

Descripción del Servicio: *Keep Your Hard Drive* (Quédese con su disco duro)

Visión General del Servicio

El servicio *Keep Your Hard Drive* de Dell (“KYHD” o el “Servicio”) permite que Clientes comerciales se queden con sus discos duros cuando reciban los discos duros de replazo según la garantía, y de acuerdo con los términos de este documento (la “Descripción del Servicio”).

El servicio *Keep Your Hard Drive* está disponible para Dell™ OptiPlex, Dimension, Precision, Inspiron, Latitude, PowerEdge, PowerEdge SC y soluciones seleccionadas de *storage* PowerVault y Dell | EMC. El servicio *Keep Your Hard Drive* está puesto a disposición concomitantemente con su garantía limitada de *hardware*, desde el momento de la venta, o a cualquier momento antes de que su sistema tenga una falla del disco duro, mientras esté bajo la garantía limitada. Se debe adquirir un contrato separado para el KYHD para cada sistema o *box*. (Un único contrato cubrirá todos los discos duros contenidos dentro de un servidor individual o dispositivo de *storage*). Dell sustituirá solamente un disco duro con defecto adquirido de Dell e instalado en un sistema Dell, excluyendo ítems adquiridos a través del grupo de *Software* y Periféricos de Dell, tanto en el momento de la adquisición del sistema, o como un conjunto del Cliente que todavía esté bajo la garantía.

Este Servicio No Incluye:

- Destrucción de datos o datos borrados.
- Recuperación, rechazo o reciclaje de activos.
- Retención de discos duros que estén sujetos a *recall* del producto por causa de riesgos a la salud y a la seguridad.
- Reemplazo de discos duros materialmente defectuosos, con un índice excesivo de fallas estándar para el sistema involucrado.
- Discos duros no estándares, solicitados como parte del servicio de Integración Fábrica y Cliente de Dell.
- Soporte para discos duros con defectos/retenidos. (El soporte solamente se mantiene con relación a discos duros de reemplazo, de acuerdo con el contrato de servicios aplicable).
- Cualesquier actividades no expresadamente declaradas en esta Descripción de Servicios.

Procedimientos de Soporte

Recibiendo el Soporte. Los clientes deben llamar al soporte de la garantía de *hardware* de Dell, de acuerdo con el contrato aplicable de servicios, cuando tengan cualquier problema o sospechen de algún defecto en el disco duro. Los clientes recibirán soporte de acuerdo con su contrato de servicios aplicable.

Si el técnico determina que el disco duro presentó una falla cubierta por la garantía aplicable, Dell embarcará el disco duro de reemplazo para el Cliente, de acuerdo al contrato de servicios aplicable del Cliente. Este Servicio KYHD le da derecho al Cliente a retener consigo el *drive* con defecto.

Responsabilidades del Cliente:

- Relatar cada elemento de la falla del disco duro al soporte de garantía de *hardware* Dell, de acuerdo con el contrato de servicios aplicable del Cliente.
- Mediante solicitud, proporcionar a Dell las informaciones de identificación de la parte de la pieza (“PPID”), o detalles adecuados para probar que ocurrió una falla del *drive* cubierta por contrato.
- Para servicios en el lugar, infórmele al técnico que se adquirió el KYHD para el sistema.
- Mantenga el control físico de los discos duros de sistemas cubiertos por el KYHD. **Dell no es responsable por los datos contenidos en los discos duros devueltos a Dell.**
- La destrucción del disco duro con defecto/retenido y/o la garantía de que datos sensibles, clasificados o propietarios se destruyan o permanezcan seguros.

Importantes Informaciones Adicionales

Elevados Índices de Fallas/Abuso del Cliente. Dell monitorea los índices de fallas en los discos duros y se reserva el derecho de cancelar este Servicio para un Cliente, si Dell razonablemente cree que el Cliente está abusando del Servicio KYHD (tal como cuando el reemplazo de discos duros defectuosos exceda materialmente los índices de falla estándar para el sistema involucrado).

Propiedad de las Piezas. Todas las piezas y/o sistemas de servicio devueltos a Dell, a cambio de los sistemas de reemplazo o discos duros de Dell bajo la garantía limitada, se vuelven propiedad de Dell.

Términos y Condiciones. Dell tiene la satisfacción de ofrecer estos Servicios, de acuerdo con esta Descripción de los Servicios, y con los términos y condiciones del Contrato Máster de Servicios con Clientes Dell en http://www.dell.com/service_contracts/, o con el contrato aplicable del Cliente, firmado en separado con Dell.

Dell | Servicios

