

Basic Hardware Support for Infrastructure («Basic Support»)

Εισαγωγή

Η Dell Technologies¹ βρίσκεται στην ευχάριστη θέση να ανακοινώσει ότι παρέχει την Υπηρεσία Basic Support (στο εξής «Υπηρεσία(- ες)» ή «Υπηρεσίες Υποστήριξης») με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας (στο εξής «Περιγραφή Υπηρεσίας»). Η προσφορά σας, το έντυπο της παραγγελίας σας ή κάθε άλλη αμοιβαία συμφωνημένη μορφή τιμολογίου ή η επιβεβαίωση λήψης της παραγγελίας από την Dell Technologies (στο εξής «Έντυπο Παραγγελίας») θα περιλαμβάνει την ονομασία ή τις ονομασίες του Προϊόντος ή των Προϊόντων², την ισχύουσα Υπηρεσία/-ες και τη σχετική επιλογή(-ές), εάν υπάρχουν. Για πρόσθετη βοήθεια, ή για να ζητήσετε αντίγραφο της κύριας συμφωνίας που διέπει τις Υπηρεσίες (η «Συμφωνία»), επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της Dell Technologies που σας εξυπηρετεί. Για πελάτες που αγοράζουν από την Dell βάσει ξεχωριστής Συμφωνίας που εξουσιοδοτεί την πώληση αυτών των Υπηρεσιών, το Συμπλήρωμα των Όρων και προϋποθέσεων για τις Υπηρεσίες της Dell³ ισχύει και για αυτές τις Υπηρεσίες. Για να λάβετε αντίγραφο της συμφωνίας με τον αντίστοιχο μεταπωλητή της Dell Technologies, επικοινωνήστε με τον συγκεκριμένο μεταπωλητή.

Το πεδίο εφαρμογής αυτής της Υπηρεσίας

Στις δυνατότητες που παρέχει η εν λόγω Υπηρεσία περιλαμβάνονται οι εξής:

- Πρόσβαση στον οργανισμό Εξυπηρέτησης Πελατών και Υποστήριξης της Dell Technologies για βοήθεια στην αντιμετώπιση προβλημάτων των Προϊόντων, όπως ορίζονται στον πίνακα παρακάτω.
- Επιτόπια αποστολή τεχνικού ή/και παράδοση ανταλλακτικών στο Χώρο της εγκατάστασης ή σε άλλη επαγγελματική εγκατάσταση του Πελάτη που έχει εγκρίνει η Dell Technologies, όπως περιγράφεται στη Συμφωνία (όπως απαιτείται και σύμφωνα με την επιλογή υποστήριξης που αγοράστηκε) για την επίλυση ενός προβλήματος Προϊόντος.

Διαβάστε προσεκτικά τον πίνακα παρακάτω για περισσότερες λεπτομέρειες.

Πώς θα επικοινωνήσετε με την Dell Technologies, αν χρειαστείτε εξυπηρέτηση

Υποστήριξη online, μέσω διαδικτυακής συνομιλίας και email: υποστήριξη μέσω του ιστοτόπου της Dell Technologies, διαδικτυακής συνομιλίας και email, διαθέσιμη για επιλεγμένα προϊόντα στη διεύθυνση www.dell.com/contactus

Αιτήματα τηλεφωνικής υποστήριξης: Διαθέσιμα κατά τις τοπικές εργάσιμες ώρες. Η διαθεσιμότητα ενδέχεται να διαφέρει εκτός ΗΠΑ και περιορίζεται σε εμπορικά εύλογες προσπάθειες, εκτός εάν το παρόν έγγραφο ορίζει κάτι διαφορετικό. Επισκεφτείτε τη διεύθυνση www.dell.com/contactus για μια λίστα των αριθμών τηλεφώνου που ισχύουν για την περιοχή σας.

Ο παρακάτω πίνακας αναφέρει τις δυνατότητες της υπηρεσίας Basic Support που παρέχεται με βάση τη βασική εγγύηση της Dell Technologies ή/και τους όρους συντήρησης⁴. Η υπηρεσία Basic Support είναι διαθέσιμη για υποστήριξη και συντήρηση:

1. Του Εξοπλισμού Dell Technologies ο οποίος προσδιορίζεται στον [Πίνακα Εγγύησης και Συντήρησης Προϊόντων της Dell Technologies](#) ή/και στο [Έντυπο Παραγγελίας σας](#)
 - περιλαμβάνει την υπηρεσία Basic Support κατά τη διάρκεια της ισχύουσας περιόδου εγγύησης, ή
 - δικαιούται την υπηρεσία Basic Support κατά τη διάρκεια μιας επόμενης περιόδου συντήρησης

Του Λογισμικού Dell Technologies το οποίο προσδιορίζεται στον [Πίνακα Εγγύησης και Συντήρησης Προϊόντων της Dell Technologies](#) ή/και στο [Έντυπο Παραγγελίας σας](#) ως κατάλληλο για την υπηρεσία Basic Support κατά τη διάρκεια μιας περιόδου συντήρησης.

¹ Το όνομα «Dell Technologies», όπως χρησιμοποιείται στο παρόν έγγραφο, σημαίνει το ισχύον νομικό πρόσωπο πωλήσεων της Dell («Dell») όπως ορίζεται στο Έντυπο παραγγελίας της Dell, και το ισχύον νομικό πρόσωπο πωλήσεων της EMC («EMC») όπως ορίζεται στο Έντυπο παραγγελίας της EMC. Η χρήση του ονόματος «Dell Technologies» στο παρόν έγγραφο δεν δηλώνει αλλαγή στην επωνυμία του νομικού προσώπου της Dell ή της EMC με τις οποίες συναλλάσσετε.

² Με τους όρους «Προϊόντα Dell Technologies», «Προϊόντα», «Εξοπλισμός» και «Λογισμικό», όπως χρησιμοποιούνται στο παρόν έγγραφο, νοούνται ο Εξοπλισμός και το λογισμικό Dell Technologies που προσδιορίζονται στον [Πίνακα εγγύησης και συντήρησης προϊόντων της Dell Technologies](#) ή στο Έντυπο παραγγελίας. Ο όρος «Προϊόντα ανεξάρτητων κατασκευαστών» ορίζεται στη Συμφωνία σας. Σε περίπτωση που δεν παρέχεται ο εν λόγω ορισμός στη Συμφωνία σας, ορίζεται στους [Εμπορικούς όρους πωλήσεων της Dell Technologies](#), ή στους τοπικούς όρους πωλήσεων της Dell Technologies, με βάση τα ισχύοντα. Με τους όρους «Εσείς» και «Πελάτης» νοείται η οντότητα που αναφέρεται ως αγοραστής αυτών των Υπηρεσιών στη Συμφωνία.

³ Για να εξετάσετε το Συμπλήρωμα των Όρων Πώλησης των Υπηρεσιών της Dell, επισκεφτείτε τον ιστοτόπο <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, επιλέξτε τη χώρα σας κι έπειτα την καρτέλα Υπηρεσίες υποστήριξης στην αριστερή στήλη πλοήγησης της σελίδας της χώρας σας.

⁴ Λεπτομέρειες σχετικά με την Περιορισμένη εγγύηση υλικού της Dell είναι διαθέσιμες προς έλεγχο στους [όρους της Περιορισμένης εγγύησης υλικού](#).

ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	BASIC SUPPORT – ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ ΚΑΛΥΨΗΣ
ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	Ο Πελάτης μπορεί να επικοινωνεί με την Dell Technologies τηλεφωνικά ή μέσω διασύνδεσης Web ολόκληρο το εικοσιτετράωρο (24x7), για να αναφέρει προβλήματα εξοπλισμού. Η εν λόγω τηλεφωνική επικοινωνία θα δρομολογείται σε μια επαφή απομακρυσμένης τεχνικής υποστήριξης, ώστε να παρέχεται βοήθεια για το ζήτημα του Πελάτη.	Περιλαμβάνεται.
ΕΠΙΤΟΠΟΥ ΑΠΟΚΡΙΣΗ	Η Dell Technologies στέλνει εξουσιοδοτημένο προσωπικό στον Χώρο της εγκατάστασης για να επιλύσει το πρόβλημα, αφού η Dell Technologies έχει απομονώσει το πρόβλημα και κρίνει ότι απαιτείται Επιτόπια απόκριση.	<p><u>Επιτόπου απόκριση την επόμενη εργάσιμη ημέρα</u></p> <p>Ένας τεχνικός μπορεί να φτάσει επιτόπου την επόμενη εργάσιμη ημέρα, αφού προηγηθεί αντιμετώπιση προβλημάτων και διάγνωση μέσω τηλεφώνου.</p> <ul style="list-style-type: none"> Οι κλήσεις που λαμβάνονται από την Dell Technologies μετά τη διακοπή εργασιών την τοπική ώρα Πελάτη ενδέχεται να απαιτούν μία επιπλέον εργάσιμη ημέρα προκειμένου ο τεχνικός εξυπηρέτησης να φτάσει στην τοποθεσία του πελάτη.
ΠΛΑΤΦΟΡΜΕΣ PROSUPPORT AIOPS	Το AIOps είναι τεχνητή νοημοσύνη (AI) για λειτουργίες IT. Αναφέρεται στη στρατηγική χρήση τεχνολογιών AI, μηχανικής μάθησης (ML) και μηχανικής αιτίας (MR) που απλοποιούν και εκσυγχρονίζουν τις διαδικασίες, και βελτιστοποιούν τη χρήση των πόρων IT του πελάτη.	<p>Περιλαμβάνεται.</p> <p>Οι πλατφόρμες ProSupport AIOps περιλαμβάνουν, TechDirect και MyService 360, οι οποίες είναι όλες ενεργοποιημένες μέσω λογισμικού συνδεσιμότητας, όπως πύλης ασφαλούς σύνδεσης, και παρέχουν πλεονεκτήματα, όπως:</p> <ul style="list-style-type: none"> Προληπτικό εντοπισμό ζητημάτων υλικού και δημιουργία υποθέσεων* Δημιουργία αιτημάτων αυτοεξυπηρέτησης Αποστολή ανταλλακτικών αυτοεξυπηρέτησης <p>Συμβουλευτικές Ενημερώσεις Ασφάλειας Dell.</p> <p>* Για κάθε περαιτέρω ενέργεια στην περίπτωση τεχνικής υποστήριξης της Dell Technologies απαιτείται επικοινωνία του Πελάτη με τον οργανισμό Εξυπηρέτησης Πελατών και Υποστήριξης της Dell Technologies εντός 48 ωρών. Διαφορετικά, το ζήτημα θα κλείσει αυτόματα, εάν δεν ζητηθεί καμία ενέργεια από τον Πελάτη.</p>
ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ	Η Dell Technologies παρέχει ανταλλακτικά όταν κρίνεται απαραίτητο από την Dell Technologies.	<p>Περιλαμβάνεται.</p> <p>Τα ανταλλακτικά μέρη θα αποσταλούν στον Πελάτη με παράδοση την επόμενη εργάσιμη ημέρα.</p> <p>Οι καταληκτικές ώρες αποστολών της χώρας ενδέχεται να επηρεάσουν την παράδοση ανταλλακτικών την επόμενη εργάσιμη ημέρα.</p> <p>Η εγκατάσταση εξαρτημάτων που θεωρούνται από την Dell Technologies ως Αντικαταστάσιμες μονάδες πελατών (CRU) είναι ευθύνη του Πελάτη.</p>

ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΕ ΝΕΕΣ ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ	Η Dell Technologies παρέχει τα δικαιώματα σε νέες Εκδόσεις λογισμικού όπως διατίθενται γενικά από την Dell Technologies.	Δεν περιλαμβάνεται, εκτός εάν αναφέρονται στον Πίνακα εγγύησης και συντήρησης προϊόντων της Dell Technologies.
ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ	Η εγκατάσταση νέων εκδόσεων λογισμικού δεν περιλαμβάνεται.	Ο Πελάτης εκτελεί την εγκατάσταση των νέων Εκδόσεων του λογισμικού (ήτοι του λογισμικού που δεν ταξινομείται ως Εξοπλισμός με λειτουργικό περιβάλλον Λογισμικού από την Dell Technologies, καθώς και λογισμικού που η Dell Technologies ορίζει ως Εξοπλισμό με λειτουργικό περιβάλλον Λογισμικού).

Εξαιρέσεις

Οι παρακάτω δραστηριότητες δεν περιλαμβάνονται στο αντικείμενο της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας:

- Απεγκατάσταση, επανεγκατάσταση ή διαμόρφωση προϊόντων, λογισμικού ή εφαρμογών
- Απομάκρυνση του απεγκατεστημένου προϊόντος από τις εγκαταστάσεις του πελάτη
- Το Λογισμικό για προϊόντα διακομιστών/αποθήκευσης/δικτύωσης δεν θεωρείται Εξοπλισμός
- Αντιμετώπιση προβλημάτων λογισμικού λειτουργικού περιβάλλοντος πέραν της επαναφοράς του προϊόντος σε λειτουργική κατάσταση (π.χ. εξαιρούνται η παροχή συμβουλών, η ρύθμιση επιδόσεων, η διαμόρφωση, η εκπόνηση σεναρίων ή η συγκριτική αξιολόγηση)
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αδυναμίας συντήρησης του λογισμικού και των Υποστηριζόμενων Προϊόντων σε οποιοδήποτε καθορισμένο ελάχιστο επίπεδο έκδοσης, όπως ορίζεται στο [Έγγραφο κωδικού αναφοράς](#).
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αποτυχίας του Πελάτη ενσωμάτωσης τυχόν επιδιόρθωσης, επισκευής ή τροποποίησης του συστήματος που παρέχεται από την Dell Technologies ή λόγω αποτυχίας του Πελάτη να προβεί σε ενέργειες αποφυγής που είχαν προηγουμένως υποδειχθεί από την Dell Technologies, όπως μια ανακοινωμένη συμβουλευτική ενημέρωση ασφάλειας ή ενημέρωση κρίσιμης επιδιόρθωσης που δεν υλοποιεί ένας πελάτης
- Υπηρεσίες που, κατά τη γνώμη της Dell Technologies, απαιτούνται λόγω ακατάλληλης χρήσης ή χρήσης των προϊόντων ή του εξοπλισμού
- Προσαρμογή του διακομιστή ή της συσκευής αποθήκευσης του Πελάτη, εκτός από τα όσα αναφέρονται ρητά στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας
- Οποιαδήποτε ανάκτηση ή μεταφορά δεδομένων ή εφαρμογών
- Εξυπηρέτηση ή υποστήριξη στο πλαίσιο της εγγύησης για συστήματα, λογισμικό ή πρόσθετα στοιχεία τα οποία δεν είναι της Dell Technologies
- Υπηρεσίες που, κατά τη γνώμη της Dell Technologies, απαιτούνται λόγω μη εξουσιοδοτημένων προσπαθειών τρίτου προσωπικού για την εγκατάσταση, επισκευή, συντήρηση ή τροποποίηση υλικού, υλικολογισμικού (firmware) ή λογισμικού
- Εγκατάσταση εκτυπωτή δικτύου ή αντιστοίχιση κοινής χρήσης αρχείων δικτύου
- Διαμόρφωση διακομιστή, αποθήκευσης, δικτύου ή δρομολογητή οποιουδήποτε είδους
- Υπηρεσίες δικτύου, συμπεριλαμβανομένης της σύνδεσης ενός συστήματος σε δίκτυο (εκτός από δίκτυο LAN Ethernet)
- Οποιαδήποτε δραστηριότητα δεν προβλέπεται συγκεκριμένα στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας.

Η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας δεν εκχωρεί στον Πελάτη εγγυήσεις πέραν όσων παρέχονται με βάση τους όρους της κύριας συμφωνίας παροχής υπηρεσιών που έχετε συνάψει ή της Συμφωνίας, όπως ισχύει κατά περίπτωση.

Άλλες λεπτομέρειες για την Υπηρεσία σας

Οι περίοδοι εγγύησης και οι επιλογές υποστήριξης («Πληροφορίες υποστήριξης») σε αυτόν τον ιστότοπο ισχύουν (α) μόνο μεταξύ της Dell Technologies και των οργανισμών που προμηθεύονται τα αντίστοιχα προϊόντα ή/και συντήρηση βάσει απευθείας σύμβασης με την Dell Technologies (ο «Πελάτης της Dell Technologies»), και (β) μόνο για τα προϊόντα ή τις επιλογές υποστήριξης που παραγγέλλονται από τον Πελάτη της Dell Technologies τη χρονική στιγμή κατά την οποία οι Πληροφορίες Υποστήριξης είναι σε ισχύ. Η Dell Technologies μπορεί να αλλάξει οποιαδήποτε στιγμή τις Πληροφορίες Υποστήριξης. Εκτός από τις αλλαγές που προκαλούνται από εκδότες και κατασκευαστές Προϊόντων ανεξάρτητων κατασκευαστών, ο Πελάτης της Dell Technologies θα ειδοποιείται για τυχόν αλλαγές στις Πληροφορίες Υποστήριξης με τον τρόπο που δηλώνεται στην εκάστοτε ισχύουσα συμφωνία παραγγελίας προϊόντων ή/και συντήρησης μεταξύ της Dell Technologies και του Πελάτη της Dell Technologies, αλλά οποιαδήποτε αλλαγή αυτού του είδους δεν θα ισχύει για προϊόντα ή επιλογές υποστήριξης που παρήγγειλε ο Πελάτης της Dell Technologies πριν από την ημερομηνία της ως άνω αλλαγής.

Η Dell Technologies δεν έχει καμία υποχρέωση να παρέχει Υπηρεσίες Υποστήριξης για Εξοπλισμό ο οποίος βρίσκεται εκτός της Περιοχής Εξυπηρέτησης της Dell Technologies. «Περιοχή Εξυπηρέτησης της Dell Technologies» σημαίνει μια τοποθεσία που βρίσκεται (α) σε απόσταση εκατό (100) οδικών μιλίων ή εκατόν εξήντα (160) οδικών χιλιομέτρων από μια τοποθεσία εξυπηρέτησης της Dell Technologies, και (β) στην ίδια χώρα όπου βρίσκεται η τοποθεσία εξυπηρέτησης της Dell Technologies, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά από την κύρια συμφωνία με την Dell Technologies, οπότε και θα υπερισχύει ο ορισμός της κύριας συμφωνίας. Όσον αφορά στους Πελάτες στην Ευρώπη, τη Μέση Ανατολή και την Αφρική (περιοχή EMEA), αν δεν δηλώνεται κάτι διαφορετικό στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας ή στη Συμφωνία, η επιτόπου εξυπηρέτηση στον χώρο του Πελάτη είναι διαθέσιμη σε απόσταση έως και 150 χιλιομέτρων από την πλησιέστερη τοποθεσία εφοδιαστικής της Dell Technologies (PUDO ή τοποθεσία παραλαβής /παράδοσης). Για περισσότερες πληροφορίες όσον αφορά τη διαθεσιμότητα της επιτόπου εξυπηρέτησης στην περιοχή EMEA επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της περιοχής σας.

Η Υπηρεσία αυτή δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις τοποθεσίες. Εάν το Προϊόν σας δεν βρίσκεται στη γεωγραφική τοποθεσία που είναι καταχωρισμένη στα αρχεία του τμήματος εξυπηρέτησης της Dell Technologies ή εάν υπάρχουν λεπτομέρειες διαμόρφωσης οι οποίες έχουν αλλάξει και δεν έχουν αναφερθεί στην Dell Technologies, τότε η Dell Technologies πρέπει πρώτα να επαναξιολογήσει το Προϊόν σας όσον αφορά στην υποστήριξη που δικαιούστε με βάση την αγορά σας προτού επαναφέρει τους ισχύοντες χρόνους απόκρισης για το Προϊόν. Οι επιλογές για την Υπηρεσία, όπου περιλαμβάνονται τα επίπεδα της υπηρεσίας, οι ώρες τεχνικής υποστήριξης και οι χρόνοι της επιτόπου απόκρισης, θα διαφέρουν ανά γεωγραφική περιοχή και διαμόρφωση και ορισμένες επιλογές ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμες για αγορά στην περιοχή του Πελάτη. Επομένως, επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της περιοχής σας για να μάθετε αυτές τις λεπτομέρειες. Η υποχρέωση της Dell Technologies να παράσχει τις Υπηρεσίες σε μετεγκατεστημένα Προϊόντα εξαρτάται από ποικίλους παράγοντες, όπου ενδεικτικά περιλαμβάνονται η κατά τόπους διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας, πρόσθετες χρεώσεις και η επιθεώρηση και ο έλεγχος και η εκ νέου πιστοποίηση των μετεγκατεστημένων Προϊόντων με τις εκάστοτε ισχύουσες τιμές της Dell Technologies για υλικά και παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών. Εκτός εάν υπάρχει άλλη συμφωνία μεταξύ της Dell Technologies και του Πελάτη, σε περιπτώσεις απευθείας αποστολής των ανταλλακτικών στον Πελάτη, ο Πελάτης πρέπει να είναι σε θέση να παραλάβει τα απεσταλμένα εξαρτήματα στην τοποθεσία όπου βρίσκονται τα προς επισκευή συστήματα. Η Dell Technologies ουδεμία ευθύνη αναλαμβάνει για καθυστερημένη υποστήριξη λόγω αδυναμίας ή άρνησης του Πελάτη να παραλάβει τα απεσταλμένα εξαρτήματα. Τα συστήματα αποθήκευσης πολλαπλών στοιχείων απαιτούν ενεργές συμφωνίες επιλογής υποστήριξης για όλα τα στοιχεία υλικού και λογισμικού του συστήματος, προκειμένου να επωφεληθούν από όλα τα οφέλη της σύμβασης υποστήριξης για ολόκληρη τη λύση. Εκτός εάν υπάρχει άλλη γραπτή συμφωνία με τον Πελάτη, η Dell Technologies διατηρεί το δικαίωμα να αλλάξει το πεδίο εφαρμογής των Υπηρεσιών Υποστήριξης με προηγούμενη γραπτή ειδοποίηση εξήντα (60) ημερών προς τον Πελάτη.

Αποθέματα εξαρτημάτων: Επί του παρόντος, η Dell διατηρεί αποθέματα εξαρτημάτων σε διάφορες περιοχές σε όλο τον κόσμο. Ενδέχεται να μην υπάρχει απόθεμα των επιλεγμένων εξαρτημάτων στην πλησιέστερη εγκατάσταση στην περιοχή του Πελάτη. Εάν κάποιο εξάρτημα που χρειάζεται για την επισκευή των Υποστηριζόμενων Προϊόντων δεν είναι διαθέσιμο σε εγκατάσταση της Dell κοντά στην περιοχή του Πελάτη και επιβάλλεται η μεταφορά του από άλλη εγκατάσταση, θα αποσταλεί αμέσως μόλις καταστεί πρακτικά και εμπορικά ευλόγως εφικτό.

Τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που λαμβάνονται από τον μεταπωλητή της Dell Technologies διέπονται αποκλειστικά από τη συμφωνία ανάμεσα στον αγοραστή και τον μεταπωλητή. Εκείνη η συμφωνία μπορεί να παρέχει τους όρους οι οποίοι είναι ίδιοι με τις Πληροφορίες υποστήριξης σε αυτόν τον ιστότοπο. Ο μεταπωλητής μπορεί να συμφωνήσει με την Dell Technologies την εκτέλεση από αυτόν υπηρεσιών εγγύησης ή/και συντήρησης για τον αγοραστή εκ μέρους του μεταπωλητή. Πελάτες και μεταπωλητές που εκτελούν υπηρεσία εγγύησης ή/και υπηρεσίες συντήρησης ή επαγγελματικές υπηρεσίες πρέπει να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι και πιστοποιημένοι.

Η εκτέλεση υπηρεσιών από μη εκπαιδευμένους/μη πιστοποιημένους Πελάτες, μεταπωλητές ή ανεξάρτητα μέρη ενδέχεται να επιφέρει επιπλέον χρεώσεις, αν απαιτηθεί υποστήριξη από την Dell Technologies λόγω της εκτέλεσης υπηρεσιών από τα εν λόγω ανεξάρτητα μέρη. Για πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με την εκτέλεση υπηρεσιών εγγύησης και συντήρησης από την Dell Technologies σε Προϊόντα που αγοράστηκαν από μεταπωλητή, επικοινωνήστε με τον μεταπωλητή ή τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της Dell Technologies.

Η Dell Technologies διατηρεί το δικαίωμα να καθορίζει την τελική επίλυση όλων των περιστατικών υποστήριξης. Δραστηριότητες όπως, ενδεικτικά, οι ακόλουθες εξαιρούνται από την παρούσα Υπηρεσία: Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω μη ενσωμάτωσης οποιασδήποτε διόρθωσης, επισκευής, επιδιόρθωσης ή τροποποίησης του συστήματος που παρέχεται από την Dell Technologies, υπηρεσίες που, κατά τη γνώμη της Dell, απαιτούνται λόγω μη εξουσιοδοτημένων προσπαθειών από προσωπικό τρίτων για εγκατάσταση, επισκευή, συντήρηση ή τροποποίηση υλισμικού, υλικολογισμικού ή λογισμικού, υπηρεσίες που, κατά τη γνώμη της Dell Technologies, απαιτούνται λόγω ακατάλληλης μεταχείρισης ή χρήσης των προϊόντων ή του εξοπλισμού και υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αποτυχίας του Πελάτη να λάβει μέτρα αποφυγής κατόπιν υπόδειξης της Dell Technologies.

Μετά τον απομακρυσμένο διαγνωστικό έλεγχο, η Dell διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί τα αιτήματα του Πελάτη για αντικατάσταση ελαττωματικών εξαρτημάτων, εάν τα αιτήματα αυτά υπερβαίνουν κατά πολύ τους τυπικούς συντελεστές αποτυχίας που ισχύουν για τα σχετικό εξάρτημα και σύστημα. Οι εν λόγω συντελεστές αποτυχίας παρακολουθούνται συνεχώς από την Dell στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων της ως παρόχου υπηρεσιών υποστήριξης IT.

Όρια στο πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας. Η Dell έχει το δικαίωμα να αρνηθεί να παράσχει την Υπηρεσία εάν η παροχή της Υπηρεσίας δημιουργεί μη εύλογο κίνδυνο για την Dell ή για τους παροχείς υπηρεσιών της Dell ή δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας. Η Dell δεν φέρει ευθύνη για οιαδήποτε αποτυχία ή καθυστέρηση εκπλήρωσης των υποχρεώσεων της εξαιτίας λόγων που δεν μπορεί να ελέγξει, στους οποίους περιλαμβάνεται η αποτυχία του Πελάτη να συμμορφωθεί προς τις υποχρεώσεις του βάσει της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας

Διατήρηση εκδόσεων λογισμικού και υπηρεσιών. Ο Πελάτης οφείλει να διατηρεί το λογισμικό και τα Υποστηριζόμενα Προϊόντα στα καθορισμένα από την Dell Technologies ελάχιστα επίπεδα έκδοσης, όπως ορίζεται στο [Έγγραφο κωδικού αναφοράς](#). Ο πελάτης πρέπει επίσης να εξασφαλίζει την εγκατάσταση των ελάχιστων επιπέδων έκδοσης λογισμικού ή υλικολογισμικού σε ανταλλακτικά, επιδιορθώσεις, ενημερώσεις λογισμικού ή μεταγενέστερες εκδόσεις σύμφωνα με τις οδηγίες της Dell, προκειμένου να διατηρείται η ισχύς της Υπηρεσίας για τα Υποστηριζόμενα Προϊόντα. Η Dell Technologies διατηρεί το δικαίωμα, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, να αρνηθεί την υποστήριξη για οποιοδήποτε λογισμικό και Υποστηριζόμενο προϊόν που δεν πληροί τα καθορισμένα από την Dell Technologies ελάχιστα επίπεδα έκδοσης, όπως ορίζεται στο [Έγγραφο κωδικού αναφοράς](#).

ΕΠΙΚΟΙΝΩΗΣΤΕ ΜΑΖΙ ΜΑΣ

Για να μάθετε περισσότερα, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο ή έναν εξουσιοδοτημένο μεταπωλητή.

Copyright © 2024 Dell Inc. ή των θυγατρικών της. Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος. Οι ονομασίες Dell Technologies και Dell, και τα λοιπά εμπορικά σήματα αποτελούν εμπορικά σήματα της Dell Inc. ή των θυγατρικών της. Τα άλλα εμπορικά σήματα ενδέχεται να αποτελούν εμπορικά σήματα των αντίστοιχων κατόχων τους. Εκδόθηκε στις ΗΠΑ.

Η Dell Technologies θεωρεί ότι οι πληροφορίες του παρόντος εγγράφου είναι έγκυρες κατά την ημερομηνία έκδοσής τους. Οι πληροφορίες υπόκεινται σε αλλαγές χωρίς προειδοποίηση.