



Descrição de Serviço

Suporte padrão Post da Dell (Dell Post Standard Support)

Introdução

A Dell Technologies tem a satisfação de fornecer o Suporte padrão Post da Dell (Post Standard Support) para infraestrutura (o(s) “Serviço(s)”) de acordo com esta Descrição de serviços (“Descrição de serviço”). A cotação, o formulário de pedido ou outro formulário de fatura acordado entre as partes ou a confirmação do pedido (conforme aplicável, o “Formulário de Pedido”) incluirá o nome do(s) serviço(s) e as opções de serviço disponíveis adquiridas. Para obter ajuda adicional ou solicitar uma cópia do(s) contrato(s) de serviço, entre em contato com o suporte técnico ou com seu representante de vendas.

Após a expiração do período de suporte principal de um modelo de hardware da Dell Technologies¹ específico, a Dell Technologies pode, a seu critério exclusivo, disponibilizar o Post Standard Support para auxiliar os clientes que precisam de mais tempo para fazer a migração para uma versão de software ou modelo de hardware atualmente compatível com suporte.

O escopo do Suporte padrão Post (Post Standard Support) é descrito abaixo. Para determinar se um modelo específico de hardware da Dell Technologies é elegível para o Suporte padrão Post (Post Standard Support), consulte support.DELL.com > Suporte por produto > Selecionar produto. Sua cotação com a Dell Technologies incluirá o nome dos Produtos, os serviços de Suporte padrão Post (Post Standard Support aplicáveis) e as opções relacionadas, se houver. Para obter assistência adicional ou solicitar uma cópia de seu contrato vigente relacionado aos serviços de Suporte padrão Post (Post Standard Support), entre em contato com o representante de vendas da Dell Technologies. Seu contrato vigente ou, na ausência de um contrato vigente negociado separadamente e dependendo da localização do Cliente, este Serviço é fornecido sob sujeição e regência dos Termos Comerciais de Venda da Dell (disponíveis em: www.Dell.com/CTS) ou dos termos de vendas locais aplicáveis que constam do site dell.com específico ao país (qualquer que seja o caso, o “Contrato”). Para obter uma cópia de seu contrato com o revendedor Dell Technologies aplicável, entre em contato com o revendedor. Quaisquer termos do Contrato que conflitem ou modifiquem o serviço de Suporte padrão Post (Post Standard Support) (incluindo, mas não se limitando a, o escopo do serviço de Suporte padrão Post [Post Standard Support]) não se aplicarão, mas as Responsabilidades do Cliente serão aplicadas, se for o caso. Os termos em maiúscula não definidos neste documento terão o significado dado a eles em seu Contrato.

¹ “Dell EMC”, como usado neste documento, significa a entidade de vendas da Dell (“Dell”) envolvida, especificada no Formulário de pedido da Dell, e a entidade de vendas da EMC (“EMC”) envolvida, especificada no Formulário de pedido da EMC. O uso de “Dell EMC” neste documento não indica uma alteração no nome legal da entidade Dell ou EMC com a qual você fez negócios.

REQUISITOS DO SUPORTE PADRÃO POST (POST STANDARD SUPPORT)

1. O cliente deve ter um contrato vigente de manutenção de Opção de suporte da Dell Technologies (por exemplo, ProSupport Plus, ProSupport, Premium, Enhanced ou Basic) para o produto Dell Technologies específico ou ter sido certificado novamente pela Dell Technologies como pré-requisito para a compra desse serviço de Suporte padrão Post (Post Standard Support).
2. O Cliente deve garantir que os Produtos estejam em condição de operação normal e que o Software do ambiente operacional dos Produtos de armazenamento esteja em execução com a mais recente versão disponível e compatível, desde o início do Período de cobertura evidenciado na cotação, no formulário de pedido ou em outro formulário de fatura acordado entre as partes ou na confirmação do pedido feita pela Dell Technologies. O Cliente concorda em permitir que a Dell Technologies faça uma inspeção dos Produtos no local e/ou instale e execute software de suporte aplicável (por exemplo, software "phone home") para confirmar que os Produtos estejam em condição operacional normal e, se necessário, para fazer o inventário da configuração e obter os números de série dos componentes. Qualquer serviço necessário para colocar os Produtos em condição operacional normal no início do período de cobertura do serviço de Suporte padrão Post (Post Standard Support) será de responsabilidade do Cliente.

ESCOPO DO SUPORTE PADRÃO POST (POST STANDARD SUPPORT)

1. Quanto aos modelos de hardware da Dell Technologies elegíveis:
 - a. As peças de reposição de hardware, quando consideradas necessárias pela Dell Technologies, serão enviadas ao cliente como uma entrega dentro de quatro (4) horas em uma base 24x7 ou resposta no próximo dia útil local, conforme aplicável no Contrato do Cliente. O horário limite específico do país para remessa pode afetar o prazo estipulado para a entrega das peças de reposição no próximo dia útil local. Durante o período do Suporte padrão Post (Post Standard Support), talvez seja solicitada a instalação de CRUs (Customer Replacement Units, unidades de substituição para clientes), caso o Cliente seja instruído pelo suporte da Dell Technologies a realizar substituições. Peças consumíveis não são cobertas pelo Suporte padrão Post (Post Standard Support). A Dell Technologies usará esforços comercialmente razoáveis para substituir as baterias padrão, o que pode ser limitado em países com restrições de importação. Para garantir a disponibilidade das peças, talvez sejam necessários até 30 (trinta) dias após a data inicial deste Serviço.
 - b. Os hot fixes, inclusive os patches de segurança, não estão disponíveis como parte do Suporte padrão Post (Post Standard Support) para os modelos de hardware da Dell Technologies em relação ao software do ambiente/sistema operacional, microcódigo e firmware que permita que os modelos de hardware Dell Technologies elegíveis executem suas funções básicas.
 - c. A Dell Technologies não se responsabilizará por nenhuma falha na prestação do suporte causada por: (1) qualquer omissão, engano, erro ou falha do Cliente na execução de suas responsabilidades descritas neste documento, (2) problemas causados por software ou dados do Cliente, (3) defeito ou deficiência com relação 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).

2. Se a Dell Technologies determinar que um componente do Produto defeituoso pode ser facilmente desconectado e reconectado ou se o analista determinar que o Produto deve ser substituído como uma unidade inteira, a Dell Technologies se reservará o direito de enviar ao Cliente uma unidade de substituição inteira. No entanto, a Dell Technologies não é obrigada a enviar uma unidade de substituição inteira em nenhuma circunstância, a menos que exigido pela legislação local, e a determinação de enviar uma unidade de substituição inteira será a critério exclusivo da Dell Technologies. A obrigação da Dell Technologies de executar os Serviços do Suporte padrão Post(Post Standard Support) 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. A Dell Technologies também se reservará o direito de rescindir e cancelar o contrato do cliente quanto aos serviços de Suporte padrão Post (Post Standard Support) se a Dell Technologies, a seu critério exclusivo e comercialmente razoável, determinar que os serviços de Suporte padrão Post (Post Standard Support) não podem restaurar o Equipamento do Cliente para um nível de funcionalidade razoavelmente seguro e que é improvável representar um risco indevido de problemas de segurança.

Exclusões

As seguintes atividades não estão incluídas no escopo desta Descrição de serviço:

- Desinstalação, reinstalação ou configuração de produtos, software ou aplicativos
- Remoção de Produto desinstalado do local do Cliente
- Solução de problemas de software do ambiente operacional que não reabilitarão o produto a um estado funcional (por exemplo, a consultoria, o ajuste de desempenho, a configuração, a criação de scripts ou a análise comparativa não está incluído)
- Serviços necessários devido à falta de manutenção do software e dos Produtos compatíveis com o suporte em qualquer nível mínimo de versão especificado, conforme estabelecido no [Documento de código de referência](#).
- Serviços necessários devido à não execução de qualquer correção, reparo, patch ou modificação do sistema fornecido pela Dell Technologies ou à falha do Cliente em tomar medidas de contenção previamente recomendadas pela Dell Technologies, como avisos de segurança ou atualizações de correção essenciais comunicados e que o cliente não implementou
- Serviços que, segundo a Dell Technologies, são necessários devido ao tratamento ou uso inadequado dos produtos ou equipamentos
- Personalização do servidor ou do dispositivo de armazenamento do Cliente, exceto quando expressamente declarado nesta Descrição de serviço
- Qualquer recuperação ou transferência de dados ou aplicativos
- Serviço de garantia ou suporte para sistemas, software ou componentes adicionais que não sejam da Dell Technologies
- Serviços que, segundo a Dell Technologies, são necessários devido a tentativas não autorizadas por pessoal terceirizado de instalar, reparar, manter ou modificar hardware, firmware ou software
- Instalação da impressora de rede ou mapeamento do compartilhamento de arquivos de rede
- Configuração de qualquer tipo para servidor, armazenamento, rede ou roteador
- Serviços de rede, incluindo conexão de um sistema a uma rede (diferente de uma LAN Ethernet)
- Qualquer atividade não estabelecida especificamente nesta Descrição de serviço.

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

Como entrar em contato com a Dell Technologies para solicitar um Serviço

Suporte on-line, por chat e por e-mail: O suporte da Dell Technologies por site, chat e e-mail está disponível para alguns produtos em www.dell.com/contactus.

Solicitação de suporte por telefone: Disponível 24x7 (inclusive em feriados). A disponibilidade pode variar fora dos Estados Unidos e limita-se a esforços comercialmente razoáveis, exceto quando especificado de outra forma neste documento. Acesse www.dell.com/contactus para obter uma lista de números de telefone aplicáveis à sua localização.

Anexo A

O gráfico a seguir lista os recursos do serviço Suporte padrão Post (Post Standard Support):

RECURSO DO SERVIÇO	DESCRIÇÃO	DETALHES DA COBERTURA
SUORTE TÉCNICO	<p>O Cliente entra em contato com a Dell Technologies por telefone ou pela interface Web 24x7 para relatar um problema com o Equipamento e apresenta informações para avaliação inicial do Nível de severidade*. Não obstante a avaliação do Cliente após a apresentação de um pedido de suporte à Dell Technologies, o Nível de severidade será determinado pela Dell Technologies, a seu critério exclusivo.</p> <p>A Dell Technologies fornece (i) uma resposta por meios remotos com base no Nível de severidade do problema, ou (ii) quando considerado necessário pela Dell Technologies, Resposta no local conforme descrição a seguir.</p>	Incluso.
RESPOSTA NO LOCAL	A Dell Technologies envia profissionais autorizados ao Local de instalação para que trabalhem no problema após a Dell Technologies ter isolado o problema e confirmado a necessidade da Resposta no local.	Incluída apenas para Equipamento.
ENTREGA DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO	A Dell Technologies fornecerá peças de reposição quando considerar necessário.	<p>Incluso.</p> <p>Após o diagnóstico ter sido concluído e o despacho autorizado, o objetivo de entrega das peças de reposição será de 4 (quatro) horas em uma base 24x7 ou resposta no próximo dia útil local, conforme aplicável no Contrato do Cliente. O horário limite específico do país para remessa pode afetar o prazo estipulado para a entrega das peças de substituição</p>

e a Resposta no local correspondente no próximo dia útil local.

A instalação de todas as peças de reposição é feita pela Dell Technologies como parte da Resposta no local. No entanto, o Cliente tem a opção de fazer a instalação de CRUs (Customer Replaceable Units, Unidades Substituíveis pelo Cliente). Consulte a [Tabela de garantia e manutenção de produtos da Dell Technologies](#) para obter uma lista das peças designadas como CRUs para Equipamento específico ou entre em contato com a Dell Technologies para obter mais detalhes.

Se a Dell Technologies instalar a peça de substituição, ela providenciará a devolução da peça substituída a uma instalação da Dell Technologies. Se o Cliente instalar a CRU, ele será o responsável pela devolução da CRU substituída à instalação designada pela Dell Technologies.

DIREITOS A NOVAS VERSÕES DE SOFTWARE	A Dell Technologies concede os direitos a novas Versões de software conforme são disponibilizadas no mercado pela Dell Technologies.	Não incluído.
INSTALAÇÃO DE NOVAS VERSÕES DE SOFTWARE	A Dell Technologies instala as novas Versões de Software.	Não incluído.
MONITORAMENTO REMOTO E REPARO 24x7	<p>Certos Produtos acionam um contato com a Dell Technologies de modo automático e independente para fornecer dados que auxiliem a Dell Technologies a determinar o problema.</p> <p>A Dell Technologies acessa os Produtos remotamente, caso necessário, para obter diagnósticos adicionais e dar suporte remoto.</p>	Inclusos em Produtos que possuem tecnologia e ferramentas de monitoramento remoto disponibilizadas pela Dell Technologies durante o período aplicável a este serviço de Suporte padrão Post (Post Standard Support).
ACESSO 24X7 A FERRAMENTAS DE SUPORTE ON-LINE	Os clientes devidamente inscritos têm acesso 24x7 aos conhecimentos baseados na Web e a ferramentas de atendimento ao cliente com autoajuda da Dell Technologies, disponíveis no site de Suporte on-line da Dell Technologies.	Incluso.

* DEFINIÇÕES DE NÍVEL DE SEVERIDADE

SEVERIDADE 1 Crítica — incapaz de executar funções essenciais aos negócios e requer resposta imediata.

SEVERIDADE 2 Alta – capaz de executar funções de negócios, mas o desempenho/capacidades estão degradados ou gravemente limitados.

SEVERIDADE 3 Média/Baixa — mínimo ou nenhum impacto nos negócios.

As opções de suporte (“Informações de suporte da Dell Technologies”) contidas neste site são aplicáveis (i) apenas entre a Dell Technologies e as organizações que adquirem produtos e/ou serviços de manutenção aplicáveis por meio de um contrato firmado diretamente com a Dell Technologies (o “Cliente da Dell Technologies”) e (ii) apenas aos produtos ou opções de suporte encomendados pelo Cliente da Dell Technologies durante o período em que as Informações de Suporte da Dell Technologies estão em vigor. A Dell Technologies pode alterar as Informações de suporte da Dell Technologies a qualquer momento. Os produtos cobertos por este serviço de Suporte padrão Post (Post Standard Support) não são elegíveis para inclusão em nenhum projeto de implementação de Produtos comprados com opções de suporte padrão executadas pela Dell Technologies. O Cliente da Dell Technologies será notificado a respeito de qualquer alteração nas Informações de suporte da Dell Technologies conforme expresso no pedido do produto e/ou contrato de manutenção ou serviço relacionado firmado entre a Dell Technologies e o Cliente da Dell Technologies. No entanto, nenhuma alteração deve se aplicar aos produtos ou opções de suporte encomendados pelo Cliente da Dell Technologies antes da data de cada alteração.

A Dell Technologies não terá obrigação de prestar serviços de Suporte padrão Post (Post Standard Support) para Equipamento fora da Área de serviço da Dell Technologies. “Área de serviço da Dell Technologies” significa um local que está dentro de (i) um raio de 100 (cem) milhas de carro de um local de serviço da Dell Technologies e (ii) no mesmo país do local de serviço da Dell Technologies, a menos que definido de outra forma em seu Contrato firmado com a Dell Technologies, hipótese em que a definição descrita no contrato em vigor prevalecerá.

Os produtos ou serviços obtidos de qualquer revendedor Dell Technologies serão regidos exclusivamente pelo contrato firmado entre o comprador e o revendedor. O referido contrato pode conter termos semelhantes às Informações de suporte da Dell Technologies presentes neste site. O revendedor pode se comprometer com a Dell Technologies a executar serviços para o comprador em nome do revendedor e, se a Dell Technologies estiver realizando o Suporte padrão Post (Post Standard Support), os termos desta Descrição de Serviço serão aplicados. Entre em contato com o revendedor ou representante de vendas local da Dell Technologies para obter mais informações sobre o desempenho dos serviços da Dell Technologies para Produtos adquiridos com um revendedor.

Manter as versões do Software e Serviço. O Cliente deverá manter o software e os Produtos compatíveis com o suporte, de acordo com as os níveis de versão mínimos especificados pela Dell Technologies no [Documento de código de referência](#).

O Cliente deverá também garantir a instalação dos níveis de versão mínimos de software e firmware nas peças de reposição, patches, atualizações de software ou versões subsequentes, conforme indicado pela Dell, para manter os direitos dos Produtos compatíveis com o suporte à realização do Serviço. A Dell Technologies reserva-se o direito, a seu critério exclusivo, de negar suporte a quaisquer software e Produtos compatíveis com o suporte que não atendam aos níveis mínimos de versão especificados pela Dell Technologies, conforme especificado no [Documento de código de referência](#).

Copyright © 2021-2024 Dell Inc. ou suas subsidiárias. Todos os direitos reservados. Dell Technologies, Dell e outras marcas comerciais pertencem à Dell Inc. ou suas subsidiárias. Outras marcas comerciais podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.