



## Descrição de Serviço

### Managed Detection and Response Pro Plus

#### Introdução

A Dell Technologies Services tem o prazer de fornecer o Managed Detection and Response Pro Plus Service ("Serviço"), de acordo com a presente Descrição de Serviço ("Descrição de Serviço"). O seu orçamento, formulário de encomenda ou outra forma de fatura ou confirmação de encomenda mutuamente acordada (conforme aplicável, o "Formulário de Encomenda") irá incluir a designação dos serviços e as opções de assistência disponíveis que tenha adquirido. Para obter assistência adicional ou pedir uma cópia dos seus contratos de serviço, contacte o suporte técnico ou o seu representante de vendas.

#### O Âmbito do Presente Serviço

O Serviço procura fornecer ao Cliente Managed Detection and Response Pro Plus. O Serviço é fornecido remotamente. Os componentes principais do Serviço são descritos na Tabela 1, abaixo:

Tabela: 1

Serviço adquirido	Componentes principais do Serviço
Managed Detection and Response Pro Plus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Admissão</li> <li>• Managed Detection and Response</li> <li>• Vulnerability Management</li> <li>• Pen Testing and Attack Simulation Management</li> <li>• Managed Security Awareness Training</li> </ul>

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

Tabela: 2

Componente Principal	Elementos
Managed Detection and Response (MDR)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os detalhes estão descritos na Descrição de Serviço "MDR"*</li> </ul>
Vulnerability Management (VM)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os detalhes estão descritos na Descrição de Serviço "VM"*</li> </ul>
Pen Testing and Attack Simulation Management (PTASM)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os detalhes estão descritos na Descrição de Serviço "PTASM"*</li> </ul>
Managed Security Awareness Training (MSAT)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os detalhes estão descritos na Descrição de Serviço "MSAT"*</li> </ul>

\* Site de descrição de serviço global: <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/campaigns/global-commercial-service-contracts>

## Descrição Detalhada

### Admissão:

#### Reunião de iniciação do Serviço

Um gestor de projetos da Dell Technologies Services convoca uma reunião com o Cliente para rever os requisitos e as expectativas para planejar a prestação do Serviço. O objetivo da reunião de iniciação do Serviço é:

- Rever e discutir as respostas de perfil do Cliente para entender o ambiente de TI do Cliente, os controles de segurança e qualquer outro contexto relevante.
- Prestar orientações sobre os serviços adquiridos, conforme descrito nos Componentes Principais, na Tabela 2 acima.

Se o Cliente tiver requisitos adicionais fora do âmbito da presente Descrição de Serviço, a assistência a tais requisitos será proposta como um serviço adicional, mediante o pagamento de uma taxa adicional.

#### Managed Security Awareness Training

Esta secção complementa os termos e condições descritos na Descrição de Serviço do Managed Security Awareness Training (MSAT) Service. O Serviço disponibiliza lugares no MSAT até ao número de Pontos Terminais adquiridos para o Serviço. Se o Cliente precisar de mais lugares no MSAT, além do número de Pontos Terminais adquiridos em qualquer ano da Vigência do Serviço, o Cliente deverá contactar o gestor de conta da Dell Technologies para adquirir lugares adicionais no MSAT. No final de cada ano da Vigência do Serviço, todos os lugares não utilizados no MSAT serão perdidos pelo Cliente.

### Rescisão Antecipada (apenas para Países da América Latina e Caraíbas)

Em jurisdições onde a rescisão antecipada dos serviços por conveniência é permitida pela legislação local, a rescisão antecipada do Serviço pelo Cliente não irá dar direito ao reembolso dos montantes já pagos pelo Serviço, quer pagos em prestações mensais ou na totalidade no momento da compra. Além disso, o Cliente será responsável por todos os pagamentos mensais restantes devidos ao abrigo da Vigência do Serviço inicialmente acordada. As obrigações de pagamento do Cliente descritas nesta secção deverão ser feitas em contrapartida dos investimentos efetuados pela Dell Technologies Services para prestar o Serviço.

## Exclusões

Embora o Serviço se destine a ajudar o Cliente a identificar e reduzir o risco, é impossível eliminar completamente o risco, e a Dell Technologies não garante a não ocorrência de intrusões, compromissos ou qualquer outra atividade não autorizada no ambiente de TI do Cliente.

Para evitar dúvidas, o âmbito da presente Descrição de Serviço não inclui:

- Quaisquer serviços, tarefas ou atividades além daqueles especificamente mencionados na presente Descrição de Serviço.
- O desenvolvimento de qualquer propriedade intelectual criada única e especificamente para o Cliente.

- Detecção e resolução de problemas ou correção de quaisquer problemas de sistema / servidor existentes, salvo indicação em contrário na presente Descrição de Serviço.
- Integração de Testes entre uma oferta da Dell Technologies Services e outros produtos de outros fabricantes, como, entre outros, produtos de encriptação ou segurança de outros fabricantes.
- Resolução ou mitigação de quaisquer problemas de desempenho identificados pela análise do ambiente de TI do Cliente, salvo indicação em contrário na presente Descrição de Serviço.
- A responsabilidade da Dell Technologies Services (incluindo responsabilidade financeira) por qualquer pessoal, hardware, software, equipamento ou outros ativos do Cliente e/ou de outros fabricantes que estejam atualmente a ser utilizados no ambiente operativo do Cliente, salvo indicação em contrário na presente Descrição de Serviço.
- Resolução de problemas de compatibilidade ou outros que não possam ser resolvidos pelo fabricante ou pela configuração de hardware, software, equipamento ou ativos em contradição com as definições suportadas pelo fabricante.
- Aquisição de licenças de software ou software como um serviço.
- Migração dos dados do Cliente para uma nova localização de armazenamento de dados.

## Responsabilidades do Cliente Inerentes à Proposta

O Cliente aceita colaborar com a Dell Technologies Services na prestação dos Serviços e aceita as seguintes responsabilidades:

- Cumprir todas as responsabilidades do cliente inerentes à oferta para cada Componente Principal do Serviço, conforme descrito na Descrição de Serviço do Componente Principal.
- Cumprir os períodos de contenção de ameaças de cibersegurança detetadas pela Dell Technologies Services, conforme descrito na Tabela 6 acima.
- Manter a conformidade com os fornecedores de seguros do Cliente.

## Responsabilidades Gerais do Cliente

**Autoridade para a Concessão de Acesso.** O Cliente declara e garante que obteve permissão para que tanto o Cliente como a Dell Technologies Services possam aceder e utilizar, remota ou diretamente, o software licenciado para o Cliente ou detido por este, o hardware, os sistemas, os dados aí contidos e todos os componentes de hardware e software aí incluídos, para efeitos de prestação dos presentes Serviços. Caso o Cliente ainda não tenha a referida permissão, caberá ao mesmo obtê-la, às suas próprias custas, antes de solicitar a prestação dos presentes Serviços à Dell Technologies Services.

**Não Solicitação.** Quando permitido por lei, o Cliente não poderá, sem o consentimento prévio por escrito da Dell Technologies Services, durante um período de dois anos a partir da data indicada no Formulário de Encomenda do Cliente, contactar, direta ou indiretamente e com o intuito de contratar, qualquer colaborador da Dell Technologies Services com o qual tenha entrado em contacto durante a prestação do Serviço pela Dell Technologies Services. No entanto, os anúncios em geral e outras formas semelhantes de contacto não constituem contacto direto ou indireto no presente contexto, e o Cliente tem permissão para oferecer emprego a qualquer colaborador com contrato rescindido ou terminado com a Dell Technologies Services antes do começo das negociações de contratação com o Cliente.

**Colaboração do Cliente.** O Cliente está ciente de que, sem uma imediata e adequada colaboração, a Dell Technologies Services não poderá prestar o Serviço ou, caso este seja prestado, o Serviço poderá ser adiado ou alterado consideravelmente. Como tal, o Cliente prestará de imediato e de modo razoável toda e qualquer colaboração necessária para a Dell Technologies Services prestar o Serviço. Se o Cliente não prestar a devida colaboração de acordo com o acima estipulado, a Dell Technologies 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 os Serviços tenham que ser prestados no local, o Cliente concederá (sem quaisquer custos para a Dell Technologies Services) um acesso livre, seguro e suficiente às suas instalações e ao seu ambiente, incluindo um amplo espaço de trabalho, energia elétrica, equipamento de segurança (quando aplicável) e uma linha telefônica local. Também terão de ser fornecidos um monitor ou ecrã, um rato (ou dispositivo apontador) e um teclado (sem custos para a Dell Technologies Services), se o sistema 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 referido Serviço. O Cliente deverá fazer regularmente um backup dos dados armazenados em todos os sistemas afetados, como medida de salvaguarda contra eventuais falhas, alterações ou perdas de dados. A Dell Technologies Services não será responsável pelo restauro nem pela reinstalação de quaisquer programas ou dados.

Salvo exigência em contrário pela legislação local aplicável, a DELL TECHNOLOGIES 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 TECHNOLOGIES SERVICES OU DE UM FORNECEDOR DE SERVIÇOS DE OUTROS FABRICANTES.

**Garantias de Outros Fabricantes.** Estes Serviços podem exigir que a Dell Technologies Services aceda a hardware ou software que não é fabricado ou vendido pela Dell Technologies Services. As garantias de alguns fabricantes poderão ser anuladas se a Dell Technologies Services ou qualquer outra pessoa (além do fabricante) realizar qualquer intervenção no hardware ou software. Competirá ao Cliente garantir que os Serviços prestados pela Dell Technologies Services não irão afetar tais garantias ou, caso afetem, que o seu efeito será aceite pelo Cliente. A Dell Technologies Services não assume qualquer responsabilidade pelas garantias de outros fabricantes nem por qualquer efeito que os Serviços possam ter sobre essas garantias.

**Dados Excluídos.** “Dados Excluídos” significa: (i) dados classificados, utilizados na Lista de munições dos EUA (incluindo software e dados técnicos), ou ambos; (ii) artigos, serviços e dados técnicos relacionados concebidos como artigos de defesa e serviços de defesa; (iii) dados relacionados com os ITAR (International Traffic in Arms Regulations, Regulamentos sobre o Tráfico Internacional de Armas); e (iv) informações de identificação pessoal que estejam sujeitas a requisitos de segurança aumentada como resultado de práticas ou políticas internas do Cliente, normas específicas da indústria ou pela legislação. O Cliente reconhece que o Serviço não foi concebido para processar, armazenar ou ser utilizado relativamente a Dados Excluídos. O Cliente é o único responsável por analisar dados que sejam fornecidos ou aos quais a Dell Technologies Services aceda, de modo a certificar-se de que não contêm Dados Excluídos.

**Horário de Prestação do Serviço.** Em conformidade com a legislação local que rege o horário de trabalho semanal, salvo indicação em contrário no que se segue, este Serviço será prestado de segunda a sexta-feira, durante o horário de expediente normal da Dell Technologies Services, o qual ocorre entre as 08:00 e as 18:00 (hora local do Cliente):

<b>País</b>	<b>Horário de Expediente Normal da Dell Technologies Services</b>
Ilhas Virgens, Santa Lúcia, São Cristóvão, São Vicente, Trindade, Resto das Caraíbas de língua inglesa	Segunda a sexta-feira, das 07:00 às 16:00
Baamas, Barbados, Belize, Costa Rica, Dinamarca, Finlândia, Guatemala, Honduras, Ilhas Caimão, Jamaica, Noruega, Panamá, Porto Rico, República Dominicana, Salvador, Suécia, Suriname, Turcas e Caicos	Segunda a sexta-feira, das 08:00 às 17:00
Austrália, Bermudas, China, Curaçau, Haiti, Japão, Nova Zelândia, Singapura, Tailândia	Segunda a sexta-feira, das 09:00 às 17:00
Argentina, Brasil, Coreia, Equador, França, Índia, Indonésia, Itália, Malásia, México, Paraguai, Peru, Taiwan, Uruguai	Segunda a sexta-feira, das 09:00 às 18:00
Bolívia, Chile	Segunda a sexta-feira, das 09:00 às 19:00
Médio Oriente	Domingo a quinta-feira, das 08:00 às 18:00
Hong Kong	Segunda a sexta-feira, das 09:00 às 17:30

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 dos Serviços

A presente Descrição de Serviço é celebrada entre o cliente (“Cliente”) e a entidade jurídica identificada no Formulário de Encomenda para a aquisição do presente Serviço (a “Entidade Jurídica da Dell”). O presente Serviço é fornecido e regido no âmbito de um contrato principal independente de serviços do Cliente, celebrado com a Entidade Jurídica da Dell, o qual explicitamente autoriza a venda do mesmo. Na ausência de tal contrato e em função da localização do Cliente, este Serviço é fornecido e regido pelas Condições Comerciais de Venda da Dell ou pelo contrato indicado na seguinte tabela (conforme aplicável, o “Contrato”). Consulte a tabela abaixo, a qual indica o URL correspondente à localização do Cliente, onde o respectivo Contrato vigora. As partes confirmam ter lido e concordado em ser vinculadas a tais termos online.

Localização do Cliente	Termos e Condições Aplicáveis à Aquisição dos Serviços pelo Cliente	
	Cientes Que Adquirem Serviços Diretamente	Cientes Que Adquirem Serviços Através de um Revendedor Autorizado
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 do 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 do Canadá)
Países da América Latina e Caraíbas	Condições Comerciais de Venda locais online no site <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> local específico do país ou em <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*	As Descrições de Serviços, bem como outros documentos de serviço da Entidade Jurídica da Dell que o Cliente pode receber do vendedor, não constituem um contrato entre o Cliente e a Entidade Jurídica da Dell; apenas servem para 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 Entidade Jurídica da Dell) deve ser interpretada neste contexto como referência ao signatário do presente Acordo, enquanto que qualquer referência à Entidade Jurídica da Dell deve ser interpretada como referência a uma Entidade Jurídica da Dell, na qualidade de fornecedor de serviços que executa o Serviço em nome do seu vendedor. O Cliente não terá uma relação contratual direta com a Entidade Jurídica da Dell relativamente ao Serviço aqui descrito. Para evitar qualquer dúvida, todas as 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.
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 Serviços, bem como outros documentos de serviço da Entidade Jurídica da Dell que o Cliente pode receber do vendedor, não constituem um contrato entre o Cliente e a Entidade Jurídica da Dell; apenas servem para 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 Entidade Jurídica da Dell) deve ser interpretada neste contexto como referência ao signatário do presente Acordo, enquanto que qualquer referência à Entidade Jurídica da Dell deve ser interpretada como referência a uma Entidade Jurídica da Dell, na qualidade de fornecedor de serviços que executa

		o Serviço em nome do seu vendedor. O Cliente não terá uma relação contratual direta com a Entidade Jurídica da Dell relativamente ao Serviço aqui descrito. Para evitar qualquer dúvida, todas as 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.
Ásia-Pacífico e Hong Kong	<a href="https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal-terms-conditions-dellgmwebpage/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-dellgmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&amp;l=zh&amp;s=corp&amp;cs=hkcorp1</a>	As Descrições de Serviços, bem como outros documentos de serviço da Entidade Jurídica da Dell que o Cliente pode receber do vendedor, não constituem um contrato entre o Cliente e a Entidade Jurídica da Dell: apenas servem para 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 Entidade Jurídica da Dell) deve ser interpretada neste contexto como referência ao signatário do presente Acordo, enquanto que qualquer referência à Entidade Jurídica da Dell deve ser interpretada como referência a uma Entidade Jurídica da Dell, na qualidade de fornecedor de serviços que executa o Serviço em nome do seu vendedor. O Cliente não terá uma relação contratual direta com a Entidade Jurídica da Dell relativamente ao Serviço aqui descrito. Para evitar qualquer dúvida, todas as 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.
Europa, Médio Oriente e África	<p>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>.*</p> <p>Além disso, os clientes localizados em França, na Alemanha e no Reino Unido podem selecionar o respetivo URL abaixo indicado:</p> <p>França: <a href="https://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Alemanha: <a href="https://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Reino Unido: <a href="https://www.dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	As Descrições de Serviços, bem como outros documentos de serviço da Entidade Jurídica da Dell que o Cliente pode receber do vendedor, não constituem um contrato entre o Cliente e a Entidade Jurídica da Dell: apenas servem para 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 Entidade Jurídica da Dell) deve ser interpretada neste contexto como referência ao signatário do presente Acordo, enquanto que qualquer referência à Entidade Jurídica da Dell deve ser interpretada como referência a uma Entidade Jurídica da Dell, na qualidade de fornecedor de serviços que executa o Serviço em nome do seu vendedor. O Cliente não terá uma relação contratual direta com a Entidade Jurídica da Dell relativamente ao Serviço aqui descrito. Para evitar qualquer dúvida, todas as 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.

\* Os clientes poderão aceder ao respetivo site [Dell.com](https://www.dell.com) local, bastando aceder a [Dell.com](https://www.dell.com) 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=us&l=en&s=gen](https://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 para além da vigência inicial, o Serviço irá ficar sujeito à Descrição de Serviço que se encontre em vigor nessa altura e que pode ser revista em [Dell.com/servicesdescriptions/global](https://www.dell.com/servicesdescriptions/global).

Privacidade: a Dell Technologies Services irá tratar quaisquer informações pessoais recolhidas no âmbito desta Descrição de Serviço de acordo com as Declarações de Privacidade da Dell Technologies aplicáveis a cada jurisdição e que estão disponíveis em <http://www.dell.com/localprivacy>, sendo cada uma aqui incorporada por meio de referência.

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

Ao encomendar os Serviços, receber os Serviços, utilizar os Serviços ou o software associado, ou clicar no botão/marcar a caixa “Aceito” (ou outros semelhantes) no site Dell.com ou DellEMC.com, relativamente à sua aquisição, ou numa interface de software ou de Internet da Dell Technologies, o Cliente aceita a sua vinculação à presente Descrição de Serviço e aos contratos aqui incorporados por meio de 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” será essa entidade. Além de receber a presente Descrição de Serviço, em alguns países, pode ser solicitado aos Clientes que assinem um Formulário de Encomenda.

## Aviso de Recolha e Utilização de Dados

O presente Aviso (“Aviso”) explica como a [Dell Technologies e o respetivo grupo de empresas](#), em nome próprio ou de outros fabricantes ou para as suas subsidiárias diretas e indiretas (“Dell”), recolhe, utiliza e partilha os dados do Cliente quando utiliza software Dell. Recolhemos e utilizamos determinados tipos de dados, descritos abaixo, para personalizar a sua experiência com os produtos Dell, melhorar o nosso suporte e melhorar os nossos produtos, soluções e serviços (“Soluções Dell”).

**Informações Que Já Recolhemos.** Podemos recolher automaticamente informações comportamentais e de utilização sobre a forma como o Cliente utiliza, acede ou interage com as Soluções Dell. Estas informações podem não revelar diretamente a identidade do Cliente, mas podem incluir um identificador único e outras informações sobre o dispositivo específico que o Cliente está a utilizar, como etiqueta de serviço, modelo de hardware, versão do sistema operativo, definições de hardware e falhas do sistema, aplicações instaladas, definições e utilização e/ou o endereço (MAC) e outros dados que possam identificar exclusivamente o dispositivo ou sistema do Cliente.

Podemos também recolher informações sobre a forma como o sistema ou dispositivo do Cliente interagiu com as Soluções Dell, como informações estatísticas, indicadores de ligação de rede e encaminhamento, ou no caso do Dell Vulnerability Management Service, informações relacionadas com eventos de segurança. Em alguns casos, as informações recolhidas podem identificar direta ou indiretamente um utilizador final e associar um indivíduo a determinado comportamento online na medida necessária para as finalidades previstas no presente Aviso.

*[O software Dell pode consolidar a totalidade ou parte das informações acima mencionadas nos registos de dados que são transmitidos à Dell quando é estabelecida uma ligação à Internet.]*

Os tipos de tecnologia utilizada pela Dell podem mudar com o tempo e à medida que a tecnologia evolui. Para obter mais informações sobre a nossa utilização de cookies e outras tecnologias de rastreio semelhantes, leia a secção relativa a [Cookies e Tecnologias Semelhantes](#), na [Declaração de Privacidade](#) da Dell online.

**Transferências de Dados.** Os dados descritos no presente Aviso podem ser transferidos para fora do seu país para outras localizações, como os EUA, a UE, o Japão, incluindo sites de alojamento de outros fabricantes. Tomaremos todas as medidas técnicas e organizacionais adequadas para salvaguardar os dados que transferimos.



**Retenção dos Dados do Cliente.** Conservaremos os dados pessoais do Cliente conforme necessário em relação às finalidades descritas no presente Aviso e de acordo com as políticas de retenção da Dell e a legislação aplicável. Os dados recolhidos pela Dell, conforme descrito no presente Aviso, serão conservados de acordo com as políticas de retenção da Dell e a legislação aplicável.

**Informações Pessoais e Privacidade.** A recolha, a utilização e o tratamento por parte da Dell das Informações Pessoais fornecidas pelo Cliente estão descritos na Declaração de Privacidade da Dell. Caso o Cliente pretenda entrar em contacto connosco por qualquer motivo referente às nossas práticas de privacidade, deverá enviar-nos um e-mail para [privacy@dell.com](mailto:privacy@dell.com) ou consultar a nossa Declaração de Privacidade completa online, em <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/policies-privacy-country-specific-privacy-policy>.

## Termos e Condições Adicionais

**1. 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 terminais geridos ou utilizadores finais, relativamente aos quais o Cliente tenha adquirido um ou mais Serviços, o preço ou taxa e a Vigência aplicável a cada Serviço estão indicados no Formulário de Encomenda do Cliente. Salvo acordo em contrário por escrito entre a Dell Technologies Services e o Cliente, as aquisições de Serviços ao abrigo da presente Descrição de Serviço têm de destinar-se única e exclusivamente à utilização interna por parte do Cliente, excluindo quaisquer fins de revenda ou de centro de assistência.

### 2. Informações Adicionais Importantes

**A. Reagendamento.** Depois do agendamento do presente Serviço, quaisquer alterações ao mesmo têm de ser comunicadas com uma antecedência mínima de oito (8) dias consecutivos antes da data agendada. Se o Cliente reagendar o serviço com uma antecedência igual ou inferior a sete (7) dias antes da data agendada, será cobrada uma taxa de reagendamento, a qual não excederá 25% do preço do Serviço. Qualquer reagendamento do Serviço irá ser confirmado pelo Cliente num prazo de, pelo menos, oito (8) dias antes do início do Serviço.

**B. Pagamento do Hardware Adquirido com os Serviços.** Salvo se acordado em contrário por escrito, o pagamento do hardware não deverá, em caso algum, estar condicionado ao fornecimento ou à prestação dos serviços adquiridos com o referido hardware.

**C. Limites Comercialmente Razoáveis no Âmbito do Serviço.** A Dell Technologies Services poderá recusar-se a prestar o Serviço se, na sua razoável opinião comercial, essa prestação criar um risco excessivo para a Dell Technologies Services ou para os fornecedores de Serviços da Dell Technologies Services, ou caso algum serviço solicitado não se enquadre no âmbito do Serviço. A Dell Technologies 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, consultoria, gestão, serviços profissionais, suporte ou formação) da Dell Technologies Services, os quais irão variar consoante a localização do Cliente. Os serviços opcionais podem necessitar de um contrato em separado com a Dell Technologies 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 Technologies Services poderá subcontratar o presente Serviço e/ou atribuir a presente Descrição de Serviço a fornecedores de serviços de outros fabricantes qualificados para prestar o Serviço em nome da Dell Technologies Services.

**F. Cancelamento.** A Dell Technologies Services pode cancelar o presente Serviço a qualquer altura durante a Vigência, por qualquer um dos seguintes motivos:

- Falta de pagamento do preço total do presente Serviço por parte do Cliente, de acordo com os termos da fatura;
- Comportamento abusivo 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 Technologies Services cancelar o presente Serviço, a Dell Technologies Services irá enviar ao Cliente um aviso de cancelamento por escrito para o endereço indicado na fatura do Cliente. O aviso irá incluir o motivo de cancelamento e a data efetiva do mesmo, a qual não será inferior a dez (10) dias a partir da data de envio do aviso de cancelamento pela Dell Technologies Services ao Cliente, a menos que a legislação local exija outras disposições de cancelamento que não possam ser alteradas por contrato. Se a Dell Technologies 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 Technologies Services.

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

© 2023 Dell Inc. Todos os direitos reservados. No presente documento, podem ser utilizadas marcas comerciais 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.