

# Descrição de serviço

## Dell Technologies ProSupport One for Data Center

---

### Introdução

A Dell Technologies<sup>1</sup> tem o prazer de fornecer o Dell Technologies ProSupport One for Data Center (o(s) **“Serviço(s)”** ou **“Serviços de suporte”**) em conformidade com esta Descrição de serviço (**“Descrição de serviço”**). A cotação, o formulário de pedido ou outro formulário de fatura acordado entre as partes ou a confirmação do pedido da Dell Technologies (o **“Formulário de pedido”**) incluirá o nome do(s) produto(s)<sup>2</sup> e as opções aplicáveis de serviço e a ele relacionadas, se houver. Para obter assistência adicional ou solicitar uma cópia do acordo aplicável aos Serviços (o **“Acordo”**), entre em contato com o representante de vendas da Dell Technologies. Para os clientes que adquirem com a Dell um acordo separado que autorize a venda desses Serviços, o suplemento de termos e condições de Serviços da Dell<sup>3</sup> também se aplica a esses Serviços. Para obter uma cópia do acordo com o revendedor Dell Technologies adequado, entre em contato com o revendedor.

### Requisitos do ProSupport One for Data Center

O Cliente precisa atender e manter certos requisitos de elegibilidade como pré-requisito para este Serviço, inclusive:

- Uma base instalada de pelo menos mil (1.000) produtos suportados pela Dell identificados em sua Cotação da Dell Technologies e cobertos por uma opção de suporte ProSupport One for Data Center (**“ProSupport One”**) atual ou satisfazer os requisitos atuais de receita anual da Dell Technologies para o ProSupport One.
- Todos os Produtos Dell Technologies elegíveis para o ProSupport One devem estar no mesmo local do data center e estar cobertos por uma opção atual de suporte ProSupport One. Não são permitidas exclusões.
- O Cliente precisa ter e manter um centro de suporte e help desk centralizado para dar suporte ao data center que contém os Produtos Dell Technologies cobertos pelo ProSupport One.
- A Dell Technologies reserva-se o direito de auditar periodicamente a adesão do Cliente aos requisitos de elegibilidade do ProSupport One. Se a Dell Technologies determinar que o Cliente deixou de atingir ou de manter os requisitos de elegibilidade do ProSupport One, a Dell Technologies reserva-se o direito de alterar de ProSupport One para ProSupport a opção de Serviço e suporte que cobre o Produto Dell Technologies, com notificação por escrito para o Cliente.

### O escopo deste Serviço

Os recursos deste Serviço incluem:

- Acesso 24x7 (inclusive em feriados)<sup>4</sup> a um recurso de suporte técnico sênior da Dell Technologies da área de suporte e serviço de atendimento ao cliente da Dell Technologies para assistência na solução de problemas de Produtos.
- Envio ao local de técnico e/ou fornecimento de peças de reposição para o local de instalação ou para outro local na empresa do Cliente aprovado pela Dell Technologies, como detalhado no Acordo (conforme a necessidade e com a opção de suporte adquirida) para corrigir um problema do Produto.
- Acesso a um Service Account Manager (SAM) remoto como especificado neste documento.

Reveja a tabela abaixo para obter mais detalhes.

---

<sup>1</sup> “Dell Technologies”, como usado neste documento, significa a entidade de vendas da Dell aplicável (“Dell”), especificada em sua Cotação da Dell, e a entidade de vendas EMC aplicável (“EMC”), especificada em sua Cotação da EMC. O uso de “Dell Technologies” neste documento não indica alteração no nome legal da entidade Dell nem no da EMC com a qual você tem negócios.

<sup>2</sup> Conforme usado neste documento, “Produtos da Dell Technologies”, “Produtos”, “Equipamento” e “Software” referem-se a equipamento e software da Dell Technologies identificados na [Tabela de garantia e manutenção de produtos da Dell EMC](#) ou produtos selecionados listados no Formulário de Pedido do Produto, e o termo “Produtos de terceiros” é definido em seu Acordo ou, na ausência de tal definição no Acordo, nos [Termos comerciais de venda da Dell EMC](#), conforme aplicável. “Você” e “Cliente” referem-se à entidade nomeada como compradora desses Serviços no Acordo.

<sup>3</sup> Para rever o suplemento de termos de venda dos serviços Dell, acesse <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, escolha seu país e selecione a guia Serviços de suporte na coluna de navegação esquerda da página do país local.

<sup>4</sup> A disponibilidade varia conforme o país. Para obter mais informações, entre em contato com seu representante de vendas.

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

**Suporte on-line, por chat e e-mail:** o suporte da Dell Technologies por site, chat<sup>2</sup> e e-mail está disponível para determinados produtos em [www.Support.Dell.com](http://www.Support.Dell.com)

**Solicitações de suporte por telefone:** serviço disponível 24x7 (inclusive em feriados). A disponibilidade pode variar fora dos Estados Unidos e limita-se a esforços comercialmente razoáveis, exceto quando especificado de outra forma no Anexo correspondente. Acesse [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) para obter a lista de números de telefone adequados à sua localização.

RECURSO DO SERVIÇO	DESCRIÇÃO	PROSUPPORT ONE — DETALHES DA COBERTURA
<b>SUPORTE TÉCNICO GLOBAL</b>	<p>O Cliente entra em contato com a Dell Technologies por telefone ou pela interface Web 24x7, para informar um problema com o Equipamento ou o Software e apresenta informações para avaliação inicial do Nível de gravidade<sup>1</sup>.</p> <p>A Dell Technologies fornece (i) uma resposta por meios remotos usando um recurso de suporte técnico de nível sênior da Dell Technologies para ajuda na solução de problemas com base no Nível de gravidade do problema, ou (ii) quando considerado necessário pela Dell Technologies, Resposta no local, conforme descrição a seguir.</p>	Incluso.
<b>RESPOSTA NO LOCAL</b>	<p>A Dell Technologies envia profissionais autorizados ao Local de instalação para que trabalhem no problema após a Dell Technologies ter isolado o problema e confirmado a necessidade da Resposta no local.</p>	<p>Incluso somente para Equipamento.</p> <p>O objetivo inicial de Resposta no local é baseado na opção adquirida pelo Cliente. As opções disponíveis para o cliente são as seguintes: (1) uma resposta de serviço em quatro horas no mesmo dia útil ou (2) uma resposta de serviço no próximo dia útil local, durante o horário comercial normal, depois que a Dell Technologies considerar necessário o suporte no local.</p> <p><u>Resposta em 4 horas, essencial no local</u></p> <p>Geralmente chega ao local em até de 4 (quatro) horas após a conclusão da solução de problemas por telefone.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados.</li> <li>• Disponível nos locais definidos, com resposta em 4 (quatro) horas.</li> <li>• Os locais das peças de 4 horas mantêm um estoque de componentes operacionais essenciais, conforme determinado pela Dell Technologies. As peças não essenciais podem ser enviadas por meio de entrega noturna.</li> <li>• Capacidade de definir se o problema tem Gravidade 1 após o diagnóstico inicial de suporte remoto</li> <li>• Procedimentos de situação crítica — os problemas de nível de gravidade 1 são qualificados para o Gerenciador de escalonamento/resolução rápido e cobertura de incidente “CritSit”.</li> <li>• Despacho de emergência — técnico de serviço no local despachado em paralelo com a imediata solução de problemas com uso intenso de celular para questões de gravidade 1.</li> </ul> <p><u>Resposta no local no próximo dia útil</u></p> <p>Normalmente, após a solução de problemas e o diagnóstico por telefone, um técnico pode ser enviado ao local no próximo dia útil.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• As chamadas recebidas pela Dell Technologies após o horário limite local no fuso horário do cliente podem exigir um dia útil adicional para que o técnico de serviço chegue à localização do cliente.</li> <li>• Disponível somente em determinados modelos de Produtos.</li> </ul> <p>A resposta no local não se aplica ao software e pode ser adquirida separadamente.</p>

## \*Definições de nível de gravidade

**GRAVIDADE 1:** Crítica — incapaz de executar funções críticas de negócios e requer resposta imediata

**GRAVIDADE 2:** Alta — capaz de executar funções de negócios, mas o desempenho/a capacidade está degradado ou gravemente limitado.

**GRAVIDADE 3:** Média/Baixa — mínimo ou nenhum impacto nos negócios.

---

<b>ENTREGA DE PEÇAS DE SUBSTITUIÇÃO</b>	A Dell Technologies fornecerá peças de substituição quando considerar necessário.	<p>Incluso.</p> <p>O objetivo da entrega de peças de reposição baseia-se na opção adquirida pelo cliente. As opções disponíveis para o cliente são as seguintes: (1) uma resposta de serviço de quatro horas no mesmo dia útil, ou (2) uma resposta de serviço no próximo dia útil local, durante o horário comercial normal, depois que a Dell Technologies considerar a entrega de uma peça de reposição necessária. Uma peça no Mesmo dia útil é a que, em caso de falha, pode impedir o Produto com suporte, o que causa a perda de capacidade de executar funções críticas de negócios e exige uma resposta imediata. As peças consideradas não críticas incluem, entre outras: painéis, chassi mecânico, placas de proteção de disco rígido, kits de trilhos e acessórios de gerenciamento de cabos. As peças que podem ser consideradas críticas são: placas-mãe, CPUs, determinados módulos de memória e unidades de disco rígido.</p> <p>O horário limite específico do país para remessa pode afetar o prazo estipulado para a entrega das peças de substituição no mesmo/próximo dia útil local.</p> <p>A instalação de todas as peças de substituição é feita pela Dell Technologies como parte da Resposta no local. No entanto, o Cliente tem a opção de fazer a instalação de CRUs (Customer Replaceable Units, unidades substituíveis pelo cliente). Consulte a <a href="#">Tabela de garantia e manutenção de produtos Dell Technologies</a> para obter uma lista das peças designadas como CRUs para os equipamentos específicos ou entre em contato com a Dell Technologies para obter mais detalhes.</p> <p>Se a Dell Technologies instalar a peça de substituição, ela providenciará a devolução da peça substituída a uma instalação da Dell Technologies. Se o Cliente instalar a CRU, ele será o responsável pela devolução da CRU substituída à instalação designada pela Dell Technologies.</p> <p>Se o técnico da Dell determinar que o Produto com suporte deve ser substituído por inteiro, a Dell Technologies reserva-se o direito de enviar ao Cliente uma unidade de substituição inteira. O estoque pode não ter a unidade substituta inteira durante o tempo de resposta no mesmo dia, e pode ser preciso estender o prazo para a chegada de uma unidade substituta inteira em seu local, dependendo de onde você está localizado e do tipo de produto que está sendo substituído.</p>
---	---	---

---

<b>DIREITOS A NOVAS VERSÕES DE SOFTWARE</b>	A Dell Technologies oferece os direitos a novas Versões de software conforme são disponibilizadas no mercado pela Dell Technologies.	Incluso.
<b>INSTALAÇÃO DE NOVAS VERSÕES DE SOFTWARE</b>	A Dell Technologies instala as novas Versões de software.	<p><b>Software de OE (Operating Environment, Ambiente Operacional) do equipamento</b></p> <p>Incluso apenas quando o equipamento associado no qual está sendo instalado o software do ambiente operacional está coberto por uma garantia Dell EMC ou um contrato de manutenção atual da Dell Technologies. Software de ambiente operacional do equipamento é definido como o software de programação e/ou o firmware de microcódigo necessário para permitir que o equipamento realize as funções básicas, e sem o qual o equipamento não pode funcionar.</p> <p><b>Outros produtos de software (não OE)</b></p> <p>O Cliente executa a instalação de novas Versões de software, a menos que a Dell Technologies considere necessário agir de outra forma.</p>
<b>MONITORAMENTO REMOTO E REPARO 24X7</b>	<p>Certos Produtos acionam um contato com a Dell Technologies de modo automático e independente para fornecer dados que auxiliem a Dell Technologies na determinação do problema.</p> <p>A Dell Technologies acessa os Produtos remotamente, caso necessário, para obter diagnósticos adicionais e dar suporte remoto.</p>	<p>Incluso para os Produtos que têm ferramentas de monitoramento remoto e tecnologias disponíveis da Dell Technologies.</p> <p>Quando a Dell Technologies for notificada sobre um problema, os mesmos objetivos de resposta do Suporte técnico global e da Resposta no local serão aplicáveis, conforme descrito anteriormente.</p>
<b>ACESSO 24X7 A FERRAMENTAS DE SUPORTE ONLINE</b>	Clientes que tenham se registrado adequadamente têm suporte 24x7 a conhecimentos e a ferramentas de suporte da Dell Technologies baseados na Web usando o site de suporte online da Dell EMC.	Incluso.
<b>DETECÇÃO PREDITIVA DE FALHAS DE HARDWARE DO SUPPORTASSIST ENTERPRISE</b>	Para sistemas com direito que são monitorados por meio do SupportAssist Enterprise, a análise inteligente da telemetria do dispositivo é coletada e usada para prever falhas de hardware que podem ocorrer no futuro.	<p>Incluso.</p> <p>Obs.: A detecção preditiva de falhas de hardware é aplicável apenas às baterias, discos rígidos, backplanes e expansores de 12 e posteriores geração de servidores PowerEdge que tenham PowerEdge controlador RAID (PERC) séries 5 a 10. A detecção preditiva de falhas de hardware está disponível somente quando a coleta periódica automatizada e o upload de informações do sistema estão ativados no SupportAssist Enterprise.</p>
<b>CLOUDIQ</b>	Os clientes que conectaram corretamente o sistema qualificado ao Dell Technologies usando o Secure Remote Services ou SupportAssist têm acesso ao CloudIQ, o que fornece pontuações de integridade proativa, análise de impacto sobre o desempenho e análise de conteúdo de cargas de trabalho e detecção anormal.	Incluído nas seguintes plataformas de Dell Technologies; Os switches PowerMax, PowerStore, PowerScale, PowerVault, Dell EMC Unity XT, XtremIO, série SC, VxBlock e Connectrix.

---

**SERVICE  
ACCOUNT  
MANAGER (SAM)**

O SAM fornece os seguintes Serviços ao Cliente por meios remotos, exceto se expressamente especificado abaixo ou a não ser que o Cliente tenha adquirido separadamente um SAM no local ou serviço no local relacionado da Dell Technologies:

- Integração: a assistência de integração consiste em (i) verificação da precisão das informações de suporte relevantes do Cliente, tais como nome da conta, identificação da unidade de negócio, endereço, contatos autorizados e outras informações básicas de integração e instalação; e (ii) explicação de como entrar em contato com a Dell Technologies para abrir chamados.
- Relatório do serviço: um relatório fornecido por meio de site designado pela Dell Technologies detalhando:
  - Resumo dos chamados abertos e fechados por mês;
  - Verificação do software de ambiente operacional do equipamento com recomendações de objetivos de código e
  - Status do contrato, incluindo datas de início/fim e outros detalhes básicos do contrato.
- Revisão de serviço: o SAM fornece uma revisão de serviço dos detalhes no Relatório de serviço e outros tópicos acordados entre a Dell Technologies e o Cliente (se houver) durante a integração.
- Suporte de encaminhamento: suporte e coordenação de encaminhamento de problemas técnicos, críticos e de negócios na Dell Technologies.

Visitas no local: o Cliente tem direito a um máximo de duas (2) visitas ao local por ano como parte deste Serviço. O Cliente pode adquirir separadamente visitas adicionais do SAM ao local que podem estar sujeitas a um custo adicional.

Incluído nos Produtos cobertos por uma garantia ProSupport One for Data Center ou em contrato de manutenção atual durante o horário comercial local normal da Dell Technologies, que pode variar por região e país, excluindo-se feriados locais e da Dell Technologies. Consulte os detalhes adicionais da cobertura abaixo.

Relatório de serviço: incluído mensalmente para Produtos que tenham ferramentas e tecnologias de monitoramento remoto com suporte vigente, aprovadas pela Dell Technologies, ativadas e habilitadas.

Revisão de serviço: incluída periodicamente, com frequência não superior a mensal, para Produtos que tenham ferramentas e tecnologias de monitoramento remoto com suporte vigente, aprovadas pela Dell Technologies, ativadas e habilitadas. A Revisão de serviço é fornecida pelo SAM remoto em uma programação acordada com o Cliente.

A Dell Technologies é responsável por executar apenas as atividades e tarefas do SAM expressamente especificadas neste documento. Todas as outras tarefas, atividades e serviços estão fora do escopo.

## Responsabilidades do Cliente pelo recurso do serviço do SAM

A provisão por parte da Dell Technologies do recurso de serviço do SAM detalhado acima depende do cumprimento por parte do Cliente das seguintes responsabilidades:

- Disponibilizar as janelas de manutenção apropriadas para o SAM conforme considerado necessário pela Dell Technologies.
- Garantir que todos os requisitos de ambiente, técnicos e operacionais sejam atendidos.
- Fornecer ao SAM acesso oportuno a (a) pelo menos um contato técnico com responsabilidades de administração do sistema e privilégio de acesso apropriado ao sistema/informações e (b) especialistas no assunto, sistemas e redes aplicáveis (inclusive, entre outros, acesso a sistemas remotos/rede) conforme considerado necessário pela Dell Technologies.
- Assumir toda a responsabilidade pela conectividade de rede, pelo desempenho e pelos problemas de configuração.
- Certificar-se de que os locais dos equipamentos estejam preparados antes do início do ProSupport One for Data Center.

## Importantes informações adicionais sobre o recurso de serviço do SAM

- O serviço do SAM está disponível durante o horário comercial normal. O horário comercial é definido pelo local onde o SAM reside e pode variar por região e país. A critério da Dell Technologies e quando considerado necessário pela Dell Technologies, os serviços do SAM podem ser realizados no local.
- O suporte depois do expediente pode ser fornecido por outros recursos dentro da Dell Technologies a critério da Dell Technologies.
- O local do SAM será atribuído durante a integração, com base na disponibilidade de pessoal e área de serviço preferencial dos clientes.

## Assistência colaborativa

Se o Cliente abrir um chamado e a Dell Technologies determinar que o problema surge com um produto de terceiros elegível comumente utilizado em conjunção com os Produtos cobertos por uma garantia ou contrato de manutenção atual da Dell Technologies, a Dell Technologies fará esforços para fornecer Assistência Colaborativa em que a Dell Technologies: (i) serve como ponto único de contato até que os problemas sejam isolados; (ii) entra em contato com o terceiro fornecedor; (iii) fornece documentação do problema e (iv) continua a monitorar o problema e obtém status e planos de resolução do fornecedor (quando razoavelmente possível).

Para ter direito à Assistência colaborativa, o Cliente deve ter os contratos de suporte ativos e os direitos diretamente com o respectivo fornecedor terceirizado e a Dell Technologies ou um revendedor autorizado Dell Technologies. Depois que o problema é isolado e informado, o fornecedor terceirizado torna-se o único responsável por todo o suporte técnico e de outro tipo em conexão com a resolução do problema do Cliente. **A Dell Technologies NÃO SE RESPONSABILIZA PELO DESEMPENHO DE PRODUTOS OU SERVIÇOS DE OUTROS FORNECEDORES.** Os parceiros de assistência colaborativa podem ser encontrados na [Lista de assistência colaborativa](#). Os Produtos de terceiros com suporte podem ser alterados a qualquer momento, sem aviso aos Clientes.

## Entrega de relatórios a revendedores autorizados da Dell Technologies para Clientes usuários finais que compram de revendedores autorizados da Dell Technologies

O relatório do SAM do ProSupport One for Data Center será fornecido pela Dell Technologies apenas ao **revendedor ou distribuidor da Dell Technologies (conforme aplicável) identificado na cotação da Dell Technologies (coletivamente o “Revendedor”)**. **O Revendedor reconhece e concorda que obteve consentimento apropriado dos clientes usuários finais do Revendedor (“Usuários Finais”) para receber os Relatórios do SAM do cliente Usuário Final.** A não ser que tenha sido notificado em contrário pelo Revendedor, a Dell Technologies distribuirá os relatórios do SAM do ProSupport One for Data Center para o endereço e as informações de contato do Revendedor fornecidos à Dell Technologies quando o Serviço foi adquirido ou para as informações de contato contidas nos registros atuais de vendas e serviços da Dell Technologies como determinado por ela. Os relatórios do SAM fornecidos ao Revendedor não serão categorizados por/para Usuários Finais específicos. Opções de relatórios personalizados podem estar disponíveis para compra separada por um custo adicional.

## Dell Technologies SupportAssist/Secure Remote Services

O Dell Technologies SupportAssist/Secure Remote Services (SRS) é um aplicativo de software que, quando instalado e configurado, monitora o sistema e coleta informações para auxiliar no suporte técnico. Quando um problema é detectado, as informações coletadas podem ser enviadas à Dell Technologies para fornecer a você uma experiência de suporte avançada, personalizada e eficiente.

Usado em conjunto com o ProSupport Plus Suite, o SupportAssist fornece os seguintes recursos e capacidades:

- Monitoramento de sistemas para problemas que afetam a operação e o desempenho normais.
- Criação automática de solicitações ao suporte técnico da Dell em caso de detecção de problemas.
- Carregamento automático de dados de diagnóstico e de outros tipos que permitam o diagnóstico eficaz dos problemas.

Ao instalar o SupportAssist, você permite que a Dell Technologies salve suas informações de contato (por exemplo, nome, número de telefone e/ou endereço de e-mail), que podem ser usadas para dar suporte técnico a seus sistemas com suporte. Quando você habilita os recursos de coleta de registros, a Dell Technologies pode usar as informações coletadas para fornecer recomendações a fim de melhorar sua infraestrutura de TI. Nota: remover ou desativar o SupportAssist, ou optar por não coletar registros, prejudicará a capacidade da Dell Technologies de oferecer aos clientes certos recursos dos Serviços conforme descrito nesta Descrição de serviço, bem como outros serviços que exigem acesso às informações coletadas pelo SupportAssist para que funcionem adequadamente.

Para saber mais sobre o Dell Technologies SupportAssist e ver a lista mais recente de produtos Dell com suporte, visite o site Dell SupportAssist em: <http://Dell.Com/SupportAssist>.

## Suporte de software do sistema da Dell Technologies

O suporte de software da Dell Technologies incluído no ProSupport One for Data Center dá suporte a alguns produtos de terceiros, inclusive alguns aplicativos de usuários finais, sistemas operacionais, hypervisors e firmware, quando esses produtos de terceiros são (1) comprados da Dell Technologies, (2) comprados com Produtos, (3) atualmente instalados e funcionando nos Produtos no momento em que o suporte é solicitado, e (4) o Produto é coberto por um termo de serviço de suporte e manutenção existente do ProSupport One for Data Center. O Cliente é o único responsável por corrigir quaisquer problemas com licenças e compras de software qualificado para poder receber esses Serviços a qualquer momento durante o período de cobertura. Aplicativos de software qualificados podem ser encontrados na [Lista abrangente de suporte de software](#). Os Produtos de terceiros com suporte podem ser alterados a qualquer momento, sem aviso aos Clientes. As situações que dão origem às perguntas do Cliente devem ser reproduzíveis em um sistema único, que pode ser físico ou virtual. O Cliente compreende e aceita que as resoluções de alguns problemas que dão origem ao chamado do Cliente podem não estar disponíveis por parte do editor do título do software relevante e podem exigir suporte do editor, inclusive a instalação de outro software ou outras alterações aos produtos. O Cliente aceita que, quando nenhuma resolução for disponibilizada pelo editor do título de software relevante, a obrigação da Dell Technologies de dar suporte ao cliente estará plenamente satisfeita.

## Serviços opcionais do ProSupport One for Data Center

Como parte do ProSupport One for Data Center, estão disponíveis vários serviços opcionais que podem ser selecionados pelos clientes com base em suas necessidades específicas. Os serviços opcionais são independentes, e os termos aplicáveis para esses serviços estão disponíveis em <http://www.dell.com/ServiceContracts/global>. Esses serviços podem não estar disponíveis em todos os produtos com suporte da Dell Technologies. Alguns dos serviços opcionais são mencionados abaixo.

## Termos adicionais aplicáveis a Clientes que comprarem ProSupport One for Data Center Low Service Consumption Tiers

Se quiser ser elegível para o nível inferior de consumo de serviços, o cliente precisa atender aos seguintes critérios:

- O Cliente deve ter um serviço de assistência técnica para o suporte do próprio ambiente empresarial.
- O Cliente deve estar inscrito no TechDirect para fazer o autodespacho de unidades substituíveis pelo cliente (CRU) suportadas.
- O Cliente deve usar o TechDirect ou a API do SupportAssist para criar chamados.

## Seleções de volume do suporte técnico

O ProSupport One for Data Center pode oferecer até três níveis de serviços de suporte técnico. Os níveis são baseados no volume de incidentes por ativo e especificados por linha de produtos e não estão disponíveis em todos os Produtos.

A Dell Technologies designará o nível de suporte técnico para cada linha de produtos que o Cliente tem direito a receber, com base nos recursos de suporte internos e no histórico de serviços do Cliente, conforme aplicável. O nível escolhido deve ser coerente com todos os ativos cobertos da linha de produtos.



Sempre que aplicável, o nível de suporte técnico corresponderá a uma alocação de incidentes que o cliente pode abrir sobre os ativos que estão incluídos em uma linha de produtos específica. Qualquer engajamento com as equipes de suporte da Dell Technologies que resultar na criação de um Incidente qualificado será contado na alocação de incidentes do Cliente para tal linha de produtos específica.

Incidentes podem incluir várias interações da Dell Technologies com o Cliente desde que cada interação seja sobre o mesmo ativo e problema. Os incidentes serão contabilizados no trimestre em que forem encerrados. Os incidentes reparados pelo serviço de “Ponto de necessidade fora do período de garantia” não serão contabilizados na alocação.

Para obter mais informações sobre as seleções de volume de suporte técnico, entre em contato com o representante de vendas e/ou o SAM da Dell Technologies.

## Suporte fora da garantia

Para ativos com suporte da Dell Technologies e com uma garantia de ativos vencida a menos de 90 dias, o Cliente pode adquirir um serviço de suporte fora da garantia em um conjunto selecionado de produtos. Esta opção permite ao Cliente adquirir suporte técnico e peças de serviço de um ativo específico por cada incidente.

Este serviço está sujeito à disponibilidade geográfica e das peças de serviço no momento da solicitação. A Dell Technologies notificará o Cliente no momento da solicitação se a entrega das peças de serviço puder ser realizada.

A entrega das peças de serviço de ativos expirados é um serviço opcional que será cobrado do Cliente de acordo com a tabela de preços em vigor no momento.

Em alguns países, as peças de serviço para a substituição associadas ao serviço de suporte fora da garantia devem ser adquiridas como peças de reposição sem garantia. Nesse caso, a Dell Technologies não pode indicar um tempo de entrega, já que a peça deve ser enviada do depósito de peças sobressalentes da Dell. Nota: o envio da peça de substituição pode exigir um tempo considerável dependendo da localização do Cliente que precisa do serviço no Produto Suportado.

## Procedimentos do serviço de suporte fora da garantia

O Cliente deve contatar por telefone a equipe global de suporte técnico empresarial para solicitar o suporte fora da garantia. Os procedimentos para solicitar o suporte serão os mesmos de um produto na garantia, exceto pelo fato de que o técnico do suporte técnico empresarial confirmará com o Cliente se ele deseja prosseguir com o serviço fora da garantia mediante uma taxa adicional.

## Fora da garantia – Importantes informações adicionais

**Vigência.** O serviço de suporte fora da garantia está disponível apenas por incidente e por meio do diagnóstico do problema aplicável em um conjunto selecionado de produtos de servidor e de sistema de rede (consulte a tabela de garantia e manutenção de produtos para obter detalhes específicos sobre seu Produto). A Dell Technologies, a seu critério, poderá rescindir este Serviço mediante prévio aviso ao Cliente.

**Intransferível.** O serviço de suporte fora da garantia não é transferível e é válido para o Cliente. O Cliente não pode usar o Serviço em conexão com uma agência de serviços nem qualquer outro acordo de distribuição ou compartilhamento, seja em nome de terceiros ou com relação a qualquer hardware ou software que não seja de propriedade pessoal ou alugado pelo Cliente. A Dell Technologies se reservará o direito de suspender ou encerrar o Serviço se, a critério exclusivo, determinar que o Serviço está sendo utilizado de maneira indevida, por qualquer pessoa que não seja o Cliente ou em violação do presente Acordo.

**Faturamento.** O Serviço de suporte fora da garantia será cobrado do Cliente durante o próximo ciclo de faturamento trimestral.

**Fora do escopo.** O serviço de suporte fora da garantia não cobre serviços não expressamente descritos nesta Descrição de serviço, e a Dell Technologies não é obrigada a fornecer tais serviços. Além disso, no decorrer da prestação do serviço de suporte fora da garantia, a Dell Technologies pode determinar que o problema está além do escopo desse serviço. A Dell Technologies pode evitar esforços comercialmente razoáveis para indicar ao Cliente o recurso alternativo adequado.

Os Produtos com suporte que não são elegíveis para a extensão da garantia também não se qualificam para o serviço de suporte fora da garantia conforme oferecido nesta Descrição de serviço.

O Cliente reconhece que a Dell Technologies pode ser incapaz de diagnosticar ou resolver o problema específico do Cliente.

## Upgrade de entrega das peças de serviço

O Cliente pode solicitar um upgrade do serviço de entrega de peças de reposição para um ativo específico no ponto de necessidade mediante uma taxa adicional em um conjunto selecionado de produtos de servidor e de sistema de rede (consulte a tabela de

garantia e manutenção de produtos para obter detalhes específicos sobre o seu produto). Por exemplo, um ativo com o Acordo de Nível de Serviço de entrega de peças no próximo dia útil pode receber upgrade para o mesmo dia útil.<sup>6</sup>

O Cliente pode solicitar por telefone um upgrade no nível do serviço de entrega de peças. A capacidade de fornecer a entrega atualizada das peças está sujeita à disponibilidade de peças nos depósitos de distribuição da Dell Technologies; dessa forma, a disponibilidade do upgrade não é garantida.

É possível que a Dell Technologies seja temporariamente incapaz de atender uma solicitação de entrega de peças atualizadas de reposição. Quando o Cliente solicitar um upgrade de entrega de peças de reposição, a Dell Technologies verificará se o serviço de upgrade está disponível e avisará ao Cliente se o chamado poderá ser atendido.

O serviço de upgrade de entrega de peças de serviço está disponível mediante uma taxa adicional em um conjunto selecionado de produtos de servidor e de sistema de rede (consulte a tabela de garantia e manutenção de produtos para obter detalhes específicos sobre seu produto) a ser cobrada trimestralmente no ciclo de faturamento ProSupport One for Data Center.

## Serviços excluídos

- Assistência administrativa ou de desempenho.
- Atividades como instalação, desinstalação, realocação, manutenção preventiva, assistência a treinamento, administração remota ou quaisquer atividades ou serviços não expressamente definidos nesta Descrição de serviço.
- Suprimentos, substituição de mídias, suprimentos operacionais, acessórios visuais 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 a hardware e/ou software pré-instalado ou pós-instalado pelo OEM, a menos que esteja coberto por um contrato de serviço separado adquirido da Dell.
- Remoção de spyware/vírus.
- Serviços de backup de dados.
- Instalação avançada wireless, remota ou em rede, configuração, otimização e configuração de aplicativos além dos descritos nesta Descrição do Serviço.
- Desenvolvimento de scripts, programação, design e/ou implementação de banco de dados, desenvolvimento da Web ou kernels recompilados.
- Reparo de danos ou defeitos nos Produtos suportados apenas cosméticos e que não afetem a funcionalidade do dispositivo.
- Reparos necessários devido a problemas de software ou como resultado de alteração, ajuste ou reparo feito por alguém que não seja da Dell, por revendedor ou provedor de serviços autorizado pela Dell ou por clientes que utilizam peças substituíveis pelo cliente (CSR).

## Dell ProSupport sobre peças não padrão em produtos de servidor personalizados

Os reparos e trocas de peças não padrão ou únicas (“Serviços de suporte de componente não padrão”) são um serviço de troca de valor agregado que complementa a garantia do sistema do produto PowerEdge do Cliente em componentes em uma configuração padrão da Dell Technologies que exigem substituição devido a defeitos de fabricação ou de material (“Reparos de Garantia”). NÃO estão disponíveis firmware/software com a marca Dell Technologies para “Componentes não padrão” e o Cliente deve usar utilitários fornecidos pelo fabricante para monitorar e/ou atualizar o componente. O Cliente trabalhará diretamente com o fabricante para resolver qualquer problema de qualidade relativo a software/firmware, utilitários e hardware. A Dell Technologies prestará Serviços de suporte não padrão para substituir peças não padrão ou únicas que o Cliente preveja e garanta que estarão disponíveis como definido acima e desde que o Cliente tenha feito os arranjos correspondentes para ajudar a Dell Technologies no processo de pedidos para estoque de serviço a fim de facilitar a atividade de reparo. Desde que o Cliente tenha uma previsão precisa das necessidades de estoque, a Dell Technologies fará a troca da peça com defeito de acordo com o tempo de resposta aplicável do Cliente para reparos de garantia e instalará a peça de substituição no produto do Cliente, mas o cliente reconhece e concorda que a Dell Technologies não é responsável perante o Cliente por garantir a disponibilidade das peças. A resposta em campo e de peças para o mesmo dia (por exemplo, 4 horas) pode não estar disponível para a reposição de componentes “não padrão”, e a Dell Technologies não prestará Serviço no próximo dia útil nesses casos. As peças de substituição podem ser novas ou reformuladas conforme permitido pelas leis locais, e a realização de reparos e reposições de Serviços de suporte de componente não padrão pode exigir que a Dell Technologies utilize garantia ou serviços de manutenção do fabricante/terceiro, e o Cliente concorda em prestar assistência à Dell Technologies e em fornecer todo o material solicitado por qualquer fabricante terceiro ou editor terceiro para facilitar a utilização da garantia e/ou dos serviços de manutenção.

Os testes de engenharia da Dell Technologies da configuração resultante, baseados em uma SOW (Statement of Work, declaração de trabalho) separada depois da instalação das peças não padrão ou únicas, e o software solicitado pelo Cliente são uma atividade point-in-time, e os Serviços de suporte de componente não padrão estão disponíveis apenas para a configuração específica conforme for definida pelo Cliente e testada pela Dell Technologies. A Dell Technologies comunicará a configuração de hardware exata testada,

inclusive os níveis de firmware. Depois que os testes de engenharia estiverem concluídos, a Dell Technologies fornecerá os resultados através de relatórios com a indicação de Aprovado/Reprovado. A Dell Technologies envidará esforços comercialmente razoáveis para apoiar o reconhecimento e a operação do componente não padrão no produto da Dell Technologies; no entanto, a modificação de utilitários padrão da Dell Technologies (inclusive BIOS, IDRAC e SupportAssist) não será aceita. O Cliente será responsável por trabalhar diretamente com o fabricante para resolver qualquer problema do componente não padrão que surja durante o teste de engenharia (inclusive problemas de qualidade, software, firmware ou especificações/limitações de hardware). Os testes de engenharia adicionais da Dell Technologies, realizados depois que o Cliente tiver recebido um relatório com a indicação de APROVADO, exigirão uma nova SOW e custos de engenharia não recorrentes associados, inclusive em qualquer teste de engenharia solicitado em conexão com o reparo ou a reposição de qualquer componente da configuração durante o prazo de garantia do equipamento do Cliente.

## Termos e condições adicionais aplicáveis aos usuários finais que adquirem o Produto com suporte de um OEM

O “OEM” é um revendedor que vende os Produtos com suporte como um fabricante do equipamento original que está adquirindo os Produtos e Serviços Dell Technologies do grupo Dell Technologies OEM Solutions (ou seu sucessor) para um projeto de OEM. O OEM normalmente incorpora ou agrupa esses produtos da Dell Technologies com hardware, software ou outra propriedade intelectual pertencente ao Cliente OEM, resultando em um sistema ou solução especializado com a funcionalidade específica da tarefa ou do setor (esse sistema ou solução sendo uma “Solução de OEM”) e revende essa Solução de OEM com a marca própria do OEM. Com relação a OEMs, o termo “Produtos com suporte” inclui os Produtos com suporte da Dell que são fornecidos sem a marca Dell Technologies (ou seja, sistema pronto de OEM sem marca), e “Usuário final” significa você ou qualquer entidade que adquire uma Solução de OEM para sua própria utilização final e não para revenda, distribuição ou sublicenciamento a terceiros. É responsabilidade do OEM oferecer ao Usuário Final solução de problemas de primeiro nível. Um diagnóstico inicial apropriado e de melhor esforço deverá ser realizado pelo OEM antes da chamada prosseguir para a Dell Technologies. Essa responsabilidade permanece com o OEM, mesmo quando o Usuário final contrata a Dell para solicitar o serviço. Além disso, se um Usuário final contatar a Dell Technologies para o serviço sem entrar em contato com o OEM, a Dell Technologies pedirá que o Usuário final contate o OEM para receber uma solução de problemas de primeiro nível antes de contatar a Dell Technologies.

## Outros detalhes sobre seu serviço

As opções de suporte e a duração da garantia (“Informações de suporte”) contidas neste site são aplicáveis (i) apenas entre a Dell Technologies e as organizações que adquirirem produtos e/ou serviços de manutenção aplicáveis por meio de um contrato firmado diretamente com a Dell Technologies (o “Cliente da Dell Technologies”) e (ii) apenas aos produtos ou opções de suporte encomendados pelo Cliente da Dell Technologies durante o período em que as Informações de Suporte estão em vigor. A Dell Technologies pode alterar as Informações de suporte a qualquer momento. Outras alterações, não causadas por editores e fabricantes de produtos de terceiros. O Cliente da Dell Technologies será notificado a respeito de qualquer alteração nas Informações de Suporte conforme expresso no pedido do produto e/ou acordo de manutenção relacionado firmado entre a Dell Technologies e o Cliente da Dell Technologies. No entanto, nenhuma alteração deve se aplicar aos produtos ou opções de suporte encomendados pelo Cliente da Dell Technologies antes da data de cada alteração.

A Dell Technologies não terá obrigação de prestar Serviços de suporte para Equipamento fora da Área Dell Technologies Services. “Área Dell Technologies Services” significa um local que está dentro de (i) um raio de 100 (cem) milhas de carro ou 160 (cento e sessenta) quilômetros de carro de um local de serviço da Dell Technologies para equipamentos e/ou componentes de armazenamento e Data Protection; e (ii) no mesmo país do local de serviço da Dell Technologies, a menos que definido de outra forma em seu acordo vigente firmado com a Dell Technologies, hipótese em que a definição descrita no acordo em vigor prevalecerá. Para clientes da região EMEA, salvo indicação em contrário nesta Descrição de serviço ou no Acordo, o serviço no local está disponível até uma distância de 150 quilômetros da localização de logística da Dell Technologies mais próxima (local de retirada/entrega ou PUDO). Entre em contato com o representante de vendas para obter mais informações sobre a disponibilidade de serviços no local para a região EMEA.

Este Serviço não está disponível em todos os locais. Se o Produto não estiver localizado na região geográfica que corresponde ao local refletido nos registros de serviços da Dell Technologies para o Produto ou se os detalhes de configuração tiverem sido alterados e não comunicados à Dell Technologies, a Dell Technologies deverá primeiro requalificar seu Produto para o direito de suporte que você adquiriu antes de serem redefinidos os tempos de resposta aplicáveis ao Produto. As opções de Serviço, inclusive níveis de serviço, horas de suporte técnico e tempos de resposta no local, podem variar conforme a região geográfica e a configuração, e determinadas opções podem não estar disponíveis para compra na localização do Cliente. Portanto, entre em contato com seu representante de vendas para obter essas informações. A obrigação da Dell Technologies de prestar os Serviços a Produtos realocados está sujeita a diversos fatores, inclusive, entre outros, disponibilidade do Serviço no local, taxas adicionais e inspeção

e recertificação dos Produtos realocados, conforme os preços vigentes de tempo e material de consultoria da Dell Technologies. A menos que acordado de outra forma entre a Dell Technologies e o Cliente, nos casos em que as peças de substituição são enviadas diretamente ao Cliente, este deverá ser capaz de receber a entrega no local onde os Produtos receberão o serviço. A Dell Technologies não será responsabilizada por atrasos no suporte devido à falha ou à recusa do Cliente em aceitar a remessa das peças. Os sistemas de armazenamento de vários componentes precisam de acordos de opção de suporte ativos em todos os componentes de hardware e software do sistema para receber todos os benefícios do contrato de suporte de toda a solução. A menos que acordado de outra forma por escrito com o Cliente, a Dell Technologies se reserva o direito de alterar o escopo dos serviços de suporte mediante prévio aviso de sessenta (60) dias por escrito para o Cliente. Os produtos ou serviços obtidos de qualquer revendedor da Dell Technologies serão regidos exclusivamente pelo acordo firmado entre o comprador e o revendedor. O acordo pode incluir condições iguais às Informações de suporte presentes neste site. O revendedor pode firmar acordos com a Dell Technologies para prestar serviços de garantia e/ou manutenção para o comprador em nome do revendedor. Os clientes e os revendedores que realizam serviços de garantia e/ou manutenção ou serviços profissionais devem ser adequadamente treinados e certificados. A realização de qualquer serviço por clientes, revendedores ou terceiros não treinados/certificados pode resultar em tarifas adicionais se o suporte da Dell Technologies for necessário em resposta à realização de serviços por terceiros. Entre em contato com o revendedor ou representante de vendas local da Dell Technologies para obter mais informações sobre a prestação de serviços de garantia e manutenção da Dell Technologies para Produtos adquiridos de um revendedor.

## ENTRE EM CONTATO CONOSCO

Para saber mais, entre em contato com o seu representante local ou revendedor autorizado.

Copyright © 2008-2020 EMC Corporation. Todos os direitos reservados. EMC e outras marcas são marcas comerciais da EMC Corporation ou de outras afiliadas da Dell Inc. Outras marcas comerciais podem ser propriedade de seus respectivos proprietários. Publicado no Brasil. H16453.4

A EMC Corporation acredita que as informações deste documento são precisas na data de sua publicação. As informações estão sujeitas a mudança sem prévio aviso.

Rev. 1º de dezembro de 2020