



## Descrição de Serviço

---

### Vulnerability Management Service

#### Introdução

A Dell Technologies Services tem o prazer de fornecer o Vulnerability Management Service (o(s) “Serviço(s)”) de acordo com esta Descrição de serviço (“Descrição de serviço”). A cotação, o formulário de pedido ou outro formulário de fatura acordado entre as partes ou a confirmação do pedido (conforme aplicável, o “Formulário de pedido”) incluirá o nome do(s) serviço(s) e as opções de serviço disponíveis adquiridas. Para obter ajuda adicional ou solicitar uma cópia do(s) contrato(s) de serviço, entre em contato com o suporte técnico ou seu representante de vendas.

#### O escopo deste Serviço

O Serviço busca fornecer ao Cliente o Vulnerability Management. O Serviço é prestado remotamente. Os componentes-chave do Serviço são descritos na Tabela 1 abaixo:

Tabela: 1

Serviço adquirido	Componentes-chave do Serviço
Vulnerability Management	<ul style="list-style-type: none"><li>• Integração</li><li>• Verificação de vulnerabilidades</li><li>• Relatórios e priorização mensais</li><li>• Relatórios e análises trimestrais</li><li>• Assinatura anual (com uma opção de faturamento mensal)</li></ul>

**Horário de funcionamento** A equipe virtual de Vulnerability Management da Dell Technologies Services fornece o serviço de atendimento ao cliente durante o horário comercial normal da Dell Technologies Services para as localizações relevantes.

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

Tabela: 2

Componente-chave	Elementos
Integração	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reunião inicial do serviço (reunião de kick-off)</li> <li>• Checklist pré-engajamento preenchida pelo Cliente</li> <li>• Análise do ambiente de TI do Cliente</li> <li>• Capacitação do aplicativo Vulnerability Management</li> <li>• Assistência à implementação de sensor</li> </ul>
Verificação de vulnerabilidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificação mensal de vulnerabilidades</li> <li>• Verificações específicas iniciadas pela Dell Technologies Services</li> </ul>
Geração de relatórios e priorização	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatórios e priorização mensais</li> <li>• Relatórios e análises trimestrais</li> </ul>
Faturamento opcional da assinatura (recomendável)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciclo de faturamento mensal (como alternativa ao pagamento padrão integral no momento da compra)</li> </ul>

## Descrição detalhada

### Integração:

#### Reunião de início do Serviço

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

- Analisar e discutir sobre o ambiente de TI, os controles de segurança e qualquer outro contexto relevante do Cliente.
- Fornecer orientação sobre os recursos atuais de verificação de vulnerabilidades no aplicativo Vulnerability Management e como eles podem ser aplicados ao Cliente; e
- Fornecer orientação sobre integrações de Vulnerability Management com software de terceiros.

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

#### Checklist pré-engajamento preenchida pelo Cliente

O Cliente é responsável pelo preenchimento da checklist pré-engajamento antes da análise do ambiente de TI. A checklist pré-engajamento é enviada pelo gerente de projeto da Dell Technologies Services e contém uma checklist detalhada, bem como as especificações do ambiente de TI.

#### Análise do ambiente de TI

A análise do ambiente de TI é uma atividade executada pela Dell Technologies Services para a coleta de dados sobre o ambiente de TI existente do Cliente no qual o software será implementado.

### Capacitação do aplicativo Vulnerability Management

- Estabelecer o grupo de usuários do aplicativo Vulnerability Management designado pelo Cliente para iniciar o Serviço.
- A Dell Technologies Services orientará o Cliente durante a criação de contas de administração iniciais para o aplicativo Vulnerability Management e mostrará ao Cliente como criar usuários adicionais para o registro inicial do aplicativo a fim de dar acesso ao aplicativo Vulnerability Management.
- Fornecer ao Cliente orientação sobre a configuração adequada, a instalação do Sensor, a embalagem, a implementação e a configuração, a fim de atender às necessidades do Cliente.

Assistência de implementação de sensores A Dell Technologies Services aconselhará o Cliente durante a implementação de Sensores de endpoint e Máquinas virtuais e auxiliará na solução de qualquer problema durante o processo de instalação. Será fornecida também assistência razoável para a obtenção de um pacote de implementação adequado e a correção de problemas com erros de implementação no console ou nos registros do aplicativo Vulnerability Management.

### **Verificação de vulnerabilidades**

#### Verificação

A Dell Technologies Services examinará o ambiente do Cliente mensalmente. Os resultados da análise são analisados, priorizados e compilados em uma lista de priorização. A Dell Technologies Services entrará em contato com o Cliente por e-mail ou integrações compatíveis para notificá-lo sobre a disponibilidade de um novo relatório para a análise e as medidas adequadas do Cliente.

O ambiente de TI do Cliente será examinado usando Sensores, e o aplicativo Vulnerability Management verificará se há vulnerabilidades nos sistemas operacionais, no software de servidor, nos dispositivos de rede e no software de terceiros do Cliente

Verificações ad hoc iniciadas pela Dell Haverá casos em que uma vulnerabilidade recém-descoberta (inclusive quaisquer vulnerabilidades de dia zero) merece uma análise fora da cadência normal de verificação de vulnerabilidades (“verificações ad hoc”). Essas Verificações específicas serão executadas com base na avaliação do ambiente do Cliente feita pela Dell Technologies Service e serão iniciadas pela Dell Technologies Services. A aprovação prévia do Cliente será solicitada antes do início dessas Verificações específicas.

### **Geração de relatórios e priorização**

#### Relatórios e priorização mensais

A Dell Technologies Services fornecerá relatórios mensais (e específicos, conforme necessário) e priorizará as vulnerabilidades a serem corrigidas pelo Cliente com base nos resultados da verificação. Os Clientes terão acesso à instância de Vulnerability Management para visualizar essa priorização

#### Relatórios e análises trimestrais

A Dell Technologies Services fornecerá ao Cliente visibilidade da respectiva postura e priorização de Vulnerability Management. A Dell Technologies Services e o Cliente analisarão as tendências de vulnerabilidade e as atividades notáveis observadas no ambiente de TI do Cliente por meio do aplicativo Vulnerability Management e discutirão sobre as recomendações de priorização das vulnerabilidades.

## Faturamento por assinatura

O Serviço fornece a opção de faturamento mensal da assinatura, que será indicada no Formulário de pedido original do Cliente com a notação “Assinatura”, se o Cliente tiver acordado dessa forma. Se o Cliente não optar por receber o faturamento mensal da assinatura, serão aplicados os termos e o faturamento padrão. Os seguintes termos se aplicam ao faturamento da assinatura:

- O Formulário de pedido original indicará a vigência do serviço e o número de endpoints licenciados. A duração inicial do serviço será um período mínimo de doze (12) meses. Posteriormente, a Vigência do Serviço será renovada automaticamente por Termos idênticos consecutivos.
- O Cliente pode aumentar o número de endpoints gerenciados ao enviar um pedido de endpoints adicionais. Esses endpoints adicionais serão associados aos endpoints gerenciados do Cliente já existentes para se tornarem o novo “Número total de endpoints”.
- O Cliente será faturado mensalmente pelo Número total de endpoints gerenciados no final do mês
- Em nenhum momento o Cliente poderá reduzir o número de endpoints gerenciados para um valor abaixo do Número total de endpoints nem diminuir o Número total de endpoints para fins de faturamento
- Um relatório dos endpoints do Cliente que utilizam o Serviço será disponibilizado para o Cliente
- O Cliente deve fornecer à Dell Technologies Services um aviso por escrito sessenta (60) dias antes da rescisão do Termo do Serviço renovado automaticamente
- O faturamento começa a partir do momento em que o pedido é feito, e não no início do serviço

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

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

## Retenção de dados e limitações de uso

Os dados coletados pelo aplicativo Vulnerability Management serão retidos por um máximo de quinze (15) meses, período após o qual esses dados serão excluídos. Todos os dados coletados do Cliente serão removidos permanentemente trinta (30) dias após o fim do Serviço.

## Localizações de armazenamento de dados

O Serviço é viabilizado pelo aplicativo Vulnerability Management e usa data centers e serviços de provedores de serviços em nuvem para fornecer e entregar o Vulnerability Management aos Clientes. A Dell Technologies Services selecionará a localização de armazenamento de dados do Cliente com base na entrada do Cliente durante a integração. Os data centers de armazenamento estão localizados nos seguintes países:

- Estados Unidos
- Canadá
- Brasil

- Reino Unido
- Alemanha
- Austrália
- Índia
- Japão
- Singapura

Os clientes têm permissão para usar apenas uma localização de armazenamento de dados para o aplicativo Vulnerability Management, e as localizações de armazenamento de dados permanecerão as mesmas durante o período de Vigência do Serviço e durante quaisquer extensões.

## Exclusões

Embora o Serviço tenha como objetivo auxiliar o Cliente a identificar e reduzir riscos, é impossível eliminá-los completamente, e a Dell Technologies não garante que invasões, comprometimentos ou quaisquer outras atividades não autorizadas não ocorrerão no ambiente de TI do Cliente.

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

- Qualquer serviço, tarefa ou atividade além dos especificamente mencionados nesta Descrição de serviço
- O desenvolvimento de qualquer propriedade intelectual única e especificamente para o Cliente.
- Solução ou correção de qualquer problema do sistema/servidor, a não ser quando descrito de outra forma nesta Descrição de serviço.
- Testes de integração entre a oferta da Dell Technologies Services e outros produtos de terceiros, tais como produtos de criptografia ou segurança de terceiros, entre outros.
- Remediação ou redução de qualquer problema de desempenho identificado pela análise do ambiente de TI do Cliente, exceto quando descrito de outra forma nesta Descrição de serviço.
- A responsabilidade (inclusive responsabilidade financeira) da Dell Technologies Services por equipes, hardware, software, equipamentos ou outros ativos do Cliente e/ou de terceiros utilizados atualmente no ambiente operacional do Cliente, salvo se definido de outra forma nesta Descrição de serviço.
- Aplicação de patches das vulnerabilidades que foram detectadas no ambiente de TI do Cliente.
- Resolução de problemas de compatibilidade ou outros problemas que não possam ser resolvidos pelo fabricante ou pela configuração de hardware, software, equipamentos ou ativos conflitantes com as configurações definidas pelo fabricante.
- Compra de licença de software ou de Software as a Service.
- Migração dos dados do Cliente para uma nova localização de armazenamento de dados.

## Responsabilidades do Cliente específicas à oferta

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

- Fornecer à Dell Technologies Services acesso de técnico a todos os ambientes necessários para a Vigência do Serviço
- Fornecer à Dell Technologies Services todo o suporte necessário para a verificação com credenciais. O Cliente gerenciará as credenciais necessárias para a verificação autenticada e auxiliará a Dell Technologies Services nas atividades de resolução relacionadas à verificação, conforme necessário

- Seguir as práticas recomendadas para gerenciar as credenciais
- Estar presente ou indicar um representante que estará presente e disponível em todas as sessões de planejamento e análise.
- Participar de maneira apropriada da prestação do Serviço. Entender que, sem a participação adequada, inclusive na definição de metas, o técnico de Dell Technologies Services não poderá trabalhar para atender às necessidades do Cliente nem prestar o Serviço.
- Cooperar e seguir as instruções fornecidas pelos analistas da Dell Technologies Services.
- Preencher, analisar e concordar com as checklists pré-engajamento e os planos de teste.
- Certificar-se de que o ambiente de TI do Cliente tenha um Sensor de endpoint compatível instalado em um host licenciado para o Serviço.
- Habilitar um “Estado estável” do Serviço conforme definido na Tabela 5 abaixo.
- Obter todo o suporte a Sensores de terceiros dos próprios provedores terceirizados ou de outras fontes autorizadas. A Dell Technologies Services não dá suporte a Sensores de endpoint de terceiros.
- Garantir a disponibilidade de conectividade de rede e largura de banda suficientes, assim como acesso à rede para a prestação do Serviço.
- Dar acesso apropriado à Dell Technologies Services para as Integrações conforme exigido pelo aplicativo Vulnerability Management.
- Gerenciar as credenciais e permissões das Integrações com o aplicativo Vulnerability Management.
- Certificar-se de que a lista de contatos autorizados do Cliente permaneça atualizada, inclusive permissões e informações associadas.
- Dar informações e assistência (por exemplo, arquivos, registros, contexto do ambiente de TI) imediatamente para qualquer análise adicional
- Identificar e autenticar todos os usuários autorizados pelo Cliente para utilizar o Serviço.
- Controlar o acesso não autorizado por usuários e manter a confidencialidade de nomes de usuário, senhas e informações das contas.
- Monitorar e assumir a responsabilidade pelas atividades dos usuários autorizados e notificar imediatamente a Dell Technologies Services sobre qualquer uso não autorizado do Serviço.
- Usar a autenticação de dois fatores, quando disponível, para acessar o Serviço.
- Aceitar todos os upgrades e atualizações dos Sensores necessários para a função e a segurança adequadas do Serviço.
- Obter os consentimentos necessários de terceiros em nome da Dell Technologies Services com a finalidade de prestar o Serviço.
- Apresentar informações sobre a arquitetura e os requisitos técnicos relevantes e relevantes do local.

## Glossário

Tabela: 5

Termo	Descrição
Verificação de vulnerabilidades	Verificação das Vulnerabilidades no ambiente de TI e nos sistemas de computador do Cliente, com ou sem o uso de um agente. Todas as verificações serão iniciadas pela Dell Technologies Services
Sensor	Um aplicativo instalado em um endpoint ou uma rede usado para coletar e enviar informações sobre as atividades e os

	detalhes do sistema operacional do endpoint ao aplicativo Vulnerability Management para fins de detecção de vulnerabilidades.
Integração	Chamadas de Application Programming Interface (API) ou outro software para a condução dos Serviços acordados para a tecnologia vinculada.
Vulnerabilidade	As vulnerabilidades são falhas no ambiente de TI e nos sistemas de computador do Cliente, que foram detectadas pelo aplicativo Vulnerability Management e exigem a aplicação de patches
Aplicação de patches	A aplicação de patches é um processo para reparar uma vulnerabilidade ou falha identificada após a inicialização de um aplicativo ou software
Vulnerability Management	O ato de verificar se há vulnerabilidades no ambiente de TI e nos sistemas de computador do Cliente e de priorizar as vulnerabilidades para o processo de aplicação de patches.
Confirmação de estado estável ou prontidão para o serviço	<p>Necessidades do Cliente de fazer a transição para um estado estável e estar pronto para o Serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 40% das licenças adquiridas por zona de rede configurada são visíveis no aplicativo Vulnerability Management na forma de endpoints detectados</li> <li>• Pelo menos um endpoint por zona de rede definida pelo Cliente está acessível.</li> <li>• As credenciais das verificações autenticadas são validadas</li> <li>• Uma verificação completa da rede é concluída sem afetar as operações do Cliente.</li> </ul>

## Responsabilidades gerais do Cliente

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

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

**Cooperação do Cliente.** O Cliente entende que, sem a cooperação imediata e adequada, a Dell Technologies Services não terá condições de prestar o Serviço ou, se prestado, o Serviço poderá sofrer alterações ou atrasos significativos. Sendo assim, de maneira imediata e aceitável, o Cliente cooperará integralmente com a Dell Technologies Services, conforme necessário, para que a Dell Technologies Services possa prestar o Serviço. Se o Cliente não cooperar de maneira razoavelmente adequada, de acordo com o disposto acima, a Dell Technologies Services não se responsabilizará por nenhuma falha na prestação do Serviço, e o Cliente não terá direito a reembolso.

**Obrigações no local.** Quando os Serviços exigirem a prestação no local, o Cliente fornecerá (sem custo para a Dell Technologies Services) acesso livre, seguro e suficiente às instalações e ao ambiente do Cliente, inclusive amplo espaço de trabalho, eletricidade, equipamento de segurança (se aplicável) e linha telefônica local. O Cliente deverá fornecer também (sem custo para a Dell Technologies Services) um monitor ou uma tela, um mouse (ou dispositivo de apontamento eletrônico) e um teclado, caso o sistema não inclua esses itens.

**Backup dos dados.** O Cliente fará backup de todos os dados, software e programas existentes em todos os sistemas afetados antes e durante a prestação deste Serviço. O Cliente deve fazer cópias de backup regulares dos dados armazenados em todos os sistemas afetados como precaução contra possíveis falhas, alterações ou perdas de dados. A Dell Technologies Services não se responsabilizará pela restauração nem reinstalação de nenhum programa ou dados.

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

- QUAISQUER INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, DE PROPRIEDADE EXCLUSIVA OU PESSOAIS.
- DADOS, PROGRAMAS OU SOFTWARE PERDIDOS OU CORROMPIDOS.
- MÍDIA REMOVÍVEL PERDIDA OU DANIFICADA.
- A PERDA DO USO DE UM SISTEMA OU REDE; E/OU
- QUALQUER ATO OU OMISSÃO, INCLUSIVE NEGLIGÊNCIA DA DELL TECHNOLOGIES SERVICES OU DE UM PROVEDOR DE SERVIÇOS TERCEIRIZADO.

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



**Dados excluídos.** “Dados excluídos” significa: (i) dados confidenciais, usados na Lista de munições dos EUA (inclusive dados técnicos e de software); ou ambos; (ii) artigos, serviços e dados técnicos relacionados designados como artigos de defesa e serviços de defesa; (iii) dados divulgados de ITAR (International Traffic in Arms Regulations, Normas Internacionais de Tráfego de Armas); e (iv) informações de identificação pessoal sujeitas a requisitos de segurança mais restritos como resultado das políticas ou práticas internas do Cliente, dos padrões específicos do setor ou conforme a lei. O Cliente reconhece que o Serviço não foi criado para processar, armazenar nem ser usado com Dados excluídos. O Cliente é o único responsável pela análise dos dados que serão fornecidos ou acessados pela Dell Technologies Services para garantir que eles não contenham Dados excluídos.

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

<b>País</b>	<b>Horário comercial normal da Dell Technologies Services</b>
São Cristóvão, Santa Lúcia, São Vicente, Trinidad, Ilhas Virgens, restante dos países caribenhos de língua inglesa	De segunda-feira a sexta-feira, das 7h00 às 16h00
Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Dinamarca, El Salvador, Finlândia, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaica, Noruega, Panamá, Porto Rico, República Dominicana, Suriname, Suécia, Turks e Caicos	De segunda-feira a sexta-feira, das 8h00 às 17h00
Austrália, Bermuda, China, Haiti, Japão, Antilhas Holandesas, Nova Zelândia, Singapura, Tailândia	De segunda-feira a sexta-feira, das 9h00 às 17h00
Argentina, Brasil, Equador, França, Índia, Indonésia, Itália, Coreia, Malásia, México, Paraguai, Peru, Taiwan, Uruguai	De segunda-feira a sexta-feira, das 9h00 às 18h00
Bolívia, Chile	De segunda-feira a sexta-feira, das 9h00 às 19h00
Oriente Médio	De domingo a quinta-feira, das 8h00 às 18h00
Hong Kong	De segunda-feira a sexta-feira, das 9h00 às 17h30

Nenhuma atividade de Serviço ocorrerá fora do horário comercial normal nem durante feriados locais, salvo quando acordado de outra maneira por escrito.

## Termos e condições dos Serviços

Esta Descrição de serviço é acordada entre você, o cliente (“você” ou “Cliente”) e a pessoa jurídica identificada em seu Formulário de pedido para a compra deste Serviço (a “Pessoa jurídica Dell”). A prestação deste Serviço está sujeita e é regida por um acordo geral de serviços, assinado separadamente entre o Cliente e a Pessoa jurídica Dell, que autoriza explicitamente a venda deste Serviço. Na ausência de tal acordo e dependendo da localização do Cliente, este Serviço estará sujeito e será regulado pelos Termos comerciais de venda da Dell ou pelo acordo ao qual a tabela a seguir fizer referência (conforme o caso, o “Acordo”). Consulte a tabela abaixo, que mostra o URL aplicável à localização do Cliente onde seu Contrato está disponível. As partes confirmam que leram e concordam com o cumprimento destes termos on-line.

Localização do Cliente	Termos e condições aplicáveis à compra dos Serviços	
	Clientes que compram os Serviços diretamente	Clientes que compram os Serviços por meio de um revendedor Authorized
Estados Unidos	<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 do Caribe	Termos comerciais de venda locais on-line disponíveis no site <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> específico do país ou em <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*	As Descrições de serviço e outros documentos de serviço da Pessoa jurídica Dell que você possa receber do vendedor não constituirão um acordo entre você e a Pessoa jurídica Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os limites e limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de serviço e em outros documentos de serviço da Pessoa jurídica Dell será entendida como uma referência a você, e qualquer referência à Pessoa jurídica Dell deve ser entendida como uma referência à Pessoa jurídica Dell enquanto a provedora de serviços que está prestando o Serviço em nome de seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Pessoa jurídica Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer condição de pagamento ou contratual que seja, por natureza, diretamente relevante apenas entre um comprador e um vendedor não será aplicável a seu caso e seguirá o acordado entre você e seu vendedor.
Ásia-Pacífico e Japão	Site <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> local específico do país ou <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*	As Descrições de serviço e outros documentos de serviço da Pessoa jurídica Dell que você possa receber do vendedor não constituirão um acordo entre você e a Pessoa jurídica Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os limites e limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de serviço e em outros documentos de serviço da Pessoa jurídica Dell será entendida como uma referência a você, e qualquer referência à Pessoa jurídica Dell deve ser entendida como uma referência à Pessoa jurídica Dell enquanto a provedora de serviços que está prestando o Serviço em nome de seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Pessoa jurídica Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer condição de pagamento ou contratual que seja, por natureza, diretamente relevante apenas entre um

		comprador e um vendedor não será aplicável a seu caso e seguirá o acordado entre você e seu vendedor.
Ásia-Pacífico e Hong Kong	<a href="https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&amp;l=zh&amp;s=corp&amp;cs=hkcorp1">https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&amp;l=zh&amp;s=corp&amp;cs=hkcorp1</a>	As Descrições de serviço e outros documentos de serviço da Pessoa jurídica Dell que você possa receber do vendedor não constituirão um acordo entre você e a Pessoa jurídica Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os limites e limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de serviço e em outros documentos de serviço da Pessoa jurídica Dell será entendida como uma referência a você, e qualquer referência à Pessoa jurídica Dell deve ser entendida como uma referência à Pessoa jurídica Dell enquanto a provedora de serviços que está prestando o Serviço em nome de seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Pessoa jurídica Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer condição de pagamento ou contratual que seja, por natureza, diretamente relevante apenas entre um comprador e um vendedor não será aplicável a seu caso e seguirá o acordado entre você e seu vendedor.
Europa, Oriente Médio e África	Site <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> local específico do país ou <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> . Além disso, os Clientes localizados na França, na Alemanha e no Reino Unido podem selecionar o URL aplicável abaixo:  França: <a href="https://www.dell.com/fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a>  Alemanha: <a href="https://www.dell.com/de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a>  Reino Unido: <a href="https://www.dell.com/uk/terms">Dell.co.uk/terms</a>	As Descrições de serviço e outros documentos de serviço da Pessoa jurídica Dell que você possa receber do vendedor não constituirão um acordo entre você e a Pessoa jurídica Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os limites e limitações de tal Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de serviço e em outros documentos de serviço da Pessoa jurídica Dell será entendida como uma referência a você, e qualquer referência à Pessoa jurídica Dell deve ser entendida como uma referência à Pessoa jurídica Dell enquanto a provedora de serviços que está prestando o Serviço em nome de seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Pessoa jurídica Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer condição de pagamento ou contratual que seja, por natureza, diretamente relevante apenas entre um comprador e um vendedor não será aplicável a seu caso e seguirá o acordado entre você e seu vendedor.

\* Os clientes podem acessar o site [Dell.com](https://www.dell.com) local ao digitar o endereço [Dell.com](https://www.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](https://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).

O cliente também concorda que, se renovar, modificar, estender ou continuar a usar o Serviço além do período de vigência inicial, o Serviço estará sujeito à Descrição de serviço em vigor na época e disponível para análise em [Dell.com/servicesdescriptions/global](https://www.dell.com/servicesdescriptions/global).

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

Se houver um conflito entre os termos de qualquer um dos documentos que compreendem este Acordo, os documentos prevalecerão na seguinte ordem: (i) esta Descrição de serviço; (ii) o Acordo; (iii) o Formulário de pedido. As condições prevalecentes serão interpretadas na forma mais estrita possível para resolver o conflito preservando o maior número possível de condições não conflitantes, inclusive preservando as cláusulas não conflitantes no mesmo parágrafo, seção ou subseção.

Ao fazer o pedido dos Serviços, receber a prestação dos Serviços, utilizar os Serviços ou o software associado ou clicar no botão/marcador a caixa “Eu concordo” ou semelhante no site Dell.com ou DellEMC.com durante a compra ou em uma interface da Internet ou um software da Dell Technologies, você concorda com o cumprimento desta Descrição de serviço e com os acordos nela incorporados por referência. Se está firmando esta Descrição de serviço em nome de uma empresa ou outra pessoa jurídica, você declara ter autoridade para vinculá-la a esta Descrição de serviço e, nesse caso, “você” ou o “Cliente” deverá se subordinar à pessoa jurídica em questão. Além de receberem esta Descrição de serviço, os Clientes de determinados países também poderão ser solicitados a assinar um Formulário de pedido.

## Aviso de coleta e uso de dados

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

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

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

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

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

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

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

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

## Termos e condições adicionais

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

### 2. Informações adicionais importantes

- A. **Reagendamento.** Quaisquer alterações na programação após o agendamento deste Serviço devem ocorrer pelo menos oito dias corridos antes da data agendada. Se o Cliente fizer um novo agendamento do serviço a sete dias ou menos da data agendada, será cobrada uma tarifa de reagendamento, que não deverá exceder 25% do preço pago pelo Serviço. Qualquer reagendamento do Serviço deverá ser confirmado pelo Cliente ao menos oito dias antes do início do Serviço.
- B. **Pagamento do hardware adquirido com os Serviços.** A menos que acordado de outra forma por escrito, o pagamento do hardware, em nenhuma hipótese, dependerá da realização ou da prestação dos serviços adquiridos com ele.
- C. **Limites comercialmente razoáveis ao escopo do Serviço.** A Dell Technologies Services poderá se recusar a prestar o Serviço se, em sua opinião comercialmente justificável, a prestação do Serviço criar um risco insensato para a Dell Technologies Services ou para Provedores de serviços da Dell Technologies Services ou se algum serviço solicitado estiver fora do escopo do Serviço. A Dell Technologies Services não se responsabiliza por nenhuma falha ou atraso na prestação do Serviço devido a causas fora de seu controle, inclusive o não cumprimento das obrigações especificadas nos termos desta Descrição de serviço por parte do Cliente.
- D. **Serviços opcionais.** Serviços opcionais (inclusive suporte em pontos de necessidade, instalação, consultoria, serviços gerenciados, de suporte, profissionais ou de treinamento) podem estar disponíveis para compra com a Dell Technologies Services e devem variar de acordo com a localização do Cliente. Os serviços opcionais podem exigir um acordo distinto com a Dell Technologies Services. Na ausência de tal acordo, os serviços opcionais são fornecidos conforme esta Descrição de serviço.
- E. **Atribuição e terceirização.** A Dell Technologies Services pode subcontratar este Serviço e/ou atribuir esta Descrição de serviço a provedores de serviços terceirizados qualificados, que prestarão o Serviço em nome da Dell Technologies Services.
- F. **Cancelamento.** A Dell Technologies Services pode cancelar este Serviço a qualquer momento durante a Vigência por qualquer um dos seguintes motivos:
- O Cliente deixar de pagar o preço total deste Serviço de acordo com os termos da fatura.
  - O Cliente for abusivo, ameaçador ou se recusar a cooperar com o analista assistente ou com o técnico no local; ou
  - O Cliente deixar de respeitar todos os termos e condições estabelecidos nesta Descrição de serviço.

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

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

© 2023 Dell Inc. Todos os direitos reservados. Marcas e nomes comerciais podem ser usados neste documento como referência às entidades que reivindicam essas marcas e nomes ou aos seus produtos. Uma cópia impressa dos termos e condições de venda da Dell também está disponível mediante solicitação.