



Descrição de Serviço

Security Software Design and Configuration Service (SSDC)

Introdução

A Dell Technologies Services apresenta o Security Software Design and Configuration ("SSDC") Service (os "Serviços") 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 dos serviços 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.

Descrição do Serviço

Este Serviço disponibiliza um engenheiro para auxiliar o Cliente no projeto, implementação, configuração e/ou otimização dos aplicativos de Software "as a service" listados na Tabela 1, abaixo. O engenheiro aumentará o conhecimento do Cliente e ajudará a aproveitar todo o potencial das soluções de usuário final dele.

O Serviço é adquirido por, no mínimo, 40 horas, com horas adicionais opcionais disponíveis em incrementos de 8 e 40 horas. O Serviço terá as seguintes características principais:

- Ele oferece um bloco fixo de horas de engenharia qualificada a um custo fixo sem entregas baseadas em resultados. Os engenheiros trabalham sob orientação de contatos autorizados do Cliente.
- Cada bloco se aplica somente a uma tecnologia de fornecedor único.
- Cada bloco de horas comprado será aplicado de forma contínua.
- As horas serão fornecidas pelo arquiteto de soluções de segurança da Dell Technologies Services com qualificações apropriadas para os requisitos de assistência de projeto e software compatíveis.
- As atribuições de engenharia estão sujeitas à disponibilidade de recursos com as qualificações especificadas pelos aplicativos a serem gerenciados na Tabela 1.
- A atribuição de engenheiros é realizada a critério exclusivo da Dell Technologies Services.
- Todo o trabalho será realizado remotamente sob orientação de contatos autorizados pelo Cliente.
 - As consultas do Cliente ocorrerão por telefone e serviços de videoconferência.
 - Qualquer configuração de ferramenta necessária será fornecida por meio da conexão com a interface Web do fornecedor do software.
 - Qualquer acesso necessário à rede do Cliente será realizado por meio de uma ferramenta de acesso remoto fornecida pela Dell Technologies Services supervisionada pelo Cliente ou de outra forma, conforme acordado com o Cliente.
- Os incrementos de horas adquiridos simultaneamente são considerados "acumulados" e combinados para fins de entrega do projeto.

- Compras de até 120 horas devem ser consumidas dentro de três meses da data de compra. As compras que ultrapassarem 120 horas devem ser consumidas no prazo de 12 meses a partir da data da compra.
 - As horas não utilizadas que não forem consumidas dentro dos períodos estabelecidos acima serão canceladas de acordo com os "Termos e condições suplementares, seção 2.F – Cancelamento do Serviço" abaixo.

Aplicativos em escopo

O Serviço se aplica aos seguintes produtos de Software "as a service":

Os serviços relacionados a Zscaler e Okta estão disponíveis apenas na região da América do Norte

Nº de série	OEM	Produtos em escopo do SSDC
1	Zscaler*	Acesso à Internet (ZIA)
2	Zscaler*	Acesso privado (ZPA)
3	Zscaler*	Experiência digital (ZDX)
4	Okta*	Workforce Identity Cloud — Log-on único
5	Okta*	Workforce Identity Cloud — Autenticação baseada em vários fatores (MFA) ou MFA adaptável
6	Okta*	Workforce Identity Cloud — Gerenciamento do ciclo de vida
7	Okta*	Workforce Identity Cloud — Fluxos de trabalho
8	CrowdStrike	Falcon Insight XDR/NG-SIEM
9	CrowdStrike	Falcon Prevent — NGAV
10	CrowdStrike	Falcon Device Control
11	CrowdStrike	Falcon Firewall Management
12	CrowdStrike	Falcon Discover
13	CrowdStrike	Falcon Cloud Security
14	CrowdStrike	Fusion — SOAR
15	CrowdStrike	Identidade
16	Microsoft	Defender for Endpoint
17	Microsoft	Defender for Cloud Apps
18	Microsoft	Defender for Cloud
19	Microsoft	Defender for Office
20	Microsoft	Microsoft Sentinel
21	Microsoft	Purview
22	Microsoft	Defender for Identity
23	Secureworks	NDR
24	Secureworks	Taegis
25	Cymulate	Simulação de ataque de violação

*Oferta padrão disponível somente nos Estados Unidos e Canadá

Tabela 1: Aplicativos em escopo

Atividades do serviço

Um engenheiro atribuído executará qualquer uma destas tarefas relacionadas à instância do Cliente de Aplicativos em escopo durante o engajamento:

- **Projeto** — Desenvolvimento de uma especificação para implementação ou upgrade de um Aplicativo em escopo dentro do ambiente do Cliente com base nas metas, nos objetivos e nas necessidades comerciais do Cliente, que podem incluir:
 - Trabalhar com o Cliente no processo estratégico do projeto, convertendo as necessidades de negócios em soluções de sistemas técnicos
 - Seguir as práticas recomendadas do fornecedor e do setor para adaptar a solução ao ambiente do Cliente
 - Especificar projetos para solução, incluindo componentes, configuração e integrações necessárias
- **Implementação e configuração** — Quando for fornecido acesso ao console e uma conta com as permissões apropriadas, definir e/ou configurar um Aplicativo em escopo no ambiente do Cliente, o que pode incluir:
 - Coordenação com o fornecedor e o Cliente na instanciação da instância do Software "as a service" e da aplicação da configuração inicial
 - Aplicar as configurações por meio do console Software "as a service"
 - Desenvolver e aplicar políticas de segurança
 - Trabalhar com o Cliente para integrar componentes de solução no local, incluindo, mas não limitado a, gateways ou agentes de endpoint necessários para oferecer funcionalidade completa
 - Implementar integrações entre Aplicativos em escopo e plataformas Managed Detection and Response da Dell Technologies Services ou entre outros Aplicativos em escopo
- **Assistência na integração** — Trabalhar com o Cliente para fornecer assistência na integração dos Aplicativos em escopo com produtos de terceiros, o que pode incluir:
 - Ativação/configuração de integrações de API
 - Configuração de software de terceiros compatíveis para permitir conexões com Aplicativos em escopo
 - Recomendações de arquitetura
 - Configuração de políticas de segurança de ferramentas em escopo
- **Otimização de Aplicativos em escopo** — Utilizar telemetria disponível, bem como logs e relatórios de soluções, para identificar ineficiências ou possíveis melhorias na política de segurança na implementação de um Aplicativo em escopo pelo Cliente, o que pode incluir:
 - Análise de telemetria e logs para identificar erros e ineficiências na operação de Aplicativos em escopo
 - Análise da arquitetura, do projeto, da configuração e/ou da política do Aplicativo em escopo para otimizar os requisitos do Cliente
 - Recomendar alterações nos produtos e/ou procedimentos que resultarão em otimização operacional do ambiente de Client
 - Configurações e/ou atualizações da política de segurança de acordo com as recomendações em conformidade com as políticas de gerenciamento de mudanças da Dell Technologies Services e do Cliente
- **Transferência de conhecimento e assistência operacional** — Trabalhar com os administradores do Cliente em Aplicativos em escopo para fornecer transferência de conhecimento e/ou assistência operacional, o que pode incluir:
 - Fornecer transferência de conhecimento sobre recursos tecnológicos e de gerenciamento da solução de Aplicativos em escopo
 - Orientação cuidadosa sobre a configuração ou a operação de Aplicativos em escopo
 - Assistência à documentação para a solução do Cliente

- **Análise de políticas/processos** — Analisar os processos e as políticas de TI como parte de uma nova solução ou melhoria contínua, o que pode incluir:
 - Ajuda com a documentação de políticas e procedimentos da solução, em conjunto com os gerentes de conformidade e com outras partes interessadas importantes do Cliente
 - Realizar atividades de administrador de transferência de conhecimentos e procedimentos operacionais padrão
 - Fornecer ao Cliente a documentação aplicável

Engajamento do serviço

O engajamento do Serviço refletirá as preferências do Cliente quando apropriado. A Dell Technologies Services oferecerá ao Cliente as seguintes entregas em relação aos Serviços:

- **Reunião de kick-off**
 - Um gerente de projeto da Dell Technologies Services iniciará uma discussão com o Cliente e/ou parceiro de canal, quando necessário, para iniciar o Serviço
 - Serão estabelecidos cronogramas para encontrar e integrar recursos, preferências de contato do Cliente durante o Serviço e outros detalhes específicos do projeto
 - A Dell Technologies Services determinará, a seu exclusivo critério, os engenheiros adequados e necessários para concluir o Serviço
- **Prestação do Serviço**
 - O gerente de projeto da Dell Technologies Services agirá como o ponto de contato principal para as escalações relacionadas ao engajamento do Serviço
 - No caso de um recurso atribuído ficar indisponível por motivos de doença, deveres cívicos, serviço militar, treinamento ou ausência pessoal não prevista, a Dell Technologies Services irá:
 - Identificar outro engenheiro com experiência e/ou qualificações apropriadas
 - Notificar o Cliente sobre a alteração com prazo para comentários
 - Atribuir o engenheiro identificado para continuar o trabalho
- **Encerramento do Serviço**
 - Após a conclusão do trabalho atribuído ou o término das horas de serviço adquiridas, o gerente de projeto da Dell Technologies Services notificará o Cliente sobre a conclusão das horas compradas e encerrará o projeto

Serviços fora do escopo

As partes confirmam que as atividades a seguir não estão incluídas no escopo deste Serviço.

1. Qualquer serviço, tarefa ou atividade além dos especificamente mencionados nesta Descrição de Serviço.
2. O desenvolvimento de qualquer propriedade intelectual criada de modo exclusivo e específico para o Cliente sob esta Descrição de Serviço.
3. Desenvolvimento de produtos e/ou materiais.

Premissas

Esta Descrição de Serviço baseia-se nas seguintes premissas:

- Este Serviço oferece incrementos de horas de engenharia e NÃO foi desenvolvido para fornecer um resultado específico.

- Os engenheiros atribuídos realizarão as tarefas conforme especificado por um contato autorizado do Cliente, até o número total de horas adquiridas.
- Todas as informações fornecidas pelo Cliente são materialmente corretas.
- A Dell Technologies Services não é responsável por defeitos de software ou incompatibilidades que não possam ser resolvidas pelo fabricante de Aplicativos em escopo ou de terceiros.
- O Cliente aceita e concorda de maneira oportuna com os detalhes descritos nos documentos fornecidos pela Dell Technologies Services como parte do engajamento.
- Nenhum Acordo de Nível de Serviço ("SLA") foi definido ou é aplicável.

Responsabilidades do Cliente Específicas à Oferta

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

- Atribuição de um ou mais contatos autorizados do Cliente. Todas as tarefas serão direcionadas por esses contatos. No caso de solicitações de tarefas serem recebidas de contatos não autorizados, um contato autorizado deverá confirmar a solicitação antes que o trabalho seja realizado.
- Estar presente ou indicar um representante do Cliente que estará presente e disponível em todas as sessões de planejamento e análise.
- Participar dos Serviços sempre que apropriado. O Cliente entende que, sem a participação adequada, inclusive na definição da meta, o engenheiro não poderá trabalhar para atender às necessidades do Cliente ou executar o Serviço.
- Fornecimento do seguinte:
 - Todas as informações técnicas e/ou do Cliente necessárias para a conclusão das tarefas atribuídas
 - Acesso suficiente aos Aplicativos em escopo, infraestrutura relevante e/ou aplicativos de terceiros para permitir a conclusão de tarefas atribuídas
 - Quaisquer consentimentos necessários para realizar o Serviço
 - Acesso remoto a todos os ambientes do Cliente necessários para a conclusão das tarefas atribuídas
 - Se uma ferramenta de acesso remoto fornecida pela Dell Technologies Services for utilizada, o contato do Cliente deverá iniciar a conexão remota
 - Notificações imediatas, por escrito, à Dell Technologies Services sobre:
 - Quaisquer alterações que o Cliente faça em seu ambiente de tecnologia da informação que possam afetar a prestação do Serviço pela Dell Technologies Services
 - Problemas organizacionais, técnicos, de segurança e de negócios que possam afetar o desempenho e a entrega dos Serviços pela Dell Technologies Services

Responsabilidades gerais do Cliente

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

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

Cooperação do Cliente. O Cliente entende que sem a cooperação imediata e adequada, a Dell Technologies Services não terá condições de prestar o Serviço ou, se prestado, o Serviço poderá sofrer alterações ou atrasos significativos. A cooperação com o Cliente inclui, mas não se limita a, aprovações de Gerenciamento de alterações quando necessário. 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 será responsável por qualquer 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 já 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 será responsável pela restauração ou reinstalação de nenhum programa ou dados.

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

- NENHUMA INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL, DE PROPRIEDADE EXCLUSIVA OU PESSOAL;
- DADOS, PROGRAMAS OU SOFTWARE PERDIDOS OU CORROMPIDOS;
- MÍDIA REMOVÍVEL PERDIDA OU CORROMPIDA;
- PERDA DO USO DE UM SISTEMA OU REDE; E/OU
- QUALQUER ATO OU OMISSÃO, INCLUSIVE NEGLIGÊNCIA, DA DELL TECHNOLOGIES SERVICES OU DE UM PROVEDOR DE SERVIÇOS DE TERCEIROS.

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

Horário do Serviço. Sujeito à legislação local relacionada ao horário comercial semanal, a menos que indicado de outra maneira abaixo, este Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, durante o horário comercial regular da Dell Technologies Services, que é das 8h às 18h no fuso horário do Cliente:

País	Horário comercial normal da Dell Technologies Services
Estados Unidos e Canadá	De segunda-feira a sexta-feira, das 7h às 16h

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 o "Cliente") e a pessoa jurídica identificada em seu Formulário de Pedido para a compra deste Serviço (a "Pessoa Jurídica Dell"). Esta prestação de Serviço está sujeita e é regida por um contrato geral de serviços, assinado separadamente entre o Cliente e a Pessoa Jurídica Dell, que autoriza explicitamente a venda deste Serviço. Na ausência de tal contrato e dependendo do local do Cliente, este Serviço estará sujeito e será regido pelos Termos Comerciais de Venda da Dell ou pelo contrato ao qual a tabela a seguir fizer referência (conforme o caso, o "Contrato"). Consulte a tabela abaixo, que mostra a URL aplicável à localização do Cliente em que 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 comprem os Serviços diretamente	Clientes que comprem 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)

* 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/serviceDescriptions/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 as condições de qualquer dos documentos que compreendem este Contrato, o documentos prevalecerão na seguinte ordem: (i) esta Descrição de Serviço; (ii) o Contrato; (iii) o Formulário de Pedido. As condições prevalecentes serão interpretadas na forma mais estrita possível para resolver o conflito preservando o maior número possível de condições não conflitantes, inclusive a preservação das cláusulas não conflitantes no mesmo parágrafo, seção ou subseção.

Ao fazer o pedido dos Serviços, receber a prestação dos Serviços, utilizar os Serviços ou o software associado ou clicar no botão/marcar a caixa "I Agree" (Eu concordo) ou similar em relação à sua compra no site Dell.com ou DellEMC.com, em uma interface da Internet ou um software da Dell Technologies, você concorda com o cumprimento desta Descrição de Serviço e com os acordos incorporados a ela 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 ao usar o software da Dell. Coletamos e usamos certos tipos de dados descritos abaixo para personalizar sua experiência com produtos Dell a fim de melhorar nosso suporte e aprimorar nossos produtos, soluções e serviços ("Soluções Dell").

Informações Já Coletadas. Podemos coletar automaticamente informações comportamentais e de uso sobre como você usa, acessa ou interage com as Soluções 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 sua 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 seus dispositivo ou sistema.

Poderemos também coletar informações sobre como o sistema ou o dispositivo interage com as Soluções da Dell, tais como informações estatísticas, indicadores de conexões de rede e roteamento. 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 transmitidos para a 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.

Transferência de Dados. Os dados descritos neste Aviso podem ser transferidos de fora do seu país para outros locais, por exemplo, EUA, UE, Japão, incluindo 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 a lei aplicável. Os dados coletados pela Dell conforme descrito neste Aviso serão mantidos de acordo com as políticas de retenção da Dell e a lei aplicável.

Termos e Condições Adicionais

1. Vigência do Serviço. Esta Descrição de Serviço se inicia na data registrada no Formulário de Pedido e continua até o final da vigência ("**Vigência**") indicada no Formulário de pedido. A quantidade de sistemas, licenças, instalações, implementações, endpoints ou usuários finais gerenciados para os quais o Cliente adquiriu um ou mais Serviços, o valor ou o preço e a Vigência aplicável a cada Serviço estão indicados no Formulário de Pedido do Cliente, conforme aplicável. Salvo se acordado por escrito de outra forma entre a Dell Technologies Services e o Cliente, as aquisições dos Serviços incluídos nesta Descrição de Serviço serão exclusivamente para uso interno do Cliente e não para fins de revenda ou agenciamento de serviços.

2. Informações adicionais importantes

- A. **Reagendamento.** Quaisquer alterações na programação após o agendamento deste Serviço devem ocorrer pelo menos 8 dias corridos antes da data agendada. Se o Cliente fizer um novo agendamento do serviço a 7 dias ou menos da data agendada, será cobrada uma tarifa de novo agendamento, que não deverá exceder 25% do preço pago pelo Cliente para a prestação do Serviço. Qualquer reagendamento do Serviço deverá ser confirmado pelo Cliente pelo menos 8 dias antes do início do Serviço.
- B. **Pagamento do Hardware Adquirido com Serviços.** A menos que acordado de outra forma por escrito, o pagamento do hardware, em nenhuma hipótese, dependerá da realização ou da prestação dos serviços adquiridos com ele.
- C. **Limites Comercialmente Razoáveis ao Escopo do Serviço.** A Dell Technologies Services pode se recusar a prestar o Serviço se, em sua opinião comercialmente justificável, a prestação do Serviço crie um risco insensato para a Dell Technologies Services ou para provedores de serviço 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 execução devido a causas fora de seu controle, incluindo a incapacidade de o Cliente cumprir com suas obrigações nos termos desta Descrição de Serviço.
- 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 contrato distinto com a Dell Technologies Services. Na ausência de tal contrato, os serviços opcionais são fornecidos de acordo com esta Descrição de Serviço.
- E. **Atribuição e Terceirização.** A Dell Technologies Services pode subcontratar este Serviço e/ou designar 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, intimidador ou se recusar a cooperar com o analista assistente ou técnico remoto; ou
 - O Cliente deixar de respeitar os termos e condições estabelecidos nesta Descrição de Serviço.

Se a Dell Technologies Services cancelar este Serviço, ela enviará um aviso de cancelamento por escrito ao Cliente para o endereço indicado na fatura. 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 provisões de cancelamento que não possam ser alteradas por contrato. Se a Dell Technologies Services cancelar este Serviço de acordo com este parágrafo, o Cliente não terá direito a reembolso das tarifas pagas ou devidas à Dell Technologies Services.

- G. Limitações Geográficas e Realocação.** Este Serviço não está disponível em todas as localizações. 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.