



Servicebeskrivning

Tjänst för återställning av hårddiskdata

Serviceöversikt

Dell erbjuder tjänsten återställning av hårddiskdata ("tjänsten" eller "tjänsterna") för utvalda produkter (produkterna som omfattas enligt beskrivningen nedan) i enlighet med den här servicebeskrivningen. Berättigade kunder kan begära att den trasiga hårddisken skickas iväg för återställning av hårddiskdata under perioden då det här avtalet gäller, enligt vad som anges på kundens faktura från Dell. Denna tjänst innehåller:

- Försök till återställning av data från trasig hårddisk.
- Användning av dammfritt rum enligt standarder för rent rum ISO 14644-1 om det krävs för att återskapa enheten för återställning av data. Hårddisken demonteras försiktigt, undersöks och behandlas enligt kundens garantinivå för datorn. Tjänsten tillhandahålls av den anläggning som ligger närmast kunden efter Dells godtycke. I länder där hårddisken måste fraktas till ett annat land för att nå anläggningen anges kunden som importör/exportör. Anläggningarna finns på utvalda platser över hela världen.
- Enligt Dells eget godtycke tillhandahålls återställda data till kunden via USB-hårddisk, USB-minne eller annat externt lagringsmedia. Kunden kan övervaka återställningen av hårddiskdata via Dells portal för dataskydd.
- Återställda data lagras på återställningslaboratoriet i 30 dagar, varefter de förstörs.

Dell kan inte garantera att några av eller alla kundens data återställs. Genom den här tjänsten erbjuds ett försök att återställa data med hjälp av ett dammfritt laboratorium om det krävs för att återställa data. Läs den här servicebeskrivningen noggrant och notera att Dell förbehåller sig rätten att när som helst genomföra ändringar i de villkor som tas upp i den här servicebeskrivningen, och att bestämma om och när några sådana ändringar gäller för både befintliga och framtida kunder.

Produkter som omfattas: Den här tjänsten gäller för hårddiskar i icke-RAID-konfigurationer på datorer av modellerna Dell OptiPlex™, Dell Precision™, Dell Latitude™ och Dell Vostro™. Den här tjänsten omfattar datorer med operativsystemen Microsoft Windows eller Linux. Den produkt som omfattas av den här servicebeskrivningen anges på kundens faktura från Dell. Kunden måste köpa ett separat avtal för varje produkt som omfattas.

Översikt: allmänna villkor

Detta avtal (som rubricerats "avtal" eller "servicebeskrivning") är upprättat mellan kunden ("du" eller "kund") och den Dell-enhet som är angiven på kundens faktura ("Dell"). Genom att köpa dessa tjänster (enligt definition häri) från Dell godkänner kunden att följa de allmänna villkor som anges i detta dokument. Kunden godkänner att om tjänsterna förnyas, ändras, utökas eller används längre än den inledande avtalsperioden, träder villkoren i då gällande servicebeskrivning i kraft. Servicebeskrivningen finns tillgänglig på den plats som anges i tabellen Global webbplatsinformation nedan.

Standardavtal Dell tillhandahåller den här servicebeskrivningen i anslutning till kundens separata undertecknade standardavtal med Dell. I den händelse sådant avtal saknas är följande avtal i sin helhet införlivat som referens:

- **Direktkunder och slutanvändare:** Dells standardavtal finns tillgängliga för granskning på den plats som anges i informationstabellen på den globala webbplatsen nedan; eller
- **Registrerade och certifierade PartnerDirect-partners och -återförsäljare:** Dells villkor för försäljning för personer eller återförsäljande enheter finns tillgängliga för granskning på den plats som anges i informationstabellen på den globala webbplatsen nedan.



Policy för godtagbar användning av Dells tjänster. All kundens användning av programvara, onlinetjänster eller programvarutjänster i samband med tjänsterna ska ske i enlighet med villkoren i policyn för godtagbar användning av Dells tjänster, som finns tillgänglig på den plats som anges i informationstabellen på den globala webbplatsen nedan och som i sin helhet ingår häri som referens. Certifierade PartnerDirect-partners eller registrerade PartnerDirect-användare, -återförsäljare och -serviceleverantörer är ansvariga för att säkerställa att deras slutkunder samtycker till att vara bundna av villkoren i policyn för godtagbar användning innan de använder tjänsterna.

Supportförfaranden

Vid problem eller misstänkt fel i en hårddisk ska kunden ringa till Dells tekniska garantisupport för maskinvara enligt kundens gällande serviceavtal. Kunden erbjuds hjälp med felsökning och telefonbaserad support enligt kundens gällande serviceavtal.

Om Dells tekniker slår fast att hårddisken har drabbats av ett problem som omfattas av Dells begränsade maskinvarugaranti skickar Dell en ersättningshårddisk till kunden i enlighet med kundens gällande serviceavtal (t.ex. leverans inom 4 timmar eller nästa arbetsdag).

Den här tjänsten ger kunden rätt att returnera den trasiga hårddisken för återställning av hårddiskdata, vilket innebär att Dell försöker återställa så mycket information som möjligt från hårddisken. Dell står för fraktkostnaden för returnering av den trasiga hårddisken för försök till återställning.

När den trasiga hårddisken anländer till det lokala återställningslaboratoriet påbörjas återställningsprocessen och registreringsinformationen för kundärendet fylls i på kundportalen på adressen www.dell.com/dataprotectionportal. Under återställningsförsöket kan kunden logga in på portalen och se ärendets status. En uppdatering görs inom 48 timmar efter att hårddisken tagits emot. När återställningsförsöket slutförts uppdateras ärendets status på portalen, och kunden kan se om data kunde återställas och i så fall vilka filer som återställts. Återställda data överförs sedan på media som angetts och skickas tillbaka till kunden i krypterat format.

Om kunden inte har köpt Dells ProSupport-tjänst för certifierad datadestruktion eller Dells Behåll-hårddisken-service för den trasiga hårddisken kasserar Dell den trasiga hårddisken. Om kunden har köpt Dells Behåll-hårddisken-service returneras den trasiga hårddisken till kunden. Om kunden har köpt Dells tjänst för certifierad datadestruktion förstör Dell hårddisken och skickar ett destruktionscertifikat till kunden i enlighet med tjänsten för certifierad datadestruktion.

Ingår inte i den här tjänsten:

- Destruktion eller säkerhetskopiering av data
- Andra aktiviteter som installation, avinstallation, flytt, förebyggande underhåll, utbildning, fjärradministration.
- Alla aktiviteter eller tjänster som inte uttryckligen beskrivs i den här servicebeskrivningen.
- Direkt support från tredje part eller support av versioner som för tillfället inte stöds av tillverkaren, leverantören eller partnern.
- Tjänsten kan INTE säljas tillsammans med Dells Behåll-hårddisken-service i följande länder, eftersom använda hårddiskar hindras från att fraktas tillbaka till dessa länder:
 - Kina
 - Brasilien
 - Argentina
 - Turkiet
 - Indien



Kundens ansvar

- Rapportera varje förekomst av hårddiskfel till Dells garantisupport för maskinvara enligt kundens gällande serviceavtal.
- På begäran tillhandahålla Dell PPDl-informationen (Piece Part Identification Information) eller annan information som kan bevisa att ett hårddiskfel som omfattas av avtalet har uppstått.
- Returnera trasig hårddisk i förpackning eller motsvarande material som används för att tillhandahålla ersättningshårddisk.
- Tjänsten är begränsad till ett återställningsförsök. Kunden är skyldig att utföra fullständig säkerhetskopiering av alla befintliga data och program i alla drabbade datorer innan den här tjänsten levereras. **DELL ANSVARAR INTE FÖR FÖRLUST ELLER ÅTERSTÄLLNING AV DATA ELLER PROGRAM** eller för eventuell tid som systemen inte kan användas, som uppstår i samband med tjänster eller support eller någon handling eller utebliven handling, inklusive försumlighet, som utförts av Dell eller tredjepartsserviceleverantör. Det är kundens ansvar att följa all gällande dataskydds- och sekretesslagstiftning och att ha alla tillstånd och medgivanden som krävs från tillämpliga data- och informationsinnehavare (inklusive enskilda personer med hänsyn till dessas personuppgifter) för överföring av en hårddisk som innehåller sådan information till Dell för återställning.
- Dell avsägar sig allt ansvar för hårddiskar eller andra media (och data som lagrats på dessa) som förloras eller skadas när de tillhör en tredjeparts speditör.
- Den här tjänsten kan kräva att kunden skickar sin hårddisk utanför sitt land eller sin region. Följaktligen kan kunden åläggas ansvar för ytterligare åtgärder för tjänsten och förpliktelser förknippade med export, exempelvis ifyllnad av tullformulär och efterlevnad av lokala krav för export.

Viktig ytterligare information

Överlåtelse Dell kan överlåta dessa tjänster eller servicebeskrivningen till kvalificerade tredjepartsleverantörer.

Uppsägning Beroende på den returpolicy för produkter och tjänster som gäller för kundens geografiska plats kan kunden, inom det antal dagar som står på kundens kvitto, avsluta den här tjänsten för den produkt som tjänsten omfattar genom att förse Dell med en skriftlig uppsägning. Om däremot perioden har löpt ut räknat från den tidpunkt då kunden erhöll produkten i fråga kan kunden inte säga upp den här tjänsten, med undantag av om sådan lagstiftning tillämpas i staten/landet/provinsen som inte nämns i avtalet.

Dell kan säga upp den här tjänsten när som helst under serviceperioden om något av följande skäl föreligger:

- Kunden betalar inte hela priset för den här tjänsten i enlighet med fakturavillkoren;
- Kunden vägrar att samarbeta med assisterande analytiker eller tekniker på plats;
- Kunden följer inte de villkor som anges i den här servicebeskrivningen.

Om Dell säger upp den här tjänsten, ska Dell skicka en skriftlig uppsägning till den adress som anges på kundens faktura. Uppsägningen ska innehålla orsak samt datum för ikraftträdande, vilket inte får vara mindre än tio (10) dagar från det datum som Dell skickar uppsägningen till kunden, om inte lagstiftningen kräver andra uppsägningsvillkor som inte kan modifieras i avtal. **OM DELL SÄGER UPP DEN HÄR TJÄNSTEN I ENLIGHET MED DEN HÄR PARAGRAFEN HAR KUNDEN INTE RÄTT TILL ÅTERBETALNING AV DE AVGIFTER SOM BETALATS ELLER SOM FÖRFALLIT TILL BETALNING TILL DELL.**

Flytt Den här tjänsten levereras till den plats eller de platser som anges på kundens faktura. Den här tjänsten är inte tillgänglig överallt. Dells skyldighet att leverera tjänsterna till system som stöds men som har flyttats är beroende av om denna tjänst är tillgänglig på platsen ifråga, och det kan även komma att krävas extra avgifter, en inspektion och en ny certifiering av de flyttade produkterna som omfattas i enlighet med Dells aktuella tariffer för arbetstid och material. Kunden ska utan kostnad förse Dell med tillräcklig och säker åtkomst till kundens anläggningar så att Dell kan fullfölja sina skyldigheter.

Äganderätt till reservdelar Alla Dell-reservdelar som avlägsnas från den produkt som omfattas av avtalet och återlämnas till Dell blir Dells egendom. Kunden måste betala Dell aktuellt återförsäljarpris för alla reservdelar



som avlägsnas från systemet och behålls av kunden (utom för hårddiskar som tas bort från system som har Dells ProSupport-tjänst för certifierad datadestruktion eller tjänsten Behåll hårddisken) om reservdelar erhållits från Dell. Dell använder nya och reparerade delar från olika tillverkare vid garantireparationer.

Giltighet och förnyande Kunden får tjänsterna under den period som anges på kundens faktura från Dell. Innan serviceavtalet upphör att gälla kan kunden ha rätt att förlänga avtalet, beroende på tillgängliga alternativ som fortfarande gäller och i enlighet med Dells förfaranden vid den aktuella tidpunkten.

Dessutom kan Dell välja att föreslå ett förnyande av den här tjänsten genom att skicka kunden en faktura för att förnya tjänsten. Kunden kan välja (där så är tillåtet enligt lag) att förnya tjänsten på detta sätt genom att betala fakturan före förfalldatum. Betalning av förnyelsefaktura skall utgöra kundens godkännande av förlängning av den här tjänsten. Genom att förnya den här tjänsten, samtycker kunden till att aktuella villkor kommer att gälla under den förnyade perioden. Om kunden väljer att inte betala en faktura för förnyande kommer tjänsten att upphöra från och med det datum som anges på originalet eller på den faktura som kunden senast betalat.

Överföring av tjänsten I enlighet med de begränsningar som definieras i den här servicebeskrivningen kan kunden överföra den här tjänsten till tredje part som köper hela kundens produkt som omfattas innan tjänstens giltighetstid har utlöpt, förutsatt att kunden är den ursprungliga köparen av produkten som omfattas och denna tjänst, eller att kunden köpte den produkt som omfattas och denna tjänst från sin ursprungliga ägare (eller någon som tjänsten har överförts till) och alla överföringsprocedurer som följer. En avgift för överföringen kan tillkomma.

Observera att om kunden eller någon som tjänsten har överförts till flyttar den produkt som omfattas av avtalet till en geografisk plats där tjänsten inte är tillgänglig till samma pris som kunden betalade för den här tjänsten, har kunden eventuellt inte täckning för, eller kan åläggas en extra avgift för att behålla samma supportkategorier på den nya platsen. Om kunden väljer att inte betala sådana extra kostnader kan kundens tjänst automatiskt ändras till supportkategorier som går att få till det pris eller ett lägre pris på den nya platsen. Det går inte att få pengarna tillbaka.

Global webbplatsinformation

Kundens placering	Standardavtal och serviceavtal	Villkor för PartnerDirect-partner och -återförsäljare	Policy för godtagbar användning av Dells tjänster
USA, Latinamerika och Västindien	www.dell.com/servicedescriptions	www.dell.com/termsandconditions	www.dell.com/aup
Kanada	www.dell.ca/servicecontracts	www.dell.ca	www.dell.com/termsandconditions
Europa, Mellanöstern och Afrika	euro.dell.com/service-descriptions	http://partner.euro.dell.com/Main/Pages/DPPEMEA/UK/TermsOfUse.aspx	www.dell.com/termsandconditions
Asien, Stilla havet och Japan	www.dell.com *	www.dell.com *	www.dell.com/termsandconditions

* Använd listrutan Choose a Country/Region (Välj land/region) på <http://www.dell.com> Dell OptiPlex™, Dell Precision™, Dell Latitude™ och Dell Vostro™ är varumärken som tillhör Dell, Inc.