



## Περιγραφή υπηρεσίας

---

### Dell APEX PC as a Service (PCaaS)

#### Εισαγωγή

Η Dell βρίσκεται στην ευχάριστη θέση να ανακοινώσει ότι παρέχει την υπηρεσία Dell APEX PC as-a-Service (στο εξής «PCaaS» ή «Υπηρεσία (Υπηρεσίες)») με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας (στο εξής «Περιγραφή υπηρεσιών»). Το PCaaS περιλαμβάνει έναν συνδυασμό υλικού, λογισμικού και υπηρεσιών συναθροισμένων σε μια οικονομική λύση που παρέχεται σε μία μόνο τιμή ανά θέση ανά μήνα. Το PCaaS έχει μια ευέλικτη δομή, η οποία επιτρέπει στους Πελάτες (όπως ορίζονται παρακάτω στο παρόν έγγραφο) να προσαρμόσουν το σωστό τύπο υλικού, λογισμικού και επιπέδου υπηρεσιών στο περιβάλλον τους. Εκτός από την παροχή ευελιξίας κατά την επιλογή υλικού, λογισμικού και υπηρεσιών, το PCaaS παρέχει ευέλικτη χρηματοδότηση μέσω μιας ξεχωριστής συμφωνίας με την Dell Financial Services (DFS) (η «Συμφωνία DFS»). Οι προαιρετικές επιλογές χρηματοδότησης<sup>1</sup> που ορίζονται από τη Συμφωνία DFS είναι διαθέσιμες για έλεγχο κατόπιν σχετικού αιτήματος.

Η προσφορά σας, το έντυπο της παραγγελίας σας ή κάθε άλλη αμοιβαία συμφωνημένη μορφή τιμολογίου ή η επιβεβαίωση λήψης της παραγγελίας (με βάση τα ισχύοντα, στο εξής «Έντυπο παραγγελίας») θα περιλαμβάνει την ονομασία και τις διαθέσιμες επιλογές της Υπηρεσίας (ή των Υπηρεσιών) που αγόρασε ο Πελάτης. Η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας περιγράφει όλες τις αντίστοιχες υποχρεώσεις και ευθύνες της Dell και του Πελάτη που σχετίζονται με την Υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένης κάθε άλλης ισχύουσας υπηρεσίας. Αν χρειαστείτε πρόσθετη βοήθεια ή αν θελήσετε να ζητήσετε αντίγραφο της σύμβασης υπηρεσιών, επικοινωνήστε με το Τμήμα τεχνικής υποστήριξης της Dell ή με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της Dell.

#### Πεδίο εφαρμογής υπηρεσιών

Το PCaaS περιλαμβάνει μια συλλογή υλικού, λογισμικού και υπηρεσιών που καλύπτει την ανάπτυξη, την υποστήριξη, τη διαχείριση και την ανάκτηση πόρων. Αυτές οι Υπηρεσίες θα έχουν συγκεκριμένες περιγραφές σχετιζόμενων υπηρεσιών, οι οποίες είναι δημοσιευμένες στη διεύθυνση [www.dell.com/servicecontracts/global](http://www.dell.com/servicecontracts/global). Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει το επίπεδο αυτών των υπηρεσιών, προκειμένου να αντιστοιχούν καλύτερα στις ανάγκες του κύκλου ζωής των προσωπικών υπολογιστών (PC) των Πελατών. Ορισμένες από αυτές τις επιλογές εξυπηρέτησης που ορίζονται ενδέχεται να χρειαστούν την εκτέλεση μιας δήλωσης εργασίας, η οποία θα δίνει επιπλέον λεπτομέρειες που σχετίζονται με την παράδοση της συγκεκριμένης υπηρεσίας.

<sup>1</sup> Ορισμένες επιλογές ανάπτυξης, συμπεριλαμβανομένων εκδόσεων του ProDeploy, δεν ισχύουν για συσκευές Dell Latitude Chrome Enterprise.

## Επιλογές χρηματοδότησης

Το οικονομικό κομμάτι του PCaaS θα προσφέρει τρία προαιρετικά χαρακτηριστικά, τα οποία θα βελτιώσουν την ευελιξία για τον Πελάτη και διαφέρει από την τυπική συμφωνία εκμίσθωσης αγοράς υλικού.

**Ευέλικτη αύξηση (Flex-Up)** – Η δυνατότητα αυτή επιτρέπει στον Πελάτη να προσθέτει μονάδες (υπολογιστές) ανά πάσα στιγμή εντός της περιόδου ισχύος της αρχικής Συμφωνίας DFS. Η υπηρεσία Flex-Up απαιτεί νέα εντολή αγοράς και χρονοδιάγραμμα και δεν μπορεί να ισχύει παράλληλα με την αρχική Συμφωνία DFS. Για παράδειγμα, αν ο Πελάτης προσθέσει 500 νέους υπολογιστές στα μέσα μιας Συμφωνίας DFS 36 μηνών, οι 500 νέοι υπολογιστές θα έχουν μια νέα, αυτόνομη δέσμευση επιπλέον 36 μηνών.

**Ευέλικτη μείωση (Flex-Down)** – Αυτή η δυνατότητα επιτρέπει στον Πελάτη να μπορεί να μειώσει το συνολικό αριθμό μονάδων (PC) βάσει σύμβασης από ένα προκαθορισμένο ποσό χωρίς απώλειες ή χρεώσεις, κρατώντας την τιμή σταθερή για κάθε μονάδα κάθε μήνα κατά τη διάρκεια περιόδου ισχύος της Συμφωνίας DFS. Η επιλογή αυτή είναι δυνατή μόνο μετά την πάροδο του μισού χρονικού διαστήματος της αντίστοιχης Συμφωνίας DFS (π.χ. μετά τον 18ο μήνα κατά τη διάρκεια μιας περιόδου 36 μηνών). Το ποσοστό για το οποίο ο Πελάτης δικαιούται τη δυνατότητα «Ευέλικτη μείωση (Flex Down)» πρέπει να οριστεί τη στιγμή της υπογραφής της Συμφωνίας DFS και θα διευκρινιστεί στη Συμφωνία DFS. Η Dell θα χρειαστεί, επίσης, μια ελάχιστη περίοδο ισχύος στην οποία θα πρέπει να δεσμευτεί ο Πελάτης πριν από την εκτέλεση «Ευέλικτης μείωσης (Flex-Down)» μονάδων. Η εν λόγω ελάχιστη περίοδος θα διατυπωθεί στη Συμφωνία DFS. Η δυνατότητα «Ευέλικτης μείωσης (Flex-Down)» δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις χώρες. Το Dell APEX PCaaS είναι διαθέσιμο σε 50+ χώρες σε Βόρεια Αμερική, Ευρώπη, Μέση Ανατολή και Αφρική, και Ασία, Ειρηνικό και Ιαπωνία. Ενδέχεται να μην είναι όλες οι δυνατότητες ευελιξίας χρηματοδότησης διαθέσιμες σε όλες τις χώρες. Επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο της Dell Financial Services για λεπτομέρειες.

**Ενδιάμεση αναβάθμιση** – Αυτή η δυνατότητα είναι ένας συνδυασμός Ευέλικτης αύξησης (Flex-Up) και Ευέλικτης μείωσης (Flex-Down). Οι Ενδιάμεσες αναβαθμίσεις πρέπει να καθορίζονται στην αρχή της Συμφωνίας DFS και να ακολουθούν τους ίδιους κανόνες που αναφέρονται παραπάνω (π.χ. αν ο Πελάτης επιλέξει την Ευέλικτη αύξηση (Flex-Up), τότε οι κανόνες Ευέλικτης αύξησης (Flex-Up) που αναφέρονται παραπάνω εξακολουθούν να ισχύουν). Με την επιφύλαξη των ανωτέρω, και όπως επισημαίνεται προηγουμένως, η δυνατότητα Ευέλικτης μείωσης (Flex-Down) δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις χώρες. Το Dell APEX PCaaS είναι διαθέσιμο σε 50+ χώρες σε Βόρεια Αμερική, Ευρώπη, Μέση Ανατολή και Αφρική, και Ασία, Ειρηνικό και Ιαπωνία. Ενδέχεται να μην είναι όλες οι δυνατότητες ευελιξίας χρηματοδότησης διαθέσιμες σε όλες τις χώρες. Επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο της Dell Financial Services για λεπτομέρειες.

## PCaaS Services Delivery Manager (για πελάτες με 300 ή περισσότερες μονάδες PCaaS)

Για κάθε Πελάτη που καλύπτει τα ελάχιστα όρια μονάδων (όπως ορίζονται παρακάτω), θα ανατίθεται ένας PCaaS Services Delivery Manager (SDM) στον λογαριασμό του. Ο SDM θα είναι ο υπεύθυνος επικοινωνίας του Πελάτη ή του Συνεργάτη που έχει οριστεί από τον Πελάτη (όπως καθορίζεται παρακάτω στο παρόν έγγραφο) για όλα όσα σχετίζονται με την Υπηρεσία. Ο SDM θα εποπτεύει μια συλλογή έργων κύκλου ζωής υπολογιστή με βάση τις σχετικές-περιγραφές υπηρεσιών ή/και δηλώσεων εργασίας για τη βελτίωση της συνολικής εμπειρίας κύκλου ζωής υπολογιστή του Πελάτη από την Dell.

### Ελάχιστες απαιτήσεις:

- 1) Εκμίσθωση 300 υπολογιστών εντός 90 ημερών μετά την απόκτηση της Υπηρεσίας: και
- 2) Ελάχιστη διάρκεια υπηρεσίας 12 μηνών.

Εάν ο Πελάτης δεν πληροί κάποιο από τα ελάχιστα όρια που αναφέρονται παραπάνω, ο SDM μπορεί να αφαιρεθεί κατά τη διακριτική ευχέρεια της Dell. Με την επιφύλαξη των ανωτέρων, η Dell μπορεί, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, να επιλέξει να άρει την επιβολή του ελάχιστου αριθμού μονάδων, για να επιτρέψει στον Πελάτη να ανακτήσει τον ελάχιστο αριθμό μονάδων πέραν των 90 ημερών. Ωστόσο, μια τέτοια άρση δεν απαγορεύει στην Dell να επιβάλει αυτές τις απαιτήσεις ελάχιστου αριθμού μονάδων σε κάθε μελλοντική ημερομηνία.

Η διαθεσιμότητα της υπηρεσίας SDM είναι Δευτέρα έως Παρασκευή, εκτός αργιών, κατά το τυπικό ωράριο εργασίας (όπως ορίζεται παρακάτω στο παρόν). Το ωράριο εργασίας καθορίζεται με βάση την περιοχή στην οποία ζει ο SDM και μπορεί να ποικίλλει ανά περιοχή και χώρα. Η υποστήριξη μετά το ωράριο εργασίας μπορεί να πραγματοποιείται από άλλους πόρους κατά τη διακριτική ευχέρεια της Dell. Η τοποθεσία του SDM θα ανατεθεί κατά την ενεργοποίηση των υπηρεσιών με βάση την προτιμώμενη περιοχή εξυπηρέτησης του Πελάτη και τη διαθεσιμότητα προσωπικού.

## Τομείς παροχής βοήθειας από τον SDM για το PCaaS

Σε αυτήν την ενότητα περιγράφονται συγκεκριμένες φάσεις, ορόσημα και δραστηριότητες που ο SDM θα εποπτεύει, θα διευκολύνει ή/και θα συντονίζει όπως ορίζεται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας, σε άλλες ισχύουσες περιγραφές υπηρεσιών ή/και σε εκτελεσμένες δηλώσεις εργασίας.

### Φάση ένταξης/έναρξης

- Διευκόλυνση και συντονισμός εναρκτήριας συνάντησης:
  - Έλεγχος και επιβεβαίωση απαιτήσεων Πελάτη και περιγραφής υπηρεσίας/δήλωσης εργασίας
  - Προσδιορισμός/εισαγωγή υπεύθυνων επικοινωνίας και ενδιαφερόμενων PCaaS
  - Ανασκόπηση της διαδικασίας του κύκλου ζωής του PCaaS
- Καθορισμός διαχείρισης προγραμμάτων και κανόνων εμπλοκής
- Επόπτευση και επιβεβαίωση της ένταξης των εργαλείων online και αυτοεξυπηρέτησης της Dell (π.χ. TechDirect, MyDFS, SupportAssist κ.λπ.)

### Φάση μετάβασης

Οι στόχοι της φάσης μετάβασης είναι ο σχεδιασμός, η κατασκευή και η υλοποίηση μιας επαναλαμβανόμενης λύσης διαμόρφωσης, ανάπτυξης και ανάκτησης πόρων PCaaS με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας, άλλες ισχύουσες περιγραφές υπηρεσιών ή/και εκτελεσμένες δηλώσεις εργασίας. Στα βασικά ορόσημα και τις δραστηριότητες περιλαμβάνονται τα εξής:

- Επόπτευση έργων κύκλου ζωής υπολογιστή, όπως:
  - Υπηρεσίες απεικόνισης, διαμόρφωσης και εργοστασιακής ρύθμισης
  - Υπηρεσίες σχεδιασμού και εκτέλεσης ανάπτυξης
- Παροχή ορατότητας παραγγελίας και αναφορών κατάστασης
- Παροχή συνοπτικής παρουσίασης (π.χ. κατάσταση, ορόσημα υψηλού επιπέδου, κίνδυνοι, ζητήματα, ενέργειες κ.λπ.)
- Βοήθεια στον σχεδιασμό Ευέλικτης αύξησης (Flex-Up), Ευέλικτης μείωσης (Flex-Down) και Ενδιάμεσης αναβάθμισης (όπως απαιτείται)
- Βοήθεια με την ανάκτηση πόρων που λήγει η εκμίσθωσή τους και τον σχεδιασμό ανανέωσης

## Φάση σταθερής κατάστασης

Μετά τη φάση μετάβασης, το πρόγραμμα μεταβαίνει σε σταθερή κατάσταση. Κατά τη φάση της σταθερής κατάστασης, ο SDM θα συντονίζει και θα διευκολύνει τις συναντήσεις για την κατάσταση και τη διαχείριση του PCaaS σε μηνιαία ή τριμηνιαία βάση (ή ανά περίοδο αμοιβαία συμφωνημένη από τα μέρη). Στα βασικά ορόσημα και τις δραστηριότητες περιλαμβάνονται τα εξής:

- Παροχή συνοπτικής παρουσίασης PCaaS (π.χ. κατάσταση, ορόσημα υψηλού επιπέδου, κίνδυνοι, ζητήματα, ενέργειες κ.λπ.)
- Αναφορά κατάστασης και διάθεσης πόρων PCaaS (όγκος, τοποθεσία, λήξη εκμίσθωσης κ.λπ.)
- Πρόβλεψη για το υλικό PCaaS που παρέχεται από τον πελάτη
- Εμπορικά εύλογες προσπάθειες για συνοπτικές αναφορές περιστατικών, αποστολής και εγγύησης<sup>3</sup>

## Φάση λήξης εκμίσθωσης

Κατά τη διάρκεια της φάσης λήξης εκμίσθωσης, ο SDM θα συντονίζει και θα διευκολύνει τις δραστηριότητες ανάκτησης και ανανέωσης πόρων με βάση τις υπηρεσίες ανάκτησης πόρων και το σχέδιο λήξης εκμίσθωσης. Στα βασικά ορόσημα και τις δραστηριότητες περιλαμβάνονται τα εξής:

- Παροχή λίστας πόρων στον Πελάτη ή στον συνεργάτη για το σχεδιασμό λήξης εκμίσθωσης
- Βοήθεια με τον προγραμματισμό της οριστικής διαγραφής δεδομένων και της ανάκτησης πόρων για τον Πελάτη, όπου απαιτείται
- Συντονισμός με την ομάδα ανάκτησης πόρων για την εκτέλεση της οριστικής διαγραφής και της ανάκτησης δεδομένων και παροχή του πιστοποιητικού εξυγίανσης

## Ευθύνες πελάτη

- Ορισμός ατόμου που θα ενεργεί ως ο μοναδικός υπεύθυνος επικοινωνίας του PCaaS και θα είναι υπεύθυνος για τη συνεργασία με τον SDM με στόχο τη διευκόλυνση των δραστηριοτήτων PCaaS
- Ενημέρωση της Dell το συντομότερο δυνατόν, εάν υπάρχουν αλλαγές στον ελάχιστο αριθμό μονάδων, καθυστερήσεις και αλλαγές στις Υπηρεσίες που έχουν προγραμματιστεί
- Παροχή πρόβλεψης για πόρους υλικού PCaaS με συμφωνημένο ρυθμό
- Παροχή ειδοποιήσεων και ενημερώσεων κατάστασης σχετικά με Υπηρεσίες που εκτελούνται από τον Πελάτη ή τρίτο προμηθευτή για πόρους PCaaS
- Παρακολούθηση πόρων και δημιουργία αναφορών για πόρους PCaaS που δεν έχουν εκμισθωθεί μέσω της DFS ή του συνεργάτη που σχετίζεται με την DFS
- Παρακολούθηση πόρων και δημιουργία αναφορών για πόρους PCaaS που αγοράστηκαν από τρίτο μέρος
- Λήψη ή παροχή εγκρίσεων και προσυπογραφών των βασικών παραδοτέων οροσήμων εντός ενός συμφωνημένου χρονικού πλαισίου
- Παροχή της απαραίτητης τεκμηρίωσης, πρόσβασης σε ειδικούς επί του αντικειμένου και άλλους πόρους, όπως ζητείται εύλογα από την Dell και όπως είναι εύλογα εφικτό, εγκαίρως για τη διευκόλυνση των υπηρεσιών PaaS

<sup>3</sup> Εάν οι υπηρεσίες υποστήριξης περιλαμβάνουν την υπηρεσία ProSupport Plus, ανατρέξτε στην Περιγραφή υπηρεσίας ProSupport Plus.

## Εξαιρέσεις Υπηρεσίας

- Η παροχή των Υπηρεσιών δεν περιλαμβάνει την ανάπτυξη πνευματικής ιδιοκτησίας που δημιουργείται αποκλειστικά και συγκεκριμένα για τον Πελάτη
- Το PCaaS ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμο ή να διαφέρει ανάλογα με τη γεωγραφική τοποθεσία και την περιοχή. Για πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα, τους περιορισμούς και τις διαφοροποιήσεις που ισχύουν σε συγκεκριμένες περιοχές, ο Πελάτης πρέπει να απευθυνθεί στο τμήμα πωλήσεων της Dell ή στον SDM
- Για πολυεθνικούς Πελάτες, μπορεί να ανατεθεί σε έναν περιφερειακό SDM να βοηθήσει σε δραστηριότητες SDM σε επίπεδο περιφέρειας
- Πρόσθετες εξαρτήσεις SDM:
  - Ισχύει μόνο για υπηρεσίες που παρέχονται από την Dell και δεν περιλαμβάνει υπηρεσίες που έχουν αγοραστεί και παρασχεθεί από τρίτο μέρος
  - Ισχύει μόνο για χρηματοδοτούμενους πόρους που εκμισθώνονται μέσω της DFS ή συνεργατών που σχετίζονται με την DFS (επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο της DFS)
  - Ενδέχεται να διαφέρει ανάλογα με τις δραστηριότητες της Dell εντός της χώρας, καθώς και τη διαθεσιμότητα διαφόρων υπηρεσιών
- Υπηρεσίες που δεν παρέχονται από τον SDM:
  - Προσφορά ή πώληση προϊόντων και υπηρεσιών
  - Απευθείας επικοινωνία/σύνδεση με τελικούς χρήστες
  - Δραστηριότητες τεχνικής υποστήριξης, αντιμετώπισης προβλημάτων ή διάγνωσης (βλ. σύμβαση υπηρεσιών επιπέδου υποστήριξης)
  - Υπηρεσίες σε πόρους εκτός PCaaS
  - Οποιοσδήποτε υπηρεσίες δεν προβλέπονται συγκεκριμένα στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας

## Όροι και προϋποθέσεις για τις υπηρεσίες της Dell

Η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας συνάπτεται μεταξύ του Πελάτη ή του Συνεργάτη που έχει οριστεί από τον Πελάτη (στο εξής «εσείς», «Πελάτης» ή «Συνεργάτης που έχει οριστεί από τον Πελάτη») και του νομικού προσώπου της Dell που αναφέρεται στο τιμολόγιό σας για την αγορά της εν λόγω Υπηρεσίας. Η εν λόγω Υπηρεσία παρέχεται υποκείμενη και διεπόμενη από τη χωριστή κύρια συμφωνία υπηρεσιών που έχει υπογράψει ο Πελάτης ή ο Συνεργάτης που έχει οριστεί από τον Πελάτη με την Dell Financial Services και η οποία παρέχει ρητή εξουσιοδότηση για την πώληση της εν λόγω Υπηρεσίας. Αν δεν υπάρχει σύμβαση τέτοιου είδους, ανάλογα με την τοποθεσία του Πελάτη, η παρούσα Υπηρεσία παρέχεται υποκείμενη και διεπόμενη από τους Εμπορικούς όρους πώλησης της Dell ή από τη σύμβαση που αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα (όπως ισχύει, η «Σύμβαση»). Ανατρέξτε στον παρακάτω πίνακα όπου παρατίθεται η διεύθυνση URL η οποία ισχύει για την τοποθεσία Πελάτη και στην οποία μπορείτε να εντοπίσετε τη Συμφωνία σας. Οι συμβαλλόμενοι δηλώνουν ότι διάβασαν τους εν λόγω όρους στο διαδίκτυο και συμφωνούν ότι δεσμεύονται να τους τηρούν.

Τοποθεσία πελάτη	Όροι και Προϋποθέσεις που ισχύουν για την αγορά την οποία πραγματοποιήσατε από την Dell	
	Πελάτες που αγοράζουν απευθείας από την Dell	Πελάτες που αγοράζουν μέσω Εξουσιοδοτημένων Μεταπωλητών της Dell
ΗΠΑ	<a href="http://www.dell.com/CTS">http://www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">http://www.dell.com/CTS</a>
Καναδάς	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (Αγγλικά) <a href="http://www.dell.ca/conditions">http://www.dell.ca/conditions</a> (Γαλλικά Καναδά)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (Αγγλικά) <a href="http://www.dell.ca/conditions">http://www.dell.ca/conditions</a> (Γαλλικά Καναδά)
Χώρες Λατινικής Αμερικής & Καραϊβικής	Τοπικός ιστότοπος <a href="http://www.dell.com">http://www.dell.com</a> για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">http://www.dell.com/servicedescriptions/global</a>	Τοπικός ιστότοπος <a href="http://www.dell.com">http://www.dell.com</a> για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">http://www.dell.com/servicedescriptions/global</a>
Ασία-Χώρες Ειρηνικού Ωκεανού-Ιαπωνία	Τοπικός ιστότοπος <a href="http://www.dell.com">http://www.dell.com</a> για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">http://www.dell.com/servicedescriptions/global</a>	Οι Περιγραφές υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών Dell που ίσως λάβετε από τον πωλητή σας δεν θα αποτελέσουν συμφωνία σας με την Dell, αλλά θα εξυπηρετήσουν μόνο στην περιγραφή του περιεχομένου της Υπηρεσίας που αγοράζετε από τον πωλητή σας, των υποχρεώσεών σας ως αποδέκτη της Υπηρεσίας καθώς και των ορίων και των περιορισμών της εν λόγω Υπηρεσίας. Κατά συνέπεια, κάθε αναφορά στον «Πελάτη» στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας και σε κάθε άλλο έγγραφο υπηρεσιών Dell στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς, ενώ κάθε αναφορά στην Dell θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως μνεία του παροχέα της Υπηρεσίας για λογαριασμό του πωλητή σας. Δεν θα έχετε άμεση συμβασιακή σχέση με την Dell όσον αφορά την Υπηρεσία που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο. Προς αποφυγή αμφιβολιών πρέπει να αναφέρουμε ότι κάθε όρος πληρωμής ή άλλος συμβασιακός όρος που από τη φύση του αφορά αποκλειστικά και μόνο την άμεση σχέση μεταξύ αγοραστή και πωλητή, δεν θα ισχύει για εσάς και θα ισχύει ό,τι συμφωνήθηκε από εσάς και τον πωλητή σας.
Ευρώπη, Μέση Ανατολή και Αφρική (EMEA)	Τοπικός ιστότοπος <a href="http://www.dell.com">http://www.dell.com</a> για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">http://www.dell.com/servicedescriptions/global</a>  Επιπλέον, όσοι πελάτες βρίσκονται στη Γαλλία, στη Γερμανία και στο Ηνωμένο Βασίλειο μπορούν να επιλέξουν την ισχύουσα διεύθυνση URL που παρατίθεται παρακάτω:  Γαλλία: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a>  Γερμανία: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a>  Ηνωμένο Βασίλειο: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">http://www.dell.co.uk/terms</a>	Οι Περιγραφές υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών Dell που ίσως λάβετε από τον πωλητή σας δεν θα αποτελέσουν συμφωνία σας με την Dell, αλλά θα εξυπηρετήσουν μόνο στην περιγραφή του περιεχομένου της Υπηρεσίας που αγοράζετε από τον πωλητή σας, των υποχρεώσεών σας ως αποδέκτη της Υπηρεσίας καθώς και των ορίων και των περιορισμών της εν λόγω Υπηρεσίας. Κατά συνέπεια, κάθε αναφορά στον «Πελάτη» στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας και σε κάθε άλλο έγγραφο υπηρεσιών Dell στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς, ενώ κάθε αναφορά στην Dell θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως μνεία του παροχέα της Υπηρεσίας για λογαριασμό του πωλητή σας. Δεν θα έχετε άμεση συμβασιακή σχέση με την Dell όσον αφορά την Υπηρεσία που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο. Προς αποφυγή αμφιβολιών πρέπει να αναφέρουμε ότι κάθε όρος πληρωμής ή άλλος συμβασιακός όρος που από τη φύση του αφορά αποκλειστικά και μόνο την άμεση σχέση μεταξύ αγοραστή και πωλητή, δεν θα ισχύει για εσάς και θα ισχύει ό,τι συμφωνήθηκε από εσάς και τον πωλητή σας.

\* Αν οι Πελάτες θέλουν να αποκτήσουν πρόσβαση στον τοπικό τους ιστότοπο <http://www.dell.com> δεν έχουν παρά να επισκεφτούν τον ιστότοπο <http://www.dell.com> από υπολογιστή που είναι συνδεδεμένος στο Ίντερνετ στην περιοχή τους ή επιλέγοντας μία από τις δυνατότητες που παρατίθενται στην ενότητα Choose a Region/Country (Επιλογή περιοχής/χώρας) στην ιστοσελίδα της Dell στη διεύθυνση <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Συν τοις άλλοις, ο Πελάτης συμφωνεί ότι αν ανανεώσει, τροποποιήσει, παρατείνει ή συνεχίσει να χρησιμοποιεί την Υπηρεσία μετά την αρχική περίοδο ισχύος της, η Υπηρεσία θα υπόκειται στην Περιγραφή Υπηρεσίας που θα ισχύει τότε και η οποία θα είναι διαθέσιμη προς ανασκόπηση στην ιστοσελίδα [www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global). Στον βαθμό που οποιοσδήποτε όρος της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας έρχεται σε αντίθεση με οποιονδήποτε όρο της Συμφωνίας, θα υπερισχύσει ο όρος της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας μόνο στον βαθμό της συγκεκριμένης διένεξης και δεν θα ερμηνευτεί ούτε θα θεωρηθεί ότι αντικαθιστά οποιονδήποτε άλλον όρο της Συμφωνίας που δεν αναιρείται από την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.



Από τη στιγμή που θα δώσετε την παραγγελία σας για τις Υπηρεσίες, θα χρησιμοποιήσετε τις Υπηρεσίες ή το σχετιζόμενο λογισμικό ή θα πατήσετε/επιλέξετε το κουμπί ή το πλαίσιο «Συμφωνώ» ή οτιδήποτε παρεμφερές στον ιστότοπο Dell.com σε σχέση με την αγορά σας ή εντός της διεπαφής λογισμικού της Dell ή διεπαφής Ίντερνετ, συμφωνείτε ότι δεσμεύεστε από την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και τις συμφωνίες που ενσωματώνονται μέσω της αναφοράς τους στο παρόν κείμενο. Εάν συνάψετε τη συμφωνία για την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας για λογαριασμό εταιρείας ή άλλου νομικού προσώπου, δηλώνετε ότι έχετε τη δικαιοδοσία δέσμευσης του εν λόγω νομικού προσώπου ότι θα τηρήσει την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας. Στην περίπτωση αυτή, ο όρος «εσείς» ή «Πελάτης» θα αφορά το εν λόγω νομικό πρόσωπο. Εκτός από τη λήψη της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας, σε ορισμένες χώρες ίσως απαιτείται και η επικύρωση υπογεγραμμένου Εντύπου παραγγελίας.

**Απόρρητο:** Η Dell θα διαχειρίζεται οποιοσδήποτε προσωπικές πληροφορίες που συλλέγονται στο πλαίσιο της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας σύμφωνα με τη Δήλωση απορρήτου της Dell Technologies της εκάστοτε δικαιοδοσίας, οι οποίες είναι διαθέσιμες στη διεύθυνση <http://www.dell.com/localprivacy> και κάθε μία από τις οποίες ενσωματώνεται με το παρόν έγγραφο αναφοράς.

## Γενικές ευθύνες πελάτη

### Εξουσιοδότηση για χορήγηση δικαιωμάτων πρόσβασης

Ο Πελάτης δηλώνει και εγγυάται ότι έχει λάβει άδεια, τόσο για τον ίδιο όσο και για την Dell, ώστε να δικαιούνται να προσπελάσουν και να χρησιμοποιήσουν, είτε εξ αποστάσεως είτε επί τόπου, λογισμικό, υλικό και συστήματα ιδιοκτησίας του Πελάτη ή αδειοδοτημένα, τα δεδομένα που βρίσκονται στα είδη αυτά και όλα τα στοιχεία υλικού και λογισμικού που περιλαμβάνουν, για το σκοπό της παροχής των εν λόγω Υπηρεσιών. Εάν ο Πελάτης δεν διαθέτει ήδη την άδεια αυτή, είναι δική του ευθύνη να την αποκτήσει, με δικά του έξοδα, προτού ζητήσει από την Dell την παροχή των εν λόγω Υπηρεσιών.

### Μη προσέλκυση προσωπικού

Για περίοδο δύο ετών μετά το τέλος της περιόδου ισχύος που παρατίθεται στο Έντυπο Παραγγελίας, ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να προσελκύσει άμεσα ή έμμεσα για πρόσληψη κανέναν υπάλληλο της Dell (ή με υπάλληλο τρίτου παροχέα υπηρεσιών που πραγματοποίησε Υπηρεσίες εκ μέρους της Dell) με τον οποίο ήρθε σε επαφή στο πλαίσιο της υλοποίησης της Υπηρεσίας από την Dell, αν δεν πάρει προηγουμένως τη έγγραφη συναίνεση της Dell. Προβλέπεται, ωστόσο, ότι γενικές αγγελίες και άλλες παρόμοιες μορφές προσέλκυσης προσωπικού μέσω δημόσιων ανακοινώσεων δεν συνιστούν άμεση ή έμμεση προσέλκυση βάσει της παρούσας συμφωνίας και ότι ο Πελάτης επιτρέπεται να επιχειρήσει να προσλάβει υπαλλήλους που απολύθηκαν ή παραιτήθηκαν από την Dell πριν από την έναρξη των συζητήσεών τους για πρόσληψη από τον Πελάτη.

### Συνεργασία του Πελάτη

Ο Πελάτης αντιλαμβάνεται ότι χωρίς τη δική του έγκαιρη και επαρκή συνεργασία η Dell δεν θα μπορέσει να υλοποιήσει την Υπηρεσία ή, εάν την υλοποιήσει, ενδέχεται να προκύψουν ουσιώδεις μεταβολές ή καθυστερήσεις στην παροχή της. Αντιστοίχως, ο Πελάτης ή ο Συνεργάτης που έχει οριστεί από τον Πελάτη θα καταβάλει έγκαιρα και εύλογα κάθε δυνατή προσπάθεια να συνεργαστεί με την Dell σε ό,τι χρειαστεί ώστε η Dell να μπορέσει να φέρει σε πέρας την Υπηρεσία. Εάν ο Πελάτης δεν επιδείξει εύλογα ικανοποιητικό πνεύμα συνεργασίας με βάση τα προαναφερόμενα, η Dell δεν θα φέρει ευθύνη για ενδεχόμενη αποτυχία υλοποίησης της Υπηρεσίας και ο Πελάτης δεν θα δικαιούται επιστροφή των χρημάτων του.

### Επιτόπου υποχρεώσεις

Όπου οι Υπηρεσίες απαιτούν υποστήριξη στον χώρο του Πελάτη, ο Πελάτης πρέπει να παράσχει (χωρίς κόστος για την Dell) ελεύθερη, ασφαλή και επαρκή πρόσβαση στις εγκαταστάσεις και στο περιβάλλον του. Η επαρκής πρόσβαση περιλαμβάνει μεγάλο χώρο εργασίας, παροχή ηλεκτρικού ρεύματος, εξοπλισμό ασφαλείας (αν απαιτείται να υπάρχει) και τοπική τηλεφωνική γραμμή. Επίσης πρέπει να δοθούν (δωρεάν στον τεχνικό της Dell) μόνιτορ ή οθόνη, ποντίκι (ή συσκευή κατάδειξης) και πληκτρολόγιο εάν το σύστημα δεν περιλαμβάνει ήδη τα εν λόγω είδη.

### Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας δεδομένων

Ο Πελάτης θα ολοκληρώσει τη δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας όλων των δεδομένων, λογισμικών και προγραμμάτων που υπάρχουν σε όλα τα επηρεαζόμενα συστήματα πριν από την παροχή της εν λόγω Υπηρεσίας και κατά τη διάρκειά της. Ο Πελάτης πρέπει να δημιουργεί τακτικά αντίγραφα ασφαλείας των δεδομένων που είναι αποθηκευμένα σε όλα τα επηρεαζόμενα συστήματα για να τα προφυλάξει από πιθανές αποτυχίες, τροποποιήσεις ή απώλειες δεδομένων.

### Η DELL ΔΕΝ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΕΙ ΚΑΜΙΑ ΕΥΘΥΝΗ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ:

- ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΗ, ΙΔΙΟΚΤΗΤΗ Ή ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΣΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ,
- ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΑ Ή ΑΛΛΟΙΩΜΕΝΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ, ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ Ή ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ,
- ΚΑΤΕΣΤΡΑΜΜΕΝΑ Ή ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΑ ΑΦΑΙΡΟΥΜΕΝΑ ΜΕΣΑ,
- ΑΠΩΛΕΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ Ή ΔΙΚΤΥΟΥ Ή/ΚΑΙ
- ΚΑΘΕ ΕΝΕΡΓΕΙΑ Ή ΠΑΡΑΛΕΙΨΗ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗΣ ΤΗΣ ΑΜΕΛΕΙΑΣ, ΕΚ ΜΕΡΟΥΣ ΤΗΣ DELL Ή ΤΡΙΤΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.

Η Dell δεν θα φέρει ευθύνη για την ανάκτηση ή την επανεγκατάσταση οιασδήποτε προγραμμάτων ή δεδομένων.

### Εγγυήσεις τρίτων

Για τις εν λόγω Υπηρεσίες ίσως απαιτείται η πρόσβαση της Dell σε υλικό ή λογισμικό που δεν έχει κατασκευαστεί από την Dell. Οι εγγυήσεις που δίνουν ορισμένοι κατασκευαστές ενδέχεται να καταστούν άκυρες, εάν η Dell ή οιοσδήποτε άλλος εκτός από τον κατασκευαστή πραγματοποιεί αλλαγές στο υλικό ή το λογισμικό. Ο Πελάτης θα διασφαλίσει ότι η εκτέλεση των Υπηρεσιών από την Dell δεν θα επηρεάσει τις εν λόγω εγγυήσεις ή, εάν τις επηρεάσει, ο Πελάτης θα αποδεχτεί τις συνέπειες. Η Dell δεν αναλαμβάνει ευθύνη για εγγυήσεις τρίτων ή για οιαδήποτε συνέπεια ενδέχεται να επιφέρουν οι Υπηρεσίες της Dell στις εγγυήσεις αυτές.