



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MINAS GERAIS
Campus Santa Luzia

Diretoria de Administração e Planejamento
erico verissimo, 317 - Bairro Londrina - CEP 33115390 - Santa Luzia - MG
3136343949 - www.ifmg.edu.br

TERMO DE REFERÊNCIA

DISPENSA - LEI 14.133/21

ANEXO I

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de pacote de extensão de garantia e suporte de Servidor DELL, modelo PowerEdge R630 para o IFMG – Campus Santa Luzia, conforme especificações constantes neste Termo de Referência:

ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	Unidade de Medida	Quantidade
1	Contratação de pacote de extensão de garantia e suporte de Servidor DELL, modelo Power Edge R630	meses	24

- 1.2. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum.
- 1.4. Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na tabela acima.
- 1.6. A presente contratação adotará como regime de execução a empreitada por Preço Unitário.
- 1.8. O prazo de vigência da contratação é de 24 meses contados do(a) publicação no Diário Oficial.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETO DA CONTRATAÇÃO

2.1. A renovação da Garantia do Servidor é essencial para garantir o permanente funcionamento deste, ou pelo menos, seu rápido conserto ou substituição em caso de defeito, de forma a minimizar os eventuais impactos de sua falha ao desenvolvimento das atividades acadêmicas do Campus Santa Luzia.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

- 3.1. Pacote de extensão de garantia e suporte técnico para o Servidor DELL, modelo PowerEdge R630;
- 3.3. A extensão de garantia deve ser reconhecida pelo fabricante dos equipamentos DELL no Brasil;
- 3.5. A contratada deverá disponibilizar, na vigência do contrato, todas as atualizações dos softwares e firmwares, concebidas em data posterior ao seu fornecimento, pelo período contratado, sem qualquer ônus adicional para o contratante;
- 3.7. A garantia deve incluir envio de peças/equipamentos de reposição, que deverão ser entregues nos locais especificados neste termo de referência, abrangendo-se todos os custos de deslocamento (envio e retorno) das peças/equipamentos de substituição;

3.9. Garantia de 12 (doze) meses com envio de peças/equipamentos de reposição em até 3 dias úteis;

3.11. Os recursos deste Serviço incluem:

3.12.1. Acesso 24x7 (inclusive em feriados) a um recurso especializado de suporte técnico da Dell Technologies da área de suporte e serviço de atendimento ao cliente da Dell Technologies para assistência na solução de problemas de Produtos.

3.13.2. Envio de técnico no local e/ou entrega de peças de substituição no local de instalação ou em outra localização na empresa do Cliente aprovada pela Dell Technologies, como detalhado no Contrato (conforme a necessidade e de acordo com a opção de suporte adquirida) para corrigir um problema no Produto.

3.14.3. Acesso a um *Service Account Manager* (SAM)

3.16. A cobertura completa da garantia contratada encontra-se melhor detalhada no ANEXO I deste Termo de Referência.

4. DA CLASSIFICAÇÃO DOS BENS COMUNS

4.1. O item a ser adquirido enquadra-se na classificação de serviços comuns, nos termos da Lei 10.520 de 17 de julho de 2002.

5. ENTREGA E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

5.1. O prazo para realização dos serviços é de 15 (quinze) dias, contados do empenho, no seguinte endereço:

IFMG - CAMPUS SANTA LUZIA. RUA: ÉRICO VERÍSSIMO, Nº317, BAIRRO: LONDRINA - SANTA LUZIA-MG. CEP: 33.115-390.

5.2. Os bens serão recebidos provisoriamente no prazo de 15(quinze) dias, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

5.3. Os bens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 10 (dez) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

5.4. Os bens serão recebidos definitivamente no prazo de 15(quinze) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

5.4.1. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

5.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

6.1. São obrigações da Contratante:

6.1.1. receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Aviso de Dispensa e seus anexos;

6.1.2. verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Aviso de Dispensa e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

6.1.3. comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;

6.1.4. acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão/servidor especialmente designado;

6.1.5. efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Aviso de Dispensa e seus anexos.

6.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes deste termo, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

7.1.1. efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade;

7.1.1.1. O objeto deve estar acompanhado do manual do usuário, com uma versão em português e da relação da rede de assistência técnica autorizada;

7.1.2. responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

7.1.3. substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o objeto com avarias ou defeitos;

7.1.4. comunicar à Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

7.1.5. manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

8. DA SUBCONTRATAÇÃO

8.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

9. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

9.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

10. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

10.1. Nos termos do art. 117 Lei nº 14.133, de 2021, será designado representante para acompanhar e fiscalizar a entrega dos bens, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

10.2. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 119 a 121 da Lei nº 14.133, de 2021.

10.3. O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

11. DO PAGAMENTO

11.1. O pagamento será realizado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

11.2. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

11.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais.

11.3.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

11.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

11.5. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

11.6. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no Aviso de Dispensa.

11.7. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

11.8. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

11.9. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

11.10. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

11.11. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

11.11.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

11.12. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

11.12.1. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei

Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

11.13. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = \frac{(TX) \times (6/100)}{365} = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

12. REAJUSTE

12.1. Os preços são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

12.1.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

12.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

12.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

12.4. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

12.5. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

12.6. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

12.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

13. GARANTIA DA EXECUÇÃO

13.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução, porque a própria natureza da contratação refere-se à garantia de equipamentos pelas razões abaixo justificadas:

13.1.1. Primeiro, não há complexidade e vultuosidade na presente licitação, não comprometendo o cumprimento das obrigações;

13.1.2. Segundo, à onerosidade em torno da própria exigência de garantia, como regra, representa um valor que seria agregado às propostas dos licitantes, o que equivale dizer que os custos

dessa exigência seriam repassados à própria Administração contratante. Portanto, essa exigência vai de encontro à economicidade da contratação.

13.1.3. Terceiro, a exigência da garantia, por conta desses fatores, pode representar diminuição do universo de interessados e ao caráter competitivo do certame.

14. GARANTIA CONTRATUAL DOS BENS

14.1. O prazo de garantia contratual do serviço contratado será de 24 (vinte e quatro) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento da apólice ou instrumento equivalente.

15. SANÇÕES

15.1. Comete infração administrativa o fornecedor que cometer quaisquer das infrações previstas no art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, quais sejam:

- 15.1.1. dar causa à inexecução parcial do contrato;
- 15.1.2. dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- 15.1.3. dar causa à inexecução total do contrato;
- 15.1.4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- 15.1.5. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- 15.1.6. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 15.1.7. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- 15.1.8. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou a execução do contrato;
- 15.1.9. fraudar a dispensa eletrônica ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 15.1.10. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
 - 15.1.10.1. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os fornecedores, em qualquer momento da dispensa, mesmo após o encerramento da fase de lances.
- 15.1.11. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos deste certame.
- 15.1.12. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#).

15.2. O fornecedor que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- a. Advertência por dar causa à inexecução parcial do contrato deste Aviso de Contratação Direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- b. Multa de 0,5% (zero vírgula cinco) a 30% (trinta por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do fornecedor, por qualquer das infrações dos subitens 15.1.1 a 15.1.12;
- c. Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, nos casos dos subitens 15.1.2 a 15.1.7 deste Aviso de Contratação Direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- d. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo

de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos casos dos subitens 15.1.8 a 15.1.12, bem como nos demais casos que justifiquem a imposição da penalidade mais grave;

15.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

- 15.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;
- 15.3.2. as peculiaridades do caso concreto;
- 15.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- 15.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;
- 15.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

15.4. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

15.5. A aplicação das sanções previstas neste Aviso de Contratação Direta, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

15.6. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

15.7. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

15.8. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

15.9. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

15.10. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao fornecedor/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133, de 2021, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

15.11. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas nos anexos a este Aviso.

16. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

16.1. As exigências de habilitação jurídica, de regularidade fiscal e trabalhista e a qualificação econômico-financeira são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme disciplinado na IN 03 de abril de 2018.

16.2. O critério de julgamento da proposta é o menor preço.

16.3. As regras de desempate entre propostas são as discriminadas na legislação competente.

17. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS

17.1. O custo estimado da contratação será tornado público apenas e imediatamente após o encerramento do envio de lances.

18. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

18.1. Os recursos financeiros para cobrir as despesas decorrentes da prestação dos serviços, objeto desta licitação, estão consignados no Orçamento Geral da União para o ano 2024, no Programa de Trabalho 170726 (PTRES); Elemento de Despesa 339040.12 e na Fonte 1000000000.

19. ANEXOS

19.1. ANEXO I - Descritivo Completo da Garantia Contratada

Santa Luzia, 23 de abril de 2024.



Documento assinado eletronicamente por **Thiago Bruno Vieira Moreira**, **Administrador**, em 14/05/2024, às 11:44, conforme Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.ifmg.edu.br/consultadocs> informando o código verificador **1909488** e o código CRC **98781266**.

23716.000734/2024-11

1909488v1

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	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. 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.	Incluso. Objetivo de resposta inicial com base no Nível de severidade dentro do seguinte período após o recebimento do contato do Cliente: Nível de severidade 1: 1 hora; 24x7 Nível de severidade 2: 3 horas; 24x7 Nível de severidade 3: 4 horas, horário comercial local
RESPOSTA NO LOCAL	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.	Incluso somente para Equipamentos. 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.
FORNECIMENTO DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO	A Dell EMC fornecerá peças de substituição quando considerar necessário.	Incluso. 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. A instalação de CRUs (Customer Replaceable Units, peças substituíveis pelo Cliente) será responsabilidade do Cliente. A instalação de todas as peças que não são CRUs é feita pela Dell EMC. 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.
DIREITOS A NOVAS VERSÕES DE SOFTWARE	A Dell EMC concede os direitos a novas Versões de Software conforme são disponibilizadas no mercado pela Dell EMC.	Não incluso.

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