



服务说明

硬盘数据恢复服务(Hard Drive Data Recovery)

服务概述

戴尔很高兴为相关产品（下文简称“受支持产品”）提供硬盘数据恢复（简称“服务”）。授权客户可根据客户戴尔发票上的协议说明在此协议期限内请求将故障硬盘(“HDD”)返回至戴尔以进行硬盘数据恢复。此服务包括：

- 尝试恢复故障硬盘上的数据。
- 如果需要重新构建驱动器来恢复数据，应使用基于 ISO 14644-1 房间清洁标准的无尘清洁房间。在客户系统的保修级别内，小心卸载、检查和处理硬盘。根据戴尔的决定，由离客户最近的机构提供恢复服务。在那些必须要将硬盘发送到另一国家才能接受机构服务的国家，客户会成为进口方/出口方而记录。在全球范围内选定的地方都有这样的机构。
- 根据戴尔的决定，已恢复的数据将通过 USB 硬盘、USB 记忆棒或其他外部介质提供给客户。客户可通过戴尔的数据保护门户网站监视硬盘的数据恢复进度。
- 已恢复的数据将在恢复实验室存储 30 天，然后销毁。

戴尔不能保证客户的任何或所有数据都会恢复。如果要尝试恢复数据，此服务将使用清洁房间实验室来提供数据恢复工作。 请认真阅读本服务说明并注意戴尔保留随时更改或修改本服务说明中规定的一切条款和条件、以及确定是否和何时将任何此类更改应用于现有和未来客户的权利

受支持产品：此服务适用于 Dell OptiPlex™、Dell Precision™、Dell Latitude™ 和 Dell Vostro™ 计算机系统上未采用 RAID 配置的硬盘。本服务支持安装有 Microsoft Windows 或 Linux 操作系统的系统。本服务说明中提及的受支持产品在客户的戴尔发票上指明。客户需要为每个受支持产品签订独立合同。

条款和条件概述

本协议（下文称为“协议”或“服务说明”）由客户（下文称为“您”或“客户”）和客户发票上指明的戴尔实体（下文称为“戴尔”）双方订立。客户从戴尔购买这些服务（定义见本文），即表示同意遵守本文规定的所有条款和条件。客户同意，在本协议到期后对服务的续订、修改、延长期限或继续使用应遵守当时的服务说明，可在下面的全球网站信息表所提供的位置中查看此类服务说明。

主服务协议。 戴尔提供了关于客户与戴尔另外签订的主服务协议的服务说明。如尚未签订此协议，则将以下协议的全部内容并入本文作为参考：

- **直接客户和最终用户：**可在下面的全球网站信息表所提供的位置中查看戴尔的客户主服务协议（下文简称“CMSA”）；或
- **PartnerDirect 经注册和认证的合作伙伴和经销商：**可在下面的全球网站信息表所提供的位置中查看戴尔有关个人或实体采购进行经销的销售条款和条件。

戴尔服务可接受的使用策略。 客户使用与本服务相关的软件、在线服务或支持软件的服务，均应遵守戴尔服务的可接受使用策略（下文简称“AUP”）的条款。可在下面的全球网站信息表所提供的位置中查看该条款，并将其全部内容并入本文作为参考。PartnerDirect 认证的合作伙伴或注册人、经销商和服务提供商有责任确保其最终用户在使用本服务之前同意遵守 AUP 的条款和条件。

支持流程



在遇到问题或检测到硬盘故障时，客户应根据客户的适用服务协议电话联系戴尔硬件保修技术支持中心。根据客户的适用服务协议，客户将接受故障诊断和电话支持服务。

如果戴尔技术人员确定硬盘已遇到戴尔有限硬件保修范围内的问题，则戴尔将依照客户的适用服务协议向客户发送更换硬盘（例如，4 小时或下一个工作日交付）。

本服务授权客户将故障硬盘返回至戴尔进行硬盘数据恢复，其间戴尔将尝试从硬盘恢复尽可能多的数据。将故障硬盘返回至戴尔尝试恢复的运费由戴尔支付。

一旦故障硬盘到达地区恢复实验室，就会启动恢复尝试的过程，并将客户作业的注册详情填写到客户门户网站 dell.com/dataprotectionportal 中。在恢复尝试的过程中，客户可以登录到该门户网站以查看该作业的最新状态。更新将在接到硬盘的 48 小时内公布。在完成恢复尝试后，戴尔将在门户网站上更新状态以反映数据是否可以恢复，如果可以，则提供已恢复的文件列表。然后将已恢复的数据放到特定介质上并以加密方式发送回客户。

如果客户尚未从戴尔购买关于故障硬盘的“戴尔专业支持认证数据销毁”服务或“保留您的硬盘”服务，戴尔会处置故障硬盘。如果客户已购买“保留您的硬盘”服务，则会将故障硬盘返回至客户。如果客户已购买“戴尔认证数据销毁”服务，戴尔将销毁硬盘并根据“认证数据销毁”服务将销毁认证发送至客户。

本服务不包括的内容：

- 数据销毁或数据备份
- 其他活动，如安装、卸载、重定位、预防性维护、培训协助、远程管理。
- 本服务说明中未明确说明的所有活动或服务。
- 制造商、供应商或合作伙伴当前不直接支持的第三方产品支持或支持版本。
- 在下列国家，由于用过的硬盘禁止返回，本服务不与戴尔“保留您的硬盘”服务一起销售：
 - 中国大陆
 - 巴西
 - 阿根廷
 - 土耳其
 - 印度

客户职责

- 根据客户的适用服务协议向戴尔硬件保修支持中心报告每个硬盘故障实例。
- 应戴尔的要求，向戴尔提供每条部件认证信息(“PPID”)或足够的详情以验证是否已发生本协议涵盖的磁盘故障。
- 将故障硬盘打包返回，用以提供更换硬盘或符合类似标准包装的材料。
- 本服务仅限恢复尝试。在交付本服务之前，客户负责维护对所有受影响系统中全部现有数据和程序的完整备份。对数据或程序的丢失或恢复，或者由于戴尔或第三方服务提供商的服务、支持或任何作为或不作为（包括疏忽）导致无法使用系统，**戴尔概不负责**。客户遵守所有适用数据保护和隐私法，并表示拥有适用数据和信息权利持有者（包括有关个人信息的个别人员）所需的所有权限和允诺，以将包含此类数据和信息的硬盘发送给戴尔进行恢复。
- 戴尔对硬盘或在第三方运送商托运过程中丢失或损坏的任何介质（和此处包含的数据）承担部分或全部责任。
- 本服务可能要求客户将其硬盘发送至其他国家或地区。因此，客户可能涉及与出口相关的更多服务步骤和责任，如完成对客户表单的填写以及与本地出口要求的合作。



其它重要信息

指派。 戴尔可将本服务和/或服务说明指派给合格的第三方服务提供商。

取消。 根据针对客户地理位置的适用产品和服务退货政策，客户可通过向戴尔提交书面取消通知，在收到受支持产品后的规定天数内终止本服务。如果客户在规定的时间内取消本服务，戴尔会在扣除本服务说明中规定的支持服务费用（如有）后将款项全额退回给客户。但如果客户收到受支持产品的天数已超过此规定时间，则不能取消此服务，但本协议须遵守的国家/省（州）法律有此规定除外。

出现以下任何情况，戴尔可在服务期限内随时取消本服务：

- 客户未能按照发票条款支付本服务的总费用；
- 客户拒绝与提供帮助的分析师或现场技术人员合作；或
- 客户未能遵守本服务说明中规定的所有条款和条件。

如果戴尔要取消本服务，会按照客户发票上指明的地址向客户发出书面取消通知。通知包括取消的原因以及取消的生效日期，一般自戴尔向客户发出取消通知十(10)天以后开始生效，除非省（州）法律规定了其他本协议须遵守的取消条款。如果戴尔依照本条款取消本服务，客户不会获得已向戴尔支付费用的任何退款。

搬迁。 本服务可交付到客户发票上指明的地点。本服务并非在所有位置都可使用。对于地址已变更的受支持产品，戴尔向其提供服务的义务取决于当地服务的可用性，并且可能取决于附加费用，以及戴尔对现行地址变更的受支持产品的检测和换发新证的情况以及材料咨询率。客户应让戴尔可免费对客户设备进行足够的安全访问，以帮助戴尔履行其义务。

服务部件所有权。 任何戴尔服务部件从受支持产品卸下并退回给戴尔后，即成为戴尔的财产。客户收到戴尔提供的更换部件后，如果要保留从系统卸下的任何服务部件（“戴尔专业支持认证数据销毁”服务或“保留您的硬盘”服务所涵盖系统中的硬盘除外），则需要按照部件的当前零售价向戴尔付款。对产品进行保修时，戴尔可以使用由不同制造商制造的全新或（在法律许可情况下）翻新过的部件。

期限和续订。 客户应在其戴尔发票上标明的期限内享受服务。在服务期限到期前，客户可根据当时的可用有效选择，并遵循戴尔在当时的相关程序延长服务期限。

此外，戴尔可通过向客户发出用于续订本服务的发票做出服务续订建议。客户可（在法律许可情况下）在到期日前支付该发票以表示同意续订。支付续订发票即表示客户同意延长本服务的期限。客户续订本服务，即表示同意在续订期间遵守相应适用条款。如果客户选择不支付续订发票，服务会在客户首次或最后一次所支付发票上规定的到期日终止。

服务转让。 假定客户是支持产品和本服务的原始购买者或该客户已从其原始拥有者（或以前的承让人）购买支持产品或本服务，而且遵守所有转让流程，则可以在本服务说明中规定的约束下，在当时服务条款到期之前将本服务转让给购买该客户整个支持产品的第三方。可能会产生转让费用。

请注意， 如果客户或客户的承让人将受支持产品移到另一个地理位置，而该位置没有本服务或其使用成本高于客户已为本服务支付的费用，则客户可能无法在新位置获得相同类别的支持服务或要支付额外费用方可获得。如果客户选择不支付此类额外费用，客户的服务可能会自动更改为以原价格或更低价格在新位置可获得的服务类别，且不会退款。

全球网站信息



客户地点	主服务协议与服务合同	PartnerDirect 和经销商条款和条件	戴尔服务可接受使用策略
美国、拉丁美洲和加勒比海地区	www.dell.com/servicedescriptions	www.dell.com/termsandconditions	www.dell.com/aup
加拿大	www.dell.ca/servicecontracts	www.dell.ca	www.dell.com/termsandconditions
欧洲、中东和非洲	euro.dell.com/service-descriptions	http://partner.euro.dell.com/Main/Pages/DPEMEA/UK/TermsOfUse.aspx	www.dell.com/termsandconditions
亚太地区和日本	www.dell.com *	www.dell.com *	www.dell.com/termsandconditions

*请使用 <http://www.dell.com> 中的“选择国家/地区”下拉菜单。

Dell OptiPlex™、Dell Precision™、Dell Latitude™和 Dell Vostro™是 Dell, Inc.的商标。