



Descrição de Serviço

Dell Optimize

Introdução

A Dell EMC Services tem o prazer de fornecer o serviço Optimize para sistemas de armazenamento (o(s) “Serviço(s)”) em conformidade com a presente Descrição de Serviço (“Descrição de Serviço”). O orçamento, formulário de encomenda ou outra forma de fatura ou confirmação de encomenda mutuamente acordada do Cliente (consoante aplicável, o “Formulário de Encomenda”) inclui a designação do(s) serviço(s) e as opções de serviço disponíveis que tenha comprado. Para obter assistência adicional ou pedir uma cópia dos respetivos contratos de serviço, o Cliente deverá contactar o Suporte Técnico ou o seu representante de vendas.

O serviço Optimize é um serviço contratado renovável que oferece aos clientes acesso a conhecimentos técnicos sobre o(s) produto(s) de armazenamento Dell EMC aplicáveis através de um Gestor de Conta Técnico (“TAM”). Com o Optimize, os clientes receberão orientação consultiva, suporte proativo, revisões de sistema regulares para maximizar o desempenho e a otimização dos sistemas de armazenamento, bem como alinhar as iniciativas de armazenamento com os requisitos comerciais. O cliente beneficiará do Optimize principalmente através da redução de custos em três categorias diferentes:

- Despesas operacionais
- Despesas de capital
- Interrupções imprevistas do sistema

O serviço Optimize complementa os serviços de suporte break/fix, como o ProSupport ou o ProSupport Plus ao designar um TAM que terá um conhecimento mais profundo do ambiente de armazenamento do cliente e fornecerá, assim, assistência e suporte proativos às operações diárias e à gestão do sistema de armazenamento designado. Além disso, o TAM ajudará no planeamento estratégico a longo prazo e na otimização do sistema de armazenamento mediante a prestação de serviços de consultoria abrangentes.

Funcionalidades do Optimize

O TAM prestará serviços de consultoria permanentes e regulares relacionados com as melhores práticas, suporte proativo e análises programadas regularmente aos sistemas de armazenamento designados do Cliente. (As funções e responsabilidades específicas do TAM são identificadas na Tabela 1.)

Os acordos do Optimize podem ser substanciais a acordos de serviço de reparação já existentes e podem ser adquiridos em incrementos plurianuais.

Com o serviço Optimize, os clientes trabalham em equipa com um TAM que irá desenvolver um conhecimento aprofundado do ambiente de armazenamento do Cliente. Através da monitorização

e comunicação com os clientes, os TAM podem disponibilizar relatórios, avaliações e orientação regulares que irão ajudar a reduzir os tempos de administração e a garantir uma SAN altamente disponível. O TAM também fornece um ponto comum de contacto para questões técnicas relacionadas com o(s) sistema(s) de armazenamento designados do cliente.

Tabela 1: Funcionalidades do Serviço Optimize

Serviços consultivos	<ul style="list-style-type: none"> • Dão aconselhamento sobre o funcionamento e a manutenção de sistemas eficientes de armazenamento para ajudar a conceber e utilizar um ambiente SAN otimizado • Ajudam no planeamento e preparação de atualizações de hardware e software para garantir ações de manutenção sem problemas • Providenciam orientação sobre eficiência operacional para maximizar o RI
Serviços de suporte reativo*	<ul style="list-style-type: none"> • Criação de Pedido de assistência no local da ocorrência (serviço trimestral e mensal) • Trabalham em coordenação com a equipa de suporte da Dell para ajudar a garantir a resolução atempada de processos* • Servem como representantes dos clientes em questões de suporte de Gravidade 1 e Gravidade 2, para ajudar a garantir a sua resolução atempada, e assistem na coordenação dos recursos necessários*
Visita Anual ao Local*	<ul style="list-style-type: none"> • Visita ao local para ajudar a garantir que o TAM está alinhado com o cliente em termos de requisitos de armazenamento atuais e futuros, para alcançar os objetivos operacionais deste. • Esquematizam e avaliam a arquitetura do sistema para otimizar a conceção e configuração do sistema • Conduzem reuniões de avaliação para alinhar o ambiente de armazenamento com os requisitos e as iniciativas comerciais do cliente • Dão aconselhamento sobre o estado e recomendar soluções relativamente à solução de SAN completa, incluindo segurança, configuração da estrutura, conjuntos de funcionalidades e processos da SAN
Revisões de capacidade e desempenho	<ul style="list-style-type: none"> • Analisam as métricas de capacidade e desempenho para ajudar a garantir o elevado desempenho e a eficiência operacional contínuos do ambiente de armazenamento • Dão aconselhamento sobre soluções e melhores práticas para cumprir os requisitos de capacidade e desempenho • Reúnem-se com o cliente para comunicar os resultados da revisão de capacidade e desempenho e fornecem uma análise dos resultados • Monitorizam proativamente as métricas de capacidade e desempenho para ajudar a assegurar o funcionamento eficiente do ambiente de armazenamento e comunicar problemas críticos, tais como picos de desempenho e limites de capacidade
Revisões de processos	<ul style="list-style-type: none"> • Analisam ativamente processos de suporte para identificar potenciais problemas e oportunidades de formação • Prestam assistência proativa e personalizada, visando minimizar as ocorrências de diagnóstico e resolução de problemas em chamadas de suporte • Reúnem-se com o cliente para comunicar os resultados da revisão de processos e resolver problemas potenciais • Apresentam o histórico de processos, resumizando processos, tendências, áreas de melhoramento e riscos ou problemas potenciais

Revisões de registos do sistema	<ul style="list-style-type: none"> • Analisam regularmente os detalhes dos registos do sistema para ajudar a garantir o funcionamento eficiente do sistema de armazenamento e identificar atividades e tendências invulgares • Analisam as entradas do registo em conjunto com o cliente e comunicam os resultados para resolver potenciais problemas
Avaliações de redundância	<ul style="list-style-type: none"> • Analisam a solução de SAN para ajudar a assegurar que as recomendações de redundância e redirecionamento após falha estão intactas • Dão aconselhamento sobre as melhores práticas para manter uma solução de SAN totalmente redundante • Prestam assistência no desenvolvimento de planos para criar soluções de SAN redundantes
Serviços de eficiência operacional	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliam o ambiente e as necessidades do cliente para estabelecer as melhores práticas para a configuração e otimização do sistema • Efetuam revisões do sistema de armazenamento para fornecer orientações sobre as melhores práticas e a administração do sistema

*Não aplicável para o serviço Optimize Trimestral

Serviços do Optimize

Com o serviço Optimize, o cliente recebe documentação regular que inclui detalhes sobre a arquitetura do sistema, avalia o impacto dos avisos e registos do sistema, oferece uma análise das métricas de capacidade e desempenho e fornece as melhores práticas baseadas em requisitos comerciais específicos. A seguinte lista indica os serviços que o cliente irá receber.

Tabela 2: Serviços do Optimize

Produto fornecido	Descrição	Oferta de serviço	
		Serviço Optimize Trimestral	Serviço Optimize
Diagrama da arquitetura da solução	Diagrama do sistema de Armazenamento e hardware existente.	Conforme necessário	Conforme necessário
Serviços de suporte reativos	Conforme descrito na Tabela 1	N/D	Conforme necessário
Visita anual ao local	Conforme descrito na Tabela 1	N/D	Anual
Inventário da solução	Inventário detalhado de todo o hardware de sistema de armazenamento.	Trimestral	Mensal
Relatório de capacidade	Análise dos detalhes de armazenamento e desempenho. Destaca a forma como o armazenamento é utilizado, as taxas de utilização e onde o armazenamento é alocado.	Trimestral	Mensal
Relatório de revisão de processos	Sumariza todos os processos de suporte do cliente e identifica tendências e problemas potenciais que precisam de ser resolvidos.	Trimestral (últimas 4 semanas)	Mensal
Revisão dos registos do sistema	Descrição geral dos registos do sistema e análise do impacto nas operações.	Trimestral (últimas 4 semanas)	Mensal

Plano de Teste de Redirecionamento Após Falha e Resultados Revisão e Recomendações	Recomendações de melhores práticas para a realização bem-sucedida de testes de falhas com análise e revisão completa. Procedimentos detalhados e personalizados para realizar um teste de falhas. Se assim for acordado, também incluirá os resultados e a confirmação do teste de falhas.	Trimestral	Mensal
Documento de recomendações e melhores práticas	Um guia personalizado de apresentação e discussão sobre as melhores práticas e parâmetros de configuração do hardware e software, segundo o ambiente do cliente.	Trimestral	Mensal

Marcos de Referência e Calendarização do Optimize

Tabela 3: Marcos de Referência do Optimize

Marcos de referência	Descrição	Oferta de Serviços	
		Serviço Optimize Trimestral	Optimize
Avaliação inicial	<p>Realizar uma avaliação inicial do Optimize</p> <ul style="list-style-type: none"> Estabelecer padrões e requisitos em termos de capacidade e desempenho Realizar uma análise do estado de funcionamento do sistema de referência Esquematizar e fazer um inventário da arquitetura do sistema Debater as iniciativas e os requisitos comerciais do cliente Comunicar a estrutura do serviço Optimize e harmonizar os serviços do Optimize com as necessidades do cliente 	Uma vez	Uma vez
Resultados	<p>Fornecer análise do sistema Optimize</p> <ul style="list-style-type: none"> Visão geral e resumo executivo Avaliar capacidade e desempenho Avaliar o estado de funcionamento do sistema Analisar o histórico de casos mensal Analisar os registos do sistema Debater atualizações da documentação Recomendações gerais de acordo com os objetivos operacionais Ajudar com a avaliação da redundância Apresentar atualizações das melhores práticas 	Trimestral	Mensal
Contínuas	<ul style="list-style-type: none"> Atualizações das melhores práticas Monitorizar o desempenho e a capacidade do sistema Prestar assistência na planificação de requisitos. Prestar assistência na gestão de alterações. Aconselhamento proativo sobre produtos 	Sim	Sim

Exclusões

Para evitar dúvidas, as seguintes atividades não estão incluídas no âmbito da presente Descrição de Serviço:

- Quaisquer outros serviços, tarefas ou atividades que não os especificamente descritos na presente Descrição de Serviço.
- O Optimize não substitui a necessidade de serviços de reparação em produtos Dell Storage SC.
- Migração de dados a partir de dispositivos de armazenamento de ligação direta existentes ou outros dispositivos de armazenamento
- Serviços de instalação ou scripting

A presente Descrição de Serviço não confere ao Cliente quaisquer garantias além das concedidas ao abrigo do acordo de serviços principal ou do Acordo, como descrito abaixo, nos Termos e Condições dos Serviços Dell.

Responsabilidades do cliente inerentes à oferta

- Configurar o software de gestão de armazenamento aplicável para transmitir e aceder aos dados de configuração necessários para os servidores Dell através de canais encriptados, como os serviços remotos seguros, CloudIQ e Unisphere.
- Identificar um contacto do cliente apropriado ao nível da tomada de decisões e que tenha capacidade para compreender e debater as conclusões e recomendações do TAM.
- Participar regularmente em reuniões agendadas do serviço Optimize.
- Avaliar e pôr em prática as recomendações do TAM.
- Debater os planos a curto e longo prazo relacionados com o armazenamento Dell, para identificar e planear projetos proativamente.
- Colaborar com o TAM para ajudar a garantir que os registos da Dell dos contactos e circunstâncias especiais do Cliente estão corretos e atualizados.
- Otimizar o Centro de Armazenamento:
 - Configurar o Centro de Armazenamento e o Dell Storage Manager (ou Enterprise Manager) para transmitir SupportAssist aos servidores Dell através de canais encriptados.
- Optimize for Unity ou PowerStore:
 - Configurar SRS (serviços remotos seguros) e CloudIQ para transmitir dados do SupportAssist para os servidores Dell EMC através de canais encriptados.
 - Criar uma conta de Gestor do PowerStore ou Unisphere só de leitura para o TAM utilizar na análise contínua da SAN.

Responsabilidades gerais do cliente

Autoridade para conceder acesso. O Cliente declara e garante que obteve permissão para que o Cliente e a Dell EMC Services possam aceder e utilizar, de forma remota ou no local, software licenciado para o Cliente ou do qual este seja proprietário, hardware, sistemas, os dados aí contidos e todos os componentes de hardware e software aí incluídos, para efeitos de prestação dos presentes Serviços. Se o Cliente ainda não tiver tal permissão, caberá ao mesmo obtê-la às suas próprias custas antes de solicitar a prestação dos presentes Serviços à Dell.

Colaboração do Cliente. O Cliente compreende que, sem uma imediata e adequada colaboração, a Dell EMC Services não poderá desempenhar o Serviço ou, caso este seja desempenhado, o Serviço poderá ser adiado ou alterado consideravelmente. Como tal, o Cliente deverá prestar de imediato e de modo razoável toda e qualquer colaboração necessária para a Dell EMC Services desempenhar o Serviço. Se o Cliente não prestar a devida colaboração de acordo com o acima estipulado, a Dell EMC Services não irá responsabilizar-se por quaisquer falhas na prestação do Serviço e o Cliente não terá direito a qualquer reembolso.

Obrigações no Local. Sempre que seja necessário o desempenho dos Serviços no local, o Cliente concederá (sem quaisquer custos para a Dell EMC Services) um acesso livre, seguro e suficiente às respetivas instalações e ambiente, incluindo um amplo espaço de trabalho, energia elétrica, equipamento de segurança (quando 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 EMC Services), se o sistema ainda não incluir tais elementos.

Backup 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 presente Serviço. O Cliente deverá fazer regularmente backups dos dados armazenados em todos os sistemas afetados, como medida de salvaguarda contra eventuais falhas, alterações ou perdas de dados. A Dell EMC Services não será responsável pelo restauro ou reinstalação de quaisquer programas ou dados.

As seguintes disposições de limitação de responsabilidade não se aplicam à Alemanha, Áustria, Suíça e França, uma vez que estes são países onde são aplicadas as disposições de limitação de responsabilidade definidas no Acordo. Além das disposições de limitação de responsabilidade estabelecidas no Acordo, a responsabilidade pela perda de dados é adicionalmente limitada aos custos de reinstalação da cópia de segurança nesses países.

Salvo exigência da legislação local aplicável, a DELL EMC SERVICES NÃO SERÁ RESPONSÁVEL POR:

- QUAISQUER INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, PROPRIETÁRIAS OU PESSOAIS;
- DADOS, PROGRAMAS OU SOFTWARE PERDIDOS OU CORROMPIDOS;
- SUPORTES 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 EMC SERVICES OU DE UM TERCEIRO FORNECEDOR DE SERVIÇOS.

Garantias de Outros Fabricantes. Os presentes Serviços podem exigir o acesso da Dell EMC Services a hardware ou software não fabricado pela Dell EMC Services. As garantias de alguns fabricantes poderão ser anuladas se a Dell EMC Services ou qualquer outra pessoa, que não o fabricante, realizar alguma intervenção no hardware ou software. O Cliente terá de garantir que os Serviços desempenhados pela Dell EMC Services não irão afetar tais garantias ou, caso afetem, que o seu efeito será aceite pelo Cliente. A Dell EMC Services não assume qualquer responsabilidade pelas garantias de outros fabricantes nem por qualquer efeito que os Serviços possam ter sobre essas garantias.

Horário de Desempenho do Serviço. Sujeito à legislação local que rege o horário de trabalho semanal, salvo indicação em contrário abaixo, o presente Serviço será efetuado de segunda a sexta-feira, durante o horário de expediente normal da Dell EMC Services, o qual ocorre entre as 08:00 e as 18:00 (hora local do Cliente):

País	Horário normal de expediente da Dell EMC Services
São Cristóvão, Santa Lúcia, São Vicente, Trindade, Ilhas Virgens, resto das Caraíbas de língua Inglesa	Segunda a sexta-feira, das 07h00 às 16h00
Barbados, Bahamas, Belize, Costa Rica, Dinamarca, Salvador, Finlândia, Ilhas Caimão, Guatemala, Honduras, Jamaica, Noruega, Panamá, Porto Rico, República Dominicana, Suriname, Suécia, Turcas e Caicos	Segunda a sexta-feira, das 08h00 às 17h00
Austrália, Bermudas, China, Haiti, Hong Kong, Japão, Coreia, Malásia, Antilhas Holandesas, Nova Zelândia, Singapura, Taiwan, Tailândia	Segunda a sexta-feira, das 09h00 às 17h00
Argentina, França, Índia, Itália, Paraguai, Uruguai	Segunda a sexta-feira, das 09h00 às 18h00
Bolívia, Chile	Segunda a sexta-feira, das 09h00 às 19h00
Médio Oriente	Domingo a quinta-feira, das 08h00 às 18h00

Não serão efetuadas quaisquer atividades de Serviço fora do horário normal de expediente ou durante feriados locais, salvo se tiverem sido previamente acordadas por escrito outras disposições.

Termos e condições da Dell EMC Services

A presente Descrição de Serviço é celebrada entre o cliente (“Cliente”) e a entidade Dell identificada no Formulário de Encomenda referente à compra deste Serviço. O presente Serviço é fornecido e regido por um contrato de serviços principal independente celebrado entre o Cliente e a Dell EMC Services e que autoriza explicitamente a venda deste Serviço. Na ausência de tal contrato e em função da localização do Cliente, o presente Serviço é fornecido e regido no âmbito dos Termos Comerciais para Vendas da Dell ou do contrato indicado na tabela abaixo (conforme aplicável, o “Contrato”). Consulte a tabela abaixo a qual indica 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 de Serviços da Dell EMC	
	Clientes que Compram Serviços Diretamente à Entidade Dell	Clientes que Compram Serviços Através de um Revendedor Autorizado da Dell ou da Dell EMC
Estados Unidos	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canadá	Dell.ca/terms (em inglês) Dell.ca/conditions (em francês do Canadá)	Dell.ca/terms (em inglês) Dell.ca/conditions (em francês do Canadá)
Países da América Latina e das Caraíbas	Site Dell.com/pt-pt local específico do país ou Dell.com/servicedescriptions/global .*	As Descrições de Serviços, bem como outra documentação sobre serviços da Dell EMC Services que o Cliente possa receber do vendedor, não constituirão um contrato entre o Cliente e a Dell EMC Services, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço adquirido ao vendedor, as obrigações do Cliente como destinatário do Serviço e os limites e as restrições de tal Serviço. Consequentemente, qualquer referência ao “Cliente” na presente Descrição de Serviço (e em qualquer outra documentação sobre serviços da Dell EMC Services) deve ser interpretada neste contexto como referência ao adquirente do Serviço, enquanto qualquer referência à Dell EMC Services deve ser interpretada como referência à Dell EMC Services na qualidade de prestadora de serviços que presta o Serviço em nome do seu vendedor. O Cliente não terá uma relação contratual direta com a Dell EMC Services relativamente ao Serviço descrito no presente Acordo. Para evitar qualquer dúvida, quaisquer termos 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.
Ásia, Pacífico e Japão	Site Dell.com/pt-pt local específico do país ou Dell.com/servicedescriptions/global .*	
Europa, Médio Oriente e África	Site Dell.com/pt-pt local específico do país ou Dell.com/servicedescriptions/global .* Além disso, os clientes localizados na França, na Alemanha e no Reino Unido podem selecionar o respetivo URL abaixo indicado: França: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Alemanha: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Reino Unido: Dell.co.uk/terms	

* Os clientes poderão aceder ao respetivo site Dell.com/pt-pt local, bastando aceder a Dell.com/pt-pt a partir de um computador ligado à Internet na sua localização ou, em alternativa, escolhendo uma das opções apresentadas no site “Choose a Region/Country” (Escolher uma Região/País) da Dell disponível em Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=pt&l=pt&s=gen.

O Cliente aceita ainda que, ao renovar, modificar, prolongar ou continuar a utilizar o Serviço para além do prazo previsto no Contrato inicial, o Serviço ficará sujeito à Descrição de Serviço vigente nessa altura e que pode ser consultada em www.dell.com/servicedescriptions/global.

Em caso de conflito entre os termos de qualquer um dos documentos que integram o presente Acordo, os documentos irão prevalecer pela seguinte ordem: (i) a presente Descrição de Serviço; (ii) o Acordo; (iii) o Formulário de Encomenda. Os termos prevaletentes serão interpretados o mais estritamente possível a fim de resolver o conflito preservando simultaneamente na extensão máxima permitida pela legislação aplicável os termos não conflituosos, incluindo a preservação das disposições não conflituosas dentro do mesmo parágrafo, secção ou subsecção.

Ao encomendar os Serviços, ao receber os Serviços, ao utilizar os Serviços ou o software associado, ou ao clicar/selecionar o botão ou a caixa “Aceito”, ou semelhante, no site Dell.com/pt-pt ou DellEMC.com/pt-pt/, relacionado com a sua compra ou numa interface da Internet ou de software da Dell EMC, o Cliente aceita a respetiva 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, confirma ter autoridade para vincular tal entidade à presente Descrição de Serviço; nesse caso, o “Cliente” referir-se-à a essa entidade. Além de receber a presente Descrição de Serviço, em alguns países, pode ser solicitado aos Clientes a assinatura de um Formulário de Encomenda.

Termos e condições suplementares aplicáveis aos serviços geridos e de consultadoria

1. Produtos Suportados

O presente Serviço está disponível para produtos suportados, o que inclui uma seleção de produtos de armazenamento Dell SC e SCv comprados com uma configuração padrão (“Produtos Suportados”). Em virtude da inclusão regular de Produtos Suportados, deve contactar o seu representante de vendas para obter a lista mais atualizada dos Serviços disponíveis para os seus produtos Dell ou não Dell. Cada Produto Suportado está identificado com um número de série (“Etiqueta de Serviço”). O Cliente terá de celebrar um contrato de serviço em separado para cada conjunto de Produtos Suportados que constituam um Centro de Armazenamento. Consulte a Etiqueta de Serviço do seu Produto Suportado quando contactar a Dell relativamente a este Serviço.

2. Vigência do Serviço. A presente Descrição de Serviço tem início na data mencionada no Formulário de Encomenda e continua durante a vigência (“**Vigência**”) indicada no Formulário de Encomenda. Conforme aplicável, o número de sistemas, licenças, instalações, implementações, pontos finais geridos ou utilizadores finais, para os quais o Cliente tenha adquirido um ou mais Serviços, a taxa e o preço, bem como a Vigência aplicável a cada Serviço estão indicados no Formulário de Encomenda do Cliente. Salvo acordo em contrário por escrito entre a Dell EMC Services e o Cliente, as aquisições de Serviços ao abrigo da presente Descrição de Serviço deverão destinar-se única e exclusivamente à utilização interna por parte do Cliente, excluindo quaisquer fins de revenda ou de centro de assistência.

3. Informações Adicionais Importantes

- A. Reagendamento.** Depois do agendamento do presente Serviço, quaisquer alterações ao mesmo têm de ser comunicadas com uma antecedência mínima de 8 dias consecutivos antes da data agendada. Se o Cliente reagendar o serviço com uma antecedência igual ou inferior a 7 dias antes da data agendada, será cobrada uma taxa de reagendamento, a qual não excederá 25% do preço dos Serviços. Qualquer reagendamento do Serviço será confirmado pelo Cliente num prazo de, pelo menos, 8 dias antes do início do Serviço.
- B. Pagamento do hardware adquirido com os Serviços.** Salvo acordo por escrito em contrário, o pagamento do hardware não deverá em caso algum estar condicionado à execução nem à prestação de serviços de consultadoria ou de serviços geridos que tenham sido adquiridos com esse hardware.

- C. Limites Comercialmente Razoáveis Ao Âmbito do Serviço.** A Dell EMC Services poderá recusar-se a prestar o Serviço se, na sua razoável opinião comercial, essa prestação criar um risco excessivo para a Dell EMC Services ou para os fornecedores de serviços da Dell EMC Services, ou caso algum serviço pedido não se enquadre no âmbito do Serviço. A Dell EMC Services não é responsável por qualquer falha ou atraso no desempenho devido a qualquer causa fora do seu controlo, incluindo o incumprimento por parte do Cliente das respetivas obrigações estabelecidas na presente Descrição de Serviço.
- D. Serviços Opcionais.** Podem estar disponíveis para aquisição serviços opcionais (incluindo serviços de suporte no local, instalação, consultadoria, gestão, serviços profissionais, de suporte ou formação) da Dell EMC Services, os quais variam consoante a localização do Cliente. Os serviços opcionais podem necessitar de um contrato em separado com a Dell EMC Services. Na ausência de tal contrato, os serviços opcionais são fornecidos nos termos da presente Descrição de Serviço.
- E. Cessão da Posição Contratual e Subcontratação.** A Dell EMC Services poderá subcontratar este Serviço e/ou atribuir esta Descrição de Serviço a fornecedores de serviços terceiros qualificados para prestarem o serviço em nome da Dell EMC Services.
- F. Cancelamento.** A Dell EMC Services pode cancelar o presente Serviço a qualquer altura durante a Vigência, por qualquer um dos seguintes motivos:
- Falta de pagamento do preço total deste Serviço por parte do Cliente, de acordo com os termos da fatura;
 - Comportamento ofensivo ou ameaçador do Cliente ou recusa deste em colaborar com o analista assistente ou com o técnico no local; ou
 - Incumprimento por parte do Cliente de todos os termos e condições estipulados na presente Descrição de Serviço.

Se a Dell EMC Services cancelar o presente Serviço, a Dell EMC Services enviará ao Cliente um aviso de cancelamento por escrito para o endereço indicado na fatura do Cliente. O aviso incluirá o motivo de cancelamento e a data de entrada em vigor do mesmo, a qual não será inferior a dez (10) dias a partir da data de envio do aviso de cancelamento pela Dell EMC Services ao Cliente, a menos que as leis locais exijam outras cláusulas de cancelamento que não possam ser alteradas por contrato. Se a Dell EMC Services cancelar o presente Serviço nos termos do presente parágrafo, o Cliente não terá direito a qualquer reembolso das taxas pagas ou devidas à Dell EMC Services.

- G. Limitações Geográficas e Relocalização.** O presente Serviço não está disponível em todas as regiões. As opções do Serviço, incluindo os níveis de serviço, o horário do suporte técnico e os tempos de resposta no local, variam em função da localização geográfica e determinadas opções podem não estar disponíveis para compra na localização do Cliente, pelo que este deve contactar o seu representante de vendas de forma a obter essas informações detalhadas.

© 2018 Dell EMC Inc. Todos os direitos reservados. No presente documento, podem ser utilizadas outras marcas e designações comerciais para identificar as entidades que detêm os direitos sobre tais marcas e designações ou os respetivos produtos. Também está disponível a pedido uma cópia em papel dos termos e condições de venda da Dell.