço, seja em uma ação ou um contrato, prejuízo (inclusive negligência) ou em outro contexto. As ações corretivas previstas ou mencionadas nesta Descrição de Serviço são exclusivas, e o Cliente e a Dell Technologies se isentam de outras soluções corretivas legais e justas. As limitações desta seção devem sobreviver à ausência de qualquer solução exclusiva.
-

- C. O Cliente concorda que a Dell Technologies não está armazenando, processando, hospedando nem mantendo dados do Cliente ou dados pessoais.

## 7 Termos e condições adicionais aplicáveis a serviços relacionados a suporte e garantia

---

- A. **Cobertura de hardware:** Podem ser aplicadas limitações de cobertura de hardware e podem estar disponíveis ofertas de serviço para estender essas limitações de hardware mediante uma tarifa adicional. Entre em contato com um analista de suporte técnico da Dell Technologies para obter mais informações.
- B. **Falha na devolução:**

A obrigação da Dell Technologies de executar os Serviços será satisfeita quando a Dell Technologies tiver tentado qualquer técnica de reparo de serviço aplicável que a Dell Technologies determine ser eficaz na resolução do problema de suporte apresentado pelo Cliente à Dell Technologies após entrar em contato com a Dell Technologies para suporte de acordo com esta Descrição de Serviço, mesmo se a Dell Technologies determinar que o problema de suporte que o Cliente apresentou à Dell Technologies não pode ser resolvido. Se a Dell Technologies entregar uma unidade de reposição ao Cliente, o Cliente deverá abdicar do sistema ou componente defeituoso correspondente, a menos que tenha adquirido o serviço Keep Your Hard Drive para o sistema afetado e, nesse caso, poderá manter o(s) respectivo(s) disco(s) rígido(s). Se o Cliente não abdicar do sistema ou componente defeituoso como exigido acima ou se a unidade defeituosa não for devolvida dentro de 10 (dez) dias de acordo com as instruções por escrito fornecidas com a unidade de reposição (caso a unidade de reposição não tenha sido entregue pessoalmente por um técnico da Dell Technologies), o Cliente concordará em pagar à Dell Technologies pela unidade de reposição no recebimento da fatura. Se o Cliente não pagar a fatura no prazo de 10 (dez) dias após o recebimento, além dos direitos legais e soluções disponíveis para a Dell Technologies, a Dell Technologies poderá rescindir esta Descrição de Serviço mediante notificação.
- C. **Peças em estoque:** Atualmente, a Dell Technologies tem peças em estoque em várias localizações do mundo. As peças selecionadas podem não estar estocadas na localização mais próxima ao local do cliente. Se uma peça necessária para reparar o Produto compatível não estiver disponível em uma instalação da Dell Technologies próxima à localização do Cliente e precisar ser transferida de outra instalação, o envio será feito por entrega noturna. As localizações das peças entregues em quatro (4) horas mantêm em estoque componentes do sistema, conforme determinado pela Dell Technologies. Um componente-chave é aquele que, quando apresenta falha, pode impedir que o sistema execute as funções básicas. Peças não consideradas essenciais incluem, entre outras, software, unidades de disquete, unidades de mídia, modem, alto-falantes, placas de som, unidades zip, monitores, teclados e mouses. Para receber peças em 4 (quatro) horas, o Cliente precisa estar localizado na área de cobertura determinada pela Dell Technologies. A Dell Technologies manterá em estoque apenas peças de acordo com as configurações padrão. O estoque de peças de serviço requer um prazo de trinta (30) dias.
- D. **Pronto para o serviço:** O intervalo de Pronto para o serviço (RTS) representa o número de dias necessários ao preparo para a prestação do serviço após a data de aceitação de seu Pedido de compra e é mostrado na Cotação do Cliente. A Dell Technologies começará a prestar o Serviço a partir da data mostrada em sua cotação do cliente. O estoque de peças exige um tempo adicional. A prestação do Serviço baseia-se nos melhores esforços entre a data de aceitação de sua Ordem de compra e a expiração do intervalo de RTS.
- E. **Propriedade das peças de serviço:** Todas as peças de serviço da Dell Technologies removidas do Produto compatível e devolvidas tornam-se propriedade da Dell Technologies. O Cliente pagará à Dell Technologies o preço de varejo em vigor à época por qualquer peça de serviço removida do Produto compatível que seja retida pelo Cliente (com exceção de discos rígidos dos Produtos compatíveis cobertos pelo serviço Keep Your Hard Drive) se o Cliente tiver recebido peças de reposição da Dell Technologies. A Dell Technologies utiliza, e o Cliente autoriza expressamente, o uso de peças novas e recondiçionadas fornecidas por diversos fabricantes na execução de reparos.

## 8 Período de serviço

---

Esta Descrição de Serviço começa na data inicial apresentada na cotação e continua por toda a vigência (“**Vigência**”) indicada na cotação. 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 na cotação, conforme aplicável. Salvo se acordado por escrito de outra forma entre a Dell Technologies 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 nem para agenciamento de serviços.

## 9 Informações adicionais importantes

---

- A. **Reagendamento:** após o agendamento deste Serviço, qualquer alteração na programação deverá 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 novo agendamento, que não deverá exceder 25% do preço pago pelo Cliente para a realização dos Serviços. O Cliente concorda que qualquer reagendamento do Serviço deverá ser confirmado pelo menos oito dias antes do início do Serviço.
- B. **Limites comercialmente aceitáveis ao escopo do Serviço:** A Dell Technologies poderá se recusar a prestar o Serviço se, em sua opinião, a prestação do Serviço criar um risco não aceitável à Dell Technologies ou aos provedores de serviços da Dell Technologies ou se algum serviço solicitado estiver fora do escopo do Serviço. A Dell Technologies não se responsabiliza por nenhuma falha ou atraso na execução devido a causas fora de seu controle, inclusive a incapacidade de o Cliente cumprir com suas obrigações nos termos desta Descrição de Serviço. O Serviço se estende somente aos usos para os quais o Produto compatível foi projetado.
- C. **Serviços opcionais:** Os serviços opcionais (inclusive serviços de suporte ao ponto de necessidade, instalação, criação de relatórios, consultoria, suporte profissional gerenciado, gerenciamento de contas técnicas ou treinamento) podem estar disponíveis para aquisição na Dell Technologies e variam com a localização do Cliente. Os serviços opcionais podem exigir um contrato separado com a Dell Technologies. Na ausência de tal acordo, os serviços opcionais são fornecidos conforme esta Descrição de Serviço.
- D. **Designação:** A Dell Technologies pode designar este Serviço e/ou esta Descrição de serviço a provedores de serviços terceirizados qualificados.
- E. **Cancelamento:** A Dell Technologies poderá cancelar este Serviço a qualquer momento durante o período de Vigência se ocorrer 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.
  - O Cliente deixar de respeitar os termos e condições estabelecidos nesta Descrição de Serviço.

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

- F. **Limitações geográficas e realocação:** Este Serviço será prestado nos locais indicados na fatura do Cliente. Este Serviço não está disponível em todas as localizações. Se seu Produto compatível não estiver na localização geográfica correspondente ao local constante nos registros de serviço da Dell Technologies para seu Produto compatível ou se os detalhes da configuração forem alterados e não relatados à Dell Technologies, a Dell Technologies precisará primeiro requalificar seu Produto compatível para o direito ao suporte que você adquiriu, antes que os tempos de resposta do Produto compatível possam ser reinstaurados. Os preços aplicáveis aos Serviços podem diferir em um local que não o local geográfico refletido nos registros de serviço da Dell Technologies para seu Produto compatível, e você será responsável por pagar o valor adicional do preço para os Serviços no novo local, se aplicável. Você não terá direito a nenhum reembolso do valor pago originalmente para o serviço se o preço for inferior na nova localização. 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. A obrigação da Dell Technologies de prestar os Serviços a Produtos compatíveis realocados está sujeita a diversos fatores, inclusive, entre outros, disponibilidade do Serviço no local, taxas adicionais e inspeção e recertificação dos Produtos compatíveis realocados, de acordo com os preços de tempo e material de consultoria da Dell Technologies vigentes.
- G. A Dell Technologies não assume obrigações de garantia do Produto compatível de nenhum fabricante.
- H. A Dell Technologies não assume as obrigações da garantia do software de nenhum fabricante nem de dar manutenção de software de qualquer tipo no âmbito desta Descrição de Serviço.
- I. **Exceções ao Serviço e custos adicionais:** Os Serviços estão sujeitos a custos adicionais devido às seguintes causas: (i) negligência por parte do Cliente ou de terceiros; (ii) mau uso ou abuso, inclusive de incapacidade de operar o(s) Produto(s) compatível(is) segundo as especificações do OEM; (iii) movimentação, transporte ou nova configuração do(s) Produto(s) compatível(is) sem conformidade com as especificações do OEM; (iv) manutenção ou reparo dos Produtos compatíveis por qualquer parte que não a Dell Technologies; (v) falha de equipamento não mantido pela Dell Technologies; (vi) causas externas ao(s) Produto(s) compatível(is), inclusive, fogo, água, falha ou instabilidade da energia elétrica, refrigeração inadequada, desastres naturais e danos normalmente cobertos por seguro. A Dell Technologies pode, a critério próprio, cobrar pelas visitas para suporte ao(s) Produto(s) compatível(is) em condição operacional normal, inclusive, entre outras causas, por falhas de serviço não relacionadas ao(s) Produto(s) compatível(is) e visitas para suporte feitas quando nenhuma falha é encontrada.
- J. **Transferência de Serviço:** Sujeito às limitações estabelecidas nesta Descrição de Serviço, o Cliente poderá transferir o Serviço a terceiros que tiverem adquirido o Produto compatível do próprio Cliente em sua totalidade antes da expiração do Termo em vigor na época, desde que o Cliente seja o comprador original do Produto compatível e desse Serviço ou desde que o Cliente tenha adquirido o Produto compatível e esse Serviço de seu proprietário original (ou de um cessionário anterior) e o novo cessionário siga as etapas de integração exigidas pela Dell Technologies para adquirir este serviço. Poderá ser aplicada uma tarifa de transferência, e o preço para o cessionário subsequente poderá ser diferente do preço para o Cliente que fez a transferência. Se o Cliente ou o cessionário do Cliente transferir o Produto compatível para uma localização geográfica onde este Serviço não estiver disponível (ou não estiver disponível pelo mesmo preço), o Cliente ou o cessionário do Cliente poderá não ter cobertura ou poderá ter de pagar encargos adicionais para manter as mesmas categorias de cobertura de suporte na nova localização. Se o Cliente ou o cessionário do Cliente optar por não pagar tais encargos adicionais, o Serviço poderá ser automaticamente movido para categorias de suporte disponíveis na nova localização a esse preço ou a um preço inferior, sem possibilidade de reembolso.

## 10 Critérios de pagamento

---

- A. **Tarifa fixa** (com base nos sistemas listados em sua Cotação do Cliente): O Pagamento dos Serviços é feito em uma tarifa anual. Consulte a Cotação do Cliente para obter a listagem de Produtos compatíveis e os preços detalhados.
-

- B. **Suposições de preço:** Caso as informações do produto listado na Cotação de cliente não sejam precisas ou completas para os sistemas reais, os preços da Dell Technologies poderão ser alterados.
- C. **Configurações do sistema:** O preço se baseia na configuração do(s) sistema(s) no início do serviço. Qualquer alteração na(s) configuração(ões) poderá resultar em alteração do preço.
- D. **Fatura/condições de pagamento:** a fatura dos Serviços será processada com antecedência, mediante o recebimento da Ordem de compra do Cliente com referência a esta Descrição de serviço. O pagamento deve ser feito na moeda indicada na Cotação do Cliente ou na moeda local da região ou do país adequado. O pagamento é de 30 (trinta) dias a partir da data da fatura, a menos que indicado de outra forma em seu contrato.
- E. **Conversão de moeda:** As taxas de conversão de moeda da Dell Technologies se baseiam em contratos de câmbio futuro ou de hedge estabelecidos com contrapartes de bancos globais. Essas taxas são normalmente definidas no início de cada trimestre, mas, devido à natureza dinâmica dos mercados de câmbio internacionais, a Dell Technologies poderá, a qualquer momento, alterar os instrumentos, as moedas ou o processo do programa de cobertura.
- F. **Despesas:** as despesas estão incluídas no preço da tarifa fixa. A menos que o escopo mude, a Dell Technologies não cobrará nenhuma despesa adicional relativa à prestação dos Serviços sem a expressa aprovação por escrito do Cliente. As despesas adicionais incluem aquelas relacionadas aos Serviços, inclusive despesas razoáveis e necessárias de viagem e estadia.
- G. **Impostos:** O preço da Dell Technologies não inclui IVA (Imposto sobre Valor Agregado) nem impostos locais aplicáveis.
- H. **Mudanças de escopo:** Poderão ser aplicadas tarifas adicionais se o Cliente alterar ou expandir o escopo dos Serviços. Qualquer trabalho adicional que seja necessário fora do escopo desta Descrição de Serviço deverá ser acordado conforme o Processo de Controle de Mudança.
- I. **Agendamento de serviços:** Os serviços não poderão ser agendados nem iniciados até que a Ordem de compra (se houver) que faça referência a esta Descrição de serviço seja recebida pela Dell Technologies. Após o recebimento de uma Ordem de Compra que faça referência a esta Descrição de Serviço, normalmente um representante da Dell Technologies entrará em contato com o Cliente em até 7 (sete) dias úteis para iniciar o agendamento dos Serviços. O agendamento dos Serviços será baseado nos requisitos/preferências do cronograma do Cliente e na disponibilidade dos recursos necessários.
- J. **Preços:** As condições oferecidas pela Dell Technologies nesta Descrição de serviço (inclusive, entre outras, os preços) são válidas por 30 (trinta) dias após a entrega inicial desta Descrição de serviço ao Cliente. Caso esta Descrição de Serviço seja executada pelo Cliente após o período de 30 (trinta) dias, a Dell Technologies poderá, a critério próprio, (i) aceitar a Descrição de Serviço segundo os termos expressos ou (ii) rejeitar tal Descrição de Serviço e oferecer ao Cliente uma Descrição de Serviço revisada, expressando todas as atualizações necessárias dos termos da Descrição de Serviço anterior.

## Anexo A

### RESPOSTA NO LOCAL

#### Níveis de resposta no local disponíveis para aquisição

Os tempos de resposta a seguir se aplicam a um Incidente Qualificado expressamente acordado nos documentos de pedidos aplicáveis com o Cliente. A disponibilidade pode variar conforme a região/localização. Entre em contato com um representante de vendas ou de suporte da Dell Technologies para obter mais detalhes.

A Dell aplicará esforços comercialmente razoáveis para responder a Incidentes Qualificados nos seguintes períodos:

Tipo de resposta no local	Tempo de resposta no local	Restrições/termos especiais
Serviço 24x7 de resposta no local em quatro horas	O técnico deverá chegar ao local em até de 4 (quatro) horas após a conclusão da solução de problemas por telefone.	Disponível 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive em feriados.
Serviço de resposta no local no próximo dia útil*	Depois da solução de problemas e do diagnóstico por telefone, um técnico pode ser enviado e chegar ao local no próximo dia útil.	Disponível cinco (5) dias por semana, dez (10) horas por dia, <i>exceto</i> feriados.  Ligações recebidas pela central de especialistas da Dell Technologies após as 17h* no horário local do Cliente (de segunda a sexta-feira), e/ou envios feitos pela Dell Technologies após esse horário poderão exigir um dia útil adicional para que o técnico de serviço chegue à localização do Cliente.  No caso de peças/recursos adicionais serem necessários depois que o técnico estiver no local do Cliente, o trabalho poderá ser suspenso temporariamente até que as peças ou os recursos adicionais cheguem.
6-Hour Call to Repair 24x7: resposta no local em duas horas com serviço de reparo em até seis horas	O técnico deve chegar ao local em até duas horas após o envio e, em muitos casos, conserta o hardware em até seis horas após o envio.	Disponível 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive em feriados.  Resposta em duas horas e reparo em até seis horas após o envio.  Disponível em determinados modelos de Produtos compatíveis.

\* Para que um técnico chegue no próximo dia útil, as chamadas de visita para suporte devem ser recebidas pela central de especialistas da Dell Technologies antes da hora limite local para envio. A hora limite para envio pode variar de acordo com o país e abrange das 15h30 às 17h do horário local do Cliente (de segunda-feira a sexta-feira). Os envios feitos após a hora limite local podem exigir um dia útil a mais para que o técnico de serviço e/ou as peças cheguem à localização do Cliente.

Aplica-se somente a falhas ou reparos do Produto compatível. O suporte de software não está no escopo.

© 2016 Dell Technologies 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 Technologies também está disponível mediante solicitação.