

## PROPOSTA COMERCIAL

PREGÃO ELETRÔNICO N° 009/2022

CLIENTE: UFF/RJ

DATA: 02/05/2022

## SOBRE A YES WAY INFORMATICA

### 1. QUEM SOMOS

A **Yes Way** empresa do **Grupo Hardlink** é uma provedora de soluções de TI e serviços, reconhecida em todo o Brasil como especialista e maior fornecedora na venda de equipamentos novos e para upgrades.



11 anos de história



+4000 clientes



+700 revendas



+30 colaboradores

### MERCADOS DE ATUAÇÃO

Atuamos em mercados de extrema exigência em projetos de TI.



Nossa equipe é altamente certificada, capaz de oferecer as melhores soluções, dimensionamento de projetos, suporte e manutenção.

## 2. PRODUTOS

### FABRICANTES E LINHAS DE PRODUTOS OFERTADOS

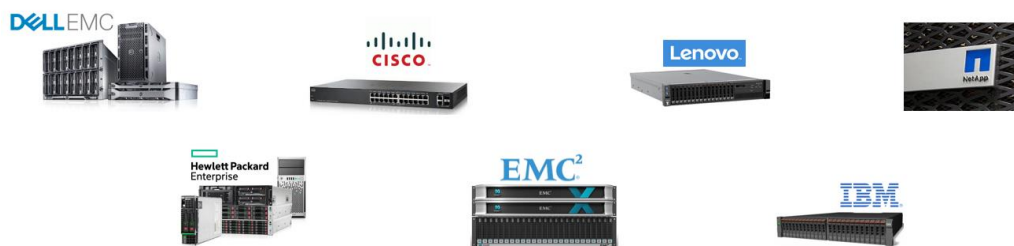
Servidores, storage, unidades de backup e rede, partes e peças.

Equipamentos novos ou descontinuados dos maiores fabricantes mundiais.

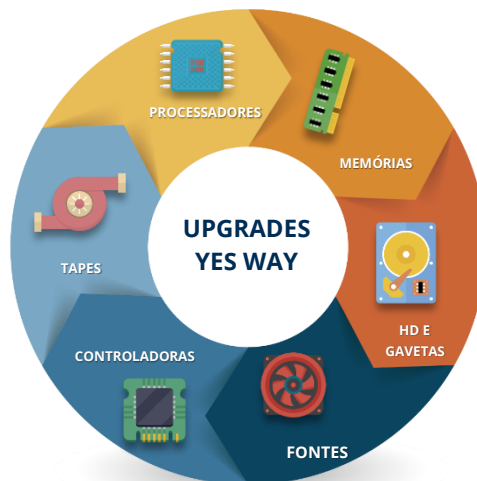


### SEMINOVOS COM GARANTIA

Produtos seminovos e descontinuados com garantia de procedência e manutenção oferecidos pela Hardlink.



### ITENS PARA UPGRADE



## SERVIÇOS E SOLUÇÕES



## CERTIFICAÇÕES TÉCNICAS DA EQUIPE



## PROPOSTA COMERCIAL

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE - RJ

### 1. DO OBJETO

Constitui-se objeto desta licitação na modalidade de pregão eletrônico, Registro de Preços, a contratação de pessoa jurídica, para **aquisição de suporte, licenças e extensão de garantias de equipamentos, como serviço de suporte técnico, atualização de drives, patches de correção e manutenção corretiva com substituição de partes, peças ou todo o equipamento, conforme especificações técnicas**, com direito de atualização e suporte, de forma futura ou entrega parcelada, conforme especificações constantes do Anexo I-A SUPORTE PLANILHA ESTIMATIVA DE DESCRIÇÃO E PREÇOS deste termo de referência.

ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	PERÍODO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE TOTAL	VALOR DE REFERÊNCIA (unitário) (R\$)	VALOR DE REFERÊNCIA (total)(R\$)
1	Suporte abrangente preditivo, proativo e reativo 24x7, hardware e software, para servidor <b>Dell Power Edge R730</b> , Service TAG DH4BCD2, por um período de 1 ano. Acesso por telefone 24x7 (incluindo feriados e finais de semana) à central de especialistas globais da Dell, que é integrada por analistas de nível sênior para assistência na resolução de problemas de hardware e software. Atendimento on-site no próximo dia útil, com envio de técnico e/ou peças de substituição para o local de trabalho do cliente. (ProSupport Plus).	12 MESES	unidade	4	R\$ 6.500,00	R\$ 26.000,00
2	Suporte abrangente preditivo, proativo e reativo 24x7, hardware e software, para servidor <b>Dell Power Edge R730</b> , Service TAG DH69CD2, por um período de 1 ano. Acesso por telefone 24x7 (incluindo feriados e finais de semana) à central de especialistas globais da Dell, que é integrada por analistas de nível sênior para assistência na resolução de	12 MESES	unidade	4	R\$ 6.700,00	R\$ 26.800,00

	problemas de hardware e software. Atendimento on-site no próximo dia útil, com envio de técnico e/ou peças de substituição para o local de trabalho do cliente. (ProSupport Plus).					
4	Suporte proativo, preditivo e reativo 24x7, hardware e software, para storage Dell Equallogic PS6210E, Service TAG 9KCHXG2, nome do modelo: 70-0425, 24 SAS HD 4TB 7200 RPM, por um período de 1 ano (12meses). Acesso por telefone 24x7 (incluindo feriados e finais de semana) à central de especialistas globais da Dell, que é integrada por analistas de nível sênior para assistência na resolução de problemas de hardware e software. Atendimento on-site em até 8 horas, com envio de técnico e/ou peças de substituição para o local de trabalho do cliente, de acordo com o tipo de suporte ProSupport Plus - Mission Critical - PSMC 8HR 7X24 ONSITE	12 MESES	unidade	3	R\$ 17.600,00	R\$ 52.800,00

**Valor total da proposta: R\$ 105.600,00 (Cento e cinco mil e seiscientos reais).**

### 3. CONDIÇÕES COMERCIAIS

Empresa: Yes Way Comércio e Serviços de Soluções Avançadas de Informática Ltda.

CNPJ: 02.445.986/0001-39

IE: 096/3483226 – IM: 167.564.2.8

Rua Dr. Mário Totta, 838, sl 301. Tristeza, Cep: 91.920-130

Dados bancários: Bradesco (237) – Ag. 0268-2 – C/C 625342-3

Pessoa para contato: Andrea Fossati

E-mail: [andrea.fossati@yesway.com.br](mailto:andrea.fossati@yesway.com.br) / [governo@yesway.com.br](mailto:governo@yesway.com.br)

Telefone: 51. 3017- 5000 – 51.98637-6529

#### 3.1.1. Prazo da Garantia

12 meses.

### **3.1.2. PRAZO DE ENTREGA**

Conforme edital e anexos.

### **3.1.3. PRAZO DE PAGAMENTO**

Conforme edital e anexos.

## **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A validade da proposta é de 60 dias, a contar da sua apresentação.

Ficamos à disposição para esclarecimentos.

Porto Alegre, 02 de maio de 2022.

Andrea Ferreira Fossati  
Representante Legal



Ministério da Economia  
Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital  
Secretaria de Gestão

Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF

**Declaração**

Declaramos para os fins previstos na Lei nº 8.666, de 1993, conforme documentação registrada no SICAF, que a situação do fornecedor no momento é a seguinte:

**Dados do Fornecedor**

CNPJ: 02.445.986/0001-39 DUNS®: 935863380  
Razão Social: YES WAY COMERCIO E SERVICOS DE SOLUCOES AVANÇADAS DE INFORMATICA LTDA  
Nome Fantasia: YES INFORMATICA  
Situação do Fornecedor: Credenciado Data de Vencimento do Cadastro: 27/09/2022  
Natureza Jurídica: SOCIEDADE EMPRESÁRIA LIMITADA  
MEI: Não  
Porte da Empresa: Micro Empresa

**Ocorrências e Impedimentos**

Ocorrência: Consta  
Impedimento de Licitar: Nada Consta  
Ocorrências Impeditivas indiretas: Nada Consta  
Vínculo com "Serviço Público": Nada Consta

**Níveis cadastrados:**

Documento(s) assinalado(s) com "\*" está(ão) com prazo(s) vencido(s).  
Fornecedor possui alguma pendência no Nível de Cadastramento indicado. Verifique mais informações sobre pendências nas funcionalidades de consulta.

**I - Credenciamento**

**II - Habilitação Jurídica**

**III - Regularidade Fiscal e Trabalhista Federal**

Receita Federal e PGFN Validade: 04/09/2022  
FGTS Validade: 13/05/2022  
Trabalhista (<http://www.tst.jus.br/certidao>) Validade: 23/10/2022

**IV - Regularidade Fiscal Estadual/Distrital e Municipal (Possui Pendência)**

Receita Estadual/Distrital Validade: 16/06/2022  
Receita Municipal Validade: 11/05/2022 (\*)

**V - Qualificação Técnica**

**VI - Qualificação Econômico-Financeira**

Validade: 31/05/2022





Ministério da Economia  
Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital  
Secretaria de Gestão

Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF

**Relatório de Ocorrências**

**Dados do Fornecedor**

CNPJ: 02.445.986/0001-39 DUNS®: 935863380  
Razão Social: YES WAY COMERCIO E SERVICOS DE SOLUCOES AVANCADAS DE INFORMATICA LTDA  
Nome Fantasia: YES INFORMATICA  
Situação do Fornecedor: Credenciado

**Ocorrência 1:**

Tipo Ocorrência: Multa - Lei nº 8666/93, art. 87, inc. II  
Motivo: Outros  
UASG Sancionadora: 323028 - AGENCIA NACIONAL DE ENERGIA ELETRICA - DF  
Data Aplicação: 08/08/2014 Valor da Multa: R\$ 3.155,20  
Número do Processo: 48500001581201404  
Descrição/Justificativa: Respeitados o contraditório e a ampla defesa, a multa (art. 87,II, Lei 8.666/93 combinado com o art. 7ª, Lei 10.520/02) foi aplicada em decorrência da não apresentação da documentação de habilitação e da proposta de preços referentes aos itens n. 5 e 6 do objeto do Pregão Eletrônico n. 71/2013, o que caracteriza que a licitante não manteve sua proposta. Além disso, a conduta da empresa provocou o retardamento do certame, o fracasso da contratação do item n. 5 e a contratação do item n. 6 por preço superior ao ofertado pela empresa Nádia Rosane Pereira Meirelles Foster - ME.



## TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO

### Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica

Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados consolidados de consultas eletrônicas realizadas diretamente nos bancos de dados dos respectivos cadastros. A responsabilidade pela veracidade do resultado da consulta é do Órgão gestor de cada cadastro consultado. A informação relativa à razão social da Pessoa Jurídica é extraída do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, mantido pela Receita Federal do Brasil.

**Consulta realizada em:** 12/05/2022 13:13:41

#### **Informações da Pessoa Jurídica:**

Razão Social: **YES WAY COMERCIO E SERVICOS DE SOLUCOES  
AVANCADAS DE INFORMATICA LTDA**  
CNPJ: **02.445.986/0001-39**

#### **Resultados da Consulta Eletrônica:**

Órgão Gestor: **TCU**  
Cadastro: **Licitantes Inidôneos**  
Resultado da consulta: **Nada Consta**

Para acessar a certidão original no portal do órgão gestor, clique [AQUI](#).

Órgão Gestor: **CNJ**  
Cadastro: **CNIA - Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade**  
Resultado da consulta: **Nada Consta**

Para acessar a certidão original no portal do órgão gestor, clique [AQUI](#).

Órgão Gestor: **Portal da Transparência**  
Cadastro: **Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas**  
Resultado da consulta: **Nada Consta**

Para acessar a certidão original no portal do órgão gestor, clique [AQUI](#).

Órgão Gestor: **Portal da Transparência**  
Cadastro: **CNEP - Cadastro Nacional de Empresas Punidas**  
Resultado da consulta: **Nada Consta**

Para acessar a certidão original no portal do órgão gestor, clique [AQUI](#).

Obs: A consulta consolidada de pessoa jurídica visa atender aos princípios de simplificação e racionalização de serviços públicos digitais. Fundamento legal: Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018, Decreto nº 8.638 de 15, de janeiro de 2016.



PREFEITURA DE PORTO ALEGRE  
SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA

## CERTIDÃO GERAL NEGATIVA DE DÉBITOS

Esta certidão é válida até: **03/06/2022**

**Nome: YES WAY COMERCIO E SERVICOS DE SOLUCOES AVANCADAS DE**

**CNPJ: 02.445.986/0001-39**

*Ressalvado o direito de a Fazenda Pública Municipal cobrar quaisquer créditos que vierem a ser apurados, é certificado que, para o contribuinte acima especificado não constam débitos vencidos, lançados até 29 de abril de 2022.*

Certidão emitida em 04/05/2022 às 09:06:33, conforme Decreto 14.560 e Instrução Normativa SMF 04/2003.

A autenticidade desta certidão deverá ser verificada no sítio da Secretaria Municipal da Fazenda (<http://www.portoalegre.rs.gov.br/smf>), informando **CNPJ: 02.445.986/0001-39** e o código de autenticidade **07C9B883E8D3**

# ProSupport for Enterprise

---

## Introdução

A Dell Technologies<sup>1</sup> tem a satisfação de fornecer o ProSupport for Enterprise (o(s) **“Serviço(s)”** ou **“Serviços de suporte”**) em conformidade com esta Descrição de serviço (**“Descrição de serviço”**). A cotação, o formulário de pedido ou outro formulário de fatura acordado entre as partes, ou a confirmação do pedido da Dell Technologies (o **“Formulário de pedido”**) incluirá o(s) nome do(s) Produto(s)<sup>2</sup>, 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 adquirirem com a Dell com um Contrato separado que autorize a venda desses Serviços, o suplemento de Termos e condições de serviços da Dell<sup>3</sup> também se aplicará 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)<sup>4</sup> 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 for Enterprise fornecidos de acordo com os termos da garantia e/ou manutenção da Dell Technologies. O ProSupport for Enterprise 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 for Enterprise pela duração da garantia aplicável; ou
  - elegíveis ao upgrade para o ProSupport for Enterprise pela duração da garantia aplicável; ou
  - elegíveis ao ProSupport for Enterprise 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 for Enterprise durante um período de manutenção.

---

<sup>1</sup> “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.

<sup>2</sup> Conforme usado neste documento, “Produtos da Dell Technologies”, “Produtos”, “Equipamento” e “Software” referem-se a Equipamento e Software da Dell Technologies identificados na [Tabela de garantia e manutenção de produtos da Dell 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.

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

<sup>4</sup> A disponibilidade varia 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
<b>SUPORTE TÉCNICO GLOBAL</b>	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 Os contatos por telefone serão encaminhados para um contato de suporte técnico remoto para resolução do problema.	Incluso.
<b>RESPOSTA NO LOCAL</b>	A Dell Technologies envia profissionais autorizados ao Local de instalação para que trabalhem no problema após a Dell Technologies ter isolado o problema e confirmado a necessidade da Resposta no local.	<p>Incluída apenas para Equipamento.</p> <p>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.</p> <p><u>Resposta em 4 horas, essencial no local</u></p> <p>Geralmente chega ao local em até de 4 (quatro) horas após a conclusão da solução de problemas por telefone.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados.</li> <li>• Disponível nos locais definidos com resposta em 4 (quatro) horas.</li> <li>• Os locais das peças 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.</li> <li>• Capacidade de definir se o problema tem Gravidade 1 após o diagnóstico inicial de suporte remoto</li> <li>• Procedimentos de situação crítica - Os problemas de nível de gravidade 1 são qualificados para o Gerenciador de escalonamento/resolução rápido e cobertura de incidente "CritSit".</li> <li>• Despacho de emergência - técnico de serviço no local despachado em paralelo com a imediata solução de problemas por telefone para questões de gravidade 1.</li> </ul> <p><u>Resposta no local no próximo dia útil</u></p> <p>Depois da solução de problemas e do diagnóstico por telefone, um técnico pode normalmente ser enviado ao local no próximo dia útil.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• As chamadas recebidas pela Dell Technologies após o horário limite local na hora local do Cliente podem exigir um dia útil a mais para que o técnico de serviço chegue ao local do Cliente.</li> <li>• Disponível somente em determinados modelos de Produtos.</li> </ul> <p>A resposta no local não será aplicável ao software e poderá ser adquirida separadamente.</p>

## \*DEFINIÇÕES DE NÍVEL DE GRAVIDADE

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

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

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

<b>FORNECIMENTO DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO</b>	A Dell Technologies fornecerá peças de substituição quando considerar necessário.	<p>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.</p> <p>O horário limite específico do país para remessa pode afetar o prazo estipulado para a entrega das peças de substituição no mesmo/próximo dia útil local.</p> <p>A instalação de todas as peças de substituição é feita pela Dell Technologies como parte da Resposta no local. No entanto, o Cliente tem a opção de fazer a instalação de CRUs (Customer Replaceable Units, Unidades Substituíveis pelo Cliente). Consulte a <a href="#">Tabela de garantia e manutenção de produtos da Dell Technologies</a> para obter uma lista das peças designadas como CRUs para Equipamentos específicos ou entre em contato com a Dell Technologies para obter mais detalhes.</p> <p>Se a Dell Technologies instalar a peça de substituição, ela providenciará 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.</p> <p>Se o técnico da Dell determinar que o Produto com Suporte deve ser substituído por inteiro, a Dell Technologies reserva-se o direito de enviar ao Cliente uma unidade de substituição inteira. 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.</p>
<b>SUBSTITUIÇÃO PROATIVA DE UNIDADE DE ESTADO SÓLIDO</b>	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.	<p>Incluso.</p> <p>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.</p>
<b>DIREITOS A NOVAS VERSÕES DE SOFTWARE</b>	A Dell Technologies oferece os direitos a novas Versões de Software conforme as disponibiliza no mercado.	Incluso.
<b>INSTALAÇÃO DE NOVAS VERSÕES DE SOFTWARE</b>	A Dell Technologies instala as novas Versões de Software.	<p><b>Software do ambiente operacional (OE) do Equipamento</b> 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.</p> <p><b>Outros softwares (não OE)</b> O Cliente realiza a instalação de novas Versões de Software, a menos que seja considerada necessária pela Dell Technologies.</p>

<b>MONITORAMENTO REMOTO E REPARO 24X7</b>	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.
<b>ACESSO 24X7 A FERRAMENTAS DE SUPORTE ONLINE</b>	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 for Enterprise 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 for Enterprise. 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. Os aplicativos de software elegíveis 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 for Enterprise 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 aplicáveis da Dell Inc. Outras marcas comerciais podem pertencer a 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

**ANEXO I-C DO EDITAL DE LICITAÇÃO PE N.º 09/2022/AD  
INDICAÇÃO DE PREPOSTO JUNTO À UFF**

À Universidade Federal Fluminense

A/C: Coordenação de Licitação da Pró-Reitoria de Administração

Assunto: Referência **Edital de Licitação por Pregão Eletrônico n.º 09/2022/AD**

Prezados Senhores:

Considerando a participação deste Licitante, e em consonância com o estabelecido no Termo de Referência do precitado Pregão eletrônico, indicamos o Preposto abaixo, apto a atuar nas questões relativas à Ata de Registro de Preços, caso nossa proposta seja homologada.

**Identificação do Representante Legal da Empresa (Preposto):**

Nome: Andrea Ferreira Fossati  
Documento de Identidade n.º 5077964756; Órgão expedidor: SSP/RS  
CPF/MF n.º 960.823.050-00  
Email válido: governo@yesway.com.br  
Telefone Fixo: (51) 3217.6000 Telefone Celular: (51) 99115.4580

Declaro ainda, que temos pleno conhecimento que as eventuais notas de Empenhos, encaminhadas por este Órgão Gerenciador e seus Participantes se dará através de comunicação por email do Preposto, e deverá ser confirmada em até 24 horas úteis, sob pena de aplicação de sanções cabíveis.

Em caso de necessidade de substituição do Preposto, a Contratada deverá notificar a Contratante apresentando novo nome, com seus dados pessoais e contato.

Porto Alegre/RS, 12 de maio de 2022.

---

Andrea Ferreira Fossati  
Representante Legal

Eldorado do Sul, 9 de Março de 2022.

À  
UFF-RJ/ UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE  
Ref.: PE 009/2022

## DECLARAÇÃO

A **Dell Computadores do Brasil Ltda.** (“Dell”) inscrita no CNPJ sob o n. 72.381.189.0001-10 e com sede na Av. Industrial Belgraf n. 400, Eldorado do Sul, RS, vem, por meio de seu representante legal, declarar que a empresa YesWay Informática Ltda, com sede na Rua Dr. Mário Totta, 838, sl 301 Bairro Tristeza, CEP 91920-130, Porto Alegre/RS, inscrita no CNPJ sob o nº 02.445.986/0001-39, faz parte do Programa de Parceria DELL TECHNOLOGIES e é atualmente parceira da Dell, estando autorizada a comercializar os produtos e serviços de renovação de garantia Dell em todo o território brasileiro.

---

**Dell Computadores do Brasil Ltda**  
**Juliane Casagrande Rodrigues – Gerente de Vendas**

**Esta declaração é válida pelo prazo de 90 (noventa dias) da sua emissão.**

**DELL Computadores do Brasil Ltda.**  
**Av. Industrial Belgraf , 400 . Eldorado do Sul / RS . Geral : 51 3481 5500 Fax : 51 3481 5458**

# Descrição do serviço

## Dell ProSupport

---

### Introdução

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

### O escopo deste serviço

Os recursos de seu serviço incluem (ou as principais etapas de serviço):

- Acesso por telefone 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana (inclusive feriados)<sup>1</sup> à central de especialistas globais da Dell, que é composta por técnicos de nível sênior para assistência à solução de problemas de hardware e software.
- Despacho no local de técnico e/ou de peças de serviço para o local de negócios do Cliente (conforme necessário e de acordo com o nível de serviço adquirido) para reparos e resoluções necessárias para remediar um Incidente Qualificado (como definido abaixo). Para produtos que não podem ser reparados no local do cliente, por favor consulte a seção Unidades não-reparáveis no local.
- Assistência remota para solução de problemas para questões comuns de suporte, 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®. Além disso, certos aplicativos de servidor, como o Microsoft Small Business Server e software, tais como V-Sphere, Hyper-V e XenServer também são suportados. Por favor, veja a seção [Sistema operacional e Solução de problemas de Aplicativos](#) para saber os outros títulos de software que podem ser suportados ou entre em contato com seu analista de suporte técnico para obter detalhes.

O que está incluso?	O que NÃO está incluso?
Sistemas operacionais e aplicativos OEM da Dell.	Suporte ao seu sistema para software não validado e testado pela Dell.
Assistência de "Introdução" para dúvidas simples de "Como fazer" ou de definição de recursos.	Assistência para instalação, reinstalação ou configuração passo a passo
Assistência para correção automática e patch	Assistência administrativa ou de desempenho

---

<sup>1</sup> A disponibilidade varia de acordo com o país. Os Clientes e Parceiros de canal da Dell deverão entrar em contato com o representante de vendas para obter mais informações.



- Instruções básicas ou assistência para instalação associadas à conectividade de redes simples<sup>2</sup> para desktop, notebook, smartphones e tablets selecionados.
- Acesso aos fóruns de suporte on-line 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.
- Acesso aos Centros de comando global, que ajudam a gerenciar situações críticas em ambientes do Cliente, monitorar todos os envios de mão de obra de "missão crítica" no local e oferecer comunicação e coordenação proativas para gerenciamento de crises durante eventos como desastres naturais.
- Gerenciamento do caso para ajudar na resolução de rastreamento e escalonamento de Incidentes qualificados.
- Controle de atendimento de segundo nível para oferecer um único ponto de contato para gerenciamento de incidentes, atendimento de segundo nível 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, smartphones e tablets selecionados em caso de viagens para fora de seu país por um período menor que 6 (seis) meses. Aplicam-se termos e condições adicionais; consulte [www.Dell.com/ISP](http://www.Dell.com/ISP) para obter mais detalhes.

### Limitações na cobertura de hardware:

Limitações adicionais à cobertura de hardware podem ser aplicadas e ofertas de serviço podem estar disponíveis para a extensão dessas limitações de hardware por uma tarifa adicional. Consulte [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) para obter informações atualizadas a respeito da garantia ou entre em contato com uma analista de suporte técnico da Dell para obter mais detalhes. Um Produto suportado ou um componente de um Produto suportado que tem uma garantia vitalícia limitada será reparado pela Dell conforme esta Descrição do 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](http://www.Dell.com/ServiceContracts) (em Inglês).

## Como entrar em contato com a Dell para solicitação de serviço

### Programas de suporte com autodespacho:

Para clientes inscritos no Warranty Parts Direct, Fast-Track Dispatch, Technician Direct Program ou Dell Online Self Dispatch (DOSD), os Incidentes qualificados podem ser gerenciados pelos técnicos certificados do Cliente através do envio de uma solicitação de serviço ao site de autodespacho ou pelo serviço telefônico para sua região.

### Suporte on-line por chat e e-mail:

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

### Solicitações de suporte por telefone:

Disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana (inclusive feriados). A disponibilidade pode ser diferente fora dos Estados Unidos e está limitada a esforços comercialmente viáveis. Para obter detalhes específicos relacionados ao seu local, entre em contato com o representante de vendas ou analista de suporte técnico.

---

<sup>2</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 wireless e não inclui conectividade a dispositivos secundários, sistemas ou domínios.



### 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 local que tenha acesso físico ao Produto suportado.
- Forneça o número de série da etiqueta de serviço (definida a seguir) e outras informações, conforme solicitação do analista. O analista verificará o Produto suportado do Cliente, o Serviço aplicável e os níveis de resposta e confirmará qualquer expiração dos Serviços.

### Etapa dois — Assistência na solução de problemas por telefone

- Quando solicitado, identifique as mensagens de erro recebidas e em que momento elas 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 por uma série de etapas de solução de problemas para ajudar a diagnosticar o problema.
- Se o despacho no local de um técnico de serviço for necessário, o analista fornecerá instruções adicionais.

### Horários do suporte de operação Dell KACE

- Para os horários de suporte para operação em produtos Dell KACE suportados, consulte <http://www.Kace.com/support/contact.php>.

### Níveis de gravidade

Os níveis de gravidade serão atribuídos a Incidentes qualificados de acordo com a(s) tabela(s) abaixo. O status "Gravidade 1" está associado à compra por parte do cliente dos serviços avançados opcionais de "Missão Crítica" com Dell ProSupport.

### Níveis de gravidade e resposta da Dell para produtos adquiridos com serviço de "Missão crítica"

Gravidade	Condição	Resposta da Dell	Função do cliente
1	Perda total da função empresarial crítica, o que exige uma resposta imediata.	Envio emergencial em conjunto à solução de problemas imediata por telefone; intervenção rápida do gerente de atendimento de segundo nível.	Fornecer equipe/recursos adequados vinte e quatro (24) horas por dia, sete (7) dias por semana no suporte da resolução de problemas. A alta administração do local deverá estar informada e envolvida.
2	Alto impacto, mas solução alternativa ou resolução iminente disponível; alocação de recursos do Cliente 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana não disponível para auxiliar a resposta da Dell.	Solução imediata de problemas por telefone; intervenção do gerente de atendimento de segundo nível se o diagnóstico remoto não for determinado dentro de 90 minutos após o contato. Envio de peças/serviço, 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. Alta administração do local informada e envolvida.
3	Impacto mínimo sobre os negócios.	Solução de problemas por telefone, envio de peças e mão de obra <i>depois</i> 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.



## Níveis de gravidade e resposta da Dell para produtos adquiridos SEM serviço de "Missão crítica"

Gravidade	Condição	Resposta da Dell	Função do cliente
2	Alto impacto, mas solução alternativa ou resolução iminente disponível; alocação de recursos do Cliente 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana 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 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. Alta administração do local informada e envolvida.
3	Impacto mínimo sobre os negócios.	Solução de problemas por telefone, envio de peças e mão de obra <i>depois da</i> 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, sua fatura indica 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 do serviço forem 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 do Cliente 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 COM serviço avançado de Missão crítica

Este Serviço, quando comprado em conjunto com os serviços avançados de "Missão crítica", fornece tempos de resposta mais rápidos. A Dell pode iniciar um processo de situação crítica ("**Sit crít**") para problemas do nível de gravidade 1 (um) e fornecer um despacho de emergência quando necessário.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> **Envio emergencial para problemas de nível de gravidade 1 da Missão crítica:** os Produtos Suportados com contratos de serviço Dell ProSupport e Missão crítica do Dell ProSupport com resposta no local de 2 (duas) ou 4 (quatro) horas contarão com um técnico no local, se necessário, em conjunto com a solução de problemas por telefone. Após concluir a identificação do problema, um analista da Dell determinará se o problema exige o envio de peças.





## Níveis de resposta no local disponíveis para aquisição com o serviço avançado de Missão crítica

Tipo de resposta no local	Tempo de resposta no local <sup>4</sup>	Restrições/Termos especiais
Resposta no local em <b>2 (duas) horas</b> com Serviço de conserto em 6 (seis) horas	O técnico normalmente chega ao local em até <b>2 (duas) horas</b> após a conclusão da solução de problemas por telefone e, geralmente, conserta o hardware em até <b>6 (seis) horas</b> após o envio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponível 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive feriados.</li> <li>• Disponível nos locais definidos de resposta em 2 (duas) horas.</li> <li>• Disponível em determinados modelos de Produtos suportados.</li> <li>• Os locais das peças atendidas em 2 (duas) horas mantêm em estoque componentes de missão crítica, como determinado pela Dell, dos Produtos suportados. Peças de missão não críticas podem ser enviadas em 24 horas.</li> <li>• Envio emergencial em conjunto com a solução de problemas disponíveis para problemas designados como nível de gravidade 1 da Missão crítica.</li> </ul>
Resposta no local em <b>4 (quatro) horas</b>	O técnico normalmente chega ao local em até <b>4 (quatro) horas</b> após a conclusão da solução de problemas por telefone.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponível 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive feriados.</li> <li>• Disponível nos locais definidos de resposta em 4 (quatro) horas.</li> <li>• Disponível em determinados modelos de Produtos suportados.</li> <li>• Os locais das peças atendidas em 4 (quatro) horas mantêm em estoque componentes de missão crítica, como determinado pela Dell, dos Produtos suportados. Peças de missão não críticas podem ser enviadas em 24 horas.</li> <li>• Envio emergencial em conjunto com a solução de problemas disponíveis para problemas designados como nível de gravidade 1 da Missão crítica.</li> </ul>
Resposta no local em <b>8 (oito) horas</b>	O técnico normalmente chega ao local em até <b>8 (oito) horas</b> após a conclusão da solução de problemas por telefone.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponível 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive feriados.</li> <li>• Disponível nos locais definidos de resposta em 8 (oito) horas.</li> <li>• Disponível somente em determinados modelos de Produtos suportados.</li> <li>• Peças de missão não críticas podem ser enviadas em 24 horas.</li> <li>• Envio emergencial em conjunto com a solução de problemas disponíveis para problemas designados como nível de gravidade 1 da Missão crítica.</li> </ul>

<sup>4</sup> Nem todos os tempos de resposta estão disponíveis em todos os países e localidades. Para obter mais informações entre em contato com seu representante de vendas.



<b>Cientes fora dos Estados Unidos Continental ("OCONUS")</b>	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. Consulte <a href="http://www.Dell.com/Fed/International">www.Dell.com/Fed/International</a> para obter detalhes.</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>
---	--	---

## Resposta no local do Dell ProSupport SEM serviço avançado de Missão crítica

### Níveis padrão de resposta no local para aquisição

Tipo de resposta no local	Tempo de resposta no local <sup>4</sup>	Restrições/Termos especiais
Resposta no local em <b>4 (quatro) horas</b>	O técnico normalmente chega ao local em até <b>4 (quatro) horas</b> após a conclusão da solução de problemas por telefone.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponível 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, <i>inclusive</i> feriados.</li> <li>• Disponível apenas nos locais definidos de resposta em 4 (quatro) horas.</li> <li>• Disponível somente em determinados modelos de Produtos suportados.</li> <li>• Os locais das peças atendidas em 4 (quatro) horas mantêm em estoque componentes de missão crítica, como determinado pela Dell, dos Produtos suportados. Peças de missão não críticas podem ser enviadas em 24 horas.</li> </ul>
Resposta no local <b>no próximo dia útil</b>	Depois da solução de problemas e diagnóstico por telefone, um técnico pode geralmente ser enviado e chegar ao local no próximo dia útil.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponível 5 (cinco) dias por semana, 10 (dez) horas por dia, <i>exceto</i> feriados.</li> <li>• Ligações recebidas pela central de especialistas da Dell após as 17h<sup>5</sup>, horário local do Cliente (de segunda a sexta-feira), e/ou envios realizados pela Dell após esse horário poderão exigir um dia útil adicional para que o técnico do serviço chegue ao local do Cliente.</li> <li>• Disponível somente em determinados modelos de Produtos suportados.</li> </ul>

<sup>5</sup> O tempo de expedição de chamadas podem variar de acordo com o local, veja o site [www.dell.com/prosupport/regionalcontacts](http://www.dell.com/prosupport/regionalcontacts) para ver os horários locais cujo chamadas podem ser recebidas pelo Dell Expert Center.



<b>Clientes fora dos Estados Unidos Continental ("OCONUS")</b>	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. Consulte <a href="http://www.Dell.com/Fed/International">www.Dell.com/Fed/International</a> para obter detalhes.</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.

### Unidades não-reparáveis no local:

Retorno rápido para Serviço de reparos após Soluções de problemas for telefone (Serviço Retorno para reparo Rápido de 3 a 5 dias úteis). Se, após o diagnóstico remoto e solução de problemas, a Dell determinar que o Produto suportado do Cliente requer Serviço de entrega via correio (Serviço Retorno para reparo de 3 a 5 dias úteis), a Dell enviará embalagens, instruções de envio e uma remessa pré-paga de envio ao slocal do cliente, geralmente em 1 ou 2 dias úteis após a solução de problemas por telefone. A Dell usará um envio próximo dia útil ao enviar a embalagem, instruções de envio, e uma remessa pré-paga de envio para o Cliente. O Cliente deve imediatamente empacotar o Produto suportado e enviar ou marcar coleta no mesmo dia ou no próximo dia disponível para manter os direitos do Cliente de tempo de resposta de serviço de reparos 3 a 5 dias úteis e qualquer atraso pelo Cliente na embalagem e envio ou organização para devolver o Produto suportado resultará em tempos de resposta atrasados.

Após a reparação ou substituição do produto, a Dell irá entregar o Produto suportado para a transportadora para devolver ao Cliente usando a entrega próximo dia útil. Uma vez que a Dell apresentou o produto suportado a transportadora para frete de retorno ao cliente com entrega no próximo dia útil, qualquer falha em atender a obrigação de retorno de 3 a 5 dias úteis da Dell estará satisfeita. Se opções não-Dell adicionadas ao Produto suportado encontram-se ser a causa do problema relatado, uma taxa de serviço pode ser aplicada e 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 do Produto suportado 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 retornado apropriadamente à Dell pelo cliente. A falta de pagamento atempado de peças de serviço não retornados apropriadamente à Dell pelo Cliente pode resultar na suspensão do serviço do Cliente sob este Acordo na Seção 2(e) deste Acordo. No caso em que o Produto suportado do cliente esteja localizado em uma área atualmente não servida por transporte de próximo dia útil a partir de uma grande operadora comum, o serviço de reparos normal da Dell de 3 a 5 dias úteis será adiado.



## Níveis de Resposta de serviço:

Níveis de Resposta de serviço	Opções adicionais (se aplicável)	produto
<b>Opções de Serviço Retorno para reparo</b>	Serviço de Entrega Via Correo (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 suportar uma Incidente Qualificado. Tempo de ciclo típico, incluindo o transporte de e para o centro de reparo, é de 10 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 à um centro de reparo ou local de envio determinado pela Dell (pago pelo Cliente). Os horários padrão de serviço são os horários comerciais locais, disponíveis cinco 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 determinado por Parceiros (CIS) <sup>6</sup> (disponível em alguns mercados emergentes na Europa, Oriente Médio e África)	O Serviço de Entrega é um serviço “drop-off” iniciado através de ligação telefônica ou trazendo o Produto suportado para um centro de reparo ou local de envio determinado pela Dell (pago pelo cliente). Os horários padrão de serviço são os horários comerciais locais, disponíveis cinco 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 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 pode 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 e devolução determinado por Parceiros (CAR) <sup>7</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 com o técnico da Dell, um representante da Dell recolherá seu produto suportado e o levará a um centro de reparo determinado pela Dell. Os horários padrão de serviço são os horários comerciais locais, disponíveis cinco 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.

<sup>6</sup> O Serviço de Entrega determinado por Parceiros (CIS) é realizado por Prestadores de serviços autorizados da Dell.

<sup>7</sup> O Serviço de coleta e devolução determinado por Parceiros (CAR) é realizado por Prestadores de serviços autorizados da Dell.



	Termos e condições aplicáveis a todas as Opções de Serviço Retorno para reparo acima.	<p>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 tiver sido consertado, ele será devolvido ao Cliente.</p> <p><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.</p> <p><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.</p>
<b>Serviço Apenas para Peças</b>	N/D	<p>Para clientes com Serviço Apenas para Peças, a Dell permitirá ao cliente para solicitar peças de reposição para suportar um incidente qualificado. Dell pode fornecer trocas de unidade inteira, em vez de a troca de peças individuais, caso em que a Dell inclui um recipiente 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 apenas qualificar e criar um despacho – o suporte por telefone não inclui soluções de problemas por telefone ou outros tipos de assistência remota.</p>
<b>Serviços de Resolução no local no Próximo dia útil</b>	N/D	<p>Para Clientes com Serviços de Resolução no local no Próximo dia útil, durante as soluções de problemas por telefone, o técnico da Dell Technician irá determinar se um técnico de serviço no local deve ser expedido para apoiar um Incidente Qualificado. Para Serviços de Resolução no local no Próximo dia útil, um técnico geralmente chega no local no próximo dia útil. Existem restrições e termos específicos para este serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicos estão disponível segunda a sexta das 08:00 a 18:00, horário local, exceto feriados locais.</li> <li>• Geralmente, chamadas recebidas pela Dell antes das 17:00 (horário local) exercem serviços no próximo dia útil, no entanto, aplicam-se diferenças regionais. Entre em contato com um técnico da Dell para determinar o prazo para a sua localização.</li> <li>• No caso de peças/recursos adicionais serem necessários, uma vez que o técnico no local está no local do Cliente, o trabalho pode ser suspenso temporariamente, até que cheguem as peças/recursos adicionais.</li> </ul> <p><b>Serviço perdido Visita:</b> Se o cliente ou representante autorizado do Cliente não estiver no local quando o técnico no local chegar, o técnico não poderá concluir o serviço solicitado. Quando possível, os técnicos de serviço no local irão deixar um cartão para deixar o cliente saber que eles estavam lá. Caso isso ocorra, o Cliente poderá receber uma cobrança adicional em função de uma ligação de serviço posterior.</p>
<b>Serviço de Troca avançada</b>	N/D	<p>Para Clientes com Serviço de Troca avançada, 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 3 dias úteis. Se o Cliente não devolver o item com defeito, poderá ser cobrada uma taxa.</p>



## Peças de reposição

Independentemente do nível de resposta do serviço adquirido, algumas peças de componentes foram desenvolvidas especificamente para fácil remoção e substituição por parte do Cliente; essas peças são chamadas de Peças substituíveis pelo Cliente ("CSR"). Caso o técnico da Dell determine, durante o diagnóstico, que um Incidente Qualificado pode ser resolvido com uma peça CSR, a Dell enviará a peça CSR diretamente ao Cliente. As peças CSR se enquadram em duas categorias:

- **Peças CSR opcionais** — Peças projetadas para serem trocadas pelo Cliente. Dependendo do tipo de serviço que foi adquirido com o Produto suportado, a Dell pode solicitar que um técnico se desloque até o local para substituir as peças. Entre em contato com um analista de suporte técnico para obter mais detalhes sobre quais peças CSR opcionais e quais níveis de resposta do serviço estão qualificados para instalação no local sem custo adicional.
- **Peças CSR obrigatórias** — A Dell não fornece automaticamente um técnico no local para a instalação de peças CSR obrigatórias. Entre em contato com um analista de suporte técnico para obter mais detalhes sobre quais peças CSR obrigatórias e quais níveis de resposta do serviço estão qualificados para instalação no local sem custo adicional.

O método de frete utilizado para o envio da peça CSR baseia-se no nível de serviço adquirido pelo Cliente.

- As peças de reposição para clientes com os tempos de resposta dos serviços "Próximo dia útil" e Troca avançada serão enviadas através de fretes com serviço de entrega no próximo dia útil, a menos que avisado previamente pelo técnico.
- As peças de reposição para clientes com as opções de serviço de "Devolução para reparo" serão enviadas através de um serviço de frete terrestre.

Uma vez que um analista da Dell determina se há ou não necessidade de substituição de uma peça ou retorno do sistema, você é informado sobre os próximos passos a serem tomados. Dependendo do nível de serviço adquirido, são aplicados os seguintes procedimentos referentes ao Local ou à Devolução para reparo.

## Suporte cooperativo

Se surgirem problemas com determinados produtos de terceiros e softwares comumente usados em conjunto com o Produto suportado do Cliente, a Dell possibilitará 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 escalação de um relatório de defeitos. Mediante solicitação do Cliente, a Dell iniciará os procedimentos de atendimento de segundo nível 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.

Consulte os parceiros atuais de Suporte cooperativo em [www.Dell.com/CollaborativeSupport](http://www.Dell.com/CollaborativeSupport). Observe que os produtos suportados de terceiros podem ser alterados a qualquer momento, sem aviso prévio aos Clientes.



## Solução de problemas de software

O Dell ProSupport inclui solução de problemas de software Dell OEM com Suporte colaborativo (conforme estabelecido acima) para aplicativos, sistemas operacionais e firmware Dell OEM específicos 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 como 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®. Alguns aplicativos de servidor, como a solução Microsoft Small Business Server, também têm suporte. Entre em contato com um analista de suporte técnico da Dell para obter uma lista atualizada dos Produtos de software cobertos.

**Limites do serviço de solução de problemas de software OEM Dell.** A Dell não garante que nenhuma questão em particular relativa a software seja resolvida ou que o Produto de software coberto produza algum resultado em especial. 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 através do suporte telefônico. O Cliente entende e aceita que a Dell talvez seja incapaz de resolver problemas dessa natureza, e o Cliente também entende e aceita que é necessário realizar acordos independentes com o editor do software com problemas para a resolução de tais problemas.

## Atualizações do Software Dell Equallogic

O Dell ProSupport para Produtos suportados Dell EqualLogic específicos, como também o Dell EqualLogic PS series, envolve atualizações de software de manutenção e introdução de novos recursos para firmware e software básico como SAN HQ, Auto Snapshot Manager e Host Integration Toolkit (pelo período de serviço indicado na fatura).

**Patches e correções.** A Dell lançará, periodicamente, patches e correções de bugs para o EqualLogic Enterprise Storage Software aplicável com a finalidade de manter a compatibilidade de sistemas operacionais e/ou de bancos de dados, e qualquer correção de erros, solução alternativa e/ou patch necessários para manter a conformidade com a documentação do Produto suportado.

**Novas versões.** As novas versões ou lançamentos do EqualLogic Enterprise Storage Software aplicável geralmente são disponibilizadas pela Dell sem cobrança adicional dos licenciados pelo Enterprise Storage Software que está instalado em um Produto suportado coberto por uma garantia limitada Dell ou um contrato anual de serviço ou manutenção. Geralmente, as novas versões são lançamentos que contêm patches e correções de bugs, alterações que refletem uma expansão ou extensão dos recursos existentes e alterações que incluem novas características, funções ou recursos importantes.

## Atualizações de software básico Dell | EMC

O Dell ProSupport inclui as seguintes atualizações para software básico Dell | EMC, tais como o Navisphere® Manager, Navisphere Manager Express (somente AX series), Access Logix™ (somente CX series), PowerPath® e SnapView Express (somente AX series) (para o período de serviço indicado na fatura):

**Patches e correções.** A Dell disponibilizará, periodicamente, patches de software e correções de pequenos bugs, que refletirão pequenas alterações realizadas pela EMC no Enterprise Storage Software aplicável com a finalidade de manter a compatibilidade de sistemas operacionais e/ou de bancos de dados, e qualquer correção de erros, soluções alternativas e/ou patch necessários para manter a conformidade com a documentação para o Enterprise Storage Software aplicável.



**Novas versões.** Todas as novas versões ou lançamentos do Enterprise Storage Software aplicável são geralmente disponibilizadas pela EMC sem custo adicional a outros licenciados para o Enterprise Storage Software coberto por uma garantia da EMC, ou ainda, por um contrato de manutenção anual entre a EMC e o licenciado. Geralmente, consistem em versões que contêm patches e correções de bugs, alterações que refletem uma expansão ou extensão dos recursos existentes e alterações que incluem novas características, funções e recursos importantes.

**Talvez exija aquisição adicional.** As atualizações de software básico Dell | EMC podem exigir a aquisição separada de uma Instalação no local Dell ou de um Serviço de manutenção proativa, conforme orientado pela Dell, a fim de manter os Produtos suportados qualificados para esse Serviço.

**Renovação.** O Cliente poderá ter o direito de renovar períodos adicionais e/ou adquirir atualizações de software básico Dell | EMC adicionais de acordo com as opções disponíveis na época e conforme as taxas, termos e condições vigentes da Dell, ao enviar uma ordem de compra à Dell. A Dell poderá alterar suas taxas, termos e condições referentes ao fornecimento de suporte a qualquer momento.

## Dell ProSupport Plus em Produtos para rede:

O Dell ProSupport, que está disponível nos produtos Dell PowerConnect e Dell Force10, também pode incluir suporte remoto nas seguintes áreas:<sup>8</sup>

- Ligue o dispositivo e o gerenciamento do endereço IP para capacitar o usuário a realizar a autoconfiguração.
- Assistência do problema de configuração que inclui explicação dos recursos de rede, com perguntas e respostas.
- Sobre a funcionalidade, solução de problemas de configuração e questões de sintaxe de resposta
- Recomendações de melhores práticas conforme definido pela Indústria e documentação de melhores práticas publicada pela Dell.
- Instalação e ativação de licenças.
- Solução de problemas e diagnóstico da degradação do desempenho com base no desempenho documentado previamente estabelecido, como também pacotes eliminados.
- Assistência na solução de problemas de desempenho em problemas de switch único ou onde os dispositivos não estiverem em funcionamento de acordo com uma especificação publicada pela Dell.
- Máximo empenho na interoperabilidade de dispositivos específicos que não são da Dell.
- A Dell lançará, periodicamente, patches e correções de bugs para o software aplicável com a finalidade de manter a compatibilidade de sistemas operacionais, e qualquer correção de erros, solução alternativa e/ou patch necessários para manter a conformidade com a documentação do Produto suportado.
- Novas versões ou lançamentos do Software aplicável normalmente são disponibilizadas pela Dell sem custo adicional para licenças do Software instalado em um Produto suportado coberto pelo suporte anual ou pelo contrato de manutenção da Dell. Geralmente, as novas versões são lançamentos que contêm patches e correções de bugs, alterações que refletem uma expansão ou extensão dos recursos existentes e alterações que incluem novas características, funções ou recursos importantes.

---

<sup>8</sup> O suporte pode variar de acordo com a região





## Suporte a vários fornecedores

A Dell tem o prazer em fornecer o Dell ProSupport para o fornecedor diverso (o(s) "**Serviço(s) do fornecedor diverso**") para ativos que não são da Dell ("**Produto(s) suportado(s) do fornecedor diverso**", conforme definido abaixo), de acordo com esta Descrição do serviço. Este Serviço oferece opções de suporte técnico (por telefone), peças de reposição e serviços de mão de obra para manter os sistemas em boas condições operacionais durante o prazo do serviço adquirido ("**Incidentes qualificados do fornecedor diverso**"). O período de cobertura para cada dispositivo está incluso no contrato de compra do Cliente ou na fatura associada com a compra deste Serviço.

Estes Serviços do fornecedor diverso estão disponíveis para Produtos suportados do fornecedor diverso individualmente para cada dispositivo conforme determinado pela Dell.

### Opções de Nível de serviços do Fornecedor diverso:

Os Serviços do fornecedor diverso para Produtos suportados do fornecedor diverso, com ou sem garantia do OEM, estão disponíveis durante o período de cobertura estabelecido nos termos dos serviços adquiridos para cada dispositivo. O nível de resposta de serviço aplicável está identificado no contrato de compra ou na fatura do Cliente para o Produto suportado do fornecedor diverso. Os Serviços do fornecedor diverso podem incluir:

- Atendimento por telefone 24x7.
- Opções de serviço no local (Suporte no local no próximo dia útil **ou** Suporte no local em 4 horas 24x7).
- Acesso por telefone 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana (inclusive feriados) à central de especialistas globais da Dell, que é composta por técnicos de nível sênior para assistência à solução de problemas de hardware e software.
- Envio de técnico e/ou peças de reposição para o local de trabalho do Cliente (conforme a necessidade e o nível de serviço adquirido) para reparos e resolução necessários para conservar o Produto suportado em boas condições operacionais.
- Assistência remota para solução de problemas para questões comuns de suporte, 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.
- Gerenciamento do caso para ajudar na resolução de rastreamento e escalonamento de Incidentes qualificados.
- Controle de atendimento de segundo nível para oferecer um único ponto de contato para gerenciamento de incidentes, atendimento de segundo nível e status de incidentes dentro do escopo deste Serviço.

**Produtos suportados do fornecedor diverso:** este Serviço do fornecedor diverso está disponível para sistemas que não são da Dell e que tenham uma configuração padrão. O Produto suportado do fornecedor diverso coberto por esta Descrição do serviço está identificado na fatura da Dell que pertence ao Cliente, no entanto, produtos de Software e periféricos **não** estão inclusos nessa Descrição do serviço. Um contrato de serviço separado precisa ser adquirido pelo Cliente para cada Produto suportado do fornecedor diverso (por exemplo, a impressora conectada a um sistema qualificado NÃO tem cobertura, exceto se a impressora tiver um contrato próprio de suporte). Cada Produto suportado do fornecedor diverso será designado por seu número de série OEM ou outro número de série designado (a "**Etiqueta de serviço do fornecedor diverso**"). Produtos adicionais podem ser cobertos por esta Descrição do serviço ou adicionados à lista de Produtos suportados para vários fornecedores, de acordo com a região, o local ou o idioma. Entre em contato com o representante de vendas da Dell para obter informações mais detalhadas sobre os Produtos suportados do fornecedor diverso para este Serviço.



### Informações adicionais:

- A Dell não assume as obrigações de garantia dos Produtos suportados do fornecedor diverso de qualquer fabricante.
- A Dell, de acordo com este Contrato, não assume as obrigações de garantia do software de qualquer fabricante nem mantém software de qualquer espécie.
- Os Cliente é responsável por garantir que o Produto suportado do fornecedor diverso está em condições de funcionamento normal a partir do início do período de cobertura indicada no contrato de compra do Cliente ou fatura. A Dell reserva o direito de proceder a uma inspeção no local do Produto suportado do fornecedor diverso para confirmar que está em condições de funcionamento normal e inventariar a configuração e obter números de série do componente. Qualquer serviço necessário para retomar o Produto suportado do fornecedor diverso a condição normal de funcionamento no início do período de cobertura a fim de permitir que tal Produto suportado do fornecedor diverso tornar-se elegível para o Serviço do Fornecedor diverso é da responsabilidade do Cliente.
- **Versões suportadas.** O Cliente deve manter o software e o(s) Produto(s) suportado(s) do fornecedor diverso nos níveis mínimos de versão ou configuração especificados pelo fabricante, conforme estabelecido nos websites dos OEMs. O Cliente também deve garantir a instalação de peças de reposição, patches, atualizações de software ou versões subsequentes, conforme indicado pelo OEM, para manter os direitos do(s) Sistema(s) de suporte do fornecedor diverso a este Serviço do fornecedor diverso.
- **Limitação da responsabilidade.** Mesmo que haja um contrato assinado em separado com a Dell, caso a Dell não seja capaz de restaurar a condição de bom funcionamento do Produto suportado do fornecedor diverso ao Cliente, a responsabilidade agregada da Dell com os clientes decorrente de, ou relacionada a esta Descrição do serviço, deverá ser não mais que: a) doze (12) meses de taxas pagas ou pagáveis pelo Cliente à Dell conforme esta Descrição do serviço, ou; b) uma substituição similar completa da unidade.

### 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 definidos expressamente nesta Descrição do serviço.
- Itens de suprimento, substituição de mídia, 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 colaborativo a versões atualmente não suportadas pelo fabricante, fornecedor ou parceiro.
- Suporte ao equipamento danificado por fenômenos naturais (como, entre outros, relâmpagos, enchentes, tornados, terremotos e furacões), uso inadequado, acidente, mau uso do Produto suportado ou de seus componentes (como, entre outros, uso incorreto de tensões elétricas e fusíveis, 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 por parte do Cliente (ou agente do Cliente), transporte do Produto suportado de forma incompatível com a estrutura do produto, remoção ou alteração das etiquetas de identificação do equipamento ou das peças, ou falha causada por um produto pelo qual a Dell não tem responsabilidade.
- Remoção de spyware/vírus.
- Serviços de backup de dados.
- Instalação avançada de rede sem fio, de rede ou remota, configuração, otimização e ajuste de aplicativos além dos descritos nesta Descrição do serviço.



- Desenvolvimento de scripts, programação, design/implementação de banco de dados, desenvolvimento de Web ou kernels recompilados.
- Conserto de danos ou defeitos nos produtos suportados apenas aparentes e que não afetem a funcionalidade do dispositivo do computador.
- Consertos requeridos por problemas de software ou como um resultado de alteração, ajuste ou conserto realizados por alguém que não seja da Dell, revendedor autorizado da Dell ou prestador de serviço, ou ainda por clientes que utilizam peças de reposição 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 de 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, é responsabilidade do Cliente obtê-la, à custa do Cliente, antes de solicitar à Dell a prestação dos Serviços.

**Cooperação com o analista telefônico e o técnico no local.** O Cliente cooperará com o analista da Dell ao telefone e com seus técnicos no local e seguirá suas instruções. A experiência mostra que a maioria dos problemas e erros no sistema pode ser solucionada 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 instalações do Cliente e aos Produtos suportados, inclusive amplo espaço de trabalho, eletricidade e linha telefônica local. Devem também ser fornecidos (sem custo para a Dell) um monitor ou uma tela, um mouse (ou dispositivo apontador) e um teclado, se o sistema já não incluir esses itens.

**Manutenção do software e de versões atendidas.** O Cliente manterá o software e os Produtos suportados nos níveis mínimos de versão ou configurações especificados pela Dell, conforme estabelecido no PowerLink para Dell | EMC Storage ou EqualLogic™, ou conforme especificado em [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) para 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 de dados; Remoção de dados confidenciais.** O cliente fará um backup de todos os dados 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.

As seguintes provisões que limitam a responsabilidade da Dell pela falha do Cliente em fazer backup dos dados e remover dados confidenciais antes da realização do Serviço são aplicáveis somente aos clientes comerciais no Brasil, na Argentina e no Chile, e não são aplicáveis a clientes individuais em conformidade com os regulamentos locais do consumidor nesses países:

### A DELL NÃO SE RESPONSABILIZA POR:

- SUAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, PROTEGIDAS OU PESSOAIS;
- 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 DE 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, SEJA DA DELL OU DE UM PRESTADOR DE SERVIÇOS TERCEIRIZADO.**

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

**Garantias de terceiros.** Esses 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 para o Cliente. A Dell não se responsabiliza por garantias de terceiros ou por nenhum efeito que os Serviços da Dell possam ter nessas garantias.



## Termos e condições

Esta Descrição do 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 e é governada por um contrato principal de serviços, assinado separadamente entre o Cliente e a Dell, o que autoriza a venda deste Serviço. Na ausência de tal contrato e dependendo da localização do Cliente, esta prestação de Serviço estará sujeita e será governada pelos Termos de Vendas Comerciais da Dell ou pelo Contrato Principal de Serviços padrão do Cliente (conforme aplicável, o "Contrato"). No caso em que qualquer termo desta Descrição do serviço entre em conflito com qualquer termo do Contrato, os termos desta Descrição do serviço 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 do serviço.

Veja a tabela abaixo que mostra o URL aplicável à sua localização de Cliente, onde seu Contrato pode ser encontrado. As partes reconhecem ter lido e concordado em obedecer estes termos on-line. 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 do serviço em vigor na época e disponível para análise em [www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global).

Ao fazer o pedido dos Serviços, receber a entrega dos Serviços, utilizar os Serviços ou o software associado ou clicar no botão/marcas 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 com esta Descrição do Serviço e os contratos incorporados nela por referência. Se você está contratando esta Descrição do serviço em nome de uma empresa ou outra entidade legal, declara que tem autoridade para submetê-la a esta Descrição do serviço e, nesse caso, "você" ou o "Cliente" deverá se subordinar a ela. Além de receberem esta Descrição do Serviço, os Clientes em alguns países também poderão ter de firmar um Formulário de Pedido.

Localização do cliente	Termos e condições aplicáveis à sua compra dos serviços da Dell	
	Compra dos serviços da Dell diretamente com a Dell	Compra dos serviços da Dell através de um revendedor autorizado Dell
EUA	<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/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*)	Site local <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> específico do país ou <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*
Ásia Pacífico-Japão	Site local <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> específico do país ou <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	As Descrições do 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 sumário do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os limites e limitações de cada Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a "Cliente" nesta Descrição do 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, qualquer termo de pagamento ou termos contratuais que sejam por natureza apenas relevantes entre um



		comprador e um vendedor diretamente não serão aplicáveis a seu caso e serão considerados da maneira como foram acordados entre você e seu vendedor.
Europa, Oriente Médio e África	<p>Site local <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> específico do país ou <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">www.dell.com/servicesdescriptions/global</a>.</p> <p>Além disso, os Clientes localizados na França, Alemanha e Reino Unido podem selecionar o URL aplicável abaixo:</p> <p>França: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Alemanha: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Reino Unido: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a></p>	<p>As Descrições do 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 sumário do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os limites e limitações de cada Serviço. Como consequência e neste contexto, qualquer referência a "Cliente" nesta Descrição do 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, qualquer termo de pagamento ou termos contratuais que sejam por natureza apenas relevantes entre um comprador e um vendedor diretamente não serão aplicáveis a seu caso e serão considerados da maneira como foram acordados entre você e seu vendedor.</p>

\* Os clientes poderão acessar o seu site local [www.dell.com](http://www.dell.com) simplesmente clicando em [www.dell.com](http://www.dell.com) de um computador conectado à Internet em sua localidade ou selecionando uma opção na página "Choose a Region/Country (Escolher uma Região/País)" da Dell, disponível em <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.



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

## 1. Produtos suportados

Este Serviço está disponível nos produtos suportados específicos Dell OptiPlex™, Latitude™, XPS™, Alienware™ Inspiron™, Precision™, Vostro™, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™ e Dell | EMC Storage Systems™, e smartphones, monitores e impressoras da Dell adquiridos com uma configuração padrão ("**Produtos suportados**"). Como Produtos suportados são adicionados regularmente, entre em contato com seu representante de vendas para obter a lista mais recente de quais Serviços estão disponíveis em seus produtos Dell e de outras marcas. Cada Produto suportado tem um rótulo com 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; Limitações de cobertura de hardware.** Os serviços relacionados a suporte podem incluir opções de suporte técnico (telefone, Internet etc.), 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 (um "**Incidente qualificado**"). 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](http://Dell.com) em sua região.\*

Limitações de cobertura de hardware podem ser solicitadas e ofertas de serviço podem estar disponíveis para ampliar essas limitações de hardware mediante uma taxa adicional. Visite [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) ou o site [Dell.com](http://Dell.com) em sua região para obter mais informações ou entre em contato com um analista de suporte técnico da Dell para obter mais detalhes.

- B. Substituição de unidade inteira; não devolução.** Se a Dell concluir que um componente do Produto suportado defeituoso pode ser desconectado e reconectado facilmente (como um teclado ou monitor), ou se o analista concluir que o Produto Suportado deve ser substituído por inteiro, a Dell se reservará o direito de enviar ao Cliente uma unidade inteira de substituição. Se a Dell entregar uma unidade de substituição ao Cliente, este deverá abdicar do sistema ou componente defeituoso correspondente, a menos que tenha adquirido o serviço "Mantenha seu disco rígido" para o sistema afetado e, nesse caso, poderá manter o(s) respectivo(s) disco(s) rígido(s). Se o Cliente não abdicar do sistema ou componente defeituoso como descrito acima, ou se a unidade defeituosa não for devolvida dentro de 10 (dez) dias de acordo com as instruções por escrito fornecidas com a unidade de reposição (no caso da unidade de reposição não ter sido enviada pessoalmente por um técnico da Dell), o Cliente concorda em pagar à Dell pela unidade de reposição na recepção da 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 do serviço mediante aviso.
- C. Peças em estoque; Peças de Missão crítica.** Atualmente, a Dell tem peças de estoque em vários locais do mundo. As peças selecionadas talvez não estejam estocadas no local mais próximo à localidade do Cliente. Se uma peça é 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. Os locais de peças de atendimento em 2 e 4 horas mantêm em estoque peças essenciais de Produtos suportados, conforme determinado pela Dell. A peça de missão crítica é aquela que, quando apresenta falha, pode impedir que o Produto suportado desempenhe suas funções básicas. Peças não consideradas críticas incluem, entre outras, software, unidades de disquete, unidades de mídia, modems, alto-falantes, placas de som, unidades zip, monitores, teclados e mouses. Para receber peças de atendimento em 2 ou 4 horas, o Cliente deve adquirir um contrato de serviço correspondente que ofereça suporte à entrega de peças de missão crítica, e o Produto com suporte deve estar localizado dentro da área de cobertura com suporte, conforme determinada pela Dell.



**D. Propriedade das peças de reposição.** Todas as peças de reposição da Dell removidas do Produto suportado e devolvidas a esta, tornam-se propriedade da Dell. O Cliente deve pagar a Dell o preço de varejo em vigor à época por qualquer peça de reposição removida do Produto suportado que seja mantido pelo Cliente (com exceção de discos rígidos de Produto suportado cobertos pelo serviço "Mantenha seu disco rígido") no caso do Cliente ter recebido peças de reposição da Dell. A Dell usa e o Cliente autoriza expressamente o uso de peças novas e recondiçionadas fornecidas por diversos fabricantes na execução de reparos em garantia.

**3. Vigência do serviço** Esta Descrição do serviço inicia na data registrada em seu Formulário do pedido e continua até o final da vigência ("**Vigência**") indicada no mesmo formulário. A quantidade de sistemas, licenças, instalações, implantações, pontos de extremidade e usuários finais gerenciados para os quais o Cliente adquiriu um ou mais Serviços (definidos abaixo), o valor ou o preço e a Vigência do serviço aplicável a cada um estão indicados no formulário do pedido do Cliente, conforme aplicável. Salvo se acordado por escrito de outra forma entre a Dell e o Cliente, as aquisições dos Serviços incluídos nesta Descrição do serviço serão exclusivamente para uso interno do Cliente e não para fins de revenda ou agenciamento de serviços.

#### 4. Informações adicionais importantes

**A. Reagendamento.** Quaisquer alterações na programação após o agendamento deste serviço devem ocorrer pelo menos a 8 (oito) dias corridos antes da data agendada. Se o Cliente realizar um novo agendamento do serviço a 7 (sete) dias ou menos da data agendada, será cobrada uma taxa de novo agendamento, que não deverá exceder 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 razoáveis ao escopo do Serviço.** A Dell pode se recusar a prestar o Serviço se, em sua opinião, a prestação do Serviço criar um risco não aceitável à Dell ou aos prestadores de serviços da Dell ou se algum serviço solicitado estiver fora do escopo do Serviço. A Dell não se responsabiliza por nenhuma falha ou atraso na execução devido a qualquer causa fora de seu controle, inclusive falha de conformidade do Cliente com suas obrigações nos termos desta Descrição do Serviço. O Serviço se estende somente aos usos para os quais o Produto a que o suporte está sendo prestado foi projetado.

**C. Serviços opcionais.** Serviços opcionais (inclusive suporte em pontos de necessidade, instalação, consultoria, serviços gerenciados, suporte profissional ou treinamento) podem estar disponíveis para compra com a 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 opcionais são fornecidos de acordo com esta Descrição do Serviço.

**D. Atribuição.** A Dell pode atribuir este Serviço e/ou a Descrição do Serviço a provedores de serviço terceirizados qualificados.

**E. Cancelamento.** A Dell pode cancelar este Serviço a qualquer momento durante o período de vigência, 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, a Dell enviará um aviso de cancelamento por escrito ao Cliente para o endereço indicado na fatura do Cliente. 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 local 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 a 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, incluindo níveis de serviço, horas de suporte técnico e tempos de resposta no local, podem variar de acordo com a região geográfica, e determinadas opções podem não estar disponíveis para compra no local do Cliente, portanto entre em contato com seu representante de vendas para obter esses detalhes. A obrigação da Dell de prestar os Serviços referentes aos Produtos suportados remanejados está sujeita a diversos fatores incluindo, sem limitações, disponibilidade do serviço no local em questão, cobrança de valores adicionais e inspeção e nova certificação dos Produtos suportados remanejados, de acordo com os honorários de consultoria da Dell vigentes no momento referentes ao tempo e aos materiais empregados.
- G. Transferência do 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 da vigência 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 esteja disponível (ou não esteja disponível pelo mesmo preço pago pelo Cliente), o Cliente ou o cessionário do Cliente poderá não ter a cobertura ou poderá ter de pagar encargos adicionais para manter as mesmas categorias de cobertura de suporte no novo local. Se o Cliente ou o cessionário do Cliente optar por não pagar 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.

© 2013 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 a seus produtos. As especificações estão corretas na data da publicação, mas estão sujeitas a disponibilidade ou a alterações sem nenhum aviso. A Dell e suas afiliadas não se responsabilizam por erros ou omissões na tipografia ou fotografia. Os termos e as condições de vendas da Dell são aplicáveis e podem ser encontrados com o uso do quadro na página seguinte. Uma cópia impressa dos termos e condições de venda da Dell também está disponível mediante solicitação.



# Descrição do serviço

## Dell ProSupport Plus

---

### Introdução ao Contrato de serviço

A Dell tem o prazer em fornecer o Dell ProSupport (o(s) "**Serviço(s)**") para servidores selecionados, dispositivos da rede sistemas de armazenamento, e soluções de infraestrutura virtualizada ("**Produto(s) suportado(s)**", conforme definido abaixo) de acordo com esta Descrição do serviço ("**Descrição do serviço**"). Além dos recursos abaixo, este Serviço oferece opções de suporte técnico (telefone, Internet, etc.) gerenciamento de contas, e de peças de reposição e serviços de mão de obra relacionados para o conserto ou substituição de defeitos na manufatura conforme e durante o período de garantia limitada, aplicável aos Produtos suportados do Cliente ("**Incidentes qualificados**").

### O escopo do Contrato de serviço

Os recursos de seu serviço incluem (ou as principais etapas do serviço):

- Acesso por telefone 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana (inclusive feriados)<sup>1</sup> à central de especialistas globais da Dell, que é composta por Engenheiros seniores ProSupport para assistência à solução de problemas de hardware e software.
- Despacho no local de técnico e/ou de peças de serviço para o local de negócios do Cliente (conforme necessário e de acordo com o nível de serviço adquirido) para reparos e resolução necessários para remediar um Incidente Qualificado.
- Assistência remota para solução de problemas comuns de suporte, 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.
- Solução de problemas disponíveis no local, quando a Dell avaliou um problema e determinou que suporte no campo é necessário para diagnóstico adicional.
- Suporte para certos aplicativos de servidor, como o Microsoft Small Business Server e software, tais como V-Sphere, Hyper-V e XenServer. Para obter mais informações sobre o suporte de software e títulos de software aplicáveis consulte a página [Sistema operacional e Solução de problemas de aplicativos da Dell](#) ou contate o analista de suporte técnico para obter detalhes.

O que está incluso?	O que NÃO está incluso?
Sistemas operacionais OEM e aplicativos da Dell.	Suporte ao seu sistema para software não validado e testado pela Dell.
Assistência de "Introdução" para dúvidas simples de "Como fazer" ou de definição de recursos.	Assistência para instalação, reinstalação ou configuração passo a passo
Assistência para correção automática e patch para Sistemas operacionais	Assistência para atualização, desempenho de Sistemas operacionais ou administrativa

<sup>1</sup> A disponibilidade varia de acordo com o país. Os Clientes e Parceiros de canal da Dell deverão entrar em contato com o representante de vendas para obter mais informações.

- Acesso aos fóruns de suporte on-line 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.
- Acesso aos Centros de comando global, que ajudam a gerenciar situações críticas em ambientes do Cliente, monitorar todos os envios de mão de obra de "missão crítica" no local e oferecer comunicação e coordenação proativas para gerenciamento de crises durante eventos como desastres naturais.
- Acesso ao Dell SupportAssist usado para monitoramento, alerta e coleta de dados para os sistemas com direito, acrescido nos termos do contrato ProSupport. Veja [DellSupport Assist](#) para obter mais informações.
- Acesso à um Administrador Dedicado de Conta técnica Dell (TAM). Veja [Administrador Dedicado de Conta técnica Dell ProSupport Plus](#) abaixo para obter mais informações sobre o Administrador Dedicado de Conta técnica Dell.
- Controle de atendimento de segundo nível para oferecer um único ponto de contato para gerenciamento de incidentes, atendimento de segundo nível e status de incidentes dentro do escopo deste Serviço.
- Relatórios mensais entregues durante todo o prazo do contrato de suporte em sistemas qualificados e com direito. Veja [Relatórios mensais ProSupport Plus](#) para obter mais informações sobre relatórios mensais.
- Manutenção do sistema aplicando atualizações a sistemas com direito conforme necessário. Veja [Manutenção do sistema ProSupport Plus](#) para obter mais informações sobre a manutenção do sistema.
- Todos os serviços locais são fornecidos por prestadores de serviços autorizados pela Dell.

### Serviços excluídos

- Assitência administrativa.
- Atividades como instalação, desinstalação, remanejamento, assistência de treinamento, administração remota ou qualquer atividade ou serviço não definidos expressamente nesta Descrição do serviço.
- Itens de suprimento, substituição de mídia, 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 colaborativo a versões atualmente não suportadas pelo fabricante, fornecedor ou parceiro.
- Suporte ao equipamento danificado por fenômenos naturais (como, entre outros, relâmpagos, enchentes, tornados, terremotos e furacões), uso inadequado, acidente, mau uso do Produto suportado ou de seus componentes (como, entre outros, uso incorreto de tensões elétricas e fusíveis, 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 por parte do Cliente (ou agente do Cliente), transporte do Produto suportado de forma incompatível com a estrutura do produto, remoção ou alteração das etiquetas de identificação do equipamento ou das peças, ou falha causada por um produto pelo qual a Dell não tem responsabilidade.
- Remoção de spyware/vírus.
- Upgrades de software de manutenção em sistemas operacionais ou hipervisores.
- Serviços de backup de dados.
- Instalação avançada de rede ou remota, configuração, otimização e ajuste de aplicativos além dos descritos nesta Descrição do serviço.
- Desenvolvimento de scripts, programação, design/implementação de banco de dados, desenvolvimento de Web ou kernels recompilados.

- Conserto de danos ou defeitos nos produtos suportados apenas aparentes e que não afetem a funcionalidade do dispositivo do computador.
- Consertos requeridos por problemas de software ou como um resultado de alteração, ajuste ou conserto realizados por alguém que não seja da Dell, revendedores autorizados da Dell ou prestadores de serviços, ou ainda por clientes que utilizam peças de reposição substituíveis pelo cliente (CSR).
- Apoio em caso de abuso dos Serviços pelo cliente. Se a Dell suspeitar por qualquer motivo que o Cliente tenha abusado seus direitos aos Serviços, a Dell reserva o direito de realizar uma investigação sobre o uso do serviço do Cliente e pode suspender ou encerrar o serviço do Cliente, se necessário, de acordo com os termos desta Descrição do serviço. A Dell vai se referir a todas as informações disponíveis para determinar se o abuso do Cliente ocorreu (tais como, mas não limitados a, solicitações de serviço para reparos e/ou substituição de peças de material em excesso de taxas de falha padrão), o Cliente concorda em cooperar plenamente com a Dell em caso de qualquer inquérito sobre o uso do Cliente do Serviço, e que qualquer abuso por parte do Cliente constitui uma violação do presente Acordo (conforme definido abaixo) e falha pelo Cliente a respeitar os termos e condições estabelecidos dentro desta Descrição do serviço.

### Limitações na cobertura de hardware:

Limitações adicionais à cobertura de hardware podem ser aplicadas e ofertas de serviço podem estar disponíveis para a extensão dessas limitações de hardware por uma tarifa adicional. Consulte [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) para obter informações atualizadas a respeito da garantia ou entre em contato com um analista de suporte técnico da Dell para obter mais detalhes. Um Produto Suportado ou um componente de um Produto Suportado que tem uma garantia vitalícia limitada será reparado pela Dell conforme esta Descrição do serviço durante o período do contrato de serviço do Dell ProSupport. Após o término do seu contrato de serviço Dell ProSupport, os Incidentes qualificados posteriores relacionados a Produtos Suportados ou a componentes com uma garantia vitalícia limitada serão reparados de acordo com o contrato de Serviço básico de hardware Dell disponível em <http://www.dell.com/ServiceContracts/global>.

## Como entrar em contato com a Dell para solicitação de serviço

### Programas de suporte Autodespacho TechDirect Dell:

Para clientes inscritos no Warranty Parts Direct, Fast-Track Dispatch, Technician Direct Program ou Dell Online Self Dispatch, os Incidentes qualificados podem ser gerenciados pelos técnicos certificados do Cliente através do envio de uma solicitação de serviço ao site de autodespacho ou pelo serviço telefônico para sua região.

### Suporte on-line por chat e e-mail:

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

### Solicitações de suporte por telefone:

Disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana (inclusive feriados). A disponibilidade pode ser diferente fora dos Estados Unidos e está limitada a esforços comercialmente viáveis. Para obter 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 regional do Dell ProSupport para falar com um analista de suporte técnico. Números de telefone regionais podem ser encontrados em: [www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts](http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts).
- Ligue de um local que tenha acesso físico ao Produto suportado.
- Forneça o número de série da etiqueta de serviço (definidos a seguir) e outras informações, conforme solicitação do analista. O analista verificará o Produto suportado do Cliente, o Serviço aplicável e os níveis de resposta e confirmará qualquer expiração dos Serviços.

## Etapa dois — Assistência na solução de problemas por telefone

- Quando solicitado, identifique as mensagens de erro recebidas e em que momento elas 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 por uma série de etapas de solução de problemas para ajudar a diagnosticar o problema.
- Se o despacho no local de um técnico de serviço for necessário, o analista fornecerá instruções adicionais.

## Níveis de gravidade

Os níveis de gravidade serão atribuídos a Incidentes qualificados de acordo com a(s) tabela(s) abaixo. O status "Gravidade 1" depende de o cliente adquirir serviços avançados opcionais de "Missão crítica" com Dell ProSupport.

### Níveis de gravidade e resposta da Dell para produtos adquiridos com serviço de "Missão crítica"

Gravidade	Condição	Resposta da Dell	Função do cliente
1	Perda total da função empresarial crítica, o que exige uma resposta imediata.	Envio emergencial em combinação com solução imediata de problemas por telefone; intervenção rápida do Administrador de Conta técnica.	Fornecer equipe/recursos adequados vinte e quatro (24) horas por dia, sete (7) dias por semana no suporte da resolução de problemas. A alta administração do local deverá estar informada e envolvida.
2	Alto impacto, mas solução alternativa ou resolução iminente disponível; alocação de recursos do Cliente 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana não disponível para auxiliar a resposta da Dell.	Solução imediata de problemas por telefone; intervenção do gerente de atendimento de segundo nível se o diagnóstico remoto não tiver sido determinado dentro de 90 minutos após o contato. Envio de peças/ serviço, 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. Alta administração do local informada e envolvida.
3	Impacto mínimo sobre os negócios.	Solução de problemas por telefone, envio de peças e mão de obra <i>depois</i> 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.

## Níveis de gravidade e resposta da Dell para produtos adquiridos com serviço de Próximo Dia Útil

Gravidade	Condição	Resposta da Dell	Função do cliente
2	Alto impacto, mas solução alternativa ou resolução iminente disponível; alocação de recursos do Cliente 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana não disponível para auxiliar a resposta da Dell.	Solução imediata de problemas por telefone; intervenção do gerente de atendimento de segundo nível se o diagnóstico remoto não tiver sido determinado dentro de noventa (90) 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. Alta administração do local 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 Plus. Se você adquiriu o ProSupport Plus com um nível de resposta de serviço para suporte no local, sua fatura indica 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 do serviço forem 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 do Cliente 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 COM serviço de Missão crítica

Este Serviço, quando comprado em conjunto com o serviço de "Missão crítica", fornece tempos de resposta mais rápidos. A Dell pode iniciar um processo de situação crítica ("**Sit crit**") para problemas do nível de gravidade 1 (um) e fornecer um despacho de emergência quando necessário.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> **Envio emergencial para problemas de nível de gravidade 1 da Missão crítica:** os Produtos Suportados com contratos de serviço Dell ProSupport e Missão crítica do Dell ProSupport com resposta no local em duas (2) ou quatro (4) horas contarão com um técnico no local, se necessário, em combinação com solução de problemas por telefone. Após concluir a identificação do problema, um analista da Dell determinará se o problema exige o envio de peças.

Tipo de resposta no local	Tempo de resposta no local <sup>3</sup>	Restrições/Termos especiais
Resposta no local em <b>2 (duas) horas</b> com Serviço de conserto em 6 (seis) horas	O técnico normalmente chega ao local em até <b>2 (duas) horas</b> após a conclusão da solução de problemas por telefone e, geralmente, conserta o hardware em até <b>6 (seis) horas</b> após o envio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponível 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive feriados.</li> <li>• Disponível nos locais definidos de resposta em 2 (duas) horas.</li> <li>• Disponível em determinados modelos de Produtos suportados.</li> <li>• Os locais das peças atendidas em 2 (duas) horas mantêm em estoque componentes de missão crítica, como determinado pela Dell, dos Produtos suportados. Peças de missão não críticas podem ser enviadas em 24 horas.</li> <li>• Envio emergencial em conjunto com a solução de problemas disponíveis para problemas designados como nível de gravidade 1 da Missão crítica.</li> </ul>
Resposta no local em <b>4 (quatro) horas</b>	O técnico normalmente chega ao local em até <b>4 (quatro) horas</b> após a conclusão da solução de problemas por telefone.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponível 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive feriados.</li> <li>• Disponível nos locais definidos de resposta em 4 (quatro) horas.</li> <li>• Disponível em determinados modelos de Produtos suportados.</li> <li>• Os locais das peças atendidas em 4 (quatro) horas mantêm em estoque componentes de missão crítica, como determinado pela Dell, dos Produtos suportados. Peças de missão não críticas podem ser enviadas em 24 horas.</li> <li>• Envio emergencial em conjunto com a solução de problemas disponíveis para problemas designados como nível de gravidade 1 da Missão crítica.</li> </ul>
Resposta no local em <b>8 (oito) horas</b>	O técnico normalmente chega ao local em até <b>8 (oito) horas</b> após a conclusão da solução de problemas por telefone.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponível 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive feriados.</li> <li>• Disponível nos locais definidos de resposta em 8 (oito) horas.</li> <li>• Disponível em determinados modelos de Produtos suportados.</li> <li>• Peças de missão não críticas podem ser enviadas em 24 horas.</li> <li>• Envio emergencial em conjunto com a solução de problemas disponíveis para problemas designados como nível de gravidade 1 da Missão crítica.</li> </ul>

<sup>3</sup> Nem todos os tempos de resposta estão disponíveis em todos os países e localidades. Para obter mais informações entre em contato com seu representante de vendas.

## Serviço de resposta no Próximo dia útil 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 geralmente ser enviado e chegar ao local no próximo dia útil.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disponível 5 (cinco) dias por semana, 10 (dez) horas por dia, <i>exceto</i> feriados.</li><li>• Ligações recebidas pela central de especialistas da Dell após as 17h<sup>4</sup>, horário local do Cliente (de segunda a sexta-feira), e/ou envios realizados pela Dell após esse horário poderão exigir um dia útil adicional para que o técnico do serviço chegue ao local do Cliente.</li><li>• Disponível somente em determinados modelos de Produtos suportados.</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 analista 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.

### Dell SupportAssist

Dell SupportAssist é um software que coleta informações sobre seu hardware e software, proporcionando-lhe uma experiência de suporte avançada, personalizada e eficiente. Usado em conjunto com o ProSupport Plus, o SupportAssist irá fornecer os seguintes recursos e capacidades:

- Monitoramento de sistemas para problemas que afetam o funcionamento e desempenho normal.
- Abertura automática de solicitações de serviço com o Suporte técnico da Dell
- Upload automático de diagnóstico e outros dados que permite um diagnóstico eficaz das questões.
- Coleta periódica de dados do sistema operacional que permitirá a Dell oferecer aos clientes ProSupport Plus e sistemas com relatórios, manutenção e prevenção de problemas futuros.

Ao instalar o SupportAssist, você permite que a Dell salve suas informações de contato (por exemplo, nome, número de telefone e/ou endereço de e-mail), que seria usado para fornecer suporte técnico para seus produtos e serviços Dell. Habilitando os recursos de Coleção de registros, a Dell pode usar as informações coletadas para fornecer recomendações para melhorar sua infraestrutura de TI.

### Como funciona?

O software SupportAssist coleta registros de diagnóstico e informações de configuração de sistemas monitorados. Esta informação permite que a Dell forneça uma experiência de suporte avançada e monitorizar o status da configuração. 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 as seguintes categorias de dados, entre outras:

- Informações do usuário — nome do computador, domínio, 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.

<sup>4</sup> A chamada deve ser atendida pela Central de Especialistas da Dell até às 15:30 na Finlândia.



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. Por favor visite [www.Dell.com/Privacy](http://www.Dell.com/Privacy) para rever 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 para a Dell, simplesmente vá para Adicionar/remover ou Desinstalar programa dentro do painel de controle do Windows®, destaque a listagem de SupportAssist e clique no botão Remove. Você também pode contatar o Suporte técnico da Dell para obter assistência.

***Nota: A remoção da Dell SupportAssist ou cancelamento das opções de coleção de registros terá impacto sobre a capacidade da Dell fornecer ao cliente ProSupport relatórios mensais e serviços de manutenção, conforme listado nas seções abaixo.***

### Recursos adicionais

Para saber mais sobre a Dell SupportAssist e ver a mais recente lista de produtos suportados Dell, visite o site da Dell SupportAssist: <http://Dell.Com/SupportAssist> ou visite o Grupo de Usuários Dell SupportAssist on-line: [www.dell.com/SupportAssistGroup](http://www.dell.com/SupportAssistGroup)

## Administrador Dedicado de Conta técnica ProSupport Plus (TAM)

O ProSupport Plus TAM dedicado é um recurso remoto que fornece uma ampla gama de recurso de gerenciamento do sistema, meio ambiente e conta e capacidades projetadas para reduzir o tempo de inatividade e melhorar a experiência geral de apoio da Dell.

### Incluído com o Serviço TAM dedicado ProSupport

- Assistência de integração. Garantir que o cliente está totalmente habilitado para receber o serviço ProSupport Plus.
- Planejamento de suporte cobrindo sistemas com direito dentro do ambiente, antecipando as necessidades de serviço atuais e futuros dos clientes.
- Coordenar a entrega de eventos de manutenção em ativos com direito de acordo com a janela de manutenção do cliente.
- Fornecer relatórios mensais e recomendações para sistemas com direito. 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 atendimento de segundo nível para quando os problemas não são resolvidos através de processos padronizados. Atuando como ligação de Serviços para coordenar todos os recursos necessários para enfrentar questões individuais de gravidade um ou problemas mais sistêmicos.
- Gerenciamento de Situação crítica. Fornecendo um único ponto de contato para resolução de problemas.
- Realizando avaliações destinadas a melhorar a eficiência operacional, quando considerada necessária pela Dell e o cliente.
- 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 dedicado ProSupport Plus

- Engajamento TAM em produtos que não tem direito ou com um Plus ProSupport, Serviço de consultoria de TI, ou suporte de contrato Enterprise Wide Contact.
- Suporte técnico, solução de problemas ou atividades de diagnósticos.
- Indicamento ou venda de produtos e serviços.
- Substituição de peças em caso de defeito do produto.
- **Quaisquer outros serviços não mencionados como incluídos na seção acima.**

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

- 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.
- 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 de clientes.
- Suporte a idioma será baseado no idioma local do TAM. Idiomas específicos podem ser limitados pela disponibilidade de pessoal.

## Manutenção do sistema ProSupport Plus

A Manutenção do sistema ProSupport Plus fornece aos clientes da Dell eventos de manutenção remota necessários que ocorrem durante a vigência do contrato de serviço nos dispositivos abrangidos pela ProSupport Plus e monitorados sob a Dell SupportAssist. A manutenção do sistema ajuda a manter o desempenho e reduzir a probabilidade de futuros incidentes devido a versões incompatíveis de firmware, software, BIOS e hardware. Eventos de Manutenção do sistema são coordenados entre os clientes, o TAM e o pessoal de suporte da Dell e é com base em informações fornecidas como parte do Relatório mensal de Patch crítico. A entrega da manutenção do sistema é geralmente disponível 24x7x365, mas pode estar sujeito a mútua disponibilidade de recursos do cliente e da Dell.

Atualizações suportadas por tipo de produto estão listadas abaixo:

Tipo de produto	Atualizações suportadas
Servidores PowerEdge	<ul style="list-style-type: none"><li>• BIOS do sistema</li><li>• Firmware do Controlador Lifecycle Dell</li><li>• Controlador de acesso remoto integrado Dell</li><li>• Firmware e drivers para PERC e CERC</li><li>• Drivers NIC</li><li>• Drivers do controlador IDE</li><li>• Firmware do controlador de gerenciamento Baseboard</li><li>• Firmware de backplane SCSI e SAS</li></ul>
Storage PowerVault	<ul style="list-style-type: none"><li>• Drivers do dispositivo MD Emulex</li><li>• Firmware do adaptador de inicialização MD Brocade</li><li>• Firmware da matriz do canal de fibra MD</li><li>• Firmware do controlador do canal de fibra MD</li><li>• Firmware da unidade de disco rígido MD</li><li>• Firmware da matriz MD iSCSI</li></ul>
Storage EqualLogic	<ul style="list-style-type: none"><li>• Firmware da matriz</li><li>• Firmware de unidade</li></ul>

Switches PowerConnect	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmware do PowerConnect Switch</li> <li>• Gerenciador de rede OpenManage</li> </ul>
Dell Force10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FTOS</li> <li>• Software de automação aberto (se ativo)</li> <li>• Software de habilitação de Layer 3 (se ativo)</li> </ul>
Dell DX	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Firmware do sistema e BIOS</li> <li>• Software DX Core</li> </ul>

### Não incluído com a Manutenção do sistema ProSupport Plus

A Dell não fornecerá:

- Atualizações em dispositivos interconectados, não abrangidos por um contrato de suporte ProSupport Plus.
- Atualizações em qualquer software sem o correspondente direito a tais atualizações em um contrato de suporte de software apropriado.
- Sistema operacional e patching de hipervisor.
- Patching de aplicativos.
- Entrega de manutenção no local.
- Desinstalação ou instalação de hardware adicional, ou tarefas de configuração.
- Instalação ou configuração dos softwares não especificamente listados nesta Descrição do serviço
- Ajuste de desempenho do aplicativo.
- Remoção ou identificação de vírus, spyware, ou malware.
- Todas as outras atualizações ou outras atividades não especificamente documentadas dentro desta Descrição do serviço.

### Informações adicionais importantes sobre a Manutenção do Sistema ProSupport Plus

- Durante o evento de manutenção, upgrades podem causar uma perda temporária de conectividade com outros dispositivos conectados.
- Após a conclusão da atualização, dispositivos conectados talvez precisam ser reiniciados e a conectividade verificada.
- Sistema(s) a serem atualizados deve ser disponibilizados para a Dell ou agentes autorizados da Dell durante a janela de manutenção acordada.
- Dependendo do(s) sistema(s) a ser atualizado, uma estação de gerenciamento de sistema adicional pode se precisar.
- Dependendo do(s) sistema(s) a ser atualizado, direitos administrativos apropriados para o dispositivo podem ser necessários de serem fornecidos para a Dell ou os agentes autorizados da Dell.
- Matrizes de armazenamento EqualLogic storage arrays que estão conectadas em um grupo de configuração devem ser atualizadas para o mesmo nível de revisão do software.
- Acesso a atualizações de software para Dell EqualLogic e Dell Force10 pode exigir registro de conta no site apropriado. Por favor, visite <http://support.dell.com/equallogic> ou <https://www.force10networks.com> para obter mais informações.
- O cliente é responsável por ter e manter todos os requisitos de licença relativos às atualizações de hardware e software.

- No caso em que a atualização de software em um dispositivo com direito pode causar degradação ou impactar o desempenho em outro dispositivo sem direito, a Dell, em consulta com o cliente pode optar por não prosseguir com a atividade de manutenção até que essa situação se resolva.
- Para ativar completamente a manutenção do sistema ProSupport Plus, Dell SupportAssist deve ser instalado com as opções de coleta de registros habilitadas. Por favor, visite <http://Dell.Com/SupportAssist> e consulte o *Guia do Usuário Dell SupportAssist* para obter mais informações sobre a habilitação de coleta de registros.

## Relatórios mensais ProSupport Plus

O relatório ProSupport Plus fornece percepções sobre o estado do ambiente ProSupport Plus de direito do cliente. O relatório é utilizado pelo Administrador de Conta técnica da Dell (TAM) para fornecer tendências, análise e identificação de oportunidades de otimização do ambiente do cliente.

O relatório é entregue mensalmente através do termo de contrato do cliente. 12 relatórios por ano de contrato.

Para ativar completamente os relatórios mensais ProSupport Plus, a Dell SupportAssist deve ser instalada com as opções de coleta de registros habilitadas. Por favor, visite <http://Dell.Com/SupportAssist> e consulte o *Guia do Usuário Dell SupportAssist* para obter mais informações sobre a habilitação de coleta de registros.

## Peças de reposição

Independentemente do nível de resposta do serviço adquirido, algumas peças de componentes foram desenvolvidas especificamente para fácil remoção e substituição por parte do Cliente; essas peças são chamadas de Peças substituíveis pelo Cliente ("CSR"). Se durante o diagnóstico, o analista da Dell determinar que um Incidente qualificado pode ser resolvido com uma parte designada de CSR e o cliente prefere o envio de peças para uma visita no local para resolver o Incidente qualificado, a Dell enviará a parte designada de CRS diretamente ao cliente. As peças CSR se enquadram em duas categorias:

- **Peças CSR opcionais.** Estas peças são projetadas para serem substituídas pelo cliente. Dependendo do tipo de serviço que foi adquirido com o Produto suportado, a Dell pode solicitar que um técnico se desloque até o local para substituir as peças. Entre em contato com um analista de suporte técnico para obter mais detalhes sobre quais peças CSR opcionais e quais níveis de resposta do serviço estão qualificados para instalação no local sem custo adicional.
- **Peças CSR obrigatórias.** A Dell não fornece automaticamente um técnico no local para a instalação de peças CSR obrigatórias. Entre em contato com um analista de suporte técnico para obter mais detalhes sobre quais peças CSR obrigatórias e quais níveis de resposta do serviço estão qualificados para instalação no local sem custo adicional.

As peças de reposição para clientes com os tempos de resposta dos serviços "Próximo dia útil" serão enviadas através de fretes com serviço de entrega no próximo dia útil, a menos que avisado previamente pelo técnico. Uma vez que um analista da Dell determina se há ou não necessidade de substituição de uma peça ou retorno do sistema, você é informado sobre os próximos passos a serem tomados.

## Suporte cooperativo

Se surgirem problemas com determinados produtos de terceiros e softwares comumente usados em conjunto com o Produto suportado do Cliente, a Dell possibilitará 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 escalção de um relatório de defeitos. Mediante solicitação do Cliente, a Dell iniciará os procedimentos de atendimento de segundo nível 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.

Consulte os parceiros atuais de Suporte cooperativo em [www.Dell.com/CollaborativeSupport](http://www.Dell.com/CollaborativeSupport). Observe que os produtos suportados de terceiros podem ser alterados a qualquer momento, sem aviso prévio aos Clientes.

## Solução de problemas de software

O Dell ProSupport inclui solução de problemas de software Dell OEM com Suporte colaborativo (conforme estabelecido acima) para aplicativos, sistemas operacionais e firmware Dell OEM específicos 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. Por favor, veja [Sistema operacional e Solução de problema](#) ou entre em contato com um analista de suporte técnico da Dell para obter uma lista atualizada dos Produtos de software cobertos.

**Limites do serviço de solução de problemas de software OEM Dell.** A Dell não garante que nenhuma questão em particular relativa a software seja resolvida ou que o Produto de software coberto produza algum resultado em especial. 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 através do suporte telefônico. O Cliente entende e aceita que a Dell talvez seja incapaz de resolver problemas dessa natureza, e o Cliente também entende e aceita que é necessário realizar acordos independentes com o editor do software com problemas para a resolução de tais problemas.

## Atualizações do software Dell EqualLogic

O Dell ProSupport para Produtos suportados Dell EqualLogic específicos, inclusive o Dell EqualLogic série PS , envolve atualizações de software de manutenção e introdução de novos recursos para firmware e software básico como SAN HQ, Auto Snapshot Manager e Host Integration Toolkit (pelo período de serviço indicado na fatura).

**Patches e correções.** A Dell lançará, periodicamente, patches e correções de bugs para o EqualLogic Enterprise Storage Software aplicável com a finalidade de manter a compatibilidade de sistemas operacionais e/ou de bancos de dados, e qualquer correção de erros, solução alternativa e/ou patch necessários para manter a conformidade com a documentação do Produto suportado.

**Novas versões.** As novas versões ou lançamentos do EqualLogic Enterprise Storage Software aplicável geralmente são disponibilizadas pela Dell sem cobrança adicional dos licenciados pelo Enterprise Storage Software que está instalado em um Produto suportado coberto por uma garantia limitada Dell ou um contrato anual de serviço ou manutenção. Geralmente, as novas versões são lançamentos que contêm patches e correções de bugs, alterações que refletem uma expansão ou extensão dos recursos existentes e alterações que incluem novas características, funções ou recursos importantes.

## Atualizações do software Dell Force10

**Manutenção de software, atualizações e Centro de atualização.** Sujeitos aos termos e condições do Contrato de acesso a suporte on-line ao Dell Force10 Networks, disponível ao efetuar login pela primeira vez em <https://www.force10networks.com/CSPortal20/Main/Login.aspx>, e a esta Descrição do serviço, os Usuários autorizados poderão acessar e fazer download de novas versões e revisões do software de sistema operacional Dell Force10 através da página de suporte para este Serviço, disponível em <https://www.force10networks.com/csportal20/Main/SupportMain.aspx>.

Novos aplicativos e revisões só poderão ser carregados no equipamento do Force10 e Dell Force10 qualificado para receber esse serviço e que possua um contrato de serviço vigente no momento do download. O conteúdo de todas as atualizações será escolhido a critério exclusivo da Dell. O Cliente poderá obter atualizações através de uma cópia legível por máquina conforme as instruções contidas na notificação de versão ou por download das atualizações no site de Atendimento ao cliente da Force10.

Os Usuários autorizados podem acessar diretamente o recurso de download de software da Dell Force10 através da página de suporte deste Serviço, disponível em <https://www.force10networks.com/csportal20/Main/SupportMain.aspx>. Os representantes técnicos da Dell estarão disponíveis para trabalhar com os Usuários a fim de identificar a versão de software apropriada para o Produto suportado. É a responsabilidade do cliente fazer o download e instalar a versão apropriada do software no Produto suportado. Os Usuários autorizados só devem instalar atualizações e revisões de software para o Produto suportado qualificado para receber esse Serviço.

Embora o direito para o software de sistema operacional Dell Force10 esteja sujeita ao contrato de serviço do Cliente que inclui o Produto suportado, há aplicativos e recursos de software adicionais que exigem um contrato de suporte adquirido separadamente. O contrato de suporte dará direito ao Cliente a receber suporte técnico e atualizações de software. Entre eles:

- Software Dell Force10 Layer 3

A obrigação de suporte do software Dell Force10 limita-se apenas à versão de produção atual e às duas versões de produção anteriores.

## Dell ProSupport Plus em Produtos para rede:

O Dell ProSupport, que está disponível nos produtos Dell PowerConnect e Dell Force10, também pode incluir suporte remoto nas seguintes áreas:<sup>5</sup>

- Ligue o dispositivo e o gerenciamento do endereço IP para capacitar o usuário a realizar a autoconfiguração
- Assistência ao problema de configuração, que inclui uma explicação dos recursos de rede, repostas a perguntas sobre funcionalidade, soluções de problemas de configuração e respostas a perguntas de sintaxe
- Recomendações de melhores práticas conforme definido pela Indústria e documentação de melhores práticas publicada pela Dell
- Instalação e ativação de licenças
- Solução de problemas e diagnóstico da degradação do desempenho com base no desempenho documentado previamente estabelecido, como também pacotes eliminados.
- Assistência na solução de problemas de desempenho em problemas de switch único ou onde os dispositivos não estiverem em funcionamento de acordo com uma especificação publicada pela Dell
- Máximo empenho na interoperabilidade de dispositivos específicos que não são da Dell
- A Dell lançará, periodicamente, patches e correções de bugs para o software aplicável com a finalidade de manter a compatibilidade de sistemas operacionais, e qualquer correção de erros, solução alternativa e/ou patch necessários para manter a conformidade com a documentação do Produto suportado.

---

<sup>5</sup> O suporte pode variar de acordo com a região

- Novas versões ou releases do Software aplicável normalmente são disponibilizadas pela Dell sem custo adicional para licenças do Software instalado em um Produto suportado coberto pelo suporte anual ou pelo contrato de manutenção da Dell. Geralmente, as novas versões são lançamentos que contêm patches e correções de bugs, alterações que refletem uma expansão ou extensão dos recursos existentes e alterações que incluem novas características, funções ou recursos importantes.

## Responsabilidades gerais do Cliente

**Autoridade para conceder acesso.** O Cliente declara e garante que obteve permissão tanto para o Cliente quanto para a Dell de 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, é responsabilidade do Cliente obtê-la, à custa do Cliente, antes de solicitar à Dell a prestação dos Serviços.

**Cooperação com o analista telefônico e o técnico no local.** O Cliente cooperará com o analista da Dell ao telefone e com seus técnicos no local e seguirá suas instruções. A experiência mostra que a maioria dos problemas e erros no sistema pode ser solucionada 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 instalações do Cliente e aos Produtos suportados, inclusive amplo espaço de trabalho, eletricidade e linha telefônica local. Devem também ser fornecidos (sem custo para a Dell) um monitor ou uma tela, um mouse (ou dispositivo apontador) e um teclado, se o sistema já não incluir esses itens.

**Manutenção do software e de versões atendidas.** O Cliente manterá o software e os Produtos suportados nos níveis mínimos de versão ou configurações especificados pela Dell, conforme estabelecido no PowerLink para Dell | EMC Storage ou EqualLogic™, ou conforme especificado em [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) para 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 de dados; Remoção de dados confidenciais.** O cliente fará um backup de todos os dados 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 RESPONSABILIZA POR:**

- SUAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, PROTEGIDAS OU PESSOAIS;
- 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 DE 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, SEJA DA DELL OU DE UM PRESTADOR DE SERVIÇOS TERCEIRIZADO.

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

**Garantias de terceiros.** Esses 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 para o Cliente. A Dell não se responsabiliza por garantias de terceiros ou por nenhum efeito que os Serviços da Dell possam ter nessas garantias.

## Termos e condições

Esta Descrição do 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 e é governada por um contrato principal de serviços, assinado separadamente entre o Cliente e a Dell, o que autoriza a venda deste Serviço. Na ausência de tal contrato e dependendo da localização do Cliente, esta prestação de Serviço estará sujeita e será governada pelos Termos de Vendas Comerciais da Dell ou pelo Contrato Principal de Serviços padrão do Cliente (conforme aplicável, o "Contrato"). No caso em que qualquer termo desta Descrição do serviço entre em conflito com qualquer termo do Contrato, os termos desta Descrição do serviço 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 do serviço.

Veja a tabela abaixo que mostra o URL aplicável à sua localização de Cliente, onde seu Contrato pode ser encontrado. As partes reconhecem ter lido e concordado em obedecer estes termos on-line. 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 do serviço em vigor na época e disponível para análise em [www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global).

Ao fazer o pedido dos Serviços, receber a entrega dos Serviços, utilizar os Serviços ou o software associado ou clicar no botão/marcador 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 com esta Descrição do Serviço e os contratos incorporados nela por referência. Se você está contratando esta Descrição do serviço em nome de uma empresa ou outra entidade legal, declara que tem autoridade para submetê-la a esta Descrição do serviço e, nesse caso, "você" ou o "Cliente" deverá se subordinar a ela. Além de receberem esta Descrição do Serviço, os Clientes em alguns países também poderão ter de firmar um Formulário de Pedido.

Localização do cliente	Termos e condições aplicáveis à sua compra dos serviços da Dell	
	Compra dos serviços da Dell diretamente com a Dell	Compra dos serviços da Dell através de um revendedor autorizado Dell
EUA	<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/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> . * (em inglês)	Site local <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> específico do país ou <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> . * (em inglês)
Ásia Pacífico-Japão	Site local <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> específico do país ou <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> . * (em inglês)	As Descrições do 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 sumário do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os limites e limitações de cada Serviço. Como consequência, e neste contexto, qualquer referência a "Cliente" nesta Descrição do 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, qualquer termo de pagamento ou termos contratuais que sejam por natureza apenas relevantes entre um comprador e um vendedor diretamente não serão aplicáveis a seu caso e serão considerados da maneira como foram acordados entre você e seu vendedor.



<p>Europa, Oriente Médio e África</p>	<p>Site local <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> específico do país ou <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a>.<sup>*(em inglês)</sup></p> <p>Além disso, os Clientes localizados na França, Alemanha e Reino Unido podem selecionar o URL aplicável abaixo:</p> <p>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></p>	<p>As Descrições do 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 sumário do Serviço que você está adquirindo desse vendedor, suas obrigações como destinatário do Serviço e os limites e limitações de cada Serviço. Como consequência, e neste contexto, qualquer referência a "Cliente" nesta Descrição do 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, qualquer termo de pagamento ou termos contratuais que sejam por natureza apenas relevantes entre um comprador e um vendedor diretamente não serão aplicáveis a seu caso e serão considerados da maneira como foram acordados entre você e seu vendedor.</p>
---------------------------------------	--	--

\* Os clientes poderão acessar o seu site local [www.dell.com](http://www.dell.com) simplesmente clicando em [www.dell.com](http://www.dell.com) de um computador conectado à Internet em sua localidade ou selecionando uma opção na página "Choose a Region/Country (Escolher uma Região/País)" da Dell, disponível em <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

## Termos e condições adicionais

### 1. Produtos suportados

Este serviço está disponível em produtos suportados que incluem Dell PowerEdge™ seletos, PowerEdge SCTM, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, e sistemas Dell Force10 que são comprados 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 adicionais à cobertura de hardware podem ser aplicadas e ofertas de serviço podem estar disponíveis para a extensão dessas limitações de hardware por uma tarifa 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 entregar uma unidade de substituição ao Cliente, ele deverá renunciar o sistema ou componente defeituoso correspondente e entregá-lo ao técnico da Dell, a não ser que tenha adquirido o serviço Keep Your Hard Drive (Mantenha seu disco rígido) para o sistema afetado, que, nesse caso, poderá manter o respectivo disco rígido. 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 do serviço mediante aviso.

### D. Peças em estoque; Peças de Missão crítica.

Atualmente, a Dell tem peças de 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. Os locais de peças de atendimento em 2 e 4 horas mantêm em estoque componentes de missão crítica do sistema, conforme determinado pela Dell. O componente de missão crítica é aquele que, quando apresenta falha, pode impedir que o sistema desempenhe suas funções básicas. Peças não consideradas críticas incluem, entre outras, software, unidades de disquete, unidades de mídia, modems, alto-falantes, placas de som, unidades zip, monitores, teclados e mouses. Para receber peças de atendimento em 2 ou 4 horas, o Cliente deve adquirir um contrato de serviço correspondente que ofereça suporte à entrega de peças de missão crítica, e o Produto suportado deve estar localizado dentro da área de cobertura com suporte determinada pela Dell.

**E. Propriedade das peças de reposição.** Todas as peças de reposição da Dell removidas do Produto suportado e devolvidas a esta, tornam-se propriedade da Dell. O Cliente deverá pagar, conforme o preço a 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 Keep Your Hard Drive [Mantenha seu disco rígido]). A Dell usa peças novas e recondiçionadas de diversos fabricantes ao realizar reparos mediante garantia.

**3. Prazo do serviço.** Este Contrato inicia na data em que você efetua o pedido e continua até o final da Vigência do serviço. O "Prazo do serviço" começa na data de aquisição e se estende pelo período indicado no Formulário do pedido (definido a seguir). A quantidade de sistemas, licenças, instalações, implantações, pontos de extremidade e usuários finais gerenciados para os quais o Cliente adquiriu um ou mais Serviços (definidos abaixo), o valor ou preço da assinatura e o Período de 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 do 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.

#### 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 falhas ou atrasos no desempenho devido a causas que vão além do seu controle. O Serviço se estende somente aos

usos para os quais o Produto a que o suporte está sendo prestado 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 opcionais são fornecidos de acordo com este Contrato.

**D. Atribuição.** A Dell pode atribuir este Serviço e/ou a Descrição do Serviço a provedores de serviço 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, a Dell enviará um aviso de cancelamento por escrito ao Cliente para o endereço indicado na fatura do Cliente. 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 na prestação dos Serviços referentes aos Produtos suportados remaneados

está sujeita à disponibilidade do serviço no local e à cobrança de taxas adicionais, como também à inspeção e à nova certificação dos Produtos suportados remanejados de acordo com as taxas de consulta de materiais e do período em vigor da Dell. 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 do 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, os Clientes e Parceiros de canal da Dell deverão entrar em contato com o representante de vendas para obter mais informações.

---

© 2011 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 a seus produtos. Os termos e as condições de vendas da Dell são aplicáveis e estarão 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.



**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO RIO GRANDE DO  
SUL**  
**Autarquia Federal - Lei nº 5.905/73**

**ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

Atestamos para os devidos fins que a empresa **YES WAY COMÉRCIO E SERVIÇOS DE SOLUÇÕES AVANÇADAS DE INFORMÁTICA LTDA.**, CNPJ nº 02.445.986/0001-39, estabelecida na Rua Dr. Mário Totta, 838, sala 301, bairro Tristeza, Porto Alegre/RS, forneceu ao **CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DO RIO GRANDE DO SUL**, CNPJ nº 87.088.670/0001-90, o seguinte objeto:

**CONTRATAÇÃO DE EXTENÇÃO DE GARANTIA E SUPORTE TECNICO PARA EQUIPAMENTOS QUE COMPÕE O DATACENTER DO COREN-RS, COM ATENDIMENTO REMOTO E MODALIDADE ON-SITE. COMPOSTO POR SERVIDORES, STORAGES, NETWORKING E KVM DO FABRICANTE DELL.**

**Vigência: 27/06/2019 até 20/02/2020**

Atestamos ainda, que o serviço foi executado satisfatoriamente, não existindo em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

Porto Alegre/RS, 06 de abril de 2021.

Tiago Milioli da Rocha

Coordenador de TI / Departamento de Tecnologia da Informação/ Coren - RS

Telefone: 51 3378-5540






## Página de assinaturas



**Tiago Rocha**  
Conselho Regional de Enfermagem do RS  
Signatário

### HISTÓRICO

- |                         |   |   |
|-------------------------|---|---|
| 06 Apr 2021<br>13:16:11 |    | <b>Tiago Milioli da Rocha</b> criou este documento. (Empresa: Conselho Regional de Enfermagem do RS, E-mail: tiago.rocha@portalcoren-rs.gov.br, CPF: 973.109.990-53)  |
| 06 Apr 2021<br>13:16:12 |  | <b>Tiago Milioli da Rocha</b> (Empresa: Conselho Regional de Enfermagem do RS, E-mail: tiago.rocha@portalcoren-rs.gov.br, CPF: 973.109.990-53) visualizou este documento por meio do IP 187.54.138.234 localizado em Porto Alegre - Roraima - Brazil. |
| 06 Apr 2021<br>13:16:14 |  | <b>Tiago Milioli da Rocha</b> (Empresa: Conselho Regional de Enfermagem do RS, E-mail: tiago.rocha@portalcoren-rs.gov.br, CPF: 973.109.990-53) assinou este documento por meio do IP 187.54.138.234 localizado em Porto Alegre - Roraima - Brazil.    |





## TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ATESTADO nº 18/2020

### ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

O ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, por intermédio do TRIBUNAL DE CONTAS, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 89.550.032/0001-74, com sede na Rua Sete de Setembro 388, na cidade de Porto Alegre/RS, ATESTA para os devidos fins que a empresa YES WAY COMÉRCIO E SERVIÇO DE SOLUÇÕES AVANÇADAS DE INFORMÁTICA LTDA., inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.445.986/0001-39, com sede em Porto Alegre/RS, na Rua Dr. Mário Totta, nº 838, Sl. 301, Bairro Tristeza, forneceu a este Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul, equipamentos de informática, com garantia junto ao fabricante, conforme abaixo descrito:

Objeto: 160 (cento e sessenta) MiniDesktops com Monitor, abaixo detalhado.

MFF MLK

- Lote 3: 120 (cento e vinte) MiniDesktops com Monitor, Marca/Modelo: OPTIPLEX 3070

MLK

- Lote 4: 40 (quarenta) MiniDesktops com Monitor, Marca/Modelo: OPTIPLEX 3070 MFF

Número do Contrato: Contrato TCE/RS nº 18/2020

Prazo de entrega:

1º Parcela (40 Minidesktops Lote 3 e 14 Minidesktops Lote 4) em até 60 dias da publicação da súmula.

2º Parcela (40 Minidesktops Lote 3 e 13 Minidesktops Lote 4) em até 60 dias da entrega da parcela antecedente.

3º Parcela (40 Minidesktops Lote 3 e 13 Minidesktops Lote 4) em até 60 dias da entrega da parcela antecedente.

1º Termo Aditivo: prorroga por 15 (quinze) dias o prazo de entrega da 2ª parcela do objeto previsto na Cláusula I, item 1.1, do Contrato TCE nº 18/2020.

2º Termo Aditivo: prorroga por 15 (quinze) dias o prazo de entrega da 3ª parcela do objeto previsto na Cláusula I, item 1.1, do Contrato TCE nº 18/2020.

Valor total: R\$ 600.00,00 (seiscentos mil reais), sendo o valor unitário por MiniDesktop R\$ 3.750,00 (três mil, setecentos e cinquenta reais).

Atestamos ainda, que os serviços foram prestados satisfatoriamente, não existindo, em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem a conduta da contratada.



Documento assinado eletronicamente por **CÉSAR LUCIANO FILOMENA, Diretor-Geral**, em 10/12/2020, às 13:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 10 da [Resolução nº 1.104, de 6 de fevereiro de 2019](#).

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://portal.tce.rs.gov.br/sei-confere-assinatura>, informando o código verificador **0071783** e o código CRC **42F34271**.



---

**Referência:** Processo nº 001347-0220/20-3

SEI nº 0071783



**BALANÇO PATRIMONIAL**

<b>Descrição</b>	<b>Saldo Atual</b>
ATIVO	673.485,83D
ATIVO CIRCULANTE	673.485,83D
DISPONÍVEL	632.869,73D
CAIXA	632.199,73D
CAIXA GERAL	632.199,73D
BANCOS CONTA MOVIMENTO	1,00D
BANCO BRADESCO S/A	1,00D
APLICAÇÕES FINANCEIRAS LIQUIDEZ IMEDIATA	669,00D
BANCO BRADESCO S/A	419,00D
BRADESCO CAPITALIZAÇÃO	250,00D
CLIENTES	4.996,49D
DUPLICATAS A RECEBER	4.996,49D
CLIENTES DIVERSOS	4.996,49D
OUTROS CRÉDITOS	16.126,37D
ADIANTAMENTOS A FORNECEDORES	3.370,00D
ADIANTAMENTO A FORNECEDORES	3.370,00D
ADIANTAMENTO A EMPREGADOS	12.025,80D
ADIANTAMENTO DE FÉRIAS	12.025,80D
TRIBUTOS A RECUPERAR/COMPENSAR	730,57D
IRRF A RECUPERAR	730,57D
ESTOQUE	19.493,24D
MERCADORIAS, PRODUTOS E INSUMOS	19.493,24D
MERCADORIAS PARA REVENDA	19.493,24D

PORTO ALEGRE, 01 de Junho de 2021

MARCELO GEYER HUMMEL  
SOCIO ADMINISTRADOR  
CPF: 668.220.090-00

FRANCELICIO JOSE GROSS GARCIA  
Reg. no CRC - RS sob o No. RS04768905  
CPF: 491.805.170-72

**BALANÇO PATRIMONIAL**

<b>Descrição</b>	<b>Saldo Atual</b>
PASSIVO	673.485,83C
PASSIVO CIRCULANTE	106.243,37C
FORNECEDORES	49.615,10C
FORNECEDORES	49.615,10C
FORNECEDORES	49.615,10C
OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS	32.030,70C
IMPOSTOS E CONTRIBUIÇÕES A RECOLHER	32.030,70C
ISS RETIDO A RECOLHER	13,85C
SIMPLES NACIONAL A RECOLHER	32.016,85C
OBRIGAÇÕES TRABALHISTA E PREVIDENCIÁRIA	24.597,57C
OBRIGAÇÕES SOCIAIS	24.597,57C
INSS A RECOLHER	11.791,87C
FGTS A RECOLHER	6.479,76C
IRRF A RECOLHER S/SALARIO	6.325,94C
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	567.242,46C
CAPITAL SOCIAL	200.000,00C
CAPITAL SUBSCRITO	200.000,00C
CAPITAL SOCIAL	200.000,00C
RESERVAS	150.000,00C
RESERVAS DE LUCROS	150.000,00C
RESERVA ESPECIAL	150.000,00C
LUCROS OU PREJUÍZOS ACUMULADOS	217.242,46C
LUCROS OU PREJUÍZOS ACUMULADOS	217.242,46C
LUCROS ACUMULADOS	217.242,46C

PORTO ALEGRE, 01 de Junho de 2021

MARCELO GEYER HUMMEL  
SOCIO ADMINISTRADOR  
CPF: 668.220.090-00

FRANCELICIO JOSE GROSS GARCIA  
Reg. no CRC - RS sob o No. RS04768905  
CPF: 491.805.170-72



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**PODER JUDICIÁRIO**

## CERTIDÃO JUDICIAL CÍVEL NEGATIVA

À vista dos registros constantes nos sistemas de Informática do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul é expedida a presente certidão por não constar distribuição de ação falimentar, concordatária, recuperação judicial e extrajudicial em tramitação contra a seguinte parte interessada:

**YES WAY COMERCIO E SERVICOS DE SOLUCOES AVANCADAS DE INFORMATICA LTDA**, CNPJ 02445986000139, Endereço - MARIO TOTTA 838 SALA 301 .

14 de Fevereiro de 2022, às 15:51:18

### OBSERVAÇÕES:

A aceitação desta certidão está condicionada à conferência dos dados da parte interessada contra aqueles constantes no seu documento de identificação, bem como à verificação de sua validade no site do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul na Internet, endereço <http://www.tjrs.jus.br>, menu Serviços > Alvará de Folha Corrida / Certidões Judiciais, informando o seguinte código de controle: **46b4e2923838bf429d8fbf0b61e2d121**

**ATENÇÃO:** Em virtude de questões técnicas, NÃO estão considerados na presente certidão registros de processos do sistema eproc ingressados e/ou baixados a partir da data de 07/02/2021.



## Certidão Simplificada

Certificamos que as informações abaixo constam dos documentos arquivados nesta Junta Comercial e são vigentes na data de sua expedição.

Nome Empresarial: YES WAY COMERCIO E SERVICOS DE SOLUCOES AVANÇADAS DE INFORMATICA LTDA  
Natureza Jurídica: SOCIEDADE EMPRESARIA LIMITADA

Número de Identificação do Registro de Empresas - NIRE	CNPJ	Data de Arquivamento do Ato Constitutivo	Data de Início de Atividade
4320832744-0	02.445.986/0001-39	31/03/1998	31/03/1998

Endereço Completo:

RUA DOUTOR MARIO TOTTA 838 SALA 301 - BAIRRO TRISTEZA CEP 91920-130 - PORTO ALEGRE/RS

Objeto Social:

COMERCIO ATACADISTA VAREJISTA EXPORTACAO IMPORTACAO E PRESTACAO DE SERVICOS DE HARDWARE SOFTWARE EQUIPAMENTOS E PECAS PARA INFORMATICA ASSESSORIA E CONSULTORIA DE INFORMATICA SUPORTE TECNICO EM INFORMATICA INCLUSIVE INSTALACAO CONFIGURACAO E MANUTENCAO DE PROGRAMAS DE COMPUTACAO E BANCO DE DADOS REPRESENTACAO COMERCIAL DE MAQUINAS E EQUIPAMENTOS DE INFORMATICA ATIVIDADES DE INTERMEDIACAO E AGENCIAMENTO DE SERVICOS E NEGOCIOS EM GERAL

Capital Social:	Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte	Prazo de Duração
R\$ 200.000,00 DUZENTOS MIL REAIS	MICRO EMPRESA (Lei Complementar nº123/06)	INDETERMINADO
Capital Integralizado: R\$ 200.000,00 DUZENTOS MIL REAIS		

Sócio(s)/Administrador(es)

CPF/NIRE	Nome	Tér. Mandato	Participação	Função
647.869.780-00	FABIANE SIMOES DA SILVA	xxxxxxx	R\$ 2.000,00	SÓCIO / ADMINISTRADOR
668.220.090-00	MARCELO GEYER HUMMEL	xxxxxxx	R\$ 198.000,00	SÓCIO / ADMINISTRADOR

Status: CADASTRADA

Situação: ATIVA

Último Arquivamento: 08/04/2020

Número: 7153271

Ato 002 - ALTERACAO  
Evento(s) 2003 - ALTERACAO DE SOCIO/ADMINISTRADOR  
051 - CONSOLIDACAO DE CONTRATO/ESTATUTO  
2001 - ENTRADA DE SOCIO/ADMINISTRADOR  
2005 - SAIDA DE SOCIO/ADMINISTRADOR

Empresa(s) Antecessora(s)

Nome Anterior	Nire	Número Aprovação	UF	Tipo Movimentação
NADIA ROSANE PEREIRA MEIRELLES FOSTER - ME	4310498047-3	43600104279	xx	TRANSFORMACAO
YES WAY INFORMATICA EIRELI - ME	4360010427-9	43208327440	xx	TRANSFORMACAO

Certidão Simplificada Digital emitida pela JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO RIO GRANDE DO SUL e certificada digitalmente. Se desejar confirmar a autenticidade desta certidão, acesse o site da JUCISRS (<http://jucisrs.rs.gov.br>) e clique em validar certidão. A certidão pode ser validada de duas formas:

- 1) Validação por envio de arquivo (upload)
- 2) Validação visual (digite o nº C220001544934 e visualize a certidão)



22/051.393-7



## Certidão Simplificada

Certificamos que as informações abaixo constam dos documentos arquivados nesta Junta Comercial e são vigentes na data de sua expedição.

Nome Empresarial: YES WAY COMERCIO E SERVICOS DE SOLUCOES AVANÇADAS DE INFORMATICA LTDA  
Natureza Jurídica: SOCIEDADE EMPRESARIA LIMITADA

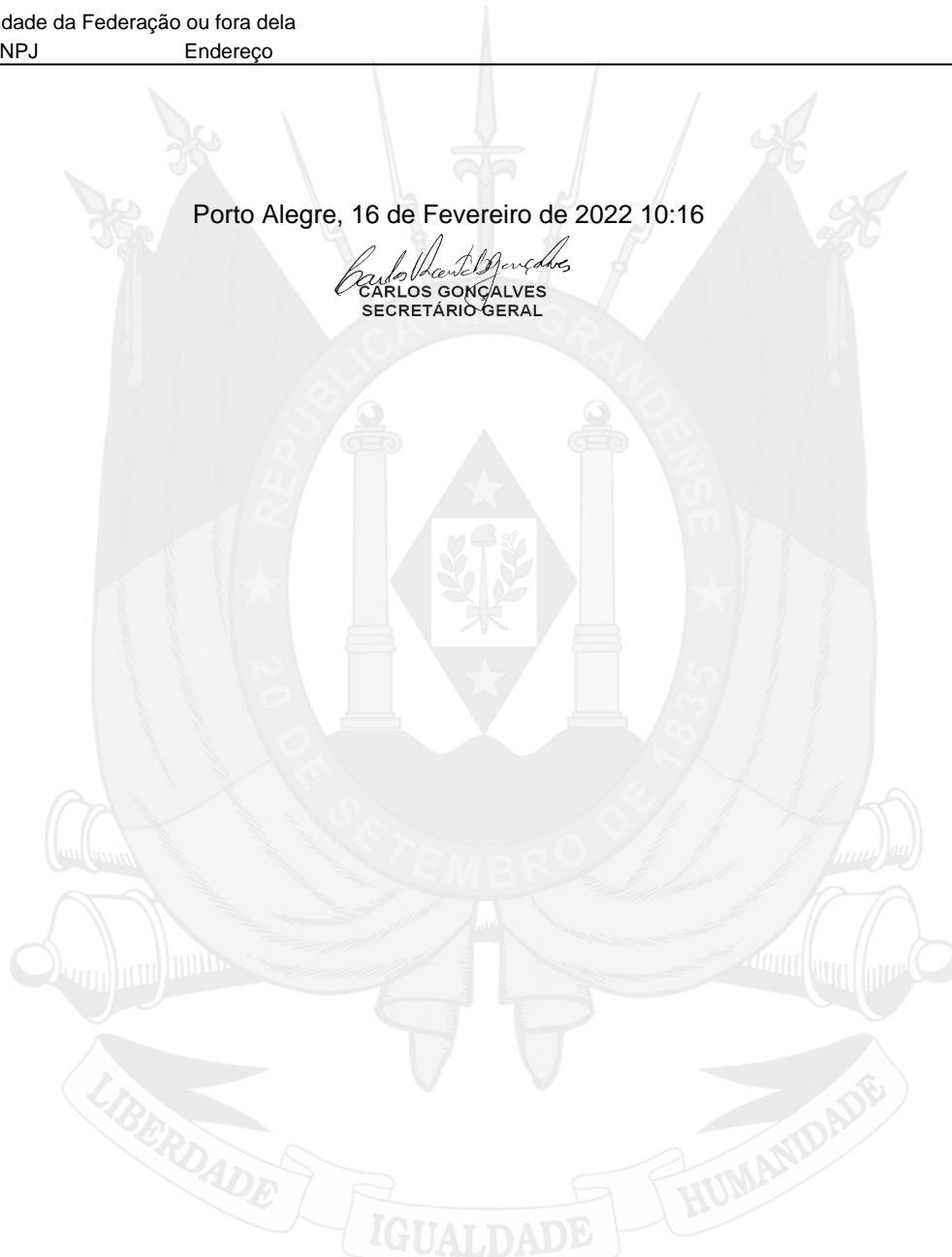
Filial(ais) nesta Unidade da Federação ou fora dela

Nire CNPJ Endereço

NADA MAIS#

Porto Alegre, 16 de Fevereiro de 2022 10:16

  
CARLOS GONÇALVES  
SECRETÁRIO GERAL



Certidão Simplificada Digital emitida pela JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO RIO GRANDE DO SUL e certificada digitalmente. Se desejar confirmar a autenticidade desta certidão, acesse o site da JUCISRS (<http://jucisrs.rs.gov.br>) e clique em validar certidão. A certidão pode ser validada de duas formas:

- 1) Validação por envio de arquivo (upload)
- 2) Validação visual (digite o nº C220001544934 e visualize a certidão)



22/051.393-7

# Consulta Pública ao CGCTE RS

Situação na data: 04/03/2022

Identificação
---------------

<b>CAD ICMS</b>	096/3483226
<b>CNPJ</b>	02.445.986/0001-39
<b>Razão Social</b>	YES WAY COM E SRVS DE SOL AVANCADAS DE INFORM LTDA
<b>Nome Fantasia</b>	YES INFORMATICA LTDA

Endereço
----------

<b>Logradouro</b>	RUA DR MARIO TOTTA		
<b>Número</b>	838	<b>Complemento</b>	SALA 301
<b>Bairro/Distrito</b>	TRISTEZA		
<b>Município</b>	PORTO ALEGRE	<b>U.F.</b>	RS
<b>CEP</b>	91920-130	<b>Telefone</b>	

Informações Complementares
----------------------------

<b>Enquadramento Empresa</b>	SIMPLES NACIONAL	<b>Delegacia da Receita Estadual</b>	1ª DRE - PORTO ALEGRE
<b>Natureza Jurídica</b>	2062 - SOCIEDADE EMPRESARIA LIMITADA		
<b>CNAE Fiscal Principal</b>	4751-2/01 - COMERCIO VAREJISTA ESPECIALIZADO DE EQUIPAMENTOS ESUPRIMENTOS DE INFORMATICA		
<b>CNAE Fiscal</b>	6209-1/00 - SUPORTE TECNICO, MANUTENCAO E OUTROS SERVICOS EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO		
<b>Data Abertura</b>	04/06/2012	<b>Motivo Inclusão</b>	INCLUSAO
<b>Data Baixa</b>		<b>Motivo Baixa</b>	
<b>Situação Cadastral Vigente<sup>(1)</sup></b>	HABILITADO		
<b>Nota Fiscal Eletrônica</b>	EMPRESA OBRIGADA A EMISSAO		

CAE
-----

811030100 - PECA P/APARELHO E EQUIP.ELETRICO E ELETRONICO  
 952000000 - INST.MONTAGEM APAR.MAQ.E EQUIPAMENTOS

**OBSERVAÇÃO:** Os dados acima estão baseados em informações fornecidas pelos próprios contribuintes cadastrados. Não valem como certidão de sua efetiva existência de fato e de direito, não são oponíveis à Fazenda e nem excluem a responsabilidade tributária derivada de operações com eles ajustadas.

(1) Situação Cadastral Vigente refere-se tão somente ao Cadastro de Contribuintes do Estado do Rio Grande do Sul (Inscrição Estadual).



Ministério da Economia  
Secretaria de Governo Digital  
Departamento Nacional de Registro Empresarial e Integração  
Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Turismo

Nº DO PROTOCOLO (Uso da Junta Comercial)

NIRE (da sede ou filial, quando a sede for em outra UF)

43208327440

Código da Natureza Jurídica

2062

Nº de Matrícula do Agente Auxiliar do Comércio

1 - REQUERIMENTO

ILMO(A). SR.(A) PRESIDENTE DA Junta Comercial, Industrial e Serviços do Rio Grande do Sul

Nome: YES WAY COMERCIO E SERVICOS DE SOLUCOES AVANCADAS DE INFORMATICA LTDA  
(da Empresa ou do Agente Auxiliar do Comércio)

Nº FCN/REMP



RSN2066680685

requer a V.Sª o deferimento do seguinte ato:

Nº DE VIAS	CÓDIGO DO ATO	CÓDIGO DO EVENTO	QTDE	DESCRIÇÃO DO ATO / EVENTO
1	002			ALTERACAO
		051	1	CONSOLIDACAO DE CONTRATO/ESTATUTO
		2003	1	ALTERACAO DE SOCIO/ADMINISTRADOR
		2001	1	ENTRADA DE SOCIO/ADMINISTRADOR
		2005	1	SAIDA DE SOCIO/ADMINISTRADOR

PORTO ALEGRE  
Local

8 Abril 2020  
Data

Representante Legal da Empresa / Agente Auxiliar do Comércio:

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

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

Telefone de Contato: \_\_\_\_\_

2 - USO DA JUNTA COMERCIAL

DECISÃO SINGULAR

DECISÃO COLEGIADA

Nome(s) Empresarial(ais) igual(ais) ou semelhante(s):

SIM

SIM

Processo em Ordem  
À decisão

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
Data

NÃO \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
Data

Responsável

NÃO \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
Data

Responsável

\_\_\_\_\_  
Responsável

DECISÃO SINGULAR

Processo em exigência. (Vide despacho em folha anexa)

Processo deferido. Publique-se e archive-se.

Processo indeferido. Publique-se.

2ª Exigência

3ª Exigência

4ª Exigência

5ª Exigência

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
Data

\_\_\_\_\_  
Responsável

DECISÃO COLEGIADA

Processo em exigência. (Vide despacho em folha anexa)

Processo deferido. Publique-se e archive-se.

Processo indeferido. Publique-se.

2ª Exigência

3ª Exigência

4ª Exigência

5ª Exigência

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
Data

Vogal

Vogal

Vogal

Presidente da \_\_\_\_\_ Turma

OBSERVAÇÕES



Junta Comercial, Industrial e Serviços do Rio Grande do Sul

Certifico registro sob o nº 7153271 em 08/04/2020 da Empresa YES WAY COMERCIO E SERVICOS DE SOLUCOES AVANCADAS DE INFORMATICA LTDA, Nire 43208327440 e protocolo 204840589 - 08/04/2020. Autenticação: 61E0CA7234B2D8F05097C2AC2DA685DFC4C214A7. Carlos Vicente Bernardoni Gonçalves - Secretário-Geral. Para validar este documento, acesse <http://jucisrs.rs.gov.br/validacao> e informe nº do protocolo 20/484.058-9 e o código de segurança eQMc Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 08/04/2020 por Carlos Vicente Bernardoni Gonçalves Secretário-Geral.

*Carlos Gonçalves*  
CARLOS GONÇALVES  
SECRETÁRIO-GERAL



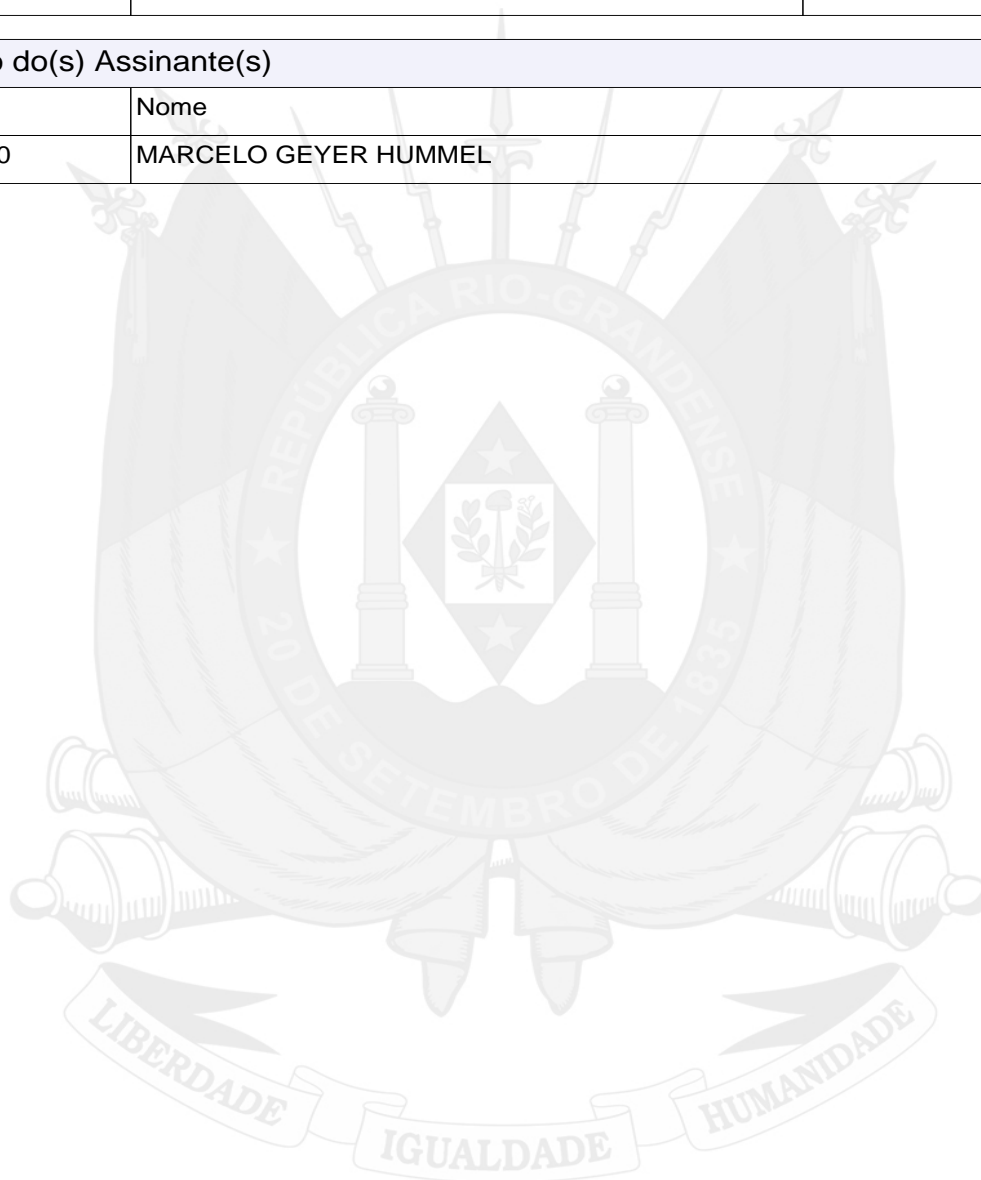
# JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO RIO GRANDE DO SUL

Registro Digital

## Capa de Processo

Identificação do Processo		
Número do Protocolo	Número do Processo Módulo Integrador	Data
20/484.058-9	RSN2066680685	08/04/2020

Identificação do(s) Assinante(s)	
CPF	Nome
668.220.090-00	MARCELO GEYER HUMMEL





**ALTERAÇÃO E CONSOLIDAÇÃO DO CONTRATO SOCIAL****“YES WAY COMÉRCIO E SERVIÇOS DE SOLUÇÕES AVANÇADAS DE INFORMÁTICA LTDA.”****CNPJ: 02.445.986/0001-39****NIRE: 43.208.327.440**

**NADIA ROSANE PEREIRA MEIRELLES FOSTER**, brasileira, natural de Porto Alegre/RS, nascida em 02/10/1970, casada em regime de separação total de bens, maior, empresária, portadora da Carteira de Identidade nº 3029294257, expedida pela SSP/IGP/DI/RS, inscrita no CPF sob nº 512.248.790-15, residente e domiciliada à Rua Maestro Salvador Campanella, nº 220, apto. 601, bairro Jardim Itu, CEP 91220.390, Porto Alegre/RS.

**MICHELE MARIA LIOTTI**, brasileira, natural de Porto Alegre/RS, nascida em 18/10/1971, casada em regime de separação total de bens, maior, empresária, portadora da Carteira de Identidade nº 1048934333, expedida em SSP/IGP/DI/RS, inscrita no CPF sob nº 590.953.340-15, residente e domiciliada à Rua Felicíssimo de Azevedo, nº 297, apto. 202, bairro Auxiliadora, CEP 90540-110, Porto Alegre/RS.

Únicas sócias da sociedade empresária limitada **“YES WAY COMÉRCIO E SERVIÇOS DE SOLUÇÕES AVANÇADAS DE INFORMÁTICA LTDA.”**, com sede à Rua Doutor Mário Totta, nº 838, sala 301, bairro Tristeza, CEP 91920-130, Porto Alegre/RS, inscrita no CNPJ sob nº 02.445.986/0001-39, com seus atos constitutivos devidamente arquivados na JUCIS – Junta Comercial, Industrial e Serviços do Rio Grande do Sul, sob o NIRE 43.208.327.440, em 31/03/1998, resolvem Alterar e Consolidar o Contrato Social da sociedade, de acordo com as deliberações abaixo:

**PRIMEIRA:** Admite-se a sociedade **MARCELO GEYER HUMMEL**, brasileiro, natural de Porto Alegre/RS, nascido em 14/07/1974, solteiro, maior, empresário, portador da Carteira de Identidade nº 8038619253, expedida pela SJS/II/RS, inscrito no CPF sob nº 668.220.090-00, residente e domiciliado à Rua Anita Garibaldi, nº 2.298, apto. 805, bairro Boa Vista, CEP 90480-200, Porto Alegre/RS.

**SEGUNDA:** Admite-se a sociedade **FABIANE SIMÕES DA SILVA**, brasileira, natural de Porto Alegre/RS, nascida em 12/07/1973, solteira, maior, empresária, portadora da Carteira de Identidade nº 1052467493, expedida pela SSP/IGP/DI/RS, inscrita no CPF sob nº 647.869.780-00, residente e domiciliado à Rua Anita Garibaldi, nº 2.298, apto. 805, bairro Boa Vista, CEP 90480-200, Porto Alegre/RS.

**TERCEIRA:** Retira-se da sociedade a sócia **NADIA ROSANE PEREIRA MEIRELLES FOSTER**, já qualificada, que é possuidora de 180.000 (cento e oitenta mil) quotas, num valor de R\$ 180.000,00 (cento e oitenta mil reais), totalmente integralizadas e realizadas, vendendo e transferindo, da seguinte forma ao sócio remanescente **MARCELO GEYER HUMMEL**, já qualificado.

**QUARTA:** Retira-se da sociedade a sócia **MICHELE MARIA LIOTTI**, já qualificada, que é possuidora de 20.000 (vinte mil) quotas, num valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), totalmente integralizadas e realizadas, vendendo e transferindo, da seguinte forma:

- a) a sócia ingressante **FABIANE SIMÕES DA SILVA**, já qualificada, 2.000 (duas mil) quotas, no valor de R\$2.000,00 (dois mil reais); e
- b) ao sócio ingressante **MARCELO GEYER HUMMEL**, já qualificado, 18.000 (dezoito mil) quotas, no valor de R\$18.000,00 (dezoito mil reais).

**QUINTA:** Em decorrência das deliberações acima, o capital social no valor de R\$200.000,00 (duzentos mil reais), dividido em 200.000 (duzentas mil) quotas, com valor nominal de R\$1,00 (um) real cada, totalmente subscritas e integralizadas, em moeda corrente nacional, fica assim distribuído:

<b>MARCELO GEYER HUMMEL</b>	<b>198.000 quotas</b>	<b>R\$ 198.000,00</b>	<b>99%</b>
<b>FABIANE SIMÕES DA SILVA</b>	<b>2.000 quotas</b>	<b>R\$ 2.000,00</b>	<b>1%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 200.000,00</b>	<b>100%</b>

**Parágrafo 1º:** De acordo com art. 1.052, da Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002, a responsabilidade de cada sócio é restrita ao valor de suas quotas, mas ambos respondem solidariamente pela integralização do capital social.

**QUARTA:** A sociedade será administrada e representada, judicial e extrajudicial, por quaisquer dos sócios **MARCELO GEYER HUMMEL e FABIANE SIMÕES DA SILVA**, ambos, já qualificados, **isoladamente**, tendo poderes para gerirem, administrarem os negócios da sociedade, assinando correspondências, faturas, recibos, duplicatas mercantis e demais papeis administrativos, operar em nome da sociedade com estabelecimentos de créditos, movimentando contas bancárias devedoras e credoras, assinando cheques e recibos, contratando empréstimos, abertura de crédito e adiantamentos de câmbio. Podem ainda aceitar, emitir, endossar, caucionar e protestar cheques, duplicatas, notas promissórias e quaisquer outros títulos de créditos; negociar e penhorar; representar a sociedade perante terceiros, repartições públicas em geral, autarquias e órgãos do Poder Judiciários; constituir penhora mercantil e ou industrial sobre mercadorias, produtos, veículos, máquinas, móveis e instalações de propriedade da sociedade; descrever bens oferecidos para segurança de contratos e assinar termos de responsabilidade perante terceiros, repartições públicas e autarquias, responderá ele, no entanto, perante a Sociedade e terceiros, por todo e qualquer excesso que praticar, violando a legislação em vigor ou as próprias disposições do presente contrato. Fica vedado também aos administradores a prestar caução, fiança ou aval de qualquer espécie, em nome da Sociedade, salvo no caso de exclusivo interesse da própria Sociedade, respeitando-se sempre o previsto nos artigos 1.060 a 1.065 do Código Civil Brasileiro.

## CONSOLIDAÇÃO DO CONTRATO SOCIAL

### DA DENOMINAÇÃO, SEDE, OBJETO E DURAÇÃO

**Cláusula 1ª:** A sociedade girará sob a denominação social de **“YES WAY COMÉRCIO E SERVIÇOS DE SOLUÇÕES AVANÇADAS DE INFORMÁTICA LTDA”**, com sede à Rua Doutor Mário Totta, nº 838, sala 301, bairro Tristeza, CEP 91920-130, Porto Alegre/RS, podendo por ato de sua administração, instalar e extinguir filiais, agências ou departamentos em qualquer parte do território nacional ou fora dele.

**Cláusula 2ª:** A sociedade tem por objetivo social a exploração de:

- Comércio atacadista, varejista, exportação, importação e prestação de serviços de Hardware, software, Equipamentos e peças para Informática;
- Assessoria e Consultoria de Informática;
- Suporte técnico em informática, inclusive instalação, configuração e manutenção de programas de computação e banco de dados;
- Representação Comercial de máquinas e equipamentos de informática.
- Atividades de intermediação e agenciamento de serviços e negócios em geral.

**Cláusula 3ª:** O prazo de duração da sociedade é indeterminado, tendo iniciado atividades em 31/03/1998.

#### DO CAPITAL SOCIAL

**Cláusula 4ª:** O capital social no valor de R\$200.000,00 (duzentos mil reais), dividido em 200.000 (duzentas mil) quotas, com valor nominal de R\$1,00 (um) real cada, totalmente subscritas e integralizadas, em moeda corrente nacional, fica assim distribuído:

<b>MARCELO GEYER HUMMEL</b>	<b>198.000 quotas</b>	<b>R\$ 198.000,00</b>	<b>99%</b>
<b>FABIANE SIMÕES DA SILVA</b>	<b>2.000 quotas</b>	<b>R\$ 2.000,00</b>	<b>1%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 200.000,00</b>	<b>100%</b>

**Parágrafo 1º:** De acordo com art. 1.052, da Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002, a responsabilidade de cada sócio é restrita ao valor de suas quotas, mas ambos respondem solidariamente pela integralização do capital social.

**Cláusula 5ª:** A sociedade será administrada e representada, judicial e extrajudicial, por quaisquer dos sócios **MARCELO GEYER HUMMEL e FABIANE SIMÕES DA SILVA**, ambos, já qualificados, **isoladamente**, tendo poderes para gerirem, administrarem os negócios da sociedade, assinando correspondências, faturas, recibos, duplicatas mercantis e demais papeis administrativos, operar em nome da sociedade com estabelecimentos de créditos, movimentando contas bancárias devedoras e credoras, assinando cheques e recibos, contratando empréstimos, abertura de crédito e adiantamentos de câmbio. Podem ainda aceitar, emitir, endossar, caucionar e protestar cheques, duplicatas, notas promissórias e quaisquer outros títulos de créditos; negociar e penhorar; representar a sociedade perante terceiros, repartições públicas em geral, autarquias e órgãos do Poder Judiciários; constituir penhora mercantil e ou industrial sobre mercadorias, produtos, veículos, máquinas, móveis e instalações de propriedade da sociedade; descrever bens oferecidos para segurança de contratos e assinar termos de responsabilidade perante terceiros, repartições públicas e autarquias, responderá ele, no entanto, perante a Sociedade e terceiros, por todo e qualquer excesso que praticar, violando a legislação em vigor ou as próprias disposições do presente contrato. Fica vedado também aos administradores a prestar caução, fiança ou aval de qualquer espécie, em nome da Sociedade, salvo no caso de exclusivo interesse da própria Sociedade, respeitando-se sempre o previsto nos artigos 1.060 a 1.065 do Código Civil Brasileiro.

**Cláusula 6ª:** Os sócios administradores terão uma remuneração a título de pró-labore, que será estabelecida de comum acordo entre os sócios, sendo o respectivo valor levado a débito da sociedade.

**Cláusula 7ª:** O sócio majoritário, isoladamente, poderá vender, comprar, permutar, hipotecar ou sob qualquer forma e/ou gravar com ônus real bens imóveis da sociedade, participações em outras sociedades, prestar compromisso de fiel depositário, de solidariedade e renúncia de foro, bem como prestar fianças, avais ou quaisquer outras garantias ou saques de favor, exclusivamente quando forem do interesse da sociedade.

**Cláusula 8ª:** Os sócios poderão constituir e nomear procuradores, isoladamente, quando representarem a maioria do capital social, por prazo determinado, exceto no caso de procuração com poderes da cláusula "ad judicium", para em nome da sociedade praticarem atos e poderes específicos que serão delimitados expressamente nos respectivos mandatos, bem como usando e empregando a denominação social antecedida da abreviatura "pp.", designada de sua qualificação.

**Cláusula 9ª:** Compete aos sócios, sempre que os interessados sociais exigirem, convocar reuniões entre os sócios quotistas, de cujas resoluções se lavrarão atas em livros próprios e que serão assinadas pelos sócios.

**Parágrafo 1º:** As reuniões dos sócios serão convocadas através de carta registrada, fax ou aviso entregue pessoalmente, contra recibo, a ambos os sócios, com 10 (dez) dias, no mínimo, de antecedência da data marcada para a realização da reunião.

**Parágrafo 2º:** Considerar-se-á dispensada a convocação quando 75% (setenta e cinco por cento) dos sócios comparecerem à reunião ou se declararem, por escrito, cientes do local, data, hora e ordem do dia. Ficam dispensadas as publicações estipuladas no art. 1 152 da Lei nº 10.406 de 10/01/2002 (Novo Código Civil).

**Parágrafo 3º:** As reuniões dos sócios serão instaladas, em primeira convocação, com a presença dos titulares de quotas sociais representando, no mínimo, 75% (setenta e cinco por cento) do capital social votante, e em segunda convocação com qualquer número, e serão presididas e secretariadas por Presidente e Secretário escolhidos pelo(s) sócio(s) presente(s).

**Parágrafo 4º:** Considerar-se-á dispensada a reunião quando 75% (setenta e cinco por cento) dos sócios concordarem por escrito com as deliberações decididas, mediante assinatura da alteração contratual.

**Cláusula 10ª:** O exercício social encerrar-se-á no dia 31 de dezembro de cada ano, quando serão elaboradas as demonstrações financeiras previstas em Lei, por deliberação da maioria do capital social poderão ser determinados levantamentos de balanços semestrais, nos quais poderão ser declarados e distribuídos os resultados.

**Cláusula 11ª:** Apurado o resultado do exercício social, os lucros ou perdas serão creditados ou debitados a cada um dos sócios na proporção das quotas de capital que possuem, ou reinvestidos na sociedade conforme determinação dos sócios.

**Parágrafo Único:** Os Lucros do exercício poderão ser distribuídos mensalmente, de forma antecipada, com base em levantamento de balanço intermediário, observada a reposição de lucros quando a distribuição afetar o capital social.

**Cláusula 12ª:** É vedado aos sócios, assinar em nome da sociedade, avais, fianças ou outras operações de favor, estranhas aos objetivos sociais.

## **DAS QUOTAS SOCIAIS E DOS QUOTISTAS**

**Cláusula 13ª:** As quotas sociais são indivisíveis em relação à sociedade, não podendo ser cedidas ou transferidas sem o consentimento do sócio majoritário.

**Cláusula 14ª:** O sócio que pretender transferir suas quotas deverá comunicar aos demais por escrito, indicando desde logo preço e forma de pagamento. A contar daí, os sócios, em igualdade de condições, terão o prazo de até 30 (trinta), dias para exercer o direito de preferência, findo o qual, se não tiver havido interesse por parte dos sócios, poderá o ofertante cedê-las a terceiros, desde que o negócio não se realize por preço inferior nem em condições mais favoráveis que a originalmente proposta pelo alienante. A admissão do novo sócio, entretanto, só se dará mediante consenso unânime dos demais sócios.

**Cláusula 15ª:** Qualquer dos sócios que desejar se retirar da sociedade deverá comunicar aos demais com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, sendo-lhes pago o valor de sua participação no patrimônio líquido da sociedade em 12 (doze) pagamentos mensais, iguais e sucessivos, vencendo o primeiro 30 (trinta) dias após o termo fixado no pré-aviso. O saldo do crédito será atualizado pelos índices oficiais fixados pelo Ministério da Fazenda para a correção monetária de débitos fiscais como imposto de renda ou, na falta desses, por índices oficiais que reflitam a variação do poder aquisitivo da moeda nacional, acrescidos de juros de 1% (um por cento) ao mês, pagáveis mensalmente.

**Cláusula 16ª:** A morte, falência ou incapacidade de qualquer sócio não dissolverá a sociedade, podendo seus herdeiros ou sucessores legais permanecerem na sociedade, desde que haja concordância unânime dos demais sócios, bastando que indiquem dentre si aquele que os representará. Caso não haja por qualquer motivo essa permanência, as respectivas quotas de capital e lucros serão apuradas, conforme o disposto na cláusula dezessete pagas pela forma estabelecida na cláusula quinze.

**Cláusula 17ª:** Os haveres dos sócios retirantes, dos sucessores ou dos herdeiros serão apurados pelo último balanço geral caso o evento ocorra dentro do primeiro trimestre do exercício, por balanço especial a ser realizado com a assistência dos interessados se o evento se verificar nos trimestres intermediários ou pelo balanço de encerramento do exercício social, se o acontecimento se der no último trimestre.

**Cláusula 18ª:** As deliberações sociais serão tomadas:

- a) pela aprovação, de no mínimo, de  $\frac{3}{4}$  (três quartos) do capital social nos casos que implicarem em modificação do contrato social ou incorporação, fusão e dissolução da sociedade, ou a cessação do estado de liquidação;
- b) pela aprovação de mais da metade do capital social nos casos que implicarem a designação dos sócios administradores, quando feita em ato separado, destituição dos sócios administradores, o modo de sua remuneração, quando não estabelecido no contrato e o pedido de concordata;
- c) pela aprovação da maioria do capital social nos demais casos previstos na Lei ou no contrato, se estes não exigirem maior quórum;
- d) Fica assegurado aos sócios dissidentes sua retirada da sociedade e pagamento de seus haveres nas condições estabelecidas nas cláusulas quinze e dezessete.

## DA EXCLUSÃO DE SÓCIOS

**Cláusula 19ª:** A maioria representativa de mais da metade do capital social, poderá excluir por justa causa, mediante alteração do contrato social, o sócio que estiver pondo em risco a continuidade da empresa em virtude de atos de inegável gravidade.

**Parágrafo 1º:** A exclusão de que se trata esta cláusula será determinada em reunião dos sócios-quotistas convocada para essa finalidade, devendo o acusado ser notificado por escrito com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, para que ele possa comparecer à reunião e exercer seu direito de defesa, sob pena de revelia.

**Parágrafo 2º:** O valor da quota do sócio porventura excluído, considerada pelo montante efetivamente realizado, será paga a ele em dinheiro em 12 (doze) parcelas, a primeira a iniciar 30 dias após a sua efetiva exclusão, com base na situação patrimonial da sociedade à data da reunião, verificada em balanço especialmente levantado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data da referida reunião.

**Parágrafo 3º:** Os sócios remanescentes poderão optar pelo suprimento da quota do excluído ou pela redução do capital social, conforme a deliberação da maioria na mesma reunião em que for decidida a exclusão.

#### **DA LIQUIDAÇÃO E DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Cláusula 20ª:** A sociedade se dissolverá nos casos previstos em Lei ou por decisão dos sócios que representem a  $\frac{3}{4}$  (três quartos) do capital social.

**Cláusula 21ª:** No caso de liquidação da sociedade, os sócios quotistas poderão executá-la em conjunto, escolher entre si o liquidante ou designar um terceiro de comum acordo, em qualquer hipótese, realizado o ativo e satisfeito passivo, o líquido do acervo será partilhado na proporção das quotas de capital integralizado de cada um.

**Cláusula 22ª:** Em qualquer forma de dissolução e/ou liquidação da sociedade fica assegurado preferencialmente ao sócio que manifestar interesse, o direito de adjudicar do negócio, assumindo o ativo e o passivo da sociedade desde que efetue o pagamento dos haveres dos sócios, seus herdeiros ou sucessores a qualquer título, na forma e condições estabelecidas nas cláusulas décima sétima e décima nona deste contrato social.

**Cláusula 23ª:** Os sócios quotistas reunir-se-ão ordinariamente dentro dos quatro primeiros meses após o término do exercício social para examinar, discutir e deliberar sobre as demonstrações financeiras da sociedade; a fixação da remuneração aos sócios administradores que forem em suas funções. Reunir-se-ão extraordinariamente sempre que os interesses sociais o exigirem ou forem convocados pelo sócio administrador.

**Cláusula 24ª:** Os casos omissos nesse contrato serão resolvidos com aplicação da legislação própria vigente e, para qualquer ação nele fundada, será competente o Foro da Comarca de Porto Alegre/RS, renunciando os sócios desde já a qualquer outro, por mais especial que seja.

Os sócios **MARCELO GEYER HUMMEL e FABIANE SIMÕES DA SILVA**, infra-assinados, declaram, sob as penas da Lei, de que não estão impedidos de exercer a administração da sociedade, por lei especial, ou em virtude de condenação criminal, ou por se encontrarem sob os efeitos dela, a pena que, vede, ainda temporariamente, o acesso a cargos públicos; ou por crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão, peculato, ou contra a economia popular, contra o sistema financeiro nacional, contra normas de defesa da concorrência, contra as relações de consumo, fé pública, ou a propriedade.

E, por assim estarem justos, combinados e contratados, assinam o presente instrumento em 01 (uma) única.

Porto Alegre/RS, 05 de março de 2020.

**NADIA ROSANE PEREIRA MEIRELLES FOSTER**

**MICHELE MARIA LIOTTI**

**MARCELO GEYER HUMMEL**

**FABIANE SIMÕES DA SILVA**

Página 6 de 6





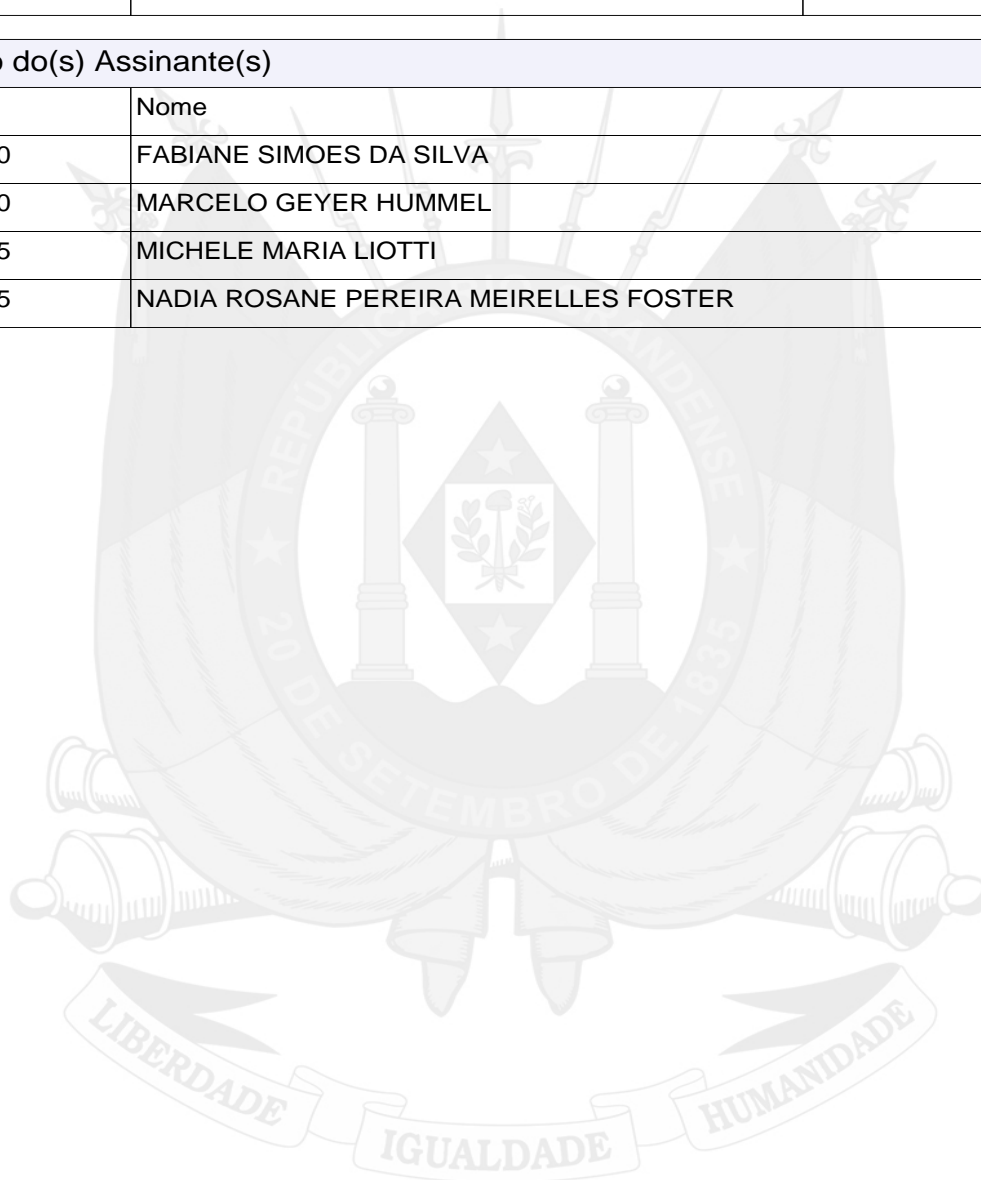
# JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO RIO GRANDE DO SUL

Registro Digital

Documento Principal

Identificação do Processo		
Número do Protocolo	Número do Processo Módulo Integrador	Data
20/484.058-9	RSN2066680685	08/04/2020

Identificação do(s) Assinante(s)	
CPF	Nome
647.869.780-00	FABIANE SIMOES DA SILVA
668.220.090-00	MARCELO GEYER HUMMEL
590.953.340-15	MICHELE MARIA LIOTTI
512.248.790-15	NADIA ROSANE PEREIRA MEIRELLES FOSTER



Junta Comercial, Industrial e Serviços do Rio Grande do Sul





## TERMO DE AUTENTICAÇÃO - REGISTRO DIGITAL

Certifico que o ato, assinado digitalmente, da empresa YES WAY COMERCIO E SERVICOS DE SOLUCOES AVANÇADAS DE INFORMATICA LTDA, de NIRE 4320832744-0 e protocolado sob o número 20/484.058-9 em 08/04/2020, encontra-se registrado na Junta Comercial sob o número 7153271, em 08/04/2020. O ato foi deferido eletronicamente pelo examinador Marcia Gonzalez Somensi.

Certifica o registro, o Secretário-Geral, Carlos Vicente Bernardoni Gonçalves. Para sua validação, deverá ser acessado o sítio eletrônico do Portal de Serviços / Validar Documentos (<http://portalservicos.jucisrs.rs.gov.br/Portal/pages/imagemProcesso/viaUnica.jsf>) e informar o número de protocolo e chave de segurança.

### Capa de Processo

Assinante(s)	
CPF	Nome
668.220.090-00	MARCELO GEYER HUMMEL

### Documento Principal

Assinante(s)	
CPF	Nome
647.869.780-00	FABIANE SIMOES DA SILVA
668.220.090-00	MARCELO GEYER HUMMEL
512.248.790-15	NADIA ROSANE PEREIRA MEIRELLES FOSTER
590.953.340-15	MICHELE MARIA LIOTTI

Porto Alegre, quarta-feira, 08 de abril de 2020



Documento assinado eletronicamente por Marcia Gonzalez Somensi, Servidor(a) Público(a), em 08/04/2020, às 14:18 conforme horário oficial de Brasília.



A autenticidade desse documento pode ser conferida no [portal de serviços da jucisrs](http://portal.de.servicos.da.jucisrs) informando o número do protocolo 20/484.058-9.





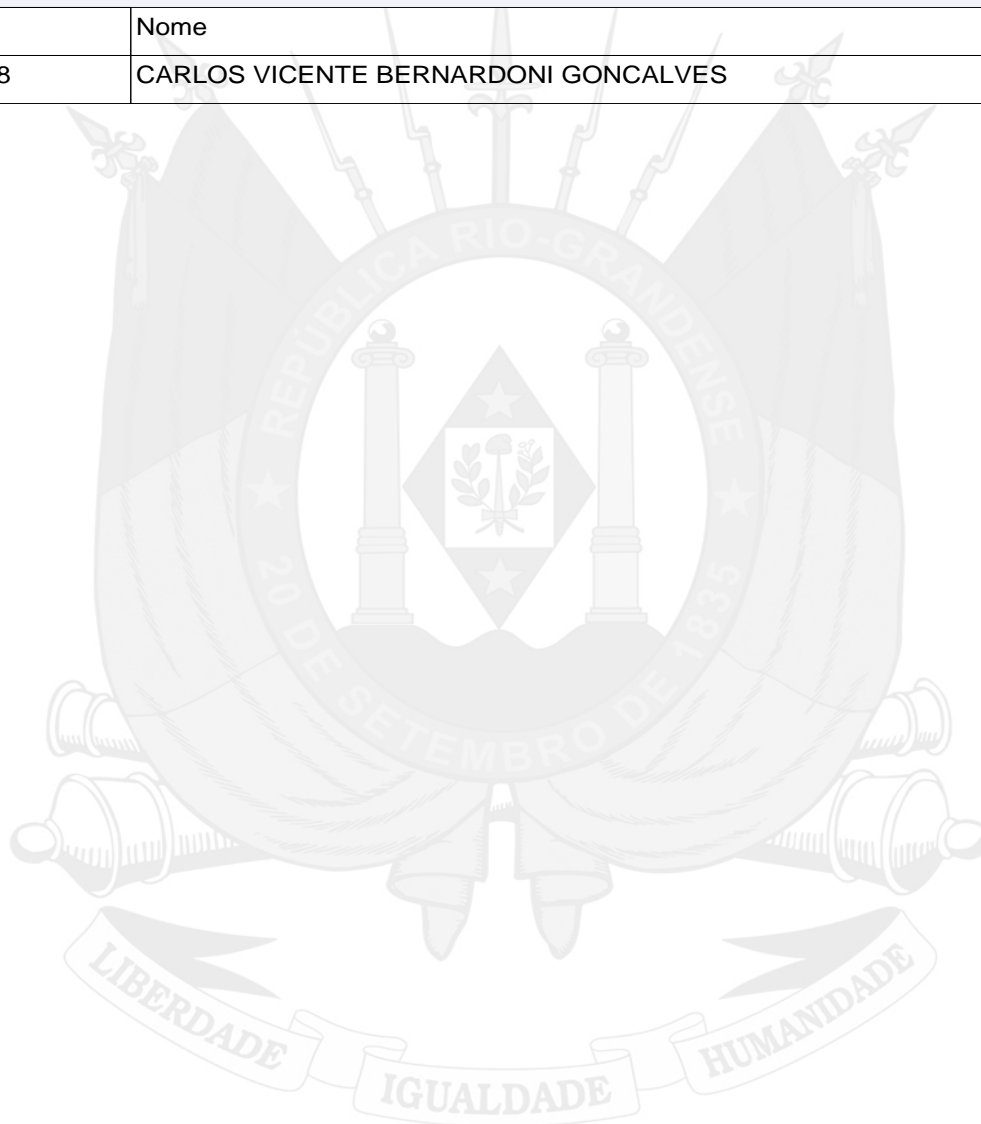


# JUNTA COMERCIAL, INDUSTRIAL E SERVIÇOS DO RIO GRANDE DO SUL

Registro Digital

O ato foi deferido e assinado digitalmente por :

Identificação do(s) Assinante(s)	
CPF	Nome
193.107.810-68	CARLOS VICENTE BERNARDONI GONCALVES



Porto Alegre. quarta-feira, 08 de abril de 2020



Junta Comercial, Industrial e Serviços do Rio Grande do Sul

Certifico registro sob o nº 7153271 em 08/04/2020 da Empresa YES WAY COMERCIO E SERVICOS DE SOLUCOES AVANÇADAS DE INFORMATICA LTDA, Nire 43208327440 e protocolo 204840589 - 08/04/2020. Autenticação: 61E0CA7234B2D8F05097C2AC2DA685DFC4C214A7. Carlos Vicente Bernardoni Gonçalves - Secretário-Geral. Para validar este documento, acesse <http://jucisrs.rs.gov.br/validacao> e informe nº do protocolo 20/484.058-9 e o código de segurança eQMc Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 08/04/2020 por Carlos Vicente Bernardoni Gonçalves Secretário-Geral.

  
CARLOS GONÇALVES  
SECRETÁRIO-GERAL

pág. 11/11

**UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE  
PREGÃO ELETRÔNICO N° 009/2022**

YES WAY COMERCIO E SERVIÇOS DE SOLUÇÕES AVANÇADAS DE INFORMÁTICA LTDA., devidamente inscrita no CNPJ /MF nº 02.445.986/0001-39, com sede na Rua Dr. Mario Totta, 838 sala 301, Tristeza, Porto Alegre – RS, CEP 91920-130 por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr.(a) Andrea Ferreira Fossati infra-assinado, portador(a) da Carteira de Identidade n.º 5077964756 e do CPF/MF n.º 960.823.050-00, para os fins de habilitação no Pregão Eletrônico 09/2022 – UFF, DECLARA expressamente que atende aos critérios de qualidade ambiental e sustentabilidade sócio-ambiental, respeitando as normas de proteção do meio ambiente, em conformidade com a Instrução Normativa de nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI/MPOG).

Por ser expressão da verdade, firmamos a presente.

Porto Alegre/RS, 10 de março de 2022.

---

Andrea Ferreira Fossati  
Representante Legal

Eldorado do Sul, 9 de Março de 2022.

À  
UFF-RJ/ UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE  
Ref.: PE 009/2022

## DECLARAÇÃO

A **Dell Computadores do Brasil Ltda.** (“Dell”) inscrita no CNPJ sob o n. 72.381.189.0001-10 e com sede na Av. Industrial Belgraf n. 400, Eldorado do Sul, RS, vem, por meio de seu representante legal, declarar que a empresa YesWay Informática Ltda, com sede na Rua Dr. Mário Totta, 838, sl 301 Bairro Tristeza, CEP 91920-130, Porto Alegre/RS, inscrita no CNPJ sob o nº 02.445.986/0001-39, faz parte do Programa de Parceria DELL TECHNOLOGIES e é atualmente parceira da Dell, estando autorizada a comercializar os produtos e serviços de renovação de garantia Dell em todo o território brasileiro.

---

**Dell Computadores do Brasil Ltda**

**Juliane Casagrande Rodrigues – Gerente de Vendas**

**Esta declaração é válida pelo prazo de 90 (noventa dias) da sua emissão.**

**DELL Computadores do Brasil Ltda.**  
**Av. Industrial Belgraf , 400 . Eldorado do Sul / RS . Geral : 51 3481 5500 Fax : 51 3481 5458**



Ministério da Economia  
Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital  
Secretaria de Gestão

Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF

**Declaração**

Declaramos para os fins previstos na Lei nº 8.666, de 1993, conforme documentação registrada no SICAF, que a situação do fornecedor no momento é a seguinte:

**Dados do Fornecedor**

CNPJ: 02.445.986/0001-39 DUNS®: 93\*\*\*\*\*80  
Razão Social: YES WAY COMERCIO E SERVICOS DE SOLUCOES AVANÇADAS DE INFORMATICA LTDA  
Nome Fantasia: YES INFORMATICA  
Situação do Fornecedor: Credenciado Data de Vencimento do Cadastro: 27/09/2022  
Natureza Jurídica: SOCIEDADE EMPRESÁRIA LIMITADA  
MEI: Não  
Porte da Empresa: Micro Empresa

**Ocorrências e Impedimentos**

Ocorrência: Consta  
Impedimento de Licitar: Nada Consta

**Níveis cadastrados:**

**I - Credenciamento**

**II - Habilitação Jurídica**

**III - Regularidade Fiscal e Trabalhista Federal**

Receita Federal e PGFN Validade: 26/05/2022  
FGTS Validade: 17/03/2022  
Trabalhista (<http://www.tst.jus.br/certidao>) Validade: 23/08/2022

**IV - Regularidade Fiscal Estadual/Distrital e Municipal**

Receita Estadual/Distrital Validade: 24/04/2022  
Receita Municipal Validade: 26/03/2022

**V - Qualificação Técnica**

**VI - Qualificação Econômico-Financeira**

Validade: 31/05/2022

Esta declaração é uma simples consulta e não tem efeito legal

Emitido em: 24/02/2022 16:09

CPF: 668.220.090-00 Nome: MARCELO GEYER HUMMEL

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

Empresa: YES WAY COM E SERV DE SOLUCOES AVANCADA DE INFORMATICA LTDA  
 C.N.P.J.: 02.445.986/0001-39 Folha: 0001  
 Endereço: RUA DOUTOR MARIO TOTTA, 838, SALA 301, TRISTEZA, PORTO ALEGRE/RS, CEP 91920-130 Emissão: 01/06/2021  
 Período: 01/01/2020 - 31/12/2020 Hora: 09:18

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DO EXERCÍCIO EM 31/12/2020

RECEITA BRUTA		
VENDA DE MERCADORIAS	955.364,28	
SERVIÇOS PRESTADOS	1.378.047,25	2.333.411,53
DEDUÇÕES DA RECEITA BRUTA		
(-) ICMS DIFERENCIAL DE ALIQUOTA	(710,54)	
(-) SIMPLES NACIONAL	(282.072,95)	(282.783,49)
CUSTOS		
SERVIÇOS UTILIZADOS C/INSUMO	(377.046,68)	
COMPRA DE MERCADORIAS	(375.942,28)	
ESTOQUE INICIAL	(31.315,06)	
ESTOQUE FINAL	19.493,24	(764.810,78)
RECEITA LÍQUIDA		1.285.817,26
LUCRO BRUTO		1.285.817,26
DESPESAS OPERACIONAIS		
		(1.012.328,75)
DESPESAS COM VENDAS		
SERVIÇOS PRESTADOS POR TERCEIROS	(9.608,01)	(9.608,01)
DESPESAS ADMINISTRATIVAS		
SALÁRIOS E ORDENADOS	(599.957,85)	
PRÓ-LABORE	(25.139,12)	
VALE REFEIÇÃO	(41.530,38)	
CONVENIO COM FARMACIA	(292,57)	
13° SALÁRIO	(60.814,33)	
FÉRIAS	(82.398,46)	
INSS	(69,11)	
FGTS	(86.505,90)	
ASSISTÊNCIA MÉDICA E SOCIAL	(53.530,93)	
VALE TRANSPORTE	(163,42)	
DESPESAS COM ALIMENTAÇÃO	295,77	
ASSISTÊNCIA CONTÁBIL	(18.678,00)	
INTERNET/TV POR ASSINATURA	(76,00)	
MENSALIDADES	(189,00)	
DESPESAS COM CARTÃO DE CRÉDITO	(86,31)	
IMPOSTOS E TAXAS/CUSTAS PROCESSUA	(389,22)	
FRETES	(5.036,31)	
SERVIÇOS DE TERCEIROS PJ	(3.370,00)	
JUROS PASSIVOS	(1.238,34)	
BANCÁRIAS	(23.546,21)	
I O F	(4,71)	
IR S/APLICAÇÃO FINANCEIRA	(0,34)	(1.002.720,74)
RECEITAS FINANCEIRAS		
JUROS DE APLICAÇÕES	19,79	

PORTO ALEGRE, 01 de Junho de 2021

MARCELO GEYER HUMMEL  
 SOCIO ADMINISTRADOR  
 CPF: 668.220.090-00

FRANCELICIO JOSE GROSS GARCIA  
 Reg. no CRC - RS sob o No. RS04768905  
 CPF: 491.805.170-72

Empresa: YES WAY COM E SERV DE SOLUCOES AVANCADA DE INFORMATICA LTDA  
C.N.P.J.: 02.445.986/0001-39 Folha: 0002  
Endereço: RUA DOUTOR MARIO TOTTA, 838, SALA 301, TRISTEZA,  
PORTO ALEGRE/RS, CEP 91920-130 Emissão: 01/06/2021  
Período: 01/01/2020 - 31/12/2020 Hora: 09:18

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DO EXERCÍCIO EM 31/12/2020

RECEITAS FINANCEIRAS		
DESCONTOS FINANCEIROS OBTIDOS	300,00	
VARIAÇÕES MONETÁRIAS ATIVAS	0,20	319,99
OUTRAS RECEITAS OPERACIONAIS		
BONIFICACAO RECEBIDAS	398,00	398,00
RESULTADO OPERACIONAL		274.206,50
DESPESAS NÃO OPERACIONAIS		
PERDAS EVENTUAIS	(0,02)	(0,02)
RECEITAS NÃO OPERACIONAIS		
DESPESAS RECUPERADAS	12,20	12,20
RESULTADO ANTES DO IR E CSL		274.218,68
LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO		274.218,68

PORTO ALEGRE, 01 de Junho de 2021

---

MARCELO GEYER HUMMEL  
SOCIO ADMINISTRADOR  
CPF: 668.220.090-00

---

FRANCELICIO JOSE GROSS GARCIA  
Reg. no CRC - RS sob o No. RS04768905  
CPF: 491.805.170-72

**YES WAY COMÉRCIO E SERVIÇOS DE SOLUÇÕES AVANÇADAS DE INFORMÁTICA LTDA**

**CNPJ : 02.445.986/0001-39**

**RUA DR. MARIO TOTTA, 838 , SALA 301 - TRISTEZA - PORTO ALEGRE/RS**

<b>BALANÇO PATRIMONIAL</b>		<b>ANO 2020</b>
<b>Liquidez Geral</b>	<b>LG</b>	<b>6,34</b>
<b>Solvência Geral</b>	<b>SG</b>	<b>6,34</b>
<b>Liquidez Corrente</b>	<b>LC</b>	<b>6,34</b>
<b>Gerência Capitais Terceiro</b>	<b>GCT</b>	<b>5,34</b>
<b>Índice de Liquidez Instantânea</b>	<b>ILI</b>	<b>6,34</b>
<b>Índice Grau de Endividamento</b>	<b>IGE</b>	<b>0,16</b>

<b>ATIVO TOTAL</b>	<b>673.485,83</b>
<b>ATIVO CIRCULANTE</b>	<b>673.485,83</b>
<b>REALIZÁVEL A LONGO PRAZO</b>	<b>0,00</b>
<b>PASSIVO CIRCULANTE</b>	<b>106.243,37</b>
<b>EXIGÍVEL A LONGO PRAZO</b>	<b>0,00</b>
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO</b>	<b>567.242,46</b>

LG = ATIVO CIRCULANTE + REALIZÁVEL A LONGO PRAZO / PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO

SG = ATIVO TOTAL / PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO

LC = ATIVO CIRCULANTE / PASSIVO CIRCULANTE

GCT = PATRIMÔNIO LÍQUIDO / PASSIVO CIRCULANTE + PASSIVO EXIGÍVEL A LONGO PRAZO

ILI = ATIVO CIRCULANTE DISPONÍVEL / PASSIVO CIRCULANTE

IGE = PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO / ATIVO TOTAL

PORTO ALEGRE, 31 DE DEZEMBRO DE 2020.

FRANCELICIO JOSE GROSS GARCIA  
CRC/RS 47689

## PROCURAÇÃO

Pelo presente instrumento particular de procuração, a empresa Yes Way Comércio e Serviços de Soluções Avançadas de Informática Ltda., com sede Rua Dr. Mário Totta, 838, sala 301, Bairro Tristeza, CEP 91920-130, no Município de Porto Alegre/RS, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 02.445.986/0001-39, representado pelo seu Sócio Marcelo Geyer Hummel, brasileiro, solteiro, empresário, portador do RG nº 8038619253 e do CPF nº. 668.220.090-00, residente e domiciliado na Rua Anita Garibaldi, 2.298, apto. 805, Boa Vista, CEP 90480-200, na cidade de Porto Alegre/RS, acima qualificado, nomeia e constitui seu bastante procurador Andrea Ferreira Fossati, brasileira, casada, Comercial de Governo, residente e domiciliado na Rua Xavier da Cunha, 999, apto. 512, Nonoai, CEP 90830-430, na cidade de Porto Alegre/RS, CPF/MF sob o nº. 960.823.050-00, RG nº. 5077964756, ao qual confere poderes para representar a OUTORGANTE, perante quaisquer repartições da Administração Pública Federal, Municipal e Estadual, empresas de Economia Mista, empresas constituídas sob a forma de serviço social autônomo, pertencentes ao Sistema "S", com poderes para acordar, discordar, transigir, dar e receber quitação, firmar compromissos, assinar documentos, propostas, formular lances verbais de preços, interpor e desistir de recursos, assinar atas, firmar declarações e compromissos sob as penas da lei, sendo vedado o substabelecimento do presente instrumento de procuração.

Porto Alegre, 25 de fevereiro de 2022.

---

Yes Way Comércio e Serviços de Soluções Avançadas de Informática Ltda.  
Marcelo Geyer Hummel  
Sócio Diretor



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL



RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA  
INSTITUTO GERAL DE PERÍCIAS  
DEPARTAMENTO DE IDENTIFICAÇÃO



Polígrafo Diálogo



ASSINATURA DO TITULAR

CARTEIRA DE IDENTIDADE



VALIDA EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL

REGISTRO GERAL 5077964756

DATA DE EXPEDIÇÃO 14/05/2010

NOME ANDREA FERREIRA FOSSATI

FILIAÇÃO GILBERTO FERREIRA FOSSATI  
NARA MARIA QUADROS FERREIRA

NATURALIDADE PORTO ALEGRE RS

DATA DE NASCIMENTO 18/02/1981

DOC. ORIGEM C NASC 33885 PORTO ALEGRE RS  
3ª ZONA LV A51 FL 184

CPF 960.823.050-00

PIS / PASEP 12661606701

PORTO ALEGRE, RS  
2 VIA

ASSINATURA DO DIRETOR

500503 / 500503

LEI Nº 7.116 DE 29/08/83

**11º TABELIONATO DE NOTAS**  
 AV. OTTO NIEMEYER, Nº 647 - BAIRRO TRISTEZA - PORTO ALEGRE - RS  
 FONES: (51) 3110-9904 e 3110-9905  
**BEL. JOÃO JOSÉ PEREIRA MOREIRA - TABELIÃO**

**AUTENTICAÇÃO**  
 Autentico verso e anverso da presente cópia fotostática por ser reprodução fiel do original que me foi apresentado, com o qual conferi.

Porto Alegre, RS, terça-feira, 9 de março de 2021  
 Roberta Mello Mattos - Escrevente Autorizada - 1280294-04849 33  
 Emol: R\$ 10,60 + Selo digital: R\$ 2,80  
 0447.01 2000003.40637 a 40638

**ROBERTA MELLO MATTOS**  
 Escrevente Autorizada

14212012

14212012

