



## Descrição de Serviço

---

### Dell APEX PC as a Service (PCaaS)

#### Introdução

A Dell fornecerá o Dell APEX PC as-a-Service ("PCaaS" ou os "Serviços") de acordo com a presente Descrição de Serviço ("Descrição de Serviços"). O PCaaS integra uma combinação de hardware, software e serviços agregados numa solução de financiamento fornecida a um preço único mensal por utilizador. O PCaaS apresenta uma estrutura flexível que permite aos Clientes (conforme definido posteriormente no presente documento) personalizarem o tipo de hardware, software e nível de serviços correto para o respetivo ambiente. Além de proporcionar flexibilidade ao escolher hardware, software e serviços, o PCaaS irá disponibilizar uma solução de financiamento flexível através de um contrato separado celebrado com a Dell Financial Services (DFS) ("Contrato DFS"). As opções de financiamento<sup>1</sup> flexível definidas no Contrato DFS estão disponíveis para consulta mediante pedido.

O orçamento, o formulário de encomenda ou outra forma de fatura mutuamente acordada ou confirmação da encomenda (conforme aplicável, "Formulário de Encomenda") irá incluir a designação dos Serviços e as opções de serviço disponíveis que o Cliente tenha comprado. A presente Descrição de Serviço descreve todas as obrigações e responsabilidades da Dell e do Cliente relacionadas com o Serviço, incluindo quaisquer outros serviços aplicáveis. Para obter assistência adicional ou pedir uma cópia dos contratos de serviço, contacte o suporte técnico da Dell ou um representante de vendas da Dell.

#### Âmbito dos Serviços

O PCaaS inclui um conjunto de hardware, software e serviços que dão resposta à implementação, ao suporte, à gestão e à recuperação de ativos. Estes Serviços terão descrições de serviço únicas associadas e publicadas em [www.dell.com/servicecontracts/global](http://www.dell.com/servicecontracts/global). O Cliente tem a opção de selecionar o nível destes serviços que melhor corresponde às necessidades de ciclo de vida do computador pessoal (PC) do Cliente. Algumas das opções de serviço selecionadas podem requerer a execução de uma SOW (Statement Of Work, Declaração de Trabalho) que irá fornecer detalhes adicionais associados à prestação de um serviço específico.

<sup>1</sup> Algumas opções de implementação, incluindo versões de ProDeploy, não são aplicáveis a dispositivos Dell Latitude Chrome Enterprise.

## Opções de Financiamento

A componente de financiamento do PCaaS irá disponibilizar três funcionalidades opcionais que dão maior flexibilidade ao Cliente e se diferenciam de um contrato de leasing de hardware de mercado justo típico.

**Flex-Up** — Esta funcionalidade permite ao Cliente adicionar unidades (PCs) em qualquer momento dentro do prazo de vigência do Contrato DFS original. O Flex-Up requer um novo pedido de compra e calendário, não podendo terminar em simultâneo com o Contrato DFS original. Por exemplo, se o Cliente tiver adicionado 500 novos PCs a meio de um Contrato DFS de 36 meses, os 500 novos PCs terão um compromisso novo e independente de mais 36 meses.

**Flex-Down** — Esta funcionalidade dá ao Cliente a possibilidade de reduzir o número global de unidades (PCs) abrangido pelo contrato por um montante predeterminado, sem penalização ou taxas, e mantém o preço mensal por unidade consistente durante o prazo de vigência do Contrato DFS. Apenas é possível executar esta opção após o ponto intermédio do Contrato DFS correspondente (por exemplo, após o 18.º mês durante um prazo de 36 meses). A percentagem de Flex-Down que o Cliente pode obter tem de ser estabelecida no momento em que o Contrato DFS é inicialmente assinado e será especificada no Contrato DFS. A DFS também irá requerer uma duração mínima de prazo que o Cliente terá de cumprir, antes de poder executar qualquer tipo de Flex-Down das unidades. Esse prazo mínimo será estabelecido no Contrato DFS. A solução Flex-Down não está disponível em todos os países. O Dell APEX PCaaS está disponível em mais de 50 países na América do Norte, EMEA e APJ. É possível que nem toda a flexibilidade de financiamento esteja disponível em todos os países. Para obter mais informações, contacte o seu Representante da Dell Financial Services.

**Mid-Term Upgrade** — Esta funcionalidade é uma combinação de Flex-Up e Flex-Down. As Mid-Term Upgrades têm de ser determinadas no início do Contrato DFS e seguir as mesmas regras estabelecidas acima (por exemplo, o Cliente opta por um Flex-Up, sendo que as regras de Flex-Up acima ainda são aplicáveis). Sem prejuízo do referido acima e tal como indicado anteriormente, o Flex-Down não está disponível em todos os países. O Dell APEX PCaaS está disponível em mais de 50 países na América do Norte, EMEA e APJ. É possível que nem toda a flexibilidade de financiamento esteja disponível em todos os países. Para obter mais informações, contacte o seu Representante da Dell Financial Services.

## Services Delivery Manager do PCaaS (para Clientes com 300 ou mais unidades PCaaS)

Todos os Clientes que cumpram o número mínimo de unidades (estabelecido abaixo) terão um SDM (Services Delivery Manager, Gestor de Prestação de Serviços) do PCaaS atribuído à respetiva conta. O SDM será o contacto do Cliente ou do Parceiro Nomeado pelo Cliente (conforme definido posteriormente no presente documento) para todos os assuntos relacionados com o Serviço. O SDM irá supervisionar um conjunto de projetos de ciclo de vida do PC com base nas descrições de serviços e/ou SOWs associadas para melhorar a experiência geral de ciclo de vida do PC do Cliente proporcionada pela Dell.

### Requisitos Mínimos:

- 1) 300 PCs em regime de leasing no prazo de 90 dias após a aquisição do Serviço; e
- 2) Uma duração mínima do serviço de 12 meses.

Se o Cliente não cumprir qualquer um dos limites mínimos indicados acima, o SDM pode ser removido a exclusivo critério da Dell. Sem prejuízo do referido acima, a Dell poderá, a seu exclusivo critério, optar por renunciar à aplicação do número mínimo de unidades, de modo a permitir que o Cliente restaure o respetivo número mínimo de unidades além dos 90 dias. Contudo, tal renúncia não proíbe a Dell de aplicar estes requisitos mínimos de unidades numa data futura.

A disponibilidade do serviço do SDM é de segunda a sexta-feira, exceto feriados, durante o Horário de Expediente normal (conforme definido posteriormente no presente documento). O “Horário de Expediente” é definido pela localização do SDM e pode variar consoante a região e o país. O suporte fora do horário de expediente pode ser fornecido por outros recursos a critério da Dell. A localização do SDM será estabelecida durante a contratação, com base na área de serviço preferida do Cliente e na disponibilidade da equipa.

## Áreas de Assistência do SDM do PCaaS

Nesta Secção, estão descritas determinadas fases, marcos de referência e atividades que o SDM irá supervisionar, facilitar e/ou coordenar, conforme estabelecido na presente Descrição de Serviço, noutras descrições de serviços aplicáveis e/ou em SOWs em vigor.

### Fase de Integração/Arranque

- Facilitar e conduzir a reunião de arranque:
  - Rever e confirmar os requisitos do Cliente e as descrições de serviços/SOWs
  - Identificar/introduzir pontos de contacto e partes interessadas do PCaaS
  - Rever o processo do ciclo de vida do PCaaS
- Estabelecer a administração do programa e as Rules of Engagement
- Supervisionar e confirmar a integração nas ferramentas online e de gestão personalizada da Dell (por exemplo, TechDirect, MyDFS, SupportAssist, etc.)

### Fase de Transição

Os objetivos da fase de transição são conceber, desenvolver e implementar uma solução reproduzível de configuração, implementação e recuperação de ativos do PCaaS com base na presente Descrição de Serviço, noutras descrições de serviços aplicáveis e/ou em SOWs em vigor. Os principais marcos de referência e atividades incluem:

- Supervisionar projetos de ciclo de vida do PC, incluindo:
  - Serviços de processamento de imagens, de configuração e de fábrica
  - Serviços de planeamento e execução da implementação
- Proporcionar visibilidade e reporte do estado de encomendas
- Fornecer um resumo executivo (por exemplo, estado, marcos de referência de alto nível, riscos, problemas, ações, etc.)
- Prestar assistência relativamente ao planeamento das soluções Flex-Up, Flex-Down e Mid-Term Upgrade (conforme necessário)
- Prestar assistência relativamente ao planeamento de atualização e recuperação de ativos em fim do prazo

### Fase de Estado Estável

Após a fase de transição, o programa entra no estado estável. Durante a fase de estado estável, o SDM irá coordenar e facilitar as reuniões de administração e situação do PCaaS com uma frequência mensal ou trimestral (ou conforme acordado mutuamente entre as partes). Os principais marcos de referência e atividades incluem:

- Fornecimento de um resumo executivo do PCaaS (por exemplo, estado, marcos de referência de alto nível, riscos, problemas, ações, etc.)

- Elaboração de um relatório do estado e disposição dos ativos do PCaaS (volume, localização, fim do prazo, etc.)
- Previsão do hardware do PCaaS fornecida pelo Cliente
- Esforços comercialmente razoáveis para reporte de resumo de incidentes, envios e garantias<sup>3</sup>

### **Fase de Fim do Prazo**

Durante a fase de fim do prazo, o SDM irá coordenar e facilitar as atividades de atualização e recuperação de ativos com base nos serviços de recuperação de ativos e no plano de fim do prazo. Os principais marcos de referência e atividades incluem:

- Fornecer uma lista de ativos ao Cliente ou parceiro para planeamento de fim do prazo
- Ajudar com o programa de limpeza de dados e recuperação de ativos para o Cliente, quando aplicável
- Coordenar com a equipa de recuperação de ativos a execução de limpeza e recuperação de dados e fornecer o certificado de limpeza

## **Responsabilidades do Cliente**

- Atribuição de um indivíduo que servirá de único ponto de contacto do PCaaS e será responsável por colaborar com o SDM para facilitar as atividades do PCaaS
- Notificação à Dell, com a brevidade que seja razoavelmente possível, caso se verifiquem alterações ao número mínimo de unidades planeado, atrasos e alterações aos Serviços
- Fornecimento de uma previsão dos ativos de hardware do PCaaS conforme acordado em termos de frequência
- Fornecimento de uma notificação e atualização do estado dos Serviços prestados pelo Cliente ou por um fornecedor de outros fabricantes relativamente aos ativos do PCaaS
- Acompanhamento e reporte de ativos do PCaaS não fornecidos em regime de leasing através da DFS ou de um parceiro afiliado da DFS
- Acompanhamento e reporte de ativos do PCaaS adquiridos a outros fabricantes
- Obtenção ou fornecimento de aprovações e assinaturas dos resultados dos principais marcos de referência num prazo acordado
- Fornecimento da documentação necessária, acesso a especialistas na matéria e outros recursos, conforme razoavelmente solicitado pela Dell e conforme razoavelmente apropriado, de forma atempada, para facilitar os serviços do PCaaS

## **Exceções do Serviço**

- A prestação dos Serviços não contempla o desenvolvimento de qualquer propriedade intelectual criada única e especificamente para o Cliente
- O PCaaS poderá não estar disponível ou varia consoante a localização geográfica e a região. O Cliente deverá consultar a equipa de vendas da Dell ou o SDM relativamente à disponibilidade, às limitações e às variações específicas da região e da localização.
- Para Clientes multinacionais, poderá ser atribuído um SDM regional para ajudar nas atividades regionais do SDM

<sup>3</sup> Se os serviços de suporte incluírem o ProSupport Plus, consulte a Descrição de Serviço do ProSupport Plus.

- Dependências adicionais do SDM:
  - Aplicável apenas a serviços prestados pela Dell e não inclui serviços adquiridos e prestados por outros fabricantes
  - Aplicável apenas a ativos financiados em regime de leasing através da DFS ou de parceiros afiliados da DFS (Contacte o seu representante da DFS)
  - Pode variar consoante as operações da Dell no país e a disponibilidade de diversos serviços
- Serviços não prestados pelo SDM:
  - Execução de orçamentos ou venda de produtos e serviços
  - Estabelecimento de contactos/comunicações diretas com os utilizadores finais
  - Suporte técnico, deteção e resolução de problemas ou atividades de diagnóstico (consulte o contrato de serviço de nível de suporte)
  - Serviços em ativos não pertencentes ao PCaaS
  - Quaisquer outros serviços não especificamente estipulados na presente Descrição de Serviço

## Termos e Condições dos Serviços Dell

A presente Descrição de Serviço é celebrada entre o Cliente ou o Parceiro Nomeado pelo Cliente (“Cliente” ou “Parceiro Nomeado pelo Cliente”) e a entidade Dell identificada na fatura referente à aquisição deste Serviço. O presente Serviço é fornecido e regido no âmbito do contrato de serviços principal independente assinado pelo Cliente ou Parceiro Nomeado pelo Cliente, celebrado com a Dell Financial Services, e que explicitamente autoriza a venda do presente Serviço. Na ausência de tal contrato e em função da localização do Cliente, o presente Serviço é fornecido e regido no âmbito das Condições Comerciais de Venda da Dell ou do contrato indicado na tabela abaixo (conforme aplicável, “Contrato”). Na tabela abaixo encontra-se o URL aplicável à localização do Cliente onde o respetivo Contrato está em vigor. As partes reconhecem ter lido as referidas condições online e aceitam a sua vinculação às mesmas.

Localização do Cliente	Termos e Condições Aplicáveis à Aquisição à Dell por Parte do Cliente	
	Clientes Que Adquirem Diretamente à Dell	Clientes Que Adquirem Através de um Revendedor Dell Autorizado
Estados Unidos	<a href="http://www.dell.com/CTS">http://www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">http://www.dell.com/CTS</a>
Canadá	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (inglês) <a href="http://www.dell.ca/conditions">http://www.dell.ca/conditions</a> (francês do Canadá)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (inglês) <a href="http://www.dell.ca/conditions">http://www.dell.ca/conditions</a> (francês do Canadá)
Países da América Latina e das Caraíbas	Site <a href="http://www.dell.com">http://www.dell.com</a> local específico do país ou <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">http://www.dell.com/servicedescriptions/global</a>	Site <a href="http://www.dell.com">http://www.dell.com</a> local específico do país ou <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">http://www.dell.com/servicedescriptions/global</a>

<p>Ásia-Pacífico — Japão</p>	<p>Site <a href="http://www.dell.com">http://www.dell.com</a> local específico do país ou <a href="http://www.dell.com/service-descriptions/global">http://www.dell.com/service-descriptions/global</a></p>	<p>As Descrições de Serviços, bem como outros documentos de serviço da Dell que o Cliente pode receber do vendedor, não constituem um contrato entre o Cliente e a Dell, visando apenas descrever o conteúdo do Serviço adquirido ao vendedor, as obrigações do Cliente como destinatário do Serviço e os limites e restrições de tal Serviço. Consequentemente, qualquer referência ao “Cliente” na presente Descrição de Serviço (e em qualquer outro documento de serviço da Dell) deve ser interpretada neste contexto como referência à sua pessoa, enquanto qualquer referência à Dell deve ser interpretada como referência à Dell na qualidade de fornecedor de serviços que presta o Serviço em nome do seu vendedor. O Cliente não terá uma relação contratual direta com a Dell relativamente ao Serviço aqui descrito. Para evitar qualquer dúvida, quaisquer condições de pagamento ou outros termos contratuais (os quais, pela sua natureza, só são pertinentes no âmbito da relação direta entre um comprador e um vendedor) não serão aplicáveis ao Cliente e serão executados conforme forem acordados entre o Cliente e o vendedor.</p>
<p>Europa, Médio Oriente e África (EMEA)</p>	<p>Site <a href="http://www.dell.com">http://www.dell.com</a> local específico do país ou <a href="http://www.dell.com/service-descriptions/global">http://www.dell.com/service-descriptions/global</a></p> <p>Além disso, os clientes localizados na França, na Alemanha e no Reino Unido podem selecionar o respetivo URL abaixo indicado:</p> <p>França: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a>  Alemanha: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a>  Reino Unido: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">http://www.dell.co.uk/terms</a></p>	<p>As Descrições de Serviços, bem como outros documentos de serviço da Dell que o Cliente pode receber do vendedor, não constituem um contrato entre o Cliente e a Dell, visando apenas descrever o conteúdo do Serviço adquirido ao vendedor, as obrigações do Cliente como destinatário do Serviço e os limites e restrições de tal Serviço. Consequentemente, qualquer referência ao “Cliente” na presente Descrição de Serviço (e em qualquer outro documento de serviço da Dell) deve ser interpretada neste contexto como referência à sua pessoa, enquanto qualquer referência à Dell deve ser interpretada como referência à Dell na qualidade de fornecedor de serviços que presta o Serviço em nome do seu vendedor. O Cliente não terá uma relação contratual direta com a Dell relativamente ao Serviço aqui descrito. Para evitar qualquer dúvida, quaisquer condições de pagamento ou outros termos contratuais (os quais, pela sua natureza, só são pertinentes no âmbito da relação direta entre um comprador e um vendedor) não serão aplicáveis ao Cliente e serão executados conforme forem acordados entre o Cliente e o vendedor.</p>

\* Para acederem ao site <http://www.dell.com> local, os clientes apenas têm de aceder a <http://www.dell.com> a partir de um computador ligado à Internet na sua localização ou, em alternativa, escolher uma das opções apresentadas em “Choose a Region/Country” no site da Dell, disponível em <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

O Cliente aceita ainda que, ao renovar, modificar, prolongar ou continuar a utilizar o Serviço além do prazo inicial, o Serviço irá ficar sujeito à Descrição de Serviço vigente à data, que pode ser consultada em [www.dell.com/service-descriptions/global](http://www.dell.com/service-descriptions/global). Sempre que quaisquer termos da presente Descrição de Serviço entrarem em conflito com quaisquer termos do Contrato, irão prevalecer os termos da presente Descrição de Serviço, mas somente no âmbito do conflito em questão, sendo que tais termos não irão substituir quaisquer outros termos estipulados no Contrato que não entrem em conflito específico com a presente Descrição de Serviço.

Ao encomendar os Serviços, ao receber os Serviços, ao utilizar os Serviços ou o software associado, ou ao clicar no botão/marcador a caixa “Aceito” ou outro meio semelhante no site Dell.com, relacionado com a sua aquisição, ou numa interface de Internet ou de software da Dell, aceita a sua vinculação à presente Descrição de Serviço e aos contratos aqui incluídos como referência. Ao celebrar a presente Descrição de Serviço em nome de uma empresa ou de outra entidade legal, o Cliente confirma ter autoridade para vincular tal entidade à presente Descrição de Serviço; nesse caso, “Cliente” irá referir-se a essa entidade. Além de receber a presente Descrição de Serviço, em alguns países, pode ser solicitada aos Clientes a assinatura de um Formulário de Encomenda.

**Privacidade:** a Dell irá tratar as informações pessoais recolhidas no âmbito da presente Descrição de Serviço de acordo com a Declaração de Privacidade da Dell Technologies da jurisdição aplicável, estando tudo disponível em <http://www.dell.com/localprivacy>, e estando tudo incorporado no presente documento por referência.

## Responsabilidades Gerais do Cliente

### Autoridade para a Concessão de Acesso

O Cliente declara e garante que obteve permissão para que, tanto o próprio como a Dell, possam aceder e utilizar, remota ou diretamente, o software, o hardware e os sistemas licenciados ou detidos pelo Cliente, os dados nestes contidos e todos os componentes de hardware e software nestes incluídos, para fins de prestação destes Serviços. Se o Cliente ainda não tiver tal permissão, caberá ao mesmo obtê-la às suas próprias custas antes de solicitar estes Serviços à Dell.

### Não Solicitação

O Cliente não irá solicitar para efeitos de trabalho, sem o consentimento prévio por escrito da Dell, durante um período de dois anos a partir do final do prazo indicado no Formulário de Encomenda do Cliente, seja direta ou indiretamente, qualquer colaborador da Dell (ou colaborador de outros fabricantes fornecedores de serviços a prestar os Serviços em nome da Dell) com o qual tenha entrado em contacto através da prestação de Serviços da Dell; sendo que, no entanto, os anúncios em geral e as outras formas amplamente semelhantes de solicitação não constituem solicitação direta ou indireta no presente contexto e o Cliente tem permissão para solicitar para efeitos de trabalho qualquer colaborador com o qual tenha sido rescindido contrato ou cujo contrato com a Dell tenha terminado antes do começo das negociações com o Cliente para efeitos de trabalho.

### Colaboração do Cliente

O Cliente está ciente de que, sem uma imediata e adequada colaboração, a Dell não poderá prestar o Serviço, ou caso este seja prestado, o Serviço poderá ser adiado ou alterado consideravelmente. Como tal, o Cliente ou o **Parceiro Nomeado pelo Cliente** irá prestar de imediato e de modo razoável toda e qualquer colaboração necessária para a Dell prestar o Serviço. Se o Cliente não prestar a devida colaboração de acordo com o acima estipulado, a Dell não se irá responsabilizar por quaisquer falhas na prestação do Serviço e o Cliente não terá direito a qualquer reembolso.

### Obrigações no Local

Sempre que os Serviços sejam realizados no local, o Cliente irá conceder (sem quaisquer custos para a Dell) um acesso livre, seguro e suficiente às suas instalações e ao seu ambiente, incluindo um amplo espaço de trabalho, energia elétrica, equipamento de segurança (se aplicável) e uma linha telefónica local. Também têm de ser fornecidos um monitor ou ecrã, um rato (ou dispositivo apontador) e um teclado (sem quaisquer custos para a Dell), se o sistema não incluir tais elementos.

### Cópia de Segurança de Dados

O Cliente deverá fazer um backup de todos os dados, software e programas existentes em todos os sistemas afetados, antes e durante a prestação do referido Serviço. O Cliente deve fazer regularmente uma cópia de segurança dos dados armazenados em todos os sistemas afetados, como medida de salvaguarda contra eventuais falhas, alterações ou perdas de dados.

### **A DELL ESTÁ ISENTA DE TODA E QUALQUER RESPONSABILIDADE PELO SEGUINTE:**

- **QUAISQUER INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, PROPRIETÁRIAS OU PESSOAIS DO CLIENTE;**
- **DADOS, PROGRAMAS OU SOFTWARE PERDIDOS OU CORROMPIDOS;**
- **SUORTES DE DADOS AMOVÍVEIS DANIFICADOS OU PERDIDOS;**
- **IMPOSSIBILIDADE DE UTILIZAÇÃO DE UM SISTEMA OU DE UMA REDE; E/OU**
- **QUAISQUER ATOS OU OMISSÕES, INCLUINDO NEGLIGÊNCIA, POR PARTE DA DELL OU DE UM FORNECEDOR DE SERVIÇOS DE OUTROS FABRICANTES.**

A Dell não será responsável pelo restauro nem pela reinstalação de quaisquer programas ou dados.

## Garantias de Outros Fabricantes

Estes Serviços podem requerer o acesso da Dell a hardware ou software não fabricado pela Dell. As garantias de alguns fabricantes podem ser anuladas se a Dell ou qualquer outra pessoa que não o fabricante realizar alterações ao hardware ou software. Irá competir ao Cliente garantir que os Serviços fornecidos pela Dell não irão afetar tais garantias ou, caso afetem, que o seu efeito será aceite pelo Cliente. A Dell não assume qualquer responsabilidade pelas garantias de outros fabricantes ou por qualquer efeito que os Serviços possam ter sobre essas garantias.