



Descrição de Serviço

Serviços da Central de experiência do parceiro

Ao receber uma entrega de Serviços (definida abaixo), utilizar os Serviços ou o software associado ou clicar no botão/marcar a caixa “I Agree” (Eu concordo) ou similar no site Dell.com em uma interface da Internet ou em um software da Dell Technologies, você concorda em cumprir com esta Descrição de serviço e com os acordos incorporados nela por referência. Se estiver assinando esta Descrição de Serviço em nome de uma empresa ou outra entidade legal, você declarará ter autoridade para comprometer essa empresa ou entidade legal a esta Descrição de Serviço e, nesse caso, “você”, “seu” ou “Parceiro” deverá estar subordinado à entidade em questão. Além de receberem esta Descrição de Serviço (definida abaixo), os Parceiros de países específicos também poderão ser solicitados a executar um formulário de pedido assinado.

I. Introdução

A Dell Technologies, ou seja, a entidade legal que fornece Serviços a você, tem o prazer de fornecer os Serviços de suporte a Channel Partner Operations (o “Serviço” ou os “Serviços”) de acordo com esta Descrição de Serviço (“Descrição de Serviço”). Para obter assistência adicional ou solicitar uma cópia de seus acordos de serviço, entre em contato com seu representante de vendas ou sua equipe de Suporte a operações de parceiros de canal.

II. Definição

1. “Parceiro”, “você” ou “seu” indicará o Parceiro da Dell Technologies que está recebendo os Serviços conforme fornecidos pela Dell Technologies.
2. “GBS” – Significa a organização Global Business Services da Dell Technologies
3. “PXC” – Significa a Central de experiência do parceiro da Dell Technologies que fornece os Serviços
4. “PSPM” – Gerente do Programa de sucesso do parceiro (*anteriormente Channel Engagement Manager - CEM*)
5. “SC” – Significa o Solutions Configurator (Configurador de Soluções) da Dell Technologies, anteriormente conhecido como Online Solutions Configurator (Configurador de soluções on-line)

III. O escopo deste serviço

1. Serviços:

De acordo com esta Descrição de serviço, os serviços deverão ser fornecidos a você pela equipe de PXC durante a vigência. Os recursos de seus Serviços incluirão suporte telefônico e on-line fornecido por pessoal de PXC da Dell Technologies, com o intuito de oferecer orientação geral ao parceiro, assistência para a solução de problemas de erros e/ou respostas a consultas sobre os seguintes assuntos e/ou programas da Dell Technologies (“Suporte”):

- Integração
- Registro de oportunidades
- Gerenciamento de pedidos
- Vendas e requisições de reembolso
- Programa de parceria DT
- Faturamento
- Ferramentas de pedidos on-line – Premier, Global Portal, Premier Connect (EDI), MyQuotes e SC

2. Serviços de suporte do PXC:

Todos os Serviços prestados pela equipe do PXC serão solicitados por meio da ferramenta Partner Portal Case Management e consistirão em Suporte sobre os seguintes tópicos enquanto eles estiverem ligados à Dell Technologies e ao Parceiro e podem incluir a coordenação com equipes funcionais mais abrangentes da Dell Technologies:

- a. Suporte a pedidos
 - i. Gerenciamento de pedidos
 - ii. Monitoramento do status de pedido
 - iii. Priorização e escalonamento de logística
 - iv. Pendências
 - v. Escassez
 - vi. Pedidos ausentes, errados, danificados e produtos no fim da vida útil (armazenamento)
 - vii. Certificação de produtos
- b. Ferramentas de pedidos on-line
 - i. Suporte a acesso de usuário
 - ii. Suporte a serviço degradado
 - iii. Treinamento e demonstrações
- c. Suporte a registro de oportunidades
- d. Informações detalhadas sobre preços e cotações (não é assistência para a obtenção de preços e cotação)
- e. Horário do suporte avançado para fim do trimestre (EOQ) para Parceiro/Vendas
- f. Habilitação de sistema de armazenamento e infraestrutura de processo
- g. Promoção de webinars de treinamento de parceiro para Portal de parceiros, Registro de oportunidades, MyQuotes, Solutions Configurator, Conformidade etc.
- h. Ponto de atendimento operacional para parceiros

IV. Exclusões

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

- O Serviço não inclui Suporte a usuários finais ou clientes do Parceiro.
- Os serviços não incluem serviços fornecidos por PSPMs.
- Qualquer serviço, tarefa ou atividade além dos especificamente mencionados nesta Descrição de Serviço.
- O Serviço não inclui o desenvolvimento de propriedade intelectual criada única e exclusivamente para o Parceiro, conforme definido abaixo.
- O Suporte não inclui o fornecimento de preços de produtos; esses preços devem ser obtidos por meio de equipes de vendas ou sites relevantes da Dell Technologies.
- Criação ou alteração de qualquer cotação.
- Serviços cobertos por qualquer outra Descrição de serviço.
- Qualquer atividade ou implantação global coordenada (que exija suporte do gerente de programa integrado, determinado exclusivamente conforme os critérios da Dell Technologies).

Esta Descrição de serviço não concede ao Parceiro garantia que seja adicional às garantias fornecidas de acordo com os termos de seus Termos de vendas de revendedor, um acordo geral de serviços ou um acordo, como definido abaixo, conforme aplicável.

V. Responsabilidades gerais do Parceiro

1. **Autoridade para conceder acesso.** O parceiro declara e garante que obteve permissão, sujeito às leis regionais de privacidade (inclusive a GDPR em regiões relevantes), para que o Parceiro e a Dell Technologies acessem e usem quaisquer dados (do Parceiro ou de terceiros) com a finalidade da prestação destes Serviços. Se o Parceiro ainda não tiver essa permissão, caberá a ele obtê-la, às suas próprias custas, antes de solicitar à Dell Technologies a realização desses Serviços.
2. **Cooperação do Parceiro.** O Parceiro entende que, sem a cooperação imediata e adequada, a Dell Technologies não terá condições de realizar o Serviço ou, se realizado, o Serviço poderá sofrer alterações ou atrasos substanciais. Sendo assim, de maneira imediata e aceitável, o Parceiro cooperará integralmente com a Dell Technologies, conforme necessário, para que ela possa realizar o Serviço.

Se o Parceiro não cooperar de maneira razoavelmente adequada, de acordo com o disposto acima, a Dell Technologies não será responsável por nenhuma falha na realização do Serviço.

3. **Aviso de isenção sobre perda de dados e sobre a obrigação de backup de dados e programas.** Salvo disposição em contrário das leis locais aplicáveis (ou no caso de Serviços na EMEA, a menos que a limitação de responsabilidade seja fornecida de outra forma nos Termos de Venda ou Acordo), A DELL INC. E SUAS SUBSIDIÁRIAS DIRETAS E INDIRETAS, INCLUSIVE A DELL TECHNOLOGIES, NÃO TERÃO NENHUMA RESPONSABILIDADE POR:

- A. QUAISQUER INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, DE PROPRIEDADE EXCLUSIVA OU PESSOAL;
- B. DADOS, PROGRAMAS OU SOFTWARE PERDIDOS OU CORROMPIDOS;
- C. MÍDIA REMOVÍVEL PERDIDA OU CORROMPIDA;
- D. PERDA DO USO DE UM SISTEMA OU REDE; E/OU
- E. QUALQUER ATO OU OMISSÃO, INCLUSIVE NEGLIGÊNCIA POR PARTE DA DELL TECHNOLOGIES SERVICES OU DE UM PRESTADOR DE SERVIÇOS TERCEIRIZADO (não aplicável na EMEA).

4. **Horário do serviço.** Em conformidade com as leis locais em relação às horas de trabalho semanais, este Serviço normalmente será realizado de segunda a sexta-feira durante o horário comercial convencional das operações de canais da Dell Technologies, que é das 8:00 às 17:00 no horário local do Parceiro. Nenhuma atividade de Serviço será realizada fora do horário comercial ou durante feriados locais, a menos que tenha sido acordado de outra maneira por escrito.

VI. Termos e condições dos Serviços

Esta Descrição de serviço é fornecida entre você e a Dell Technologies. Este Serviço é fornecido de acordo com os termos comerciais de venda da Dell ou do acordo ao qual a tabela a seguir faz referência (conforme aplicável, o “acordo”), ou é regido por esses termos, variando de acordo com a sua localização. Consulte a tabela abaixo, que apresenta o URL aplicável ao seu local de Parceiro onde seu Acordo está disponível. As partes confirmam que leram e concordam com o cumprimento destes termos on-line.

Localização do parceiro	Localização do site dos Termos comerciais de venda
Estados Unidos	Dell.com/CTS (em inglês)
Canadá	Dell.ca/terms (em inglês) Dell.ca/conditions (em francês canadense)
Países da América Latina e Caribe	Site Dell.com local específico do país ou Dell.com/servicedescriptions/global .*
Ásia/Pacífico-Japão	Site Dell.com local específico do país ou Dell.com/servicedescriptions/global .*
Grande China	Site Dell.com local específico do país ou Dell.com/servicedescriptions/global .*

Europa, Oriente Médio e África	<p>Site Dell.com local específico do país ou Dell.com/service-descriptions/global.*</p> <p>Além disso, os Parceiros localizados na França, Alemanha e 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>
--------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

* Os parceiros podem acessar o site Dell.com local digitando Dell.com em um computador conectado à Internet em sua localidade ou escolhendo entre as opções “Choose a Region/Country” (Escolha um país/região) no site da Dell disponíveis em Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

À medida que houver quaisquer provisionamentos conflitantes entre o seu recebimento de Serviços da Dell Technologies, os documentos prevalecerão na seguinte ordem (na EMEA, sujeito a V.3): (1) esta Descrição de serviço; e (2) o Acordo. As condições prevalecentes serão interpretadas na forma mais restrita possível para resolver o conflito preservando os termos não conflitantes ao máximo, inclusive preservando as cláusulas não conflitantes no mesmo parágrafo, na mesma seção ou na mesma subseção.

VII. Condições e termos adicionais

1. **Vigência do serviço.** Esta Descrição de serviço é iniciada na data em que você se associa ao Programa de parceria da Dell Technologies e deve continuar até que sua associação nesse programa seja encerrada ou que esta descrição de serviço seja encerrada (“**Vigência**”) Salvo se acordado por escrito de outra forma entre a Dell Technologies e o Parceiro, as aquisições de Serviços incluídos nesta Descrição de serviço precisam ser exclusivamente para uso interno do Parceiro e não para fins de revenda ou agenciamento de serviços.
2. **Informações adicionais importantes**
 - A. **Limites comercialmente razoáveis ao escopo do Serviço.** A Dell Technologies poderá se recusar a prestar o Serviço se, em sua opinião comercialmente justificável, a prestação do Serviço criar um risco não aceitável para a Dell Technologies ou para Prestadores de serviço da Dell Technologies ou se algum Serviço solicitado estiver fora do escopo do Serviço. A Dell Technologies não se responsabiliza por atrasos ou falhas de desempenho devido a causas fora de seu controle, incluindo o fato de o Parceiro não cumprir com suas obrigações indicadas nesta Descrição de serviço. Além disso, o escopo dos serviços está sujeito a alterações a qualquer momento, sem prévio aviso, a critério exclusivo da Dell Technologies.
 - B. **Serviços opcionais.** Serviços opcionais (inclusive serviços de suporte fornecidos por PSPMs, suporte em pontos de necessidade, instalação, consultoria, serviços de treinamento ou suporte profissional e gerenciado) podem estar disponíveis para compra na Dell Technologies e variarão de acordo com a localização do Parceiro. Serviços opcionais podem exigir um acordo separado ou uma declaração de trabalho, conforme aplicável, com a Dell Technologies. Na ausência de tal acordo, os serviços opcionais são fornecidos de acordo com esta Descrição de serviço.
3. **Atribuição e terceirização.** A Dell Technologies pode terceirizar este Serviço e/ou atribuir esta Descrição de serviço a prestadores de serviço terceirizados qualificados, que prestarão o Serviço em nome da Dell Technologies.
4. **Cancelamento.** A Dell Technologies pode suspender ou cancelar o fornecimento do serviço a você, no todo ou em parte, a qualquer momento durante a vigência, por qualquer um dos seguintes motivos:
 - A. Caso o Parceiro seja abusivo, ameaçador ou se recuse a cooperar com qualquer representante da Dell Technologies.
 - B. Caso o Parceiro deixe de seguir os termos e as condições estabelecidas nesta Descrição de serviço.
 - C. Para sua violação, conforme determinado a critério exclusivo da Dell Technologies, de qualquer acordo relacionado à sua participação no programa de parceria da Dell Technologies
5. **Rescisão.** A Dell Technologies, a seu critério exclusivo, pode rescindir a Descrição do serviço no todo ou em parte, para todos os distribuidores e provedores de soluções autorizados da Dell Technologies, ou apenas para você, sem motivo, em até 10 (dez) dias após a notificação.

6. **Limitações geográficas e realocação.** Este Serviço pode não estar disponível em todos os locais. As opções de Serviço, inclusive horário de suporte técnico e tempos de resposta, variarão de acordo com a região geográfica, e determinadas opções podem não estar disponíveis para compra no local do Parceiro. Portanto, entre em contato com seu representante de CSO (Channel Sales Operations) para obter essas informações.
7. **Modificações.** A Dell Technologies se reserva o direito de modificar os termos desta Descrição de serviço a qualquer momento sem aviso prévio. O recebimento contínuo ou a utilização dos Serviços constituirão sua aceitação de associação às alterações e a sua consideração contribuindo para essas modificações.
8. **Limitação de responsabilidade.** A DELL TECHNOLOGIES NÃO DEVERÁ SER RESPONSABILIZADA POR DANOS ESPECIAIS, CONSEQUENCIAIS, EXEMPLARES, INCIDENTAIS OU INDIRETOS DECORRENTES OU RELACIONADO AOS SERVIÇOS OU A ESTA DESCRIÇÃO DE SERVIÇO OU À INTERPRETAÇÃO, À VIOLAÇÃO, À RESCISÃO OU À VALIDADE DOS MESMOS. EM NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA, A DELL TECHNOLOGIES DEVERÁ SER RESPONSABILIZADA POR QUAISQUER PERDAS DE NEGÓCIOS, RENDIMENTOS OU LUCROS, OU POR DADOS PERDIDOS OU CORROMPIDOS. EM NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A RESPONSABILIDADE AGREGADA DA DELL TECHNOLOGIES PARA TODAS AS REIVINDICAÇÕES RESULTANTES, FORA OU RELACIONADAS A ESTE SERVIÇO OU A ESTA DESCRIÇÃO DE SERVIÇO DEVE EXCEDER US\$ 500 (DÓLARES AMERICANOS). ESTAS LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE SE APLICAM A TODAS AS RECLAMAÇÕES POR DANOS, ESTEJAM ELAS BASEADAS OU NÃO EM NEGLIGÊNCIA, ACORDO OU OUTRAS TEORIAS, E SE A DELL TECHNOLOGIES TINHA OU DEVERIA TER TIDO CONHECIMENTO DA POSSIBILIDADE DESSES DANOS. NÃO OBSTANTE QUALQUER CLÁUSULA NESTA DESCRIÇÃO DE SERVIÇO, OS RECURSOS AQUI DISPOSTOS SE APLICAM, MESMO SE TAIS RECURSOS FALHAREM EM SUA FINALIDADE ESSENCIAL.
9. **Possibilidade de desvinculação.** Se alguma cláusula deste Acordo for inválida ou não executável, você e a Dell Technologies concordam em excluí-la e concordam que o restante deste Acordo continuará em vigor.
10. **Renúncia.** Caso a Dell Technologies não possa impor o cumprimento estrito de algum termo deste instrumento isso não constituirá uma renúncia ao direito da Dell Technologies de aplicar o termo em questão ou qualquer outro termo presente neste Acordo.

© 2019 Dell Inc. Todos os direitos reservados. Marcas e nomes comerciais podem ser usados neste documento como referência às entidades que reivindicam essas marcas e nomes ou aos seus produtos. Uma cópia impressa dos termos e condições de venda da Dell também está disponível mediante solicitação.