

# Περιγραφή υπηρεσίας

## Υπηρεσίες διαμόρφωσης της Dell

---

### Εισαγωγή στη συμφωνία παροχής υπηρεσιών που συνάπτετε

Οι Υπηρεσίες διαμόρφωσης της Dell (στο εξής θα μνημονεύονται η καθεμιά χωριστά ως «Υπηρεσία» ή «Υπηρεσία διαμόρφωσης» και συνολικά ως «Υπηρεσίες διαμόρφωσης») είναι ένα χαρτοφυλάκιο υπηρεσιών όπου περιλαμβάνονται: ρυθμίσεις υλικού και λογισμικού, ρυθμίσεις λειτουργικών συστημάτων, φόρτωση εικόνων λογισμικού, εγκατάσταση εφαρμογών, εκθέσεις για περιουσιακά στοιχεία, αναγνώριση και asset tagging και ενσωμάτωση εξαρτημάτων υλικού στα καινούργια σας συστήματα Dell Precision™, OptiPlex™, Dell Latitude™, XPS™, Dell Venue™ και PowerEdge™ (στο εξής «Υποστηριζόμενα Συστήματα Dell») κατά τη δόμησή τους. Η υπηρεσία εγγραφής εταιρικών συστημάτων Chromebook™ υποστηρίζει συστήματα Chromebook™.

### Το πεδίο εφαρμογής της συμφωνίας παροχής υπηρεσιών που συνάπτετε

Οι Υπηρεσίες διαμόρφωσης προσφέρονται από την Dell για Υποστηριζόμενα συστήματα Dell και ενδεικτικά περιλαμβάνουν:

1. Υπηρεσίες απεικόνισης (εξατομικευμένες υπηρεσίες που περιγράφονται αναλυτικότερα στο Προσάρτημα Υπηρεσιών (1))
2. Υπηρεσίες Asset tagging (εξατομικευμένες υπηρεσίες που περιγράφονται αναλυτικότερα στο Προσάρτημα Υπηρεσιών (2))
3. Υπηρεσίες δημιουργίας αναφορών για περιουσιακά στοιχεία (εξατομικευμένες υπηρεσίες που περιγράφονται αναλυτικότερα στο Προσάρτημα Υπηρεσιών (3))
4. Υπηρεσίες διαμόρφωσης υλικού (εξατομικευμένες υπηρεσίες που περιγράφονται αναλυτικότερα στο Προσάρτημα Υπηρεσιών (4))
5. Υπηρεσίες διαμόρφωσης λογισμικού (εξατομικευμένες υπηρεσίες που περιγράφονται αναλυτικότερα στο Προσάρτημα Υπηρεσιών (5))
6. Υπηρεσίες τυπικής διαμόρφωσης (περιγράφονται αναλυτικότερα στο Προσάρτημα Υπηρεσιών (6))
7. Εγγραφή Chromebook™ για επιχειρήσεις (περιγράφεται αναλυτικότερα στο Προσάρτημα Υπηρεσιών (7))
8. Προμήθεια (περιγράφεται αναλυτικότερα στο Προσάρτημα Υπηρεσιών (8))
9. Connected Configuration (περιγράφεται αναλυτικότερα στο Προσάρτημα Υπηρεσιών (9))

**Σημείωση:** Τα Προσαρτήματα υπηρεσιών στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας περιλαμβάνουν τις προδιαγραφές για κάθε Υπηρεσία διαμόρφωσης που προσφέρεται από την Dell. Για κάθε συγκεκριμένη αγορά του Πελάτη θα ισχύουν μόνο τα Προσαρτήματα υπηρεσιών για τις Υπηρεσίες διαμόρφωσης που προσδιορίζονται στο τιμολόγιο, στην επιβεβαίωση λήψης της παραγγελίας ή στην παραγγελία αγοράς του Πελάτη.

Ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει από την Dell μία ή περισσότερες από τις προαναφερόμενες Υπηρεσίες διαμόρφωσης καταβάλλοντας ανά σύστημα την τιμή που θα καθορίσουν οι συμβαλλόμενοι. Σε πολλές περιπτώσεις, αυτές οι υπηρεσίες μπορούν να εκτελεστούν μόνο μία φορά ή εκτελούνται μόνο στο πραγματικό περιβάλλον παραγωγής. Ως εκ τούτου, αυτές οι υπηρεσίες δεν μπορούν να εκτελεστούν ξανά σε περίπτωση επιστροφής/αντικατάστασης συστήματος, επιστροφής/αντικατάστασης στοιχείου ή συμβάντος υπηρεσίας. Οι συγκεκριμένες Υπηρεσίες διαμόρφωσης που αγοράζει ο Πελάτης και η τιμή που αναλογεί στην καθεμιά από τις εν λόγω Υπηρεσίες διαμόρφωσης θα υποδεικνύονται το τιμολόγιο, στην επιβεβαίωση λήψης της παραγγελίας ή στην παραγγελία αγοράς του Πελάτη. Εφόσον ο Πελάτης αγοράσει τις εν λόγω Υπηρεσίες διαμόρφωσης από την Dell, ο Πελάτης συμφωνεί ότι δεσμεύεται από όλους τους όρους και τις προϋποθέσεις που διατυπώνονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένου του ισχύοντος Προσαρτήματος υπηρεσιών και της ισχύουσας κύριας



σύμβασης παροχής υπηρεσιών του Πελάτη ή των όρων πωλήσεων της Dell που ισχύουν για τους εμπορικούς πελάτες και είναι διαθέσιμοι στον ιστότοπο [www.Dell.com/terms](http://www.Dell.com/terms) (όπου ισχύει).

## Προαιρετικές υπηρεσίες

Κάθε εκάστοτε διαθέσιμη Υπηρεσία διαμόρφωσης περιγράφεται λεπτομερώς στα Προσαρτήματα υπηρεσιών στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας. Ενδέχεται να υπάρχουν διαθέσιμες για αγορά από την Dell πρόσθετες υπηρεσίες (συμπεριλαμβανομένων προαιρετικών υπηρεσιών ή σχετικών συμβουλευτικών, διαχειριζόμενων, επαγγελματικών, υποστηρικτικών ή εκπαιδευτικών υπηρεσιών). Για πρόσθετες υπηρεσίες θα απαιτείται η σύναψη ξεχωριστής Συμφωνίας παροχής υπηρεσιών με την Dell.

## Ευθύνες πελάτη

Για κάθε Υπηρεσία διαμόρφωσης που έχει παραγγείλει ο Πελάτης με βάση την παρούσα συμφωνία:

- Ο Πελάτης οφείλει να παράσχει στην Dell πρόσβαση στο κατάλληλο προσωπικό του Πελάτη προς υποστήριξη της παροχής και της παράδοσης των Υπηρεσιών διαμόρφωσης·
- Ο Πελάτης οφείλει να αποκτήσει κάθε άδεια χρήσης, δικαίωμα, κανονιστική πιστοποίηση και άλλη άδεια που χρειάζονται για λογισμικό ανεξάρτητων κατασκευαστών (με εξαίρεση την άδεια χρήσης λειτουργικών συστημάτων που παρέχει η Dell ως αρχικός κατασκευαστής στο πλαίσιο της πώλησης υποστηριζόμενων πλατφορμών υλικού) ή εξαρτήματα ανεξάρτητων κατασκευαστών ώστε η Dell να μπορέσει να επιτελέσει τις Υπηρεσίες διαμόρφωσης·
- όπως ισχύει κατά περίπτωση<sup>1</sup>, ο Πελάτης οφείλει να ολοκληρώσει, να επαληθεύσει ως προς την ορθότητα, να εγκρίνει και να επιστρέψει το Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών·
- Όπως ισχύει κατά περίπτωση, ο Πελάτης οφείλει να παράσχει στην Dell υπογεγραμμένο Πιστοποιητικό συμμόρφωσης εξαγωγής εικόνων και/ή να παράσχει κάθε εύλογη βοήθεια που θα ζητήσει η Dell για να πάρει όποια άδεια εξαγωγής απαιτείται για να επιτελέσει τις Υπηρεσίες διαμόρφωσης·
- Ο Πελάτης οφείλει να πιστοποιήσει ότι όλα ανεξαιρέτως τα προϊόντα τρίτων κατασκευαστών (εικόνες ή σε οποιαδήποτε άλλη μορφή, όπως καθορίζεται παρακάτω) που παρέχονται στην Dell δεν περιέχουν Δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα· ΚΑΙ
- όπως ισχύει κατά περίπτωση<sup>2</sup>, ο Πελάτης οφείλει να παραγγείλει μια Μονάδα αναθεώρησης ή να συνδεθεί μέσω της υπηρεσίας Πρώτο στοιχείο Online (OFA) της Dell (η κατά τόπους διαθεσιμότητα της OFA ποικίλλει) για έλεγχο και έγκριση βάσει των Υπηρεσιών διαμόρφωσης που αγοράζει (στο εξής «Μονάδα αναθεώρησης από τον Πελάτη»). Εφόσον ο Πελάτης χρησιμοποιήσει την υπηρεσία Πρώτο στοιχείο Online, συμφωνεί ότι θα αναθεωρήσει τη διαμόρφωση σε 2 εργάσιμες ημέρες· θα του δοθούν στοιχεία ασφαλούς σύνδεσης Πελάτη που θα πάσουν να ισχύουν στο τέλος της δεύτερης ημέρας στις 11:59 μ.μ., τοπική ώρα Πελάτη.

Στην περίπτωση που ο Πελάτης θα επιλέξει να μην παραγγείλει Μονάδα αναθεώρησης από τον Πελάτη, κάθε ασυμφωνία εκδόσεων εφαρμογών, διένεξη στη διαχείριση συσκευών ή άλλο ζήτημα επιδόσεων στις Υπηρεσίες διαμόρφωσης που αγόρασε είναι πιθανόν να αναπαραχθεί σε όλα τα συστήματα που θα του στείλει η Dell. Εάν η Dell συνεχίσει να παρέχει τις Υπηρεσίες ή/και να διεκπεραιώνει μαζικές παραγγελίες του Πελάτη σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας, κάθε σχετικής κύριας συμφωνίας παροχής υπηρεσιών ή παραγγελίας αγοράς της Dell, θα θεωρηθεί ότι η Dell απαλλάσσεται από οποιαδήποτε υποχρέωση ή ευθύνη για κάθε πρόβλημα που λογικά θα είχε αποφευχθεί εάν ο Πελάτης είχε παραγγείλει και επικυρώσει τις Υπηρεσίες διαμόρφωσης τις οποίες αγόρασε χρησιμοποιώντας Μονάδα αναθεώρησης από τον πελάτη.

<sup>1</sup> Αν ο Πελάτης αγοράσει Υπηρεσίες τυπικής διαμόρφωσης σύμφωνα με το Προσάρτημα 6, δεν θα του σταλεί Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών που να αφορά την παραγγελία του.

<sup>2</sup> Αν ο Πελάτης αγοράσει Υπηρεσίες τυπικής διαμόρφωσης σύμφωνα με το Προσάρτημα 6, δεν θα του σταλεί Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών που να αφορά την παραγγελία του.



## Όροι και προϋποθέσεις

**Έργο υπηρεσιών διαμόρφωσης.** Η παροχή ορισμένων Υπηρεσιών διαμόρφωσης από την Dell εκπληρώνεται με την ανάπτυξη και τη διαχείριση ενός «Έργου υπηρεσιών διαμόρφωσης»<sup>3</sup>. Η Dell μπορεί να διαχειριστεί ως μεμονωμένο Έργο υπηρεσιών διαμόρφωσης κάθε παραγγελία που δίνει ο Πελάτης για Υπηρεσίες διαμόρφωσης σε συνδυασμό με αγορά καινούριων Υποστηριζόμενων συστημάτων της Dell. Αν ο Πελάτης παραγγείλει πολλαπλές Υπηρεσίες διαμόρφωσης σε συνδυασμό με αγορά καινούριων Υποστηριζόμενων συστημάτων της Dell, μπορούν να συγχωνευτούν σε ένα μόνο Έργο υπηρεσιών διαμόρφωσης· σε περίπτωση που συγκεκριμένοι τύποι συστημάτων δεν επιτρέπουν τον συνδυασμό Έργων διαμόρφωσης, τα έργα αυτά θα εκλαμβάνονται ως χωριστά Έργα υπηρεσιών διαμόρφωσης. Κάθε Έργο υπηρεσιών διαμόρφωσης μπορεί να περιγραφεί σε ένα Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών ή σε μια Δήλωση εργασίας που θα αναθεωρήσει και θα εγκρίνει ο Πελάτης προτού παρασχεθούν οι Υπηρεσίες διαμόρφωσης. Οι τροποποιήσεις του Πελάτη σε υπάρχον Έργο υπηρεσιών διαμόρφωσης, όπου περιλαμβάνονται η προσθήκη καινούριου υλικού, εικόνων, εφαρμογών, περιφερειακών και εγγράφων, η μεταφορά εικόνας σε καινούριο λειτουργικό σύστημα ή η εφαρμογή εικόνας σε διαφορετικό Υποστηριζόμενο σύστημα Dell, θα εκλαμβάνονται ως χωριστό Έργο υπηρεσιών διαμόρφωσης.

**Συνεργάτες της Dell.** Η Dell μπορεί να χρησιμοποιήσει συνεργάτες και υπεργολάβους για να επιτελέσει τις Υπηρεσίες διαμόρφωσης. Οι Υπηρεσίες διαμόρφωσης μπορούν να παρασχεθούν έξω από τη χώρα όπου εδρεύει ο Πελάτης και/ή η Dell. Κατά διαστήματα, η Dell μπορεί να αλλάξει την τοποθεσία όπου επιτελούνται οι Υπηρεσίες διαμόρφωσης ή/και τον συνεργάτη που επιτελεί τις Υπηρεσίες διαμόρφωσης. Ωστόσο, η Dell θα συνεχίσει να έχει την ευθύνη για την παροχή των Υπηρεσιών διαμόρφωσης έναντι του Πελάτη.

**Συνεργάτες του πελάτη.** Ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει τρίτους (π.χ. εργολάβους, αντιπροσώπους, ολοκληρωτές συστημάτων και/ή συνεργάτες δικτύου) για να τον εκπροσωπήσουν και να συνεργαστούν με την Dell στον βαθμό που χρειάζεται για τις Υπηρεσίες διαμόρφωσης που πρέπει να παρασχεθούν στον Πελάτη (στο εξής «Συνεργάτες του πελάτη»). Η ευθύνη για όλες τις πράξεις ή τις παραλείψεις Συνεργατών του Πελάτη βαρύνει αποκλειστικά και μόνο τον Πελάτη. Ο Πελάτης επιπλέον συμφωνεί ότι θα αποζημιώσει την Dell και θα την απαλλάξει από κάθε ευθύνη για απαιτήσεις ζημιών, δαπανών και εξόδων κάθε είδους (όπως νομικές δαπάνες και έξοδα δικαστηρίων ή διακανονισμών) που προκύπτουν από ή σε σχέση με οποιαδήποτε ενέργεια ή παράλειψη κάθε Συνεργάτη του πελάτη υπό την ιδιότητά του ως εκπροσώπου του Πελάτη, ανεξάρτητα από τη μορφή της ενέργειας.

**Ακύρωση.** Ανάλογα με την πολιτική επιστροφής προϊόντων και ακύρωσης υπηρεσιών που ισχύει για τη γεωγραφική περιοχή του Πελάτη (είτε καθορίζεται σε Περιγραφή υπηρεσίας, σε τοπική ιστοσελίδα συγκεκριμένης χώρας και/ή πρόταση είτε επιβάλλεται βάσει της τοπικής νομοθεσίας), ο Πελάτης μπορεί να προβεί σε τερματισμό των Υπηρεσιών διαμόρφωσης σε συνδυασμό με την επιτρεπόμενη ακύρωση της αγοράς των Υποστηριζόμενων συστημάτων Dell στέλνοντας στην Dell γραπτή ειδοποίηση της ακύρωσης. Ο Πελάτης δεν μπορεί να ακυρώσει τις Υπηρεσίες διαμόρφωσης με άλλον τρόπο πλην όσων προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία κάθε πολιτείας/χώρας/επαρχίας και αν οι εν λόγω Υπηρεσίες μπορούν να τροποποιηθούν μέσω συμφωνίας, βάσει των τοπικών πολιτικών πρότασης και/ή ακύρωσης που μπορείτε να βρείτε στην ιστοσελίδα της αντίστοιχης χώρας όπου έγινε η αγορά του Πελάτη στον ιστότοπο dell.com.

Η Dell μπορεί να ακυρώσει τις Υπηρεσίες διαμόρφωσης, όπως και κάθε Έργο υπηρεσιών διαμόρφωσης που είναι σε εξέλιξη, ανά πάσα στιγμή κατά την περίοδο ισχύος της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας για οιοδήποτε από τους εξής λόγους:

- Ο Πελάτης δεν κατέβαλε το συνολικό τίμημα για την Υπηρεσία διαμόρφωσης σύμφωνα με τους όρους του τιμολογίου· ή
- Ο Πελάτης δεν τήρησε όλους τους όρους και τις προϋποθέσεις που διατυπώνονται στην παρούσα συμφωνία υπηρεσιών.

---

<sup>3</sup> Αν ο Πελάτης αγοράσει Υπηρεσίες τυπικής διαμόρφωσης σύμφωνα με το Προσάρτημα 6, η παροχή αυτών των Υπηρεσιών διαμόρφωσης δεν θα θεωρηθεί Έργο υπηρεσιών διαμόρφωσης.



Αν η Dell ακυρώσει τις Υπηρεσίες διαμόρφωσης, θα στείλει στον Πελάτη γραπτή ειδοποίηση για την ακύρωση στη διεύθυνση που υποδεικνύεται στο τιμολόγιο προς τον Πελάτη. Η ειδοποίηση θα περιλαμβάνει τον λόγο της ακύρωσης και την ημερομηνία από την οποία άρχισε να ισχύει, η οποία δεν μπορεί να απέχει λιγότερο από δέκα (10) ημέρες από την ημερομηνία αποστολής της ειδοποίησης για την ακύρωση από την Dell στον Πελάτη, εκτός εάν η τοπική νομοθεσία προβλέπει άλλες διατάξεις περί ακύρωσης που δεν μπορούν να διαφοροποιηθούν βάσει συμφωνίας. ΕΑΝ Η DELL ΑΚΥΡΩΣΕΙ ΤΗΝ ΕΝ ΛΟΓΩ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΒΑΣΕΙ ΤΗΣ ΠΑΡΟΥΣΑΣ ΠΑΡΑΓΡΑΦΟΥ, Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΔΕΝ ΘΑ ΔΙΚΑΙΟΥΤΑΙ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΒΛΗΘΕΝΤΩΝ Ή ΟΦΕΙΛΟΜΕΝΩΝ ΠΟΣΩΝ ΠΡΟΣ ΤΗΝ DELL.

**Προϊόντα τρίτων.** Ο όρος «Προϊόντα ανεξάρτητων κατασκευαστών» περιλαμβάνει κάθε υλικό, εξάρτημα υπηρεσιών διαμόρφωσης (όπως καθορίζεται στο Προσάρτημα 4 του παρόντος εγγράφου), λογισμικό ή άλλα υλικά ή άυλα στοιχεία (είτε παρέχονται στην Dell από τον Πελάτη είτε τα προμηθεύεται η Dell βάσει οδηγιών του πελάτη) που χρησιμοποιούνται από την Dell σε συνδυασμό με τις Υπηρεσίες διαμόρφωσης. Ο Πελάτης εγγυάται στην Dell ότι έχει αποκτήσει κάθε άδεια χρήσης, συγκατάθεση, κανονιστική πιστοποίηση ή έγκριση που απαιτείται ώστε να χορηγηθούν στην Dell και στους Συνεργάτες της Dell, όπως περιγράφονται παραπάνω, συμπεριλαμβανομένων των αντίστοιχων υπεργολάβων και των υπαλλήλων τους, το δικαίωμα και την άδεια πρόσβασης, αντιγραφής, διανομής, χρήσης ή/και τροποποίησης (καθώς και δημιουργίας παράγωγων εργασιών) ή/και εγκατάστασης Προϊόντων ανεξάρτητων κατασκευαστών χωρίς παραβίαση ή παράβαση της ιδιοκτησίας ή των δικαιωμάτων για άδεια χρήσης (συμπεριλαμβανομένων των ευρεσιτεχνιών και των πνευματικών δικαιωμάτων) των παροχών ή των ιδιοκτητών των εν λόγω Προϊόντων ανεξάρτητων κατασκευαστών. ΕΚΤΟΣ ΑΠΟ ΟΣΑ ΕΧΟΥΝ ΣΥΜΦΩΝΗΘΕΙ ΓΡΑΠΤΩΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ DELL, Η DELL ΜΕ ΤΟ ΠΑΡΟΝ ΕΓΓΡΑΦΟ ΑΠΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΚΑΘΕ ΕΓΓΥΗΣΗ, ΡΗΤΗ Ή ΕΜΜΕΣΗ, ΠΟΥ ΑΦΟΡΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΩΝ ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΩΝ. Τα Προϊόντα τρίτων θα διέπονται αποκλειστικά από τους όρους και τις προϋποθέσεις που έχουν συμφωνηθεί μεταξύ των εν λόγω τρίτων και του Πελάτη. ΜΕ ΤΟ ΠΑΡΟΝ ΕΓΓΡΑΦΟ Η DELL ΑΠΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΚΑΘΕ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΣΥΝΕΠΕΙΑ ΕΝΔΕΧΕΤΑΙ ΝΑ ΕΧΟΥΝ ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗΣ ΣΕ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΑΛΛΩΝ ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΩΝ. Στον μέγιστο βαθμό που επιτρέπεται από την ισχύουσα τοπική νομοθεσία, η Dell δεν φέρει ουδεμία ευθύνη για Προϊόντα τρίτων και ο Πελάτης θα πρέπει να αποτίνεται αποκλειστικά στους τρίτους παροχείς για κάθε ζημιά ή ευθύνη όσον αφορά την παροχή των εν λόγω Προϊόντων ανεξάρτητων κατασκευαστών.

**Όχι στοιχεία ταυτοποίησης προσώπων.** Τα Προϊόντα ανεξάρτητων κατασκευαστών, όπου ενδεικτικά περιλαμβάνονται εικόνες, εφαρμογές και τεκμηρίωση που υποβάλλονται στην Dell, δεν πρέπει να περιέχουν Αναγνωρίσιμα προσωπικά στοιχεία. Με εξαίρεση τις περιπτώσεις στις οποίες η ισχύουσα τοπική νομοθεσία προβλέπει κάτι διαφορετικό, ο όρος «Δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα» (Personally Identifiable Information (ή «PII»)) σημαίνει δεδομένα ή πληροφορίες που μεμονωμένα ή μαζί με άλλες πληροφορίες προσδιορίζουν την ταυτότητα κάποιου φυσικού προσώπου ή δεδομένα που θεωρούνται προσωπικά ή δεδομένα οιαδήποτε άλλου τύπου ή προσωπικά δεδομένα που ενδέχεται να διέπονται από νόμους ή κανονισμούς περί ιδιοαπορρήτου. Ο Πελάτης εγγυάται ότι όλα τα Προϊόντα ανεξάρτητων κατασκευαστών που ο Πελάτης υποβάλλει στην Dell για χρήση από την Dell κατά την παροχή των Υπηρεσιών διαμόρφωσης δεν περιέχουν Αναγνωρίσιμα προσωπικά στοιχεία. Για περαιτέρω βοήθεια επικοινωνήστε με τον Αντιπρόσωπο πωλήσεων της Dell στην περιοχή σας. **ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΔΩΣΕΤΕ ΣΤΗΝ DELL ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΤΡΙΤΩΝ ΤΑ ΟΠΟΙΑ ΠΕΡΙΕΧΟΥΝ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ.**

**Εξαγωγή.** Ο Πελάτης εγγυάται και δηλώνει ότι τα Προϊόντα ανεξάρτητων κατασκευαστών, όπου ενδεικτικά περιλαμβάνεται λογισμικό που περιέχεται σε εικόνα η οποία υποβάλλεται στην Dell σε συνδυασμό με τις Υπηρεσίες απεικόνισης διαμόρφωσης, δεν περιέχουν τεχνολογία που επιβάλλει περιορισμούς (π.χ. κρυπτογράφηση) ή, αν περιέχουν τεχνολογία που επιβάλλει περιορισμούς, ότι επιτρέπεται η εξαγωγή των Προϊόντων ανεξάρτητων κατασκευαστών σε οιαδήποτε χώρα (εκτός από τις εμπορικά αποκλεισμένες χώρες βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας περί εξαγωγών) χωρίς άδεια εξαγωγής. Η Dell δεν είναι υποχρεωμένη να εξακριβώσει την ορθότητα κάθε δήλωσης όσον αφορά την ύπαρξη άδειας εξαγωγής ή το δικαίωμα εξαγωγής Προϊόντων ανεξάρτητων κατασκευαστών χωρίς άδεια. Στα πιστοποιητικά του Πελάτη για την εξαγωγή πρέπει να τηρούνται οι ισχύοντες περιφερειακοί και τοπικοί νόμοι και κανονισμοί και οι ισχύουσες απαιτήσεις (π.χ. φυσική υπογραφή έναντι ηλεκτρονικής υπογραφής). Μαζί με τις προαναφερόμενες εγγυήσεις ενδέχεται να απαιτείται χωριστά υπογεγραμμένο πιστοποιητικό εξαγωγής για όλες τις Υπηρεσίες απεικόνισης διαμόρφωσης (στο εξής «Πιστοποιητικό συμμόρφωσης εξαγωγής εικόνας»). Σε επιλεγμένες χώρες μπορεί να απαιτούνται πιστοποιητικά εξαγωγής σε συνδυασμό με άλλες Υπηρεσίες διαμόρφωσης (π.χ. Υπηρεσίες διαμόρφωσης πόρων, Υπηρεσίες διαμόρφωσης υλικού ή Υπηρεσίες διαμόρφωσης λογισμικού). Κάθε απαιτούμενο πιστοποιητικό εξαγωγής πρέπει να συμπληρωθεί, να υπογραφεί και να επιστραφεί στην Dell προτού υλοποιηθούν οι αντίστοιχες Υπηρεσίες διαμόρφωσης από την Dell. Στην περίπτωση που η Dell απαιτείται να πάρει άδεια εξαγωγής για Προϊόντα ανεξάρτητων κατασκευαστών προκειμένου να επιτελέσει τις Υπηρεσίες διαμόρφωσης, ο Πελάτης με το παρόν έγγραφο συμφωνεί να παράσχει στην Dell δωρεάν κάθε εύλογη βοήθεια που χρειάζεται η Dell για να αποκτήσει την εν λόγω άδεια εξαγωγής.



**Αποζημίωση από τον πελάτη.** Ο Πελάτης θα υποστηρίξει, θα αποζημιώσει και θα απαλλάξει την Dell από οποιαδήποτε ευθύνη για αξιώσεις ή αγωγές τρίτων που μπορεί να προκύψουν (α) επειδή ο Πελάτης δεν κατάφερε να πάρει την κατάλληλη άδεια χρήσης, τα κατάλληλα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας ή οιοδήποτε άλλο είδους άδεια, κανονιστική πιστοποίηση ή έγκριση που έχει σχέση με Προϊόντα ανεξάρτητων κατασκευαστών, καθώς και με λογισμικό ή υλικά που πρέπει να εγκατασταθούν ή να ενσωματωθούν στο πλαίσιο των Υπηρεσιών διαμόρφωσης κατόπιν οδηγιών ή αιτήματος του Πελάτη, ή (β) λόγω ανακριβών δηλώσεων σχετικά με την ύπαρξη άδειας εξαγωγής ή λόγω ισχυρισμών σε βάρος της Dell επειδή ο Πελάτης παραβίασε ή κατηγορείται ότι παραβίασε ισχύοντες νόμους και κανονισμούς ή ισχύοντα πρότυπα περί εξαγωγών.

**Ανακοίνωση και αποποίηση ευθυνών για τεχνικές προδιαγραφές.** Ο Πελάτης έχει την ευθύνη να καθορίσει τις τεχνικές του προδιαγραφές για τις Υπηρεσίες διαμόρφωσης και, αν υπάρχουν οι εν λόγω προδιαγραφές, να διασφαλίσει ότι τις έχει τεκμηριώσει στην Dell με επαληθευμένο και εγκεκριμένο «Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών». Ο Πελάτης αποδέχεται ότι ο ίδιος έχει επιλέξει τις Υπηρεσίες διαμόρφωσης. Η Dell θα έχει το δικαίωμα να βασιστεί στο Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών. Η Dell δεν φέρει ευθύνη για υποχρεώσεις ή ζημιές που ενδέχεται να προκύψουν από την παροχή Υπηρεσιών διαμόρφωσης οι οποίες επιτελέστηκαν σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές. Αν η Dell ευλόγως κρίνει ότι οι προτεινόμενες Υπηρεσίες διαμόρφωσης δεν είναι τεχνικά εφικτές, διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί να προχωρήσει στην παροχή των Υπηρεσιών διαμόρφωσης. Η Dell ουδεμία εγγύηση παρέχει ότι οι Υπηρεσίες διαμόρφωσης που θα παρασχεθούν στον Πελάτη θα καλύψουν όλες τις απαιτήσεις του Πελάτη εφόσον οι υπηρεσίες της Dell εξαρτώνται από Προϊόντα ανεξάρτητων κατασκευαστών και από τη βοήθεια που θα της παρασχεθεί από τον Πελάτη ή τρίτους.

**Έλεγχος αλλαγών.** Αν χρειαστεί πρόσθετη εργασία που δεν καθορίζεται σε Έργο υπηρεσιών διαμόρφωσης ή στο αντίστοιχο Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών και έχει προκύψει: (i) επειδή ζητήθηκε αλλαγή στο πεδίο εφαρμογής κάποιου Έργου υπηρεσιών διαμόρφωσης, (ii) λόγω κάποιας πράξης ή παράλειψης του Πελάτη, (iii) λόγω αλλαγής στη νομοθεσία ή/και τους ισχύοντες κανονισμούς ή (iv) λόγω ανωτέρας βίας, η Dell θα μελετήσει την πρόσθετη εργασία και θα παράσχει αναλυτικές πληροφορίες για κάθε αλλαγή στα χρονοδιαγράμματα και για το κόστος βάσει των αλλαγών που ζητήθηκαν. Εφόσον ο Πελάτης συμφωνήσει για το πρόσθετο χρονοδιάγραμμα ή/και κόστος, θα χρειαστεί να δώσει γραπτώς τη συγκατάθεσή του προτού ξεκινήσει ή προτού συνεχιστεί (εάν ήδη έχει ξεκινήσει) η παροχή των πρόσθετων υπηρεσιών από την Dell.

**Μεταβίβαση της Υπηρεσίας.** Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να μεταβιβάσει σε τρίτους την Υπηρεσία διαμόρφωσης ή όσα δικαιώματα παραχωρούνται στον Πελάτη βάσει της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας.

**Διαθεσιμότητα Υπηρεσιών διαμόρφωσης.** Οι Υπηρεσίες διαμόρφωσης ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμες σε όλες τις γεωγραφικές τοποθεσίες. Η υπηρεσία Online First Article δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις γεωγραφικές περιοχές. Οι υπηρεσίες σήμανσης πόρων με ετικέτα και δημιουργίας αναφορών για πόρους είναι επίσης διαθέσιμες για επιλεγμένα περιφερειακά (π.χ. οθόνες, εκτυπωτές, ράφια) στις περιοχές της Βόρειας και Νότιας Αμερικής, της Ευρώπης, της Μέσης Ανατολής και της Αφρικής. Οι Υπηρεσίες διαμόρφωσης είναι διαθέσιμες για συστήματα Dell Precision™, OptiPlex™, Dell Latitude™, XPS και PowerEdge™.



## Πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις

Η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας συνάπτεται μεταξύ του πελάτη (στο εξής «εσείς» ή «Πελάτης») και του νομικού προσώπου της Dell που προσδιορίζεται στο τιμολόγιό σας για την αγορά της εν λόγω Υπηρεσίας. Η εν λόγω Υπηρεσία παρέχεται υποκείμενη και διεπόμενη από τη χωριστή κύρια συμφωνία υπηρεσιών την οποία έχει υπογράψει ο Πελάτης με την Dell και η οποία παρέχει ρητή εξουσιοδότηση για την πώληση της εν λόγω Υπηρεσίας. Αν δεν υπάρχει συμφωνία αυτού του είδους, ανάλογα με την περιοχή του Πελάτη, η εν λόγω Υπηρεσία παρέχεται υποκείμενη και διεπόμενη είτε από τους Εμπορικούς όρους πωλήσεων της Dell είτε από τη συμφωνία που μνημονεύεται στον παρακάτω πίνακα (με βάση τα ισχύοντα, στο εξής «Συμφωνία»). Ανατρέξτε στον παρακάτω πίνακα όπου παρατίθεται η διεύθυνση URL η οποία ισχύει για την τοποθεσία σας ως Πελάτη και στην οποία μπορείτε να εντοπίσετε τη Συμφωνία σας. Οι συμβαλλόμενοι δηλώνουν ότι διάβασαν τους εν λόγω όρους στην αντίστοιχη ιστοσελίδα και συμφωνούν ότι δεσμεύονται να τους τηρούν.

Τοποθεσία Πελάτη	Όροι και προϋποθέσεις που ισχύουν για την αγορά Υπηρεσιών Dell την οποία πραγματοποιήσατε	
	Πελάτες που αγοράζουν Υπηρεσίες της Dell απευθείας από την Dell	Πελάτες που αγοράζουν Υπηρεσίες της Dell μέσω εξουσιοδοτημένου μεταπωλητή της Dell
ΗΠΑ	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">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">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">www.dell.ca/conditions</a> (Γαλλικά Καναδά)
Χώρες Λατινικής Αμερικής και Καραϊβικής	Τοπικός ιστότοπος <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> για κάθε χώρα ή <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Τοπικός ιστότοπος <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> για κάθε χώρα ή <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*
Ασία-Χώρες Ειρηνικού Ωκεανού-Ιαπωνία	Τοπικός ιστότοπος <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> για κάθε χώρα ή <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Οι Περιγραφές υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών της 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 της 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 είναι όπως συμφωνήθηκε από εσάς και τον πωλητή σας.
Ευρώπη, Μέση Ανατολή και Αφρική	Τοπικός ιστότοπος <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> για κάθε χώρα ή <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">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">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> Γερμανία: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a>  Ηνωμένο Βασίλειο: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a>	Οι Περιγραφές υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών της 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 της 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 είναι όπως συμφωνήθηκε από εσάς και τον πωλητή σας.

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



Χωρίς να παραβιάζονται οι διατάξεις των κύριων συμφωνιών παροχής υπηρεσιών, σε περίπτωση ασυμβίβαστης διαφοράς μεταξύ των διατάξεων που διατυπώνονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και των διατάξεων της ισχύουσας κύριας συμφωνίας παροχής υπηρεσιών του Πελάτη, ο Πελάτης με το παρόν έγγραφο συμφωνεί ότι προτεραιότητα θα έχουν οι διατάξεις που συμφωνήθηκαν και διατυπώνονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και έπονται χρονικά των διατάξεων της ισχύουσας κύριας συμφωνίας. Στον βαθμό που οιοσδήποτε όρος της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας έρχεται σε αντίθεση με οιοδήποτε 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 οιοδήποτε άλλον όρο της Συμφωνίας που δεν αναιρείται από την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.

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 διέπεται από την Περιγραφή υπηρεσίας που θα ισχύει τότε και θα είναι διαθέσιμη προς αναθεώρηση στην ιστοσελίδα [www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global).

Από τη στιγμή που θα δώσετε την παραγγελία σας για τις Υπηρεσίες, θα χρησιμοποιήσετε τις Υπηρεσίες ή το σχετιζόμενο λογισμικό ή θα κάνετε κλικ στο/θα 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. Αν συνάπτετε 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.

© 2013 Dell Inc. Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. Στο έγγραφο ενδέχεται να χρησιμοποιούνται εμπορικά σήματα και εμπορικές ονομασίες ως αναφορές είτε στους κατόχους των σημάτων και των ονομασιών είτε στα προϊόντα τους. Επίσης, μπορεί να διατεθεί έντυπο αντίγραφο των όρων και των προϋποθέσεων πωλήσεων της Dell κατόπιν σχετικού αιτήματος.



# Προσάρτημα 1

## Υπηρεσίες απεικόνισης στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης

---

### Επισκόπηση υπηρεσίας

Οι Υπηρεσίες απεικόνισης λογισμικού στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης (ή στο εξής «Υπηρεσία (Υπηρεσίες) απεικόνισης διαμόρφωσης») προσφέρουν στον Πελάτη έναν εξυπηρετικό και αποτελεσματικό τρόπο εξατομίκευσης ενός συνόλου συσχετισμένων εφαρμογών και ρυθμίσεων λογισμικού στο λειτουργικό του σύστημα (στο εξής «Εικόνα») σε συνδυασμό με την αγορά καινούριων Υποστηριζόμενων συστημάτων Dell. Στις διεργασίες των Υπηρεσιών διαμόρφωσης της Dell γίνεται επικύρωση και δοκιμή της Εικόνας του Πελάτη και φόρτωση της Εικόνας στο πλαίσιο των εργοστασιακών διεργασιών καθιστώντας εφικτή την εφαρμογή της Εικόνας του Πελάτη στα Υποστηριζόμενα συστήματα Dell του Πελάτη κατά την κατασκευή τους.

### Διαδικασίες υπηρεσιών και ευθύνες της Dell

Η διαδικασία για κάθε έργο Υπηρεσιών διαμόρφωσης που περιλαμβάνει Υπηρεσίες απεικόνισης διαμόρφωσης έχει ως εξής:

#### Έναρξη έργου

- Ο υπεύθυνος διαχείρισης έργων των Υπηρεσιών διαμόρφωσης ή ο εκπρόσωπος του Τμήματος πωλήσεων της Dell συνεργάζεται με τον Πελάτη για την τεκμηρίωση και την καταγραφή των τεχνικών απαιτήσεων του Πελάτη στο Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών.
- Ο Πελάτης επικυρώνει την ορθότητα του Εντύπου τεχνικών προδιαγραφών και επαληθεύει τις απαιτήσεις, εγκρίνοντας το Έντυπο και επιστρέφοντάς το στην Dell.
- Εφόσον ο Πελάτης χρησιμοποιήσει την υπηρεσία Πρώτο στοιχείο Online, συμφωνεί ότι θα αναθεωρήσει τη διαμόρφωση σε 2 εργάσιμες ημέρες. Θα του δοθούν στοιχεία ασφαλούς σύνδεσης Πελάτη που θα πάψουν να ισχύουν στο τέλος της δεύτερης ημέρας στις 11:59 μ.μ., τοπική ώρα Πελάτη.
- Ο Πελάτης ανασκοπεί, εγκρίνει και επιστρέφει στην Dell το Έντυπο συμμόρφωσης εξαγωγής πιστοποιώντας ότι η Εικόνα που υποβλήθηκε από τον Πελάτη μπορεί να εξαχθεί από την Dell από τη χώρα όπου υποβλήθηκε στην Dell. Το Πιστοποιητικό εξαγωγής απαιτείται κατά την αρχική κατάρτιση του έργου Υπηρεσιών διαμόρφωσης.
- Ο Πελάτης παρέχει την Εικόνα στην Dell. Η Εικόνα μπορεί να υποβληθεί στην Dell μέσω FTA/FTP, Dell ImageDirect ή ταχυδρομικά σε CD, DVD, μονάδα USB ή σκληρό δίσκο. Σε ειδικές περιπτώσεις η υποβολή Εικόνων στην Dell μπορεί να γίνει μέσω παραλαβής ολόκληρης της μονάδας ενός συστήματος.

#### Ανάπτυξη έργου

- Ο μηχανικός των Υπηρεσιών διαμόρφωσης, αν υπάρχει, αναπτύσσει το έργο Υπηρεσιών διαμόρφωσης για να είναι εφικτή η εργοστασιακή φόρτωση της Εικόνας του Πελάτη και να καθοριστεί κάθε εξατομικευμένη ρύθμιση που ζητά ο Πελάτης.
- Η Εικόνα επικυρώνεται και δοκιμάζεται στο πλαίσιο των διεργασιών κατασκευής της Dell ώστε να διασφαλιστεί ότι η Εικόνα του Πελάτη θα φορτωθεί κατάλληλα στη διάρκεια της αρχικής δόμησης του συστήματος κατά την κατασκευή του.

#### Ολοκλήρωση έργου

- Οι διεργασίες κατασκευής στο εργοστάσιο θα διασφαλίσουν ότι η Εικόνα σας θα αναπαραχθεί όπως δόθηκε στην Dell. Αν ο Πελάτης αγοράσει υπηρεσία εξατομικευμένης απεικόνισης, του συνιστούμε ανεπιφύλακτα να παραγγείλει Μονάδα αναθεώρησης από τον Πελάτη για έλεγχο ή να συνδεθεί μέσω της υπηρεσίας Πρώτο στοιχείο Online της Dell και να επιβεβαιώσει ότι η Εικόνα ελέγχθηκε πλήρως και επικυρώθηκε στο περιβάλλον του Πελάτη προτού την προωθήσουμε για μαζικές παραγγελίες.
- Το έργο είναι έτοιμο για μαζικές παραγγελίες.





## Ευθύνες πελάτη

Πριν από την υποβολή κάθε Εικόνας στην Dell:

- Ο Πελάτης οφείλει να κρατήσει αντίγραφο της εν λόγω Εικόνας. Η DELL ΟΥΔΕΜΙΑ ΕΥΘΥΝΗ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΕΙ ΓΙΑ ΑΠΩΛΕΙΑ Ή ΑΝΑΚΤΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ Ή ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΕ ΕΙΚΟΝΑ Ή ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΜΕΝΕΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΕΣ ΥΛΙΚΟΥ.
- Ο Πελάτης οφείλει να δημιουργήσει, να δοκιμάσει και να επαληθεύσει ότι η Εικόνα λειτουργεί σύμφωνα με τις ανάγκες του Πελάτη στις υποστηριζόμενες πλατφόρμες υλικού που θα αγοράσει.
- Ο Πελάτης οφείλει να διασφαλίσει ότι κάθε Εικόνα περιέχει όλα τα απαιτούμενα προγράμματα οδήγησης και ότι δεν υπάρχει μη υποστηριζόμενο υλικό στη Διαχείριση συσκευών εκτός από το υλικό που τεκμηριώθηκε στο Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών.
- Ο Πελάτης οφείλει να επαληθεύσει ότι η Εικόνα δεν περιέχει Αναγνωρίσιμα προσωπικά στοιχεία.
- Ο Πελάτης οφείλει να συμπληρώσει το Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών, αν υπάρχει, να επικυρώσει την ορθότητά του και να επαληθεύσει τις απαιτήσεις, εγκρίνοντας το Έντυπο και επιστρέφοντάς το στην Dell.
- Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει την Dell εάν θέλει να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία Πρώτου στοιχείου Online της Dell για να εγκρίνει τη διαμόρφωσή του. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η διαδικασία αναθεώρησης της διαμόρφωσης θα διαρκέσει 2 εργάσιμες ημέρες. Τα στοιχεία σύνδεσης του Πελάτη θα πάψουν να ισχύουν στο τέλος της δεύτερης ημέρας στις 11:59 μ.μ., τοπική ώρα Πελάτη. Κατά την αρχική ανάπτυξη του Έργου υπηρεσιών διαμόρφωσης, ο Πελάτης οφείλει να συμπληρώσει το Πιστοποιητικό συμμόρφωσης εξαγωγής εικόνας όπου θα πιστοποιεί ότι η Εικόνα που υπέβαλε ο Πελάτης μπορεί να εξαχθεί από την Dell από τη χώρα όπου υποβλήθηκε στην Dell.
- Ο Πελάτης οφείλει να δώσει το κλειδί προϊόντος για το λειτουργικό σύστημα αν το λειτουργικό σύστημα δεν έχει κατασκευαστεί από την Dell.
- Ο Πελάτης οφείλει να επιβεβαιώσει ότι οι Υπηρεσίες απεικόνισης διαμόρφωσης ικανοποιούν τις απαιτήσεις του παραγγέλλοντας ή χρησιμοποιώντας την υπηρεσία Dell Online First Article για αναθεώρηση της διαμόρφωσης.
- Ο Πελάτης οφείλει να εγκρίνει την Εικόνα.

## Απαιτήσεις υπηρεσίας:

- Οι Εικόνες πρέπει να δημιουργηθούν μέσω των πιο διαδεδομένων εργαλείων απεικόνισης, όπου περιλαμβάνονται τα Dell ImageDirect, Symantec™ Ghost™, Symantec PowerQuest και Microsoft® ImageX (WIM). Για να μάθετε αν υπάρχει δυνατότητα χρήσης άλλων εργαλείων απεικόνισης, απευθυνθείτε στον υπεύθυνο του έργου Υπηρεσιών διαμόρφωσης. Η επιλογή και η αδειοδότηση του εργαλείου απεικόνισης αποτελούν ευθύνη του Πελάτη.
- Οι Υπηρεσίες απεικόνισης διαμόρφωσης είναι διαθέσιμες για Εικόνες που έχουν δημιουργηθεί με χρήση των πιο διαδεδομένων λειτουργικών συστημάτων (π.χ. διαφόρων εκδόσεων Microsoft® Windows® και Linux). Για να μάθετε αν υπάρχει δυνατότητα χρήσης άλλων λειτουργικών συστημάτων, απευθυνθείτε στον υπεύθυνο του έργου Υπηρεσιών διαμόρφωσης.
- Η Εικόνα πρέπει να επικυρωθεί στις υποστηριζόμενες πλατφόρμες υλικού για τις διαμορφώσεις που θα αγοραστούν. Αν ο Πελάτης δεν έχει τη συγκεκριμένη υποστηριζόμενη πλατφόρμα/διαμόρφωση υλικού, πρέπει να αγοράσει ένα σύστημα ανάπτυξης που θα χρησιμοποιήσει κατά τη δόμηση και τη δοκιμή της Εικόνας του.

## Στις Υπηρεσίες απεικόνισης διαμόρφωσης δεν περιλαμβάνονται τα εξής:

- Παροχή ή αδειοδότηση κάθε λογισμικού, λειτουργικού συστήματος ή λοιπών στοιχείων ανεξάρτητων κατασκευαστών που περιέχονται σε μια Εικόνα
- Φυσική εγκατάσταση υλικού ή λογισμικού που δεν έχει σχέση με την Υπηρεσία απεικόνισης διαμόρφωσης.



- Δημιουργία Εικόνας.
- Αντιμετώπιση προβλημάτων ή τεχνική υποστήριξη για δημιουργία Εικόνας.
- Δοκιμές σε εφαρμογές ή υλικό κάθε συγκεκριμένου πελάτη για συμβατότητα με την Εικόνα
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται ρητά στο παρόν Προσάρτημα Υπηρεσιών.

## Προαιρετικές Υπηρεσίες απεικόνισης διαμόρφωσης

**Μέσα CD/DVD/USB για αποκατάσταση Εικόνας.** Η Υπηρεσία απεικόνισης διαμόρφωσης προσφέρει έναν εξυπηρετικό και αποτελεσματικό τρόπο απόκτησης αντιγράφου της τελικής παραγόμενης Εικόνας του Πελάτη που εκάστοτε εγκαθιστούμε σε καινούρια Υποστηριζόμενα συστήματα Dell. Ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει την εν λόγω Υπηρεσία μόνο σε συνδυασμό με Έργο υπηρεσιών διαμόρφωσης που περιλαμβάνει Υπηρεσίες απεικόνισης διαμόρφωσης. Τα μέσα CD/DVD/USB για αποκατάσταση Εικόνας δίνουν στους Πελάτες τη δυνατότητα επαναφοράς ενός Υποστηριζόμενου Συστήματος Dell στην αρχική κατάσταση που βρισκόταν κατά την παράδοσή του στον χώρο του Πελάτη. Τα μέσα αποκατάστασης Εικόνας μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την επαναφορά εικόνων μόνο σε Υποστηριζόμενα συστήματα Dell σε συνδυασμό με τα οποία η Dell παρέιχε Υπηρεσία απεικόνισης διαμόρφωσης. **ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΑΝΑΦΟΡΑ ΕΙΚΟΝΑΣ ΔΕΝ ΘΑ ΓΙΝΕΙ ΕΠΑΝΑΦΟΡΑ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ ΟΥΤΕ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΟΣ ΒΟΗΘΗΤΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΤΗΣ DELL ΓΙΑ ΝΑ ΠΕΡΙΛΗΦΘΟΥΝ ΑΛΛΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ Ή ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΕΓΙΝΑΝ ΣΤΗΝ ΕΙΚΟΝΑ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΤΗΣ ΕΠΑΝΑΦΕΡΘΕΙΣΑΣ ΕΙΚΟΝΑΣ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ.** Τα μέσα CD/DVD/USB για αποκατάσταση Εικόνας ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμα για όλα τα λειτουργικά συστήματα (π.χ. Linux). Αν θέλετε να ενημερωθείτε για τη διαθεσιμότητα των μέσων αποκατάστασης Εικόνας, απευθυνθείτε στον υπεύθυνο του δικού σας έργου Υπηρεσιών διαμόρφωσης.

### Αποκατάσταση συστήματος Dell

Η εν λόγω προαιρετική Υπηρεσία απεικόνισης διαμόρφωσης σας δίνει τη δυνατότητα αναδόμησης ενός συστήματος από κάποιο κρυφό διαμέρισμα στον σκληρό δίσκο όταν η Dell φορτώσει στο εργοστάσιο μια εξατομικευμένη εικόνα. Με την Υπηρεσία αυτή γίνεται αποκατάσταση εικόνων μόνο σε ορισμένα συστήματα client της Dell (σταθμούς εργασίας Dell Precision™, επιτραπέζιους υπολογιστές OptiPlex™, φορητούς υπολογιστές Latitude™) από στατική εικόνα, ImageDirect ή X-Image και αποθήκευσή τους μέσα σε κάποιο κρυφό διαμέρισμα στον τοπικό σκληρό δίσκο του υπολογιστή.

Το μενού και οι οθόνες για την Αποκατάσταση συστήματος Dell εμφανίζονται μόνο στα Αγγλικά. Ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει την Υπηρεσία μόνο σε συνδυασμό με Έργο Υπηρεσιών διαμόρφωσης που περιλαμβάνει Υπηρεσία απεικόνισης διαμόρφωσης. Η εν λόγω υπηρεσία αποκατάστασης Εικόνας περιορίζεται στις προδιαγραφές της Εικόνας και δεν θα γίνει επαναφορά δεδομένων, ή λειτουργιών που δεν περιλαμβάνονται συγκεκριμένα στην εικόνα στο σημείο κατασκευής, π.χ. των δεδομένων των χρηστών, του διαμερίσματος βοηθητικών εφαρμογών της Dell ή όσων άλλων αλλαγών ή τροποποιήσεων έγιναν στην Εικόνα μετά την παράδοση του συστήματος στον Πελάτη. Σε περίπτωση αλλοίωσης του κρυφού διαμερίσματος και αποτυχίας ή αντικατάστασης του σκληρού δίσκου, θα απαιτηθεί κάποια άλλη λύση αποκατάστασης. Η αποκατάσταση συστήματος Dell μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε εικόνες λειτουργικών συστημάτων Microsoft® Windows® XP και Windows 7. Αν οι ανάγκες σας είναι πιο συγκεκριμένες, απευθυνθείτε στον δικό σας υπεύθυνο διαχείρισης έργων Υπηρεσιών διαμόρφωσης.

### Άλλες Υπηρεσίες απεικόνισης της Dell

Για πληροφορίες σχετικά με άλλες Υπηρεσίες απεικόνισης διαμόρφωσης της Dell (π.χ. Dell ImageDirect, Dell X-Image ή Υπηρεσίες διαχείρισης εικόνων/IMS της Dell), επικοινωνήστε με τον δικό σας υπεύθυνο διαχείρισης έργων διαμόρφωσης.



## Προσάρτημα 2

### Υπηρεσία σήμανσης πόρων με ετικέτα στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης

---

#### Επισκόπηση υπηρεσίας

Η Υπηρεσία σήμανσης πόρων με ετικέτα στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης (στο εξής «Υπηρεσία (Υπηρεσίες) σήμανσης πόρων με ετικέτα») προσφέρει στον Πελάτη έναν εξυπηρετικό και αποτελεσματικό τρόπο τοποθέτησης ετικέτας πόρου που έχει δημιουργήσει ο Πελάτης ή η Dell πάνω σε καινούρια Υποστηριζόμενα συστήματα Dell κατά την κατασκευή τους, αλλά και δυνατότητες τοποθέτησης ετικέτας στην εξωτερική πλευρά πλαισίων συστημάτων/πλατφορμών (π.χ. σε κιβώτια και παλέτες φόρτωσης και αποστολής των προϊόντων). Εφόσον το ζητήσει ο Πελάτης, στην εν λόγω Υπηρεσία μπορεί να περιληφθεί η δυνατότητα προγραμματισμού της μνήμης CMOS ώστε να συμπεριληφθούν δεδομένα ετικετών περιουσιακών στοιχείων στο σύστημα του πελάτη στη διάρκεια της κατασκευής.

#### Διαδικασίες υπηρεσιών και ευθύνες της Dell

Η διαδικασία για κάθε έργο Υπηρεσιών διαμόρφωσης που περιλαμβάνει Υπηρεσίες σήμανσης πόρων με ετικέτα έχει ως εξής:

##### Έναρξη έργου

- Ο υπεύθυνος διαχείρισης έργων των Υπηρεσιών διαμόρφωσης, αν υπάρχει, ή ο εκπρόσωπος του Τμήματος πωλήσεων της Dell συνεργάζεται με τον Πελάτη για την τεκμηρίωση και την καταγραφή των τεχνικών απαιτήσεων του Πελάτη στο Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών.
- Η θέση της ετικέτας πόρου στο σύστημα ή/και στην περιφερειακή συσκευή, όπως και τα απαιτούμενα πεδία δεδομένων, καθορίζονται με το Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών.
  - Η θέση/το σημείο τοποθέτησης της ετικέτας πόρου ποικίλλει και εξαρτάται από την πλατφόρμα υλικού και τον τύπο της ετικέτας. Αν θέλετε να μάθετε τις επιλογές όσον αφορά την τοποθέτηση της ετικέτας πόρου για Υποστηριζόμενα συστήματα, επικοινωνήστε με τον Αντιπρόσωπο πωλήσεων της Dell στην περιοχή σας ή με τον δικό σας υπεύθυνο διαχείρισης του έργου Υπηρεσιών διαμόρφωσης.
- Ο Πελάτης επικυρώνει την ορθότητα του Εντύπου τεχνικών προδιαγραφών, αν υπάρχει, και επαληθεύει τις απαιτήσεις, εγκρίνοντας το Έντυπο και επιστρέφοντάς το στην Dell.
- Αν απαιτείται, ο Πελάτης παρέχει στην Dell Προϊόντα ανεξάρτητων κατασκευαστών (δηλαδή ετικέτες πόρων) που διατηρεί.

##### Ανάπτυξη έργου

- Ο μηχανικός των Υπηρεσιών διαμόρφωσης κατασκευάζει την ετικέτα πόρων ή την εξατομίκευση του CMOS όπως τεκμηριώνεται στο Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών.
- Η Υπηρεσία σήμανσης πόρων με ετικέτα στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης δοκιμάζεται κατά τις διεργασίες της κατασκευής.

##### Ολοκλήρωση έργου

- Συνιστούμε στον Πελάτη να παραγγείλει Μονάδα αναθεώρησης από τον Πελάτη για να επικυρώσει και να ελέγξει αν οι Υπηρεσίες σήμανσης πόρων με ετικέτα στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης ικανοποιούν τις απαιτήσεις του.
- Το έργο είναι έτοιμο για μαζικές παραγγελίες.



## Ευθύνες πελάτη. Ο Πελάτης:

- Ο Πελάτης οφείλει να δώσει όλες τις αναγκαίες πληροφορίες που απαιτούνται για τη συμπλήρωση ετικέτας περιουσιακού στοιχείου, όπου ενδεικτικά περιλαμβάνεται το σύνολο των περιουσιακών στοιχείων του Πελάτη, αν η ετικέτα πρόκειται να δημιουργηθεί από την Dell.
- Ο Πελάτης οφείλει να συμπληρώσει το Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών, αν υπάρχει, να επαληθεύσει την ορθότητά του, να το εγκρίνει και να το καταθέσει.
- Ο Πελάτης οφείλει να επιβεβαιώσει ότι το Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών, αν υπάρχει, περιλαμβάνει τη θέση της ετικέτας του πόρου, όπως και τα απαιτούμενα πεδία δεδομένων.
- Αν χρειαστεί, πρέπει να παράσχει κάθε εύλογη βοήθεια που θα ζητήσει η Dell για να πάρει όποια άδεια εξαγωγής απαιτείται για να επιτελέσει τις Υπηρεσίες διαμόρφωσης.
- Πρέπει να εξετάσει το ενδεχόμενο παραγγελίας Μονάδας αναθεώρησης από τον Πελάτη για να διασφαλίσει ότι οι Υπηρεσίες σήμανσης πόρων με ετικέτα ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του.
- Πρέπει να συμμετάσχει στον εφοδιασμό της Dell, αν ισχύει, ώστε να παράσχει στην Dell επαρκείς ποσότητες Προϊόντων ανεξάρτητων κατασκευαστών (ιδιοκτησίας του Πελάτη) σε παρακαταθήκη ώστε να μπορέσει η Dell να διεκπεραιώσει τις παραγγελίες για Υποστηριζόμενα συστήματα Dell.

## Απαιτήσεις Υπηρεσίας σήμανσης πόρων με ετικέτα στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης:

- Οι ετικέτες πόρων που δημιουργεί η Dell τυπώνονται με μαύρο μελάνι. Δεν διατίθεται έγχρωμη εκτύπωση. Διατίθενται οι εξής ετικέτες πόρων που δημιουργεί η Dell:

### Βόρεια και Νότια Αμερική:

1. Ετικέτες μεγάλου μεγέθους 5 ιντσών x 5 ιντσών, σε ματ λευκό χαρτί, που προορίζονται για χρήση στην εξωτερική πλευρά κιβωτίων συστημάτων.
2. Ετικέτες μεσαίου μεγέθους 1,5 ιντσών x 3 ιντσών, σε ματ πλατινένιο πολυεστέρα, που προορίζονται για χρήση πάνω σε συστήματα ή περιφερειακά.
3. Ετικέτες μικρού μεγέθους 1 ίντσας x 2 ιντσών, σε γυαλιστερό λευκό πολυεστέρα, που προορίζονται για χρήση πάνω σε συστήματα ή περιφερειακά.

### Ευρώπη, Μέση Ανατολή, Αφρική (EMEA):

1. Ετικέτες μεγάλου μεγέθους 127 χιλιοστών x 80 χιλιοστών, σε ματ λευκό χαρτί, που προορίζονται για χρήση στην εξωτερική πλευρά κιβωτίων συστημάτων.
2. Ετικέτες μεσαίου μεγέθους 70 χιλιοστών x 38 χιλιοστών, σε ματ πλατινένιο πολυεστέρα, που προορίζονται για χρήση πάνω σε συστήματα ή περιφερειακά.
3. Ετικέτες μικρού μεγέθους 50 χιλιοστών x 25 χιλιοστών, σε γυαλιστερή λευκή πολυεστερική ετικέτα, που προορίζονται για χρήση πάνω σε συστήματα ή περιφερειακά.

### Ασιατικές χώρες του Ειρηνικού, Ιαπωνία (APJ):

1. Ετικέτες μεγάλου μεγέθους 3 ιντσών x 5 ιντσών, σε γυαλιστερή λευκή πολυεστερική ετικέτα, που προορίζονται για χρήση στην εξωτερική πλευρά κιβωτίων συστημάτων.
2. Ετικέτες μεσαίου μεγέθους 1,5 ιντσών x 2 ιντσών και εξατομικευμένες ετικέτες 2 ιντσών x 3 ιντσών, σε γυαλιστερή λευκή πολυεστερική ετικέτα, που προορίζονται για χρήση πάνω σε συστήματα ή περιφερειακά.
3. Ετικέτες μικρού μεγέθους 1 ίντσας x 2 ιντσών, σε γυαλιστερή λευκή πολυεστερική ετικέτα, που προορίζονται για χρήση πάνω σε συστήματα ή περιφερειακά.



#### Κίνα:

1. Ετικέτες μεγάλου μεγέθους 76,2 χιλιοστών x 50 χιλιοστών, σε γυαλιστερή λευκή πολυεστερική ετικέτα, που προορίζονται για χρήση στην εξωτερική πλευρά κιβωτίων συστημάτων.
  2. Ετικέτες μικρού μεγέθους 76,2 χιλιοστών x 38,1 χιλιοστών, σε γυαλιστερή λευκή πολυεστερική ετικέτα, που προορίζονται για χρήση πάνω σε συστήματα ή περιφερειακά.
  3. Ετικέτες μικρού μεγέθους 50,8 χιλιοστών x 25,4 χιλιοστών, σε γυαλιστερή λευκή πολυεστερική ετικέτα, που προορίζονται για χρήση πάνω σε συστήματα ή περιφερειακά.
- Οι ετικέτες περιουσιακών στοιχείων που παρέχονται από τον Πελάτη (σε παρακαταθήκη) πρέπει να είναι προτυπωμένες, να περιλαμβάνουν διάτρηση ώστε κάθε ετικέτα να μπορεί να κοπεί χωριστά και σε ορισμένες περιοχές (π.χ. EMEA και APJ) πρέπει να περιλαμβάνουν γραμμοκωδικό. Για να μάθετε τις απαιτήσεις και τους περιορισμούς που ισχύουν στην περιοχή σας όσον αφορά τις ετικέτες πόρων οι οποίες παρέχονται από τον Πελάτη, απευθυνθείτε στον δικό σας υπεύθυνο διαχείρισης έργου των Υπηρεσιών διαμόρφωσης.

### **Στις Υπηρεσίες σήμανσης πόρων με ετικέτα δεν περιλαμβάνονται τα εξής:**

- Παροχή ή αδειοδότηση εφαρμογών λογισμικού ανεξάρτητου κατασκευαστή.
- Φυσική εγκατάσταση υλικού ή λογισμικού που δεν έχει σχέση με την Υπηρεσία σήμανσης πόρων με ετικέτα.
- Εκτύπωση ετικετών περιουσιακών στοιχείων σε υλικό που παρέχει ο Πελάτης.
- Καμία άλλη δραστηριότητα πλην όσων επισημαίνονται ρητά στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσιών.



## Προσάρτημα 3

### Υπηρεσίες δημιουργίας αναφορών για πόρους στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης

---

#### Επισκόπηση υπηρεσίας

Οι Υπηρεσίες δημιουργίας αναφορών για πόρους στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης (στο εξής «Υπηρεσία (Υπηρεσίες) δημιουργία αναφορών για πόρους») προσφέρουν στον Πελάτη μια εξυπηρετική και αποτελεσματική μέθοδο λήψης περιοδικών αναφορών που θα παραθέτουν λεπτομερή στοιχεία για τα συστήματα και τις παραγγελίες του. Οι εκθέσεις παρέχονται στον Πελάτη όσο συχνά επιλέξει ο ίδιος (κάθε μέρα, κάθε βδομάδα ή κάθε μήνα) είτε ως αρχείο κειμένου που είναι οριοθετημένο με κόμματα είτε ως υπολογιστικό φύλλο του Microsoft® Excel.

#### Διαδικασίες υπηρεσιών και ευθύνες της Dell

Η διαδικασία για κάθε έργο Υπηρεσιών διαμόρφωσης που περιλαμβάνει Υπηρεσίες δημιουργίας αναφορών για πόρους έχει ως εξής:

##### Έναρξη έργου

- Ο υπεύθυνος διαχείρισης έργων των Υπηρεσιών διαμόρφωσης ή ο εκπρόσωπος του Τμήματος πωλήσεων της Dell συνεργάζεται με τον Πελάτη για την τεκμηρίωση και την καταγραφή των τεχνικών απαιτήσεων του Πελάτη στο Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών.
- Ο Πελάτης επικυρώνει την ορθότητα του Εντύπου τεχνικών προδιαγραφών και επαληθεύει τις απαιτήσεις, εγκρίνοντας το Έντυπο και επιστρέφοντάς το στην Dell.

##### Ανάπτυξη έργου

- Ο μηχανικός των Υπηρεσιών διαμόρφωσης αναπτύσσει την αναφορά όπως τεκμηριώνεται στο Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών.

##### Ολοκλήρωση έργου

- Το έργο είναι έτοιμο για μαζικές παραγγελίες.

#### Ευθύνες πελάτη. Ο Πελάτης:

- Οφείλει να δώσει τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου όπου θα παραδίδονται οι εκθέσεις.
- Πρέπει να συμπληρώσει το Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών, αν υπάρχει, να επαληθεύσει την ορθότητά του, να το εγκρίνει και να το καταθέσει.
- Αν χρειαστεί, πρέπει να παράσχει κάθε εύλογη βοήθεια που θα ζητήσει η Dell για να πάρει όποια άδεια εξαγωγής απαιτείται για να επιτελέσει τις Υπηρεσίες.
- Πρέπει να επιβεβαιώσει ότι οι Υπηρεσίες Εκθέσεων Περιουσιακών Στοιχείων ικανοποιούν τις απαιτήσεις του.

#### Απαιτήσεις υπηρεσίας:

- Ο Πελάτης ή θα λάβει κενές εκθέσεις περιουσιακών στοιχείων ή δεν θα λάβει εκθέσεις αν δεν έχει παραγγείλει συστήματα κατά την περίοδο που καλύπτουν οι εκθέσεις.
- Δεν είναι διαθέσιμα όλα τα πεδία ημερομηνιών εκθέσεων για όλα τα συστήματα ή τα περιφερειακά. Αν θέλετε πληροφορίες για συγκεκριμένα και διαθέσιμα πεδία αναφορών κατά τύπο συστημάτων ή περιφερειακών, απευθυνθείτε στον δικό σας υπεύθυνο διαχείρισης έργων Υπηρεσιών διαμόρφωσης.

#### Στις Υπηρεσίες δημιουργίας αναφορών πόρων δεν περιλαμβάνονται τα εξής:

- Παροχή ή αδειοδότηση εφαρμογών λογισμικού ανεξάρτητου κατασκευαστή.
- Φυσική εγκατάσταση οιοδήποτε υλικού ή λογισμικού.
- Εκτύπωση ετικετών πόρων ή κάθε δραστηριότητα πλην όσων επισημαίνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσιών.



## Προσάρτημα 4

### Υπηρεσίες διαμόρφωσης - Υπηρεσία διαμόρφωσης υλικού

---

#### Επισκόπηση υπηρεσίας

Η Υπηρεσία διαμόρφωσης υλικού προσφέρει στον Πελάτη έναν εξυπηρετικό και αποτελεσματικό τρόπο εγκατάστασης ορισμένων μη τυπικών υλικών (στο εξής «Εξαρτήματα υπηρεσιών διαμόρφωσης») σε Υποστηριζόμενα συστήματα Dell κατά τη διαδικασία κατασκευής για τα καινούρια Υποστηριζόμενα συστήματα Dell (στο εξής «Υπηρεσία (Υπηρεσίες) διαμόρφωσης υλικού»). Η εν λόγω Υπηρεσία μπορεί επίσης να περιλαμβάνει Υπηρεσίες αντικατάστασης εξαρτημάτων στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης\* όπου προσφέρεται στον Πελάτη ένας τρόπος αντικατάστασης Εξαρτημάτων Υπηρεσιών διαμόρφωσης τα οποία προμηθεύεται και εγκαθιστά η Dell στα Υποστηριζόμενα συστήματα Dell του Πελάτη στη διάρκεια της αρχικής δόμησης των συστημάτων κατά την κατασκευή τους.

\*Η διαθεσιμότητα των Υπηρεσιών αντικατάστασης εξαρτημάτων στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης ποικίλλει κατά γεωγραφική περιοχή. Αν θέλετε να ενημερωθείτε για περιορισμούς/μεταβολές που ισχύουν στην περιοχή σας, απευθυνθείτε στον δικό σας υπεύθυνο διαχείρισης έργων Υπηρεσιών διαμόρφωσης.

#### Διαδικασίες υπηρεσιών και ευθύνες της Dell

Η διαδικασία για κάθε έργο Υπηρεσιών διαμόρφωσης που περιλαμβάνει Υπηρεσίες διαμόρφωσης υλικού έχουν ως εξής:

##### Έναρξη έργου

- Ο υπεύθυνος διαχείρισης έργων των Υπηρεσιών διαμόρφωσης ή ο εκπρόσωπος του Τμήματος πωλήσεων της Dell επικοινωνεί με τον Πελάτη για την τεκμηρίωση και την καταγραφή των τεχνικών απαιτήσεων του Πελάτη στο Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών.
- Ο Πελάτης επικυρώνει την ορθότητα του Έντυπου τεχνικών προδιαγραφών και επαληθεύει τις απαιτήσεις, εγκρίνοντας το Έντυπο και επιστρέφοντάς το στην Dell.
- Εφόσον ο Πελάτης χρησιμοποιήσει την υπηρεσία Πρώτο στοιχείο Online, συμφωνεί ότι θα αναθεωρήσει τη διαμόρφωση σε 2 εργάσιμες ημέρες. Θα του δοθούν στοιχεία ασφαλούς σύνδεσης Πελάτη που θα πάψουν να ισχύουν στο τέλος της δεύτερης ημέρας στις 11:59 μ.μ., τοπική ώρα Πελάτη.
- Η Dell προμηθεύεται Εξαρτήματα υπηρεσιών διαμόρφωσης ή μπορεί να της τα παράσχει ο Πελάτης.
- Ο υπεύθυνος διαχείρισης έργων των Υπηρεσιών διαμόρφωσης συνεργάζεται με εσωτερικές ομάδες της Dell ή με τον Πελάτη για να καθιερωθεί μια διαδικασία απογραφής των Εξαρτημάτων υπηρεσιών διαμόρφωσης.
- Παραλαμβάνονται από τον Πελάτη οι απαιτήσεις για κανονιστική πιστοποίηση, αν ισχύει, για Εξαρτήματα υπηρεσιών διαμόρφωσης (π.χ. ο Πελάτης λαμβάνει κανονιστική πιστοποίηση από τον Προμηθευτή που παρέχει τα Εξαρτήματα υπηρεσιών διαμόρφωσης και την προωθεί στην Dell).

##### Ανάπτυξη έργου

- Η Dell ολοκληρώνει μια δοκιμή κατασκευής για να επιβεβαιώσει τις οδηγίες και τις δέσμες ενεργειών ώστε να καταστεί εφικτή η εργοστασιακή ενοποίηση των Εξαρτημάτων υπηρεσιών διαμόρφωσης και για να επιβεβαιώσει ότι κάθε συσχετισμένο πρόγραμμα οδήγησης εκτελείται όπως προβλέπεται στο Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών.



### Ολοκλήρωση έργου

- Συνιστούμε στον Πελάτη να παραγγείλει Μονάδα αναθεώρησης από τον Πελάτη για έλεγχο ή να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία Πρώτου στοιχείου Online της Dell για να αναθεωρήσει τη διαμόρφωση και να την εγκρίνει.
- Από τον Πελάτη απαιτείται να εγκρίνει ότι τα Εξαρτήματα υπηρεσιών διαμόρφωσης λειτουργούν όπως έχουν σχεδιαστεί. Η DELL ΟΥΔΕΜΙΑ ΕΥΘΥΝΗ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΕΙ ΓΙΑ ΑΠΩΛΕΙΑ Ή ΑΝΑΚΤΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ Ή ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΕ ΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ.
- Το έργο είναι έτοιμο για μαζικές παραγγελίες.

### Ευθύνες πελάτη. Ο Πελάτης:

- Πρέπει να παράσχει στην Dell επαρκείς ποσότητες Εξαρτημάτων υπηρεσιών διαμόρφωσης (και άδειες χρήσης συσχετισμένων λογισμικών, αν υπάρχουν) κατά την έναρξη του Έργου υπηρεσιών διαμόρφωσης, καθώς και όλα τα προγράμματα οδήγησης που απαιτούνται για την κατάλληλη λειτουργία των Εξαρτημάτων υπηρεσιών διαμόρφωσης.
- Πρέπει να πιστοποιήσει ότι τα Εξαρτήματα υπηρεσιών διαμόρφωσης που παρέχει δεν περιέχουν Αναγνωρίσιμα προσωπικά στοιχεία και ότι πληρούν κάθε κανονιστική απαίτηση/πιστοποίηση που ισχύει στην περιοχή.
- Πρέπει να συμπληρώσει το Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών, να επαληθεύσει την ορθότητά του, να το εγκρίνει και να το καταθέσει.
- Πρέπει να συμπληρώσει το Έντυπο συμμόρφωσης εξαγωγής, αν υπάρχει, που πιστοποιεί ότι η Dell έχει δικαίωμα εξαγωγής των Εξαρτημάτων υπηρεσιών διαμόρφωσης από τη χώρα όπου της παρασχέθηκαν.
- Πρέπει να παράσχει κάθε εύλογη βοήθεια που θα ζητήσει η Dell για να πάρει όποια άδεια εξαγωγής απαιτείται για να επιτελέσει τις Υπηρεσίες διαμόρφωσης.
- Πρέπει να δημιουργήσει, να δοκιμάσει και να επαληθεύσει ότι τα Εξαρτήματα υπηρεσιών διαμόρφωσης λειτουργούν σύμφωνα με τις ανάγκες του Πελάτη στη διαμόρφωση για το Υποστηριζόμενο σύστημα Dell που θα αγοραστεί. Η DELL ΟΥΔΕΜΙΑ ΕΥΘΥΝΗ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΕΙ ΓΙΑ ΑΠΩΛΕΙΑ Ή ΑΝΑΚΤΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ Ή ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΕ ΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ
- Για Εξαρτήματα υπηρεσιών διαμόρφωσης που προμηθεύει ο Πελάτης (σε παρακαταθήκη), πρέπει σε όλη τη διάρκεια του έργου να συμμετάσχει με την Dell στην προσπάθεια διατήρησης επαρκών αποθεμάτων Εξαρτημάτων υπηρεσιών διαμόρφωσης που πρέπει να παρέχονται στην Dell για να μπορεί να διεκπεραιώσει τις νέες παραγγελίες του Πελάτη για Υποστηριζόμενα συστήματα Dell. Για Εξαρτήματα υπηρεσιών διαμόρφωσης που προμηθεύει η Dell, πρέπει σε όλη τη διάρκεια του έργου να συμμετάσχει με την Dell στην προσπάθεια διατήρησης επαρκούς αποθέματος όσον αφορά νέες παραγγελίες του Πελάτη για Υποστηριζόμενα συστήματα Dell και απαιτήσεις του Πελάτη για αντικατάσταση Εξαρτημάτων υπηρεσιών διαμόρφωσης με βάση τις Υπηρεσίες αντικατάστασης εξαρτημάτων υπηρεσιών διαμόρφωσης παρέχοντας τριμηνιαίες και ετήσιες προβλέψεις μονάδων.
- Πρέπει να εξετάσει το ενδεχόμενο παραγγελίας Μονάδας αναθεώρησης από τον Πελάτη για να διασφαλίσει ότι οι Υπηρεσίες διαμόρφωσης υλικού ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του.
- Πρέπει να επαληθεύσει ότι η ενσωμάτωση των Εξαρτημάτων υπηρεσιών διαμόρφωσης συμμορφώνεται με κάθε νόμο, κανονισμό και απαίτηση που ισχύει στην περιφέρεια/περιοχή του. Για να μάθετε μήπως υπάρχουν περιορισμοί, απευθυνθείτε στον υπεύθυνο διαχείρισης έργων των Υπηρεσιών διαμόρφωσης.





## Στην Υπηρεσία διαμόρφωσης υλικού δεν περιλαμβάνονται τα εξής:

- Εξατομίκευση ή διαμόρφωση Εξαρτημάτων υπηρεσιών διαμόρφωσης που παρέχει ο Πελάτης ή προμηθεύεται η Dell για λογαριασμό του Πελάτη.
- Λειτουργικότητα (π.χ. επιδόσεις ή/και συμβατότητα) οιασδήποτε διαμόρφωσης Υπηρεσιών διαμόρφωσης πλην όσων επιβεβαιώνουν ότι η εγκατάσταση των Εξαρτημάτων των Υπηρεσιών διαμόρφωσης έχει γίνει όπως προβλέπεται στο Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών.
- Δημιουργία προγραμμάτων οδήγησης υλικού.
- Αντιμετώπιση προβλημάτων ή τεχνική υποστήριξη ειδικά για Εξαρτήματα υπηρεσιών διαμόρφωσης.
- Αλλαγές λόγω αναθεώρησης ή μηχανίκευσης στο Υποστηριζόμενο σύστημα Dell ώστε να μπορεί να δεχτεί Εξαρτήματα υπηρεσιών διαμόρφωσης.
- Δοκιμές Εξαρτημάτων υπηρεσιών διαμόρφωσης για συμβατότητα με τη διαμόρφωση ή την Εικόνα του Πελάτη.
- Καμία άλλη δραστηριότητα πλην όσων επισημαίνονται ρητά στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσιών.

## Υπηρεσίες αντικατάστασης εξαρτημάτων και υποστήριξη στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης

- Οι Υπηρεσίες αντικατάστασης εξαρτημάτων στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης είναι σχεδιασμένες για χρήση της υπηρεσίας εξυπηρέτησης την επόμενη εργάσιμη ημέρα όπου είναι διαθέσιμη κατά την αποστολή εξαρτημάτων αντικατάστασης προς τους Πελάτες στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης. Η υπηρεσία εξυπηρέτησης την επόμενη εργάσιμη ημέρα συνήθως είναι διαθέσιμη αν ο Πελάτης δώσει τηλεφωνικά την παραγγελία αντικατάστασης ως τις 4 μ.μ. με βάση τη δική του ζώνη ώρας. Αν η παραγγελία δοθεί μετά τις 4 μ.μ. με βάση τη ζώνη ώρας του Πελάτη, τα εξαρτήματα αντικατάστασης στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης θα σταλούν την επόμενη εργάσιμη ημέρα για να τα παραλάβει ο Πελάτης τη μεθεπόμενη εργάσιμη ημέρα. ΔΕΝ ΕΓΓΥΟΜΑΣΤΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΝ ΕΠΟΜΕΝΗ ΕΡΓΑΣΙΜΗ ΗΜΕΡΑ ΓΙΑ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΕΞΑΡΤΗΜΑΤΩΝ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗΣ.
- Οι Υπηρεσίες αντικατάστασης εξαρτημάτων στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης περιορίζονται σε Εξαρτήματα υπηρεσιών διαμόρφωσης που προμηθεύεται και εγκαθιστά η Dell σε Υποστηριζόμενο σύστημα Dell κατά την αρχική κατασκευή του συστήματος χρησιμοποιώντας Υπηρεσίες διαμόρφωσης υλικού. Τα Εξαρτήματα υπηρεσιών διαμόρφωσης που προμηθεύει η Dell, αλλά ΔΕΝ τα ενσωματώνει στο προϊόν κατά την αρχική κατασκευή του ΔΕΝ είναι διαθέσιμα στο πλαίσιο της Υπηρεσίας αντικατάστασης εξαρτημάτων στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης.
- Παρακάτω μπορείτε να δείτε τι περιλαμβάνει και τι δεν περιλαμβάνει η Υπηρεσία αντικατάστασης εξαρτημάτων στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης. Η Dell διατηρεί το δικαίωμα αλλαγής και ενημέρωσης αυτών των καταλόγων περιλαμβανόμενων/μη περιλαμβανόμενων προϊόντων χωρίς να στείλει σχετική ειδοποίηση.



## Υπηρεσίες αντικατάστασης εξαρτημάτων στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης – Εξαρτήματα που περιλαμβάνονται στις Υπηρεσίες διαμόρφωσης

Οι Υπηρεσίες αντικατάστασης εξαρτημάτων στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης είναι διαθέσιμες για να εξυπηρετούνται τα εξής εξαρτήματα:

### Πελάτης

- Κάρτες I/O
- Εσωτερικά καλώδια
- Σκληροί δίσκοι ανεξάρτητων κατασκευαστών
- Αφαιρέσιμοι σκληροί δίσκοι ανεξάρτητων κατασκευαστών
- Μονάδες οπτικού δίσκου ανεξάρτητων κατασκευαστών
- Κάρτες διεπαφής δικτύου (NIC)
- Κάρτες (πολυμέσων, ήχου, βίντεο, RAID)
- Εργαλειοσύνολα PCMCIA

### Επιχείρηση

- Κάρτες I/O
- Κάρτες Digiboard
- Κάρτες διεπαφής δικτύου (NIC)
- Σκληροί δίσκοι ανεξάρτητων κατασκευαστών
- Μονάδες οπτικού δίσκου ανεξάρτητων κατασκευαστών (CDRW, DVD, CDROM)
- Κάρτες (πολυμέσων, ήχου, βίντεο, RAID)

## Υπηρεσίες αντικατάστασης εξαρτημάτων στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης – Εξαρτήματα που δεν περιλαμβάνονται στις Υπηρεσίες διαμόρφωσης

Οι Υπηρεσίες αντικατάστασης εξαρτημάτων στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης ΔΕΝ είναι διαθέσιμες για τα εξής:

### Πελάτης

- Εκτυπωτές
- Σαρωτές
- Δρομολογητές
- Τεκμηρίωση
- Μέσα
- Συσκευές ασφάλειας (π.χ. κλειδαριές, καλώδια)
- Οθόνες, πληκτρολόγια, ποντίκια, ηχεία ανεξάρτητων κατασκευαστών
- Πρόσθετα εξαρτήματα στη συσκευασία (π.χ. στηρίγματα παλάμης, ακουστικά, τεκμηρίωση)
- Υλικό/Εξαρτήματα σε παρακαταθήκη
- Λογισμικό
- Υλικό POS
- Ρυθμίσεις/Διαμόρφωση BIOS
- Σήμανση πόρων με ετικέτα
- Αυτόματη λειτουργία RAID
- Λογότυπα BIOS

### Επιχείρηση

- Εκτυπωτές
- Σαρωτές
- Γέφυρες, δρομολογητές, διανομείς, προσαρμογείς και μεταγωγείς ανεξάρτητων κατασκευαστών
- Τεκμηρίωση
- Μέσα
- Συσκευές ασφάλειας (π.χ. κλειδαριές, καλώδια)
- Οθόνες, πληκτρολόγια, ποντίκια, ηχεία ανεξάρτητων κατασκευαστών
- Πρόσθετα εξαρτήματα στη συσκευασία (π.χ. στηρίγματα παλάμης, ακουστικά, τεκμηρίωση)
- Υλικό/Εξαρτήματα σε παρακαταθήκη
- Λογισμικό
- Υλικό POS
- Ρυθμίσεις/Διαμόρφωση BIOS
- Σήμανση πόρων με ετικέτα
- Αυτόματη λειτουργία RAID
- Λογότυπα BIOS



## Διαδικασία αντικατάστασης εξαρτημάτων στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης

Η αποστολή εξαρτημάτων αντικατάστασης στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης αποφασίζεται από την Dell αφού καταβληθεί κάθε «εύλογη δυνατή προσπάθεια» για την αντιμετώπιση των προβλημάτων του Υποστηριζόμενου συστήματος Dell από τον Πελάτη και την ομάδα Τεχνικής υποστήριξης της Dell. Αν ο τεχνικός διαπιστώσει ότι το πρόβλημα οφείλεται σε εξάρτημα που περιλαμβάνεται στις Υπηρεσίες διαμόρφωσης, θα σταλεί στον Πελάτη παραγγελία αντικατάστασης όπως σκιαγραφείται στην Υπηρεσία αντικατάστασης εξαρτημάτων στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης και στην πιο πάνω ενότητα για την Υποστήριξη. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις διαδικασίες τεχνικής υποστήριξης της Dell, επισκεφτείτε τις εξής ιστοσελίδες ανά περιοχή:

- Αργεντινή, Βραζιλία και Ουρουγουάη: [http://support.dell.com/support/topics/global.aspx/support/dellcare/contact\\_technical\\_support?c=us&l=en&s=gen](http://support.dell.com/support/topics/global.aspx/support/dellcare/contact_technical_support?c=us&l=en&s=gen)
- Ευρώπη, Μέση Ανατολή και Αφρική: <http://support.euro.dell.com/support/index.aspx?c=ud&l=en&s=gen>
- Ασιατικές χώρες του Ειρηνικού, Ιαπωνία (APJ): Αν θέλετε να μάθετε τις δυνατότητες (περιορισμένες προσφορές) αντικατάστασης εξαρτημάτων στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης στην περιοχή αυτή, επικοινωνήστε με τον υπεύθυνο διαχείρισης έργων των Υπηρεσιών διαμόρφωσης.

### Αντικατάσταση εξαρτημάτων στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης έναντι εγγύησης προϊόντων

Η Υπηρεσία αντικατάστασης εξαρτημάτων υπηρεσιών διαμόρφωσης είναι μια υπηρεσία «ανταλλαγής» προστιθέμενης αξίας που συμπληρώνει την Υπηρεσία διαμόρφωσης υλικού την οποία προσφέρει η Dell. Η υπηρεσία αυτή έρχεται να συμπληρώσει ακόμη περισσότερο την εγγύηση της Dell για Υποστηριζόμενα συστήματα Dell παρέχοντας στον Πελάτη έναν μόνο υπεύθυνο επικοινωνίας στον οποίο θα μπορεί να απευθυνθεί για Εξαρτήματα υπηρεσιών διαμόρφωσης που δικαιούνται αντικατάσταση. Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΕΞΑΡΤΗΜΑΤΩΝ στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης ΔΕΝ ΑΠΟΤΕΛΕΙ ΕΓΓΥΗΣΗ.

### Περιορισμοί στην Υπηρεσία αντικατάστασης εξαρτημάτων στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης

- Η Υπηρεσία αντικατάστασης εξαρτημάτων στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης είναι διαθέσιμη για εξαρτήματα των οποίων η προμήθεια και η εγκατάσταση πραγματοποιήθηκαν στα Υποστηριζόμενα συστήματα Dell του Πελάτη στη διάρκεια της αρχικής δόμησης των συστημάτων κατά την κατασκευή τους με χρήση Υπηρεσιών διαμόρφωσης υλικού. Αν ο Πελάτης αγοράσει μη σχετιζόμενα εξαρτήματα ή κάνει την αγορά μετά την αρχική πώληση του συστήματος, η κάλυψη επανέρχεται στην εγγύηση του κατασκευαστή για τα εν λόγω εξαρτήματα στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης.
- Η Υπηρεσία αντικατάστασης εξαρτημάτων στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης δεν εγγυάται για την αντικατάσταση με ακριβώς ίδια εξαρτήματα. Σε περίπτωση που κάποιο εξάρτημα δεν είναι πλέον διαθέσιμο γιατί ο κατασκευαστής του έχει πάψει να το παράγει και/ή έχει λήξει η διάρκεια ζωής του, το κέντρο διεκπεραίωσης της Dell θα στείλει κάποιο παρόμοιο εξάρτημα, δηλαδή εξάρτημα που ίσως είναι του ίδιου κατασκευαστή και/ή έχει τον ίδιο κωδικό ή ίσως όχι. Τα εξαρτήματα αντικατάστασης στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης μπορούν να είναι καινούρια ή ανακαινισμένα εφόσον το επιτρέπει η τοπική νομοθεσία.
- Η περίοδος κάλυψης της Υπηρεσίας αντικατάστασης εξαρτημάτων υπηρεσιών διαμόρφωσης ισχύει όσο διαρκεί η αρχική σύμβαση υπηρεσιών για το Υποστηριζόμενο σύστημα Dell (το ανώτερο 3 χρόνια ή βάσει της τοπικής νομοθεσίας αν το διάστημα είναι μεγαλύτερο από 3 χρόνια).
- Για ορισμένα εξαρτήματα στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης σε κάποιες περιοχές ενδέχεται να ισχύουν πρόσθετες χρεώσεις. Αν θέλετε να ενημερωθείτε για τις απαιτήσεις και τους περιορισμούς που ισχύουν στην περιοχή σας, αποταθείτε στον υπεύθυνο του δικού σας έργου Υπηρεσιών διαμόρφωσης.
- Η εκπλήρωση της υπηρεσίας Εξαρτημάτων των Υπηρεσιών διαμόρφωσης βασίζεται στην εγγύηση του αρχικού κατασκευαστή που ισχύει για τα εξαρτήματα στο πλαίσιο των Υπηρεσιών διαμόρφωσης του Πελάτη, όπου ισχύει.



### Επισκόπηση υπηρεσίας

Οι Υπηρεσίες εξατομίκευσης BIOS στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης προσφέρουν στον Πελάτη έναν εξυπηρετικό και αποτελεσματικό τρόπο εξατομίκευσης των τυπικών βασικών ρυθμίσεων εισόδου/εξόδου (Basic Input/Output Settings, στο εξής BIOS) της Dell σε καινούρια Υποστηριζόμενα συστήματα Dell κατά την κατασκευή τους (π.χ. ο Πελάτης αποκτά τη δυνατότητα να «παγώσει» την έκδοση του τυπικού BIOS της Dell σε μια συγκεκριμένη αναθεώρηση και να προωθήσει το λογότυπο της επιχείρησής του μέσω του λογότυπου του BIOS).

#### Διαδικασίες υπηρεσιών και ευθύνες της Dell

Η διαδικασία για κάθε έργο Υπηρεσιών διαμόρφωσης που περιλαμβάνει Υπηρεσίες εξατομίκευσης του BIOS έχει ως εξής:

##### Έναρξη έργου

- Ο υπεύθυνος διαχείρισης έργων των Υπηρεσιών διαμόρφωσης ή ο εκπρόσωπος του Τμήματος πωλήσεων της Dell συνεργάζεται με τον Πελάτη για την τεκμηρίωση και την καταγραφή των τεχνικών απαιτήσεων του Πελάτη στο Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών.
- Ο Πελάτης επικυρώνει την ορθότητα του Εντύπου τεχνικών προδιαγραφών και επαληθεύει τις απαιτήσεις, εγκρίνοντας το Έντυπο και επιστρέφοντάς το στην Dell.
- Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει την Dell εάν θέλει να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία Πρώτου στοιχείου Online της Dell για να εγκρίνει τη διαμόρφωσή του.

##### Ανάπτυξη έργου

- Ο μηχανικός Υπηρεσιών διαμόρφωσης εκπονεί σενάρια για να είναι εφικτός ο καθορισμός των εξατομικευμένων ρυθμίσεων του BIOS στο εργοστάσιο.
- Η διαδικασία εξατομίκευσης του BIOS υποβάλλεται σε δοκιμές κατά τη διάρκεια της κατασκευής του.

##### Ολοκλήρωση έργου

- Συνιστούμε ανεπιφύλακτα στον Πελάτη να παραγγείλει Μονάδα αναθεώρησης από τον Πελάτη για έλεγχο ή να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία Dell Online First Article για να αναθεωρήσει τη διαμόρφωση και να την εγκρίνει και να εγκρίνει ότι η Υπηρεσία εξατομίκευσης του BIOS στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης λειτουργεί όπως σχεδιάστηκε και απαιτείται από τον Πελάτη.
- Το έργο είναι έτοιμο για μαζικές παραγγελίες.

### Ευθύνες πελάτη

Ο Πελάτης:

- Πρέπει να δημιουργήσει, να δοκιμάσει και να επαληθεύσει ότι οι εξατομικευμένες ρυθμίσεις του BIOS που ζήτησε λειτουργούν σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Πελάτη στο Υποστηριζόμενο Σύστημα Dell. Η DELL ΟΥΔΕΜΙΑ ΕΥΘΥΝΗ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΕΙ ΓΙΑ ΑΠΩΛΕΙΑ Ή ΑΝΑΚΤΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ Ή ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΞΑΤΟΜΙΚΕΥΜΕΝΕΣ ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΤΟΥ BIOS.
- Πρέπει να εξετάσει το ενδεχόμενο παραγγελίας Μονάδας Ανασκόπησης από τον Πελάτη για να διασφαλίσει ότι οι εξατομικευμένες ρυθμίσεις του BIOS ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του.
- Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει την Dell εάν θέλει να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία Πρώτου στοιχείου Online της Dell για να εγκρίνει τη διαμόρφωσή του. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η διεργασία αναθεώρησης της διαμόρφωσης θα διαρκέσει 2 εργάσιμες ημέρες. Τα στοιχεία σύνδεσης του Πελάτη θα πάψουν να ισχύουν στο τέλος της δεύτερης ημέρας στις 11:59 μ.μ., τοπική ώρα Πελάτη.
- Πρέπει να παράσχει κάθε εύλογη βοήθεια που θα ζητήσει η Dell για να πάρει όποια άδεια εξαγωγής απαιτείται για να επιτελέσει την Υπηρεσία διαμόρφωσης.

- Πρέπει να διασφαλίσει, στέλνοντας στην Dell το σήμα, την εμπορική επωνυμία και/ή το λογότυπό του, ότι η Dell και οι συνεργάτες της Dell έχουν πλήρη εξουσιοδότηση και/ή τους έχει χορηγηθεί η άδεια χρήσης ή καθ' οιονδήποτε άλλο τρόπο το δικαίωμα χρήσης του σήματος, της εμπορικής επωνυμίας και/ή του λογότυπου του σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Πελάτη.

### Απαιτήσεις υπηρεσίας:

- Η Dell κατά διαστήματα εκδίδει υποχρεωτικές ενημερωμένες εκδόσεις του BIOS. Οι υποχρεωτικές ενημερωμένες εκδόσεις του BIOS ισχύουν για «παγωμένες» εκδόσεις του BIOS. Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να «ξαναπαγώσει» το BIOS στο επίπεδο της νέας ενημερωμένης του έκδοσης.
- Δεν είναι διαθέσιμες όλες οι ρυθμίσεις εξατομίκευσης του BIOS σε όλα τα Υποστηριζόμενα Συστήματα Dell. Αν ο Πελάτης θέλει να ενημερωθεί για τη δυνατότητα συγκεκριμένων ρυθμίσεων ανά τύπο συστήματος, πρέπει να αποταθεί στον υπεύθυνο του έργου Υπηρεσιών διαμόρφωσης ή στον εκπρόσωπο του Τμήματος πωλήσεων της Dell.

### Στις Υπηρεσίες BIOS στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης δεν περιλαμβάνονται τα εξής:

- Παροχή ή αδειοδότηση εφαρμογών λογισμικού ανεξάρτητου κατασκευαστή.
- Φυσική εγκατάσταση υλικού ή λογισμικού που δεν έχει σχέση με την Υπηρεσία εξατομίκευσης BIOS στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης
- Δημιουργία εξατομικευμένων ρυθμίσεων του BIOS πέραν των τυπικών ρυθμίσεων BIOS που προβλέπει η Dell
- Αντιμετώπιση προβλημάτων ή τεχνική υποστήριξη για Είδωλο Πελάτη με εξατομικευμένες ρυθμίσεις BIOS.
- Δοκιμές εφαρμογής ή υλικού κάθε συγκεκριμένου Πελάτη για συμβατότητα με το Είδωλο και τις εξατομικευμένες ρυθμίσεις του BIOS του Πελάτη.
- Καμία άλλη δραστηριότητα πλην όσων επισημαίνονται ρητά στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσιών.



# Προσάρτημα 5

## Υπηρεσίες διαμόρφωσης - Υπηρεσίες διαμόρφωσης λογισμικού

---

### Επισκόπηση υπηρεσίας

Οι υπηρεσίες διαμόρφωσης λογισμικού (στο εξής «Υπηρεσίες διαμόρφωσης λογισμικού») βοηθούν τον Πελάτη σε ό,τι αφορά την εγκατάσταση ορισμένων εφαρμογών λογισμικού ή την τροποποίηση επιλεγμένων ρυθμίσεων λειτουργικών συστημάτων σε συνδυασμό με την αγορά καινούριων Υποστηριζόμενων συστημάτων Dell. Οι διαδικασίες των Υπηρεσιών διαμόρφωσης της Dell επικυρώνουν την εγκατάσταση των εφαρμογών λογισμικού και τις ρυθμίσεις των λειτουργικών συστημάτων στο πλαίσιο των διεργασιών κατασκευής επιτρέποντας στις εφαρμογές λογισμικού και τις ρυθμίσεις των λειτουργικών συστημάτων του Πελάτη να ισχύσουν στα Υποστηριζόμενα συστήματα Dell του Πελάτη κατά την κατασκευή τους.

### Διαδικασίες υπηρεσιών και ευθύνες της Dell

Η διαδικασία για κάθε έργο Υπηρεσιών διαμόρφωσης που περιλαμβάνει Υπηρεσίες διαμόρφωσης λογισμικού έχει ως εξής:

#### Έναρξη έργου

- Ο υπεύθυνος διαχείρισης έργων των Υπηρεσιών διαμόρφωσης, αν υπάρχει, ή ο εκπρόσωπος του Τμήματος πωλήσεων της Dell συνεργάζεται με τον Πελάτη για την τεκμηρίωση και την καταγραφή των τεχνικών απαιτήσεων του Πελάτη στο Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών.

Ο Πελάτης επικυρώνει την ορθότητα του Έντυπου τεχνικών προδιαγραφών, αν υπάρχει, και επαληθεύει τις απαιτήσεις, εγκρίνοντας το Έντυπο και επιστρέφοντάς το στην Dell. Εφόσον ο Πελάτης χρησιμοποιήσει την υπηρεσία Πρώτο στοιχείο Online, συμφωνεί ότι θα αναθεωρήσει τη διαμόρφωση σε δύο εργάσιμες ημέρες· θα του δοθούν στοιχεία ασφαλούς σύνδεσης Πελάτη που θα πάψουν να ισχύουν στο τέλος της δεύτερης ημέρας στις 11:59 μ.μ., τοπική ώρα Πελάτη.

#### Ανάπτυξη έργου

- Ο μηχανικός των Υπηρεσιών διαμόρφωσης, αν υπάρχει, αναπτύσσει το έργο Υπηρεσιών διαμόρφωσης για να είναι εφικτή η εργοστασιακή φόρτωση του λογισμικού και των ρυθμίσεων των λειτουργικών συστημάτων που ζητά ο Πελάτης.

#### Ολοκλήρωση έργου

- Οι διαδικασίες κατασκευής στο εργοστάσιο έχουν στόχο να βοηθήσουν τον Πελάτη να διασφαλίσει ότι η εγκατάσταση του λογισμικού και των ρυθμίσεων των λειτουργικών συστημάτων του Πελάτη έχουν γίνει με βάση τις προδιαγραφές του κατασκευαστή.
- Το έργο είναι έτοιμο για μαζικές παραγγελίες.

### Ευθύνες πελάτη

Ο Πελάτης:

- Δημιουργία, δοκιμή και επαλήθευση ότι η εφαρμογή λογισμικού και οι ρυθμίσεις των λειτουργικών συστημάτων λειτουργούν σύμφωνα με τις ανάγκες του Πελάτη στις υποστηριζόμενες πλατφόρμες υλικού που θα αγοράσει.
- Ο Πελάτης οφείλει να συμπληρώσει το Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών, αν υπάρχει, να επικυρώσει την ορθότητά του και να επαληθεύσει τις απαιτήσεις, εγκρίνοντας το Έντυπο και επιστρέφοντάς το στην Dell.



- Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει την Dell εάν θέλει να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία Πρώτου στοιχείου Online της Dell για να εγκρίνει τη διαμόρφωσή του. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η διαδικασία αναθεώρησης της διαμόρφωσης θα διαρκέσει 2 εργάσιμες ημέρες. Τα στοιχεία σύνδεσης του Πελάτη θα πάψουν να ισχύουν στο τέλος της δεύτερης ημέρας στις 11:59 μ.μ., τοπική ώρα Πελάτη. Κατά την αρχική ανάπτυξη του Έργου υπηρεσιών διαμόρφωσης, ο Πελάτης οφείλει να συμπληρώσει το Πιστοποιητικό συμμόρφωσης εξαγωγής εικόνας όπου θα πιστοποιεί ότι η Εικόνα που υπέβαλε ο Πελάτης μπορεί να εξαχθεί από την Dell από τη χώρα όπου υποβλήθηκε στην Dell.
- Ο Πελάτης οφείλει να δώσει το κλειδί προϊόντος για το λειτουργικό σύστημα αν το λειτουργικό σύστημα δεν έχει κατασκευαστεί από την Dell.

## Απαιτήσεις υπηρεσίας:

- Η εγκατάσταση λογισμικού είναι διαθέσιμη για συστήματα που έχουν δομηθεί με χρήση των πιο διαδεδομένων λειτουργικών συστημάτων (π.χ. διαφόρων εκδόσεων Microsoft® Windows® και Linux). Ο Πελάτης πρέπει να ζητήσει από τον δικό του υπεύθυνο διαχείρισης έργων των Υπηρεσιών διαμόρφωσης να του επιβεβαιώσει ότι οι δυνατότητες των Υπηρεσιών καλύπτουν τα λειτουργικά συστήματα που επιθυμεί ο Πελάτης.
- Υπηρεσία για εφαρμογή των ρυθμίσεων λειτουργικών συστημάτων που έχει ζητήσει ο Πελάτης για συστήματα δομημένα με χρήση μόνο λειτουργικών συστημάτων Microsoft® Windows®.

## Στις Υπηρεσίες διαμόρφωσης λογισμικού δεν περιλαμβάνονται τα εξής:

- Δοκιμές εφαρμογών λογισμικού για συμβατότητα με το σύστημα.
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται ρητά στο παρόν Προσάρτημα Υπηρεσιών.

## Προσάρτημα 6

### Υπηρεσίες διαμόρφωσης – Υπηρεσίες τυπικής διαμόρφωσης

#### Επισκόπηση υπηρεσίας

Η αγορά υπηρεσιών τυπικής διαμόρφωσης (στο εξής «Υπηρεσίες τυπικής διαμόρφωσης») παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να παραλάβει Υποστηριζόμενα συστήματα Dell τα οποία θα έχουν διαμορφωθεί με την Υπηρεσία που αγόρασε ο Πελάτης χωρίς να δημιουργηθεί επίσημο αίτημα έργου ή χωρίς να πληρούνται οι ελάχιστες απαιτήσεις κάθε μονάδας. Οι υπηρεσίες αυτές είναι προμηχανικευμένες και μπορούν να εφαρμοστούν στα Υποστηριζόμενα Συστήματα του Πελάτη κατά την κατασκευή τους. Οι διαθέσιμες Υπηρεσίες τυπικής διαμόρφωσης περιλαμβάνουν τα εξής: ετικέτες πόρων, αναφορά πόρων, ρυθμίσεις BIOS, διαμερισμό σκληρών δίσκων, ρυθμίσεις λειτουργικών συστημάτων και εγκατάσταση εφαρμογών.

#### Διαδικασίες υπηρεσιών και ευθύνες της Dell

Για να παραγγείλει κάποια Υπηρεσία τυπικής διαμόρφωσης ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει την υπηρεσία που ανταποκρίνεται στις ανάγκες του από τον ιστότοπο της Dell. Η κατάλληλη υπηρεσία μπορεί επίσης να προστεθεί στην παραγγελία από εκπρόσωπο του Τμήματος Πωλήσεων της Dell. Υπάρχουν διαθέσιμες οι εξής Υπηρεσίες τυπικής διαμόρφωσης:

#### Τυπική σήμανση πόρων με ετικέτα

Στον υπολογιστή θα κολληθεί μια ετικέτα στην οποία θα υπάρχουν τυπωμένες πληροφορίες για τον υπολογιστή, όπως η ετικέτα εξυπηρέτησης, ο αριθμός μοντέλου κ.λπ. Διαθέσιμες θα είναι οι εξής ετικέτες περιουσιακών στοιχείων:

- Βασική εγγύηση – συμπεριλαμβάνονται τα εξής πεδία: ετικέτα εξυπηρέτησης, κωδικός ταχείας εξυπηρέτησης, αριθμός παραγγελίας, στοιχεία επικοινωνίας με το Τμήμα Υποστήριξης της Dell
- ProSupport – συμπεριλαμβάνονται τα εξής πεδία: ετικέτα εξυπηρέτησης, κωδικός ταχείας εξυπηρέτησης, αριθμός παραγγελίας, στοιχεία επικοινωνίας με το Τμήμα Dell ProSupport
- Διεύθυνση MAC – συμπεριλαμβάνονται τα εξής πεδία: ετικέτα εξυπηρέτησης και διεύθυνση MAC
- Πληροφορίες συστήματος – συμπεριλαμβάνονται τα εξής πεδία: ετικέτα εξυπηρέτησης, κωδικός ταχείας εξυπηρέτησης, μοντέλο, ημερομηνία κατασκευής, διεύθυνση MAC, ταχύτητα επεξεργαστή, μνήμη

Στοιχεία παραγγελίας – συμπεριλαμβάνονται τα εξής πεδία: ετικέτα εξυπηρέτησης, κωδικός ταχείας εξυπηρέτησης, αριθμός παραγγελίας, ημερομηνία κατασκευής

#### Σήμανση με ετικέτα STOP

Τοποθέτηση ετικέτας ασφάλειας για εξοπλισμούς με προστασία από κλοπή μέσω του διεθνούς συστήματος καταχώρισης STOP το οποίο καθιστά τη μεταπώληση κλεμμένου εξοπλισμού δύσκολη αν όχι αδύνατη

#### Δημιουργία τυπικών εκθέσεων για περιουσιακά στοιχεία

Η Υπηρεσία τυπικών εκθέσεων για περιουσιακά στοιχεία θα δημιουργήσει ένα σύστημα προκαθορισμένων αναλυτικών εκθέσεων και πληροφορίες για τις παραγγελίες. Η αναφορά αυτή αποστέλλεται αρχικά στον Πελάτη μέσω email σε ένα συνημμένο υπολογιστικό φύλλο Microsoft Excel (.XLS). Στην έκθεση για περιουσιακά στοιχεία θα περιλαμβάνονται τα εξής πεδία: αριθμός λογαριασμού, ετικέτα περιουσιακού στοιχείου (αν ισχύει), περιγραφή πλαισίου υπολογιστή, στίλ πλαισίου υπολογιστή, επωνυμία εταιρείας, όνομα υπολογιστή, CPU, διεύθυνση αποστολής 1, διεύθυνση αποστολής 2, διεύθυνση αποστολής 3, πόλη αποστολής, νομός αποστολής, ταχυδρομικός κώδικας αποστολής, χώρα αποστολής, όνομα πελάτη, αριθμός πελάτη, ετικέτα εξυπηρέτησης της Dell, κωδικός ταχείας εξυπηρέτησης, μέγεθος σκληρού δίσκου, εγκατεστημένο λειτουργικό σύστημα, διεύθυνση MAC 1, διεύθυνση MAC 2, διεύθυνση MAC 3, ημερομηνία κατασκευής, μνήμη, αριθμός παραγγελίας, αριθμός παραγγελίας αγοράς, ταχύτητα επεξεργαστή, προθεσμία αποστολής, και 3ετής περίοδος εγγύησης, 4ετής περίοδος εγγύησης, 5ετής περίοδος εγγύησης.





## Διαμόρφωση συστήματος – Ρυθμίσεις BIOS

Μπορείτε να παραγγείλετε τις εξής τυπικές ρυθμίσεις BIOS (ενδέχεται να μην είναι δυνατή η παραγγελία μερικών ρυθμίσεων σε ορισμένες πλατφόρμες με συγκεκριμένους συνδυασμούς):

- AC Power Recovery (Ανάκαμψη εναλλασσόμενου ρεύματος (AC)) - Η ανάκαμψη εναλλασσόμενου ρεύματος καθορίζει τι θα συμβαίνει όταν αποκαθίσταται η παροχή ρεύματος στο σύστημα.
- Virtualization (Εικονικοποίηση) – Δραστηκοποιεί ή αδρανοποιεί τη χρήση των πρόσθετων δυνατοτήτων υλικού από μηνύτορα εικονικής μηχανής (Virtual Machine Monitor (VMM)). Οι δυνατότητες αυτές παρέχονται από την τεχνολογία εικονικοποίησης της Intel για απευθείας είσοδο/έξοδο (I/O).
- SpeedStep – Επιτρέπει τη δραστηκοποίηση ή την αδρανοποίηση της δυνατότητας SpeedStep της Intel. Η δυνατότητα SpeedStep επιτρέπει στον επεξεργαστή να ανταποκριθεί σε στιγμιαίες ανάγκες επιδόσεων της εκτελούμενης λειτουργίας με ταυτόχρονη ελαχιστοποίηση της κατανάλωσης ισχύος και της θερμικής κατανάλωσης.
- Wake-On-LAN (Αφύπνιση μέσω τοπικού δικτύου (LAN)) – Η επιλογή αυτή επιτρέπει την έναρξη λειτουργίας του υπολογιστή από την κατάσταση απενεργοποίησης όταν δοθεί το έναυσμα μέσω ειδικού σήματος τοπικού δικτύου (LAN).
- Bluetooth – Επιτρέπει την αδρανοποίηση της ασύρματης συσκευής Bluetooth. Η προεπιλεγμένη ρύθμιση είναι ενεργοποιημένη.
- Boot Sequence (Ακολουθία εκκίνησης) – Η ακολουθία εκκίνησης καθορίζει ποια συσκευή αποθήκευσης δεδομένων χρησιμοποιείται για την έναρξη της λειτουργίας του υπολογιστή. Στις συσκευές αποθήκευσης δεδομένων περιλαμβάνονται σκληροί δίσκοι, CD, DVD και μονάδες USB flash.
- TPM Security (Ασφάλεια TPM) – Επιτρέπει τη δραστηκοποίηση μονάδας αξιόπιστης πλατφόρμας (Trusted Platform Module (TPM)) κατά τη διάρκεια της διαδικασίας POST. Η προεπιλεγμένη ρύθμιση είναι Disabled (Αδρανοποιημένη).
- NIC On W/PXE (Ενσωματωμένη κάρτα δικτύου (NIC) σε W/PXE) – Επιτρέπει την εκκίνηση του υπολογιστή από διακομιστή ή δίκτυο πριν από την εκκίνηση του λειτουργικού συστήματος στον τοπικό σκληρό δίσκο.
- Fastboot (Ταχεία εκκίνηση) – Επιτρέπει την επιτάχυνση της διεργασίας εκκίνησης με παράκαμψη των επιλογών δοκιμών κατά την έναρξη λειτουργίας.
- WiFi – Η επιλογή αυτή επιτρέπει την απενεργοποίηση της συσκευής WiFi. Η προεπιλεγμένη ρύθμιση είναι ενεργοποιημένη.

## Διαμόρφωση συστήματος – Διαμερισμός σκληρού δίσκου

Ο πρωτεύων σκληρός δίσκος ενός συστήματος μπορεί να διαμεριστεί στα εξής μεγέθη:

- Πρωτεύον διαμέρισμα 60 GB
- 50% πρωτεύοντος διαμερίσματος
- 80% πρωτεύοντος διαμερίσματος
- 90% πρωτεύοντος διαμερίσματος

## Διαμόρφωση συστήματος – Εγκατάσταση εφαρμογών

Με τις Υπηρεσίες διαμόρφωσης της Dell θα γίνει εγκατάσταση εφαρμογών λογισμικού και επικύρωση της εγκατάστασης στη διάρκεια των διαδικασιών κατασκευής για Υποστηριζόμενα συστήματα Dell. Διαθέσιμες για εγκατάσταση στο εργοστάσιο είναι οι εξής εφαρμογές λογισμικού:

- Firefox – ανοιχτό πρόγραμμα περιήγησης στον Ιστό που αποτελεί εναλλακτική λύση στη θέση του Microsoft Internet Explorer.
- CompuTrace – λογισμικό που διαρκώς ανιχνεύει συστήματα υπολογιστών και τους παρέχει ασφάλεια. Η διαχείριση και η ασφάλιση των υπολογιστών μπορούν να γίνουν εξ αποστάσεως για να διασφαλιστούν η κατάλληλη υλοποίηση και η εφαρμογή των διαδικασιών συμμόρφωσης.
- Transfer My PC – λογισμικό για απλή και γρήγορη μετακίνηση αρχείων, εφαρμογών και ρυθμίσεων από τον παλιό στον καινούριο ηλεκτρονικό υπολογιστή σας. Σε ορισμένες περιοχές αυτό το λογισμικό ενδέχεται να αποστέλλεται μαζί το σύστημα αντί να είναι ήδη εγκατεστημένο.



## Διαμόρφωση συστήματος – Ρυθμίσεις λειτουργικού συστήματος

Οι ρυθμίσεις για την ισχύ ενός συστήματος μπορούν να γίνουν με βάση τα εξής σχέδια:

- **Balanced** (Εξισορρόπηση) – με τροφοδοσία από την μπαταρία: το σύστημα θα σβήσει βαθμιαία την οθόνη ύστερα από 2 λεπτά, θα τη σβήσει εντελώς ύστερα από 5 λεπτά, θα τεθεί σε αναστολή λειτουργίας ύστερα από 15 λεπτά και θα μειώσει τη φωτεινότητα κατά 20%. **When plugged in** (Όταν ο υπολογιστής είναι συνδεδεμένος σε πρίζα): το σύστημα θα σβήσει βαθμιαία την οθόνη ύστερα από 5 λεπτά, θα τη σβήσει εντελώς ύστερα από 10 λεπτά, θα τεθεί σε αναστολή λειτουργίας ύστερα από 30 λεπτά και θα μειώσει τη φωτεινότητα κατά 100%.
- **Energy Saver** – on battery power (Εξοικονόμηση ενέργειας – με τροφοδοσία από την μπαταρία): το σύστημα θα σβήσει βαθμιαία την οθόνη ύστερα από 1 λεπτό, θα τη σβήσει εντελώς ύστερα από 2 λεπτά, θα τεθεί σε αναστολή λειτουργίας ύστερα από 5 λεπτά και θα μειώσει τη φωτεινότητα κατά 20%. **When plugged in** (Όταν ο υπολογιστής είναι συνδεδεμένος σε πρίζα): το σύστημα θα σβήσει βαθμιαία την οθόνη ύστερα από 2 λεπτά, θα τη σβήσει εντελώς ύστερα από 3 λεπτά, θα τεθεί σε αναστολή λειτουργίας ύστερα από 10 λεπτά και θα μειώσει τη φωτεινότητα κατά 100%.
- **Power Saver** – on battery power (Εξοικονόμηση ισχύος – με τροφοδοσία από την μπαταρία): το σύστημα θα σβήσει βαθμιαία την οθόνη ύστερα από 1 λεπτό, θα τη σβήσει εντελώς ύστερα από 2 λεπτά, θα τεθεί σε αναστολή λειτουργίας ύστερα από 10 λεπτά και θα μειώσει τη φωτεινότητα κατά 20%. **When plugged in** (Όταν ο υπολογιστής είναι συνδεδεμένος σε πρίζα): το σύστημα θα σβήσει βαθμιαία την οθόνη ύστερα από 2 λεπτά, θα τη σβήσει εντελώς ύστερα από 5 λεπτά, θα τεθεί σε αναστολή λειτουργίας ύστερα από 15 λεπτά και θα μειώσει τη φωτεινότητα κατά 100%.
- **High Performance** – on battery power (Υψηλές επιδόσεις – με τροφοδοσία μπαταρίας): το σύστημα θα σβήσει βαθμιαία την οθόνη ύστερα από 5 λεπτά, θα τη σβήσει εντελώς ύστερα από 10 λεπτά, δεν θα τεθεί ποτέ σε αναστολή λειτουργίας και θα μειώσει τη φωτεινότητα κατά 100%. **When plugged in** (Όταν ο υπολογιστής είναι συνδεδεμένος σε πρίζα): το σύστημα θα σβήσει βαθμιαία την οθόνη ύστερα από 10 λεπτά, θα τη σβήσει εντελώς ύστερα από 15 λεπτά, δεν θα τεθεί ποτέ σε αναστολή λειτουργίας και θα μειώσει τη φωτεινότητα κατά 100%.

## Απαιτήσεις υπηρεσίας:

- Η εγκατάσταση λογισμικού είναι διαθέσιμη για συστήματα που έχουν δομηθεί με χρήση Microsoft® Windows®.
- Οι ρυθμίσεις για το Λειτουργικό σύστημα είναι διαθέσιμες για συστήματα που έχουν δομηθεί με χρήση λειτουργικών συστημάτων Microsoft® Windows®

## Στις Υπηρεσίες τυπικής διαμόρφωσης δεν περιλαμβάνονται τα εξής:

- Δοκιμές εφαρμογών λογισμικού για συμβατότητα με το σύστημα.
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται ρητά στο παρόν Προσάρτημα Υπηρεσιών.



## Προσάρτημα 7

### Υπηρεσίες διαμόρφωσης – Εγγραφή στο Chrome

---

#### Επισκόπηση υπηρεσίας

Η Εγγραφή στο Chrome που είναι διαθέσιμη μόνο μέσω του CFS, αφαιρεί τη συσκευασία κάθε συσκευής, εγγράφει μη αυτόματα κάθε συσκευή στον τομέα του πελάτη, ενημερώνει το λειτουργικό σύστημα του Chrome στην πιο πρόσφατη γνωστή έκδοση και προετοιμάζει τη συσκευή για αποστολή στον πελάτη.

#### Διαδικασίες υπηρεσιών και ευθύνες της Dell

Η διαδικασία για κάθε έργο Υπηρεσιών διαμόρφωσης που περιλαμβάνει Υπηρεσίες εγγραφής εταιρικών συστημάτων έχει ως εξής:

##### Έναρξη έργου

- Ο υπεύθυνος διαχείρισης έργων των Υπηρεσιών διαμόρφωσης, αν υπάρχει, ή ο εκπρόσωπος του Τμήματος πωλήσεων της Dell συνεργάζεται με τον Πελάτη για την τεκμηρίωση και την καταγραφή των τεχνικών απαιτήσεων του Πελάτη στο Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών.  
Ο Πελάτης επικυρώνει την ορθότητα του Εντύπου τεχνικών προδιαγραφών, αν υπάρχει, και επαληθεύει τις απαιτήσεις, εγκρίνοντας το Έντυπο και επιστρέφοντάς το στην Dell. Εφόσον ο Πελάτης χρησιμοποιήσει την υπηρεσία Πρώτο στοιχείο Online, συμφωνεί ότι θα αναθεωρήσει τη διαμόρφωση σε δύο εργάσιμες ημέρες· θα του δοθούν στοιχεία ασφαλούς σύνδεσης Πελάτη που θα πάνε να ισχύουν στο τέλος της δεύτερης ημέρας στις 11:59 μ.μ., τοπική ώρα Πελάτη.

##### Ολοκλήρωση έργου

- Οι διαδικασίες κατασκευής στο εργοστάσιο έχουν στόχο να βοηθήσουν τον Πελάτη να διασφαλίσει ότι η εγκατάσταση του λογισμικού και των ρυθμίσεων των λειτουργικών συστημάτων του Πελάτη έχουν γίνει με βάση τις προδιαγραφές του κατασκευαστή.
- Το έργο είναι έτοιμο για μαζικές παραγγελίες.

#### Ευθύνες πελάτη:

Ο Πελάτης:

- Ο Πελάτης οφείλει να επιβεβαιώσει ότι στην εταιρεία ή τον οργανισμό του έχουν ρυθμιστεί κάποιος τομέας στο Google και κάποια κονσόλα διαχείρισης.
- Ο Πελάτης οφείλει να επιβεβαιώσει ότι το προφίλ του στον τομέα είναι ρυθμισμένο και έτοιμο για έναρξη χρήσης.
- Πρέπει να δοθούν από τον Πελάτη τα απαραίτητα διαπιστευτήρια για την επαλήθευση της εγγραφής:
  - Διεύθυνση ηλ-ταχ. Google (το όνομα του χρήστη)
  - Κωδικός πρόσβασης
- Ο Πελάτης οφείλει να συμπληρώσει το Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών, αν υπάρχει, να επικυρώσει την ορθότητά του και να επαληθεύσει τις απαιτήσεις, εγκρίνοντας το Έντυπο και επιστρέφοντάς το στην Dell.
- Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει την Dell εάν θέλει να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία Πρώτου στοιχείου Online της Dell για να εγκρίνει τη διαμόρφωσή του. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η διαδικασία αναθεώρησης της διαμόρφωσης θα διαρκέσει 2 εργάσιμες ημέρες. Τα στοιχεία σύνδεσης του Πελάτη θα πάνε να ισχύουν στο τέλος της δεύτερης ημέρας στις 11:59 μ.μ., τοπική ώρα Πελάτη.



## Στις Υπηρεσίες εγγραφής στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης δεν περιλαμβάνονται τα εξής:

- Δοκιμές εφαρμογών λογισμικού για συμβατότητα με το σύστημα.
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα Υπηρεσιών
- Ο έλεγχος για ενημερώσεις λειτουργικού συστήματος περιλαμβάνεται στον χρόνο επεξεργασίας αλλά οι επόμενες ενημερώσεις πραγματοποιούνται στην τοποθεσία του πελάτη



# Προσάρτημα 8

## Υπηρεσίες διαμόρφωσης – Προμήθεια

Παρέχει στους πελάτες τη δυνατότητα να προφορτώνουν τα αρχεία διαχείρισης του συστήματος στο εργοστάσιο της Dell για να μειώνουν τον χρόνο προμήθειας στο γραφείο.

### Επισκόπηση υπηρεσίας

Η Προμήθεια υπηρεσιών διαμόρφωσης βοηθάει τον Πελάτη να διαμορφώσει ένα καθαρό λειτουργικό σύστημα (OS) Windows™ 10 με τη διαμεσολάβηση για την προμήθεια λογισμικού ανεξάρτητων κατασκευαστών και την υποβολή του πακέτου προμήθειας που απαιτείται για την εγκατάσταση περιεχομένου το οποίο παρέχει ο πελάτης μέσω της τυπικής εσωτερικής εργοστασιακής διεργασίας της Dell. Το λογισμικό προμήθειας ανεξάρτητων κατασκευαστών παρέχει στον πελάτη τη δυνατότητα να κάνει αυτόματη εγγραφή των στοιχείων μέσω μιας μεθόδου εξαγωγής εφαρμογών, ενημερώσεων και πολιτικών σε ένα ενιαίο πακέτο προμήθειας (PPKG) και των στοιχείων που απαιτούνται για την υλοποίηση της εσωτερικής εργοστασιακής διεργασίας προμήθειας, ελαχιστοποιώντας το χρόνο εκτός λειτουργίας για τον τελικό χρήστη και εξαλείφοντας την ανάγκη για κυκλοφορία μεγάλου όγκου δεδομένων από την τοποθεσία του τελικού χρήστη.

Η προσφορά αυτή θα επιτρέψει την αποστολή συστημάτων απευθείας στον Πελάτη τελικό χρήστη και θα κάνει αυτόματη εγγραφή της μονάδας στο λογισμικό ανεξάρτητων κατασκευαστών του Πελάτη για την προμήθεια του συστήματος στο περιβάλλον του Πελάτη.

Οι διεργασίες των Υπηρεσιών διαμόρφωσης της Dell επικυρώνουν και ελέγχουν το αρχείο προμήθειας πακέτου του Πελάτη και το φορτώνουν στο πλαίσιο των εργοστασιακών διεργασιών, καθιστώντας εφικτή την υλοποίηση περιεχομένου του Πελάτη στα Υποστηριζόμενα συστήματα Dell του Πελάτη κατά την κατασκευή τους.

### Διαδικασίες υπηρεσιών και ευθύνες της Dell

Η διαδικασία για κάθε Έργο υπηρεσιών διαμόρφωσης που περιλαμβάνει Προμήθεια έχει ως εξής:

#### Έναρξη έργου

- Ο υπεύθυνος του έργου Υπηρεσιών διαμόρφωσης συνεργάζεται με τον Πελάτη για την τεκμηρίωση και την καταγραφή των τεχνικών απαιτήσεων του Πελάτη στο έγγραφο τεχνικών προδιαγραφών.
- Ο Πελάτης επικυρώνει την ορθότητα του εγγράφου τεχνικών προδιαγραφών και επαληθεύει τις απαιτήσεις εγκρίνοντας και επιστρέφοντας τις τεχνικές προδιαγραφές στην Dell.
- Ο Πελάτης μελετά, εγκρίνει και επιστρέφει στην Dell το Έντυπο συμμόρφωσης εξαγωγής, πιστοποιώντας ότι το πακέτο προμήθειας που υποβλήθηκε από τον Πελάτη μπορεί να εξαχθεί από την Dell εκτός της χώρας στην οποία το πακέτο προμήθειας υποβλήθηκε στην Dell. Το Πιστοποιητικό εξαγωγής απαιτείται κατά την αρχική κατάρτιση του έργου Υπηρεσιών διαμόρφωσης.
- Ο πελάτης παρέχει το πακέτο προμήθειας στην Dell. Το πακέτο προμήθειας θα υποβληθεί στην Dell μέσω μιας Εφαρμογής μεταφοράς αρχείων.

#### Ανάπτυξη έργου

- Με βάση τα ισχύοντα, ο μηχανικός των Υπηρεσιών διαμόρφωσης, αναπτύσσει το Έργο υπηρεσιών διαμόρφωσης για να καταστήσει εφικτή την εργοστασιακή φόρτωση του πακέτου προμήθειας του Πελάτη με το επιλεγμένο λειτουργικό σύστημα (OS) Windows 10 (όπως προαναφέρθηκε) και για να ρυθμίσει κάθε άλλη εξατομικευμένη υπηρεσία διαμόρφωσης που ζητά ο Πελάτης.
- Το πακέτο προμήθειας επικυρώνεται και ελέγχεται στο πλαίσιο των διαδικασιών παραγωγής της Dell, ώστε να εξασφαλιστεί ότι το πακέτο προμήθειας του Πελάτη θα φορτωθεί σωστά κατά τη διάρκεια της αρχικής κατασκευής του συστήματος.



### Ολοκλήρωση έργου

- Οι διαδικασίες εργοστασιακής κατασκευής εξασφαλίζουν ότι το πακέτο προμήθειας του Πελάτη εγκαθίσταται όπως δόθηκε στην Dell.
- Το έργο κυκλοφορεί για την εκπλήρωση παραγγελιών.

**Ευθύνες πελάτη.** Πριν από την υποβολή του κάθε πακέτου προμήθειας στην Dell, ο Πελάτης:

- Διατηρεί αντίγραφο του εν λόγω πακέτου προμήθειας και όλα τα δεδομένα ή προγράμματα του Πελάτη που χρησιμοποιήθηκαν σε σχέση με την ανάπτυξη και υποβολή του πακέτου προμήθειας. Η DELL ΔΕΝ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΕΙ ΚΑΜΙΑ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΑΠΩΛΕΙΑ Ή ΑΝΑΚΤΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ Ή ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΕ ΚΑΝΕΝΑ ΠΑΚΕΤΟ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ Ή ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΜΕΝΕΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΕΣ ΥΛΙΚΟΥ.
- Χρησιμοποιεί την κονσόλα προμήθειας ανεξάρτητων κατασκευαστών για να δημιουργεί, να δοκιμάζει και να επαληθεύει ότι το πακέτο προμήθειας λειτουργεί σύμφωνα με τις ανάγκες του Πελάτη στις υποστηριζόμενες πλατφόρμες υλικού που θα αγοράσει. Η Dell δεν ευθύνεται για τη διαθεσιμότητα ή την απόδοση της κονσόλας προμήθειας ανεξάρτητων κατασκευαστών, ενώ ξεχωριστοί όροι του εκδότη του λογισμικού προμήθειας ανεξάρτητου κατασκευαστή διέπουν τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα του πελάτη όσον αφορά την κονσόλα προμήθειας ανεξάρτητων κατασκευαστών.
- Βεβαιωθείτε ότι κάθε πακέτο προμήθειας περιέχει όλες τις απαιτούμενες εφαρμογές και πολιτικές
- Βεβαιωθείτε ότι το πακέτο προμήθειας δεν περιέχει στοιχεία ταυτοποίησης προσώπων.
- Με βάση τα ισχύοντα, συμπληρώνει, επιβεβαιώνει την ορθότητα και επαληθεύει τις απαιτήσεις εγκρίνοντας και επιστρέφοντας το έγγραφο τεχνικών προδιαγραφών στην Dell.
- Βεβαιωθείτε ότι ο Πελάτης διαθέτει την κατάλληλη άδεια από τον αντίστοιχο ανεξάρτητο εκδότη λογισμικού προμήθειας για πρόσβαση και χρήση των Υπηρεσιών, καθώς και της κονσόλας και του λογισμικού του ανεξάρτητου εκδότη
- Βεβαιωθείτε ότι έχει εγκατασταθεί η άδεια όλων των λογισμικών μέσα στο πακέτο προμήθειας
- Βεβαιωθείτε ότι η κονσόλα έχει διαμορφωθεί για να κάνει αυτόματη εγγραφή των συστημάτων
- Ο πελάτης παρέχει το πακέτο προμήθειας στην Dell. Το πακέτο προμήθειας θα υποβληθεί στην Dell μέσω μιας Εφαρμογής μεταφοράς αρχείων.

### Απαιτήσεις υπηρεσίας:

- Το πακέτο προμήθειας πρέπει να δημιουργηθεί με χρήση της κονσόλας προμήθειας του ανεξάρτητου κατασκευαστή. Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν άλλα εργαλεία σε αυτήν τη διαδικασία.
- Η Προμήθεια υπηρεσιών διαμόρφωσης διατίθεται μόνο για ορισμένα λειτουργικά συστήματα ανεξάρτητων κατασκευαστών όπως ορίζονται από την Dell. Απευθυνθείτε στον υπεύθυνο του έργου Υπηρεσιών διαμόρφωσης σχετικά με τα υποστηριζόμενα λειτουργικά συστήματα και εκδόσεις.
- Το πακέτο Προμήθειας πρέπει να επικυρωθεί στις υποστηριζόμενες πλατφόρμες υλικού για τις διαμορφώσεις που θα αγοραστούν. Εάν ο Πελάτης δεν έχει τη συγκεκριμένη υποστηριζόμενη πλατφόρμα υλικού/διαμόρφωση, πρέπει να αγοράσει ένα σύστημα ανάπτυξης που θα το χρησιμοποιήσει κατά τη δημιουργία και δοκιμή του αντίστοιχου πακέτου προμήθειας.

### Στις Υπηρεσίες εξατομίκευσης BIOS στο πλαίσιο Υπηρεσιών διαμόρφωσης δεν περιλαμβάνονται τα εξής:

- Παροχή ή αδειοδότηση τυχόν λογισμικού, λειτουργικού συστήματος ή λοιπών στοιχείων ανεξάρτητων κατασκευαστών που περιέχονται σε ένα πακέτο προμήθειας
- Φυσική εγκατάσταση υλικού ή λογισμικού που δεν έχει σχέση με την Προμήθεια υπηρεσιών διαμόρφωσης.



- Δημιουργία πακέτου προμήθειας.
- Αντιμετώπιση προβλημάτων ή τεχνική υποστήριξη για τη δημιουργία πακέτου προμήθειας.
- Δοκιμές σε εφαρμογές ή υλικό του κάθε πελάτη συγκεκριμένα προκειμένου να διαπιστωθεί η συμβατότητα με το πακέτο προμήθειας.
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται ρητά στο παρόν Προσάρτημα Υπηρεσιών.



## Προσάρτημα 9

### Υπηρεσίες διαμόρφωσης - Connected Configuration

#### Επισκόπηση υπηρεσίας

Η υπηρεσία Connected Configuration της Dell παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να προσθέσει μια παρουσία του λογισμικού διαχείρισης των συστημάτων του («Λύση υλοποίησης πελάτη») εντός των εγκαταστάσεων της Dell μέσω ασφαλούς σύνδεσης στο διαδίκτυο. Ο Πελάτης αποκτά άμεση πρόσβαση είτε σε ένα εικονικό ή σε ένα φυσικό περιβάλλον στις εγκαταστάσεις της Dell, όπου μπορεί να αποθηκεύει και να διατηρεί τη δική του Λύση υλοποίησης. Ο Πελάτης έχει επίσης τη δυνατότητα να ολοκληρώνει εργασίες διαμόρφωσης εντός των εγκαταστάσεων της Dell, οι οποίες διαφορετικά θα μπορούσαν μόνο να εκτελεστούν μόλις ο Πελάτης λάβει το σύστημα και συνδεθεί στο δίκτυό του.

#### Διαδικασίες υπηρεσιών και ευθύνες της Dell

Η υπηρεσία Connected Configuration συνεργάζεται με άλλες υπηρεσίες που παρατίθενται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και μπορούν να αγοραστούν σε επιλεγμένα συστήματα Precision™, OptiPlex™, Latitude™ και XPS™ της Dell. Η Λύση υλοποίησης του Πελάτη θα φιλοξενηθεί σε Κέντρο διαμόρφωσης της Dell και θα συνδεθεί με το δίκτυο του Πελάτη μέσω ασφαλούς καναλιού. Η ασφαλής σύνδεση θα παρέχεται ως πύλη δικτύου ανάμεσα στο περιβάλλον του Πελάτη και το περιβάλλον παραγωγής της Dell/του Προμηθευτή, με μέγιστο εύρος ζώνης 5 Mbps. Ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιεί το ασφαλές κανάλι για περαιτέρω εξατομίκευση άλλων επιλογών υλοποίησης, στις οποίες ενδεικτικά περιλαμβάνονται η κρυπτογράφηση και άλλες δυνατότητες ασφάλειας και πρόσβασης, η διαχείριση βάσει ρόλων, ο εντοπισμός Active Directory και άλλου δικτύου, και οι διαμορφώσεις βάσεων δεδομένων και ασφάλειας. Η διαδικασία υλοποίησης θα περιορίζεται σε έως τέσσερις (4) ώρες για την επεξεργασία και έως δέκα (10) λεπτά τεχνικής υποστήριξης για την εκκίνηση και την ολοκλήρωση της αυτοματοποιημένης ακολουθίας εργασιών ανά συσκευή που διαμορφώνεται. Η δυνατότητα εκπλήρωσης παραγγελιών θα υπολογίζεται βάσει των προβλεπόμενων όγκων μονάδων του Πελάτη και τις δυνατότητες της Λύσης υλοποίησης του Πελάτη όπως ορίζονται σε συντονισμό με την Dell κατά τη διαδικασία μελέτης. Σε αυτό περιλαμβάνεται ο μέσος χρόνος υλοποίησης ανά μονάδα και οι μέγιστες μονάδες που μπορούν να υλοποιηθούν ταυτόχρονα.

Η λύση ανάπτυξης θα καθοριστεί με τη χρήση του φυσικού υλικού του Πελάτη ή ως εικονική μηχανή. Η λύση του φυσικού υλικού δίνει τη δυνατότητα στον Πελάτη να παρέχει τη δική του λύση υλοποίησης και το σχετικό υλικό που του ανήκει προς ενοποίηση στα Κέντρα διαμόρφωσης της Dell. Η λύση της εικονικής μηχανής δίνει τη δυνατότητα στον Πελάτη να δημιουργεί έναν Εικονικό σκληρό δίσκο (VHD) του περιβάλλοντος υλοποίησης και να τον υποβάλλει στην Dell για φόρτωση σε μια υποδομή φιλοξενίας που έχει σχεδιάσει και συντηρεί η Dell.

Η υποβολή των παραγγελιών του Πελάτη θα γίνεται μέσω της διαδικασίας Πωλήσεων της Dell και η ροή τους μέσω της τυπικής διαδικασίας παραγωγής της Dell. Οι πρόσθετες υποστηριζόμενες Υπηρεσίες που επιλέγει ο Πελάτης θα υλοποιούνται κατά τη διαδικασία κατασκευής και δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας Connected Configuration.

Ο πελάτης οφείλει να υποστηρίξει, να αποζημιώσει και να απαλλάξει την Dell από οποιαδήποτε αξίωση ή ενέργεια η οποία οφείλεται σε οποιαδήποτε οδηγία του πελάτη σχετικά με τη διαμόρφωση των Υποστηριζόμενων συστημάτων της Dell με χρήση της ασφαλούς σύνδεσης και της υπηρεσίας Connected Configuration, ή οποιαδήποτε αδυναμία του Πελάτη να συμμορφωθεί με τους όρους, τις προϋποθέσεις και τις ευθύνες του Πελάτη όπως ορίζονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας. Με το παρόν έγγραφο ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι η Dell έχει την εξουσιοδότηση να λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για την προστασία των φυσικών περιουσιακών στοιχείων ή κάθε άλλης εκδοχής του περιβάλλοντος πληροφορικής της Dell ή/και οποιωνδήποτε ανεξάρτητων μερών που ενδέχεται να επηρεαστούν από κάποια απειλή της ασφάλειας λόγω του Πελάτη σε φυσικά περιουσιακά στοιχεία ή περιβάλλοντα πληροφορικής της Dell ή των εν λόγω ανεξάρτητων μερών.

#### Πρόσθετες διατάξεις

Η Υπηρεσία μπορεί να παρασχεθεί έξω από τη χώρα στην οποία εδρεύει ο Πελάτης ή/και η Dell. Κατά καιρούς, και σε συμμόρφωση με τους όρους της Συμφωνίας ανάμεσα στην Dell και τον Πελάτη, η Dell έχει το δικαίωμα να αλλάξει την τοποθεσία στην οποία εκτελούνται οι Υπηρεσίες ή/και τον συνεργάτη που τις εκτελεί, ωστόσο η Dell





συνεχίζει να έχει την ευθύνη για την παροχή των Υπηρεσιών στον Πελάτη. Σε περίπτωση που οι ογκομετρικές υποθέσεις που χρησιμοποιεί η Dell και ο Πελάτης για τη μελέτη έργων της Υπηρεσίας Connected Configuration δεν περιλαμβάνονται στις καθιερωμένες απαιτήσεις για την ολοκλήρωση της απόδοσης της Υπηρεσίας (συμπεριλαμβανομένων των προβλεπόμενων όγκων μονάδων του πελάτη, του μέσου χρόνου υλοποίησης ανά μονάδα, των μέγιστων μονάδων που μπορούν να υλοποιηθούν ταυτόχρονα με τη λύση υλοποίησης του πελάτη ή/και των παραγόντων διαμόρφωσης που απαιτούν πρόσθετο χρόνο για την εργασία), η Dell ενδέχεται να προσαρμόσει την τιμολόγηση και τη δυνατότητα εκπλήρωσης ώστε να αντεπεξέρχεται στις εν λόγω αλλαγές.

Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τον έλεγχο και την εξαγωγή όλων των δεδομένων που υπάρχουν σε φυσικό υλικό, μονάδες δίσκων ή φιλοξενούμενο εικονικό μηχάνημα ή άλλα στοιχεία που παρέχει στην Dell («Λύση υλοποίησης πελάτη»), στο λογισμικό διαχείρισης συστήματος το οποίο χρησιμοποιεί σε συνδυασμό με τις Υπηρεσίες («Λογισμικό πελάτη») ή στο Περιεχόμενο πελάτη (όπως καθορίζεται παρακάτω), με βάση τα ισχύοντα, και σύμφωνα με τη σημασία του όρου «δεδομένα» που ισχύει σε διάφορες χώρες στις οποίες ενδεικτικά περιλαμβάνονται οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), και ότι η Dell έχει την ευθύνη για την επεξεργασία των δεδομένων για λογαριασμό του Πελάτη κατά την υλοποίηση των Υπηρεσιών του παρόντος. Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά τον έλεγχο και την εξαγωγή των δεδομένων και ότι η Dell έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά την επεξεργασία δεδομένων. Ο Πελάτης θα αποζημιώσει την Dell εάν παραβεί οποιαδήποτε υποχρέωσή του όσον αφορά τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα και εάν αποτύχει να εκτελέσει τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις όπως παρατίθενται στη Συμφωνία του Πελάτη για την αγορά των Υποστηριζόμενων συστημάτων και Υπηρεσιών της Dell. Η Dell δεν είναι υποχρεωμένη να παράσχει τις Υπηρεσίες και μπορεί να διακόψει την παροχή των Υπηρεσιών κατόπιν παραβίασης του Πελάτη σύμφωνα με τη Συμφωνία του Πελάτη, ούτε να αναλάβει την ευθύνη για ζημιές που απορρέουν από παραβίαση του Πελάτη. Εναλλακτικά, ο Πελάτης ίσως επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις και δαπάνες για κάθε συνεπαγόμενο πρόσθετο χρονικό διάστημα ή υλικό, απώλεια ή ζημιά που προκλήθηκε από την Dell ή τους παρόχους της. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει αμέσως την Dell και να συνεργαστεί μαζί της καλή τη πίστη για την επίλυση οποιουδήποτε σχετικού θέματος εάν υπάρχει ζήτημα σφάλματος, ελαττώματος, ανεπάρκειας ή άλλο πρόβλημα όσον αφορά τη συμμόρφωσή του με τις υποχρεώσεις που προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία για το απόρρητο των δεδομένων και τυχόν σχετικές διατάξεις της Συμφωνίας.

## Εξαιρούμενες υπηρεσίες

Στην Υπηρεσία δεν περιλαμβάνονται οι εξής δραστηριότητες:

- Δημιουργία από την Dell ακολουθίας εργασιών, εικόνας ή άλλου περιεχομένου του Πελάτη («Περιεχόμενο πελάτη») για λογαριασμό του Πελάτη
- Υποστήριξη ή συντήρηση της Λύσης υλοποίησης πελάτη ή του Λογισμικού του Πελάτη από την Dell εφόσον, ωστόσο, οι εργασίες συντήρησης της Λύσης υλοποίησης που καλύπτεται από ενεργή σύμβαση υποστήριξης ή συντήρησης με την Dell εκτελεστούν από την Dell με βάση την εν λόγω σύμβαση
- Υπηρεσίες μετεγκατάστασης δεδομένων
- Ανάπτυξη πνευματικής ιδιοκτησίας που θα δημιουργηθεί αποκλειστικά και ειδικά για τον Πελάτη
- Προεγκατάσταση δεδομένων στοιχείων του συστήματος πελάτη
- Επίλυση ζητημάτων ή αστοχιών της Λύσης υλοποίησης πελάτη, και
- Κάθε άλλη δραστηριότητα πλην όσων επισημαίνονται 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.

## Ευθύνες και τεχνικές απαιτήσεις του Πελάτη Connected Configuration

Ο Πελάτης πρέπει να πληροί ή να υπερβαίνει τις ακόλουθες απαιτήσεις και ευθύνες για την αγορά, ενεργοποίηση και χρήση των λύσεων υπηρεσιών είτε φυσικού υλικού ή εικονικής μηχανής. Η αδυναμία του Πελάτη να παράσχει ένα είδος ή να εκτελέσει μια εργασία που προβλέπεται στις ευθύνες του Πελάτη στο πλαίσιο των Υπηρεσιών Connected Configuration, ενδέχεται να επιφέρει καθυστερήσεις ή να μην επιτρέψει στην Dell να υλοποιήσει την Υπηρεσία.



Σε περίπτωση που κάποιος «Τελικός χρήστης» πελάτη χρησιμοποιεί ανεξάρτητα μέρη (π.χ. αναδόχους, αντιπροσώπους, υπεύθυνους ενοποίησης συστημάτων ή/και συνεργάτες δικτύου διανομής), ο όρος «Συνεργάτης πελάτη» αναφέρεται στα ανεξάρτητα μέρη που χρησιμοποιεί ο Τελικός χρήστης του Πελάτη, («Τελικός χρήστης πελάτη»).

- Ευθύνες Συνεργάτη Πελάτη (όπου ισχύει):
  - ο Να μεταβιβάζει γραπτώς στον Τελικό χρήστη του Πελάτη όλες τις ευθύνες του Πελάτη όπως αναφέρονται στο παρόν.
  - ο Να διευκολύνει τις επικοινωνίες, να συντάσσει οδηγίες ή να υποδεικνύει στις Υπηρεσίες Dell να συνεργάζονται απευθείας με τον Τελικό χρήστη του Πελάτη για αυτές.
  - ο Να παρέχει ή να απαιτεί από τον Τελικό χρήστη του Πελάτη να παρέχει τα παραδοτέα που απαιτούνται για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας (Οδηγίες εργασίας πελάτη, έγγραφο απαιτήσεων πελάτη VPN, Λύση υλοποίησης πελάτη [φυσικά ή εικονικά], κ.λπ.).
- Ο Πελάτης θα ορίσει έναν μόνο υπεύθυνο επικοινωνίας («Υπεύθυνος επικοινωνίας πελάτη») και υπεύθυνους τεχνικών ζητημάτων («Υπεύθυνοι τεχνικοί») όπως απαιτείται για την υποστήριξη της δημιουργίας και συντήρησης του κάθε τοπικού περιβάλλοντος Connected Configuration.
- Οι υπεύθυνοι επικοινωνίας απαιτείται να έχουν καλή γνώση των στοιχείων της υποδομής που θα ληφθούν υπόψη στις Υπηρεσίες και θα παρέχουν υποστήριξη στις εξής, ενδεικτικά, εργασίες:
  - ο Ο Υπεύθυνος επικοινωνίας του Πελάτη θα έχει τη δικαιοδοσία να ενεργεί για λογαριασμό του Πελάτη σε κάθε πτυχή της Υπηρεσίας, όπως ενημέρωση των κατάλληλων ατόμων στην εταιρεία του Πελάτη για διάφορα προβλήματα και εξεύρεση λύσεων σε αντικρουόμενες απαιτήσεις.
  - ο Ο Υπεύθυνος επικοινωνίας του Πελάτη οφείλει να διασφαλίσει ότι κάθε επικοινωνία μεταξύ του Πελάτη και της Dell, συμπεριλαμβανομένων ερωτήσεων ή αιτημάτων για το πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας, θα γίνονται μέσω του αρμόδιου Υπεύθυνου Έργου της Dell.
  - ο Ο Υπεύθυνος επικοινωνίας του Πελάτη οφείλει να παράσχει έγκαιρη πρόσβαση σε τεχνικούς και υπεύθυνους επικοινωνίας της εταιρείας και σε δεδομένα/πληροφορίες που απαιτούνται για όσα θέματα αφορούν το πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας.
  - ο Ο Υπεύθυνος επικοινωνίας του Πελάτη οφείλει να διασφαλίζει την παρουσία βασικών υπεύθυνων επικοινωνίας του Πελάτη στις συναντήσεις και στις παρουσιάσεις των Υπηρεσιών που πρέπει να παρασχεθούν.
  - ο Ο Υπεύθυνος επικοινωνίας του Πελάτη θα λαμβάνει και θα παρέχει τις απαιτούμενες απαιτήσεις έργου, πληροφορίες, δεδομένα, αποφάσεις και εγκρίσεις.
- Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να παρέχει τυχόν υλικό ή/και λογισμικό που απαιτείται για την ενεργοποίηση μιας κατάλληλης και ασφαλούς λύσης ανάπτυξης όπως ορίστηκε σε συνεργασία με την Dell κατά τη διαδικασία μελέτης λύσεων. Η καθορισμένη λύση θα πρέπει να υποστηρίζει τους αναμενόμενους όγκους ανάπτυξης του συστήματος πελάτη.
- Ο Πελάτης θα παρέχει μία (1) διαμορφωμένη λύση υλοποίησης για κάθε περιφερειακό Κέντρο διαμόρφωσης της Dell όπου θα εκτελεστούν οι υπηρεσίες Connected Configuration συμπεριλαμβανομένων των εξής στοιχείων: Υλικό πελάτη ή/και Λογισμικό πελάτη ή/και όλο το Περιεχόμενο πελάτη.
- Ο Πελάτης έχει την ευθύνη για όλες τις διαδικασίες συντήρησης, ασφάλειας, διαχείρισης, παρακολούθησης και υποστήριξης του Λογισμικού ή/και Υλικού του Πελάτη και ο Πελάτης συμφωνεί ότι εάν προκύψει κάποιο ζήτημα υποστήριξης ή συντήρησης που έχει σχέση με το Λογισμικό ή/και το Υλικό του Πελάτη, θα απαλλάξει την Dell από την υποχρέωσή της να υλοποιήσει την Υπηρεσία ωστόσο επιλυθεί το εν λόγω ζήτημα υποστήριξης ή συντήρησης.
- Ο Πελάτης θα εφαρμόσει και θα συντηρήσει ένα ασφαλές δίκτυο ανάμεσα στο δίκτυο του Πελάτη και κάθε Κέντρο διαμόρφωσης της Dell. Η ασφαλής σύνδεση δικτύου πρέπει τουλάχιστον να πληροί όλες τις απαιτήσεις ασφάλειας του VPN site-to-site της Dell.



- Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη ρύθμιση και τη διαχείριση μιας διαδικασίας υλοποίησης Preboot Execution Environment (PXE) εξασφαλίζοντας ότι η εν λόγω διαδικασία μπορεί να ολοκληρωθεί εντός τεσσάρων (4) ωρών και περιορίζοντας την αλληλεπίδραση του τεχνικού σε δέκα (10) λεπτά το μέγιστο για τους σκοπούς εκκίνησης και ολοκλήρωσης της υλοποίησης του συστήματος πελάτη.
  - Ο Πελάτης έχει την ευθύνη για:
    - Ρύθμιση του περιβάλλοντος PXE Boot
    - Δοκιμή/επικύρωση των πλατφορμών υλικού που πρόκειται να αγοράσει ο πελάτης. Πριν από τη μετάβαση στις νέες πλατφόρμες υλικού, ο πελάτης πρέπει να αγοράσει νέες πλατφόρμες χωρίς υπηρεσίες και να πραγματοποιήσει ενοποίηση και δοκιμή των νέων μοντέλων και των πακέτων προγραμμάτων οδήγησης στο πλαίσιο της λύσης υλοποίησης του λειτουργικού συστήματος (OS) του Πελάτη.
    - Οι πλατφόρμες υλικού πελάτη χωρίς θύρα δικτύου (RJ-45) στο σύστημα πρέπει να επικυρώσουν τη διεργασία υλοποίησης PXE με έναν προσαρμογέα δικτύου USB σε NIC εγκεκριμένο από το Κέντρο διαμόρφωσης της Dell. Πρέπει να επαληθεύετε τη δυνατότητα υποστήριξης συγκεκριμένου προσαρμογέα δικτύου με το Διαχειριστή έργου υπηρεσιών διαμόρφωσης.
- Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να παρέχει και να διατηρεί τις οδηγίες για τις εργασίες υλοποίησης του λειτουργικού συστήματος (OS) του πελάτη, συμπεριλαμβανομένων των βημάτων που απαιτούνται για την εκκίνηση της υλοποίησης του OS του πελάτη, οδηγίες οι οποίες ορίζουν με σαφήνεια πότε ολοκληρώθηκε η υλοποίηση του OS, τα βήματα για την απενεργοποίηση του συστήματος πριν από την αποστολή και τα βήματα αντιμετώπισης προβλημάτων που πρέπει να ακολουθηθούν σε περίπτωση αστοχίας κατά την υλοποίηση του συστήματος πελάτη.
  - Οι οδηγίες για τις εργασίες υλοποίησης του λειτουργικού συστήματος (OS) του πελάτη πρέπει να περιλαμβάνουν σαφείς οδηγίες και στιγμιότυπα οθόνης για τους τεχνικούς του εργοστασίου της Dell ώστε να ξεκινήσουν και να επαληθεύσουν την επιτυχή ολοκλήρωση της υλοποίησής σας.
  - Η ακολουθία εργασιών του πελάτη και οι οδηγίες για τις εργασίες πρέπει να περιλαμβάνουν μια «πλήρη οθόνη» ως μία από τις τελικές εργασίες στην ακολουθία εργασιών. Το παράθυρο διαλόγου «πλήρης οθόνη» είναι ένας έλεγχος ποιότητας για να επαληθεύουν οι τεχνικοί του εργοστασίου την επιτυχή ολοκλήρωση. Η «πλήρης οθόνη» πρέπει να παραμένει στην οθόνη μέχρι να εκτελέσει κάποια ενέργεια ο τεχνικός.
- Ο πελάτης πρέπει να διατηρεί ενημερωμένη τη Λύση υλοποίησης πελάτη και την υλοποίηση συστήματος, το πρόγραμμα οδήγησης και το λειτουργικό σύστημα, καθώς και να διασφαλίζει ότι υπάρχει διαθέσιμο το περιεχόμενο που απαιτείται για τις υλοποιήσεις του συστήματος πελάτη στο περιβάλλον διαχείρισης συστημάτων που φιλοξενείται στο Κέντρο διαμόρφωσης της Dell. Ο Πελάτης πρέπει να αξιοποιεί πλήρως το φιλοξενούμενο περιβάλλον διαχείρισης συστημάτων του για εργασίες ανάπτυξης συστημάτων πελατών ώστε να ελαχιστοποιείται η κίνηση και να μειώνεται η διάρκεια των διεργασιών ανάπτυξης συστημάτων.
- Ο Πελάτης έχει την ευθύνη για υποστήριξη και αντιμετώπιση προβλημάτων σχετικών με αστοχίες που σχετίζονται με τη λύση υλοποίησης του Πελάτη. Οι αστοχίες της λύσης υλοποίησης του Πελάτη ενδέχεται να καθυστερήσουν την αποστολή των παραγγελιών του πελάτη. Ο Πελάτης πρέπει να απαντά άμεσα σε αιτήματα υποστήριξης για ελαχιστοποίηση των καθυστερήσεων σε παραγγελίες. Ως εκ τούτου, η Dell ζητά από τον Πελάτη να παράσχει υπεύθυνους επικοινωνίας για συχνή υποστήριξη και υπεύθυνους επικοινωνίας για κλιμάκωση, σε περίπτωση που οι κύριοι υπεύθυνοι επικοινωνίας δεν είναι διαθέσιμοι. Η ευθύνη υποστήριξης και αντιμετώπισης προβλημάτων του Πελάτη περιλαμβάνει:
  - Παροχή υπεύθυνων επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένων λιστών διανομής ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αριθμών τηλεφώνου (σταθερό/κινητό) και υπεύθυνων επικοινωνίας για θέματα διαχείρισης για χρήση σε:
    - Υποστήριξη κατά τις εργάσιμες ώρες
    - Υποστήριξη εκτός των εργάσιμων ωρών και κατά το σαββατοκύριακο



- Ειδοποιήσεις για συντήρηση/χρόνο εκτός λειτουργίας του Κέντρου διαμόρφωσης της Dell
- Η υποστήριξη της λύσης υλοποίησης του Πελάτη περιλαμβάνει αντιμετώπιση προβλημάτων σχετικών με:
  - Το περιβάλλον PXE boot του Πελάτη
  - Το διακομιστή υλοποίησης του Πελάτη και τις ομάδες συνόρων (διακομιστής σημείου διανομής Microsoft MECM/SCCM, κοινόχρηστο σημείο διανομής Microsoft Deployment Toolkit κ.λπ.)
  - Την ακολουθία εργασιών της υλοποίησης του Πελάτη, το boot WIM, τα πακέτα προγραμμάτων οδήγησης και το περιεχόμενο εφαρμογών, τη διαχείριση σφαλμάτων, την πλήρη οθόνη κ.λπ.
  - Τη δικτύωση/τείχος προστασίας για ασφαλείς συνδέσεις VPN site-to-site
- Οι πελάτες που παρέχουν μια εικονική παρουσία της Λύσης υλοποίησης πελάτη πρέπει να πληρούν τις απαιτήσεις του Connected Configuration VM της Dell (π.χ. μέγεθος σκληρού δίσκου VM, μέγεθος μνήμης, πυρήνες CPU, μορφή εξαγωγής VHD).
- Οι πελάτες που παρέχουν φυσικούς πόρους υποδομής για την υλοποίηση του συστήματος πελάτη, π.χ. διακομιστής, τείχος προστασίας/τελικό σημείο vrn, μεταγωγείς δικτύου, θα διατηρούν όλο το υλικολογισμικό και το υλικό σε κάθε πόρο. Η Dell θα συνεργαστεί με τον πελάτη αναλόγως των αναγκών για να παρέχει πρόσβαση σε στοιχεία που δόθηκαν για συντήρηση ή για επιδιόρθωση λειτουργίας. Η Dell μπορεί επίσης να συνεργαστεί με τον πελάτη για να κάνει επανεκκίνηση ενός συστήματος μετά από μια βλάβη υλικού ή ενημέρωση υλικολογισμικού. Η σύμβαση του Πελάτη με οποιοδήποτε ανεξάρτητο μέρος για εργασίες συντήρησης δεν δίνει σε καμία περίπτωση στον Πελάτη ή σε οποιοδήποτε ανεξάρτητο μέρος το δικαίωμα πρόσβασης στις εγκαταστάσεις της Dell εάν δεν εξασφαλιστεί προηγουμένως γραπτή άδεια της Dell όπου θα αναφέρεται ότι συμφωνεί και αποδέχεται την εν λόγω πρόσβαση.
- Οι πελάτες που παρέχουν φυσικούς πόρους υποδομής θα προμηθεύουν, θα διαμορφώνουν και θα διαχειρίζονται το απαιτούμενο υλικό για τις Υπηρεσίες ως εξής:
  - Το υλικό μπορεί να τοποθετηθεί σε rack
  - Μπορεί να χρησιμοποιηθεί χώρος rack έως 4U
- Εάν ο Πελάτης αλλάξει τις προδιαγραφές για την ανάπτυξη των συστημάτων του κατά την παροχή της Υπηρεσίας, ενδέχεται να υπάρξουν καθυστερήσεις ή να μην επιτραπεί στην Dell να υλοποιήσει την Υπηρεσία. Οι πελάτες πρέπει να ακολουθούν τις βέλτιστες πρακτικές διαχείρισης αλλαγών, για να εξασφαλίζουν ότι οι αλλαγές τεκμηριώνονται, ελέγχονται, εγκρίνονται και κοινοποιούνται καταλλήλως, πριν από την εφαρμογή της παραγωγής. Η εφαρμογή της παραγωγής πρέπει να συντονίζεται, για να περιοριστεί η διακοπή της Υπηρεσίας, μέσω της αποφυγής των ωρών παραγωγής του Κέντρου διαμόρφωσης της Dell (επικοινωνήστε με τον Υπεύθυνο Έργου της Dell για λεπτομέρειες). Η ειδοποίηση του Υπεύθυνου Έργου της Dell για επερχόμενες αλλαγές το συντομότερο δυνατό θα βοηθήσει στον περιορισμό της διακοπής και θα δώσει, ενδεχομένως, περισσότερο χρόνο για την εκπλήρωση των παραγγελιών. Ο Πελάτης πρέπει να ειδοποιήσει τον Υπεύθυνο Έργου της Dell για:
  - Σκόπιμες αλλαγές στις προδιαγραφές υλοποίησης του Πελάτη
  - Το εσωτερικό τμήμα τεχνολογίας πληροφορικής του Πελάτη Χρόνους συντήρησης/εκτός λειτουργίας που επηρεάζουν τη λύση υλοποίησης του λειτουργικού συστήματος (OS) του Πελάτη

Αλλαγές στον όγκο αναμενόμενων παραγγελιών ή/και στον απαιτούμενο χρόνο για την υλοποίηση των συστημάτων του πελ

