



Descrição do serviço

Serviço de Recuperação de Dados em Unidades de Disco

Apresentação do serviço

A Dell tem o prazer de fornecer o Serviço de recuperação de dados em unidades de disco ("Serviço" ou "Serviços") para produtos seleccionados (os "Produtos Suportados", tal como definidos abaixo) em conformidade com a presente Descrição do Serviço. Os clientes com direito a este Serviço podem pedir que a sua unidade de disco rígido ("Unidade de disco rígido") avariada seja enviada para a recuperação de dados em unidades de disco rígido durante o período em vigência do presente contrato, tal como indicado na factura da Dell do Cliente. Este serviço inclui:

- Tentativa de recuperação de dados da unidade de disco rígido avariada.
- Uso de uma sala de limpeza sem pó baseada nos padrões da sala de limpeza da norma ISO 14644-1, se necessário, para reconstruir a unidade com o propósito de recuperar os dados. A unidade de disco rígido é cuidadosamente desmontada, examinada e processada no âmbito da garantia de nível de sistema do cliente. Mediante o critério da Dell, o centro mais próximo do cliente fornecerá o serviço de recuperação. Nos países onde é necessário enviar a unidade de disco rígido para um outro país para chegar ao centro em questão, o cliente será o importador/exportador do registo. Os centros existem disponíveis em localizações seleccionadas a nível mundial.
- Mediante o critério da Dell, os dados recuperados serão fornecidos ao cliente através de uma Unidade de Disco Rígido USB, Memory Stick USB ou outros suportes externos. O Cliente pode monitorizar a evolução da recuperação de dados da unidade de disco rígido através do portal Protecção de Dados da Dell.
- Os dados recuperados serão guardados nos laboratórios de recuperação durante 30 dias e posteriormente destruídos.

A Dell não garante a recuperação nem de um nem de todos os dados do Cliente. Este Serviço consiste num esforço de recuperação de dados onde se utiliza, se necessário, um laboratório com sala de limpeza para tentar recuperar os dados. Leia cuidadosamente esta Descrição do Serviço e tenha em atenção que a Dell reserva-se o direito de alterar ou modificar qualquer um dos termos e condições definidos nesta Descrição do Serviço em qualquer altura e o direito de determinar se e quando tais alterações se aplicam a Clientes actuais ou a futuros Clientes

Produtos Suportados: este Serviço está disponível para as unidades de disco rígido em configurações sem RAID nos sistemas informáticos Dell OptiPlex™, Dell Precision™, Dell Latitude™ e Dell Vostro™. Este Serviço suporta os sistemas que têm como sistemas operativos o Microsoft Windows ou o Linux. O Produto Suportado abrangido por esta Descrição do Serviço está identificado na factura da Dell fornecida ao Cliente. O Cliente terá de adquirir um Contrato em separado para cada Produto Suportado.

Descrição dos Termos e Condições

Este contrato ("Contrato" ou "Descrição do Serviço") é celebrado entre o cliente ("Cliente") e a entidade Dell identificada na factura do Cliente ("Dell"). Ao subscrever estes Serviços (conforme aqui definidos) da Dell, o Cliente concorda em cumprir todos os termos e condições definidos neste documento. O Cliente concorda que a renovação, modificação, extensão ou continuidade de utilização dos Serviços para além do período inicial está sujeita à Descrição do Serviço existente nessa altura, conforme disponível para consulta nas localizações apresentadas na tabela de informação de Websites globais abaixo.

Contratos de serviços principais. A Dell tem o prazer de fornecer esta Descrição do Serviço em conjunto com o contrato de serviços principais assinado em separado pelo Cliente e pela Dell ou, na ausência de tal contrato, o seguinte contrato é incluído na sua totalidade como referência:



- **Clientes directos e utilizadores finais:** O Contrato de Serviços Principais do Cliente Dell ("CMSA" - Customer Master Services Agreement) está disponível para consulta nas localizações apresentadas na tabela de informação de Websites globais, abaixo; ou
- **Parceiros certificados PartnerDirect ou entidades registadas e revendedores:** Os termos e condições de venda para pessoas ou entidades responsáveis por compras para revenda estão disponíveis para consulta nas localizações apresentadas na tabela de informação de Websites globais, abaixo.

Política de utilização aceitável de serviços Dell. Qualquer utilização de software, serviços online ou serviços activados por software por parte do cliente relacionada com os Serviços está de acordo com os termos da política de utilização aceitável de serviços Dell ("AUP" - Acceptable Use Policy), disponível para consulta nas localizações apresentadas na tabela de informação de Websites globais, abaixo, e aqui incorporada na sua totalidade como referência. Os parceiros certificados PartnerDirect ou as entidades registadas, revendedores e prestadores de serviços são responsáveis por garantir que os seus clientes finais concordam em cumprir os termos e condições da AUP antes de os mesmos utilizarem os Serviços.

Procedimentos de suporte

Os clientes devem ligar para o suporte de garantia do hardware da Dell em conformidade com o contrato de assistência aplicável do Cliente sempre que este último tiver um problema ou suspeitar de uma avaria na unidade de disco rígido. Os clientes receberão suporte por telefone para a resolução de problemas em conformidade com o contrato de assistência aplicável do Cliente.

Se o técnico da Dell determinar que o problema da unidade de disco rígido está coberto pela garantia limitada do hardware da Dell, a Dell enviará uma unidade de disco rígido de substituição nos termos do contrato de assistência aplicável do Cliente (por exemplo, entrega em 4 horas ou no dia útil seguinte).

Este Serviço permite que o Cliente devolva a unidade de disco rígido avariada para a recuperação de dados em unidades de disco rígido, processo durante o qual a Dell tentará recuperar o maior número possível de dados da unidade de disco rígido. Os custos de envio serão cobertos pela Dell para a devolução da unidade de disco rígido avariada para tentativa de recuperação.

Depois de a unidade de disco rígido avariada chegar ao laboratório de recuperação regional, dá-se início ao processo para a tentativa de recuperação e os detalhes do registo do trabalho do cliente são introduzidos no portal do cliente em www.dell.com/dataprotectionportal. Durante o processo de tentativa de recuperação, os clientes podem ligar-se ao portal para visualizarem o estado actual do trabalho. É feita uma actualização no espaço de 48 horas a contar da recepção da unidade de disco rígido. Depois de terminada a tentativa de recuperação, o estado é actualizado no portal por forma a reflectir se foi possível recuperar os dados e, no caso de resposta afirmativa, a lista dos ficheiros que foram recuperados. Os dados recuperados são, então, colocados nos suportes especificados e enviados de volta para o cliente num formato encriptado.

Se o cliente não tiver adquirido o Serviço de destruição de dados certificada ProSupport da Dell ou o serviço Mantenha a sua unidade de disco rígido da Dell para a unidade de disco rígido avariada, a Dell procederá à eliminação da unidade de disco rígido avariada. Se o cliente tiver adquirido o serviço Mantenha a sua unidade de disco rígido, a unidade avariada será devolvida ao cliente. Se o cliente tiver adquirido o Serviço de destruição de dados certificada, a Dell destruirá a unidade de disco rígido e enviará ao cliente o certificado de destruição em conformidade com o Serviço de destruição de dados certificada.

Não incluído neste Serviço:

- Destruição de dados ou backup de dados.
- Outras actividades como instalação, desinstalação, realocação, manutenção preventiva, assistência em formação, administração remota.
- Quaisquer actividades ou serviços não expressamente descritos nesta Descrição do Serviço.



- Suporte directo externo de produtos ou suporte de versões não actualmente suportadas pelo fabricante, revendedor ou parceiro.
- O Serviço NÃO pode ser vendido juntamente com o serviço Mantenha a sua unidade de disco rígido da Dell nos países indicados abaixo, dado que é proibido enviar de volta para esses territórios unidades de disco rígido usadas:
 - China
 - Brasil
 - Argentina
 - Turquia
 - Índia

Responsabilidades do Cliente

- Reportar cada situação de falha da unidade de disco rígido ao suporte de garantia do hardware da Dell em conformidade com o contrato de assistência aplicável do Cliente.
- Na sequência de um pedido, fornecer à Dell as informações de identificação da peça (PPID - piece part identification information) ou pormenores adequados para validar a ocorrência de uma falha da unidade de disco rígido coberta pelo Contrato.
- Devolver a unidade de disco rígido avariada no acondicionamento utilizado para fornecer a unidade de disco rígido de substituição ou em materiais de acondicionamento semelhantes.
- O Serviço está limitada 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 afectados antes do fornecimento deste Serviço. A DELL NÃO É RESPONSÁVEL PELA PERDA OU RECUPERAÇÃO DE DADOS OU PROGRAMAS, ou pela impossibilidade de utilização de sistemas que resulte da intervenção de serviços de assistência ou suporte, ou por qualquer acto ou omissão, incluindo negligência, por parte da Dell ou de um prestador de serviços externo. O Cliente cumprirá todas as leis de protecção e privacidade de dados aplicáveis e declara possuir todas as permissões e autorizações necessárias por parte dos detentores de direitos de informação e dados aplicáveis (incluindo indivíduos relativamente às suas informações pessoais) para transferir uma unidade de disco rígido que contenha tais dados e informações para que a Dell proceda à sua recuperação.
- A Dell declina toda e qualquer responsabilidade por unidades de disco rígido ou outros suportes (e dados neles contidos) que se percam ou fiquem danificados quando na posse de um expedidor comercial externo.
- Este Serviço pode pedir ao Cliente que envie a unidade de disco rígido para fora do país ou região. Em conformidade, o Cliente pode ter de lidar com processos e responsabilidades adicionais de assistência associados à exportação, como o preenchimento de impressos alfandegários e o cumprimento das leis de exportação local.

Informações adicionais importantes

Subcontratação. A Dell poderá subcontratar este Serviço e/ou Descrição do Serviço para prestadores de serviços externos qualificados.

Cancelamento. Dependendo do produto aplicável e da política de devolução de serviços para a localização geográfica do Cliente, o Cliente poderá cancelar este Serviço dentro de um prazo específico depois de ter recebido o Produto Suportado, enviando à Dell um aviso de cancelamento por escrito. Se o Cliente cancelar este Serviço dentro desse prazo será reembolsado pela Dell, excluindo o reembolso de custos de reclamações relacionadas com a prestação de serviços de suporte, quando aplicável, ao abrigo desta Descrição do Serviço. Se, contudo, esse prazo tiver terminado após a recepção do Produto Suportado, o Cliente não pode cancelar este Serviço, excepto conforme definido pela legislação do estado/país/província aplicável, que não pode ser alterada pelo contrato.

A Dell pode cancelar este Serviço em qualquer altura durante o período de vigência do Serviço por qualquer uma das seguintes razões:



- Falha do Cliente em pagar o preço total deste Serviço de acordo com os termos da factura;
- Recusa do Cliente em cooperar com o analista assistente ou técnico no local; ou
- Falha do Cliente em cumprir todos os termos e condições definidos nesta Descrição do Serviço.

Se a Dell cancelar este Serviço, enviará ao Cliente um aviso de cancelamento por escrito para o endereço indicado na factura do Cliente. O aviso incluirá o motivo do cancelamento e a data efectiva de cancelamento, que não será inferior a dez (10) dias a partir da data em que a Dell envia o aviso de cancelamento ao Cliente, a não ser que a legislação local determine outros requisitos de cancelamento que não podem ser alterados pelo contrato. SE A DELL CANCELAR ESTE SERVIÇO EM CONFORMIDADE COM ESTE PARÁGRAFO, O CLIENTE NÃO TERÁ DIREITO A QUALQUER TIPO DE REEMBOLSO DE HONORÁRIOS PAGOS OU DEVIDOS À DELL.

Relocalização. Este Serviço será prestado nos locais indicados na factura do Cliente. Este Serviço não está disponível em todos os locais. A obrigação da Dell em fornecer os Serviços a Produtos Suportados relocados está sujeita à disponibilidade dos serviços locais, podendo implicar o pagamento de honorários adicionais e inspecção e recertificação dos Produtos Suportados relocados, consoante as taxas da Dell aplicáveis ao material e à mão-de-obra nessa altura. O Cliente permitirá que a Dell aceda de forma segura e adequada, sem quaisquer custos, às suas instalações para que a Dell cumpra as respectivas obrigações.

Propriedade das peças de serviço. Todas as peças de serviço Dell removidas do Produto Suportado e devolvidas à Dell tornam-se propriedade da Dell. O Cliente terá de pagar à Dell eventuais peças de serviço removidas do Sistema e conservadas pelo Cliente (excepto unidades de discos rígidos de sistemas abrangidos pelo Serviço de recuperação de dados em unidades de disco rígido ProSupport da Dell ou pelo serviço Mantenha a sua unidade de disco rígido) ao preço de venda actual, caso o Cliente tenha recebido peças de substituição da Dell. A Dell utiliza peças novas e (quando autorizado por lei) recondiçionadas de vários fabricantes durante reparações ao abrigo da garantia.

Prazo e renovação. O Cliente terá direito à prestação de Serviços para o período indicado na factura do Cliente Dell. Antes de terminar o período de vigência do serviço, o Cliente poderá alargar este período, dependendo das opções disponíveis e aplicáveis nesse momento e de acordo com os procedimentos da Dell nessa altura.

Além disso, a Dell pode, por sua opção, propor a renovação deste Serviço através do envio de uma factura ao Cliente para efeitos de renovação. O Cliente pode, por sua opção (quando permitido por lei), concordar com a renovação dos Serviços através do pagamento da factura até à devida data. O pagamento de facturas de renovação indicará que o Cliente pretende alargar o prazo deste Serviço. Ao renovar este Serviço, o Cliente concorda que os termos aplicáveis naquele momento serão aplicados ao período de renovação. Se o Cliente optar por não pagar uma factura de renovação, os Serviços serão cessados a partir da data do prazo definido na factura original ou na factura mais recente paga pelo Cliente.

Transferência de serviços. Tendo em conta as limitações definidas nesta Descrição do Serviço, o Cliente pode transferir este Serviço para um terceiro que adquira a totalidade do Produto Suportado do Cliente antes do final do prazo do serviço aplicável naquele momento, desde que o Cliente seja o comprador original do Produto Suportado e deste Serviço, ou que o Cliente tenha adquirido o Produto Suportado e este Serviço ao seu proprietário original (ou a um cessionário anterior) e tenha cumprido todos os procedimentos de transferência. Pode aplicar-se uma taxa de transferência.

Nota: Se o Cliente ou o cessionário do Cliente transportar o Produto Suportado para uma localização geográfica em que este Serviço não esteja disponível ou não esteja disponível pelo mesmo preço que o Cliente pagou por este Serviço, o Cliente poderá não ter cobertura ou poderá estar sujeito ao pagamento de custos adicionais para manter as mesmas categorias de cobertura de assistência na nova localização. Se o Cliente optar por não pagar esses custos adicionais, os Serviços prestados ao Cliente podem ser automaticamente alterados para categorias de assistência que estejam disponíveis ao mesmo preço ou a um preço inferior na nova localização, sem ter direito a qualquer tipo de reembolso.



Informação de Websites globais

Localização do cliente	Contrato de serviços principais e contratos de assistência	PartnerDirect e revendedores Termos e Condições	Política de utilização aceitável de serviços Dell
Estados Unidos da América, América Latina e Caraíbas	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, Médio Oriente 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 "Escolha um país" em <http://www.dell.com>

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