

TERMO DE REFERÊNCIA

COMPANHIA DE SANEAMENTO DE SERGIPE – DESO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº /2021-DGC

1. OBJETIVO

O presente processo consiste na realização de pregão eletrônico para contratação de extensão de garantia para 4 servidores e 2 *switchs* para um período de 24 meses a contar da data de contratação, conforme exigências mínimas apresentadas e descritas neste Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

Nos Datacenters da Deso, dentre outros equipamentos, existem 4 servidores (2 de modelo POWEREDGE R540, com garantia até 16/07/2021; e 2 de modelo POWEREDGE R630, com garantia até 29/03/2021) e 2 *switchs* (ambos de modelo BROCADE 300 SWT, com garantia até 29/03/2021). Esses equipamentos atendem a demanda da Deso, sem necessidade de substituição imediata por depreciação ou defasagem tecnológica.

A fim de demonstrar vantajosidade da contratação, comparou-se o preço cotado com a extensão de garantia dos servidores e dos *switchs* com o preço adjudicado de um servidor através do Pregão Eletrônico 080/2020 realizado pela Deso. Este foi adquirido por preço superior ao dobro do orçado, com garantia de 36 meses, por necessidade de ampliação da capacidade dos servidores. Porém, não é razoável adquirir esse equipamento para substituição dos servidores descritos acima (sua função será de ampliação da demanda), uma vez que a garantia estendida trará o mesmo tratamento (reparo imediato ou substituição) de um equipamento novo.

3. – QUANTIDADES E DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

3.1 – ITENS E QUANTIDADES

PART NUMBER	DESCRIÇÃO	QUANT	SERVICE TAG
823-8373/823-8374	Garantia Estendida de Fábrica 24 meses - Swith BROCADE 300 SWT – Nível de Serviço PSS 3BD ONSITE – BREAK AND FIX	2	9QQ2G22 e 7RQ2G22
815-6230/815-6183	Garantia Estendida de Fábrica 24 meses - Servidor POWEREDGE R540 – Nível de Serviço PSPlus 3BD ONSITE	2	7PBTFP2 e 7P7WFP2
977-9253/977-9222	Garantia Estendida de Fábrica 24 meses - Servidor POWEREDGE R630 – Nível de Serviço PSPlus 3BD ONSITE	2	179SVC2 e 17BTVC2

3.2 DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

3.2.1 Os serviços deverão ser prestados 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante toda a vigência do contrato pela própria Dell Technologies ou assistência técnica autorizada por ela mesma;

3.2.2 A LICITANTE deverá apresentar documento do fabricante de que se responsabilizar pela prestação de todos os serviços constantes neste termo.

3.2.3 A cobertura da garantia deverá atender todas as condições da garantia de fábrica, com exceção do prazo, o qual fora fixado em 24 meses.

3.2.4 Acesso 24x7 (inclusive em feriados) ao Serviço de atendimento ao cliente e à área de Suporte da Dell Technologies para auxílio na solução de problemas de Produtos.

3.2.5 Envio de técnico no local e/ou entrega de peças de substituição no local de instalação ou em outra localização designada pela Deso na região metropolitana de Aracaju/SE para corrigir um problema no Produto.

4. – DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS

4.1 – OS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS:

Os recursos para o pagamento dos serviços objeto deste Termo de Referência, provêm da previsão de Recursos Próprios da DESO, constante do Orçamento para o exercício de 2021.

4.2 - Classificação Orçamentária

As despesas decorrentes do objeto desta licitação obedecerão a classificação adiante discriminada, consignada no orçamento empresarial da DESO.

CONTA: 300.06 – GASTOS GERAIS

4.3 - Validade da Proposta

4.3.1. O prazo de validade da proposta não pode ser inferior a 60 (sessenta) dias consecutivos, contados da data da sessão pública de abertura desta licitação.

5. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

5.1. Poderão participar do certame todos os interessados do ramo de atividade pertinente ao objeto da contratação.

5.2. Não poderão participar os interessados que se encontrarem sob falência, concurso de credores, dissolução, liquidação, empresas estrangeiras que não funcionam no país, nem aqueles que tenham sido declarados inidôneos para licitar ou contratar com a Administração Pública, ou punidos com suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual.

5.3. A participação neste certame implica aceitação de todas as condições estabelecidas neste instrumento.

5.4. O presente certame não terá a exclusividade de MICRO EMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE prevista no Art. 48, inciso I, da Lei Complementar 123/2006, por exceção prevista no Art. 49, inciso II, da mesma lei - *“não houver um mínimo de 3 (três) fornecedores competitivos enquadrados como microempresas ou empresas de pequeno*

porte sediados local ou regionalmente e capazes de cumprir as exigências estabelecidas no instrumento convocatório”.

6. DO ENVIO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

6.1.O encaminhamento de proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no edital. O fornecedor será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

6.2. A proposta da licitante deverá conter todos os itens abaixo relacionados, quais sejam:

6.2.1. A garantia ofertada deverá atender as especificações constantes neste Termo de Referência.

6.2.2. O prazo de validade da proposta não pode ser inferior a 60 (sessenta) dias consecutivos, contados da data da sessão pública de abertura desta licitação.

6.2.3. A cobertura da garantia deverá estar ativa na data da assinatura da Ordem de Serviço.

6.2.4. O pagamento será efetuado em até 30 dias após amissão da Ordem de Serviço.

6.2.5 – Na proposta deverá constar as especificações da garantia, para melhor identificação pelo Pregoeiro.

6.2.6 – Os preços deverão ser cotados em moeda corrente nacional e neles deverão estar inclusas todas e quaisquer despesas, tais como: frete, IPI e demais impostos, encargos sociais, seguros, taxas, tributos diretos e indiretos incidentes sobre o fornecimento do equipamento.

7. DOS VALORES

O valor total estimado para aquisição é de R\$ 31.979,00 (trinta e um mil, novecentos e setenta e nove reais), incluindo todos os custos, impostos, tributos e transporte para entrega.

8. - DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

8.1 – O critério de julgamento será o de MENOR PREÇO GLOBAL

9. - DO REGIME DE EXECUÇÃO

9.1 – O regime de execução será por PREÇO GLOBAL.

10. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1. Os prazos estabelecidos neste Termo de Referência reputar-se-ão consecutivos, salvo quando expressamente disposto em contrário e em sua contagem excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento e, somente se iniciará e se vencerá o prazo em dia de expediente na DESO;

10.2. Será facultada ao Pregoeiro ou ao Diretor-Presidente da DESO, em qualquer fase da Licitação, promover diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do processo relativo a este Certame;

10.3. Esta licitação poderá ser revogada por razões de interesse público, decorrente de fato superveniente, devidamente comprovado, ou anulada por ilegalidade, sem que caiba aos licitantes qualquer tipo de indenização, contudo fica garantido o direito de recursos do licitante que assim o desejar fazer;

10.4. Se a DESO tiver conhecimento de fatos supervenientes ou circunstâncias que desabonem a sua idoneidade da adjudicatária, poderá deixar de celebrar o Contrato com a mesma ficando garantida a ampla defesa;

10.5. A divulgação do resultado do julgamento não se constitui fato gerador de qualquer direito para as licitantes, ficando a critério da DESO decidir pela contratação;

10.6. Havendo recusa do licitante vencedor em fornecer o objeto licitado, a DESO poderá convocar o licitante que tenha apresentado a segunda melhor oferta classificada, obedecidas às exigências de habilitação elencadas no Edital.

10.7. Poderá a DESO, de acordo com o seu interesse e conveniência alterar o local de entrega e instalação do produto, mediante prévia informação à contratada;

11. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1 A contratada pelo inadimplemento de suas obrigações, garantida a prévia defesa da CONTRATADA no prazo de 10(dias) dias úteis, ficará sujeita as seguintes sanções previstas no RILC e na Lei 13.303/2016:

11.1.1 Advertência;

11.1.2 Multa moratória;

11.1.3 Multa compensatória;

11.1.4 Suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contatar com a DESO, pelo prazo de até 02 (dois) anos;

11.1.5 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.

11.2 As sanções constantes no subitem 11.1 poderão ser aplicadas de forma cumulativa.

11.3 Ficar impedida de licitar e de contratar com a Administração Pública Estadual, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, garantido o direito prévio de defesa, o fornecedor que:

11.3.1 Ensejar o retardamento da execução do objeto desta licitação;

11.3.2 Não mantiver proposta, injustificadamente;

11.3.3 Comportar-se de modo inidôneo;

11.3.4 Fizer declaração falsa;

11.3.5 Cometer fraude fiscal;

11.3.6 Falhar ou fraudar no fornecimento do objeto.

11.4 São consideradas condutas reprováveis e passíveis de sanções, dentre outras, as previstas no art. 186 do RILC.

11.5 As multas estabelecidas serão entendidas como independentes e cumulativas e serão compensadas pela DESO com as importâncias em dinheiro, relativas às prestações a que corresponderem, ou da garantia do contrato, quando for o caso, cobradas judicialmente.

11.6 A aplicação de sanção de advertência se efetiva com o registro da mesma junto ao cadastro de fornecedores e no sistema de gerenciamento de contatos da DESO, independentemente de tratar-se de pessoa cadastrada ou não.

11.7 A multa poderá ser aplicada nos seguintes casos:

I. Em decorrência da interposição de recursos meramente procrastinatórios, poderá ser aplicada multa correspondente 3% do valor máximo estabelecido para a licitação em questão.

II. Em decorrência da não regularização da documentação de habilitação, nos termos do artigo 43, § 1º da Lei Complementar nº 123/2006, a vista do subitem 11.3.6, poderá ser aplicada multa correspondente 3% do valor máximo estabelecido para a licitação em questão.

III. Pela recusa em assinar o contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido por este edital, poderá ser aplicada multa correspondente a 5% do valor máximo estabelecido para a licitação em questão.

IV. No caso de inexecução parcial, incidirá multa na razão de 10% sobre o valor da parcela não executada;

V. No caso de inexecução total, incidirá multa na razão de 25% sobre o saldo remanescente do contrato;

VI. Nos demais casos de atraso, incidirá multa na razão de 5% sobre o valor da parcela em atraso.

11.8 Caso não haja o recolhimento da multa no prazo estipulado, a DESO descontará a referida importância de eventuais créditos a vencer da empresa contratada. Na ausência de créditos disponíveis para quitação da importância da multa, a DESO executará a garantia quando exigida, e quando for o caso, será cobrada judicialmente.

11.9 A DESO poderá quando do não pagamento da multa pela Contratada, aplicar a sanção de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a DESO, por até 02 (dois) anos;

11.10 Cabe a sanção de suspensão em razão de ação ou omissão capaz de causar, ou que tenha causado dano à DESO, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou a terceiros, aplicando a disposição do art. 189 e 190 do RILC.

12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1. Compete à CONTRATADA:

12.1.1 Prestar os Serviços correlatos nas instalações designadas pela Deso ou on site.

12.1.2 Comunicar à Deso qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados.

12.1.3 Responder pelos danos causados diretamente à Deso ou aos bens da Contratante, ou ainda a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, durante a execução do serviço, não excluindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela Deso.

12.1.4 Cumprir e fazer com que seus funcionários cumpram as normas de segurança do trabalho, disciplinares e demais regulamentos da Contratante, e dos locais de prestação de serviço, devidamente disponibilizados, bem como tratar com cortesia todas as pessoas que tiverem contato no local de execução dos serviços.

12.1.5 Efetuar pontualmente o pagamento de todas as taxas e impostos que incidam ou venham a incidir sobre suas atividades e/ou sobre a execução do objeto, bem como observar e respeitar as Legislações Federal, Estadual e Municipal, relativas aos serviços prestados.

12.1.6 Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação em compatibilidade com as obrigações assumidas, devendo comunicar a contratante a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições.

12.1.7 Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus empregados quando da execução do serviço objeto contratado.

12.1.8 Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução do contrato, ainda que acontecido em dependência da Contratante.

12.1.9 Executar os serviços através de pessoas idôneas, assumindo responsabilidade por quaisquer danos ou faltas que venham a ser cometidas no desempenho das suas funções.

12.1.10 Para a execução dos serviços cobertos pela garantia de fábrica, a CONTRATADA deverá observar o Anexo I deste Termo de Referência “ProSupport para empresas”

13. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA DESO

13.1. Além dos encargos resultantes da observância da lei nº 13.303/2016 e da Lei nº 10.520/02, são obrigações da Deso.

13.1.1 Proporcionar todas as facilidades para que a Contratada possa efetuar os serviços dentro das normas do contrato.

13.1.2 Efetuar os pagamentos dentro do prazo previsto neste termo de referência, mediante a apresentação das respectivas notas fiscais ou faturas, devidamente atestadas.

13.1.3 Fiscalizar o fiel cumprimento da ordem de serviço.

13.1.4 Aplicar à Contratada as penalidades regulamentares e contratuais, quando for o caso.

13.1.5 Notificar, por escrito, a Contratada sobre as irregularidades ou imperfeições ocorridas na execução dos serviços, fixando prazo para sua correção.

13.2 A Administração NÃO responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Contrato, nem por qualquer dano causado a terceiros em decorrência da execução dos serviços da CONTRATADA realizado por seus empregados ou subordinados.

14. DO PAGAMENTO

O pagamento deverá ser efetuado em até 30 dias da emissão da fatura.

15. DO REAJUSTE

Os preços serão fixos, irredutíveis.

16. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

16.1 Comprovação que a empresa possui parceria técnica com a fabricante dos aparelhos (Dell, Inc.).

17. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

17.1 Certidão Negativa de Falência e Recuperação Judicial emitida pela Justiça Estadual do local de domicílio da sede da empresa.

18 ANEXOS

- ProSupport para empresas, da Dell Technologies

Aracaju, dia/mes/ano

ProSupport para empresas

Introdução

A Dell Technologies¹ tem o prazer de fornecer o ProSupport para empresas (o(s) “**Serviço(s)**” ou “**Serviços de Suporte**”) em conformidade com esta Descrição de Serviço (“**Descrição de Serviço**”). A cotação, o formulário de pedido, outro formulário de fatura acordado entre as partes ou a confirmação do pedido da Dell Technologies (o “**Formulário de pedido**”) incluirá o(s) nome do(s) Produto(s)², os Serviços aplicáveis e as opções relacionadas, se houver. Para obter assistência adicional ou para solicitar uma cópia de seu contrato aplicável aos Serviços (o “**Contrato**”), entre em contato com seu representante de vendas da Dell Technologies. Para os clientes que adquirem com a Dell um Contrato separado que autorize a venda desses Serviços, o suplemento de termos e condições de Serviços da Dell³ também se aplica a esses Serviços. Para obter uma cópia de seu contrato com o revendedor Dell Technologies aplicável, entre em contato com o revendedor.

O escopo deste Serviço

Os recursos deste Serviço incluem:

- Acesso 24x7 (inclusive em feriados)⁴ ao Serviço de atendimento ao cliente e à área de Suporte da Dell Technologies para auxílio na solução de problemas de Produtos.
- Envio de técnico no local e/ou entrega de peças de substituição no local de instalação ou em outra localização na empresa do Cliente aprovada pela Dell Technologies, como detalhado no Contrato (conforme a necessidade e de acordo com a opção de suporte adquirida) para corrigir um problema no Produto. Veja abaixo mais detalhes sobre os níveis de gravidade e as opções de serviço no local.

Reveja a tabela abaixo para mais detalhes.

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

Suporte on-line, por chat e por e-mail: O suporte da Dell Technologies por site, chat e e-mail está disponível para alguns produtos em <https://www.dell.com/support>.

Solicitação de suporte por telefone: disponível 24x7 (inclusive em feriados). A disponibilidade pode variar fora dos Estados Unidos e limita-se a esforços comercialmente razoáveis, exceto quando especificado de outra forma neste documento. Acesse <https://www.dell.com/support> para obter a lista de números de telefone adequados à sua localização.

A tabela a seguir lista os recursos de serviço do ProSupport para empresas fornecidos de acordo com os termos da garantia e/ou manutenção da Dell Technologies. O ProSupport para empresas está disponível para apoiar e manter:

1. Equipamentos da Dell Technologies® identificados na Tabela de garantia e manutenção de produtos da Dell Technologies ou no Formulário de pedido como
 - incluindo o ProSupport para empresas pela duração da garantia aplicável; ou
 - elegíveis ao upgrade para o ProSupport para empresas pela duração da garantia aplicável; ou
 - elegíveis ao ProSupport para empresas durante um período de manutenção subsequente.
2. Software da Dell Technologies identificado na Tabela de garantia e manutenção de produtos da Dell Technologies ou no Formulário de pedido como elegível ao ProSupport para empresas durante um período de manutenção.

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

² Conforme usado neste documento, “Produtos da Dell Technologies”, “Produtos”, “Equipamento” e “Software” referem-se a Equipamento e Software da Dell Technologies identificados na Tabela de garantia e manutenção de produtos da Dell Technologies ou no Formulário de pedido, e “Produtos de terceiros” é definido em seu Contrato ou, na ausência de tal definição em seu Contrato, nos Termos de venda comerciais da Dell Technologies ou em seus termos de venda locais da Dell Technologies, conforme aplicável. “Você” e “cliente” referem-se à entidade nomeada no comprador desses Serviços nomeados no Contrato.

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

⁴ A disponibilidade varia de acordo com o país. Para obter mais informações, entre em contato com seu representante de vendas.

RECURSO DO SERVIÇO	DESCRIÇÃO	PROSUPPORT — DETALHES DA COBERTURA
SUporte Técnico Global	O Cliente entra em contato com a Dell Technologies por telefone ou pela interface Web 24x7 para informar um problema no Equipamento ou no Software e fornece informações para avaliação inicial do Nível de gravidade*. A Dell Technologies fornece (i) uma resposta por meios remotos usando um recurso de suporte técnico da Dell Technologies para assistência na solução de problemas com base no Nível de gravidade do problema, ou (ii) quando considerado necessário pela Dell Technologies, Resposta no Local conforme descrição a seguir.	Incluso.
Resposta no Local	A Dell Technologies envia profissionais autorizados ao Local de instalação para que trabalhem no problema após a Dell Technologies ter isolado o problema e confirmado a necessidade da Resposta no local.	Incluída apenas para Equipamento. O objetivo inicial de resposta no local é baseado na opção comprada pelo cliente. As opções disponíveis para o Cliente são as seguintes: 1) uma resposta de serviço em quatro horas durante o mesmo dia útil, ou 2) uma resposta de serviço durante o próximo dia útil local, no horário comercial normal, depois que a Dell Technologies considerar o Suporte no local necessário. <u>Resposta em 4 horas, essencial no local</u> Geralmente chega ao local em até de 4 (quatro) horas após a conclusão da solução de problemas por telefone. • Disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados. • Disponível nos locais definidos com resposta em 4 (quatro) horas. • Os locais das peças em 4 horas mantêm um estoque de componentes operacionais essenciais, conforme determinado pela Dell Technologies. As peças não essenciais podem ser enviadas por meio de entrega noturna. • Capacidade de definir se o problema tem Gravidade 1 após o diagnóstico inicial de suporte remoto • Procedimentos de situação crítica - Os problemas de nível de gravidade 1 são qualificados para o Gerenciador de escalonamento/resolução rápido e cobertura de incidente "CritSit". • Despacho de emergência - técnico de serviço no local despachado em paralelo com a imediata solução de problemas por telefone para questões de gravidade 1. <u>Resposta no local no próximo dia útil</u> Depois da solução de problemas e do diagnóstico por telefone, um técnico pode normalmente ser enviado ao local no próximo dia útil. • As chamadas recebidas pela Dell Technologies após o horário limite local na hora local do Cliente podem exigir um dia útil a mais para que o técnico de serviço chegue ao local do Cliente. • Disponível somente em determinados modelos de Produtos. A resposta no local não será aplicável ao software e poderá ser adquirida separadamente.

*DEFINIÇÕES DE NÍVEL DE GRAVIDADE

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

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

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

FORNECIMENTO DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO	A Dell Technologies fornecerá peças de substituição quando considerar necessário.	Incluso. O objetivo de entrega de peças de reposição baseia-se na opção comprada pelo cliente. As opções disponíveis para o Cliente são as seguintes: 1) uma resposta de serviço em quatro horas durante o mesmo dia útil, ou 2) uma resposta de serviço durante o próximo dia útil local, no horário comercial normal, depois que a Dell Technologies considerar a entrega de uma peça de substituição necessária. Uma peça no Mesmo Dia Útil é aquela que, em caso de falha, pode impedir que o Produto com Suporte que está causando a perda de capacidade realize funções de negócios essenciais e exige resposta imediata. As peças consideradas não essenciais incluem, entre outras: tampas frontais, chassis mecânicos, compartimentos vazios para disco rígido, kits de trilhos, acessórios para gerenciamento de cabos. As peças que podem ser consideradas essenciais são: placas-mãe, CPUs, alguns módulos de memória e discos rígidos. O horário limite específico do país para remessa pode afetar o prazo estipulado para a entrega das peças de substituição no mesmo/próximo dia útil local. A instalação de todas as peças de substituição é feita pela Dell Technologies como parte da Resposta no local. No entanto, o Cliente tem a opção de fazer a instalação de CRUs (Customer Replaceable Units, Unidades Substituíveis pelo Cliente). Consulte a Tabela de garantia e manutenção de produtos da Dell Technologies para obter uma lista das peças designadas como CRUs para Equipamentos específicos ou entre em contato com a Dell Technologies para obter mais detalhes. Se a Dell Technologies instalar a peça de substituição, ela providenciará a devolução a uma instalação da Dell Technologies. Se o Cliente instalar a CRU, ele será o responsável pela devolução da CRU substituída à instalação designada pela Dell Technologies. Se o técnico da Dell determinar que o Produto com Suporte deve ser substituído por inteiro, a Dell Technologies reserva-se o direito de enviar ao Cliente uma unidade de substituição inteira. As substituições de unidades inteiras podem não estar disponíveis em estoque para tempos de resposta no mesmo dia, e pode haver prazos estendidos para a chegada de uma substituição de unidade inteira em sua localização, dependendo de onde você está e do tipo de Produto que está sendo substituído.
SUBSTITUIÇÃO PROATIVA DE UNIDADE DE ESTADO SÓLIDO	Incluído para armazenamento e produtos convergentes. Conforme determinado pela Dell Technologies, se o Nível de resistência (como definido abaixo) de qualquer unidade de estado sólido for muito baixo antes de o dispositivo atingir sua capacidade total ou menos, o Cliente será elegível para receber uma unidade de estado sólido de substituição. Nível de resistência indica a porcentagem de vida útil restante do SSD em questão.	Incluso. O objetivo de resposta baseia-se nos recursos de serviços aplicáveis de Entrega de peças de substituição e Resposta no local, detalhados acima. O cliente deve ativar e manter as versões atualmente compatíveis do software SupportAssist e/ou de suporte remoto seguro durante o período de suporte aplicável. A habilitação do SupportAssist e/ou do suporte remoto seguro, conforme aplicável, é um pré-requisito para esses recursos adicionais de serviço de renovação.
DIREITOS A NOVAS VERSÕES DE SOFTWARE	A Dell Technologies oferece os direitos a novas Versões de Software conforme as disponibiliza no mercado.	Incluso.
INSTALAÇÃO DE NOVAS VERSÕES DE SOFTWARE	A Dell Technologies instala as novas Versões de Software.	Software do ambiente operacional (OE) do Equipamento Incluída somente no ProSupport 4 horas/essencial para o Software que a Dell Technologies designa como Software do ambiente operacional do Equipamento e apenas quando o Equipamento associado no qual o Software do ambiente operacional será instalado está coberto por uma garantia da Dell Technologies ou por um contrato de manutenção vigente da Dell Technologies. Outros softwares (não OE) O Cliente realiza a instalação de novas Versões de Software, a menos que seja considerada necessária pela Dell Technologies.

MONITORAMENTO REMOTO E REPARO 24X7	Certos Produtos acionam um contato com a Dell Technologies de modo automático e independente para fornecer dados que auxiliem a Dell Technologies a determinar o problema. A Dell Technologies acessa os Produtos remotamente, caso necessário, para obter diagnósticos adicionais e dar suporte remoto.	Incluso para os Produtos que têm tecnologias e ferramentas de monitoramento remoto disponíveis da Dell Technologies. Quando a Dell Technologies for notificada sobre um problema, os mesmos objetivos de resposta do Suporte técnico global e da Resposta no local serão aplicáveis, conforme descrito anteriormente.
ACESSO 24X7 A FERRAMENTAS DE SUPORTE ONLINE	Os clientes devidamente inscritos têm acesso 24x7 aos conhecimentos baseados na Web e a ferramentas de atendimento ao cliente com auto-ajuda da Dell Technologies, disponíveis no site de Suporte on-line da Dell Technologies.	Incluso.

SUPORTE ADICIONAL COM O CLOUDIQ

RECURSO DO SERVIÇO	DESCRIÇÃO	DETALHES DA COBERTURA
CLOUDIQ	Os clientes que conectaram seu sistema qualificado à Dell Technologies via Serviços Remotos Seguros ou SupportAssist têm acesso ao CloudIQ, que fornece pontuações de integridade proativa, análise de impacto do desempenho, além de detecção de anormalidades e análise de conflitos de carga de trabalho.	Incluído para as seguintes plataformas da Dell Technologies: PowerMax, PowerStore, PowerScale, PowerVault, Dell EMC Unity XT, XtremIO, Série SC, VxBlock e switches Connectrix.

ASSISTÊNCIA COLABORATIVA

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

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

SUPORTE DE SOFTWARE DO SISTEMA DA DELL TECHNOLOGIES

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

Termos e condições adicionais aplicáveis aos usuários finais que compram Produtos de um OEM

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

Dell Technologies ProSupport para empresas sobre peças não padrão em produtos de servidor personalizados

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

Os testes de engenharia da Dell Technologies da configuração resultante baseados em uma SOW (Statement of Work, Declaração de Trabalho) separada depois da instalação das peças não padrão ou únicas, e o software solicitado pelo Cliente são uma atividade pontual, e os Serviços de Suporte de Componente Não Padrão estão disponíveis apenas para a configuração específica conforme definida pelo Cliente e testada pela Dell Technologies. A Dell Technologies comunicará a configuração de hardware exata testada, inclusive os níveis de firmware. Depois que os testes de engenharia forem concluídos, a Dell Technologies fornecerá os resultados por meio de relatórios com a indicação de Aprovado/Reprovado. A Dell Technologies usará esforços comercialmente razoáveis para dar suporte ao reconhecimento e à operação do componente não padrão no Produto da Dell Technologies; no entanto, a modificação de utilitários padrão da Dell Technologies (inclusive BIOS, iDRAC e SupportAssist) não será aceita. O Cliente será responsável por trabalhar diretamente com o fabricante para resolver qualquer problema do componente não padrão que surja durante o teste de engenharia (inclusive problemas de qualidade, software, firmware ou especificações/limitações de hardware). Os testes de engenharia adicionais da Dell Technologies depois que o Cliente tiver recebido um relatório com a indicação de APROVADO exigirão uma nova SOW e tarifas de engenharia não recorrentes associadas, inclusive em qualquer teste de engenharia solicitado em conexão com o reparo ou a substituição de qualquer componente da configuração durante o prazo de garantia do Equipamento do Cliente.

Outros detalhes sobre o seu serviço

As opções de suporte e a duração da garantia (“Informações de Suporte”) contidos neste site são aplicáveis (i) apenas entre a Dell Technologies e as organizações que adquirirem os produtos e/ou a manutenção aplicáveis por meio de um contrato firmado diretamente com a Dell Technologies (o “Cliente da Dell Technologies”) e (ii) apenas aos produtos ou opções de suporte encomendados pelo Cliente da Dell Technologies durante o período em que as Informações de Suporte estão em vigor. A Dell Technologies pode alterar as Informações de Suporte a qualquer momento. Outras alterações causadas por editores e fabricantes de Produtos de terceiros.

O Cliente da Dell Technologies será notificado a respeito de qualquer alteração nas Informações de Suporte conforme expresso no pedido do produto e/ou contrato de manutenção relacionado firmado entre a Dell Technologies e o Cliente da Dell Technologies. No entanto, nenhuma alteração deve se aplicar aos produtos ou opções de suporte encomendados pelo Cliente da Dell Technologies antes da data de cada alteração.

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

Este Serviço não está disponível em todos os locais. Se o Produto não estiver localizado na região geográfica que corresponde ao local indicado nos registros de serviço da Dell Technologies para o Produto ou se os detalhes de configuração tiverem sido alterados e não comunicados à Dell Technologies, a Dell Technologies deverá primeiro requalificar seu Produto para o direito de suporte que você adquiriu antes de serem redefinidos os tempos de resposta aplicáveis para o Produto. As opções de Serviço, inclusive níveis de serviço, horas de suporte técnico e tempos de resposta no local, podem variar conforme a região geográfica e a configuração, e determinadas opções podem não estar disponíveis para compra na localização do Cliente. Portanto, entre em contato com seu representante de vendas para obter essas informações. A obrigação da Dell Technologies de prestar os Serviços a Produtos realocados está sujeita a diversos fatores, incluindo, entre outros, disponibilidade do Serviço no local, tarifas adicionais e inspeção e recertificação dos Produtos realocados, de acordo com as taxas vigentes de tempo e material de consultoria da Dell Technologies. A menos que de outro modo acordado entre a Dell Technologies e o Cliente, nos casos em que as peças de serviço são enviadas diretamente ao Cliente, o Cliente deverá ser capaz de receber a entrega no local onde os Produtos receberão o serviço. A Dell Technologies não será responsabilizada por atrasos no suporte devido à falha ou à recusa do Cliente em aceitar a remessa das peças. Os sistemas de armazenamento com vários componentes exigem contratos de opção de suporte ativos em todos os componentes de hardware e software do sistema a fim de receber todos os benefícios do contrato de suporte para a solução inteira. A menos que acordado de outra forma por escrito com o Cliente, a Dell Technologies reserva-se o direito de alterar o escopo dos Serviços de Suporte em sessenta (60) dias antes do prévio aviso por escrito ao Cliente.

Os produtos ou serviços obtidos de qualquer revendedor Dell Technologies serão regidos exclusivamente pelo contrato firmado entre o comprador e o revendedor. O contrato pode incluir condições iguais às Informações de suporte presentes neste site. O revendedor pode firmar acordos com a Dell Technologies para realizar serviços de garantia e/ou manutenção para o comprador em nome do revendedor. Os clientes e os revendedores que realizam serviços de garantia e/ou manutenção ou serviços profissionais devem ser adequadamente treinados e certificados. A realização de qualquer serviço por Clientes, revendedores ou terceiros não treinados/não certificados pode resultar em tarifas adicionais se o suporte da Dell Technologies for necessário em resposta à realização de serviços por terceiros. Entre em contato com o revendedor ou com o representante de vendas local da Dell Technologies para obter mais informações sobre a prestação de serviços de garantia e manutenção da Dell Technologies para Produtos adquiridos de um revendedor.

ENTRE EM CONTATO CONOSCO

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

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

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

Rev. 28 de janeiro de 2020