

# Descrição de serviço

## Dell ProSupport

---

### Introdução

A Dell tem o prazer de fornecer o Dell ProSupport (o “**Serviço(s)**”) de acordo com esta Descrição de serviço (“**Descrição de serviço**”). Sua 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**”) incluirão o nome do(s) serviço(s) e as opções de serviço disponíveis que você adquiriu. Para obter ajuda adicional ou solicitar uma cópia de seu(s) contrato(s) de serviço, entre em contato com o Suporte técnico da Dell ou com seu representante de vendas.

### O escopo deste Serviço

Os recursos do serviço incluem:

- Acesso por telefone 24 horas por dia, 7 dias por semana (inclusive feriados)<sup>1</sup> à central de especialistas globais da Dell, que é composta por analistas de nível sênior para assistência à solução de problemas de hardware e de determinados softwares da Dell e de terceiros.
- Envio de técnico e/ou de peças de manutenção para o local de negócios do Cliente (conforme necessário e de acordo com o nível de serviço adquirido) para reparar e solucionar um Incidente Qualificado (conforme se define abaixo). Consulte o **Anexo A** para obter mais detalhes sobre os níveis de gravidade e opções de serviço no local.
- Para os produtos que não recebem suporte no local do Cliente, consulte o **Anexo B** para obter detalhes sobre as opções de atendimento para sistemas que não recebem suporte no campo.
- Assistência remota para a solução de problemas de suporte comuns, quando disponível e com o consentimento do Cliente, na qual os técnicos da Dell se conectam diretamente ao seu sistema por meio de uma conexão de Internet segura para acelerar a solução de problemas.
- Assistência de “Introdução” para aplicativos e sistema operacional do Cliente associada a aplicativos comuns do usuário final de terceiros, como o software Norton AntiVirus™, o pacote de software Microsoft® Office, o software de contabilidade Intuit® QuickBooks®, e os programas Adobe® Photoshop® e Adobe Acrobat®. Além disso, alguns sistemas operacionais de servidores de terceiros, como o Microsoft Windows Server, e hipervisores, como o Microsoft Hyper-V®, VMware ESX® e Citrix XenServer® também são compatíveis. Consulte a Lista completa de suporte a software da Dell para informar-se sobre outros títulos de software com suporte ou contate seu analista de suporte técnico para obter mais detalhes .

---

<sup>1</sup> A disponibilidade varia de acordo com o país. Os Clientes e Parceiros de canal da Dell deverão entrar em contato com o representante de vendas para obter mais informações.



O que inclui a assistência à “Introdução”	O que não inclui a assistência à “Introdução”
Suporte aos sistemas operacionais, hipervisores e aplicativos de usuários finais selecionados de terceiros;	Suporte ao seu sistema para software não validado e testado pela Dell;
Perguntas básicas sobre “Como fazer” as coisas ou definições dos recursos;	Assistência para instalação, reinstalação ou configuração passo a passo;
Assistência para correção automática e patches.	Assistência administrativa ou de desempenho.

- Instruções básicas ou assistência para instalação associadas à conectividade de redes simples<sup>2</sup> para desktop, notebook, smartphones e tablets selecionados.
- Acesso aos fóruns de suporte online ininterrupto.
- Acesso aos Centros de Comando Global, que ajudam a gerenciar situações críticas em ambientes do Cliente, monitorar todos os envios de mão de obra crítica para o funcionamento da empresa e oferecer comunicados e coordenação proativa para a gestão de crises durante eventos como desastres naturais.
- Gestão do caso para ajudar na resolução de rastreamento e escalonamento de Incidentes qualificados.
- Gestão de escalonamento para oferecer um único ponto de contato para a gestão de incidentes, escalonamento e status de incidentes dentro do escopo deste Serviço.
- Todos os serviços locais são fornecidos pelo prestador de serviços autorizado pela Dell.
- **Programa de serviços internacionais da Dell.** Este programa oferece opções de serviço e suporte a notebooks, smartphones e tablets selecionados em caso de viagens para fora de seu país por um período menor que 6 (seis) meses. Aplicam-se termos e condições adicionais; consulte [www.Dell.com/ISP](http://www.Dell.com/ISP) para obter mais detalhes.

### Restrições na cobertura de hardware:

Podem-se aplicar restrições adicionais à cobertura de hardware e as ofertas de serviço podem ampliar a cobertura de hardware por uma taxa adicional. Os consumidores dos Estados Unidos e e Canadá devem consultar o [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) para obter informações mais atualizadas sobre a garantia ou entrar em contato com uma analista de suporte técnico da Dell para obter mais detalhes. Um Produto suportado ou um componente de um Produto suportado que tem uma garantia vitalícia limitada será reparado pela Dell conforme esta Descrição do serviço durante o período do contrato de serviço do Dell ProSupport. Após o término de seu contrato de serviço Dell ProSupport, os Incidentes qualificados posteriores relacionados aos Produtos suportados ou a componentes com uma garantia vitalícia limitada terão os serviços prestados de acordo com o contrato de Serviço básico de hardware Dell disponível em [www.Dell.com/ServiceContracts/global](http://www.Dell.com/ServiceContracts/global).

### Como entrar em contato com a Dell para solicitar um Serviço

#### Programas de suporte com autodespacho:

Para Clientes inscritos no Warranty Parts Direct, Fast-Track Dispatch, Technician Direct Program ou Dell Online Self Dispatch (DOSD), os Incidentes qualificados podem ser gerenciados pelos técnicos certificados do Cliente através do envio de uma solicitação de serviço ao site de autodespacho ou pelo serviço telefônico para sua região.

<sup>2</sup> A assistência a redes simples é limitada a um único sistema do cliente coberto pelo ProSupport, o qual é conectado a uma única porta do roteador ou a um ponto de acesso sem fio e não inclui conectividade a dispositivos secundários, sistemas ou domínios.



### Suporte online por chat e e-mail:

Suporte através de website, chat e e-mail do Dell ProSupport disponível em [www.Support.Dell.com](http://www.Support.Dell.com).

### Solicitações de suporte por telefone:

Disponível dia e noite (inclusive feriados). A disponibilidade pode ser diferente fora dos Estados Unidos e está limitada a esforços comercialmente viáveis. Para obter detalhes específicos relacionados ao seu local, entre em contato com o representante de vendas ou analista de suporte técnico.

### Etapa um: chamada de assistência

- Para solicitações de suporte por telefone, entre em contato com seu centro de suporte ProSupport regional da Dell para falar com um analista de suporte técnico. Os números de telefone regionais podem ser encontrados em [www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts](http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts).
- Ligue de um lugar que tenha acesso físico ao Produto suportado.
- Forneça o número de série da Etiqueta de serviço (definida a seguir) e outras informações, conforme solicitação do analista. O analista verificará o Produto suportado do Cliente, o Serviço aplicável e os níveis de resposta e verificará a situação de vencimento de algum Serviço.

### Etapa dois: assistência na solução de problemas por telefone

- Quando solicitado, identifique as mensagens de erro recebidas e em que momento elas ocorrem, as atividades que precederam a mensagem de erro e quais etapas você já realizou para tentar resolver o problema.
- O analista trabalhará com você em uma série de etapas de resolução para ajudar a diagnosticar o problema.
- Se o envio no local de um técnico de serviço for necessário, o analista fornecerá instruções adicionais.

### Horários do suporte de operação Dell KACE

- Para os horários de suporte para operação em produtos Dell KACE suportados, consulte <http://www.Kace.com/support/contact.php>.

## Peças de reposição

Independentemente do nível de resposta do serviço adquirido, algumas peças de componentes foram desenvolvidas especificamente para fácil remoção e substituição por parte do Cliente; essas peças são chamadas de peças substituíveis pelo Cliente ("CSR"). Caso o técnico da Dell determine, durante o diagnóstico, que um Incidente Qualificado pode ser resolvido com uma peça CSR, a Dell enviará a peça CSR diretamente ao Cliente. As peças CSR se enquadram em duas categorias:

**Peças CSR opcionais.** Estas peças são projetadas para serem substituídas pelo Cliente. Dependendo do tipo de serviço que foi adquirido com o Produto suportado, a Dell pode solicitar que um técnico se desloque até o local para substituir as peças. Entre em contato com um analista de suporte técnico para obter mais detalhes sobre quais peças CSR opcionais e quais níveis de resposta do serviço estão qualificados para instalação no local sem custo adicional.

**Peças CSR obrigatórias.** A Dell não fornece automaticamente um técnico no local para a instalação de peças CSR obrigatórias. Entre em contato com um analista de suporte técnico para obter mais detalhes sobre quais peças CSR obrigatórias e quais níveis de resposta do serviço estão qualificados para instalação no local sem custo adicional.



O método de frete utilizado para o envio da peça CSR baseia-se no nível de serviço adquirido pelo Cliente.

- As peças de reposição para clientes com os tempos de resposta dos serviços “Próximo dia útil” e Troca avançada serão enviadas através de fretes com serviço de entrega no próximo dia útil, a menos que avisado previamente pelo técnico.
- As peças de reposição para clientes com as opções de serviço de “Devolução para reparo” serão enviadas através de um serviço de frete terrestre.

Uma vez que um analista da Dell determina se há ou não necessidade de substituição de uma peça ou retorno do sistema, você é informado sobre os próximos passos a serem tomados. Dependendo do nível de serviço adquirido, são aplicados os seguintes procedimentos referentes ao Local ou à Devolução para reparo.

## Suporte cooperativo

Se surgirem problemas com determinados produtos de terceiros e softwares comumente usados em conjunto com o Produto suportado do Cliente, a Dell servirá como um ponto de contato único, conforme estabelecido neste documento, até que os problemas sejam isolados e encaminhados ao fornecedor terceirizado desse produto. Especificamente, a Dell entrará em contato com o fornecedor terceirizado e criará um “incidente do problema” ou “ocorrência de problema” em nome do Cliente e fornecerá a documentação necessária sobre o problema. Quando um fornecedor estiver envolvido, a Dell irá monitorar o processo de resolução do problema e obterá o status e os planos de resolução do fornecedor até que o mesmo resolva o problema fornecendo uma resolução, medidas para uma resolução, correções temporárias, mudanças de configuração ou escalonamento de um relatório de defeito. Mediante solicitação do Cliente, a Dell iniciará os procedimentos de atendimento de segundo nível de gerenciamento na organização da Dell e/ou do fornecedor.

Para estar qualificado ao Suporte cooperativo, o Cliente deve ter os contratos de suporte ativo e os direitos adequados com o respectivo fornecedor. Uma vez isolado e informado, o fornecedor terceirizado oferecerá o suporte técnico e a resolução para o problema do Cliente. A DELL NÃO SE RESPONSABILIZARÁ PELO DESEMPENHO DE PRODUTOS OU SERVIÇOS DE OUTROS FORNECEDORES.

Veja os parceiros de Suporte cooperativo [aqui](#). Observe que os produtos com suporte de terceiros podem ser alterados a qualquer momento, sem aviso prévio aos Clientes.

## Suporte abrangente de software

O Dell ProSupport inclui o suporte abrangente para software para determinados aplicativos para usuários finais de fabricantes originais, sistemas operacionais, hipervisores e firmware em Produtos suportados (os “**Produtos de software cobertos**”) por telefone ou pela transmissão de software e outras informações por meios eletrônicos, ou pelo envio de software e/ou outras informações ao Cliente. Os Produtos de software cobertos incluem aplicativos pré-instalados para clientes como usuários finais, tais como o software Norton AntiVirus™, o pacote de software Microsoft® Office, o software de contabilidade Intuit® QuickBooks® e o software Adobe® Photoshop® e Adobe Acrobat®. Certos sistemas operacionais e hipervisores de servidores de fabricantes originais, como o Microsoft Hyper-V®, VMware ESX® e Citrix XenServer® também estão qualificados. Entre em contato com um analista de suporte técnico da Dell para obter uma lista atualizada dos Produtos de software cobertos.

Veja uma lista de parceiros de Suporte Abrangente de Software [aqui](#). Observe que os produtos com suporte de terceiros podem ser alterados a qualquer momento, sem aviso prévio aos Clientes.



**Limites do suporte abrangente de software.** A Dell não garante que nenhuma questão em particular relativa a software seja resolvida ou que o Produto de software coberto produza algum resultado em especial. As situações que originam as dúvidas do Cliente devem ser reproduzíveis em um sistema único (*por exemplo*, uma unidade de processamento central com estação de trabalho e outros periféricos). A Dell poderá concluir que um problema de software é suficientemente complexo ou que o Produto suportado do Cliente é de uma natureza que impede a análise eficaz do problema pelo suporte telefônico. O Cliente entende e aceita que o editor do software em questão pode não ter as resoluções de determinados problemas que geram a solicitação de serviço parte do Cliente. O Cliente aceita que nessas situações, nas quais o editor do software em questão não fornece uma solução, a obrigação da Dell de fornecer suporte ao Cliente será totalmente cumprida.

## Suporte Multivendedor

A Dell tem o prazer em fornecer o Dell ProSupport para Multivendedor "**Serviço(s) Multivendedor**") para ativos que não são da Dell ("**Produto(s) com suporte Multivendedor**", conforme definido abaixo), de acordo com esta Descrição do serviço. Este Serviço oferece opções de suporte técnico (por telefone), peças de reposição e serviços de mão de obra para manter os sistemas em boas condições operacionais durante o prazo do serviço adquirido ("**Incidentes qualificados do Multivendedor**"). O período de cobertura para cada dispositivo está incluso no contrato de compra do Cliente ou na fatura associada com a compra deste Serviço.

Estes Serviços Multivendedor estão disponíveis para Produtos com suporte Multivendedor individualmente para cada dispositivo conforme determinado pela Dell.

**Opções de níveis de Serviços Multivendedor.** Os Serviços Multivendedor para Produtos com Suporte Multivendedor, com ou sem garantia do fabricante original, estão disponíveis durante o período de cobertura estabelecido nos termos dos serviços adquiridos para cada dispositivo. O nível de resposta de serviço aplicável está identificado no contrato de compra ou na fatura do Cliente para o Produtos com Suporte Multivendedor. Os Serviços Multivendedor podem incluir:

- Opções de serviço no local (Suporte no local no próximo dia útil ou Suporte no local em 4 horas, com serviço ininterrupto).
- O acesso direto por telefone 24 horas por dia, 7 dias por semana (inclusive feriados) à central de especialistas globais da Dell, que é composta por analistas de nível sênior para assistência à solução de problemas de hardware e software.
- Envio de técnico e/ou peças de reposição para o local de trabalho do Cliente (conforme a necessidade e o nível de serviço adquirido) para reparos e resolução necessários para conservar o Produto suportado em boas condições operacionais.
- Assistência remota para a solução de problemas de suporte comuns, quando disponível e com o consentimento do Cliente, na qual os técnicos da Dell se conectam diretamente ao seu sistema por meio de uma conexão de Internet segura para acelerar a solução de problemas.
- Gestão do caso para ajudar na resolução de rastreamento e escalonamento de Incidentes qualificados.
- Gestão de escalonamento para oferecer um único ponto de contato para a gestão de incidentes, escalonamento e status de incidentes dentro do escopo deste Serviço.



**Produtos com suporte Multivendor.** O Serviço Multivendor está disponível para sistemas que não são da Dell e que tenham uma configuração padrão. O Produto com suporte Multivendor coberto por esta Descrição do serviço está identificado na fatura da Dell que pertence ao Cliente, no entanto, produtos de Software e periféricos não estão incluídos nessa Descrição do serviço. Um contrato de serviço separado precisa ser adquirido pelo Cliente para cada Produto com suporte Multivendor (por exemplo, a impressora conectada a um sistema qualificado NÃO tem cobertura, exceto se a impressora tiver um contrato próprio de suporte). Cada Produto com suporte Multivendor será designado por seu número de série OEM ou outro número de série designado (a “**Etiqueta de serviço Multivendor**”). Produtos adicionais podem ser cobertos por esta Descrição do serviço ou adicionados à lista de Produtos com suporte Multivendor, de acordo com a região, o local ou o idioma. Entre em contato com o representante de vendas da Dell para obter informações mais detalhadas sobre os Produtos com suporte Multivendor para este Serviço.

**Não aceitação das obrigações de garantia.** A Dell não assume as obrigações de garantia dos Produtos com suporte Multivendor de qualquer fabricante. A Dell, de acordo com este Contrato, não assume as obrigações de garantia do software de qualquer fabricante nem mantém software de qualquer espécie.

**Produto com Suporte Multivendor em condições de funcionamento normais.** O Cliente é responsável por garantir que o Produto com suporte Multivendor está em condições de funcionamento normal a partir do início do período de cobertura indicada no contrato de compra do Cliente ou fatura. A Dell reserva o direito de proceder a uma inspeção no local do Produto com suporte Multivendor para confirmar que está em condições de funcionamento normal e inventariar a configuração e obter números de série do componente. Qualquer serviço necessário para retornar o Produto com suporte Multivendor a condição normal de funcionamento no início do período de cobertura a fim de permitir que tal Produto com suporte Multivendor tornar-se elegível para o Serviço Multivendor é da responsabilidade do Cliente.

**Versões suportadas.** O Cliente deve manter o software e o(s) Produto(s) com suporte Multivendor nos níveis mínimos de versão ou configuração especificados pelo fabricante, conforme estabelecido nos websites do fabricante original. O Cliente também deve garantir a instalação de peças de reposição, patches, atualizações de software ou versões subsequentes, conforme indicado pelo OEM, para manter os direitos do(s) Sistema(s) com suporte Multivendor para esse serviço Multivendor.

**Limitação da responsabilidade.** Mesmo que haja um contrato assinado em separado com a Dell, caso a Dell não seja capaz de restaurar a condição de bom funcionamento do Produto com suporte Multivendor ao Cliente, a responsabilidade agregada da Dell com os Clientes decorrente de, ou relacionada a esta Descrição do serviço, deverá ser não mais que: a) doze (12) meses de taxas pagas ou pagáveis pelo Cliente à Dell conforme esta Descrição do serviço, ou; b) uma substituição similar completa da unidade.

## Termos e condições adicionais para determinados Produtos suportados

### Atualizações do Software Dell EqualLogic

O Dell ProSupport para Produtos suportados Dell EqualLogic específicos, como também o Dell EqualLogic PS series, envolve atualizações de software de manutenção e introdução de novos recursos para firmware e software básico como SAN HQ, Auto Snapshot Manager e Host Integration Toolkit (pelo período de serviço indicado na fatura).

**Patches e correções de bugs.** A Dell lançará, periodicamente, patches e correções de bugs para o EqualLogic Enterprise Storage Software aplicável com a finalidade de manter a compatibilidade de sistemas operacionais e/ou de bancos de dados, e qualquer correção de erros, solução alternativa e/ou patches necessários para manter a conformidade com a documentação do Produto suportado.

**Novas versões.** As novas versões ou releases do EqualLogic Enterprise Storage Software aplicável geralmente são disponibilizadas pela Dell sem cobrança adicional dos licenciados pelo Enterprise Storage Software que está instalado em um Produto suportado coberto por uma garantia limitada Dell ou um contrato anual de serviço ou manutenção. Geralmente, as novas versões são releases que contêm patches e correções de bugs, alterações que refletem uma expansão ou extensão dos recursos existentes e alterações que incluem novas características, funções ou recursos importantes.



## Atualizações de software básico Dell | EMC

O Dell ProSupport inclui as seguintes atualizações para software básico Dell | EMC, tais como o Navisphere® Manager, Navisphere Manager Express (somente AX series), Access Logix™ (somente CX series), PowerPath® e SnapView Express (somente AX series) (para o período de serviço indicado na fatura):

**Patches e correções de bugs.** A Dell disponibilizará, periodicamente, patches de software e correções de pequenos bugs, que refletirão pequenas alterações realizadas pela EMC no Enterprise Storage Software aplicável com a finalidade de manter a compatibilidade de sistemas operacionais e/ou de bancos de dados, e qualquer correção de erros, soluções alternativas e/ou patch necessários para manter a conformidade com a documentação para o Enterprise Storage Software aplicável.

**Novas versões.** Todas as novas versões ou lançamentos do Enterprise Storage Software aplicável são geralmente disponibilizadas pela EMC sem custo adicional a outros licenciados para o Enterprise Storage Software coberto por uma garantia da EMC, ou ainda, por um contrato de manutenção anual entre a EMC e o licenciado. Geralmente, consistem em versões que contêm patches e correções de bugs, alterações que refletem uma expansão ou extensão dos recursos existentes e alterações que incluem novas características, funções e recursos importantes.

**Talvez exija aquisição adicional.** As atualizações de software básico Dell | EMC podem exigir a aquisição separada de uma Instalação no local Dell ou de um Serviço de manutenção proativa, conforme orientado pela Dell, a fim de manter os Produtos suportados qualificados para esse Serviço.

**Renovação.** O Cliente poderá ter o direito de renovar períodos adicionais e/ou adquirir atualizações de software básico Dell | EMC adicionais de acordo com as opções disponíveis na época e conforme as taxas, termos e condições vigentes da Dell, ao enviar uma ordem de compra à Dell. A Dell poderá alterar suas taxas, termos e condições referentes ao fornecimento de suporte a qualquer momento.

## Dell ProSupport para produtos para rede

O Dell ProSupport, que está disponível nos produtos Dell PowerConnect e Dell Force10, também pode incluir suporte remoto nas seguintes áreas:

- Ligue o dispositivo e o gerenciamento do endereço IP para que o usuário possa realizar a autoconfiguração.
- Assistência do problema de configuração que inclui explicação dos recursos de rede, com perguntas e respostas.
- Sobre a funcionalidade, solução de problemas de configuração e questões de sintaxe de resposta.
- Recomendações de melhores práticas, conforme a definição da Indústria e documentação de melhores práticas publicada pela Dell.
- Instalação e ativação de licenças.
- Solução de problemas e diagnóstico da degradação do desempenho com base no desempenho documentado previamente estabelecido, como também pacotes eliminados.
- Assistência na solução de problemas de desempenho em problemas de comutador único ou onde os dispositivos não estiverem em funcionamento de acordo com uma especificação publicada pela Dell.
- Máximo empenho na interoperabilidade de dispositivos específicos que não são da Dell.
- A Dell lançará, periodicamente, patches e correções de bugs para o software aplicável com a finalidade de manter a compatibilidade de sistemas operacionais, e qualquer correção de erros, solução alternativa e/ou patches necessários para manter a conformidade com a documentação do Produto suportado.
- Novas versões ou lançamentos do Software aplicável normalmente são disponibilizadas pela Dell sem custo adicional para licenças do Software instalado em um Produto suportado coberto pelo suporte anual ou pelo contrato de manutenção da Dell. Geralmente, as novas versões são releases que contêm patches e correções de bugs, alterações que refletem uma expansão ou extensão dos recursos existentes e alterações que incluem novas características, funções ou recursos importantes.



## Serviços excluídos

- Assistência administrativa ou de desempenho.
- Atividades como instalação, desinstalação, remanejamento, manutenção preventiva, assistência de treinamento, administração remota ou qualquer atividade ou serviço não expressamente definidos nesta Descrição do serviço.
- Suprimentos, substituição de mídias, suprimentos operacionais, acessórios de aparência ou peças como baterias, molduras e tampas, ou suporte para tais peças.
- Suporte direto a produtos de terceiros ou suporte cooperativo a versões que já não contam com o suporte do fabricante, fornecedor ou parceiro.
- Suporte ao equipamento danificado por fenômenos naturais (como, entre outros, relâmpagos, enchentes, tornados, terremotos e furacões), uso inadequado, acidente, mau uso do Produto suportado ou de seus componentes (como, entre outros, uso incorreto de tensões elétricas e fusíveis, uso de dispositivos ou acessórios incompatíveis, ventilação inadequada ou insuficiente, ou falha ao seguir as instruções de operação), modificação, ambiente físico ou operacional inadequado, manutenção imprópria por parte do Cliente (ou representante do Cliente), transporte do Produto suportado de forma incompatível com a estrutura do produto, remoção ou alteração das etiquetas de identificação do equipamento ou das peças, ou falha causada por um produto pelo qual a Dell não tem responsabilidade.
- Remoção de spyware/vírus.
- Serviços de backup de dados.
- Instalação remota ou de rede avançada sem fio, ajustes, otimização e configuração de aplicativos além dos descritos nesta Descrição de serviço.
- Desenvolvimento de scripts, programação, design/implementação de banco de dados, desenvolvimento de Web ou kernels recompilados.
- Conserto de danos ou defeitos nos Produtos suportados apenas aparentes e que não afetem a funcionalidade do dispositivo.
- Consertos necessários devido a problemas de software ou como resultado de alteração, ajuste ou conserto realizados por alguém que não seja da Dell, revendedor autorizado ou prestador de serviço da Dell, ou ainda por clientes que utilizam peças de reposição substituíveis pelo cliente.

## Responsabilidades gerais do Cliente

**Autoridade para conceder acesso.** O Cliente declara e garante que obteve permissão tanto para o Cliente quanto para a Dell de acessar e usar os Produtos suportados, os dados neles contidos e todos os componentes de hardware e software neles incluídos, para a finalidade de prestar os Serviços. Se o Cliente ainda não tiver essa permissão, é responsabilidade do Cliente obtê-la, à custa do Cliente, antes de solicitar à Dell a prestação dos Serviços.

**Cooperação com o Analista telefônico e o Técnico no local.** O Cliente cooperará com o analista da Dell ao telefone e com seus técnicos no local e seguirá suas instruções. A experiência mostra que a maioria dos problemas e erros no sistema pode ser solucionada por telefone como resultado da cooperação entre o usuário e o analista ou técnico.

**Obrigações no local.** Quando os Serviços exigirem que se trabalhe no local, o Cliente fornecerá (sem custo para a Dell) acesso livre, seguro e suficiente às instalações do Cliente e aos Produtos suportados, inclusive amplo espaço de trabalho, eletricidade e linha telefônica local. Devem também ser fornecidos (sem custo para a Dell) um monitor ou uma tela, um mouse (ou dispositivo apontador) e um teclado, se o sistema já não incluir esses itens.

**Manutenção do software e de versões atendidas.** O Cliente manterá o software e os Produtos suportados nos níveis mínimos de versão ou configurações especificados pela Dell, conforme estabelecido no PowerLink para Dell | EMC Storage ou EqualLogic™, ou conforme especificado em [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) para Produtos suportados adicionais. O Cliente também precisa garantir a instalação de peças de substituição corretivas, patches, atualizações de software ou versões subsequentes, conforme instruído pela Dell a fim de manter os Produtos suportados qualificados para o Serviço.





**Backup de dados; Remoção de dados confidenciais.** O Cliente fará um backup de todos os dados, software e programas existentes em todos os sistemas afetados antes e durante a prestação deste Serviço. O Cliente deve regularmente fazer cópias de backup dos dados armazenados em todos os sistemas afetados, como precaução contra possíveis falhas, alterações ou perdas de dados. Além disso, o Cliente é responsável por remover quaisquer informações confidenciais, de propriedade exclusiva ou pessoais, e qualquer mídia removível, como cartões SIM, CDs ou placas de PC, independentemente se um técnico no local também estiver ou não prestando assistência.

**A DELL NÃO SE RESPONSABILIZA POR:**

- SUAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, DE PROPRIEDADE EXCLUSIVA OU PESSOAIS;
- DADOS, PROGRAMAS OU SOFTWARE PERDIDOS OU CORROMPIDOS;
- MÍDIA REMOVÍVEL PERDIDA OU CORROMPIDA;
- ENCARGOS DE DADOS OU DE VOZ INCORRIDOS COMO UM RESULTADO DA NÃO REMOÇÃO DE TODOS OS CARTÕES SIM OU OUTRA MÍDIA REMOVÍVEL DE DENTRO DE PRODUTOS SUPORTADOS QUE SÃO DEVOLVIDOS À DELL;
- A PERDA DO USO DE UM SISTEMA OU REDE;
- E/OU POR QUALQUER ATO OU OMISSÃO, INCLUSIVE NEGLIGÊNCIA, SEJA DA DELL OU DE UM PRESTADOR DE SERVIÇOS TERCEIRIZADO.

A Dell não será responsável pela restauração ou reinstalação de programas ou dados. Ao devolver um Produto suportado ou peça correspondente, o Cliente incluirá somente o Produto suportado ou peça que foi solicitada pelo técnico ao telefone.

**Garantias de terceiros.** Esses Serviços podem exigir que a Dell tenha acesso a hardware ou software que não é produzido pela Dell. Algumas garantias de fabricantes podem ser invalidadas caso a Dell ou qualquer outro que não o próprio fabricante trabalhe no hardware ou software. O Cliente garantirá que a execução dos Serviços pela Dell não afetará tais garantias ou, se afetar, que o efeito seja aceitável para o Cliente. A Dell não se responsabiliza por garantias de terceiros ou por nenhum efeito que os Serviços possam ter nessas garantias.



## Termos e condições dos Serviços Dell

Esta Descrição de serviço é acordada entre você, o cliente (“você” ou “Cliente”), e a entidade Dell identificada na sua fatura de compra deste Serviço. Esta prestação de Serviço está sujeita e é regida por um contrato principal de serviços, assinado separadamente entre o Cliente e a Dell, o que autoriza a venda deste Serviço. Na ausência de tal contrato e dependendo da localização do Cliente, esta prestação de Serviço estará sujeita e será regulada pelos Termos comerciais de vendas da Dell ou pelo contrato ao qual a tabela a seguir faz referência (conforme aplicável, o “Contrato”). Veja a tabela abaixo que mostra o URL aplicável à sua localização de Cliente, onde seu Contrato pode ser encontrado. As partes reconhecem ter lido e concordado em obedecer estes termos on-line.

Localização do Cliente	Termos e condições aplicáveis à sua compra dos Serviços da Dell	
	Clientes compram Serviços da Dell diretamente da Dell	Clientes compram Serviços da Dell através de um Revendedor autorizado da Dell
Estados Unidos	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>
Canadá	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (em inglês) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (em francês canadense)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (em inglês) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (em francês canadense)
Países da América Latina e Caribe	Site local <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> específico do país ou <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">www.dell.com/servicesdescriptions/global</a> (em inglês).*	Site local <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> específico do país ou <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">www.dell.com/servicesdescriptions/global</a> (em inglês).*
Pacífico Asiático - Japão	Site local <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> específico do país ou <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">www.dell.com/servicesdescriptions/global</a> (em inglês).*	As Descrições de serviço e outros documentos de serviços da Dell, que você possa receber do vendedor, não constituem um contrato entre você e a Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os escopos e limitações de cada Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de serviço e em outros documentos de serviços da Dell deve ser entendida como sendo uma referência a você, enquanto que as referências à Dell devem ser entendidas como sendo a Dell uma prestadora de serviço que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer termo de pagamento ou termos contratuais que sejam por natureza apenas relevantes entre um comprador e um vendedor diretamente não serão aplicáveis a seu caso e serão considerados da maneira como foram acordados entre você e seu vendedor.
Europa, Oriente Médio e África	Site local <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> específico do país ou <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">www.dell.com/servicesdescriptions/global</a> (em inglês).*  Além disso, os Clientes localizados na França, Alemanha e Reino Unido podem selecionar o URL aplicável abaixo:  França: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> Alemanha: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a> Reino Unido: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a>	As Descrições de serviço e outros documentos de serviços da Dell, que você possa receber do vendedor, não constituem um contrato entre você e a Dell, servindo apenas para descrever o conteúdo do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os escopos e limitações de cada Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a “Cliente” nesta Descrição de serviço e em outros documentos de serviços da Dell deve ser entendida como sendo uma referência a você, enquanto que as referências à Dell devem ser entendidas como sendo a Dell uma prestadora de serviço que está fornecendo o Serviço em nome do seu vendedor. Você não terá um relacionamento contratual direto com a Dell em relação ao Serviço descrito neste documento. Para evitar dúvidas, qualquer termo de pagamento ou termos contratuais que sejam por natureza apenas relevantes entre um comprador e um vendedor diretamente não serão aplicáveis a seu caso e serão considerados da maneira como foram acordados entre você e seu vendedor.



\* Os Clientes poderão acessar seu site local [www.dell.com](http://www.dell.com) simplesmente acessando [www.dell.com](http://www.dell.com) de um computador conectado à Internet em sua localidade ou selecionando uma opção na página "Choose a Region/Country (Escolher uma Região/País)" da Dell, disponível em <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

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

No caso em que qualquer termo desta Descrição de serviço entre em conflito com qualquer termo do Contrato, os termos deste instrumento prevalecerão, mas somente no caso de um conflito específico e não deverá ser interpretado ou considerado como substituto de outros termos no Contrato que não sejam especificamente contraditórios a esta Descrição de serviço.

Ao fazer o pedido dos Serviços, receber a entrega dos Serviços, utilizar os Serviços ou o software associado ou clicar no botão/marcador a caixa "I Agree (Concordo)", ou similar em relação à sua compra, no site Dell.com ou em uma interface de Internet ou software Dell, você concorda em cumprir com esta Descrição de serviço e os contratos incorporados nela por referência. Se você está firmando esta Descrição de serviço em nome de uma empresa ou outra entidade legal, você declara ter autoridade para vincular-la a estes termos e, nesse caso, "você" ou o "Cliente" deverá se subordinar à entidade em questão. Além de receberem esta Descrição de serviço, os Clientes em alguns países também poderão ter de firmar um Formulário de Pedido.



## Termos e condições adicionais aplicáveis a serviços relacionados a suporte e garantia

### 1. Produtos suportados

Este Serviço está disponível nos produtos suportados tais como Dell OptiPlex™, Latitude™, Venue™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™ e impressoras, monitores e smartphones da Dell que são comprados em uma configuração padrão ("**Produtos suportados**"). Como Produtos suportados são adicionados regularmente, entre em contato com seu representante de vendas para obter a lista mais recente de quais Serviços estão disponíveis em seus produtos Dell e de outras marcas. Cada Produto suportado tem um rótulo com um número de série (a "**Etiqueta de serviço**"). Um contrato de serviço em separado deve ser adquirido pelo Cliente para cada Produto suportado. Por exemplo, uma impressora adquirida com um notebook não é inclusa no contrato de serviço do notebook; a impressora e o notebook deverão ter contratos de serviço independentes. Consulte a Etiqueta de serviço de seu Produto suportado ao entrar em contato com a Dell sobre este Serviço.

### 2. Serviços de suporte

**A. Garantia limitada de hardware; Limitações de cobertura de hardware.** Os serviços relacionados a suporte podem incluir opções de suporte técnico (telefone, Internet etc.), peças de reposição e serviços de mão de obra relacionados para o conserto e/ou substituição de defeitos na mão-de-obra conforme e durante o período de garantia limitada aplicável aos Produtos suportados do Cliente (um "**Incidente qualificado**"). Garantia limitada de hardware da Dell para os EUA e Canadá está disponível para análise em [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) (em inglês) ou publicada fora dos Estados Unidos no site Dell.com em sua região.\*

Limitações de cobertura de hardware podem se aplicar e ofertas de serviço podem estar disponíveis para estender essas limitações de hardware mediante uma taxa adicional. Consulte [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) ou o site Dell.com em sua região para obter informações sobre a garantia ou entre em contato com um analista de suporte técnico da Dell para obter mais detalhes.

**B. Substituição de unidade inteira; sem devolução.** Se a Dell concluir que um componente do Produto suportado defeituoso pode ser desconectado e reconectado facilmente (como um teclado ou monitor), ou se o analista concluir que o Produto suportado deve ser substituído por inteiro, a Dell se reservará o direito de enviar ao Cliente uma unidade inteira de substituição. Se a Dell entregar uma unidade de substituição ao Cliente, este deverá abdicar do sistema ou componente defeituoso correspondente, a menos que tenha adquirido o serviço "Mantenha seu disco rígido" para o sistema afetado e, nesse caso, poderá manter o(s) respectivo(s) disco(s) rígido(s). Se o Cliente não abdicar do sistema ou componente defeituoso como descrito acima, ou se a unidade defeituosa não for devolvida dentro de 10 (dez) dias de acordo com as instruções por escrito fornecidas com a unidade de reposição (no caso da unidade de reposição não ter sido enviada pessoalmente por um técnico da Dell), o Cliente concorda em pagar à Dell pela unidade de reposição na recepção da fatura. Caso o Cliente não pague a fatura dentro de 10 (dez) dias após o recebimento, além dos direitos legais e soluções disponíveis, a Dell poderá rescindir esta Descrição de serviço mediante aviso.

**C. Peças em estoque; Peças de Missão crítica.** Atualmente, a Dell tem peças em estoque em vários locais do mundo. As peças selecionadas talvez não estejam estocadas no local mais próximo à localidade do Cliente. Se uma peça que é necessária para reparar um Produto suportado não estiver disponível em uma instalação Dell próxima ao local do Cliente e houver necessidade de ser transferida para outra instalação, o envio ocorrerá em 24 horas. Os locais de peças de atendimento em 2 e 4 horas mantêm em estoque peças essenciais de Produtos suportados, conforme determinado pela Dell. A peça de missão crítica é aquela que, quando apresenta falha, pode impedir que o Produto suportado desempenhe suas funções básicas. Peças não consideradas críticas incluem, entre outras, software, unidades de disquete, unidades de mídia, modems, alto-falantes, placas de som, unidades zip, monitores, teclados e mouses. Para receber peças de atendimento em 2 ou 4 horas, o Cliente deve adquirir um contrato de serviço correspondente que ofereça suporte à entrega de peças de missão crítica, e o Produto suportado deve estar localizado dentro da área de cobertura com suporte, conforme determinada pela Dell.



**D. Propriedade das peças de reposição.** Todas as peças de reposição da Dell removidas do Produto suportado e devolvidas a esta, tornam-se propriedade da Dell. O Cliente deve pagar a Dell o preço de varejo em vigor à época por qualquer peça de reposição removida do Produto suportado que seja mantido pelo Cliente (com exceção de discos rígidos de Produto suportado cobertos pelo serviço "Mantenha seu disco rígido") no caso do Cliente ter recebido peças de reposição da Dell. A Dell usa e o Cliente autoriza expressamente o uso de peças novas e recondiçionadas fornecidas por diversos fabricantes na execução de reparos em garantia.

### 3. Vigência do serviço

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

### 4. Informações adicionais importantes

- A. Reagendamento.** Quaisquer alterações na programação após o agendamento deste serviço devem ocorrer pelo menos a 8 (oito) dias corridos antes da data agendada. Se o Cliente realizar um novo agendamento do serviço a 7 (sete) dias ou menos da data agendada, será cobrada uma taxa de novo agendamento, que não deverá exceder 25% do preço pago pelo Cliente para a realização dos Serviços. O Cliente concorda que qualquer novo agendamento do Serviço deverá ser confirmado pelo menos 8 (oito) dias antes do início do Serviço.
- B. Limites comercialmente razoáveis ao escopo do Serviço.** A Dell pode se recusar a prestar o Serviço se, em sua opinião, a prestação do Serviço criar um risco não aceitável à Dell ou aos prestadores de serviços da Dell ou se algum serviço solicitado estiver fora do escopo do Serviço. A Dell não se responsabiliza por nenhuma falha ou atraso na execução devido a causas fora de seu controle, inclusive a incapacidade de o Cliente cumprir com suas obrigações nos termos desta Descrição de serviço. O Serviço se estende somente aos usos para os quais o Produto suportado está sendo prestado foi projetado.
- C. Serviços opcionais.** Serviços opcionais (inclusive suporte em pontos de necessidade, instalação, consultoria, serviços gerenciados, suporte profissional ou treinamento) podem estar disponíveis para compra com a Dell e variarão de acordo com a localidade do Cliente. Os serviços opcionais podem exigir um contrato separado com a Dell. Na ausência de tal contrato, os serviços opcionais são fornecidos de acordo com esta Descrição de serviço.
- D. Atribuição.** A Dell pode atribuir este Serviço e/ou a Descrição de serviço a provedores de serviço terceirizados qualificados.
- E. Cancelamento.** A Dell pode cancelar este Serviço a qualquer momento durante o período de vigência, por qualquer 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 deixa de respeitar os termos e condições estabelecidos nesta Descrição de serviço.

Se a Dell cancelar este Serviço, a Dell enviará um aviso de cancelamento por escrito ao Cliente para o endereço indicado na fatura do Cliente. O aviso incluirá o motivo do cancelamento e a data efetiva do cancelamento, que não será em menos de 10 (dez) dias da data de envio do aviso de cancelamento pela Dell para o Cliente, a menos que alguma lei local exija outras provisões de cancelamento que não possam ser alteradas por contrato. Se a Dell cancelar este Serviço de acordo com este parágrafo, o Cliente não terá direito a reembolso dos valores pagos ou devidos à Dell.



**F. Limitações geográficas e deslocamento.** O Serviço será prestado nas localidades indicadas na fatura do Cliente. Este Serviço não está disponível em todas as localidades. As opções de Serviço, incluindo níveis de serviço, horas de suporte técnico e tempos de resposta no local, podem variar de acordo com a região geográfica, e determinadas opções podem não estar disponíveis para compra no local do Cliente, portanto entre em contato com seu representante de vendas para obter esses detalhes. A obrigação da Dell de prestar os Serviços referentes aos Produtos suportados remanejados está sujeita a diversos fatores incluindo, sem limitações, disponibilidade do serviço no local em questão, cobrança de valores adicionais e inspeção e nova certificação dos Produtos suportados remanejados, de acordo com os honorários de consultoria da Dell vigentes no momento referentes ao tempo e aos materiais empregados.

**G. Transferência do Serviço.** Sujeito às limitações estabelecidas nesta Descrição de serviço, o Cliente poderá transferir o Serviço a terceiros que tiverem adquirido do Cliente o Produto suportado em sua totalidade antes da expiração da vigência em vigor na época, desde que o Cliente seja o comprador original do Produto suportado e desse Serviço ou desde que o Cliente tenha adquirido o Produto suportado e esse Serviço de seu proprietário original (ou de um cessionário anterior) e tenha observado todos os procedimentos de transferência disponíveis em [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com). Uma taxa de transferência poderá ser aplicada. Observe que, se o Cliente ou o cessionário do Cliente transportar o Produto suportado para uma localização geográfica onde este Serviço não esteja disponível (ou não esteja disponível pelo mesmo preço pago pelo Cliente), o Cliente ou o cessionário do Cliente poderá não ter a cobertura ou poderá ter de pagar encargos adicionais para manter as mesmas categorias de cobertura de suporte no novo local. Se o Cliente ou o cessionário do Cliente optar por não pagar tais encargos adicionais, o Serviço poderá ser automaticamente alterado de acordo com as categorias de suporte disponíveis no novo local a esse preço ou a um preço inferior, sem reembolsos disponíveis.

© 2013 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 a seus produtos. As especificações estão corretas na data da publicação, mas estão sujeitas a disponibilidade ou a alterações sem nenhum aviso. A Dell e suas afiliadas não se responsabilizam por erros ou omissões na tipografia ou fotografia. Os termos e as condições de vendas da Dell são aplicáveis e podem ser encontrados com o uso do quadro na página seguinte. Uma cópia impressa dos termos e condições de venda da Dell também está disponível mediante solicitação.



## Anexo A

### Níveis de gravidade

Os níveis de gravidade serão atribuídos a Incidentes qualificados de acordo com a(s) tabela(s) abaixo. O status "Gravidade 1" está associado à compra por parte do Cliente dos serviços avançados opcionais de "Missão Crítica" com Dell ProSupport.

### Níveis de gravidade e resposta da Dell para produtos adquiridos com serviço crítico para o funcionamento

Gravidade	Condição	Resposta da Dell	Função do Cliente
1	Perda total da função empresarial crítica, o que exige uma resposta imediata.	Envio emergencial em conjunto à solução de problemas imediata por telefone; intervenção rápida do gerente de atendimento de segundo nível.	Fornecer equipe/recursos adequados vinte e quatro por dia, nos sete da semana, para ajudar a solucionar problemas. A gerência sênior do local deverá estar informada e envolvida.
2	Alto impacto, mas solução alternativa ou resolução iminente disponível; alocação ininterrupta de recursos do Cliente não disponível para auxiliar a resposta da Dell.	Solução imediata de problemas por telefone; intervenção do gerente de atendimento de segundo nível se o diagnóstico remoto não for determinado dentro de 90 minutos após o contato. Envio de peças/ serviço, quando preciso, <i>depois</i> da solução de problemas e diagnóstico por telefone.	Fornecer equipe e recursos adequados para manter a comunicação e as iniciativas de trabalho contínuas. A gerência sênior do local deverá estar informada e envolvida.

### Níveis de gravidade e resposta da Dell para produtos adquiridos SEM serviço de "Missão crítica"

Gravidade	Condição	Resposta da Dell	Função do Cliente
1	Alto impacto, mas solução alternativa ou resolução iminente disponível; alocação ininterrupta de recursos do Cliente não disponível para auxiliar a resposta da Dell.	Solução de problemas por telefone imediata; Intervenção do Gerente do atendimento de segundo nível se o diagnóstico remoto não for determinado dentro de 90 minutos após o contato. Envio de peças/mão de obra, quando preciso, <i>depois</i> da solução de problemas e diagnóstico por telefone.	Fornecer equipe e recursos adequados para manter a comunicação e as iniciativas de trabalho contínuas. A gerência sênior do local deverá estar informada e envolvida.
2	Impacto mínimo sobre os negócios.	Solução de problemas por telefone, envio de peças e mão de obra <i>depois da</i> solução de problemas e diagnóstico por telefone.	Fornecer informações do ponto de contato para o caso e responder às solicitações da Dell dentro de 24 (vinte e quatro) horas.



## Opções de serviço no local

As opções de resposta no local variam de acordo com o tipo de serviço adquirido e se o serviço avançado de "Missão crítica" foi adquirido com o Dell ProSupport. Se você adquiriu o ProSupport com um nível de resposta de serviço para suporte no local, sua fatura indica o nível de resposta aplicável para o serviço no local que corresponde às tabelas abaixo. Desde que todos os termos e condições aplicáveis estabelecidas nesta Descrição de serviço forem cumpridas, a Dell enviará um técnico ao local de trabalho do Cliente para um Incidente qualificado de acordo com o nível de gravidade e a tabela de resposta no local aplicável apresentada abaixo.

Se o Cliente ou o representante autorizado do Cliente não estiver no local quando o técnico chegar, o técnico não poderá realizar o serviço no Produto suportado. O técnico deixará um cartão para informar ao Cliente que ele esteve no local ou tentará entrar em contato com o Cliente por telefone ou e-mail. Poderá ser cobrada do Cliente uma taxa adicional para uma chamada de serviço posterior.

### Resposta no local do Dell ProSupport COM serviço avançado de Missão crítica

Este Serviço, quando comprado em conjunto com os serviços avançados de "Missão crítica", fornece tempos de resposta mais rápidos. A Dell pode iniciar um processo de situação crítica ("**Sit crít**") para problemas do nível de gravidade 1 (um) e fornecer um envio de emergência quando necessário.<sup>3</sup>

#### Níveis de resposta no local disponíveis para aquisição com o serviço avançado de Missão crítica

Tipo de resposta no local	Tempo de resposta no local <sup>4</sup>	Restrições/Termos especiais
Resposta no local em <b>2 (duas) horas</b> com serviço de reparação em <b>6 (seis) horas</b>	O técnico normalmente chega ao local em até <b>2 (duas) horas</b> após a conclusão da solução de problemas por telefone e, geralmente, conserta o hardware em até <b>6 (seis) horas</b> após o envio.	<ul style="list-style-type: none"><li>Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados.</li><li>Disponível nos locais definidos de resposta em duas horas.</li><li>Disponível em determinados modelos de Produtos suportados.</li><li>Os locais das peças atendidas em 2 (duas) horas mantêm em estoque componentes críticos para o funcionamento, como determinado pela Dell, dos Produtos suportados. As peças não críticas para o funcionamento podem ser enviadas em 24 horas.</li><li>Envio emergencial juntamente com a solução de problemas disponíveis para problemas designados como nível de gravidade 1 crítica para o funcionamento.</li></ul>

<sup>3</sup> **Envio emergencial para problemas de nível de gravidade 1 da Missão crítica:** os Produtos Suportados com contratos de serviço Dell ProSupport e Missão crítica do Dell ProSupport com resposta no local de 2 (duas) ou 4 (quatro) horas contarão com um técnico no local, se necessário, em conjunto com a solução de problemas por telefone. Após concluir a identificação do problema, um analista da Dell determinará se o problema exige o envio de peças.

<sup>4</sup> Nem todos os tempos de resposta estão disponíveis em todos os países e localidades. Para obter mais informações entre em contato com seu representante de vendas.





Tipo de resposta no local	Tempo de resposta no local <sup>4</sup>	Restrições/Termos especiais
Resposta no local em <b>4 (quatro) horas</b>	O técnico normalmente chega ao local em até <b>4 (quatro) horas</b> após a conclusão da solução de problemas por telefone.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados.</li> <li>• Disponível nos locais definidos de resposta em quatro horas.</li> <li>• Disponível em determinados modelos de Produtos suportados.</li> <li>• Os locais das peças atendidas em 4 (duas) horas mantêm em estoque componentes críticos para o funcionamento, como determinado pela Dell, dos Produtos suportados. As peças não críticas para o funcionamento podem ser enviadas em 24 horas.</li> <li>• Envio emergencial juntamente com a solução de problemas disponíveis para problemas designados como nível de gravidade 1 crítica para o funcionamento.</li> </ul>
Resposta no local em <b>8 (oito) horas</b>	O técnico normalmente chega ao local em até <b>8 (oito) horas</b> após a conclusão da solução de problemas por telefone.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados.</li> <li>• Disponível nos locais definidos de resposta em oito horas.</li> <li>• Disponível somente em determinados modelos de Produtos suportados.</li> <li>• As peças não críticas para o funcionamento podem ser enviadas em 24 horas.</li> <li>• Envio emergencial juntamente com a solução de problemas disponíveis para problemas designados como nível de gravidade 1 crítica para o funcionamento.</li> </ul>
<b>Clientes fora dos Estados Unidos Continental ("OCONUS")</b>	Após a solução de problemas por telefone, as peças podem ser enviadas. Os horários de chegada dependerão do local do Cliente OCONUS e da disponibilidade de peças.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitado a Clientes OCONUS aprovados pela Dell (somente para os EUA).</li> <li>• Disponibilidade limitada a sistemas e locais específicos. Veja mais detalhes no <a href="http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt">http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt</a>.</li> <li>• Clientes da federação devem consultar os locais de serviço da OCONUS no contrato de serviços aplicável firmado separadamente entre o Cliente e a Dell.</li> </ul>



## Resposta no local do Dell ProSupport SEM serviço avançado de Missão crítica

### Níveis padrão de resposta no local para aquisição

Tipo de resposta no local	Tempo de resposta no local <sup>4</sup>	Restrições/Termos especiais
Resposta no local em <b>4 horas</b>	O técnico normalmente chega ao local em até <b>4 horas</b> após a conclusão da solução de problemas por telefone.	<ul style="list-style-type: none"><li>Disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, <i>inclusive</i> feriados.</li><li>Disponível apenas nos locais definidos para resposta em 4 horas.</li><li>Disponível somente em determinados modelos de Produtos suportados.</li><li>Os locais das peças atendidas em 4 (duas) horas mantêm em estoque componentes críticos para o funcionamento dos Produtos suportados, conforme determinação da Dell. As peças não críticas para o funcionamento podem ser enviadas em 24 horas.</li></ul>
Resposta no local no <b>próximo dia útil</b>	Depois da solução de problemas e diagnóstico por telefone, um técnico pode estar no local no próximo dia útil.	<ul style="list-style-type: none"><li>Disponível 5 dias por semana, 10 horas por dia, <i>exceto</i> feriados.</li><li>Ligações recebidas pela central de especialistas da Dell após as 17h<sup>5</sup>, horário local do Cliente (de segunda a sexta-feira), e/ou envios realizados pela Dell após esse horário poderão exigir um dia útil adicional para que o técnico do serviço chegue ao local do Cliente.</li><li>Disponível somente em determinados modelos de Produtos suportados.</li></ul>
<b>Clientes fora dos Estados Unidos Continental ("OCONUS")</b>	Após a solução de problemas por telefone, as peças podem ser enviadas. Os horários de chegada dependerão do local do Cliente OCONUS e da disponibilidade de peças.	<ul style="list-style-type: none"><li>Limitado a Clientes OCONUS aprovados pela Dell (somente para os EUA).</li><li>Disponibilidade limitada a sistemas e locais específicos. Veja mais detalhes no site <a href="http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt">http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt</a>.</li><li>Clientes da federação devem consultar os locais de serviço da OCONUS no contrato de serviços aplicável firmado separadamente entre o Cliente e a Dell.</li></ul>

### Para todas as outras opções de serviço de resposta no local:

Após concluir a assistência remota de problemas, e a determinação do problema, um técnico da Dell determinará se o incidente Qualificado exige um técnico de serviço no local e/ou o envio de peças, ou se o problema pode ser resolvido remotamente.

<sup>5</sup> O tempo de expedição de chamadas podem variar de acordo com o local, veja o site [www.dell.com/prosupport/regionalcontacts](http://www.dell.com/prosupport/regionalcontacts) para ver os horários locais cujo chamadas podem ser recebidas pelo Dell Expert Center.



## Anexo B

### Unidades não passíveis de manutenção em campo

**Retorno rápido para Serviço de reparos após resoluções de problemas for telefone (Serviço Retorno para reparo Rápido de 3 a 6 dias úteis).** Se, após o diagnóstico remoto e resolução de problemas, a Dell determinar que o Produto suportado do Cliente requer Serviço de entrega via correio (Serviço Retorno para reparo de 3 a 6 dias úteis), a Dell enviará embalagens, instruções de envio e uma remessa pré-paga de envio ao local do Cliente, geralmente em 1 ou 2 dias úteis após a solução de problemas por telefone. A Dell usará um envio próximo dia útil ao enviar a embalagem, instruções de envio, e uma remessa pré-paga de envio para o Cliente. O Cliente deve imediatamente empacotar o Produto suportado e enviar ou marcar coleta no mesmo dia ou no próximo dia disponível para manter os direitos do Cliente de tempo de resposta de serviço de reparos 3 a 6 dias úteis e qualquer atraso pelo Cliente na embalagem e envio ou organização para devolver o Produto suportado resultará em tempos de resposta atrasados.

Após a reparação ou substituição do produto, a Dell irá entregar o Produto suportado para a transportadora para devolver ao Cliente usando a entrega próximo dia útil. Depois de a Dell entregar o Produto suportado à transportadora para o envio de devolução ao Cliente usando a entrega no próximo dia útil, a obrigação da Dell é de fornecer uma devolução em 3 a 6 dias úteis estará cumprida. Se opções não-Dell adicionadas ao Produto suportado encontram-se ser a causa do problema relatado, uma taxa de serviço pode ser aplicada e tempos de reparação e de retorno podem ser adiados. A Dell reserva o direito de enviar ao Cliente uma substituição completa do Produto suportado ou uma substituição parcial do Produto suportado em vez de reparar e devolver o Produto suportado que o Cliente enviou para reparo. O Cliente é obrigado a pagar o preço atual padrão da Dell por quaisquer peças de serviço retirados do Produto suportado do Cliente e não retornado apropriadamente à Dell pelo Cliente. A falta de pagamento atempado de peças de serviço não retornados apropriadamente à Dell pelo Cliente pode resultar na suspensão do serviço do Cliente sob este Acordo na Seção 2(e) deste Acordo. Caso o Produto suportado do cliente esteja localizado em uma área não atendida atualmente pelo envio no próximo dia útil por uma transportadora comum importante, o serviço de reparação normal em 3 a 6 dias úteis da Dell será atrasado; igualmente, o Serviço de reparação para devolução rápida não está disponível dentro de 3 a 6 dias úteis em todos os países e localizações. **Os Clientes no Brasil que comprarem a devolução rápida para serviço de reparação terão o direito a um tempo de resposta de atendimento de reparação em 7 a 10 dias úteis.** Para obter mais informações entre em contato com seu representante de vendas.

### Outras opções de resposta de atendimento fora do campo:

Níveis de resposta de serviço	Opções adicionais (se aplicável)	Detalhes
<b>Opções de Serviço Retorno para reparo</b>	Serviço de Entrega Via Correio (MIS)	O Serviço de entrega via correio é iniciado através de ligação telefônica para o suporte técnico da Dell, como descrito acima. Durante o diagnóstico, o técnico da Dell avaliará se é necessário que o Produto suportado seja enviado a um centro de reparo determinado pela Dell para suportar uma Incidente Qualificado. Tempo de ciclo típico, incluindo o transporte de e para o centro de reparo, é de 10 dias úteis a partir da data que o Cliente envia o Produto suportado à Dell.
	Serviço de Entrega (CIS)	O Serviço de entrega é iniciado através de ligação telefônica para o suporte técnico da Dell, como descrito acima. Durante o processo de solução de problemas por telefone, o técnico da Dell analisará se o problema é devido a uma falha de hardware. Caso positivo, será solicitado ao Cliente entregar o Produto suportado à um centro de reparo ou local de envio determinado pela Dell (pago pelo Cliente). Os horários padrão de serviço são os horários comerciais locais, disponíveis cinco dias por semana, exceto em feriados nacionais. Os reparos de Incidentes Qualificados serão realizados de acordo com o tempo de resposta identificado no Formulário de Pedido do Cliente. Uma vez que o Produto suportado foi reparado, a Dell entrará em contato com o Cliente para tomar as providências para recuperá-lo. Os contratos de nível de serviço de conserto podem variar conforme o país e a cidade.



Níveis de resposta de serviço	Opções adicionais (se aplicável)	Detalhes
<b>Opções de Serviço Retorno para reparo</b>	Serviço de Entrega determinado por Parceiros (CIS) <sup>6</sup> (disponível em alguns mercados emergentes na Europa, Oriente Médio e África)	O Serviço de Entrega é um serviço “drop-off” iniciado através de ligação telefônica ou trazendo o Produto suportado para um centro de reparo ou local de envio determinado pela Dell (pago pelo Cliente). Os horários padrão de serviço são os horários comerciais locais, disponíveis cinco dias por semana, exceto em feriados nacionais. Os reparos de Incidentes Qualificados serão realizados de acordo com o tempo de resposta identificado no Formulário de Pedido do Cliente. Uma vez que o Produto suportado foi reparado, o Prestador de Serviços autorizado pela Dell entrará em contato com o Cliente para tomar as providências para recuperá-lo. Os contratos de nível de serviço de conserto podem variar conforme o país e a cidade.
	Serviço de coleta e devolução	O Serviço de coleta e devolução é iniciado através de ligação telefônica para o suporte técnico da Dell. Se um Incidente qualificado no Produto suportado for diagnosticado e não pode ser solucionado por telefone com o Técnico da Dell, um representante da Dell recolherá seu Produto suportado e o levará a um centro de reparo determinado pela Dell. Esse método de serviço inclui mão de obra e o conserto ou a substituição das peças na unidade principal do sistema, incluindo o monitor, o teclado e o mouse, caso não tenham sido adquiridos separadamente.
	Serviço de coleta e devolução determinado por Parceiros (CAR) <sup>7</sup> (disponível em alguns mercados emergentes na Europa, Oriente Médio e África)	O Serviço de coleta e devolução é iniciado chamando o Prestador de serviços autorizado da Dell. Se um Incidente qualificado no Produto suportado for diagnosticado e não pode ser solucionado por telefone, seu Prestador de Serviços autorizado pela Dell recolherá seu Produto suportado e o levará a um centro de reparo determinado pela Dell. Os horários padrão de serviço são os horários comerciais locais, disponíveis cinco dias por semana, exceto em feriados nacionais. Os reparos de Incidentes Qualificados serão realizados de acordo com o tempo de resposta identificado no Formulário de Pedido do Cliente. Uma vez que o Produto suportado foi reparado, o Prestador de serviços autorizado da Dell entrará em contato com o Cliente para tomar as providências para recuperá-lo. Esse método de serviço inclui mão de obra e o conserto ou a substituição das peças na unidade principal do sistema, incluindo o monitor, o teclado e o mouse, caso não tenham sido adquiridos separadamente. Os contratos de nível de serviço de conserto podem variar conforme o país e a cidade.
	Os termos e condições aplicáveis a todas as opções de resposta de atendimento fora do campo.	Os reparos de Incidentes Qualificados serão realizados de acordo com o tempo de resposta identificado no Formulário de Pedido do Cliente. Assim que o Produto Suportado tiver sido consertado, ele será devolvido ao Cliente.  <b>Procedimentos de envio:</b> durante o diagnóstico, o técnico da Dell fornecerá instruções sobre como devolver o produto ao centro de reparo determinado pela Dell. O Produto Suportado deve ser enviado para o endereço fornecido pelo técnico da Dell e proeminente rotulado com o “Número de Autorização de Devolução”. O Número de Autorização de Devolução será fornecido pelo técnico da Dell. Para acelerar o conserto ou a substituição, anexe uma breve descrição por escrito do problema. Coloque o produto que está sendo devolvido em sua embalagem original. Caso a embalagem original não esteja disponível, o técnico da Dell poderá oferecer auxílio fornecendo uma embalagem. No entanto, poderá ser cobrada uma taxa pelo serviço.  <b>Cuidados no envio:</b> o Cliente não deve enviar informações confidenciais, de propriedade ou pessoais, manuais ou mídia removível, como unidades de disquete, DVDs, PC Cards etc. A Dell não se responsabiliza por dados perdidos ou corrompidos, mídia danificada ou perdida, nem pelas informações confidenciais, de propriedade ou pessoais do Cliente.

<sup>6</sup> O Serviço de Entrega determinado por Parceiros (CIS) é realizado por Prestadores de serviços autorizados da Dell.

<sup>7</sup> O Serviço de coleta e devolução determinado por Parceiros (CAR) é realizado por Prestadores de serviços autorizados da Dell.



Níveis de resposta de serviço	Opções adicionais (se aplicável)	Detalhes
<b>Serviço Apenas para Peças</b>	N/D	Para Clientes com Serviço Apenas para Peças, a Dell permitirá ao Cliente para solicitar peças de reposição para suportar um incidente qualificado. Dell pode fornecer trocas de unidade inteira, em vez de a troca de peças individuais, caso em que a Dell inclui um recipiente de envio pré-pago com cada peça de reposição para o Cliente usar para devolver a peça defeituosa original para a Dell. O Serviço Apenas para Peças inclui suporte telefônico limitado para apenas qualificar e criar um despacho – o suporte por telefone não inclui soluções de problemas por telefone ou outros tipos de assistência remota.
<b>Serviço de Troca avançada</b>	N/D	Para Clientes com Serviço de Troca avançada, a Dell pode enviar um produto de substituição para o local de negócio do Cliente para suportar um Incidente Qualificado. O produto de substituição será enviado via transporte terrestre. Em alguns casos, a critério da Dell, um técnico de serviço no local também pode ser expedido para substituir / instalar o produto de substituição. Ao receber o produto de substituição, o Cliente deve devolver o Produto suportado defeituoso para a Dell, levando o Sistema suportado defeituoso no local designado do portador de retorno dentro de 3 dias úteis. Se a Dell determinar que o Produto suportado do Cliente não pode ser devolvido em uma localização da transportadora e o Cliente deve devolver o Produto suportado por um método de devolução por malote, então o Cliente usará as instruções de embalagens e envio, e uma remessa pré-paga de envio será feita às instalações do Cliente com o produto de reposição. Mediante o recebimento do produto, o Cliente embalará imediatamente o Produto suportado e fará o envio por correio ou transportadora agendada para o mesmo dia ou no próximo dia com disponibilidade. Se o Cliente não devolver o item com defeito, poderá ser cobrada uma taxa.

