



Descrição de Serviço

Serviço de Recuperação de Dados do Disco Rígido

Visão Geral do Serviço

A Dell tem o prazer de oferecer o Serviço de Recuperação de Dados do Disco Rígido ("Serviço" ou "Serviços") de produtos selecionados ("Produtos Suportados" conforme definido a seguir) em conformidade com esta Descrição de Serviço. Os clientes autorizados podem solicitar que a unidade defeituosa do disco rígido ("HDD", Hard Drive Disk) seja enviada para a Recuperação de Dados do Disco Rígido durante a vigência deste contrato conforme indicado na fatura Dell do Cliente. Este serviço abrange:

- tentativa de recuperação de dados de disco rígido com defeito;
- uso de uma sala limpa à prova de poeira baseada nas normas de sala limpa ISO 14644-1, se necessário, para reconstruir a unidade a fim de recuperar os dados. O disco rígido é cuidadosamente desmontado, examinado e processado na garantia de nível do sistema do cliente. Conforme os critérios da Dell, a fábrica mais próxima do cliente fornecerá o serviço de recuperação. Nos países em que o disco rígido deve ser enviado a outro país para chegar até a fábrica, o cliente será o responsável pela importação/exportação. As fábricas estão disponíveis mundialmente em locais selecionados.
- Conforme os critérios da Dell, os dados recuperados serão fornecidos ao cliente através de uma unidade de disco rígido USB, USB Memory Stick ou outra mídia externa. O cliente é capaz de monitorar o andamento da Recuperação de Dados do Disco Rígido através do portal de proteção de dados da Dell.
- Os dados recuperados serão armazenados nos laboratórios de recuperação por 30 dias e serão então destruídos.

A Dell não garante a recuperação parcial ou total dos dados do Cliente. Este Serviço oferece um trabalho de recuperação de dados usando um laboratório de sala limpa, se necessário, para tentar recuperar os dados. Leia atentamente esta Descrição de Serviço e observe que a Dell reserva-se o direito de alterar ou modificar qualquer termo ou condição estabelecido nesta Descrição de Serviço a qualquer momento, bem como de determinar se e quando tais alterações aplicam-se a Clientes existentes e futuros.

Produtos Suportados: este Serviço está disponível para discos rígidos em configurações não-RAID nos computadores Dell OptiPlex™, Dell Precision™, Dell Latitude™ e Dell Vostro™. Este Serviço oferece suporte a sistemas operacionais Microsoft Windows e Linux. O Produto Suportado coberto por essa Descrição de Serviço está identificado na fatura Dell do Cliente. Um contrato à parte deve ser adquirido pelo Cliente para cada Produto Suportado.

Visão Geral dos Termos e Condições

Este contrato ("Contrato" ou "Descrição de Serviço") é firmado entre o cliente ("você" ou "Cliente") e a entidade Dell identificada na fatura do Cliente ("Dell"). Ao adquirir da Dell tais Serviços (conforme aqui definidos), o Cliente concorda em estar sujeito a todos os termos e condições estabelecidos neste documento. O Cliente concorda que a renovação, modificação, ampliação ou continuidade da utilização dos Serviços além do período inicial estão sujeitas à Descrição de Serviço existente na época, disponível para análise no local determinado na tabela abaixo de Informações de Sites Globais.

Contratos Principais de Serviços. A Dell tem a satisfação de oferecer esta Descrição de Serviço em conjunto com o contrato principal de serviços, o qual deverá ser assinado separadamente pelo Cliente; ou, na ausência de tal contrato, o contrato abaixo será incorporado integralmente por referência:



- **Clientes Diretos e Usuários Finais:** O Contrato Principal de Serviços ao Cliente da Dell ("CMSA", Customer Master Services Agreement) disponível para análise no local determinado na tabela abaixo de Informações de Sites Globais; ou
- **Parceiros Registrados e Certificados PartnerDirect e Revendedores:** Termos e Condições de Venda para Pessoas Físicas ou Jurídicas que comprem para revenda, disponíveis para análise no local determinado na tabela abaixo de Informações de Sites Globais.

Política de Uso Aceitável de Serviços da Dell. Todo uso que o cliente fizer de software, serviços on-line ou serviços habilitados por software em relação aos Serviços está sujeito aos termos da Política de Uso Aceitável de Serviços da Dell ("AUP", Acceptable Use Policy), disponível para análise no local determinado na tabela abaixo de Informações de Sites Globais e incorporada em todos os seus termos no presente instrumento por referência. Os Parceiros Certificados PartnerDirect ou Solicitantes de Registro, Revendedores e Prestadores de Serviço são responsáveis por garantir que seus clientes usuários finais concordem em estar sujeitos aos termos e condições da AUP antes do uso dos Serviços por parte dos usuários finais.

Procedimentos de Suporte

Os clientes devem ligar para o suporte técnico de garantia de hardware da Dell conforme o acordo de serviço aplicável do Cliente quando o Cliente tiver um problema ou suspeitar de uma falha no disco rígido. Os clientes receberão suporte de solução de problemas por telefone conforme o acordo de serviço que o Cliente possui com a Dell.

Se o técnico da Dell determinar que o disco rígido sofreu um problema coberto pela Garantia de Hardware Limitada da Dell, a Dell enviará um disco rígido de substituição para o cliente conforme o acordo de serviço aplicável do Cliente (por exemplo, entrega dentro de 4 horas ou no próximo dia útil).

Este Serviço autoriza o Cliente a devolver o disco rígido defeituoso para Recuperação de Dados do Disco Rígido e a Dell tentará recuperar o máximo possível de dados do disco rígido. O custo de envio será coberto pela Dell referente à devolução do disco rígido com defeito para a tentativa de recuperação.

Assim que o disco rígido defeituoso chegar no laboratório de recuperação da região, o processo de tentativa de recuperação é iniciado e os detalhes de registro do trabalho do cliente são inseridos no portal do cliente em www.dell.com/dataprotectionportal. Durante o processo de tentativa de recuperação, os clientes podem fazer login no portal para ver o status atual do trabalho. Uma atualização será disponibilizada em até 48 horas após o recebimento do disco rígido. Após concluir a tentativa de recuperação, o status é atualizado no portal para indicar se os dados foram passíveis de recuperação e, em caso positivo, a lista dos arquivos que foram recuperados. Os dados recuperados são então colocados na mídia especificada e enviados de volta ao cliente em formato criptografado.

Se o cliente não adquiriu o Serviço de Destruição Certificada de Dados Dell ProSupport ou o Serviço da Dell Mantenha seu Disco Rígido, para o disco rígido defeituoso, a Dell então descartará o disco rígido com defeito. Se o cliente adquiriu o serviço Mantenha seu Disco Rígido, então a unidade defeituosa será devolvida ao cliente. Se o cliente adquiriu o Serviço de Destruição Certificada de Dados da Dell, a Dell destruirá o disco rígido e enviará um certificado de destruição ao cliente em conformidade com o Serviço de Destruição Certificada de Dados.

Não está incluído neste serviço:

- destruição ou backup de dados;
- outras atividades como instalação, desinstalação, remanejamento, manutenção preventiva, assistência de treinamento e administração remota;
- qualquer atividade ou serviço não descrito expressamente nesta Descrição de Serviço;
- suporte direto a produtos de terceiros ou suporte a versões atualmente não suportadas pelo fabricante, fornecedor ou parceiro.



- O Serviço NÃO pode ser vendido em conjunto com o Serviço da Dell Mantenha seu Disco Rígido nos seguintes países devido à proibição de envio de discos rígidos usados de volta aos países:
 - China
 - Brasil
 - Argentina
 - Turquia
 - Índia

Responsabilidades do Cliente

- Informe cada caso de falha no disco rígido ao suporte de garantia de hardware da Dell conforme o acordo de serviço aplicável do Cliente.
- Quando solicitado, forneça à Dell a informação de identificação da peça ("PPID", piece part identification) ou os detalhes adequados para validar a ocorrência de uma falha na unidade coberta pelo Acordo.
- Devolva o disco rígido defeituoso na embalagem usada para fornecer o disco rígido defeituoso ou em um material semelhante à embalagem padrão.
- O Serviço está limitado a uma tentativa de recuperação. O Cliente é responsável por manter um backup completo de todos os dados e programas existentes em todos os sistemas afetados antes da entrega deste Serviço. A DELL NÃO TERÁ NENHUMA RESPONSABILIDADE POR PERDAS OU RECUPERAÇÕES DE DADOS OU PROGRAMAS nem pela inutilidade de sistema(s) decorrentes de serviços, suporte ou de qualquer ato de omissão, de negligência por parte da Dell ou de um prestador de serviços terceirizado. O Cliente cumprirá com todas as leis aplicáveis de proteção e privacidade de dados e declara que tem todas as permissões e consentimentos necessários dos portadores de direitos de informações e dados aplicáveis (incluindo indivíduos com respeito às suas informações pessoais) para transferir um disco rígido com tais dados e informações para a Dell para recuperação.
- A Dell isenta-se de qualquer responsabilidade pelos discos rígidos ou outras mídias (e os dados nelas contidos) que sejam perdidos ou danificados durante a posse de um transportador comercial terceirizado.
- Este Serviço pode exigir que o Cliente envie o disco rígido para fora de seu país ou região. Conseqüentemente, o Cliente pode ter etapas de serviço e responsabilidades adicionais associadas à exportação, como o preenchimento de formulários de alfândega e cooperação com requisitos locais de exportação.

Informações adicionais importantes

Designação. A Dell pode designar esse Serviço e/ou Descrição de Serviço a outros prestadores de serviços qualificados.

Cancelamento. Sujeito à política aplicável de devolução de produtos e serviços vigente na localização geográfica do Cliente, o Cliente poderá encerrar esse Serviço dentro de um número definido de dias a partir do recebimento do Produto Suportado, notificando a Dell por escrito sobre o cancelamento. Se o Cliente cancelar esse Serviço dentro desse período, a Dell enviará ao Cliente reembolso total descontando-se os custos dos pedidos de suporte, se houver, feitos sob esta Descrição de Serviço. Contudo, se tal período tiver passado desde o recebimento do Produto Suportado por parte do Cliente, o Cliente não poderá cancelar esse Serviço, exceto nos termos de leis aplicáveis de um estado/país/distrito, que não podem ser modificados por contrato.

A Dell poderá, durante o prazo do Serviço, cancelá-lo a qualquer momento por qualquer um dos motivos a seguir:

- se o Cliente deixar de pagar o preço total desse Serviço de acordo com os termos na fatura;
- se o Cliente se recusar a cooperar com o técnico no local ou analista assistente; ou
- se o Cliente deixar de observar todos os termos e condições estabelecidos nesta Descrição de Serviço.

Se a Dell cancelar esse Serviço, enviará ao Cliente um aviso de cancelamento por escrito, no endereço indicado na fatura do Cliente. O aviso informará o motivo do cancelamento e a data em que o cancelamento



entrará em vigor, que não será inferior a 10 (dez) dias a partir da data em que a Dell enviou o aviso de cancelamento ao Cliente. SE A DELL CANCELAR ESSE SERVIÇO DE ACORDO COM ESTE PARÁGRAFO, O CLIENTE NÃO TERÁ DIREITO A REEMBOLSO DOS VALORES PAGOS À DELL.

Remanejamento. Esse Serviço será prestado no(s) local(is) indicado(s) na fatura do Cliente. Esse Serviço não está disponível em todos os locais. A obrigação da Dell de prestar os Serviços referentes aos Produtos Suportados remanejados está sujeita à disponibilidade do serviço no local em questão, podendo estar sujeita à cobrança de valores adicionais, bem como à inspeção e à nova certificação dos Produtos Suportados remanejados de acordo com os honorários de consultoria atuais da época, pelo tempo e materiais empregados. O Cliente fornecerá à Dell acesso seguro e suficiente às suas instalações, sem custos para a Dell, para que esta possa cumprir com suas obrigações.

Propriedade das Peças de Serviço. Todas as peças de serviço da Dell removidas do Produto Suportado e devolvidas à Dell tornam-se propriedade da Dell. Se o Cliente tiver recebido da Dell peças de substituição, a devolução da peça que apresentou problemas, deverá pagar à Dell, o preço(s) de varejo da época, exceto em relação aos discos rígidos provenientes de sistemas cobertos pelos serviços Dell ProSupport Destruição Certificada de Dados ou Mantenha seu Disco Rígido). A Dell usa peças novas e recondicionadas (nos casos permitidos por lei) de diversos fabricantes ao realizar reparos na garantia.

Prazo e Renovação. O Cliente receberá os Serviços referentes ao prazo indicado em sua fatura Dell. Antes da expiração do prazo do serviço, o Cliente poderá ampliar o prazo dependendo das opções disponíveis e em vigor na época, e de acordo com os procedimentos da Dell existentes na época.

Além disso, a Dell pode, à sua escolha, propor uma renovação dos Serviços, enviando ao Cliente uma fatura referente a tal renovação. O Cliente pode, à sua escolha (nos casos permitidos por lei), concordar com a renovação dos Serviços, pagando tal fatura até a data de vencimento. O pagamento das faturas de renovação indicará que o Cliente concordou com a extensão do prazo desse Serviço. Ao renovar esse Serviço, o Cliente concorda que os termos existentes na época serão aplicados ao período de renovação. Se o Cliente decidir não pagar a fatura de renovação, os Serviços serão suspensos a partir da data de expiração estabelecida na última fatura paga do Cliente ou na fatura original.

Transferência do Serviço. Sujeito às limitações estabelecidas nessa Descrição de 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 um cessionário anterior) e tenha observado todos os procedimentos da transferência. Uma taxa de transferência pode ser aplicada.

Observe que se o Cliente ou cessionário do Cliente transportar o Produto Suportado para uma localização geográfica na qual esse Serviço não estiver disponível ou não estiver disponível pelo mesmo preço que o Cliente pagou, o Cliente poderá não ter a cobertura ou deverá 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 será automaticamente alterado de acordo com as categorias de suporte disponíveis no novo local a esse preço ou a um preço inferior, sem reembolsos disponíveis.



Informações de Sites Globais

Localização do Cliente	Contrato Principal de Serviços e Contratos de Serviços	Termos e Condições PartnerDirect e Revendedores	Política de Uso Aceitável de Serviços da Dell
Estados Unidos, América Latina e Caribe	www.dell.com/servicedescriptions	www.dell.com/termsandconditions	www.dell.com/aup
Canadá	www.dell.ca/servicecontracts	www.dell.ca	www.dell.com/termsandconditions
Europa, Oriente Médio e África	euro.dell.com/service-descriptions	http://partner.euro.dell.com/Main/Pages/DPPEMEA/UK/TermsOfUse.aspx	www.dell.com/termsandconditions
Ásia, Pacífico e Japão	www.dell.com *	www.dell.com *	www.dell.com/termsandconditions

* Utilize o menu suspenso "Choose a Country/Region" (Escolha um país/uma região) em <http://www.dell.com>

Dell OptiPlex™, Dell Precision™, Dell Latitude™ e Dell Vostro™ são marcas comerciais da Dell, Inc.