



## **CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ**

### **CONTRATO Nº 14, DE 2019**

**CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ E A EMPRESA DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA PARA EXTENSÃO DE GARANTIA DE COMPUTADORES DA MARCA DELL, COM SEU RESPECTIVO CONJUNTO, E MONITORES, CONFORME ESTABELECIDO PELO LEGISLATIVO ANDREENSE.**

#### **PREÂMBULO**

Aos dezessete dias do mês de junho de 2019, a CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ, inscrita no CNPJ sob nº 43.307.008/0001-08, situada na Praça IV Centenário, S N, Centro Cívico, Centro, Santo André – SP, CEP 09015-080, doravante denominada “CONTRATANTE”, neste ato representada por seu Presidente, Vereador Pedro Luiz Mattos Canhassi Botaro, portador da Cédula de Identidade RG nº 29.775.799-4 emitida pela Secretaria de Segurança Pública de São Paulo (SSP-SP), e do CPF/MF nº 312.568.618-04, e empresa DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA., inscrita no CNPJ sob nº 72.381.189/0001-10, com sede na Av. Industrial Belgraf, nº 400, Eldorado do Sul (RS), CEP 92990-000, doravante denominada “CONTRATADA”, representada pelo Senhor Mauricio Luis Cassalta de Paula Couto, portador da Cédula de Identidade RG nº 08.855.295-5 emitida pelo Instituto Félix Pacheco do Rio de Janeiro (IFP/RJ), e do CPF nº 021.055.837-76, perante as testemunhas ao final firmadas, assinam o presente contrato, cuja celebração foi autorizada pelo despacho de fls.109 do Processo Administrativo CM nº 04/2019L, que se regerá pela Lei Federal 8.666/93, atendidas as cláusulas e condições que se enunciam a seguir:

#### **FUNDAMENTO DO CONTRATO**

Este contrato tem por fundamento legal o disposto no artigo 25, combinado com o inciso I do artigo 15 da Lei nº 8.666/93 e decorre da autorização do Presidente da Câmara Municipal de Santo André no despacho de fls. 109 do processo CM nº04/2019L.

#### **I – OBJETO DO CONTRATO**

A CONTRATADA obriga-se a estender a garantia de 140 computadores da marca Dell, com seu respectivo conjunto, CPU, teclado e mouse, bem como 124 monitores até a data constante em sua proposta comercial constante de fls. 54 a 57 do processo CM nº04/2019L e anexa a este contrato.

#### **II - FORMA DE EXECUÇÃO**

2.1. O objeto deste ajuste será executado de acordo com as normas, especificações e demais elementos técnicos fornecidos pela CONTRATANTE e em conformidade com a



## **CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ**

proposta apresentada pela CONTRATADA, os quais ficam fazendo parte integrante deste contrato, independentemente de transcrições.

**III – EXIGÊNCIAS A SEREM OBSERVADAS** - Na execução, a CONTRATADA deverá observar e cumprir as exigências seguintes:

- a) Assumir integral responsabilidade pelo bom e eficiente fornecimento do objeto contratado, bem como pelos eventuais danos, devidamente comprovados, que tenham sido provocados por seus empregados por ocasião da prestação do serviço ajustado.
- b) Cumprir as normas de segurança do trabalho, devendo fornecer aos seus funcionários os equipamentos de proteção individual e exigir-lhes o uso, se aplicável for ao tipo de serviços prestados.
- c) Assumir inteira responsabilidade pelo serviço que prestar, de acordo com as especificações e limites constantes da proposta comercial apresentada e anexa a este Contrato;
- d) Faz parte destas exigências a “Descrição de Serviço – DELL ProSupport Plus para PCs e Tablets” que integram, desde já, este contrato, para todos os fins.

**IV – RESPONSABILIDADES** - A CONTRATADA será única responsável pelos encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato, bem como por todas as despesas necessárias incluindo transporte, mão-de-obra e demais despesas indiretas, desde que prevista na Proposta Comercial anexa.

## **V - DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

5.1. Os serviços deverão ser prestados remotamente pela CONTRATADA à CONTRATANTE conforme disposto na Proposta Comercial, e na necessidade de troca de peças nas dependências da Câmara Municipal de Santo André e, ainda, obedecerão aos escopos de serviços transcritos abaixo da Proposta Comercial:

### **5.1.1. ESCOPO do Serviço Prosupport Plus para os desktops OPTIPLEX 3020:**

- a) Serviços de suporte telefônico, que oferecem a solução completa para problemas de hardware e Software todos os dias 24h; (24x7)
- b) Serviço de suporte técnico todos os dias 24h, através do chat on-line e e-mail e atendimento remoto para diagnóstico do problema;
- c) Assistência e suporte técnico com atendimento onsite para o conserto do equipamento com substituição de peças com defeito sem custo adicional. SLA de atendimento onsite no próximo dia útil;
- d) Reparação do sistema depois de uma queda, derramamento ou sobretensão elétrica para proteger o seu investimento. Serviço de complete care para danos acidentais; e
- e) Retenção do disco rígido após a substituição para ajudar a proteger seus dados. Serviço de Keep Your Hard Drive, com a opção de não devolver o HD defeituoso após troca em garantia.



## **CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ**

### **5.1.2. ESCOPO Serviço Advanced Exchange para Monitores S2216H:**

- a) A Dell oferece agora uma garantia de painel premium que garante zero "pixels brilhantes" defeitos nos seus monitores UltraSharp, Professional e Alienware adquiridos da Dell;
- b) Compromisso firme com a qualidade e a satisfação de nossos clientes levou a Dell a oferecer uma garantia de painel premium como parte da nossa cobertura de garantia limitada padrão. Mesmo se apenas um pixel brilhante for encontrado, uma troca gratuita de monitor é garantida durante o período da garantia limitada;
- c) A garantia de painel premium está disponível para monitores UltraSharp, Professional e Alienware vendidos com sistemas ou como unidades autônomas adquiridas diretamente da Dell, e está incluída com a garantia limitada de 3 anos padrão da Dell. Os clientes que adquirirem o 4º ou 5º ano da garantia limitada estendida também podem aproveitar essa cobertura para a duração do período da Garantia limitada;
- d) SLA de atendimento para troca do monitor será no próximo dia útil; e
- e) Sua tela LCD pode estar sujeita à substituição se atender aos critérios indicados na Tabela abaixo:

Política de pixel.

\* Monitores da Série S, terá a troca em:

Subpixel claro: 6 ou mais

Subpixel escuro: 6 ou mais

Combinação de claro e escuro = 6 ou mais

## **VI – PREPOSTO E FISCAL**

6.1. A CONTRATADA designa o Sr. Fernando Bergamo, a quem outorga poderes para representá-la na execução do contrato e que servirá ainda de elemento permanente de ligação com o Fiscal da CONTRATANTE, devendo atendê-lo em horário comercial, de segunda a sexta-feira, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

6.2. A CONTRATANTE designa os(as) Sr.(as) Diretor de Tecnologia da Informação, em conjunto com o(a) Chefe de Núcleo de Microinformática e Suporte, como seus fiscais para representá-la na execução do presente contrato, e que exercerá a mais ampla e completa fiscalização dos serviços contratados, fiscalização essa que, em nenhuma hipótese, eximirá nem reduzirá as responsabilidades legais e contratuais da CONTRATADA, seja quanto aos danos materiais e pessoais que forem causados a terceiros, seja por atos próprios da mesma, seja por atitudes de seus funcionários e prepostos.

## **VII – DO VALOR DO CONTRATO**

7.1. PREÇOS - Os preços contratados são:

7.1.1. Preço unitário por COMPUTADOR OPTIPLEX (CPU+Teclado+Mouse): R\$ 528,56 (quinhentos e vinte e oito reais e cinquenta e seis centavos);

7.1.2. Preço unitário por MONITOR: R\$ 58,57 (cinquenta e oito reais e cinquenta e sete centavos);



## CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ

7.1.3. Preço global: R\$ 81.261,08 (oitenta e um mil, duzentos e sessenta e um reais e oito centavos).

7.2. Relação de Preços:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE	VL. UNITÁRIO	VL. TOTAL
1	Computador Dell OptiPlex 3020	140	R\$ 528,56	R\$ 73.998,40
2	Monitores Dell S2216H	124	R\$ 58,57	R\$ 7.262,68
<b>VALOR TOTAL</b>				<b>R\$ 81.261,08</b>

(\*) Por computador Dell Optiplex 3020, entenda-se todo o conjunto de CPU, Teclado e Mouse.

### VIII - DA DESPESA

8.1. A despesa com este contrato, no corrente exercício, no montante de R\$ 81.261,08 (oitenta e um mil, duzentos e sessenta e um reais e oito centavos), correrá à conta da Nota de Empenho n.º 366/2019, de 17/06/2019, devidamente apropriada no elemento de despesa 3.3.90.39 - Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica, vinculado à atividade 2002 – Manutenção das Atividades Legislativas, da vigente Lei Orçamentária Anual.

8.2. A despesa para o exercício subsequente será alocada na dotação orçamentária 3.3.90.39 - Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica, prevista para atendimento dessa finalidade, a ser consignada à CONTRATANTE, na Lei Orçamentária Anual.

### IX – PAGAMENTO E REAJUSTE

9.1. No preço acham-se computados e diluídos todos os ônus decorrentes de despesas diretas e indiretas (mão-de-obra, encargos sociais e quaisquer outras despesas necessárias, mesmo que não tenham sido apontadas expressamente pela CONTRATANTE, desde que tenham relação com o objeto contratado).

9.2. O pagamento será efetuado, pela Tesouraria da CONTRATANTE, em até 10 (dez) dias úteis após a apresentação da respectiva nota fiscal, devidamente discriminada e atestada pelos fiscais designados pela CONTRATANTE.

9.3. O não pagamento da fatura, apresentada nas condições previstas, independente de notificação, haverá a incidência de multa, fixada em 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso, acrescida de juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, calculados pro rata die por ocasião do seu respectivo pagamento. Em caso de atraso no pagamento, a DELL poderá, sem prejuízo de outros direitos, rejeitar pedidos ou recusar-se a executar o objeto deste Contrato, até que a situação seja regularizada pela CONTRATANTE.

9.4. Deverá ser observada a obrigatoriedade da emissão de Nota Fiscal Eletrônica (NFE), nos termos da legislação em vigor.



## **CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ**

9.5. REAJUSTAMENTOS - Pelas características do objeto do ajuste, não haverá reajustamento do preço pactuado durante a vigência do contrato.

### **X – PRAZOS**

10.1. PRAZO DE INÍCIO DO ATENDIMENTO: conforme disposto na Proposta Comercial anexa.

10.2. PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO: Conforme vigências especificadas nas Propostas Comerciais apresentadas pela CONTRATADA, a contar da assinatura do Contrato.

10.2.1. Esclareça-se que a garantia estendida atende os equipamentos, alvo deste ajuste, até 5 (cinco) anos da data de faturamento de cada um.

10.3. PRAZO PARA TROCA DE EQUIPAMENTOS: a CONTRATADA em até 24 (vinte e quatro) horas a contar da abertura de chamado através do seu canal de comunicação pela CONTRATANTE deverá realizar a avaliação das peças que deverão ser alteradas e/ou modificadas no prazo a ser informado oportunamente.

**XI – PENALIDADES** - As penalidades estão previstas nas Leis Federais nº 8.666/93 e 10.520/02, e os procedimentos relativos à aplicação de multas e outras sanções decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, no âmbito da Câmara Municipal de Santo André, no Ato nº 4, de 22 de março de 2005, anexo a este contrato.

**XII – RESCISÃO** - Haverá rescisão contratual na ocorrência de qualquer dos motivos elencados no artigo 78, na forma estabelecida no artigo 79, com as consequências previstas no artigo 80, todos da Lei Federal nº 8.666/93, sem prejuízo das sanções enumeradas no artigo 87.

### **XIV - DISPOSIÇÕES GERAIS**

14.1. ACRÉSCIMOS OU SUPRESSÕES - A CONTRATADA ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, obedecido ao disposto no § 1º do artigo 65 da Lei Federal nº 8.666/93.

14.2. MANTENÇA DAS CONDIÇÕES HABILITATÓRIAS - A CONTRATADA obriga-se a manter, durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, as condições habilitatórias e de qualificação apresentadas por ocasião da presente contratação.

14.3. FORO - Fica eleito o Foro da Comarca de Santo André, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja para dirimir qualquer questão oriunda da execução deste contrato.



## **CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ**

14.4. PUBLICIDADE – A Administração efetivará a publicação resumida deste instrumento de contrato na imprensa oficial, nos termos do Art. 61, parágrafo único, da Lei nº 8.666/93.

E, para firmeza e validade do que aqui ficou estipulado, foi lavrado o presente contrato, em 3 (três) vias de igual teor, que, depois de lido e achado conforme, é assinado pelas partes contratantes e pelas testemunhas abaixo.

Câmara Municipal de Santo André, 17 de junho de 2019, 466º ano da fundação da cidade.

**PEDRO LUIZ MATTOS CANHASSI  
BOTARO**  
p/ Contratante

**MAURICIO LUIS CASSALTA DE  
PAULA COUTO**  
p/ Contratada

**Testemunha 1:**

Nome: \_\_\_\_\_

R.G. nº: \_\_\_\_\_

Ass.: \_\_\_\_\_

**Testemunha 2:**

Nome: \_\_\_\_\_

R.G. nº: \_\_\_\_\_

Ass.: \_\_\_\_\_



**CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ**

**ANEXO I**

**PROPOSTAS DELL**

# PROPOSTA COMERCIAL - EXTENSÃO DE GARANTIA



**Cotação:** 75532070 **Data:** quarta-feira, 24 de abril de 2019

### Informação do Cliente

**Empresa :** CAMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRE

**Nome do Contato :** Processo de Inexigibilidade

### DETALHES DO CUSTO DO SERVIÇO DE EXTENSÃO DE GARANTIAS DELL

#### Informação Atual do Equipamento

#### Informação sobre Extensão de Serviços

TAG	Modelo	Nível de Serviço	Data de Faturamento	Data de venc. do Serviço	Data de venc. do Serviço	Nível de Serviço Extensão	Preço total
9GSWB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9H2WB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9GRWB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9GZTB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9HF0C92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9GKTB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9HDWB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9GTSB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9H5VB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9HC0C92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9H3WB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9GXVB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9H0XB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9H4ZB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9GQVB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9GTZB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9H40C92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9GNXB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9HBTB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9H0SB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9GPZB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9H1VB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9GSRB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9GXVB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9H3SB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9H1ZB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9H60C92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9GXS92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9GMYB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9GYZB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9H6XB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9GJWB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9GVZB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9GHRB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9GYRB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9GLXB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9H4VB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9GMRB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9GVTB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9H9XB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9HDSB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9H8ZB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9GWWB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9HCXB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9HFVB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9H10C92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9GPTB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9GROC92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9GZWB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
9H7YB92	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	4/jan/2016	4/jan/2018	4/jan/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
CF6T9B2	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	26/fev/2016	26/fev/2018	26/fev/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
CFWB8B2	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	26/fev/2016	26/fev/2018	26/fev/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66
CF8V9B2	OPTIPLEX 3020	Basic NBD ONSITE	26/fev/2016	26/fev/2018	26/fev/2021	PSPlus NBD ONSITE	R\$ 528,66



# PROPOSTA COMERCIAL - EXTENSÃO DE GARANTIA



**Cotação:** 75532070

**Data:** quarta-feira, 24 de abril de 2019

## Informação do Cliente

**Empresa :**

**CAMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRE**

**Nome do Contato :**

**Processo de Inexigibilidade**

## DETALHES DO CUSTO DO SERVIÇO DE EXTENSÃO DE GARANTIAS DELL

G68YVC2	OPTIPLE> 3020	Basik NBC ONSITE	3/mai/2016	3/mai/2018	3/mai/2021	PSPlu; NBC ONSITE	R\$ 528.56
G67XVC2	OPTIPLE> 3020	Basik NBC ONSITE	3/mai/2016	3/mai/2018	3/mai/2021	PSPlu; NBC ONSITE	R\$ 528.56
G68TVC2	OPTIPLE> 3020	Basik NBC ONSITE	3/mai/2016	3/mai/2018	3/mai/2021	PSPlu; NBC ONSITE	R\$ 528.56
G69WVC2	OPTIPLE> 3020	Basik NBC ONSITE	3/mai/2016	3/mai/2018	3/mai/2021	PSPlu; NBC ONSITE	R\$ 528.56
G68XVC2	OPTIPLE> 3020	Basik NBC ONSITE	3/mai/2016	3/mai/2018	3/mai/2021	PSPlu; NBC ONSITE	R\$ 528.56
G69RVC2	OPTIPLE> 3020	Basik NBC ONSITE	3/mai/2016	3/mai/2018	3/mai/2021	PSPlu; NBC ONSITE	R\$ 528.56
G68QVC2	OPTIPLE> 3020	Basik NBC ONSITE	3/mai/2016	3/mai/2018	3/mai/2021	PSPlu; NBC ONSITE	R\$ 528.56
G67SVC2	OPTIPLE> 3020	Basik NBC ONSITE	3/mai/2016	3/mai/2018	3/mai/2021	PSPlu; NBC ONSITE	R\$ 528.56
G68WVC2	OPTIPLE> 3020	Basik NBC ONSITE	3/mai/2016	3/mai/2018	3/mai/2021	PSPlu; NBC ONSITE	R\$ 528.56
G69QVC2	OPTIPLE> 3020	Basik NBC ONSITE	3/mai/2016	3/mai/2018	3/mai/2021	PSPlu; NBC ONSITE	R\$ 528.56
G66TVC2	OPTIPLE> 3020	Basik NBC ONSITE	3/mai/2016	3/mai/2018	3/mai/2021	PSPlu; NBC ONSITE	R\$ 528.56
G67WVC2	OPTIPLE> 3020	Basik NBC ONSITE	3/mai/2016	3/mai/2018	3/mai/2021	PSPlu; NBC ONSITE	R\$ 528.56
G66ZVC2	OPTIPLE> 3020	Basik NBC ONSITE	3/mai/2016	3/mai/2018	3/mai/2021	PSPlu; NBC ONSITE	R\$ 528.56
G67VVC2	OPTIPLE> 3020	Basik NBC ONSITE	3/mai/2016	3/mai/2018	3/mai/2021	PSPlu; NBC ONSITE	R\$ 528.56
G69ZVC2	OPTIPLE> 3020	Basik NBC ONSITE	3/mai/2016	3/mai/2018	3/mai/2021	PSPlu; NBC ONSITE	R\$ 528.56
G68SVC2	OPTIPLE> 3020	Basik NBC ONSITE	3/mai/2016	3/mai/2018	3/mai/2021	PSPlu; NBC ONSITE	R\$ 528.56
G68ZVC2	OPTIPLE> 3020	Basik NBC ONSITE	3/mai/2016	3/mai/2018	3/mai/2021	PSPlu; NBC ONSITE	R\$ 528.56
G69XVC2	OPTIPLE> 3020	Basik NBC ONSITE	3/mai/2016	3/mai/2018	3/mai/2021	PSPlu; NBC ONSITE	R\$ 528.56
G66TVC2	OPTIPLE> 3020	Basik NBC ONSITE	3/mai/2016	3/mai/2018	3/mai/2021	PSPlu; NBC ONSITE	R\$ 528.56
G67TVC2	OPTIPLE> 3020	Basik NBC ONSITE	3/mai/2016	3/mai/2018	3/mai/2021	PSPlu; NBC ONSITE	R\$ 528.56
G69TVC2	OPTIPLE> 3020	Basik NBC ONSITE	3/mai/2016	3/mai/2018	3/mai/2021	PSPlu; NBC ONSITE	R\$ 528.56
G68WVC2	OPTIPLE> 3020	Basik NBC ONSITE	3/mai/2016	3/mai/2018	3/mai/2021	PSPlu; NBC ONSITE	R\$ 528.56
G67QVC2	OPTIPLE> 3020	Basik NBC ONSITE	3/mai/2016	3/mai/2018	3/mai/2021	PSPlu; NBC ONSITE	R\$ 528.56
G65ZVC2	OPTIPLE> 3020	Basik NBC ONSITE	3/mai/2016	3/mai/2018	3/mai/2021	PSPlu; NBC ONSITE	R\$ 528.56
G68XVC2	OPTIPLE> 3020	Basik NBC ONSITE	3/mai/2016	3/mai/2018	3/mai/2021	PSPlu; NBC ONSITE	R\$ 528.56
G68RVC2	OPTIPLE> 3020	Basik NBC ONSITE	3/mai/2016	3/mai/2018	3/mai/2021	PSPlu; NBC ONSITE	R\$ 528.56
G67VVC2	OPTIPLE> 3020	Basik NBC ONSITE	3/mai/2016	3/mai/2018	3/mai/2021	PSPlu; NBC ONSITE	R\$ 528.56
G68RVC2	OPTIPLE> 3020	Basik NBC ONSITE	3/mai/2016	3/mai/2018	3/mai/2021	PSPlu; NBC ONSITE	R\$ 528.56
G63VVC2	OPTIPLE> 3020	Basik NBC ONSITE	3/mai/2016	3/mai/2018	3/mai/2021	PSPlu; NBC ONSITE	R\$ 528.56

**Total em Reais**

**R\$ 73,998.40**

\*\*\* Cotação válida até dia 15/05/2019

**Obs.: A proposta de renovação de garantia é válida apenas para os itens em perfeitas condições técnicas de funcionamento.**

Para confirmar o pedido realizado, necessitamos receber o seu **PEDIDO DE COMPRAS FORMAL**, confirmando a quantidade, os dados de faturamento e entrega (endereço, CNPJ) e a condição de pagamento abaixo informada.

Caso sua empresa não possua uma Ordem de Compra formal volte e-mail com seu aceite.

Se for utilizado no e-mail um número de ordem de compra para controle interno esta informação deverá constar no e-mail conforme solicitado abaixo.

As confirmações por e-mail com ou sem número para controle serão consideradas como pedido (inclusive para cobrança posterior).

A Dell não aceitará devolução ou alteração do pedido por este motivo: confirmação da compra por e-mail.

**Preço em R\$**

**Forma de Pagamento: 30 dias após o faturamento**

**Processo por Inexigibilidade - Carta da Abinee**

**NF será enviada por e-mail no prazo de 48h**

Razão Social do Fornecedor: Dell Computadores do Brasil Ltda.

Av. Industrial Belgraf, 400

Bairro Industrial - C.P. 061

Eldorado do Sul RS

92.990-000

CNPJ: 72.381.189/0001-10

Inscrição Estadual: 267/0013494

[Termos e Condições de Venda \(Page 1 of 2\) | Dell Brasil](#)





# PROPOSTA COMERCIAL - EXTENSÃO DE GARANTIA



**Cotação:**

75532162

**Data:**

quarta-feira, 24 de abril de 2019

## Informação do Cliente

**Empresa :**

CAMARA SANTO ANDRE SP - monitores

**Nome do Contato :**

Processo Inexigibilidade

## DETALHES DO CUSTO DO SERVIÇO DE EXTENSÃO DE GARANTIAS DELL

D6FK552	DELI MONITOF S2216H	ADVANCEE EXCHANGE	3/mai/2016	3/mai/2019	3/mai/2021	ADVANCEE EXCHANGE	R\$	58.57
6FGK552	DELI MONITOF S2216H	ADVANCEE EXCHANGE	3/mai/2016	3/mai/2019	3/mai/2021	ADVANCEE EXCHANGE	R\$	58.57
HDGK552	DELI MONITOF S2216H	ADVANCEE EXCHANGE	3/mai/2016	3/mai/2019	3/mai/2021	ADVANCEE EXCHANGE	R\$	58.57
46FK552	DELI MONITOF S2216H	ADVANCEE EXCHANGE	3/mai/2016	3/mai/2019	3/mai/2021	ADVANCEE EXCHANGE	R\$	58.57
9DVK552	DELI MONITOF S2216H	ADVANCEE EXCHANGE	3/mai/2016	3/mai/2019	3/mai/2021	ADVANCEE EXCHANGE	R\$	58.57
F6FK552	DELI MONITOF S2216H	ADVANCEE EXCHANGE	3/mai/2016	3/mai/2019	3/mai/2021	ADVANCEE EXCHANGE	R\$	58.57
76FK552	DELI MONITOF S2216H	ADVANCEE EXCHANGE	3/mai/2016	3/mai/2019	3/mai/2021	ADVANCEE EXCHANGE	R\$	58.57
2FGK552	DELI MONITOF S2216H	ADVANCEE EXCHANGE	3/mai/2016	3/mai/2019	3/mai/2021	ADVANCEE EXCHANGE	R\$	58.57
J5FK552	DELI MONITOF S2216H	ADVANCEE EXCHANGE	3/mai/2016	3/mai/2019	3/mai/2021	ADVANCEE EXCHANGE	R\$	58.57
B6FK552	DELI MONITOF S2216H	ADVANCEE EXCHANGE	3/mai/2016	3/mai/2019	3/mai/2021	ADVANCEE EXCHANGE	R\$	58.57
9FGK552	DELI MONITOF S2216H	ADVANCEE EXCHANGE	3/mai/2016	3/mai/2019	3/mai/2021	ADVANCEE EXCHANGE	R\$	58.57
GB1K552	DELI MONITOF S2216H	ADVANCEE EXCHANGE	3/mai/2016	3/mai/2019	3/mai/2021	ADVANCEE EXCHANGE	R\$	58.57
C6FK552	DELI MONITOF S2216H	ADVANCEE EXCHANGE	3/mai/2016	3/mai/2019	3/mai/2021	ADVANCEE EXCHANGE	R\$	58.57

**Total em Reais**

**R\$ 7,262.68**

\*\*\* Cotação válida até dia 15/05/2019

**Obs.: A proposta de renovação de garantia é válida apenas para os itens em perfeitas condições técnicas de funcionamento.**

Para confirmar o pedido realizado, necessitamos receber o seu **PEDIDO DE COMPRAS FORMAL**, confirmando a quantidade, os dados de faturamento e entrega (endereço, CNPJ) e a condição de pagamento abaixo informada.

Caso sua empresa não possua uma Ordem de Compra formal volte e-mail com seu aceite.

Se for utilizado no e-mail um número de ordem de compra para controle interno esta informação deverá constar no e-mail conforme solicitado abaixo.

As confirmações por e-mail com ou sem número para controle serão consideradas como pedido (inclusive para cobrança posterior).

A Dell não aceitará devolução ou alteração do pedido por este motivo: confirmação da compra por e-mail.

**Preço em R\$**

**Forma de Pagamento: 30 dias após o faturamento**

**Processo por Inexigibilidade - Carta da Abinee**

**NF será enviada por e-mail no prazo de 48h**

Razão Social do Fornecedor: Dell Computadores do Brasil Ltda.

Av. Industrial Belgraf, 400

Bairro Industrial - C.P. 061

Eldorado do Sul RS

92.990-000

CNPJ: 72.381.189/0001-10

Inscrição Estadual: 267/0013494

[Termos e Condições de Venda \(Page 1 of 2\) | Dell Brasil](#)



**CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ**

**ANEXO II**

**DESCRIÇÃO DE SERVIÇO**

# Descrição de serviço

## Dell ProSupport Plus para PCs e Tablets

---

### Introdução

A Dell tem o prazer de fornecer o Dell ProSupport Plus para PCs e Tablets (o "**Serviço**") de acordo com esta Descrição de Serviço ("**Descrição de Serviço**"). A cotação, formulário de pedido ou outro formulário de fatura acordado entre as partes ou a confirmação do pedido (conforme aplicável, o "**Formulário de Pedido**") incluirá o nome do(s) serviço(s) e as opções de serviço disponíveis adquiridas. Para obter ajuda adicional ou solicitar uma cópia do(s) contrato(s) de serviço, entre em contato com o Suporte Técnico da Dell ou com o representante de vendas.

### O escopo deste Serviço

Os recursos do seu serviço incluem:

- Dell ProSupport Tech Support™ incluindo encaminhamento de chamadas prioritário
- Gerente técnico de conta dedicado (TAM) para clientes com 1.000 ou mais sistemas ProSupport Plus qualificados
- Danos Acidentais (consulte a descrição abaixo e o **Anexo A** relativo a termos e condições específicos por país e estado)
- Mantenha o Disco Rígido
- Análise<sup>1</sup> preventiva de falhas habilitada pelo SupportAssist
- Encaminhamento de chamadas prioritário e acesso por telefone 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana (inclusive feriados)<sup>2</sup> à central de especialistas globais da Dell, que é composta por analistas de nível sênior para assistência à solução de problemas de hardware e de determinados softwares da Dell e de terceiros. Com o direito ao ProSupport Plus, sua chamada será tratada como um contato prioritário acima dos nossos serviços padrão, e será encaminhada ao primeiro agente disponível que estiver treinado para resolver o seu problema.
- Envio de técnico e/ou de peças de manutenção para o local de negócios do Cliente (conforme necessário e de acordo com o nível de serviço adquirido) para reparar e solucionar um Incidente Qualificado (conforme se define abaixo). Consulte o **Anexo B** para obter mais detalhes sobre os níveis de gravidade e opções de serviço no local.
- Para os produtos que não recebem suporte no local do Cliente, consulte o **Anexo C** para obter detalhes sobre as opções de atendimento para sistemas que não recebem suporte em campo.
- Assistência remota para a solução de problemas de suporte comuns, quando disponível e com o consentimento do Cliente, na qual os técnicos da Dell se conectam diretamente ao seu sistema por meio de uma conexão de Internet segura para acelerar a solução de problemas.
- Assistência de "Introdução" para aplicativos e sistema operacional do cliente associada a aplicativos comuns do usuário final Dell OEM, como o software Norton AntiVirus™, o pacote de software Microsoft® Office, o software de contabilidade Intuit® QuickBooks®, e os software Adobe® Photoshop® e Adobe Acrobat®. Consulte a Lista Completa de Suporte a Software da Dell para informar-se sobre outros títulos de software com suporte ou contate o analista de suporte técnico para mais detalhes.

<sup>1</sup> Algumas informações sobre o estado do sistema registradas pelo software SupportAssist normalmente devem gerar um aviso apresentado ao Cliente sobre o Produto Suportado do Cliente (conforme definido abaixo) de um risco de falha da bateria ou disco rígido. Para que o cliente receba esses avisos, ele deve ter baixado e instalado corretamente o SupportAssist, e o Cliente deve imediatamente tomar as medidas indicadas pelo aviso e/ou notificar o suporte técnico da Dell ou um representante de vendas da Dell assim que receber um aviso de falha previsível.

<sup>2</sup> A disponibilidade varia de acordo com o país. Clientes e Dell Channel Partners deverão entrar em contato com o representante de vendas para obter mais informações.

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

- Instruções básicas ou assistência para instalação associadas à conectividade de redes simples<sup>3</sup> para desktops, notebooks e tablets selecionados.
- Acesso aos fóruns de suporte online ininterrupto (24 [vinte e quatro] horas por dia, 7 [sete] dias por semana).
- O Centro de Comando Global da Dell monitorará a expedição de peças e serviços no local para identificar de modo proativo problemas de fornecimento de serviço e para coordenar a resolução antes que isso se torne um problema. Gestão de ocorrência para ajudar na resolução de rastreamento e escalonamento de Incidentes Qualificados.
- Gestão de escalonamento para oferecer um único ponto de contato para a gestão de incidentes, escalonamento e status de incidentes dentro do escopo deste Serviço.
- Todos os serviços locais são fornecidos pelo prestador de serviços autorizado pela Dell.
- **Programa de serviços internacionais da Dell.** Este programa oferece opções de serviço e suporte

a notebooks e tablets selecionados em caso de viagens ao exterior por um período menor que 06 (seis) meses. Aplicam-se os termos e condições adicionais; consulte [www.Dell.com/ISP](http://www.Dell.com/ISP) para mais detalhes.

### Restrições na cobertura de hardware:

A Garantia limitada de hardware da Dell se aplica ao Produto Suportado e está disponível para consulta no site [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) (em Inglês) para clientes dos EUA e do Canadá. Fora dos Estados Unidos e Canadá, os termos e condições que descrevem a garantia aplicável ao Produto Suportado podem estar disponíveis no site [Dell.com/regional](http://Dell.com/regional) correspondente à localização geográfica onde o Produto Suportado foi adquirido, ou outra localização geográfica para a qual o Produto Suportado foi remanejado, de acordo com a Seção 4.F. ou 4.G. dos Termos e Condições Adicionais Aplicáveis à Seção de Serviços Relacionados a Suporte e Garantia abaixo.

Limitações de cobertura de hardware podem se aplicar e ofertas de serviço e podem estar disponíveis para estender essas limitações de hardware mediante uma taxa adicional. Essas restrições de cobertura estão estipuladas em [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) (em Inglês) e são aplicáveis aos Produtos Suportados em todas as localizações geográficas, a menos que qualquer limitação específica seja proibida de acordo com a lei local aplicável de onde o Produto Suportado estiver localizado no momento da solicitação de serviço pelo Cliente. Um Produto Suportado ou um componente de um Produto Suportado que tem uma garantia limitada será reparado pela Dell conforme esta Descrição de Serviço durante o período do contrato de serviço do Dell ProSupport. Após o término de seu contrato de serviço Dell ProSupport, os Incidentes Qualificados posteriores relacionados aos Produtos Suportados ou a componentes com uma garantia vitalícia limitada terão os serviços prestados de acordo com o contrato de Serviço básico de hardware Dell disponível em [www.Dell.com/ServiceContracts/global](http://www.Dell.com/ServiceContracts/global) (em Inglês).

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

#### Programas de suporte com autodespacho:

Para os Clientes inscritos no Programa TechDirect, os Incidentes Qualificados podem ser tratados por técnicos certificados do Cliente por meio do envio de uma solicitação de serviço para o site de autodespacho ou fila de telefone da sua região de acordo com os termos e condições do TechDirect.

<sup>3</sup> A assistência a redes simples é limitada a um único sistema do cliente coberto pelo ProSupport, o qual é conectado a uma única porta do roteador ou a um ponto de acesso sem fio e não inclui conectividade a dispositivos secundários, sistemas ou domínios.

## Suporte online por chat e e-mail:

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

## Solicitações de suporte por telefone:

Disponível dia e noite, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana (inclusive feriados). A disponibilidade pode ser diferente fora dos Estados Unidos e está limitada a esforços comercialmente viáveis. Para detalhes específicos relacionados ao seu local, entre em contato com o representante de vendas ou analista de suporte técnico.

### Etapa um: chamada de assistência

- Para solicitações de suporte por telefone, entre em contato com seu centro de suporte ProSupport regional da Dell para falar com um analista de suporte técnico. Os números de telefone regionais podem ser encontrados em [www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts](http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts).
- Ligue de um lugar que tenha acesso físico ao Produto Suportado.
- Forneça o número de série da Etiqueta de Serviço e outras informações, conforme solicitação do analista.

O analista verificará o Produto Suportado do Cliente, o Serviço aplicável e os níveis de resposta e verificará a situação de vencimento de algum Serviço.

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

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

## Dell SupportAssist

O Dell SupportAssist é um aplicativo de software que, quando instalado, monitorará o sistema e coletará informações para auxiliar no fornecimento de suporte técnico. Quando um problema é detectado, as informações coletadas podem ser enviadas para a Dell para fornecer-lhe uma experiência de suporte avançado, personalizado e eficiente.

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

- Monitoramento de sistemas para problemas que afetam o funcionamento e desempenho normal.
- Criação automática de solicitações de suporte técnico da Dell em caso de detecção de problema.
- Carregamento automático de diagnóstico e outros dados que permitem um diagnóstico eficaz de problemas.
- Coleta periódica dos dados do sistema operacional que permitirá à Dell fornecer aos clientes ProSupport Plus informações preventivas relativas ao seu sistema.

Na configuração do SupportAssist em seu sistema, você terá as informações de contato principais (por exemplo, nome, número de telefone e/ou endereço de email) necessários para iniciar uma solicitação de suporte com

a Dell armazenada em seu sistema. A comunicação periódica dos dados do sistema operacional (por exemplo, configuração de hardware, software instalado, registros de erros) também pode ser enviada para a Dell.

O SupportAssist oferecerá aos clientes a capacidade de configurar para uso em um sistema individual ou ter informações sobre a configuração comum armazenadas em vários sistemas. Quando usado em conjunto com o portal TechDirect da Dell, os clientes podem receber alertas de ação em toda a sua base instalada.

## Como funciona?

O SupportAssist executará verificações de diagnóstico agendadas pelo usuário na configuração do software. Em caso de um problema detectado nos registros de erros do sistema ou associados à verificação de diagnóstico, o SupportAssist iniciará um alerta. O alerta será apresentado ao usuário e transmitirá informações para que a Dell crie uma Solicitação de suporte técnico com as informações sobre a falha relacionada. Essas informações permitem que a Dell forneça uma experiência de suporte aprimorada. Os dados enviados pelos seus sistemas à Dell são criptografados com criptografia de 128 bits e transferidos com segurança por meio de protocolos SSL.

## Quais dados são coletados?

As informações criptografadas no arquivo de registro de dados enviado à Dell incluem estas categorias de dados:

- Informações do usuário: nome do computador, domínio de rede, endereço IP e etiqueta de serviço Dell.
- Configuração de hardware: dispositivos instalados, processadores, memória, dispositivos de rede e uso de aplicativos.
- Configuração de software: cobrindo o sistema operacional.

O software Dell SupportAssist não é projetado para recolher informações pessoais, tais como cookies, histórico de navegação da web ou arquivos pessoais. No entanto, se qualquer dado pessoal é inadvertidamente coletado ou exibido durante o processo de solução de problemas, ele será tratado em conformidade com a Política de Privacidade da Dell. Visite o site [www.Dell.com/Privacy](http://www.Dell.com/Privacy) para ler a Política de privacidade completa da Dell.

## Como desinstalar o aplicativo?

Se a qualquer momento você optar por remover o aplicativo Dell SupportAssist e parar de enviar informações à Dell, vá a Adicionar/remover ou Desinstalar programas no painel de controle do Windows<sup>®</sup>, destaque as listas do SupportAssist e clique no botão Remover. Você também pode contatar o Suporte técnico da Dell para obter assistência.

***Nota: a remoção do Dell SupportAssist ou cancelamento das opções de coleta de registros afetará a capacidade da Dell de fornecer ao cliente relatórios mensais e serviços de manutenção ProSupport Plus, conforme se indica nas seções abaixo.***

## Recursos adicionais

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

## Gerente técnico de conta dedicado do ProSupport Plus (para clientes com 1.000 ou mais sistemas ProSupport Plus qualificados)

O TAM de dedicação exclusiva do ProSupport Plus é um recurso remoto que fornece uma ampla gama de recurso de gerenciamento do sistema, ambiente e conta e capacidades projetadas para reduzir o tempo de inatividade e melhorar a experiência geral de apoio da Dell. Para receber os Serviços fornecidos por um Gerente Técnico de Conta (TAM) (incluindo, mas não limitados relatórios do TAM do ProSupport Plus, descritos abaixo) (os “Serviços do TAM”), os clientes devem i) ter comprado 1.000 ou mais sistemas com contratos de serviços ativos do ProSupport Plus e serem os proprietários registrados das Etiquetas de Serviço correspondentes (definidas abaixo), e ii) serem devidamente integrados pela Dell. O limite de 1.000 etiquetas pode ser atendido por qualquer combinação de direitos existentes aos Serviços descritos nesta Descrição de Serviço que tenha pelo menos 90 dias restantes em seu contrato de garantia e serviço, e o ProSupport Plus para serviços corporativos que sejam ou tenham sido previamente adquiridos para produtos corporativos, e que tenham pelo menos 90 dias restantes nas garantias e contratos de serviços que correspondem a esses produtos corporativos. Se no momento da compra destes Serviços, o Cliente atualmente não atender ao limite mínimo de 1.000 sistemas, a Dell monitorará as compras posteriores do Cliente dos Serviços e ProSupport Plus para Serviços corporativos, e se o Cliente posteriormente atender ou exceder o limite de 1.000 etiquetas, o Cliente se tornará elegível para os Serviços do TAM, e a Dell tentará contatar proativamente a integração dos Serviços do TAM no cronograma do Cliente.

Se a Dell tentar contatar o Cliente usando as informações de contato do Cliente disponíveis nos registros de vendas e serviços da Dell quer no momento da compra desses Serviços ou em qualquer data posterior, quando o Cliente atender pela primeira vez ou exceder o limite 1.000 etiquetas, e o Cliente falhar ou se recusar a responder ou fornecer as informações exigidas pela Dell para integrar o Cliente para receber os Serviços do TAM, a Dell terá cumprido a sua obrigação de fornecer os Serviços do TAM sob esta Descrição de Serviço. Se o Cliente posteriormente procurar ser integrado e receber os Serviços do TAM após a tentativa proativa da Dell de integrar o cliente não for bem sucedida, o Cliente deverá entrar em contato com a Dell e solicitar a integração, e fornecer as informações exigidas pela Dell. Os Clientes que atenderem o limite de 1.000 sistemas, mas venham a ficar abaixo deste perderão o seu direito aos Serviços do TAM 90 dias após a data em que o cliente ficar abaixo do limite de 1.000 sistemas se não tiver adquirido um número suficiente de contratos de serviços adicionais para os Serviços ou ProSupport Plus para Serviços corporativos para atender o requisito mínimo de 1.000 ativos ProSupport Plus elegíveis.

## Relatórios do TAM do ProSupport Plus

Os Relatórios do ProSupport Plus fornecem informações sobre o estado do ambiente elegível ao ProSupport Plus do Cliente. Esse serviço de Relatórios do TAM está disponível para clientes elegíveis com 1.000 ou mais sistemas elegíveis ProSupport Plus que se qualificarem para os Serviços do TAM. As análises dos relatórios serão conduzidas pelo TAM. Por padrão, os Relatórios do TAM do ProSupport Plus estão disponíveis mensalmente. O Cliente pode optar por alterar a frequência do relatório e pode receber relatórios mensais, trimestrais ou em uma base ad hoc. As solicitações de relatórios ad hoc ou personalizados podem incluir custos adicionais.

### Relatório dos Serviços de Suporte é composto do seguinte:

**Relatório mensal:** esse recurso inclui relatórios de incidentes globais padrão e de controle de garantia dos Produtos Suportados. Os relatórios são usados pelo Gerente Técnico de Contas (do inglês, TAM) para fornecer uma análise de tendências e identificar as oportunidades para melhorar as eficiências operacionais no ambiente do cliente.

**Relatório de incidente padrão:** inclui incidentes por produto, idade e a data do sistema; tempo em nível de gravidade, hora para encerrar a tendência, impacto nos negócios e as taxas mensais de atividades.

**Relatório de envio padrão:** inclui taxa de expedição e envio por componentes principais de envio, idade e a data do sistema; e as taxas mensais de atividades.

**Relatório de controle de garantia:** inclui o total de Produtos Suportados por direito, garantia de produto e hardware e a data de expiração de suporte.

### Relatórios de fornecimento para Revendedores autorizados Dell e Clientes que compram via Revendedores Autorizados Dell:

O Relatório do TAM do ProSupport Plus será fornecido pela Dell apenas para uma entidade, seja o Revendedor autorizado Dell ou o Cliente usuário final, **não a ambos**. A Dell distribuirá Relatórios do TAM do ProSupport Plus ao endereço e informações de contato fornecidos à Dell no momento em que os Serviços foram adquiridos ou para as informações de contato contidas nos registros de vendas e serviços da Dell no momento em que o Cliente ou o Revendedor autorizado Dell atingir ou exceder o limite mínimo de 1.000 sistemas.

**Opção 1: o Revendedor autorizado Dell recebe os Serviços e relatórios do TAM:** Se o Cliente for um Revendedor autorizado Dell que tenha adquirido o Produto Suportado e os Serviços com a intenção de revenda, mas ainda não tiver revendido o Produto Suportado e os Serviços, o Revendedor autorizado Dell poderá receber os Relatórios do TAM se tiver adquirido mais de 1.000 sistemas como descrito acima. Observe que quando o relatório for fornecido a um Revendedor autorizado Dell, ele não poderá ser categorizado por clientes usuários finais específicos, e se os relatórios segmentados por cliente por conta de usuário final for exigido pelo Revendedor autorizado Dell, ele poderá ser solicitado como relatório personalizado por meio do TAM a um custo adicional.

**Opção 2: o Parceiro Channel “cliente usuário final” recebe relatórios:** Essa opção estará disponível se o Cliente tiver adquirido 1.000 PCs e tablets elegíveis ao ProSupport Plus e/ou sistemas empresariais elegíveis para

o cliente, e o Cliente fornecer as informações exigidas pela Dell para integração do Cliente. O Revendedor autorizado Dell do cliente deve identificar os ativos que foram revendidos e concluir o processo de Transferência de Etiqueta para alterar a propriedade dos sistemas para o novo Cliente usuário final (conforme descrito abaixo na Seção 4.G. dos Termos e Condições Adicionais Aplicáveis aos Serviços Relacionados a Suporte e Garantia).

O Revendedor autorizado Dell do cliente deve fornecer o TAM do Cliente com novos números de clientes e as informações de contato principais para validar o direito à integração do Cliente separadamente.

### **Incluído com os Serviços TAM dedicados do ProSupport**

- Assistência de integração que assegura que o cliente está totalmente habilitado a receber os serviços ProSupport Plus.
- Planejamento de suporte cobrindo sistemas habilitados dentro do ambiente, antecipando as necessidades de serviço atuais e futuros dos clientes.
- Fornecer histórico de serviço e relatórios de contrato com uma frequência acordada com o cliente até um máximo mensal, sobre os sistemas elegíveis. Veja Relatórios mensais ProSupport Plus para obter mais informações sobre relatórios.
- Colaboração, em nome do cliente, em todos os serviços da Dell e organizações comerciais quando necessária para resolver questões técnicas ou de negócios.
- Gerenciamento de escalonamento para quando os problemas não são resolvidos através de processos padronizados. Atuando como elo dos Serviços para coordenar todos os recursos necessários para resolver os problemas do serviço ou problemas sistêmicos, conforme necessário.
- Gerenciamento de crises. Fornecendo um ponto de contato único para a comunicação e colaboração entre o cliente e a Dell quando interrupções críticas não planejadas nos serviços de TI, como desastres naturais ou outras interrupções inesperadas ocorrerem.
- Análises de Serviço. Prazo, cronograma e temas a serem abordados serão determinados entre o cliente e o TAM durante a integração.

### **Não incluído com o Serviço TAM de dedicação exclusiva ProSupport Plus**

- Envolvimento do TAM quando um cliente não atender o limite mínimo de 1.000 sistemas elegíveis ProSupport Plus ou em produtos que não elegíveis com um contrato de suporte do ProSupport Plus.
- Suporte técnico, solução de problemas ou atividades de diagnósticos. (fornecido pelo suporte técnico do ProSupport Plus)
- Orçamento ou venda de produtos e serviços.
- Substituição de peças em caso de defeito do produto.
- Instalação e configuração de software ou hardware
- Quaisquer outros serviços não incluídos nesta seção de Serviços do TAM.

### **Informações importantes adicionais sobre o Serviço TAM dedicado ProSupport Plus**

- A disponibilidade do serviço TAM é durante o horário comercial normal. O horário comercial é definido pela localização onde o TAM reside e pode variar por região e país.
- O suporte após do horário comercial pode ser fornecido por outros recursos dentro da organização de Suporte e Implementação global da Dell, a critério da Dell.
- O local do TAM será atribuído durante a integração, com base na disponibilidade de pessoal e área de serviço preferencial dos clientes.
- A disponibilidade do serviço em um determinado idioma se baseará no idioma local do TAM. Alguns idiomas específicos podem estar limitados pela disponibilidade de pessoal.

## Dano acidental

**OBSERVAÇÃO:** estes termos e condições de Danos Acidentais **NÃO** são aplicáveis aos clientes na Austrália, Áustria, Bélgica, República Tcheca, Dinamarca, Finlândia, França, Alemanha, Grécia, Holanda, Irlanda, Itália, Luxemburgo, Noruega, Polônia, Portugal, África do Sul, Eslováquia, Espanha, Suécia, Suíça e Reino Unido. Os clientes na Europa, Oriente Médio e África podem ver os termos de sua Proteção por Danos Acidentais ou Cobertura Contra Roubo, que descrevem os termos e condições aplicáveis ao recurso Danos Acidentais da compra do Cliente do ProSupport Plus no site de contratos comerciais da Dell em [www.Dell.com/ServiceContracts/global](http://www.Dell.com/ServiceContracts/global). Os clientes na Austrália podem acessar seus Seguros de Proteção por Danos Acidentais ou Guia de Serviços Financeiros Combinado com Danos Acidentais e a Declaração sobre o Produto no site de contratos comerciais da Dell em [www.Dell.com/ServiceContracts/global](http://www.Dell.com/ServiceContracts/global), que descreve os termos e condições aplicáveis ao recurso Danos Acidentais da compra do Cliente do ProSupport Plus. Os clientes desses países também podem solicitar os seus termos e condições com seu representante de vendas da Dell.

Durante o termo deste Contrato e estando sujeito às limitações do mesmo, nós repararemos o Produto Suportado conforme for necessário para corrigir quaisquer danos que ocorram durante a utilização normal do Produto Suportado e sejam causados por danos acidentais de manuseio (incluindo quedas e derramamentos) ou sobrecargas elétricas (o "Serviço por Danos Acidentais").

Somente peças integradas ou incorporadas à unidade básica do Produto Suportado, incluindo peças ou acessórios que sejam necessários para o funcionamento normal da unidade básica e enviados para o ponto de venda, como memória interna, LCD integrado, componentes/comutadores internos, botões integrados, gavetas, tampas ou painéis, controles remotos ou cabos são cobertos pelo Serviço por Danos Acidentais.

Somente quando o Serviço é adquirido para um sistema desktop, tanto o desktop quanto o monitor adquiridos serão cobertos pelo contrato de serviços. O Serviço por Danos Acidentais não abrange os computadores conectados externamente, periféricos, incluindo, entre outros, impressoras, ou outros dispositivos que possam trabalhar em conjunto com o Produto Suportado. Este Serviço por Danos Acidentais não abrange os componentes, gabinetes, suportes de parede para televisão ou monitor, cabos ou itens classificados como "acessórios" ou "consumíveis", que não estejam integrados ou incorporados à unidade básica do Produto Suportado, como baterias que estejam fora da garantia, lâmpadas, cartuchos de tinta para impressão descartáveis ou substituíveis, papel comum ou fotográfico para impressão, discos de memória, cartões de memória, cartões SIM, dispositivos descartáveis de memória, fios de conexão, bolsas para transporte, canetas stylus, bases de acoplamento, modems externos, alto-falantes externos, dispositivos de jogo, discos de jogo, monitores secundários, mouse externo para notebooks, teclados externos para notebooks ou outros dispositivos de entrada/saída, quaisquer outros componentes externos ao Produto Suportado para o qual foi adquirido o Serviço, ou outras peças/componentes que exijam manutenção regular do usuário.

Se repararmos o Produto Suportado, você entende e concorda que poderemos substituir peças originais por peças novas ou usadas do fabricante original ou por uma peça equivalente de um fabricante diferente na medida permitida pela legislação local aplicável (e seu consentimento para o uso de tais peças pode ser solicitado quando você informar um Incidente Qualificado como Dano Acidental à Dell). As peças de reposição terão funcionalidade equivalente às peças originais. De acordo com nossos critérios, poderemos designar uma empresa afiliada ou um contrato terceirizado para concluir os reparos no Produto Suportado.

Se decidirmos que é necessário substituir o Produto Suportado, ao invés de repará-lo, você receberá um Produto Suportado equivalente ou melhor do que o Produto Suportado que você comprou inicialmente, o que será determinado de acordo com os nossos critérios exclusivos e aceitáveis.

Para qualquer incidente que a Dell determine como elegível para o Serviço por Danos Acidentais sob este Contrato (um "Incidente Qualificado como Dano Acidental"), a cobertura do Serviço será limitada a um Incidente Qualificado como Dano Acidental por Produto Suportado pelo período de 12 (doze) meses, contados a partir da data de início do termo dos Serviços. A capacidade de enviar um incidente não se acumula ou transitar por um período de doze meses subsequentes, assim, durante qualquer período de doze meses neste prazo apenas um Incidente Qualificado como Dano Acidental poderá ser relatado pelo Cliente à Dell para obtenção do Serviço por Danos Acidentais. Entretanto, cada Incidente Qualificado de Dano Acidental será aplicado ao período de 12 meses durante o qual for relatado, mesmo que tal incidente seja resolvido durante um período subsequente. Após o limite do Incidente Qualificado de Dano Acidental ser atingido, o Cliente poderá solicitar o reparo do Produto Suportado por um custo adicional.

Este não é um contrato de seguro. Leia este Contrato cuidadosamente e observe que a Dell reserva-se o direito de, a qualquer momento, alterar ou modificar qualquer termo ou condição estabelecidos neste Contrato. A Dell também se reserva o direito de determinar quando e como tais alterações serão aplicadas, tanto para os clientes existentes como para clientes futuros.

**Níveis de resposta de serviço.** Ao solicitar o Serviço, você deve permitir que a Dell avalie o Produto Suportado para determinar se ele está qualificado ou não para o Serviço. O funcionário do suporte técnico da Dell irá informá-lo sobre as opções disponíveis para envio do Produto Suportado para a Dell para avaliação e reparo. Contudo que você siga nossas instruções, conforme especificado na seção abaixo "Cooperação Com o Técnico", a Dell pagará todas as despesas de envio para o retorno do Produto Suportado às instalações de serviço da Dell.

Em alguns casos, a Dell pode conduzir outros métodos de avaliação e reparo disponíveis para você como parte do Serviço. Esse Serviço contra danos acidentais não abrange software. Essa exclusão de software inclui, mas não está limitada a: 1) quaisquer defeitos ou danos (incluindo danos causados por vírus, sem limitações) ao software pré-carregado, adquirido com ou carregado no Produto Suportado e 2) qualquer software carregado por meio da Integração Personalizada de Fábrica. Além disso, este serviço não abrange outros itens adicionados por meio da Integração Personalizada de Fábrica.

Tomaremos as iniciativas cabíveis, ainda que este Contrato não garanta isto, para corrigir ou substituir itens de Integração Personalizada de Fábrica que não sejam de software e possam ser, de outra forma, componentes excluídos.

**Limitações do serviço.** Este Contrato não abrange e não estamos obrigados a reparar ou substituir:

- Qualquer dano ou defeito no Produto Suportado que seja cosmético. De acordo com os termos deste Contrato, não somos obrigados a reparar desgastes consideráveis no Produto Suportado e em outros itens superficiais, como arranhões e amassados, que não prejudiquem materialmente o uso do Produto Suportado.
- Qualquer Produto Suportado que qualquer pessoa estranha à Dell, ou designada por ela, tenha tentado reparar. Não forneceremos Serviço para qualquer defeito do produto que seja resultado de reparos no Produto Suportado feitos ou tentados por você ou por qualquer outra pessoa não autorizada pela Dell para consertar o Produto Suportado.
- Qualquer Produto Suportado que sofra danos relacionados a, ou resultantes de, uma Instalação do Cliente incorreta ou inadequada. A "Instalação do Cliente" deverá incluir qualquer um dos seguintes itens executados pelo cliente ou por uma terceira parte interessada em nome do cliente: (1) desempacotamento ou transferência do Produto Suportado (2) instalação ou montagem de um Produto Suportado em uma parede ou em outra estrutura (ou remoção da mesma instalação em seguida) e (3) fixação de suportes ou outros dispositivos de suporte para peso, projetados para montagem ou anexo

a uma parede ou em outra estrutura (ou remoção da mesma). A Instalação do Cliente não inclui os serviços de instalação adquiridos da Dell.

- Qualquer Produto Suportado perdido ou roubado. Para reparar ou substituir um Produto Suportado, você deverá nos devolver o Produto Suportado em sua totalidade.

- Qualquer Produto Suportado que seja danificado por incêndio proveniente de uma fonte externa, danificado intencionalmente ou por má utilização, abuso, desrespeito às instruções fornecidas com o Produto Suportado ou sua utilização em ambiente inadequado. Se encontrarmos evidências de dano intencional, má utilização, abuso, desrespeito às instruções fornecidas com o Produto Suportado ou utilização do mesmo em um ambiente inapropriado, não somos obrigados a reparar ou substituir o Produto Suportado.
- Exceto os itens especificamente demonstrados aqui, quaisquer outros danos que não surjam provenientes de defeitos em materiais, na produção ou da utilização normal do Produto Suportado abrangido.

**Limitações adicionais para serviço adquirido após a compra do Produto Suportado.** Quando permitido por lei, este Serviço também pode estar disponível para compra após a data na qual o Cliente adquiriu o produto. Nesses casos, aplicam-se as seguintes condições e limitações:

- Os pedidos de serviço para o Produto Suportado não podem ser apresentados até 30 dias após a data de aquisição do Serviço, como indicado na fatura, página de informações ou outra confirmação de pedido do Cliente; desde que, no entanto, o período de espera de 30 dias não se aplique a Clientes que estendam o período de serviço antes da expiração do termo de serviço anterior
- O cliente é responsável por garantir que o Produto Suportado esteja em condições normais de funcionamento no período em que os Serviços (incluindo o Serviço por Danos Acidentais) forem adquiridos. A Dell não será responsável, sob nenhuma circunstância, pelo Serviço por qualquer dano ou defeito pré-existente à aquisição do Serviço pelo Cliente.
- A Dell reserva-se o direito de inspecionar o Produto Suportado para confirmar que ele está em condições normais de funcionamento. A Dell pode, por um custo adicional, oferecer opções de reparo ao Cliente para devolver o produto subjacente à condição normal de funcionamento.
- Se, após a inspeção, a Dell determinar ao seu próprio critério que o dano ou defeito do Produto Suportado existia antes da aquisição do Serviço, a solicitação de Serviço será negada.

## Mantenha o Disco Rígido

O Serviço Mantenha o Disco Rígido (KYHD) permite que os clientes mantenham a posse de seus discos rígidos com falha (unidades de estado sólido (SSD) e unidades de Disco Rígido (HDDs) Serial ATA (SATA) padrão ao receber discos rígidos relativos a uma Substituição KYHD Qualificada Uma “Substituição KYHD Qualificada” é o conserto e/ou a substituição resultante de defeitos de fabricação que venham a ocorrer dentro do período de garantia do hardware aplicável aos Produtos Suportados do Cliente. Todos os Consertos Qualificados são fornecidos de acordo com os termos do acordo de garantia limitada de hardware ou serviço do Cliente.

**Produtos Suportados:** O Serviço Mantenha o Disco Rígido está disponível para os sistemas de computadores OptiPlex™, Precision™, Latitude™, (Dimension™), Venue™, Vostro™, XPS™, Alienware™, (Adamo™, Studio™) e Inspiron™ que estiverem em uma configuração padrão. O KYHD vigora simultaneamente com a garantia limitada de hardware e está disponível em sistemas com discos rígidos substituíveis em campo. A Dell substituirá apenas um disco rígido defeituoso adquirido da Dell e instalado em um sistema Dell, excluindo itens adquiridos por meio do grupo de Software e Periféricos da Dell, quer no momento da compra do sistema ou como um kit do Cliente e que ainda esteja na garantia. O Serviço KYHD não estará disponível ao Cliente até que um produto seja considerado qualificado para Substituição KYHD pela Dell.

## Procedimentos de suporte do Serviço Mantenha o Disco Rígido

**Receber suporte:** os clientes devem ligar para o suporte técnico da Dell de acordo com a seção “Como entrar em contato com a Dell” acima quando experimentarem um problema ou suspeitarem de uma falha

no disco rígido.

Os clientes receberão suporte de acordo com o seu direito de nível de serviço aplicável sob este Contrato. Se o técnico determinar que o disco rígido requer a substituição KYHD Qualificada, a Dell enviará o disco rígido de substituição ao Cliente de acordo com o seu direito de nível de serviço sob este Contrato. Este serviço KYHD permite ao cliente manter a posse da unidade defeituosa.

Caso um Cliente adquira o Serviço, e inclua ou envie separadamente à Dell o disco rígido do Produto Suportado qualificado a esse Serviço como parte de uma Substituição qualificada KYHD, o Cliente concorda que a devolução de um disco rígido qualificado a esse serviço (uma “Unidade Qualificada Devolvida”) constitui uma renúncia de seu direito de receber o Serviço da Dell. Após a Dell receber uma Unidade de Direito Devolvida, a Dell não terá mais obrigação para com o Cliente com respeito a tal Unidade de Direito Devolvida. A Dell, sob qualquer circunstância, não será obrigada a devolver a Unidade de Direito Devolvida ao Cliente, nem a Dell deverá remover dados ou tomar qualquer outra ação com relação a Unidade de Direito Devolvida do Cliente, nem todos os dados armazenados na Unidade de Direito Devolvida. No caso de a Dell receber uma Unidade de Direito Devolvida, a Dell pode processar a Unidade de Direito Devolvida de acordo com as políticas padrão da Dell como um disco rígido que foi devolvido à Dell em conformidade com os termos da garantia limitada de hardware do Cliente ou acordo do serviço aplicável aos Produto Suportado do Cliente.

As taxas de falhas em discos rígidos são monitoradas constantemente e a Dell se reserva o direito de recusar o serviço se a Dell acreditar que o cliente está usando em demasia o Serviço Mantenha o Disco Rígido (tal como quando as solicitações do cliente para substituição de discos rígidos defeituosos excedam materialmente as taxas de falha padrão para a unidade e o sistema envolvidos). Se a Dell determinar (a critério exclusivo da Dell) que um cliente está utilizando abusivamente o serviço, a Dell se reserva o direito de cancelar o Serviço de acordo com os termos de cancelamento abaixo.

### O contrato Mantenha o Disco Rígido não inclui:

- Reparação ou substituição. (Qualquer suporte para reparação ou substituição é fornecido em conformidade com a garantia limitada de hardware do cliente ou contrato de serviço).
- Destruição ou limpeza de dados.
- Recuperação, descarte ou reciclagem de ativos.
- Retenção de discos rígidos que estão sujeitos a recall de produto devido a riscos para a saúde e segurança.
- Discos rígidos não padrão solicitados como parte do serviço de integração personalizada de fábrica da Dell.
- Suporte para discos rígidos danificados/retidos. (O suporte continua somente para o disco rígido de substituição, de acordo com a garantia limitada de hardware ou o contrato de serviço aplicáveis.)
- Todas as atividades que não estão expressamente declaradas nesta Descrição de Serviço.

### Dano acidental e mantenha o disco rígido.

- **Informação de falhas no disco rígido.** Informar todas as instâncias de falha no disco rígido ao suporte de garantia de hardware da Dell, conforme o acordo de serviço aplicável do Cliente.
- **Fornecer informações da peça.** Quando solicitado, forneça à Dell a informação de identificação da peça ("PPID", piece part identification) ou os detalhes adequados para validar a ocorrência de uma falha na unidade coberta pelo Acordo.

### Suporte cooperativo

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

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

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

## Suporte abrangente de software

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

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

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

## Serviços excluídos

- Assistência administrativa ou de desempenho.
- Atividades como instalação, desinstalação, remanejamento, manutenção preventiva, assistência de treinamento, administração remota ou qualquer atividade ou serviço não expressamente definidos nesta Descrição de Serviço.
- Suprimentos, substituição de mídias, suprimentos operacionais, acessórios de aparência ou peças como baterias, molduras e tampas, ou suporte para tais peças.
- Suporte direto a produtos de terceiros ou suporte cooperativo a versões que já não contam com o suporte do fabricante, fornecedor ou parceiro.
- Suporte a equipamento danificado por uso inadequado, abuso do Produto suportado ou de seus componentes (como, mas não limitado a, uso de tensões de linha incorretas, uso de fusíveis incorretos, uso de dispositivos ou acessórios incompatíveis, ventilação inadequada ou insuficiente ou falha ao seguir as instruções de operação), modificação, ambiente físico ou operacional inadequado, manutenção imprópria pelo Cliente (ou agente do Cliente), transporte do Produto suportado de forma inconsistente com o seu design, remoção ou alteração das etiquetas de identificação do equipamento ou das peças ou falha causada por um produto pelo qual a Dell não tenha responsabilidade.
- Remoção de spyware/vírus.
- Serviços de backup de dados.

- Instalação remota ou de rede avançada sem fio, ajustes, otimização e configuração de aplicativos além dos descritos nesta Descrição de Serviço.
- Desenvolvimento de scripts, programação, design/implementação de banco de dados, desenvolvimento para web ou kernels recompilados.
- Conserto de danos ou defeitos nos Produtos Suportados apenas aparentes e que não afetem a funcionalidade do dispositivo.
- Consertos necessários devido a problemas de software ou como resultado de alteração, ajuste ou conserto realizados por alguém que não seja da Dell, revendedor autorizado ou prestador de serviço da Dell, ou ainda por clientes que utilizam Peças Substituíveis Pelo Cliente (CSR).

## Responsabilidades gerais do Cliente

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

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

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

**Manutenção do software e de versões atendidas.** O Cliente deverá manter o software e os Produtos Suportados em níveis ou configurações de versão mínimos especificados pela Dell, conforme especificado em [www.Support.Dell.com](http://www.Support.Dell.com) para os Produtos Suportados adicionais. O Cliente também precisa garantir a instalação de peças de substituição corretivas, patches, atualizações de software ou versões subsequentes, conforme instruído pela Dell a fim de manter os Produtos Suportados qualificados para o Serviço.

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

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

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

**Limitação de responsabilidade.** A RESPONSABILIDADE TOTAL DA DELL POR TODA E QUALQUER RECLAMAÇÃO RESULTANTE OU EM CONEXÃO COM ESTE CONTRATO (INCLUINDO QUAISQUER SERVIÇOS FORNECIDOS DE ACORDO COM ESTE DOCUMENTO), EM QUALQUER PERÍODO DE 12 (DOZE) MESES, NÃO DEVERÁ EXCEDER A QUANTIDADE TOTAL PAGA PELO CLIENTE DURANTE OS 12 (DOZE) MESES ANTERIORES A ESTE CONTRATO PARA O SERVIÇO DE TODOS OS PRODUTOS SUPOSTOS QUE ORIGINAREM TAIS RECLAMAÇÕES. ESTAS LIMITAÇÕES, EXCLUSÕES E RESSALVAS SE APLICARÃO A TODAS AS RECLAMAÇÕES POR DANOS, ESTEJAM ELES BASEADOS NO CONTRATO, GARANTIA, RESPONSABILIDADE OBJETIVA, NEGLIGÊNCIA, DELITO OU OUTROS CONTEXTOS. AS PARTES CONCORDAM QUE ESTAS LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE SÃO ATRIBUIÇÕES DE RISCO COMBINADAS, CONSTITUINDO EM PARTE A CONSIDERAÇÃO PELA VENDA DE PRODUTOS, SOFTWARE OU SERVIÇOS DA DELL AO CLIENTE, E QUE TAIS LIMITAÇÕES SERÃO APLICÁVEIS INDEPENDENTEMENTE DE FALHA NO PROPÓSITO ESSENCIAL DE QUALQUER RECURSO LIMITADO E MESMO SE UMA PARTE TIVER SIDO AVISADA DA POSSIBILIDADE DE TAIS RESPONSABILIDADES. A DELL E NEM QUALQUER UMA DE SUAS AFILIADAS, PARCEIROS, DIRETORES, FUNCIONÁRIOS OU AGENTES TÊM RESPONSABILIDADE COM VOCÊ OU COM QUALQUER PROPRIETÁRIO POSTERIOR OU OUTRO USUÁRIO DO PRODUTO SUPOSTO, EM RELAÇÃO A QUAISQUER PREJUÍZOS ACIDENTAIS OU CONSEQUENTES, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÕES, RESPONSABILIDADE OU PREJUÍZOS PELO PRODUTO SUPOSTO NÃO ESTAR DISPONÍVEL PARA USO, PERDA OU CORRUPÇÃO DE DADOS OU SOFTWARE, FERIMENTOS CORPORAIS, MORTE, OUTRAS PERDAS INDIRETAS DEVIDO À FALHA DO PRODUTO SUPOSTO, OU QUALQUER E TODO DANO ACIDENTAL, INDIRETO, ESPECIAL E CONSEQUENTE DECORRENTE OU EM CONEXÃO COM O USO OU O DESEMPENHO DO PRODUTO SUPOSTO, MESMO QUE VOCÊ TENHA AVISADO A DELL SOBRE A POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS. NENHUMA DAS PARTES SERÁ RESPONSABILIZADA POR: (1) PERDA DE RENDA, RECEITA, LUCROS OU ECONOMIAS; (2) DADOS OU SOFTWARE PERDIDOS OU CORROMPIDOS, INTERRUPÇÃO NO USO DE UM SISTEMA OU REDE, OU PELA RECUPERAÇÃO DESTES; (3) PERDA DE OPORTUNIDADES DE NEGÓCIOS; (4) INTERRUPÇÃO OU INATIVIDADE DE NEGÓCIOS; OU (5) ENTREGA, INDISPONIBILIDADE DE USO DOS PRODUTOS DELL OU PRODUTOS DE TERCEIROS. AO CONCORDAR COM ESTE CONTRATO, VOCÊ RENUNCIA EXPRESSAMENTE A QUAISQUER CONTESTAÇÕES DESCRITAS NESTE PARÁGRAFO. VOCÊ CONCORDA E COMPREENDE QUE A DELL NÃO SERÁ RESPONSÁVEL POR QUAISQUER PREJUÍZOS ACIMA DA QUANTIA AGREGADA EM DÓLARES PAGA POR VOCÊ NA AQUISIÇÃO DESTE SERVIÇO PARA CADA PRODUTO SUPOSTO ABRANGIDO NESTE CONTRATO. ALGUNS ESTADOS E JURISDIÇÕES NÃO PERMITEM A EXCLUSÃO TOTAL OU PARCIAL, OU A LIMITAÇÃO DE DANOS, INCIDENTES OU DANOS CONSEQUÊNCIAS, ASSIM ALGUMAS OU TODAS AS LIMITAÇÕES OU EXCLUSÕES ACIMA TALVEZ NÃO SE APLIQUEM A VOCÊ. MAS, EM TAIS CASOS, ESTA CLÁUSULA SERÁ INTERPRETADA PARA EXONERAR OU LIMITAR A RESPONSABILIDADE DE MANEIRA EXTENSIVA CONFORME PERMITIDO PELA LEI APLICÁVEL.

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

## Termos e condições da Dell Services

Esta Descrição de Serviço é acordada entre você, o Cliente (“você” ou “Cliente”), e a entidade Dell identificada na sua fatura de compra deste Serviço. Esta prestação de Serviço está sujeita a, e é regida por, um contrato de serviços principal, assinado separadamente entre o Cliente e a Dell, que autoriza claramente a venda deste Serviço. Na ausência de tal contrato e dependendo da localização do Cliente, esta prestação de Serviço estará sujeita aos, e será regulada pelos Termos comerciais de vendas da Dell ou pelo contrato ao qual a tabela a seguir faz referência (conforme aplicável, o “Contrato”). Consulte a tabela abaixo que mostra o URL aplicável à localização do Cliente, onde o seu Contrato está disponível. As partes reconhecem que leram e concordaram com o cumprimento destes termos on-line.

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

\* Os Clientes poderão acessar o site local [www.dell.com](http://www.dell.com) simplesmente acessando [www.dell.com](http://www.dell.com) de um computador

conectado à internet em sua localidade ou selecionando uma opção na página “Escolher uma Região/País” da Dell, disponível em <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

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

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

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

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

### 1. Produtos Suportados

Este Serviço está disponível nos Produtos Suportados que incluem sistemas selecionados Dell OptiPlex™, Latitude™, Venue™, Inspiron™, XPS™, Alienware™, Precision™ e Vostro™ que tenham sido adquiridos em uma configuração padrão. Como Produtos suportados são adicionados regularmente, entre em contato com seu representante de vendas Dell para obter a lista mais recente de quais Serviços estão disponíveis em seus produtos Dell e de outras marcas.

Cada Produto suportado traz um número de série (a "**Etiqueta de Serviço**"). Um contrato de serviço em separado deve ser adquirido pelo Cliente para cada Produto Suportado. Por exemplo, uma impressora adquirida com um notebook não é incluída no contrato de serviço do notebook; a impressora e o notebook deverão ter contratos de serviço independentes. Consulte a Etiqueta de Serviço de seu Produto Suportado ao entrar em contato com a Dell sobre este Serviço.

### 2. Serviços de suporte

#### A. Garantia limitada de hardware.

Os serviços relacionados a suporte de acordo com

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

#### B. Restrições de cobertura de

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

#### C. Substituição completa da unidade.

Se o analista concluir que o componente do Produto suportado com defeito pode ser desconectado e reconectado facilmente (como um teclado ou monitor), ou ainda concluir que o Produto suportado deve ser substituído por inteiro, a Dell reservará a si o direito de enviar ao Cliente uma unidade de substituição completa. Se um técnico da Dell fornecer uma unidade de substituição ao Cliente, o Cliente deverá devolver o Sistema com defeito ou componente do mesmo ao técnico da Dell, que não seja um disco rígido retido nos termos do serviço Mantenha o Disco Rígido do sistema afetado caso em que o Cliente pode manter o(s) respectivo(s) disco(s) rígido(s). Se o Cliente não renunciar a unidade defeituosa e entregá-la ao técnico da Dell conforme descrito acima ou a unidade com defeito não for devolvida dentro de 10 (dez) dias (caso a unidade de substituição não seja entregue pessoalmente por um técnico da Dell), o Cliente concorda em pagar à Dell pela unidade de substituição mediante o recebimento de uma fatura. Caso o Cliente não pague a fatura dentro de 10 (dez) dias após o recebimento, além dos direitos legais e soluções disponíveis,

a Dell poderá rescindir esta Descrição de Serviço mediante aviso.

**D. Peças estocadas.** Atualmente, a Dell tem peças em estoque em vários locais do mundo. As peças selecionadas talvez não estejam estocadas no local mais próximo à localidade do Cliente. Se uma peça necessária para reparar um Produto suportado não estiver disponível em uma instalação Dell próxima ao local do Cliente e houver necessidade de ser transferida para outra instalação, o envio ocorrerá em 24 horas.

#### E. Propriedade das peças de reposição.

Todas as peças de reposição da Dell removidas do Produto Suportado e devolvidas, tornam-se propriedade da Dell. O Cliente deverá pagar, conforme o preço de varejo atual, por quaisquer peças de reposição da Dell removidas do Sistema e que não forem devolvidas à Dell (exceto unidades de disco rígido provenientes de sistemas cobertos pelo serviço Mantenha o Disco Rígido). A Dell usa peças novas

e recondicionadas de diversos fabricantes ao realizar reparos mediante garantia.

**3. Vigência do serviço.** Este Contrato inicia na data em que você efetua o pedido e continua até o final da Vigência do Serviço. A "Vigência do Serviço" começa na data de aquisição e se estende pelo período indicado no Formulário de Pedido (definido a seguir). A quantidade de sistemas, licenças, instalações, implantações, pontos finais ou usuários finais gerenciados para os quais o Cliente adquiriu um ou mais Serviços (definidos abaixo), o valor ou preço da assinatura e a Vigência do Serviço aplicável para cada um estão indicados no formulário do pedido do Cliente ou outro formulário de fatura mutuamente acordado, confirmação do pedido ou pedido de compra (coletivamente, "Formulário de Pedido"). Salvo se acordado por escrito de outra forma entre a Dell e o Cliente, as aquisições dos Serviços incluídos neste Contrato serão exclusivamente para uso interno do Cliente e não para fins de revenda ou agenciamento de serviços.

opcionais são fornecidos de acordo com este Contrato.

#### **4. Informações adicionais importantes**

**A. Reagendamento.** Quaisquer alterações na programação após o agendamento deste serviço devem ocorrer pelo menos 8 (oito) dias úteis antes da data agendada. Se o Cliente realizar um novo agendamento do serviço 7 (sete) dias ou menos antes da data agendada, será cobrada uma taxa não excedente a 25% do preço pago pelo Cliente para a realização dos serviços.

O cliente concorda que qualquer novo agendamento do serviço deverá ser confirmado pelo menos 8 (oito) dias antes do início do serviço.

**B. Limites comercialmente cabíveis para o Escopo do serviço.** A Dell pode se recusar a fornecer os Serviços se, em seu parecer (Dell), o fornecimento dos Serviços criar um risco não razoável à Dell e aos prestadores de serviços da Dell, ou ainda se estiver além do escopo dos Serviços. A Dell não se responsabiliza por quaisquer falhas ou atrasos na execução devido a qualquer causa fora de seu controle. O Serviço se estende somente aos usos para os quais o Produto Suportado foi projetado.

**C. Serviços opcionais.** Serviços opcionais (inclusive suporte em pontos de necessidade, instalação, consultoria, serviços gerenciados ou profissionais, suporte ou treinamento) podem estar disponíveis para compra da Dell e variarão de acordo com a localidade do Cliente. Os serviços opcionais podem exigir um contrato separado com a Dell. Na ausência de tal contrato, os serviços

**D. Atribuição.** A Dell pode atribuir este Serviço e/ou a Descrição de Serviço a prestadores de serviços terceirizados qualificados.

**E. Cancelamento.** A Dell pode cancelar este Serviço a qualquer momento durante o período de vigência do Serviço, por qualquer dos seguintes motivos:

- O Cliente deixar de pagar o preço total deste Serviço de acordo com os termos da fatura;
- O Cliente for abusivo, ameaçador ou se recusar a cooperar com o analista assistente ou com o técnico no local; ou
- O Cliente deixar de respeitar os termos e condições estabelecidos nesta Descrição de Serviço.

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

#### **F. Limitações geográficas e deslocamento.**

O Serviço será prestado nas localidades indicadas na fatura do Cliente. Este Serviço não está disponível em todas as localidades. As opções de Serviço, como também os níveis de serviço, horas de suporte técnico e tempos de resposta no local, podem variar de acordo com a região geográfica e, sendo assim, algumas opções talvez não estejam disponíveis para compra no local do Cliente. A obrigação da Dell de prestar os Serviços a Produtos com suporte remanejados está sujeita à disponibilidade do serviço no local, podendo estar sujeita à cobrança de taxas adicionais, como também à inspeção e à nova certificação dos Produtos com suporte remanejados, de acordo com as taxas por tempo de consultoria e de materiais em vigor na ocasião. O Cliente fornecerá à Dell acesso

seguro e suficiente às suas instalações, sem custos, para que ela possa cumprir suas obrigações. Para os clientes da EMEA, a menos que indicado de outra forma nesta descrição do serviço, o serviço no local está disponível até uma distância de 150km do PUDO mais próximo [entre em contato com seu representante de vendas para mais informações].

**G. Transferência de Serviço.** Sujeito às limitações estabelecidas nesta Descrição do serviço, o Cliente poderá transferir o Serviço a terceiros que tiverem adquirido do Cliente o Produto suportado em sua totalidade antes da expiração do prazo do serviço em vigor na época, desde que o Cliente seja o comprador original do Produto Suportado e desse Serviço ou, desde que o Cliente tenha adquirido o Produto Suportado e esse Serviço de seu proprietário original (ou de um cessionário anterior) e tenha observado todos os procedimentos de transferência disponíveis em [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com). Uma taxa de transferência poderá ser aplicada. Observe que,

se o Cliente ou o cessionário do Cliente transportar o Produto suportado para uma localização geográfica onde este Serviço não estiver disponível (ou não estiver disponível pelo mesmo preço pago pelo Cliente), o Cliente talvez não tenha a cobertura ou tenha que pagar encargos adicionais para manter as mesmas categorias de cobertura de suporte no novo local. Se o Cliente optar pelo não pagamento de tais encargos adicionais, o Serviço poderá ser automaticamente alterado de acordo com as categorias de suporte disponíveis no novo local a esse preço ou a um preço inferior, sem reembolsos disponíveis.

**Para obter mais informações sobre qualquer oferta de serviço, entre em contato com o representante da Dell ou visite o site [www.dell.com/services](http://www.dell.com/services).** A disponibilidade varia de acordo com o país. Para saber

mais, clientes

e Dell Channel Partners devem entrar em contato com o representante de vendas para obter mais informações.

---

© 2014 Dell Inc. Todos os direitos reservados. Marcas e nomes comerciais podem ser usados neste documento como referência às entidades que reivindicam essas marcas e nomes ou aos seus produtos. Aplicam-se os termos e condições de venda da Dell disponíveis em [www.Dell.com](http://www.Dell.com) (em Inglês). Uma cópia impressa dos termos e condições de venda da Dell também está disponível mediante solicitação.

## Anexo A

### Termos e condições específicos por país e estado

**Disposições específicas por país relativas à Lei Regente e Jurisdição para Clientes da região APJ.** A lei regente e quais tribunais podem julgar qualquer litígio decorrente de ou em conexão com este Contrato dependem de onde o Cliente estiver domiciliado. Cada parte concorda com a lei regente abaixo, sem levar em conta a escolha ou conflitos entre leis ou a Convenção da Organização das Nações Unidas sobre a Venda Internacional de Mercadorias, e à jurisdição exclusiva dos tribunais aplicáveis abaixo.

Se o Cliente estiver domiciliado em:	A lei regente será:	Os tribunais com jurisdição serão:
China	Leis da República Popular da China	Jurisdição exclusiva da Corte popular em Xiamen
Hong Kong	Leis de Hong Kong	Jurisdição não exclusiva das cortes de Hong Kong
Taiwan	Leis de Taiwan	Jurisdição não exclusiva da Corte do distrito de Taipé na República da China
Coreia	Leis da Coreia	Jurisdição não exclusiva da Corte regional central de Seul
Malásia	Leis da Malásia	Jurisdição não exclusiva das cortes da Malásia
Cingapura	Leis de Cingapura	Jurisdição não exclusiva das cortes de Cingapura
Tailândia	Leis da Tailândia	Jurisdição não exclusiva das cortes da Tailândia
Índia	Leis da Índia	Jurisdição exclusiva das cortes em Bangalore
Japão	Leis do Japão	Jurisdição exclusiva da Corte do distrito de Tóquio, Japão
Qualquer outro país na região Ásia-Pacífico e Japão, exceto Austrália e Japão	Leis de Cingapura	Jurisdição não exclusiva das cortes de Cingapura

**Disposições específicas por estado aplicáveis a determinados clientes nos EUA.** Os termos declarados nesse parágrafo são específicos para garantias e serviços adquiridos por um custo separado em certos estados. Se você não for um morador permanente do estado, identificado em cada parágrafo abaixo, no momento em que adquirir o serviço por um valor separado, você não estará apto a esses direitos e/ou recursos. Nós não estamos obrigados a fornecer o serviço nesses termos, exceto nos estados abaixo especificados.

- **Clientes do Havai.** Se você cancelar este Contrato conforme os procedimentos de cancelamento estabelecidos nele e nós não lhe reembolsarmos o valor de aquisição do Contrato dentro de quarenta e cinco (45) dias após o cancelamento, ficamos obrigados a lhe pagar uma multa de 10% ao mês do valor do reembolso devido e não pago a você. Seu direito de cancelar esse Contrato somente se aplica ao proprietário original do Contrato e talvez não seja transferido para proprietários posteriores do Contrato. As obrigações da Dell neste Contrato estão respaldadas pela confiança e o crédito total da Dell.
- **Clientes de Nova York.** Se você cancelar este Contrato conforme os procedimentos de cancelamento estabelecidos nele e nós não lhe reembolsarmos o valor de aquisição do Contrato dentro de trinta (30) dias após o cancelamento, ficamos obrigados a lhe pagar uma multa de 10% ao mês do valor do reembolso devido e não pago a você. As obrigações da Dell neste Contrato estão respaldadas pela confiança e o crédito total da Dell. Além dos serviços especificados nesse Contrato, a Dell fornecerá serviços de reparo e substituição, bem como a verificação de defeitos em materiais ou manufatura, ou desgaste, até o alcance fornecido pela Garantia Limitada de Hardware da Dell (consulte [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty)), incluindo quaisquer prorrogações de garantias, disposições às quais, a Garantia limitada de hardware está incorporada aqui por referência. A Garantia Limitada de Hardware da Dell poderá ser incluída com a compra e no preço do hardware abrangido. Tal incorporação, por referência, não deve aumentar ou reduzir seus direitos ou as obrigações da Dell na Garantia Limitada de Hardware, com a condição de que a duração desse Contrato não deva exceder a duração da Garantia limitada de hardware (incluindo quaisquer prorrogações de garantia). Em caso de conflito entre as disposições desse Contrato e a Garantia Limitada de Hardware, as disposições desse Contrato vigorarão.
- **Clientes de Montana.** As obrigações do provedor neste Contrato estão respaldadas pela confiança e o crédito total do provedor.

- **Clientes do Oregon.** As obrigações da Dell Marketing L.P. nesse Contrato estão respaldadas pela confiança e o crédito total da Dell Inc. A informação de contato para a Dell Marketing L.P. e a Dell Inc. é a One Dell Way, Round Rock, TX 78682, Attn: Service and Support Department,

(800) 624-9897.

- **Clientes de Utah.** As obrigações da Dell no âmbito do presente contrato de serviço estão garantidas sob uma apólice de seguro de reembolso do contrato de serviço. Caso a Dell deixe de pagar ou fornecer o serviço para qualquer reclamação no prazo de 60 dias após a prova de perda ter sido apresentada, o Cliente terá o direito de fazer uma reclamação diretamente contra a Empresa de Seguros. A cobertura assegurada sob este Contrato não é garantida pela Property and Casualty Guaranty Association. Este contrato de serviço está sujeito à regulamentação limitada pelo Departamento de Seguros de Utah. Para registrar uma queixa, entre em contato com o Departamento de Seguros de Utah. A Seção 5.E. foi retificada desta forma: a Dell pode cancelar o Contrato durante os primeiros 60 (sessenta) dias a partir do termo anual inicial enviando ao Cliente um aviso de cancelamento pelo menos 30 (trinta) dias antes da data efetiva de cancelamento, exceto que a Dell também pode cancelar o Contrato durante esse período por falta de pagamento do prêmio enviando por correio ao Cliente um aviso de cancelamento pelo menos 10 (dez) dias antes da data efetiva do cancelamento. Depois que 60 (sessenta) dias tenham passado, a Dell pode cancelar o Contrato enviando um aviso de cancelamento ao Cliente pelo menos 10 (dez) dias antes da data do cancelamento devido à falta de pagamento do prêmio, e 30 (trinta) dias antes da data de cancelamento por qualquer uma destas razões: (a) declaração falsa sobre o material, (b) alteração substancial do risco assumido, a menos que a Dell deva ter razoavelmente previsto a alteração ou contemplado o risco ao iniciar o Contrato, (c) violações substanciais das obrigações contratuais, condições ou garantias. O aviso de cancelamento deve ser feito por escrito ao Cliente no último endereço conhecido do Cliente e conter: (1) o número da ordem de compra do Cliente deste Contrato, (2) a data da notificação, (3) a data efetiva do cancelamento e (4) uma explicação detalhada sobre o motivo do cancelamento.
- **Clientes do Wisconsin.** Esta garantia está sujeita a uma regulação limitada pelo Office of the Commissioner of Insurance. A Dell Inc. deverá ser considerada o fiador nas obrigações de serviços aqui documentadas.

## Anexo B

### Níveis de gravidade

Os níveis de gravidade serão atribuídos a Incidentes Qualificados de acordo com a(s) tabela(s) abaixo.

Gravidade	Condição	Resposta da Dell	Função do Cliente
2	Alto impacto, mas solução alternativa ou resolução iminente disponível; alocação ininterrupta 24 (vinte e quatro) horas por 07 (sete) dias/semana de recursos do Cliente não disponível para auxiliar a resposta da Dell.	Solução de problemas por telefone imediata; Intervenção do Gerente do atendimento de segundo nível se o diagnóstico remoto não for determinado dentro de 90 (noventa) minutos após o contato. Envio de peças/mão de obra, quando preciso, <i>depois</i> da solução de problemas e diagnóstico por telefone.	Fornecer equipe e recursos adequados para manter a comunicação e as iniciativas de trabalho contínuas. A gerência sênior do local deverá estar informada e envolvida.
3	Impacto mínimo sobre os negócios.	Solução de problemas por telefone, envio de peças e mão de obra depois da solução de problemas e diagnóstico por telefone.	Fornecer informações do ponto de contato para o caso e responder às solicitações da Dell dentro de 24 (vinte e quatro) horas.

### Opções de serviço no local

As opções de resposta no local variam de acordo com o tipo de serviço adquirido e se o serviço avançado de "Missão Crítica" foi adquirido com o Dell ProSupport. Se você adquiriu o ProSupport com um nível de resposta de serviço para suporte no local, a fatura indicará o nível de resposta aplicável para o serviço no local que corresponde às tabelas abaixo. Desde que todos os termos e condições aplicáveis estabelecidas nesta Descrição de Serviço sejam cumpridas, a Dell enviará um técnico ao local de trabalho do Cliente para um Incidente Qualificado de acordo com o nível de gravidade e a tabela de resposta no local aplicável apresentada abaixo. Se o Cliente ou o representante autorizado não estiver no local quando o técnico chegar, o técnico não poderá realizar o serviço no Produto Suportado. O técnico deixará um cartão para informar ao Cliente que ele esteve no local ou tentará entrar em contato com o Cliente por telefone ou e-mail. Poderá ser cobrada do Cliente uma taxa adicional para uma chamada de serviço posterior.

### Resposta no local do Dell ProSupport Plus

Tipo de resposta no local	Tempo de resposta no local <sup>4</sup>	Restrições/Termos especiais
Resposta no local no próximo dia útil	Depois da solução de problemas e diagnóstico por telefone, um técnico pode ser enviado ao local no próximo dia útil.	<ul style="list-style-type: none"><li>Disponível 05 (cinco) dias por semana, 10 (dez) horas por dia - <i>exceto</i> feriados.</li><li>As chamadas precisam ser recebidas antes do tempo de envio local mais recente<sup>5</sup>, você será informado sobre isso durante a chamada ou contate o representante da Dell para mais detalhes específicos de cada país</li><li>Disponível somente em determinados modelos de Produtos Suportados.</li></ul>
Clientes fora dos Estados Unidos Continental ("OCONUS")	Após a solução de problemas por telefone, as peças podem ser enviadas. Os horários de chegada dependerão do local do Cliente OCONUS e da disponibilidade de peças.	<ul style="list-style-type: none"><li>Limitado a Clientes OCONUS aprovados pela Dell (somente para os EUA).</li><li>Disponibilidade limitada a sistemas e locais específicos. Veja mais detalhes no site <a href="http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt">http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt</a>.</li><li>Clientes da federação devem consultar os locais de serviço da OCONUS no contrato de serviços aplicável firmado separadamente entre o Cliente e a Dell.</li></ul>

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

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

## Anexo C

### Unidades não passíveis de manutenção em campo

**Devolução para Serviço de Reparo após solução de problemas por telefone.** Se, após o diagnóstico remoto e solução de problemas, a Dell determinar que o Produto Suportado do Cliente requer Serviço de entrega via correio conforme descrito na tabela abaixo, o Cliente deve embalar imediatamente o Produto Suportado

e enviá-lo por correio ou agendar a retirada por transportadora no mesmo dia ou no próximo dia disponível para manter a titularidade do Cliente, e qualquer atraso por parte do Cliente na embalagem e devolução ou preparação para a devolução do Produto Suportado resultará em atraso no tempo de resposta.

Após o reparo ou substituição, a Dell entregará o Produto Suportado para a transportadora para devolução ao Cliente. Se as opções não Dell adicionadas ao Produto Suportado do Cliente forem a causa do problema relatado, uma taxa de serviço pode ser aplicada e os tempos de reparação e de retorno podem ser adiados. A Dell reserva o direito de enviar ao Cliente uma substituição completa do Produto Suportado ou uma substituição parcial em vez de reparar e devolver o Produto Suportado que o Cliente enviou para reparo. O Cliente é obrigado a pagar o preço atual padrão da Dell por quaisquer peças de serviço retirados do Produto Suportado do Cliente e não retornados apropriadamente à Dell pelo Cliente. Deixar de pagar em tempo hábil por peças de reposição que não tenham sido devidamente devolvidas à Dell pode resultar na suspensão do serviço do Cliente de acordo com este Contrato, de acordo com a Seção 2 D dos Termos

e condições adicionais aplicáveis aos serviços de suporte acima. Caso o Produto Suportado do cliente esteja localizado em uma área atualmente não servida por uma grande transportadora comum ou com serviço limitado por uma ou mais grandes transportadoras comuns, o serviço de reparo normal da Dell será adiado. A devolução para Serviço de Reparo não está disponível em todos os países e locais. Para obter mais informações entre em contato com seu representante de vendas.

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

Níveis de resposta de serviço	Opções adicionais (se aplicável)	Detalhes
Opções do serviço de devolução para conserto	Serviço de Entrega Via Correio (MIS)	O Serviço de entrega via correio é iniciado através de ligação telefônica para o suporte técnico da Dell, como descrito acima. Durante o diagnóstico, o técnico da Dell avaliará se é necessário que o Produto Suportado seja enviado a um centro de reparo determinado pela Dell para dar suporte a um Incidente Qualificado. Tempo de ciclo típico, incluindo o transporte de e para o centro de reparo, é de 10 (dez) dias úteis a partir da data que o Cliente envia o Produto Suportado à Dell.
	Serviço de Entrega (CIS)	O Serviço de entrega é iniciado através de ligação telefônica para o suporte técnico da Dell, como descrito acima. Durante o processo de solução de problemas por telefone, o técnico da Dell analisará se o problema é devido a uma falha de hardware. Caso positivo, será solicitado ao Cliente entregar o Produto Suportado a um centro de reparo ou local de envio determinado pela Dell (pago pelo Cliente). O horário padrão de serviço são os horários comerciais locais, disponíveis 5 dias por semana, exceto em feriados nacionais. Os reparos de Incidentes Qualificados serão realizados de acordo com o tempo de resposta identificado no Formulário de Pedido do Cliente. Uma vez que o Produto Suportado foi reparado, a Dell entrará em contato com o Cliente para tomar as providências para recuperá-lo. Os contratos de nível de serviço de conserto podem variar conforme o país e a cidade.
	Serviço de entrega (CIS) <sup>4</sup> conduzido por parceiros (disponível em certos mercados emergentes na Europa, Oriente Médio e África)	O Serviço de Entrega é um serviço de entrega iniciado por meio de uma ligação telefônica ou trazendo o Produto Suportado para um centro de reparo ou local de envio determinado pela Dell (pago pelo Cliente). O horário padrão de serviço são os horários comerciais locais, disponíveis 5 dias por semana, exceto em feriados nacionais. Os reparos de Incidentes Qualificados serão realizados de acordo com o tempo de resposta identificado no Formulário de Pedido do Cliente. Uma vez que o Produto Suportado foi reparado, o Prestador de Serviços autorizado pela Dell entrará em contato com o Cliente para tomar as providências para recuperá-lo. Os contratos de nível de serviço de conserto podem variar conforme o país e a cidade.

<sup>4</sup> O Serviço de Entrega determinado por Parceiros (CIS) é realizado por Prestadores de Serviços Autorizados da Dell.

Níveis de resposta de serviço	Opções adicionais (se aplicável)	Detalhes
Opções do serviço de devolução para conserto	Serviço de coleta e devolução	O Serviço de coleta e devolução é iniciado através de ligação telefônica para o suporte técnico da Dell. Se um Incidente Qualificado no Produto Suportado for diagnosticado e não puder ser solucionado por telefone com o Técnico da Dell, um representante da Dell recolherá seu Produto Suportado e o levará a um centro de reparo determinado pela Dell. Esse método de serviço inclui mão de obra e o conserto ou a substituição das peças na unidade principal do sistema, incluindo o monitor, o teclado e o mouse, caso não tenham sido adquiridos separadamente.
	Serviço de Coleta Determinado por Parceiro e Devolução (CAR) <sup>5</sup> (disponível em alguns mercados emergentes na Europa, Oriente Médio e África)	O Serviço de coleta e devolução é iniciado chamando o Prestador de serviços autorizado da Dell. Se um Incidente Qualificado no Produto Suportado for diagnosticado e não pode ser solucionado por telefone, seu Prestador de Serviços autorizado pela Dell recolherá seu Produto Suportado e o levará a um centro de reparo determinado pela Dell. O horário padrão de serviço são os horários comerciais locais, disponíveis 5 dias por semana, exceto em feriados nacionais. Os reparos de Incidentes Qualificados serão realizados de acordo com o tempo de resposta identificado no Formulário de Pedido do Cliente. Uma vez que o Produto Suportado foi reparado, o Prestador de serviços autorizado da Dell entrará em contato com o Cliente para tomar as providências para recuperá-lo. Esse método de serviço inclui mão de obra e o conserto ou a substituição das peças na unidade principal do sistema, incluindo o monitor, o teclado e o mouse, caso não tenham sido adquiridos separadamente. Os contratos de nível de serviço de conserto podem variar conforme o país e a cidade.
	Os termos e condições aplicáveis a todas as opções de resposta de atendimento fora do campo.	Os reparos de Incidentes Qualificados serão realizados de acordo com o tempo de resposta identificado no Formulário de Pedido do Cliente. Assim que o Produto Suportado for consertado, ele será devolvido ao Cliente. <b>Procedimentos de envio:</b> durante o diagnóstico, o técnico da Dell fornecerá instruções sobre como devolver o produto ao centro de reparo determinado pela Dell. O Produto Suportado deve ser enviado para o endereço fornecido pelo técnico da Dell e proeminente rotulado com o "Número de Autorização de Devolução". O Número de Autorização de Devolução será fornecido pelo técnico da Dell. Para acelerar o conserto ou a substituição, anexe uma breve descrição por escrito do problema. Coloque o produto que está sendo devolvido em sua embalagem original. Caso a embalagem original não esteja disponível, o técnico da Dell poderá oferecer auxílio fornecendo uma embalagem. No entanto, poderá ser cobrada uma taxa pelo serviço. <b>Cuidados no envio:</b> o Cliente não deve enviar informações confidenciais, de propriedade ou pessoais, manuais ou mídia removível, como unidades de disquete, DVDs, PC Cards, etc. A Dell não se responsabiliza por dados perdidos ou corrompidos, mídia danificada ou perdida, nem pelas informações confidenciais, de propriedade ou pessoais do Cliente.

<sup>5</sup> O Serviço de Coleta Determinado por Parceiro e Devolução (CAR) é realizado por Prestadores de serviços autorizados da Dell.

Níveis de resposta de serviço	Opções adicionais (se aplicável)	Detalhes
<b>Serviço apenas para peças</b>	N/D	Para Clientes com Serviço Apenas para Peças, a Dell permitirá ao Cliente solicitar peças de reposição para dar suporte a um Incidente Qualificado. Dell pode fornecer trocas de unidade inteira, em vez de a troca de peças individuais, caso em que a Dell inclui uma embalagem de envio pré-pago com cada peça de reposição para o Cliente usar para devolver a peça defeituosa original para a Dell. O Serviço Apenas para Peças inclui suporte telefônico limitado para qualificar o componente defeituoso – o suporte por telefone não inclui soluções de problemas por telefone ou outros tipos de assistência remota.
<b>Serviço de Troca Avançada (Advanced Exchange Service)</b>	N/D	Para Clientes com Serviço de Troca Avançada (Advanced Exchange Service), a Dell pode enviar um produto de substituição para o local de negócio do Cliente para suportar um Incidente Qualificado. O produto de substituição será enviado via transporte terrestre. Em alguns casos, a critério da Dell, um técnico de serviço no local também pode ser expedido para substituir/instalar o produto de substituição. Ao receber o produto de substituição, o Cliente deve devolver o Produto Suportado defeituoso para a Dell, levando o Sistema suportado defeituoso no local designado do portador de retorno dentro de 03 (três) dias úteis. Se a Dell determinar que o Produto Suportado do Cliente não pode ser devolvido em uma localização da transportadora e o Cliente deve devolver o Produto Suportado por um método de devolução por malote, então o Cliente usará as instruções de embalagens e envio, e uma remessa pré-paga de envio será feita às instalações do Cliente com o produto de reposição. Mediante o recebimento do produto, o Cliente embalará imediatamente o Produto Suportado e fará o envio por correio ou transportadora agendada para o mesmo dia ou no próximo dia com disponibilidade. Se o Cliente não devolver o item com defeito, poderá ser cobrada uma taxa.



## CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ

### ANEXO III

#### ATO Nº 4, DE 22 DE MARÇO DE 2005

**Dispõe sobre procedimentos administrativos relativos à aplicação de multas e outras sanções decorrentes da inexecução total ou parcial dos contratos assinados com a Câmara Municipal de Santo André, nos termos dos artigos 81, 86 e 87 da Lei Federal 8.666/93.**

**Art. 1º** No âmbito da Câmara Municipal de Santo André, a aplicação de multas e outras sanções decorrentes de atraso no cumprimento de obrigações ou da inexecução total ou parcial dos contratos, obedecerá aos procedimentos estabelecidos por este Ato e às disposições da Lei Federal nº 8.666/93, em especial ao que dispõem os artigos 81, 86 e 87.

**Art. 2º** A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, aceitar ou retirar instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pelo edital ou carta-convite do certame, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida de que trata o artigo 81 da Lei Federal nº 8.666/93, sujeitando-o à multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor contratado.

**Art. 3º** O atraso injustificado na execução do contrato cujo objeto seja a prestação de serviço, realização de obra ou entrega de bens adquiridos, sem prejuízo do disposto no § 1º do artigo 86 da Lei Federal nº 8.666/93, sujeitará a contratada à multa de mora, calculada por dia de atraso sobre o valor da obrigação não cumprida, a partir do primeiro dia útil seguinte ao término do prazo estipulado na proposta, no edital ou no contrato para cumprimento da obrigação, conforme o caso, nas seguintes proporções:

**I** - multa de 0,5% (meio por cento) ao dia, até o 15º (décimo quinto) dia de atraso;

**II** - multa de 1% (um por cento) ao dia a partir do 16º (décimo sexto) dia de atraso e até o 30º (trigésimo) dia;

**III** – após 30 (trinta) dias de atraso para cumprimento da obrigação, o contrato será considerado rescindido de pleno direito pela Administração, aplicando à contratada inadimplente as penalidades previstas no artigo 4º deste Ato.

**§ 1º** Os eventuais pedidos de prorrogação de prazo para entrega de materiais ou para execução de obras ou serviços contratados, somente serão apreciados e deliberados se apresentados por escrito e com a devida justificativa, dentro dos prazos fixados para entrega ou execução, estabelecidos na proposta, no edital ou no contrato, conforme o caso.

**§ 2º** Na hipótese de deferimento do pedido de que trata o parágrafo anterior, o prazo de prorrogação começará a fluir a partir do dia útil subsequente ao da comunicação da decisão do (a) Presidente (a) que autorizou a referida prorrogação.

**§ 3º** Ocorrendo o atraso de que trata o *caput* deste artigo, tal fato será certificado pelo setor competente da Câmara, devendo o processo ser remetido para o Presidente(a) da Câmara para fins do disposto no artigo 6º deste Ato.



## CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ

§ 4º O pedido para prorrogação de prazo ou a justificativa pelo atraso, somente serão aceitos pelo (a) Presidente(a) da Câmara quando forem fundamentados e provados o caso fortuito ou força maior que impediu o cumprimento da obrigação pela contratada no prazo avençado.

**Art. 4º** Pela inexecução total ou parcial do contrato, qualquer que seja o seu objeto, fica a contratada sujeita às seguintes penalidades, a serem aplicadas de forma discricionária pela Administração Pública, observado o princípio da razoabilidade:

**I** - advertência;

**II** – multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela inadimplente; ou

**III** – multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato quando houver inexecução total da avença; ou

**IV** - suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratação com a Administração por até 2 (dois) anos;

**V** - declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração.

**Art. 5º** Os bens, serviços e obras contratados, quando entregues em desacordo com a especificação inicial, não serão aceitos e deverão ser substituídos e/ou corrigidos no prazo máximo de até 15 (quinze) dias, a critério da Administração, contados do recebimento da notificação pela contratada, sob pena de incorrer o fornecedor em inadimplência contratual.

**Parágrafo único.** Quando a substituição e/ou correção referidas no *caput* deste artigo for impossível no prazo avençado por razões técnicas ou pela complexidade da matéria, tal situação deverá ser certificada pelo setor responsável pela gestão do contrato e devidamente comprovada no processo correspondente, assim como submetida à aprovação do (a) Presidente (a) da Câmara, que estipulará prazo razoável para cumprimento da obrigação.

**Art. 6º** Esgotados os contatos ordinários para resolver eventuais pendências contratuais, o setor competente enviará o processo, acompanhado de relatório circunstanciado sobre os fatos, ao (à) Presidente (a) da Câmara, para que este (a) decida, por despacho fundamentado, sobre a abertura dos procedimentos administrativos tendentes à aplicação das multas e outras sanções, por recusa do adjudicatário em assinar o contrato, atraso no cumprimento de obrigações, ou inexecução total ou parcial de qualquer contrato.

**Art. 7º** Nas hipóteses dos artigos 2º, 3º e 4º deste Ato, e após as providências do artigo 6º, a contratada será previamente notificada, por ofício, com aviso de recebimento juntado aos autos, para oferecer defesa prévia, por escrito, protocolizado no Setor de Protocolo e Arquivo, nos prazos abaixo estabelecidos:

**I** - no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da juntada aos autos do comprovante de notificação da contratada, no caso dos incisos I, II, III e IV do artigo 4º;

**II** - no prazo de 10 (dez) dias, contados da juntada aos autos do comprovante de notificação da contratada, no caso do inciso V do artigo 4º.

§ 1º Na hipótese da contratada não atualizar o seu cadastro junto à Câmara Municipal, e ser ignorado, incerto e não sabido o seu endereço, a notificação e/ou intimação



## CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ

será realizada por edital, publicado no órgão responsável pela publicação dos atos oficiais do Município de Santo André, por 2 (duas) vezes consecutivas, contando-se o prazo para defesa a partir do primeiro dia útil seguinte ao da última publicação, cujas cópias dos editais serão juntadas ao processo.

§ 2º Decorrido o prazo, com ou sem defesa, o processo será remetido ao (à) Presidente(a) da Câmara, com relatório circunstanciado elaborado pelo setor competente, para decisão final.

**Art. 8º** Caberá ao (à) Presidente (a) da Câmara Municipal aplicar as sanções de que trata este Ato, qualquer que seja a forma de contratação.

**Art. 9º** Das decisões do (a) Presidente (a) que resultar na aplicação das penas de multa e outras sanções, caberá recurso dirigido à Mesa Diretora da CMSA, protocolizado no Setor de Protocolo e Arquivo:

**I** - no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da juntada aos autos do comprovante de intimação da decisão, nas hipóteses dos artigos 2º, 3º e incisos I, II, III e IV do artigo 4º deste ato, podendo, em idêntico prazo, o (a) Presidente (a) da Câmara reconsiderar sua decisão ou fazê-lo subir, devidamente informado, à consideração da Mesa Diretora, devendo, neste caso, a decisão final ser proferida no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento do recurso;

**II** - no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da juntada aos autos do comprovante de intimação da decisão, na hipótese do inciso V do artigo 4º deste Ato, podendo, em idêntico prazo, o (a) Presidente (a) da Câmara reconsiderar a sua decisão, ou fazê-lo subir, devidamente informado, à consideração da Mesa Diretora, devendo, neste caso, a decisão ser proferida no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento do recurso.

**Parágrafo único.** Os recursos obedecerão aos mesmos procedimentos estabelecidos no artigo 7º deste Ato.

**Art. 10.** Os valores das multas de que trata este Ato poderão ser cobrados mediante dedução de eventuais pagamentos devidos pela Câmara às contratadas, ou, na ausência destes, e a critério da Administração, deduzidos do valor da garantia prestada pelas contratadas.

§ 1º O prazo para o recolhimento das multas previstas neste Ato é de 15 (quinze) dias contados da notificação da contratada, podendo ser prorrogado, a juízo da Administração, por mais 15 (quinze) dias.

§ 2º A notificação de que trata o parágrafo anterior poderá ser feita por edital, nos termos do § 1º do artigo 7º deste Ato.

§ 3º Não sendo possível a cobrança das multas na forma prevista neste artigo, será a cobrança efetuada por meio de medidas administrativas ou judiciais, incidindo correção sobre o valor devido no período compreendido entre o dia imediatamente posterior à data final para liquidar a multa e aquele em que o pagamento efetivamente ocorrer.

§ 4º As multas serão calculadas também sobre os reajustamentos contratuais, se houver.



## **CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ**

**Art. 11.** As multas e sanções aplicadas com base neste Ato são autônomas e não excluem a aplicação de outras sanções previstas em legislação esparsa.

**Art. 12.** Como índice de atualização será adotado, no âmbito da Câmara Municipal de Santo André, o FMP (Fator Monetário Padrão), devendo as multas aplicadas serem convertidas, na data da sua aplicação.

**Art. 13.** Este Ato deve ser parte integrante, como anexo obrigatório, de todos os editais de licitação, bem como dos contratos, inclusive daqueles oriundos de contratação direta.

**Art. 14.** A abertura do processo administrativo, bem como os atos de punição e decisão final serão proferidos na forma de portaria, expedida pelo (a) Presidente (a) ou pela Mesa Diretora, conforme o caso, nos termos do artigo 240 do Regimento Interno da Câmara Municipal de Santo André.

**Art. 15.** As disposições constantes deste Ato aplicam-se, no que couber, aos contratos vigentes, ressalvados os valores de multas anteriormente pactuados.

**Art. 16.** Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Santo André, 22 de março de 2005, 451º ano da fundação da cidade.

**LUIZ ZACARIAS**

**Presidente**

**MARIA FERREIRA DE SOUZA - LOLÓ**

**1ª Secretária**

**DINAH ZEK CER**

**2ª Secretária**



## TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

### ANEXO IV

#### TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE: Câmara Municipal de Santo André

CONTRATADO: DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA.

CONTRATO Nº (DE ORIGEM): 14/2019 - Processo CMSA 04/2019L – Inexigibilidade de licitação, cf. artigo 25, combinado com o inciso I do artigo 15 da Lei nº 8.666/93.

OBJETO: Extensão de garantia de 140 computadores da marca DELL, com seu respectivo conjunto, monitores, teclados e mouses, conforme estabelecido pelo legislativo andreense.

ADVOGADO (S)/ Nº OAB: (\*) \_\_\_\_\_

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

#### **1. Estamos CIENTES de que:**

- a) o ajuste acima referido estará sujeito a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, conforme dados abaixo indicados, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCE/SP;
- c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) Qualquer alteração de endereço – residencial ou eletrônico – ou telefones de contato deverá ser comunicada pelo interessado, peticionando no processo.

#### **2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:**

- a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

**Santo André (SP), 17 de junho de 2019.**



**GESTOR DO ÓRGÃO / ENTIDADE:**

Nome: Pedro Luiz Mattos Canhassi Botaro  
Cargo: Presidente da Câmara Municipal de Santo André  
CPF: 312.568.618-04 RG: 29.775.799-4  
Data de Nascimento: 25/7/1983  
Endereço residencial completo: Rua Alzira, 413 – Vila Alzira, Santo André / SP, CEP 09030-200  
E-mail institucional: gabinetedapresidencia@cmsandre.sp.gov.br  
E-mail pessoal: pedrinhotaro@yahoo.com.br  
Telefone(s): (11) 3429-5883

Assinatura: \_\_\_\_\_

**Responsáveis que assinaram o ajuste:**

**Pelo CONTRATANTE:**

Nome: Pedro Luiz Mattos Canhassi Botaro  
Cargo: Presidente da Câmara Municipal de Santo André  
CPF: 312.568.618-04 RG: 29.775.799-4  
Data de Nascimento: 25/7/1983  
Endereço residencial completo: Rua Alzira, 413 – Vila Alzira, Santo André / SP, CEP 09030-200  
E-mail institucional: gabinetedapresidencia@cmsandre.sp.gov.br  
E-mail pessoal: pedrinhotaro@yahoo.com.br  
Telefone(s): (11) 3429-5883

Assinatura: \_\_\_\_\_

**Pela CONTRATADA:**

Nome: Mauricio Luis Cassalta de Paula Couto  
Cargo: Procurador  
CPF: 021.055.837-76 RG: 08.855.295-5 (IFP/RJ)  
Data de Nascimento: 04/04/1972  
Endereço residencial completo: Rua São Francisco da Califórnia, 90, apto 801, bloco único, Higienópolis, Porto Alegre/RS, CEP: 90550-080  
E-mail institucional: fernando\_bergamo@dell.com  
E-mail pessoal: mauricio\_couto@dell.com  
Telefone(s): (51) 3274-5698

Assinatura: \_\_\_\_\_

**Advogado:**

(\*) Facultativo. Indicar quando já constituído, informando, inclusive, o endereço eletrônico.