

PÓS-SUPORTE PADRÃO DA DELL EMC

Após a expiração do período de suporte principal de um modelo de hardware da Dell EMC¹ específico, a Dell EMC pode, a seu critério exclusivo, disponibilizar o Pós-suporte Padrão a fim de auxiliar os clientes que precisam de mais tempo para fazer a migração para uma versão de software ou modelo de hardware atualmente compatível com suporte. O escopo do Pós-suporte Padrão é descrito abaixo. Para determinar se um modelo de hardware da Dell EMC específico é elegível para o Pós-suporte Padrão, consulte suporte.EMC.com > Suporte por produto > Selecionar produto. Sua cotação com a EMC incluirá os nomes dos produtos, os serviços do Pós-suporte Padrão aplicáveis e as opções relacionadas, se houver. Para obter assistência adicional ou para solicitar uma cópia do seu contrato vigente aplicável aos serviços de Pós-suporte Padrão, entre em contato com seu representante de vendas da EMC. Seu contrato vigente, ou, na ausência de um contrato vigente negociado separadamente e, dependendo da localização do Cliente, este Serviço é fornecido sujeito a e regido pelos Termos Comerciais de Venda da Dell (disponíveis em: www.Dell.com/CTS) ou os termos de vendas locais aplicáveis que constam no site dell.com específico do país (cada um, conforme o caso, o “contrato”). Para obter uma cópia do seu contrato com o revendedor EMC aplicável, entre em contato dele. Quaisquer termos do Contrato que conflitem ou modifiquem o serviço de Pós-suporte Padrão (incluindo, mas não se limitando a, o escopo do serviço de Pós-suporte Padrão) não se aplicarão, mas as Responsabilidades do Cliente serão aplicadas, se aplicável. Os termos em maiúscula não definidos neste documento terão o significado dado a eles em seu Contrato.

REQUISITOS DO PÓS-SUPORTE PADRÃO

1. O Pós-suporte Padrão não é reembolsável e deve ser pago antecipadamente. O cliente deve ter um contrato de manutenção de Opção de Suporte da Dell EMC (por exemplo, ProSupport Plus, ProSupport, Premium, Enhanced ou Basic) vigente para o produto da Dell EMC específico ou ter sido certificado novamente pela Dell EMC como um pré-requisito para a compra desse serviço de Pós-suporte Padrão.
2. O Cliente deve assegurar que os Produtos estejam em condição operacional normal desde o início do Período de Cobertura destacado na Ordem de Compra ou junto à Dell EMC. O Cliente concorda em permitir que a Dell EMC faça uma inspeção dos Produtos no local e/ou instale e execute software de suporte aplicável (por exemplo, software “phone home”) para confirmar que os Produtos estejam em condição operacional normal e, se necessário, para fazer o inventário da configuração e obter os números de série dos componentes. Qualquer serviço necessário para colocar os Produtos em condição operacional normal no início do período de cobertura do serviço de Pós-suporte Padrão será de responsabilidade do Cliente.

ESCOPO DO PÓS-SUPORTE PADRÃO

1. Quanto aos modelos de hardware da Dell EMC elegíveis:
 - a. As peças de substituição de hardware, quando consideradas necessárias pela Dell EMC, serão enviadas ao cliente como uma entrega dentro de quatro (4) horas em uma base 24x7 ou resposta no próximo dia útil local, conforme aplicável no Contrato do Cliente. O horário limite específico do país para remessa pode afetar o prazo estipulado para a entrega das peças de substituição no próximo dia útil local. Durante o período do Pós-suporte Padrão, a instalação da Dell EMC de Unidades de Substituição de Clientes (CRUs), se aplicável, poderá ser necessária se o Cliente for direcionado pelo suporte técnico da Dell EMC a realizar as substituições. As peças consumíveis, como as baterias, não são cobertas pelo Pós-suporte Padrão. Para garantir a disponibilidade das peças, talvez sejam necessários até 30 (trinta) dias após o prazo inicial deste Serviço.

¹ “Dell EMC”, como usado neste documento, significa a entidade de vendas da Dell (“Dell”) aplicável especificada em seu Formulário de Pedido da Dell e a entidade de vendas da EMC aplicável (“EMC”) especificada no Formulário de Pedido da EMC. O uso de “Dell EMC” neste documento não indica uma alteração no nome legal da entidade Dell ou EMC com a qual você fez negócios.

b. Os hot fixes não estão disponíveis como parte do Pós-suporte Padrão para os modelos de hardware da Dell EMC em relação ao software do sistema operacional/ambiente, microcódigo e firmware que permite que os modelos de hardware elegíveis da Dell EMC executem suas funções básicas.

c. A Dell EMC não se responsabilizará por nenhuma falha na prestação do suporte causada por: (1) qualquer omissão, engano, erro ou falha do Cliente na execução de suas responsabilidades descritas neste documento, (2) problemas causados por software ou dados do Cliente, (3) defeito ou deficiência com respeito à rede, aos sistemas ou a outros equipamentos do Cliente, (4) falhas de hardware não mantido pela Dell EMC ou (5) modificações no hardware feitas por outra parte que não a Dell EMC ou seus representantes. A Dell EMC notificará o Cliente e usará esforços comercialmente razoáveis para desempenhar suas funções, não obstante a ocorrência de um ou mais dos eventos acima (sendo que o Cliente deve reembolsar a Dell EMC pelas despesas adicionais por tais iniciativas).

2. Se a Dell EMC determinar que um componente do Produto defeituoso pode ser facilmente desconectado e reconectado ou se o analista determinar que o Produto deve ser substituído como uma unidade inteira, a Dell EMC se reservará o direito de enviar ao Cliente uma unidade de substituição inteira. No entanto, a Dell EMC não é obrigada a enviar uma unidade de substituição inteira em nenhuma circunstância, a menos que exigido pela legislação local, e a determinação de enviar uma unidade de substituição inteira será a critério exclusivo da Dell EMC. A obrigação da Dell EMC de executar os Serviços de Pós-Suporte Padrão terá sido cumprido quando a Dell EMC tiver tentado qualquer técnica de reparo de serviço aplicável que a Dell EMC determine ser eficaz na resolução do problema de suporte apresentado pelo Cliente à Dell EMC após entrar em contato com a Dell EMC para suporte de acordo com esta Descrição de Serviço, mesmo que a Dell EMC determine que o problema de suporte que o Cliente apresentou à Dell EMC não possa ser resolvido. A Dell EMC também se reservará o direito de rescindir e cancelar o contrato do cliente quanto aos serviços de Pós-suporte Padrão se a Dell EMC, a seu critério exclusivo e comercialmente razoável, determinar que os serviços de Pós-suporte Padrão não podem restaurar o Equipamento do Cliente para um nível de funcionalidade razoavelmente seguro e que é improvável representar um risco indevido de problemas de segurança.

Anexo A

O gráfico a seguir lista os recursos do serviço Pós-suporte Padrão:

RECURSO DO SERVIÇO	DESCRIÇÃO	DETALHES DA COBERTURA
SUPORTE TÉCNICO	<p>O Cliente entra em contato com a Dell EMC por telefone ou pela interface Web 24x7 para informar um problema com o Equipamento e apresenta informações para avaliação inicial do Nível de Severidade*. Não obstante a avaliação do Cliente após a apresentação de um pedido de suporte à Dell EMC, o Nível de Severidade será determinado pela Dell EMC, a seu critério exclusivo.</p> <p>A Dell EMC fornece (i) uma resposta por meios remotos com base no Nível de severidade do problema, ou (ii) quando considerado necessário pela Dell EMC, Resposta no Local conforme descrição a seguir.</p>	<p>Incluso.</p> <p>Objetivo de resposta inicial com base no Nível de severidade dentro do seguinte período após o recebimento do contato do Cliente:</p> <p>Nível de severidade 1: 1 hora; 24x7 Nível de severidade 2: 3 horas; 24x7 Nível de severidade 3: 4 horas, horário comercial local</p>
RESPOSTA NO LOCAL	<p>A Dell EMC envia profissionais autorizados ao Local de instalação para que trabalhem no problema após a Dell EMC ter isolado o problema e confirmado a necessidade da Resposta no local.</p>	<p>Incluso somente para Equipamentos.</p> <p>O objetivo inicial da Resposta no Local é de 4 (quatro) horas em uma base 24x7 ou no próximo dia útil local, conforme aplicável no Contrato do Cliente, depois que Dell EMC considerar o Suporte no Local necessário.</p>
FORNECIMENTO DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO	<p>A Dell EMC fornecerá peças de substituição quando considerar necessário.</p>	<p>Incluso.</p> <p>Após o diagnóstico ter sido concluído e o despacho autorizado, o objetivo de entrega das peças de substituição será de 4 (quatro) horas em uma base 24x7 ou resposta no próximo dia útil local, conforme aplicável no Contrato do Cliente. O horário limite específico do país para remessa pode afetar o prazo estipulado para a entrega das peças de substituição e a Resposta no local correspondente no próximo dia útil local.</p> <p>A instalação de CRUs (Customer Replaceable Units, peças substituíveis pelo Cliente) será responsabilidade do Cliente.</p> <p>A instalação de todas as peças que não são CRUs é feita pela Dell EMC.</p> <p>Se a Dell EMC instalar a peça de substituição, ela providenciará a devolução da peça substituída a uma instalação da Dell EMC. Se o Cliente instalar a CRU, ele será o responsável pela devolução da CRU substituída à instalação designada pela Dell EMC.</p>
DIREITOS A NOVAS VERSÕES DE SOFTWARE	<p>A Dell EMC concede os direitos a novas Versões de Software conforme são disponibilizadas no mercado pela Dell EMC.</p>	<p>Não incluso.</p>

INSTALAÇÃO DE NOVAS VERSÕES DE SOFTWARE	A Dell EMC instala as novas Versões de software.	Não incluso.
MONITORAMENTO REMOTO E REPARO 24X7	Determinados Produtos acionam um contato com a Dell EMC de modo automático e independente para fornecer dados que auxiliem a Dell EMC na determinação do problema. A Dell EMC acessa os Produtos remotamente, caso necessário, para obter diagnósticos adicionais e dar suporte remoto.	Inclusos em Produtos que possuem tecnologia e ferramentas de monitoramento remoto disponibilizadas pela Dell EMC durante o período aplicável a este serviço de Pós-suporte Padrão.
ACESSO 24X7 A FERRAMENTAS DE SUPORTE ON-LINE	Os Clientes que se inscreveram adequadamente têm acesso 24x7 aos conhecimentos na Web e às ferramentas de atendimento ao cliente com autoajuda da Dell EMC, tudo disponível no site de Suporte on-line da Dell EMC.	Incluso.

As opções de suporte (“Informações de Suporte da Dell EMC”) contidas neste site são aplicáveis (i) apenas entre a Dell EMC e as organizações que adquirirem produtos e/ou serviços de manutenção aplicáveis por meio de um contrato firmado diretamente com a Dell EMC (o “Cliente da Dell EMC”) e (ii) apenas aos produtos ou opções de suporte encomendados pelo Cliente da EMC durante o período em que as Informações de Suporte da EMC estão em vigor. A Dell EMC pode alterar as Informações de Suporte da Dell EMC a qualquer momento. Os produtos cobertos por este serviço de Pós-suporte Padrão não são elegíveis para inclusão em nenhum projeto de implementação de Produtos comprados com opções de suporte padrão executadas pela Dell EMC. O Cliente da Dell EMC será notificado a respeito de qualquer alteração nas Informações de Suporte da Dell EMC conforme expresso no pedido do produto e/ou contrato de manutenção ou serviço relacionado firmado entre a Dell EMC e o Cliente da Dell EMC. No entanto, nenhuma alteração deve se aplicar aos produtos ou opções de suporte encomendados pelo Cliente da Dell EMC antes da data de cada alteração.

A Dell EMC não terá obrigação de prestar serviços de Pós-suporte Padrão para Equipamento fora da Área de serviço da Dell EMC. “Área de serviço da Dell EMC” significa um local que está dentro de (i) um raio de 100 (cem) milhas de carro de um local de serviço da Dell EMC e (ii) no mesmo país do local de serviço da Dell EMC, a menos que definido de outra forma em seu Contrato firmado com a Dell EMC, hipótese em que a definição descrita no contrato em vigor prevalecerá.

Os produtos ou serviços obtidos de qualquer revendedor da Dell EMC serão regidos exclusivamente pelo contrato firmado entre o comprador e o revendedor. O referido contrato pode conter termos semelhantes às Informações de Suporte da Dell EMC presentes neste site. O revendedor pode fazer se comprometer com a Dell EMC a executar serviços para o comprador em nome do revendedor, e se a Dell EMC estiver realizando o Pós-suporte Padrão, os termos desta Descrição de Serviço serão aplicados. Entre em contato com o revendedor ou representante de vendas local da Dell EMC para obter mais informações sobre a prestação de serviços da Dell EMC para Produtos adquiridos com um revendedor.

ENTRE EM CONTATO CONOSCO

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



Copyright © 2019 Dell Inc. or its subsidiaries. All Rights Reserved. Dell, Dell EMC, and other trademarks are trademarks of Dell Inc. or its subsidiaries. Other trademarks may be the property of their respective owners. Published in the USA. H5685.8

EMC Corporation and Dell Inc. believe the information in this document is accurate as of its publication date. The information is subject to change without notice.

Rev. January 23, 2019