

## Περιγραφή υπηρεσίας

### ProDeploy Essentials for Client

#### Εισαγωγή

Το παρόν έγγραφο και τα προσαρτήματά του (στο εξής «Περιγραφή υπηρεσίας») περιγράφουν τις δυνατότητες της υπηρεσίας ProDeploy Essentials for Client (στο εξής «ProDeploy Essentials») και των προαιρετικών πρόσθετων υπηρεσιών (στο εξής «Υπηρεσία» και συλλογικά «Υπηρεσίες»). Συνδυαστικά, οι Υπηρεσίες αυτές αποτελούν μέρος της υπηρεσίας ProDeploy Client Suite της Dell (στο εξής «ProDeploy Suite»).

Η Dell Technologies (στο εξής «Dell») βρίσκεται στην ευχάριστη θέση να ανακοινώσει ότι παρέχει τις εν λόγω Υπηρεσίες με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας. Η προσφορά σας (στο εξής «Πελάτης»), το έντυπο της παραγγελίας σας ή κάθε άλλη αμοιβαία συμφωνημένη μορφή τιμολογίου ή η επιβεβαίωση λήψης της παραγγελίας (με βάση τα ισχύοντα, στο εξής «Έντυπο παραγγελίας») θα περιλαμβάνει την ονομασία και τις διαθέσιμες επιλογές της Υπηρεσίας (ή των Υπηρεσιών) που αγοράσατε. Αν χρειαστείτε πρόσθετη βοήθεια ή αν θελήσετε να ζητήσετε αντίγραφο της σύμβασης υπηρεσιών σας, επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων που ασχολήθηκε με την αγορά σας.

## Το πεδίο εφαρμογής της σύμβασης παροχής υπηρεσιών

Αυτές οι Υπηρεσίες είναι διαθέσιμες για υποστηριζόμενα προϊόντα στα οποία περιλαμβάνονται επιλεγμένοι φορητοί υπολογιστές Vostro™, Inspiron™, Dell Precision™, OptiPlex™, Dell XPS™ και συστήματα Dell Latitude™, όπως υποδεικνύεται στο Έντυπο παραγγελίας σας (στο εξής «Υποστηριζόμενα προϊόντα»). Επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων στην περιοχή σας εάν θέλετε να δείτε τον πιο πρόσφατα ενημερωμένο κατάλογο Υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες για τα προϊόντα της Dell ή άλλων κατασκευαστών τα οποία διαθέτετε.

Η εν λόγω υπηρεσία ProDeploy Essentials Service αποτελείται από Υπηρεσίες που παρέχονται εξ αποστάσεως από μια τοποθεσία της Dell στον Πελάτη (στο εξής «Remote Base Services»). Επιπλέον, οι Πελάτες έχουν τη δυνατότητα να αγοράζουν επιλογές υπηρεσιών που παρέχονται στην τοποθεσία του Πελάτη (στο εξής «Υπηρεσίες επιτόπου εξυπηρέτησης»). Οι υπηρεσίες Remote Base Services μπορούν να αγοραστούν αυτόνομες ή μαζί με την Υπηρεσία μεταπώλησης ή ανακύκλωσης πόρων (Προσάρτημα Β) ή/και με ορισμένες επιλογές Υπηρεσιών επιτόπου εξυπηρέτησης. Οι Πελάτες πρέπει να αγοράσουν υποχρεωτικά την Υπηρεσία επιτόπου εξυπηρέτησης (στο εξής «Onsite Base») πριν από την αγορά προαιρετικών συμπληρωματικών Υπηρεσιών Onsite (στο εξής «Onsite Add-ons»). Μπορούν να αγοραστούν πολλές υπηρεσίες Onsite Add-ons με μια υπηρεσία Onsite Base.

Η υπηρεσία ProDeploy Essentials Service **περιλαμβάνει τις παρακάτω υπηρεσίες Remote Base Services** (όπως περιγράφονται αναλυτικότερα στο Προσάρτημα Α στο παρόν έγγραφο):

- **Single Point of Contact.**
- **Deployment Expert.**
- **Remote PC Installation.**
- **Deployment Support.**

**Οι επιλογές της υπηρεσίας Remote Add-on είναι οι εξής:**

- Υπηρεσία μεταπώλησης ή ανακύκλωσης πόρων – Προσάρτημα Β.

**Οι επιλογές της υπηρεσίας Onsite Base είναι οι εξής:**

- **Υπηρεσία Onsite PC Installation Service\*** - Προσάρτημα Γ.
- Χρέωση ταξιδιού για υπηρεσία **Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Service** - Προσάρτημα Δ.
- **Υπηρεσία Onsite Additional Technician Time Service - Ολοήμερη** - Προσάρτημα Θ.

**Οι επιλογές της υπηρεσίας Onsite Add-on είναι οι εξής:**

- **Υπηρεσία Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service** - Προσάρτημα Ε.
- **Υπηρεσία Onsite Additional Technician Time Service** - Προσάρτημα Η.
- **Υπηρεσία Onsite Operating System or Image Service** - Προσάρτημα ΣΤ.
- **Υπηρεσία Onsite Internal Component Service** - Προσάρτημα Ζ.

\* Η υπηρεσία Onsite PC Installation μπορεί να αγοραστεί μόνο σε συνδυασμό με την υπηρεσία ProDeploy Essentials Service.

Κάθε Υποστηριζόμενο προϊόν φέρει σήμανση με σειριακό αριθμό (στο εξής «Ετικέτα εξυπηρέτησης»). Για κάθε Υποστηριζόμενο προϊόν, ο Πελάτης πρέπει να προμηθευτεί ξεχωριστή σύμβαση παροχής υπηρεσιών. Όταν επικοινωνείτε με την Dell για την εν λόγω Υπηρεσία, πρέπει να αναφέρετε την Ετικέτα εξυπηρέτησης για το Υποστηριζόμενο προϊόν σας.

Για την ολοκλήρωση ορισμένων υπηρεσιών, το σύστημα που περιέχει τα δεδομένα, τις ρυθμίσεις ή τον σκληρό δίσκο που απαιτείται για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας (στο εξής «Σύστημα παλαιού τύπου») πρέπει να είναι διαθέσιμο και να είναι πλήρως λειτουργικό.

## Γενικές εξαιρέσεις

Για την αποφυγή αμφιβολιών, παρατίθενται στη συνέχεια οι δραστηριότητες που δεν περιλαμβάνονται στο αντικείμενο της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας.

- Η Υπηρεσία δεν περιλαμβάνει την ανάπτυξη πνευματικής ιδιοκτησίας που δημιουργείται αποκλειστικά και συγκεκριμένα για τον Πελάτη.
- Υπηρεσία υποστηριζόμενων προϊόντων για μη Windows ή Windows IOT. Επιπλέον, υπάρχουν ορισμένοι περιορισμοί όταν ένας Πελάτης μεταβαίνει από ένα σύστημα παλαιού τύπου που δεν διέθετε Windows σε ένα υποστηριζόμενο προϊόν με Windows.
- Κάθε Υπηρεσία, εργασία ή δραστηριότητα πλην όσων επισημαίνονται ρητά στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.

Η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας δεν εκχωρεί στον Πελάτη άλλες εγγυήσεις πέραν όσων παρέχονται βάσει των όρων της κύριας συμφωνίας παροχής υπηρεσιών που έχετε συνάψει ή της Συμφωνίας, όπως καθορίζεται παρακάτω και όπως ισχύει κατά περίπτωση.

## Γενικές ευθύνες πελάτη

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι θα αναλάβει τις εξής ευθύνες:

- Καθορισμός υπεύθυνου επικοινωνίας ο οποίος θα συνεργαστεί με την Dell και τους καθορισμένους αντιπροσώπους της με σκοπό την υποστήριξη των δραστηριοτήτων πριν και κατά την υλοποίηση των αντίστοιχων Υπηρεσιών (στο εξής «Υπεύθυνος επικοινωνίας Πελάτη»).
- Παροχή τεχνικών ως υπεύθυνων επικοινωνίας, με γνώση των στοιχείων της τεχνολογίας πληροφορικής (IT) που πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά την εκτέλεση των Υπηρεσιών και με εξουσία λήψης επιχειρηματικών αποφάσεων (στο εξής «Τεχνικοί υπεύθυνοι επικοινωνίας»). Η Dell ενδέχεται να ζητήσει τον χρονοπρογραμματισμό συναντήσεων με τους Τεχνικούς υπεύθυνους επικοινωνίας.
- Παροχή εύλογης και έγκαιρης συνεργασίας με την Dell κατά την υλοποίηση των Υπηρεσιών



- Παροχή απαιτήσεων και τεχνικών δεδομένων που χρειάζονται για την ολοκλήρωση των Υπηρεσιών εντός 3 εργάσιμων ημερών από την υποβολή παραγγελιών.
- Εκκίνηση σύνδεσης με την Dell για την απομακρυσμένη απόδοση των Υπηρεσιών. Αυτό περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τη διασφάλιση της συνδεσιμότητας του δικτύου και τη χρήση απομακρυσμένων διεπαφών που παρέχει η Dell, π.χ. συνομιλίας και τηλεφώνου.
- Διασφάλιση της επικοινωνίας μεταξύ του Πελάτη και της Dell, συμπεριλαμβανομένων ερωτήσεων για το πεδίο εφαρμογής της, αιτημάτων της Dell για οδηγίες, πληροφορίες, εγκρίσεις ή αποφάσεις τις οποίες ευλόγως χρειάζεται η Dell για να εκτελέσει τα αιτήματα εξυπηρέτησης.
- Διασφάλιση διαθεσιμότητας όλων των απαραίτητων πόρων του Πελάτη, συμπεριλαμβανομένων των Τεχνικών υπεύθυνων επικοινωνίας κατά τη διάρκεια της Υπηρεσίας.
- Παροχή εγκαίρως όλων των απαιτήσεων (π.χ. διευθύνσεων και των διαθέσιμων ωρών εγκατάστασης για τον σκοπό του προγραμματισμού) και τεχνικών δεδομένων που χρειάζονται για την Υπηρεσία.
- Το σύστημα παλαιού τύπου πρέπει να είναι διαθέσιμο και απόλυτα λειτουργικό για οποιοσδήποτε Υπηρεσίες που εκτελούνται ή απαιτούν το σύστημα παλαιού τύπου.
- Το Υποστηριζόμενο προϊόν πρέπει να έχει το λειτουργικό σύστημα προεγκατεστημένο ή ήδη εγκατεστημένο, εκτός εάν η Υπηρεσία έχει αγοραστεί με την υπηρεσία Onsite Operating System or Image Service.

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι θα αναλάβει τις εξής πρόσθετες ειδικές ευθύνες για τις Υπηρεσίες που εκτελούνται στον χώρο του Πελάτη:

- Διορισμός κύριας επαφής για κάθε τοποθεσία του Πελάτη όπου θα πραγματοποιηθεί επιτόπου υλοποίηση των Υπηρεσιών για τον συντονισμό του χρονοπρογραμματισμού όλων των απαραίτητων πόρων που απαιτούνται για τις Υπηρεσίες και τη διατήρηση της επικοινωνίας για την αποφυγή συγκρούσεων στον χρονοπρογραμματισμό.
- Δημιουργία και παροχή των λεπτομερειών χρονοπρογραμματισμού όλων των πόρων που απαιτούνται για την Υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένου του προγράμματος εγκαταστάσεων τελικού χρήστη.
- Παροχή απαιτήσεων (π.χ. διευθύνσεων και διαθέσιμων ωρών εγκατάστασης για τον σκοπό του προγραμματισμού) και τεχνικών δεδομένων που χρειάζονται για την Υπηρεσία.
- Ο Πελάτης θα ειδοποιήσει εγκαίρως την Dell για οποιαδήποτε διένεξη ώστε να οριστικοποιηθεί ο χρονοπρογραμματισμός πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία εγκατάστασης.
- Παροχή πρόσβασης στις εγκαταστάσεις και στα συστήματα του Πελάτη όπως απαιτείται κατά περίπτωση για την παροχή των Υπηρεσιών, όπου ενδεικτικά περιλαμβάνονται ασφαλείς και επαρκείς εγκαταστάσεις στάθμευσης και κάθε απαραίτητο κλειδί ή σήμα.
- Προετοιμασία όλων των χώρων των εργασιών και των γραφείων των τελικών χρηστών για επιτόπια εγκατάσταση πριν από την προγραμματισμένη έναρξη παροχής των Υπηρεσιών, καθώς και δικαίωμα πρόσβασης σε συστήματα, εξωτερικά περιφερειακά, τροφοδοτικά και συνδεσιμότητα δικτύου
- Πριν από την έλευση των τεχνικών στον χώρο, δημιουργία λογαριασμού τομέα και αντικείμενα υπολογιστών (εάν απαιτούνται για την ένωση υπολογιστών στον τομέα) εντός της υπηρεσίας καταλόγου Active Directory, ώστε να είναι δυνατή η ένωση των τομέων πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης.
- Παροχή διαπιστευτηρίων λογαριασμού τομέα για χρήση από τον τεχνικό που θα επισκεφτεί τον χώρο με τα απαραίτητα δικαιώματα για την ένωση ενός υπολογιστή με το προεπιλεγμένο κοντέινερ υπολογιστών στην υπηρεσία καταλόγου Active Directory.
- Χορήγηση δικαιωμάτων τοπικής διαχείρισης τα οποία χρειάζεται η Dell για την υλοποίηση της Υπηρεσίας.
- Παροχή ασφαλούς περιβάλλοντος εργασίας και ευλόγως άνετες εγκαταστάσεις γραφείου.
- Διασφάλιση ότι ένας ενήλικας είναι πάντα παρών κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης των Υπηρεσιών σε ένα οικιακό γραφείο.
- Παροχή προδιαγραφών και υπογραφή του εντύπου αποδοχής από τον Πελάτη με βάση το συμφωνημένο σχέδιο επικοινωνίας.



**Συνεργασία με αναλυτή τηλεφωνικά και με τεχνικό υποστήριξης επιτόπου.** Ο Πελάτης και οι Τελικοί χρήστες του θα συνεργαστούν και θα ακολουθήσουν τις οδηγίες που θα τους δοθούν από αναλυτή της Dell τηλεφωνικά ή από τεχνικούς υποστήριξης επιτόπου.

**Εξουσιοδότηση για παροχή πρόσβασης.** Ο Πελάτης δηλώνει και εγγυάται ότι έχει λάβει τόσο για τον Πελάτη όσο και για την Dell άδεια προσπέλασης και χρήσης των Υποστηριζόμενων προϊόντων, των δεδομένων και όλων των στοιχείων υλισμικού και λογισμικού που περιλαμβάνονται στα προϊόντα αυτά, για τον σκοπό της παροχής των εν λόγω Υπηρεσιών. Εάν ο Πελάτης δεν διαθέτει ήδη την άδεια αυτή, είναι ευθύνη του Πελάτη να τη λάβει, με δικά του έξοδα, πριν ο Πελάτης ζητήσει από την Dell την παροχή αυτών των Υπηρεσιών.

**Μη προσέλκυση προσωπικού.** Για περίοδο δύο ετών μετά την ημερομηνία που παρατίθεται στο Έντυπο παραγγελίας, ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να προσελκύσει άμεσα ή έμμεσα για πρόσληψη κανέναν υπάλληλο της Dell Technologies Services με τον οποίο ήρθε σε επαφή στο πλαίσιο της υλοποίησης της Υπηρεσίας από την Dell Technologies Services, εάν δεν πάρει προηγουμένως την έγγραφη συναίνεση της Dell Technologies Services. Προβλέπεται, ωστόσο, ότι γενικές αγγελίες και άλλες παρόμοιες μορφές προσέλκυσης προσωπικού μέσω δημόσιων ανακοινώσεων δεν συνιστούν άμεση ή έμμεση προσέλκυση βάσει της παρούσας συμφωνίας και ότι ο Πελάτης επιτρέπεται να επιχειρήσει να προσλάβει υπαλλήλους που απολύθηκαν ή παραιτήθηκαν από την Dell Technologies Services πριν από την έναρξη των συζητήσεων τους για πρόσληψη από τον Πελάτη. Εάν η εν λόγω υποχρέωση μη προσέλκυσης προσωπικού απαγορεύεται από τους τοπικούς νόμους ή κανονισμούς στην τοποθεσία του Πελάτη, τότε η παρούσα διάταξη δεν θα ισχύει για τον εν λόγω Πελάτη.

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

**Υποχρεώσεις επιτόπιας υποστήριξης.** Όπου οι Υπηρεσίες απαιτούν επιτόπια υποστήριξη, ο Πελάτης πρέπει να παράσχει (χωρίς κόστος για την Dell) ελεύθερη, ασφαλή και επαρκή πρόσβαση στις εγκαταστάσεις του Πελάτη, στα Υποστηριζόμενα προϊόντα και στο περιβάλλον του Πελάτη, όπως άνετο χώρο εργασίας, παροχή ηλεκτρικού ρεύματος και τοπική τηλεφωνική γραμμή. Επίσης πρέπει να δοθούν (δωρεάν στον τεχνικό της Dell) μόνιτορ ή οθόνη, ποντίκι (ή συσκευή κατάδειξης) και πληκτρολόγιο εάν το σύστημα δεν περιλαμβάνει ήδη τα εν λόγω είδη.

**Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας· διαγραφή εμπιστευτικών δεδομένων.** Ο Πελάτης θα ολοκληρώσει τη δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας όλων των δεδομένων, λογισμικών και προγραμμάτων που υπάρχουν σε όλα τα επηρεαζόμενα συστήματα πριν από την παροχή της εν λόγω Υπηρεσίας και κατά τη διάρκειά της. Ο Πελάτης πρέπει να δημιουργεί τακτικά αντίγραφα ασφαλείας των δεδομένων που είναι αποθηκευμένα σε όλα τα επηρεαζόμενα συστήματα για να τα προφυλάξει από πιθανές αποτυχίες, τροποποιήσεις ή απώλειες δεδομένων. Επιπροσθέτως, ο πελάτης έχει την ευθύνη να διαγράψει κάθε εμπιστευτική, ιδιόκτητη ή προσωπική πληροφορία και κάθε αφαιρέσιμο μέσο, όπως κάρτες SIM, CD ή Κάρτες PC, ανεξάρτητα από το εάν επίσης υπάρχει επί τόπου τεχνικός που παρέχει βοήθεια.

Αν δεν απαιτείται κάτι διαφορετικό με βάση την κατά τόπους ισχύουσα νομοθεσία, Η DELL ΟΥΔΕΜΙΑ ΕΥΘΥΝΗ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΕΙ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ:

- ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΗ, ΙΔΙΟΚΤΗΤΗ Ή ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΣΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ.
- ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΑ Ή ΑΛΛΟΙΩΜΕΝΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ, ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ Ή ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ.
- ΚΑΤΕΣΤΡΑΜΜΕΝΑ Ή ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΑ ΑΦΑΙΡΕΣΙΜΑ ΜΕΣΑ.
- ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ Ή ΦΩΝΗΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΠΟΥ ΕΠΙΒΛΗΘΗΚΑΝ ΕΠΕΙΔΗ Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΔΕΝ ΑΦΑΙΡΕΣΕ ΚΑΘΕ ΚΑΡΤΑ SIM Ή ΑΛΛΟ ΑΦΑΙΡΕΣΙΜΟ ΜΕΣΟ ΑΠΟ ΤΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΤΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΠΟΥ ΕΠΙΣΤΡΕΦΟΝΤΑΙ ΣΤΗΝ DELL.
- ΤΗΝ ΑΠΩΛΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ Ή ΔΙΚΤΥΟΥ.
- Ή/ΚΑΙ ΚΑΘΕ ΕΝΕΡΓΕΙΑ Ή ΠΑΡΑΛΕΙΨΗ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗΣ ΤΗΣ ΑΜΕΛΕΙΑΣ, ΕΚ ΜΕΡΟΥΣ ΤΗΣ DELL Ή ΤΡΙΤΟΥ ΠΑΡΟΧΕΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.



Η Dell δεν θα φέρει ευθύνη για την ανάκτηση ή την επανεγκατάσταση οποιωνδήποτε προγραμμάτων ή δεδομένων μετά την παροχή των Υπηρεσιών. Όσοι Πελάτες χρησιμοποιούν υπηρεσίες μετακίνησης δεδομένων πρέπει να δημιουργούν αντίγραφα ασφαλείας των δεδομένων τους ή να λαμβάνουν άλλα κατάλληλα μέτρα προς αποφυγή κάθε κινδύνου απώλειας δεδομένων.

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

**Συνεργάτες του Πελάτη.** Ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει τρίτους (π.χ. εργολάβους, αντιπροσώπους, ολοκληρωτές συστημάτων ή/και συνεργάτες δικτύου διανομής) για να τον εκπροσωπήσουν και να συνεργαστούν με την Dell στον βαθμό που χρειάζεται για τις Υπηρεσίες που πρέπει να παρασχεθούν στον Πελάτη (στο εξής «Συνεργάτες του Πελάτη»). Η ευθύνη για όλες τις πράξεις ή 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 αντιπροσώπου του Πελάτη, ανεξάρτητα από τη μορφή της ενέργειας.

**Ωράριο παροχής των υπηρεσιών.** Με βάση την τοπική νομοθεσία για το εβδομαδιαίο ωράριο εργασίας, η Υπηρεσία θα παρέχεται γενικά από Δευτέρα έως Παρασκευή στη διάρκεια του κανονικού ωραρίου εργασίας της Dell, δηλαδή από τις 8:00 έως τις 18:00 στην τοπική ώρα του Πελάτη, εκτός εάν παρατίθεται διαφορετικό ωράριο παρακάτω ή στο Προσάρτημα υπηρεσιών.

Χώρα	Κανονικό ωράριο εργασίας της Dell
Άγιος Χριστόφορος (Σεντ Κίτς), Αγία Λουκία, Άγιος Βικέντιος, Τρινιντάντ, Παρθένοι Νήσοι, λοιπές αγγλόφωνες χώρες της Καραϊβικής	Δευτέρα έως Παρασκευή, από 7:00 έως 16:00
Μπαρμπάντος, Μπαχάμες, Μπελίτζ, Κόστα Ρίκα, Δανία, Ελ Σαλβαδόρ, Φινλανδία, Γκραντ Κέιμαν, Γουατεμάλα, Ονδούρα, Τζαμάικα, Νορβηγία, Παναμάς, Πουέρτο Ρίκο, Δομινικανή Δημοκρατία, Σουρινάμ, Σουηδία, Νήσοι Τερκς και Κέικος	Δευτέρα έως Παρασκευή, από 8:00 έως 17:00
Αυστραλία, Βερμούδες, Κίνα, Αϊτή, Ιαπωνία, Ολλανδικές Αντίλλες, Νέα Ζηλανδία, Σιγκαπούρη, Ταϊλάνδη	Δευτέρα έως Παρασκευή, από 9:00 έως 17:00
Αργεντινή, Βραζιλία, Εκουαδόρ, Γαλλία, Ινδία, Ινδονησία, Ιταλία, Κορέα, Μαλαισία, Παραγουάη, Περού, Ταϊβάν, Ουρουγουάη	Δευτέρα έως Παρασκευή, από 9:00 έως 18:00
Βολιβία, Χιλή	Δευτέρα έως Παρασκευή, από 9:00 έως 19:00
Μέση Ανατολή	Κυριακή έως Πέμπτη, από 8:00 έως 18:00
Χονγκ Κονγκ	Δευτέρα έως Παρασκευή, από 9:00 έως 17:30

Καμία επιτόπου δραστηριότητα στο πλαίσιο της Υπηρεσίας δεν θα πραγματοποιείται εκτός του κανονικού ωραρίου εργασίας ούτε κατά τις τοπικές αργίες, εκτός εάν έχει γίνει και συμφωνηθεί εκ των προτέρων κάποια άλλη γραπτή συνεννόηση. Οι ώρες τεχνικής απομακρυσμένης υποστήριξης διαφέρουν ανά γεωγραφική περιοχή και διαμόρφωση. Επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων για λεπτομέρειες.

**Προϊόντα τρίτων.** Ο όρος «Προϊόντα τρίτων» περιλαμβάνει κάθε υλισμικό, εξάρτημα, λογισμικό ή άλλα υλικά ή άλλα 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. 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 η άδεια για πρόσβαση, αντιγραφή, διανομή, χρήση ή/και τροποποίηση (καθώς και δημιουργία παράγωγων εργασιών) ή/και εγκατάσταση Προϊόντων τρίτων χωρίς παραβίαση ή παράβαση της ιδιοκτησίας ή των δικαιωμάτων για άδεια χρήσης (συμπεριλαμβανομένων των ευρεσιτεχνιών και των πνευματικών



δικαιωμάτων) των παρόχων ή των ιδιοκτητών των εν λόγω Προϊόντων τρίτων. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι θα αναλάβει τη συνολική ευθύνη για τις απαιτήσεις αδειοδότησης κάθε λογισμικού ξεχωριστά και στο σύνολό τους. Ο τεχνικός της Dell θα «αποδεχθεί» για λογαριασμό του Πελάτη κάθε χωριστή ηλεκτρονική συμφωνία και το σύνολό τους εφόσον αποτελούν τμήμα της διαδικασίας εγκατάστασης, εκτός εάν του δοθούν διαφορετικές γραπτές οδηγίες από τον Πελάτη. 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 ΤΡΙΤΩΝ. 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 ΟΠΟΙΟΔΗΠΟΤΕ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΚΑΙ ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΣΥΝΕΠΕΙΑ ΠΟΥ ΕΝΔΕΧΕΤΑΙ ΝΑ ΕΧΟΥΝ ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΕ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΤΡΙΤΩΝ. Στον μέγιστο βαθμό που επιτρέπεται από την ισχύουσα τοπική νομοθεσία, η Dell ουδεμία ευθύνη θα φέρει για Προϊόντα τρίτων και ο Πελάτης θα πρέπει να αποτελείται αποκλειστικά στους ανεξάρτητους κατασκευαστές για κάθε ζημιά ή ευθύνη όσον αφορά την παροχή των εν λόγω Προϊόντων ανεξάρτητων κατασκευαστών.

**Δεν πρέπει να υπάρχουν προσωπικά δεδομένα ή στοιχεία ταυτοποίησης προσώπων.** Τα Προϊόντα τρίτων, στα οποία ενδεικτικά περιλαμβάνονται εικόνες, εφαρμογές και τεκμηρίωση που υποβάλλονται στην Dell, δεν πρέπει να περιέχουν Στοιχεία ταυτοποίησης προσώπων ή άλλα προσωπικά δεδομένα. Με εξαίρεση τις περιπτώσεις στις οποίες η ισχύουσα τοπική νομοθεσία προβλέπει κάτι διαφορετικό, ο όρος «Στοιχεία ταυτοποίησης προσώπων» (ή «PII») σημαίνει δεδομένα ή πληροφορίες που μεμονωμένα ή μαζί με άλλες πληροφορίες προσδιορίζουν την ταυτότητα ενός φυσικού προσώπου, δεδομένα που θεωρούνται προσωπικά, ή δεδομένα άλλου τύπου και προσωπικά δεδομένα που ενδέχεται να διέπονται από νόμους ή κανονισμούς για το απόρρητο. Ο Πελάτης εγγυάται ότι δεν υπάρχουν Στοιχεία ταυτοποίησης προσώπων στα Προϊόντα ανεξάρτητων κατασκευαστών που δίνει στην Dell για να τα χρησιμοποιήσει κατά την παροχή των Υπηρεσιών. Για περαιτέρω βοήθεια επικοινωνήστε με τον Αντιπρόσωπο πωλήσεων της Dell της περιοχής σας. **ΜΗΝ ΠΑΡΑΔΙΔΕΤΕ ΣΤΗΝ DELL ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΤΡΙΤΩΝ ΤΑ ΟΠΟΙΑ ΠΕΡΙΕΧΟΥΝ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΩΝ.**

**Εξαγωγή.** Ο Πελάτης εγγυάται και δηλώνει ότι τα Προϊόντα Ανεξάρτητων Κατασκευαστών, συμπεριλαμβανομένου, μεταξύ άλλων, λογισμικού που περιέχεται σε είδωλο το οποίο υποβάλλεται στην Dell σε συνδυασμό με κάθε υπηρεσία imaging service, δεν περιέχουν τεχνολογία για την οποία ισχύουν περιορισμοί (όπως η κρυπτογράφηση) ή, εφόσον περιέχουν τεχνολογία για την οποία ισχύουν περιορισμοί, ότι η Dell έχει το δικαίωμα εξαγωγής των Προϊόντων Ανεξάρτητων Κατασκευαστών σε οποιαδήποτε χώρα (εκτός από τις χώρες στις οποίες έχει επιβληθεί εμπορικός αποκλεισμός σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία περί εξαγωγών), χωρίς να διαθέτει 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 imaging services (στο εξής «Πιστοποιητικό συμμόρφωσης εξαγωγής Ειδώλου»). Σε ορισμένες χώρες, ενδέχεται να απαιτούνται πιστοποιητικά εξαγωγής σε συνδυασμό με άλλες Υπηρεσίες (π.χ. διάρθρωση asset tags, διάρθρωση υλισμικού ή διάρθρωση λογισμικού). Κάθε απαιτούμενο πιστοποιητικό εξαγωγής πρέπει να συμπληρωθεί, να υπογραφεί και να επιστραφεί στην Dell προτού εφαρμοστούν οι αντίστοιχες Υπηρεσίες από την Dell. Σε περίπτωση που η Dell απαιτείται να πάρει άδεια εξαγωγής για Προϊόντα τρίτων ώστε να παράσχει τις Υπηρεσίες, ο Πελάτης με το παρόν έγγραφο συμφωνεί να προσφέρει δωρεάν στην Dell κάθε εύλογη βοήθεια που χρειάζεται η Dell για να αποκτήσει την εν λόγω άδεια εξαγωγής.

Αποζημίωση από τον Πελάτη. Ο Πελάτης οφείλει να υποστηρίξει, να αποζημιώσει και να απαλλάξει την Dell από οποιαδήποτε ευθύνη για αξιώσεις ή αγωγές τρίτων που ενδέχεται να προκύψουν (α) επειδή ο Πελάτης δεν κατάφερε να πάρει την κατάλληλη άδεια χρήσης, τα κατάλληλα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας ή κάθε άλλου είδους άδεια, κανονιστική πιστοποίηση ή έγκριση που έχει σχέση με Προϊόντα τρίτων, καθώς και με λογισμικό ή υλικά που πρέπει να εγκατασταθούν ή να ενσωματωθούν στο πλαίσιο των Υπηρεσιών κατόπιν οδηγιών ή αιτήματος του Πελάτη, ή (β) λόγω ανακριβών δηλώσεων όσον αφορά την ύπαρξη άδειας εξαγωγής ή λόγω ισχυρισμών σε βάρος της Dell, επειδή ο Πελάτης παραβίασε ή κατηγορείται ότι παραβίασε νόμους, κανονισμούς ή εντολές που ισχύουν για τις εξαγωγές.



**Ανακοίνωση και αποποίηση ευθυνών για τεχνικές προδιαγραφές.** Ο Πελάτης έχει την ευθύνη να καθορίζει τις τεχνικές προδιαγραφές του για τις Υπηρεσίες και να διασφαλίζει ότι τις έχει τεκμηριώσει στην Dell με τον ενδεδειγμένο τρόπο. Ο Πελάτης δηλώνει ότι οι Υπηρεσίες αποτελούν δική του επιλογή. Η Dell θα έχει το δικαίωμα να βασιστεί στις τεχνικές προδιαγραφές που παρείχε ο Πελάτης. Η Dell δεν φέρει ευθύνη για υποχρεώσεις ή ζημιές που ενδέχεται να προκύψουν από την παροχή Υπηρεσιών οι οποίες εκτελέστηκαν σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές. Εάν η Dell ευλόγως και κατά την αποκλειστική της διακριτική της ευχέρεια κρίνει ότι οι προτεινόμενες Υπηρεσίες δεν είναι τεχνικά εφικτές, διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί να προχωρήσει στην παροχή τους. Η Dell δεν παρέχει ουδεμία εγγύηση ότι οι Υπηρεσίες που θα παρασχεθούν στον Πελάτη θα καλύψουν όλες τις απαιτήσεις του Πελάτη εφόσον οι υπηρεσίες της Dell εξαρτώνται από Προϊόντα τρίτων και από τη βοήθεια που θα της παρασχεθεί από τον Πελάτη ή τρίτους.

**Έλεγχος αλλαγών.** Εάν χρειαστεί πρόσθετη εργασία που δεν καθορίζεται σε Έργο υπηρεσιών ή στο αντίστοιχο έγγραφο Τεχνικών προδιαγραφών και έχει προκύψει: (α) επειδή ζητήθηκε αλλαγή στο πεδίο εφαρμογής κάποιου Έργου υπηρεσιών, (β) λόγω κάποιας ενέργειας ή παράλειψης του Πελάτη, (γ) λόγω αλλαγής στη νομοθεσία ή/και στους ισχύοντες κανονισμούς, (δ) επειδή δαπανήθηκε πρόσθετος χρόνος ή επαναπρογραμματίστηκαν επιτόπιοι πόροι, ή (ε) λόγω ανωτέρας βίας, η Dell θα μελετήσει την πρόσθετη εργασία και θα παράσχει αναλυτικές πληροφορίες για κάθε αλλαγή στα χρονοδιαγράμματα και για το κόστος με βάση τις αλλαγές 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 έχει ήδη ξεκινήσει) η παροχή των πρόσθετων υπηρεσιών από την Dell. Ο Πελάτης θα συνεργαστεί με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων του για να πληρώσει τυχόν συμφωνηθείσες πρόσθετες χρεώσεις.

**Σχόλια πελάτη.** Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι η Dell θα ζητήσει τη συμμετοχή του Πελάτη σε ένα ερωτηματολόγιο όπου θα κληθεί να μοιραστεί τα σχόλιά του. Επιπλέον, η Dell μπορεί να απευθυνθεί στον Πελάτη για να χρησιμεύσει ως σημείο αναφοράς σχετικά με την εκτέλεση των Υπηρεσιών από την Dell. Αν ο Πελάτης συμφωνήσει ότι θα αποτελέσει σημείο αναφοράς, ο Πελάτης και η Dell θα συμφωνήσουν γραπτώς τους όρους της εν λόγω αναφοράς. Έχει αναπτυχθεί ένα πρόγραμμα αναφοράς για τη διευκόλυνση των εμπιστευτικών συνομιλιών μεταξύ των πελατών και των υποψήφιων πελατών της Dell.

**Υπεύθυνος επεξεργασίας δεδομένων.** 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 (στο εξής «Λύση υλοποίησης του Πελάτη»), στο λογισμικό διαχείρισης συστήματος το οποίο χρησιμοποιεί σε συνδυασμό με τις Υπηρεσίες (στο εξής «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 πίστει 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.



## Όροι και προϋποθέσεις για τις Υπηρεσίες

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

Τοποθεσία πελάτη	Όροι και προϋποθέσεις που ισχύουν για την αγορά των Υπηρεσιών από την Dell	
	Πελάτες που αγοράζουν υπηρεσίες απευθείας από την Dell	Πελάτες που αγοράζουν Υπηρεσίες μέσω εξουσιοδοτημένου μεταπωλητή της Dell
ΗΠΑ	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Καναδάς	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (Αγγλικά) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (Γαλλικά Καναδά)	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (Αγγλικά) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (Γαλλικά Καναδά)
Χώρες Λατινικής Αμερικής και Καραϊβικής	Τοπικός ιστότοπος <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα <a href="https://www.dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a> .*	Οι Περιγραφές υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell τα οποία μπορεί να λάβετε από τον πωλητή σας δεν αποτελούν συμφωνία μεταξύ υμών και του Νομικού προσώπου της Dell, αλλά εξυπηρετούν μόνο την 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 του Νομικού προσώπου της Dell στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς ενώ κάθε αναφορά στο Νομικό πρόσωπο της Dell θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως μνεία του παρόχου της Υπηρεσίας εκ μέρους του πωλητή σας. Δεν θα έχετε άμεση συμβατική σχέση με το Νομικό πρόσωπο της Dell όσον αφορά την Υπηρεσία που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο. Προς αποφυγή αμφιβολιών πρέπει να αναφέρουμε ότι κάθε όρος πληρωμής ή άλλος συμβασιακός όρος που από τη φύση του αφορά αποκλειστικά και μόνο την άμεση σχέση μεταξύ αγοραστή και πωλητή, δεν θα ισχύει για εσάς και θα ισχύει ό,τι συμφωνήθηκε από εσάς και τον πωλητή σας.





<p>Ασία-Χώρες Ειρηνικού Ωκεανού-Ιαπωνία</p>	<p>Τοπικός ιστότοπος <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions">Dell.com/servicesdescriptions</a>.*</p>	<p>Οι Περιγραφές υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell που μπορεί να λάβετε από τον πωλητή σας δεν αποτελούν συμφωνία μεταξύ υμών και του Νομικού προσώπου της Dell, αλλά εξυπηρετούν μόνο την 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 του Νομικού προσώπου της Dell στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς ενώ κάθε αναφορά στο Νομικό πρόσωπο της Dell θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως μνεία του παρόχου της Υπηρεσίας εκ μέρους του πωλητή σας. Δεν θα έχετε άμεση συμβατική σχέση με το Νομικό πρόσωπο της Dell όσον αφορά την Υπηρεσία που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο. Προς αποφυγή αμφιβολιών πρέπει να αναφέρουμε ότι κάθε όρος πληρωμής ή άλλος συμβασιακός όρος που από τη φύση του αφορά αποκλειστικά και μόνο την άμεση σχέση μεταξύ αγοραστή και πωλητή, δεν θα ισχύει για εσάς και θα ισχύει ό,τι συμφωνήθηκε από εσάς και τον πωλητή σας.</p>
<p>Ευρώπη, Μέση Ανατολή και Αφρική</p>	<p>Τοπικός ιστότοπος <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions">Dell.com/servicesdescriptions</a>.*</p> <p>Επιπλέον, όσοι πελάτες βρίσκονται στη Γαλλία, στη Γερμανία και στο Ηνωμένο Βασίλειο μπορούν να επιλέξουν την ισχύουσα διεύθυνση URL που παρατίθεται παρακάτω:</p> <p>France: <a href="https://www.dell.com/fr/conditions-de-vente">Conditions de vente   Dell France</a></p> <p>Γερμανία: <a href="https://www.dell.com/de/geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>UK: <a href="https://www.dell.com/uk/terms-conditions">Terms &amp; Conditions   Dell UK</a></p>	<p>Οι Περιγραφές υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell που μπορεί να λάβετε από τον πωλητή σας δεν αποτελούν συμφωνία μεταξύ υμών και του Νομικού προσώπου της Dell, αλλά εξυπηρετούν μόνο την 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 του Νομικού προσώπου της Dell στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς ενώ κάθε αναφορά στο Νομικό πρόσωπο της Dell θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως μνεία του παρόχου της Υπηρεσίας εκ μέρους του πωλητή σας. Δεν θα έχετε άμεση συμβατική σχέση με το Νομικό πρόσωπο της Dell όσον αφορά την Υπηρεσία που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο. Προς αποφυγή αμφιβολιών πρέπει να αναφέρουμε ότι κάθε όρος πληρωμής ή άλλος συμβασιακός όρος που από τη φύση του αφορά αποκλειστικά και μόνο την άμεση σχέση μεταξύ αγοραστή και πωλητή, δεν θα ισχύει για εσάς και θα ισχύει ό,τι συμφωνήθηκε από εσάς και τον πωλητή σας.</p>

\* Οι Πελάτες δύνανται να αποκτήσουν πρόσβαση στον τοπικό τους ιστότοπο [Dell.com](https://www.dell.com) απλώς μεταβαίνοντας στον ιστότοπο [Dell.com](https://www.dell.com) από υπολογιστή που είναι συνδεδεμένος στο διαδίκτυο στην περιοχή τους ή επιλέγοντας μία από τις δυνατότητες που παρατίθενται στην ενότητα «Choose a Region/Country» (Επιλογή περιοχής/χώρας) στον ιστότοπο της Dell, στη διεύθυνση [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](https://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).



Ο Πελάτης συμφωνεί περαιτέρω ότι, προβαίνοντας σε ανανέωση, τροποποίηση, παράταση ή συνέχιση της αξιοποίησης της Υπηρεσίας πέραν της αρχικής περιόδου ισχύος, η Υπηρεσία θα υπόκειται στην εκάστοτε ισχύουσα Περιγραφή υπηρεσίας, η οποία θα είναι διαθέσιμη προς έλεγχο στην διεύθυνση [Dell.com/servicedescriptions](http://Dell.com/servicedescriptions).

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

Εάν υπάρχει αντίφαση μεταξύ των όρων οποιουδήποτε εκ των εγγράφων που απαρτίζουν την παρούσα Συμφωνία, τα έγγραφα θα υπερισχύουν με την εξής σειρά: (α) η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας, (β) η Συμφωνία, (γ) το Έντυπο παραγγελίας. Οι όροι που υπερισχύουν θα ερμηνεύονται κατά γράμμα για την επίλυση της σύγκρουσης, διατηρώντας όσο το δυνατόν περισσότερους μη αντικρουόμενους όρους, συμπεριλαμβανομένης της διατήρησης μη αντικρουόμενων διατάξεων εντός της ίδιας παραγράφου, ενότητας ή υποενότητας.

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

## Συμπληρωματικοί όροι και προϋποθέσεις

**1. Περίοδος ισχύος Υπηρεσίας.** Η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας αρχίζει να ισχύει από την ημερομηνία που παρατίθεται στο Έντυπο παραγγελίας σας και συνεχίζει να ισχύει για όλη την περίοδο (στο εξής «Περίοδος ισχύος») που υποδεικνύεται στο Έντυπο παραγγελίας. Με βάση τα ισχύοντα, ο αριθμός συστημάτων, αδειών χρήσης, εγκαταστάσεων, υλοποιήσεων, διαχειριζόμενων τελικών σημείων ή τελικών χρηστών για τον οποίο ο Πελάτης έχει αγοράσει μία ή περισσότερες Υπηρεσίες, η χρέωση ή η τιμή και η Περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας για κάθε Υπηρεσία υποδεικνύονται στο Έντυπο παραγγελίας του Πελάτη. Αν δεν υπάρχει άλλη γραπτή συμφωνία μεταξύ Dell και Πελάτη, οι αγορές Υπηρεσιών στο πλαίσιο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών θα γίνουν αποκλειστικά για εσωτερική χρήση από τον Πελάτη και όχι για μεταπώληση ή για σκοπούς λειτουργίας γραφείου υπηρεσιών.

### 2. Σημαντικές πρόσθετες πληροφορίες

- A. Επαναπρογραμματισμός.** Εφόσον χρονοπρογραμματιστεί η συγκεκριμένη Υπηρεσία, κάθε αλλαγή στο χρονοδιάγραμμα πρέπει να γίνει τουλάχιστον 8 ημερολογιακές ημέρες πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία. Εάν ο Πελάτης επαναπρογραμματίσει την εν λόγω Υπηρεσία εντός 7 ή λιγότερων ημερών πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία, θα επιβαρυνθεί με τέλος επαναπρογραμματισμού που δεν μπορεί να υπερβαίνει το 25% του ποσού που κατέβαλε για τις Υπηρεσίες. Κάθε επαναπρογραμματισμός της Υπηρεσίας πρέπει να επιβεβαιώνεται τουλάχιστον 8 ημέρες πριν από την έναρξη της Υπηρεσίας.
- B. Πληρωμή για υλικό που αγοράζεται μαζί με Υπηρεσίες.** Εάν δεν υπάρχει διαφορετική γραπτή συμφωνία, η πληρωμή για υλικό σε καμία περίπτωση δεν εξαρτάται από την εκτέλεση ή την παροχή Υπηρεσιών που αγοράζονται μαζί με το εν λόγω υλικό.
- C. Εμπορικά εύλογα όρια στο πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας.** Η Dell έχει το δικαίωμα να αρνηθεί να παράσχει την Υπηρεσία εάν, κατά την εμπορικά εύλογη άποψή της, η παροχή της Υπηρεσίας



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

- D. Προαιρετικές υπηρεσίες.** Ενδέχεται να υπάρχουν διαθέσιμες για αγορά από την Dell προαιρετικές υπηρεσίες (π.χ. υποστήριξη στο σημείο που τη χρειάζεστε, εγκατάσταση, συμβουλευτικές υπηρεσίες, υπηρεσίες διαχείρισης, υποστήριξης ή εκπαίδευσης) οι οποίες ποικίλλουν και εξαρτώνται από την περιοχή στην οποία βρίσκεται ο Πελάτης. Για τις προαιρετικές υπηρεσίες ενδέχεται να απαιτείται χωριστή συμφωνία με την Dell. Εάν δεν υπάρχει συμφωνία αυτού του είδους, οι προαιρετικές υπηρεσίες παρέχονται με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.
- E. Εκχώρηση και υπεργολαβική ανάθεση.** Η Dell έχει το δικαίωμα να αναθέσει την εν λόγω Υπηρεσία σε υπεργολάβους ή να εκχωρήσει την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας σε ειδικευμένους τρίτους παρόχους υπηρεσιών οι οποίοι θα υλοποιήσουν την Υπηρεσία για λογαριασμό της Dell.
- F. Ακύρωση.** Η Dell έχει το δικαίωμα να ακυρώσει την εν λόγω Υπηρεσία ανά πάσα στιγμή κατά την Περίοδο ισχύος της για οιονδήποτε από τους εξής λόγους:
  - Ο Πελάτης δεν κατέβαλε το συνολικό τίμημα για τη συγκεκριμένη Υπηρεσία σύμφωνα με τους όρους του τιμολογίου.
  - Ο Πελάτης έχει καταχρηστική ή απειλητική συμπεριφορά ή αρνείται να συνεργαστεί με τον αναλυτή που τον βοηθά ή με τον τεχνικό που επισκέφθηκε τις εγκαταστάσεις του· ή
  - Ο Πελάτης δεν τήρησε όλους τους όρους και τις προϋποθέσεις που αναφέρονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.

Εάν η Dell ακυρώσει τη συγκεκριμένη Υπηρεσία, θα στείλει στον Πελάτη γραπτή ειδοποίηση για την ακύρωση στη διεύθυνση που υποδεικνύεται στο τιμολόγιο του 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 οι οποίες δεν επιτρέπεται να διαφοροποιηθούν βάσει συμφωνίας. Εάν η Dell ακυρώσει την εν λόγω υπηρεσία βάσει της παρούσας παραγράφου, ο Πελάτης δεν θα δικαιούται επιστροφή των καταβληθέντων ή οφειλόμενων ποσών προς την Dell.

- G. Γεωγραφικοί περιορισμοί και μετεγκατάσταση.** Η Υπηρεσία αυτή παρέχεται στις εγκαταστάσεις που αναφέρονται στο τιμολόγιο του Πελάτη. Η Υπηρεσία αυτή δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις τοποθεσίες. Οι επιλογές για την Υπηρεσία, όπου περιλαμβάνονται τα επίπεδα της Υπηρεσίας, οι ώρες τεχνικής υποστήριξης και οι χρόνοι διαθεσιμότητας και επιτόπιας απόκρισης, ποικίλλουν ανά γεωγραφική περιοχή και ορισμένες επιλογές μπορεί να μην είναι διαθέσιμες για αγορά στην περιοχή του Πελάτη. Επομένως, επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της περιοχής σας για να μάθετε τις λεπτομέρειες αυτές. Η υποχρέωση της Dell να παράσχει τις Υπηρεσίες σε μετεγκατεστημένα Υποστηριζόμενα προϊόντα εξαρτάται από ποικίλους παράγοντες, στους οποίους ενδεικτικά περιλαμβάνονται η κατά τόπους διαθεσιμότητα των Υπηρεσιών, πρόσθετες χρεώσεις και ο έλεγχος και η εκ νέου πιστοποίηση των μετεγκατεστημένων Υποστηριζόμενων προϊόντων με τις εκάστοτε ισχύουσες τιμές της Dell για τα υλικά και την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών. Η υπηρεσία Online First Article service δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις γεωγραφικές περιοχές. Οι υπηρεσίες Asset Tagging και Asset Reporting είναι επίσης διαθέσιμες για επιλεγμένα περιφερειακά (π.χ. οθόνες, εκτυπωτές, racks) στις περιοχές της Βόρειας και Νότιας Αμερικής, της Ευρώπης, της Μέσης Ανατολής και της Αφρικής.
- H. Συνεργάτες της Dell.** Η Dell μπορεί να χρησιμοποιήσει συνεργάτες και υπεργολάβους για να εκτελέσει τις Υπηρεσίες. Οι Υπηρεσίες μπορούν να παρασχεθούν έξω από τη χώρα στην οποία εδρεύει ο Πελάτης ή/και η Dell. Η Dell έχει το δικαίωμα να αλλάζει κατά διαστήματα την τοποθεσία στην οποία εκτελούνται οι Υπηρεσίες ή/και τον συνεργάτη που τις εκτελεί. Ωστόσο, η Dell διατηρεί την ευθύνη για την παροχή των Υπηρεσιών στον Πελάτη.



- I. **Μεταβίβαση της Υπηρεσίας.** Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να μεταβιβάζει σε τρίτους την Υπηρεσία Διαμόρφωσης ή όσα δικαιώματα παραχωρούνται στον Πελάτη βάσει της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας.
- J. **Η Υπηρεσία λήγει 180 ημερολογιακές ημέρες μετά την αγορά.** ΕΑΝ ΔΕΝ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΚΑΤΙ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟ ΑΠΟ ΤΗΝ ΙΣΧΥΟΥΣΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΕΦΟΣΟΝ ΑΓΟΡΑΣΕΤΕ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΕΤΑΠΩΛΗΣΗΣ Ή ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗΣ (ΑΝΑΤΡΕΞΕΤΕ ΣΤΟ ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ Β), ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΕΤΕ ΤΗΝ ΕΝ ΛΟΓΩ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΤΩΝ 6 ΜΗΝΩΝ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ (ΣΤΟ ΕΞΗΣ «ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ»). ΩΣ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΡΧΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΘΟΡΙΖΕΤΑΙ Η ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΚΔΟΣΗ ΤΟΥ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ Ή ΤΗΝ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΛΗΨΗΣ ΤΗΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ DELL. Η ΠΑΡΟΧΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ DELL ΘΑ ΘΕΩΡΕΙΤΑΙ ΕΚΠΛΗΡΩΜΕΝΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ ΑΚΟΜΑ ΚΑΙ ΕΑΝ ΔΕΝ ΕΧΕΤΕ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΕΙ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ.

Εάν δεν εμφανίζεται παρακάτω καμία Περιγραφή υπηρεσίας ή Προδιαγραφές προσφοράς, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της Dell Services για να επιβεβαιώσετε τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας στη χώρα σας.

## Προσάρτημα Α

### Υπηρεσία ProDeploy Essentials Service

#### Single Point of Contact

##### Επισκόπηση υπηρεσίας

Η υπηρεσία Single Point of Contact Service (στο εξής «υπεύθυνος επικοινωνίας SPOC») παρέχει στον Πελάτη έναν υπεύθυνο επικοινωνίας της Dell για τις υπηρεσίες ProDeploy Essentials Services που περιλαμβάνονται στην παραγγελία του. Ο υπεύθυνος επικοινωνίας SPOC θα ενεργεί ως ο κύριος υπεύθυνος επικοινωνίας του Πελάτη έως την επιτυχή ολοκλήρωση της υλοποίησης.

##### Ευθύνες πελάτη:

- Καθορισμός υπεύθυνου επικοινωνίας ο οποίος θα συνεργαστεί με την Dell και τους καθορισμένους αντιπροσώπους της με σκοπό την υποστήριξη των δραστηριοτήτων πριν και κατά την υλοποίηση των αντίστοιχων Υπηρεσιών
- Παροχή τεχνικών ως υπεύθυνων επικοινωνίας, με γνώση των στοιχείων της τεχνολογίας πληροφορικής (IT) που πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά την εκτέλεση των Υπηρεσιών και με εξουσία λήψης επιχειρηματικών αποφάσεων (στο εξής «Τεχνικοί υπεύθυνοι επικοινωνίας»). Η Dell ενδέχεται να ζητήσει τον χρονοπρογραμματισμό συναντήσεων με τους Τεχνικούς υπεύθυνους επικοινωνίας.
- Παροχή εύλογης και έγκαιρης συνεργασίας με την Dell κατά την υλοποίηση των Υπηρεσιών

##### Ευθύνες της Dell:

- Μόλις καταχωρηθούν οι παραγγελίες που περιέχουν την υπηρεσία ProDeploy Essentials, η Dell θα ορίσει έναν υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC.
- Ο υπεύθυνος επικοινωνίας SPOC θα προσπαθήσει να επικοινωνήσει με τον Πελάτη μέσω email ή τηλεφώνου για να παρουσιάσει τον εαυτό του.
- Εάν ο υπεύθυνος επικοινωνίας SPOC δεν καταφέρει να επικοινωνήσει με τον Πλάτη, η Υλοποίηση / οι Υπηρεσίες θα τεθούν σε αναμονή μέχρι να λήξει η Περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας. (δηλαδή 180 ημερολογιακές ημέρες).
- Μόλις έρθουν σε επικοινωνία, ο υπεύθυνος επικοινωνίας SPOC θα βοηθήσει τον Πελάτη να κατανοήσει την Υπηρεσία και τις βασικές πληροφορίες που απαιτούνται για την επιτυχή ολοκλήρωση των Υπηρεσιών που αγόρασε.



## Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσίας

## Πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις

- Ο υπεύθυνος επικοινωνίας SPOC ενδέχεται να κρίνει ότι πρόσθετοι ειδικοί επί του αντικειμένου πρέπει να συνεργαστούν απευθείας με τις Επαφές του Πελάτη για την επιτυχή ολοκλήρωση της Υπηρεσίας.

## Deployment Expert

### Επισκόπηση υπηρεσίας

Η υπηρεσία Deployment Expert Service προσφέρει στον Πελάτη συστάσεις που παρέχει η Dell για βελτιστοποίηση των δραστηριοτήτων υλοποίησης που σχετίζονται με την παροχή των επιτόπιων ή απομακρυσμένων Υπηρεσιών.

### Ευθύνες πελάτη:

- Παροχή των απαιτούμενων πληροφοριών εντός 3 εργάσιμων ημερών από την υποβολή του αιτήματος από την Dell.
- Εύλογη και έγκαιρη συνεργασία με τις συστάσεις βελτιστοποίησης της Dell.

### Ευθύνες της Dell:

- Πριν από την έναρξη των δραστηριοτήτων υλοποίησης, η Dell θα ζητήσει πληροφορίες σχετικά με τον στόχο υλοποίησης του Πελάτη, το υπάρχον σχέδιο υλοποίησης, το περιβάλλον IT και τις ανάγκες των τελικών χρηστών.
- Έλεγχος των πληροφοριών που παρέχει ο Πελάτης. Αν εντοπιστούν βελτιώσεις για τη βελτιστοποίηση, η Dell θα τις κοινοποιήσει γραπτώς στον Πελάτη πριν από την ολοκλήρωση των Υπηρεσιών. Αν δεν εντοπιστούν βελτιώσεις, η Dell θα ενημερώσει γραπτώς τον Πελάτη.

## Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσίας.

## Πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις

- Η συνεργασία του Πελάτη με τις συστάσεις δεν απαιτείται εκτός εάν παρατίθενται ρητά ως απαιτήσεις του Πελάτη στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.
- Οι συστάσεις θα γίνονται με βάση το πιθανό όφελος που θα προκύψει από την υλοποίηση των συστάσεων.
- Δεν μπορούν να γίνονται συστάσεις σε κάθε υλοποίηση.

## Remote PC Installation

### Επισκόπηση υπηρεσιών

Η εν λόγω υπηρεσία Remote Base Service παρέχει απομακρυσμένη βοήθεια για την εγκατάσταση και τη συνδεσιμότητα νέου Υποστηριζόμενου προϊόντος ή Συστήματος παλαιού τύπου και, εφόσον υπάρχουν, των συνοδευτικών περιφερειακών συσκευών γραφείου, καθώς και τη μεταφορά αρχείων και ρυθμίσεων συστήματος του τελικού χρήστη και την εγκατάσταση λογισμικού που παρέχει ο Πελάτης (στο εξής «Remote PC Installation»).



## Δυνατότητες της υπηρεσίας Remote PC Installation

### Βοήθεια με την εγκατάσταση του Υποστηριζόμενου προϊόντος

- Απομακρυσμένη βοήθεια για την αποσυσκευασία του νέου Υποστηριζόμενου προϊόντος από τα κιβώτια αποστολής και επιθεώρηση των στοιχείων για τυχόν ζημιές.
- Παροχή βοήθειας στον Πελάτη για τη σύνδεση των περιφερειακών που βρίσκονται στο γραφείο του Υποστηριζόμενου προϊόντος (π.χ. οθονών, πληκτρολογίων, τροφοδοτικών, ποντικιών κ.λπ.)
- Παροχή βοήθειας στον Πελάτη για τη σύνδεση του Υποστηριζόμενου προϊόντος στις πηγές τροφοδοσίας και δικτύωσης του Πελάτη.

### Βοήθεια με τη Συνδεσιμότητα για το Υποστηριζόμενο προϊόν

- Βοήθεια με την εκκίνηση του νέου Υποστηριζόμενου προϊόντος και επαλήθευση της σύνδεσης δικτύου για τις συνδεδεμένες στο δίκτυο συσκευές του Πελάτη.
- Βοήθεια με την ολοκλήρωση της βασικής ένωσης τομέων μέσω της εγγενούς διεπαφής των Windows.
- Αν ο Πελάτης χρειάζεται κάποιο από τα παρακάτω είδη/ενέργειες, ο Πελάτης πρέπει να ενημερώσει την Dell για τις εν λόγω ανάγκες απαίτησης (μέσω του υπεύθυνου επικοινωνίας SPOC που του έχει ανατεθεί):
  - Βοήθεια με την επανασύνδεση των υφιστάμενων ή την εγκατάσταση νέων εξωτερικών περιφερειακών στο γραφείο στο Υποστηριζόμενο προϊόν και διαμόρφωση για χρήση. Όποτε απαιτείται, η Dell θα φορτώνει τα προγράμματα οδήγησης που παρέχονται από τον Πελάτη και θα πραγματοποιεί μια συμφωνημένη απλή δοκιμή λειτουργικότητας (π.χ. θα εκτυπώνει μια δοκιμαστική σελίδα).
  - Ολοκλήρωση βασικών ενώσεων τομέων μέσω της εγγενούς διεπαφής των Windows.
  - Ένωση του Υποστηριζόμενου προϊόντος στην ομάδα εργασίας. Το Υποστηριζόμενο προϊόν μπορεί να ενωθεί με το προεπιλεγμένο κοντέινερ στην υπηρεσία καταλόγου Active Directory κατά απαίτηση του Πελάτη.
  - Βοήθεια με την ολοκλήρωση εταιρικής εγγραφής.
  - Διαμόρφωση παραμέτρων διεύθυνσης IP.
  - Ρύθμιση email ή λογαριασμού online.
  - Διαμόρφωση σύνδεσης απομακρυσμένης επιφάνειας εργασίας.
  - Αντιστοίχιση εκτυπωτών δικτύου σε νέο Υποστηριζόμενο προϊόν.
  - Επαναφορά κοινής χρήσης αρχείων δικτύου.
  - Ένας σύντομος και βασικός προσανατολισμός στις κύριες λειτουργίες του νέου Υποστηριζόμενου προϊόντος.

### Μεταφορά δεδομένων

- Μεταφορά δεδομένων και αρχείων τελικού χρήστη.
- Καταγραφή δεδομένων και αρχείων τελικών χρηστών από το σύστημα παλαιού τύπου ή από εξωτερικό δίσκο ή μέσα που παρέχει ο Πελάτης.
- Μεταφορά δεδομένων που σχετίζονται με τα προφίλ των χρηστών στα νέα Υποστηριζόμενα προϊόντα ή στον αποθηκευτικό χώρο που παρέχει ο πελάτης στο cloud, σε εξωτερικό δίσκο ή μέσο αποθήκευσης.
- Μόλις ολοκληρωθεί η μεταφορά, ο τεχνικός θα επιβεβαιώσει την ακεραιότητα της μεταφοράς ή/και θα δημιουργήσει σχετική έκθεση.

### Μεταφορά ρυθμίσεων

- Μεταφορά κοινών εξατομικευμένων ρυθμίσεων τελικών χρηστών από το σύστημα παλαιού τύπου του Πελάτη.
- Μεταφορά ρυθμίσεων που είναι συσχετισμένες με τα προφίλ των χρηστών στα νέα Υποστηριζόμενα προϊόντα.
- Μεταφορά κοινών ρυθμίσεων εφαρμογών.



## Εγκατάσταση λογισμικού

- Εγκατάσταση εφαρμογών Υποστηριζόμενου προϊόντος μέσω λήψης διαδικτύου, μη αυτόματης δέσμης ενεργειών, USB ή CD/DVD από τον Πελάτη.
- Εφόσον ζητηθεί από τον Πελάτη, βοήθεια για την ενεργοποίηση του προϊόντος και την εφαρμογή ενημερώσεων.
- Βασική διαμόρφωση λογισμικού για χρήση (όπως μια εφαρμογή απομακρυσμένης επιφάνειας εργασίας) για επιβεβαίωση της σωστής λειτουργίας.
- Εφόσον ζητηθεί από τον Πελάτη, κατάργηση εγκατάστασης των εφαρμογών λογισμικού όπως ζητήθηκε από τον Πελάτη.
- Εφόσον ζητηθεί από τον Πελάτη, αναβάθμιση εκδόσεων εφαρμογών λογισμικού.

## Βοήθεια με την απεγκατάσταση του συστήματος παλαιού τύπου

- Βοήθεια με την αποσύνδεση των εξαρτημάτων του υλικού, του καλωδίου δικτύου και του καλωδίου τροφοδοσίας του συστήματος παλαιού τύπου του Πελάτη.

## Ευθύνες Πελάτη

- Πριν από την έναρξη ισχύος της παρούσας Υπηρεσίας, ο Πελάτης οφείλει να παράσχει έγκαιρα όλες τις κρίσιμες και σχετικές πληροφορίες που απαιτούνται για την έγκαιρη παροχή της παρούσας Υπηρεσίας από την Dell.
- Προετοιμασία όλων των χώρων των εργασιών και των γραφείων των τελικών χρηστών πριν από την έναρξη παροχής των Υπηρεσιών, καθώς και δικαίωμα πρόσβασης σε συστήματα, εξωτερικά περιφερειακά, τροφοδοτικά και συνδεσιμότητα δικτύου.
- Πριν από την απομακρυσμένη υλοποίηση, δημιουργία λογαριασμού τομέα και αντικείμενα υπολογιστών (εάν απαιτούνται για την ένωση συσκευών στον τομέα) εντός της υπηρεσίας καταλόγου Active Directory, ώστε να είναι δυνατή η ένωση των τομέων πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης.
- Εκκίνηση σύνδεσης με την Dell για την απομακρυσμένη απόδοση των Υπηρεσιών. Αυτό περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τη διασφάλιση της συνδεσιμότητας του δικτύου και τη χρήση απομακρυσμένων διεπαφών που παρέχει η Dell, π.χ. συνομιλίας και τηλεφώνου.
- Παροχή διαπιστευτηρίων λογαριασμού τομέα με τα απαραίτητα δικαιώματα για την ένωση ενός υπολογιστή με το προεπιλεγμένο κοντέινερ υπολογιστών στην υπηρεσία καταλόγου Active Directory.
- Εφοδιασμός όλων των κατάλληλων προγραμμάτων οδήγησης για την εγκατάσταση υλικού.
- Παροχή της Dell με το λογισμικό (π.χ. τη δέσμη ενεργειών, του USB ή του CD/DVD) που απαιτείται για την εκτέλεση της εγκατάστασης της εφαρμογής.
- Δοκιμή και επαλήθευση ότι η εφαρμογή λογισμικού και λειτουργεί σύμφωνα με τις ανάγκες του Πελάτη στις υποστηριζόμενες πλατφόρμες υλισμικού που θα αγοράσει. Η Dell δεν ευθύνεται για σφάλματα ή προβλήματα μη συμβατότητας που προκύπτουν κατά τη διαδικασία εγκατάστασης του λογισμικού και τα οποία οφείλονται στην αποτυχία του Πελάτη να ελέγξει και να επαληθεύσει τη συμβατότητα του λογισμικού.
- Παροχή απαιτούμενων αδειών χρήσης κάθε λογισμικού και παροχή επαρκούς ποσότητας μέσων εγκατάστασης και οδηγιών εγκατάστασης.
- Όπως απαιτείται για την εγκατάσταση των εφαρμογών, χορήγηση στον τεχνικό πρόσβασης στο δίκτυο του Πελάτη για την εκτέλεση των Υπηρεσιών.
- Ο Πελάτης πρέπει να έχει τηλεφωνική σύνδεση και αξιόπιστη πρόσβαση στο διαδίκτυο.
- Το δίκτυο του Πελάτη καλύπτει ελάχιστα τυπικά υποδίκτυα Ethernet 100 Mbps με μεταγωγή και παρέχει απόδοση 5-10 Mbps στο Υποστηριζόμενο προϊόν.
- Συντήρηση σταθερής υποδομής δικτύου σε όλες τις τοποθεσίες του Πελάτη.
- Διασφάλιση ότι το Υποστηριζόμενο προϊόν είναι συνδεδεμένο σε τοπικό δίκτυο και ότι έχει αξιόπιστη πρόσβαση στο διαδίκτυο.
- Αν απαιτείται για την ολοκλήρωση της Υπηρεσίας με βάση τις προδιαγραφές του Πελάτη, ο Πελάτης οφείλει να παράσχει αποθηκευτικό χώρο στο cloud, σε εξωτερική μονάδα δίσκου ή σε μέσα αποθήκευσης.



## Ευθύνες της Dell

- Ανασκόπηση του πεδίου εφαρμογής των Υπηρεσιών που αγοράστηκαν με τον Υπεύθυνο επικοινωνίας του Πελάτη.
- Η Dell θα συλλέγει σχετικά δεδομένα σχετικά με την τρέχουσα κατάσταση του Συστήματος παλαιού τύπου ώστε να προγραμματίσει την εκτέλεση της Υπηρεσίας. Αυτό μπορεί να γίνει μέσω τηλεφώνου, email ή χρησιμοποιώντας τα εργαλεία υλοποίησης της Dell.
- Η Dell θα συλλέγει πληροφορίες σχετικά με την τοποθεσία και τον χρονοπρογραμματισμό για κάθε τοποθεσία εγκατάστασης του Πελάτη, ώστε να διασφαλίζεται ότι όλες οι κρίσιμες λεπτομέρειες που αφορούν την τοποθεσία παρέχονται στην Dell πριν από την έναρξη των Υπηρεσιών.

## Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

- Ρύθμιση νέου δικτύου.
- Ένωση συγκεκριμένων Μονάδων του οργανισμού στην υπηρεσία καταλόγου Active Directory, οι υπολογιστές θα ενωθούν στο προεπιλεγμένο κοντέινερ υπολογιστών.
- Παροχή ή εκτέλεση προσαρμοσμένων δεσμών ενεργειών για την ένωση στον τομέα.
- Αντιμετώπιση σφαλμάτων που σχετίζονται με τη διαδικασία ένωσης τομέα των Windows.
- Ρύθμιση ή διάρθρωση της υπηρεσίας καταλόγου Active Directory.
- Μεταφορά δεδομένων σε χωριστό συμβάν.
- Μεταφορά δεδομένων και ρυθμίσεων μέσω άλλων εργαλείων πλην όσων ορίζει η Dell για την παροχή της Υπηρεσίας από το προσωπικό της Dell.
- Μεταφορά δεδομένων για λογαριασμούς χρηστών σε εναλλακτικούς τομείς.
- Κάθε περίπτωση αντιγράφου ασφαλείας δεδομένων ή ανάκτησης δεδομένων, συμπεριλαμβανομένης της αποκατάστασης καταστροφών.
- Χωριστός χρονοπρογραμματισμός υπηρεσιών μεταφοράς δεδομένων και εγκατάστασης.
- Δημιουργία δεσμών ενεργειών για εγκαταστάσεις εφαρμογών.
- Μετακίνηση εφαρμογών ή λογισμικού. Οι εφαρμογές λογισμικού εγκαθίστανται/επανεγκαθίστανται και δεν μεταφέρονται.
- Εγκατάσταση λογισμικού λειτουργικού συστήματος.
- Προσαρμογή ή/και εξατομίκευση του λογισμικού (πέραν όσων απαιτούνται για να διασφαλιστεί η κατάλληλη εγκατάσταση του λογισμικού).
- Μεταφορά δεδομένων από ή σε λειτουργικά συστήματα που δεν βασίζονται στα Windows.
- Διαμόρφωση παραμέτρων λογισμικού ασφάλειας, π.χ. λογισμικού προστασίας από ιούς / λογισμικά spyware / κακόβουλου λογισμικού.
- Εγκατάσταση ή διαμόρφωση εταιρικού λογισμικού.
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσίας.

## Πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις

- Θα χρειαστεί να γίνουν εύλογες προσπάθειες για τη μετακίνηση των δεδομένων του Πελάτη. Ωστόσο, εάν η Dell κρίνει ανέφικτη τη μετακίνηση έπειτα από 3 προσπάθειες, η Υπηρεσία ενδέχεται να μην υλοποιηθεί.
- Οι καθυστερήσεις που προκαλούνται από τον πελάτη και εμποδίζουν την Dell να εκτελέσει την υπηρεσία ενδέχεται να υπόκεινται σε πρόσθετες χρεώσεις.
- Εάν διαπιστωθεί ότι υπάρχουν στοιχεία στο περιβάλλον ή το υλικό του Πελάτη, τα οποία περιορίζουν την ταχύτητα μεταφοράς και αυξάνουν το χρόνο που χρειάζεται ο τεχνικός, η Dell θα συνεργαστεί με τον Πελάτη για την επίλυση αυτών των ζητημάτων. Με βάση την απόφαση της Dell, ο Πελάτης ενδέχεται να επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις μέσω της διαδικασίας ελέγχου αλλαγών.





## Deployment Support

### Επισκόπηση υπηρεσίας

Η Dell παρέχει απομακρυσμένη βοήθεια για θέματα και ερωτήσεις που σχετίζονται με την εγκατάσταση και τη συνδεσιμότητα ενός νέου Υποστηριζόμενου Προϊόντος, τη μεταφορά των αρχείων και των ρυθμίσεων συστήματος του τελικού χρήστη και την εγκατάσταση του λογισμικού που παρέχει ο Πελάτης.

Ο Πελάτης θα έχει τη δυνατότητα να απευθυνθεί σε μια ομάδα υποστήριξης της Dell και να ζητήσει βοήθεια για τυχόν υπηρεσίες ProDeploy Essentials for Client Suite Services που έχουν αγοραστεί με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.

### Ευθύνες Πελάτη

- Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει μία υπηρεσία ProDeploy Essentials Service για κάθε Υποστηριζόμενο προϊόν.
- Παροχή κάθε εύλογης βοήθειας που ζητά η Dell για τον εντοπισμό και την επίλυση τυχόν προβλημάτων και ερωτήσεων

### Ευθύνες της Dell

- Ο Πελάτης θα μπορεί να επικοινωνήσει με την ομάδα υποστήριξης της Dell (μέσω τηλεφώνου, email ή συνομιλίας) και να λάβει βοήθεια για ερωτήσεις ή ζητήματα που σχετίζονται με τις Υπηρεσίες που έχει αγοράσει ο Πελάτης και παρέχονται ως μέρος της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας για περίοδο 30 ημερολογιακών ημερών από την αρχική εγκατάσταση του Υποστηριζόμενου προϊόντος.
- Η Dell θα συνεργαστεί με τον Πελάτη ή τον Πάροχο για να προβεί σε απομακρυσμένη διάγνωση του προβλήματος του Πελάτη.
- Για τυχόν προβλήματα ή ερωτήσεις σχετικά με τις Υπηρεσίες που προκλήθηκαν από την εφαρμογή της υλοποίησης από την Dell, η Dell θα συνεργαστεί με τον Πελάτη ή/και τον Πάροχο για να αναπτύξουν σχέδιο επανορθωτικών μέτρων και, εάν χρειαστεί, για να βοηθήσει στην υλοποίηση του σχεδίου.

### Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

- Παροχή απομακρυσμένης βοήθειας για κάθε άλλη υπηρεσία πλην των υπηρεσιών ProDeploy Essentials Services που έχει αγοράσει ο Πελάτης.
- Ρύθμιση νέου δικτύου.
- Αντιμετώπιση σφαλμάτων που σχετίζονται με τη διαδικασία ένωσης τομέα των Windows.
- Ρύθμιση ή διάρθρωση της υπηρεσίας καταλόγου Active Directory.
- Μεταφορά δεδομένων και ρυθμίσεων μέσω άλλων εργαλείων πλην όσων ορίζει η Dell για την παροχή της Υπηρεσίας από το προσωπικό της Dell.
- Κάθε περίπτωση αντιγράφου ασφαλείας δεδομένων ή ανάκτησης δεδομένων, συμπεριλαμβανομένης της αποκατάστασης καταστροφών.
- Μετακίνηση εφαρμογών ή λογισμικού. Οι εφαρμογές λογισμικού εγκαθίστανται/επανεγκαθίστανται και δεν μεταφέρονται.
- Εγκατάσταση λογισμικού λειτουργικού συστήματος.
- Προσαρμογή ή/και εξατομίκευση του λογισμικού (πέραν όσων απαιτούνται για να διασφαλιστεί η κατάλληλη εγκατάσταση του λογισμικού).
- Διαμόρφωση παραμέτρων λογισμικού ασφάλειας, π.χ. λογισμικού προστασίας από ιούς / λογισμικά spyware / κακόβουλου λογισμικού.
- Εγκατάσταση ή διαμόρφωση εταιρικού λογισμικού.
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσίας.



## Πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις

- Η εν λόγω υποστήριξη είναι επιπλέον κάθε άλλης υποστήριξης που μπορεί να δικαιούται ο Πελάτης με βάση τη Συμφωνία. Για περισσότερες πληροφορίες όσον αφορά άλλες ενδεχομένως υπηρεσίες υποστήριξης ανατρέξτε στο Έντυπο παραγγελίας ή/και στη Συμφωνία σας.

## Προσάρτημα Β

### Υπηρεσία μεταπώλησης ή ανακύκλωσης πόρων

#### Επισκόπηση υπηρεσίας

Οι πρόσθετες Υπηρεσίες παρέχουν έναν περιβαλλοντικά κατάλληλο και πρακτικό τρόπο απόρριψης ανεπιθύμητου ή εκτός μίσθωσης εξοπλισμού. Η διαχείριση του εξοπλισμού γίνεται σύμφωνα με την πολιτική [Dell Electronic Disposition Policy](#) και τη δήλωση [Dell Media Sanitization of Data Storage Devices statement](#).

#### Δυνατότητες υπηρεσίας

Το παρόν Προσάρτημα υπηρεσίας ισχύει για τις παρακάτω επιλογές των υπηρεσιών Asset Recovery Services για τον εξοπλισμό πελατών και διακομιστών που φέρουν την επωνυμία της Dell ή και μη:

- **Υπηρεσία μεταπώλησης και ανακύκλωσης πόρων με εξυγίανση δεδομένων εκτός τοποθεσίας (λήγει σε 4 έτη από την ημερομηνία αγοράς) – δεν απαιτείται ελάχιστος αριθμός μονάδων:** Συνιστάται για Πελάτες που είναι κάτοχοι του εξοπλισμού τους και θα ήθελαν να απορριφθεί υπεύθυνα μέσω μεταπώλησης ή ανακύκλωσης. Ο Πελάτης πρέπει να διαγράψει ευαίσθητα και προσωπικά δεδομένα πριν από την αποστολή. Η Υπηρεσία περιλαμβάνει την αποστολή, επεξεργασία, λεπτομερείς αναφορές για την απόρριψη, επιβεβαίωση της απόρριψης και πληρωμή, εφόσον υπάρχει υπολειπόμενη αξία που ανακτήθηκε στον εξοπλισμό που επιστράφηκε.
- Επίσης περιλαμβάνουν έναν συγκεκριμένο υπεύθυνο επικοινωνίας για την εύκολη διαχείριση του εξοπλισμού του Πελάτη (στο εξής «Υπεύθυνος ανάκτησης») και πρόσβαση στην πύλη TechDirect.

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την Υπηρεσία αυτή μόνο κατά τη διάρκεια της 4ετούς (όπως αναφέρεται παραπάνω) περιόδου μετά την ημερομηνία της αρχικής αγοράς (στο εξής «Ημερομηνία λήξης»), εκτός εάν προβλέπεται κάτι διαφορετικό από την ισχύουσα νομοθεσία. Ως ημερομηνία αρχικής αγοράς καθορίζεται η ημερομηνία πριν από την έκδοση του τιμολογίου για την Υπηρεσία ή την επιβεβαίωση λήψης της παραγγελίας από την Dell. Η παροχή της Υπηρεσίας της Dell θα θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί μετά την Ημερομηνία λήξης ακόμα και αν δεν έχετε χρησιμοποιήσει αυτήν την Υπηρεσία.

#### Πρόσβαση πύλης TechDirect

Οι Πελάτες που αγοράζουν υπηρεσίες Asset Recovery Services αποκτούν πρόσβαση στην πύλη TechDirect. Μέσω της πύλης, οι Πελάτες μπορούν να προβάλλουν και να εκτελούν εργασίες που σχετίζονται με την Υπηρεσία που αγόρασαν, στις οποίες ενδεικτικά περιλαμβάνονται οι εξής εργασίες:

- Λήψη εκτιμώμενων τιμών.
- Προβολή μονάδων Υπηρεσίας μεταπώλησης και ανακύκλωσης πόρων.
- Υπηρεσίες Schedule & track services.
- Προβολή και λήψη αναφορών.
- Κατάθεση αιτήματος πληρωμής για ανακτημένη υπολειπόμενη αξία για εξοπλισμό που μεταπωλήθηκε στο πλαίσιο της Υπηρεσίας μεταπώλησης και ανακύκλωσης πόρων.



Όλα τα στοιχεία της υπηρεσίας Asset Recovery Service του Πελάτη που αντιστοιχούν στις Υπηρεσίες τις οποίες αγόρασε και χρησιμοποίησε ο Πελάτης θα είναι προσβάσιμες μέσω της πύλης TechDirect.

Η χρήση της πύλης TechDirect από τον Πελάτη υπόκειται στους Όρους Χρήσης της πύλης Self-Service (στο εξής «Όροι χρήσης») που αντιστοιχούν στην επιλογή των Υπηρεσιών Asset Recovery Services που αγόρασε ο Πελάτης.

Στους Όρους χρήσης που έχει συμφωνήσει ο Πελάτης ενδεικτικά περιλαμβάνονται: 1) η υποχρέωση του Πελάτη να εξετάζει, να αναγνωρίζει και να εγκρίνει τις προδιαγραφές για την υποστηριζόμενη Υπηρεσία, και 2) η αποποίηση ευθυνών από την Dell ή/και την ανάληψη ευθύνης από τον Πελάτη για οποιαδήποτε πτυχή της χρήσης της πύλης Self-Service της Dell που αποδέχεται ο Πελάτης με βάση τους Όρους χρήσης που παρουσιάζονται στον Πελάτη μέσω της πύλης TechDirect.

## Προσδοκώμενα αποτελέσματα

Ακολουθεί μια λίστα με όσα παρέχονται στο πλαίσιο της Υπηρεσίας:

- **Πρόσβαση στην Πύλη TechDirect**, η οποία παρέχει στον Πελάτη τις εξής δυνατότητες:
  - **Απόκτηση εκτιμώμενης τιμής:** εμφάνιση της εκτιμώμενης αξίας του εξοπλισμού που αποσύρεται.
  - **Προβολή πίνακα εργαλείων:** παροχή πλήρους προβολής όλων των διαθέσιμων μονάδων της Υπηρεσίας μεταπώλησης και ανακύκλωσης πόρων, πρόσφατης δραστηριότητας και εκκρεμών ενεργειών.
  - **Χρονοπρογραμματισμός Υπηρεσιών:** δυνατότητα προγραμματισμού Υπηρεσιών για την τοποθεσία, την επιθυμητή ημερομηνία και ώρα εντός του κανονικού ωραρίου εργασίας.
  - **Υπηρεσία παρακολούθησης:** προβολή της κατάστασης κάθε Υπηρεσίας, όπως προγραμματισμένες, εκκρεμείς, σε εξέλιξη και ολοκληρωμένες υπηρεσίες.
- **Υπηρεσίες εφοδιαστικής και συσκευασίας:**
  - Περισσότερα από 20 κομμάτια εξοπλισμού: Η Dell παρέχει υπηρεσίες εφοδιαστικής και συσκευασίας μέσω παρόχων αποστολής εμπορευμάτων.
  - Λιγότερα από 20 κομμάτια εξοπλισμού: Η Dell παρέχει υπηρεσίες εφοδιαστικής μέσω παρόχων αποστολής δεμάτων.
- **Επεξεργασία:** Η Υπηρεσία Resale/Recycle Service περιλαμβάνει μια πλήρως ελεγχόμενη αλυσίδα επεξεργασίας, από την αποστολή έως την παράδοση στις εγκαταστάσεις επεξεργασίας, τις λειτουργικές δοκιμές, τη διακοσμητική κατάσταση, την εξυγίανση των δεδομένων σύμφωνα με το πρότυπο NIST SP 800-88r1 και την αξιολόγηση της τιμής μεταπώλησης.
- **Αναφορές:** Ο Πελάτης μπορεί να βλέπει και να λαμβάνει αναφορές για τις παραγγελίες, τη διαθεσιμότητα των μονάδων της Υπηρεσίας μεταπώλησης και ανακύκλωσης πόρων, τα χρονοδιαγράμματα και τις εκτιμώμενες τιμές ανάκτησης. Στη διαδικτυακή πύλη, θα είναι επίσης διαθέσιμες οι εξής πρόσθετες αναφορές για τις παρακάτω Υπηρεσίες:
  - Η Υπηρεσία μεταπώλησης και ανακύκλωσης πόρων περιλαμβάνει αναφορές διάθεσης εξοπλισμού και επιβεβαίωση των απορρίψεων.
- **Πληρωμή:** Όταν ο Πελάτης δικαιούται να λάβει την αξία του εξοπλισμού που μεταπωλείται, οι Πελάτες θα έχουν τη δυνατότητα να ζητήσουν πληρωμή με ηλεκτρονικές μεταφορές κεφαλαίων μέσω της πύλης TechDirect. Τα κεφάλαια ανάκτησης αξίας δεν περιλαμβάνουν τους ισχύοντες φόρους, και κάθε συμβαλλόμενο μέρος θα καταβάλλει όλους τους φόρους πωλήσεων, αγαθών και υπηρεσιών για τα ποσά που θα καταβληθούν βάσει του παρόντος εγγράφου.

## Αντίστοιχες υπηρεσίες Base Services

- Η Υπηρεσία μεταπώλησης και ανακύκλωσης πόρων μπορεί να αγοραστεί μαζί με οποιαδήποτε άλλη Υπηρεσία στο πλαίσιο της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας.



## Εξαιρέσεις

Για την αποφυγή αμφιβολιών, παρατίθενται στη συνέχεια οι δραστηριότητες που δεν περιλαμβάνονται στο αντικείμενο της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας.

- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσίας.
- Η Υπηρεσία δεν περιλαμβάνει την ανάπτυξη πνευματικής ιδιοκτησίας που δημιουργείται αποκλειστικά και συγκεκριμένα για τον Πελάτη.

## Ευθύνες Πελάτη

Ο Πελάτης συμφωνεί να εκπληρώσει τις συγκεκριμένες ευθύνες που αναφέρονται παρακάτω και αποδέχεται ότι η μη εκπλήρωση αυτών των ευθυνών ενδέχεται να επηρεάσει αρνητικά την ικανότητα της Dell να υλοποιήσει την Υπηρεσία:

Πριν από την παροχή της Υπηρεσίας ο Πελάτης:

- Για την υπηρεσία Freight Service (περισσότερες από 20 μονάδες εξοπλισμού): Θα δηλώνει, κατά τη διάρκεια του χρονοπρογραμματισμού, τυχόν ζητήματα πρόσβασης στην τοποθεσία, περιορισμούς ασφαλείας, συνδικαλιστικά αιτήματα, πιστοποιητικά ασφαλιστικών απαιτήσεων, περιορισμούς αποβάθρων ή χρονικούς περιορισμούς.
- Για την Υπηρεσία Parcel Service (λιγότερες από 20 μονάδες εξοπλισμού): Θα συσκευάζει και θα σφραγίζει κάθε κομμάτι του εξοπλισμού σε ξεχωριστό κιβώτιο χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα υλικά συσκευασίας, ώστε να διασφαλίζει ότι ο εξοπλισμός θα προστατεύεται από τυχόν ζημιές κατά την αποστολή του στην Dell, και θα χρησιμοποιεί μια τυπωμένη ετικέτα που παρέχεται μέσω του TechDirect.
- Ο Πελάτης οφείλει να υποβάλει ένα εμπορικό τιμολόγιο για κάθε χώρα, όπως απαιτείται από την Dell.
- Θα καταργεί όλα τα εμπιστευτικά, ιδιόκτητα, ευαίσθητα και άλλα μη δημόσια δεδομένα και κάθε λογισμικό ανεξάρτητων κατασκευαστών από όλο τον εξοπλισμό (όπως σκληρούς δίσκους που απέτυχαν στην εξυγίανση των δεδομένων κ.λπ.) που δεν καταγράφηκαν από την Dell στη σύνοψη εξυγίανσης δεδομένων ως επιτυχώς εξυγιασμένα δεδομένα (στο εξής «ΕΠΙΤΥΧΙΑ»).
- Θα καταργεί/απενεργοποιεί όλους τους κωδικούς πρόσβασης και όλες τις άλλες δυνατότητες ασφαλείας πρόσβασης και θα τερματίζει κάθε λογισμικό αποτροπής κλοπής ή εντοπισμού φορητού υπολογιστή που περιέχεται στον εν λόγω εξοπλισμό.
- Θα τερματίζει ή θα μεταβιβάζει όλες τις άδειες χρήσης που σχετίζονται με το λογισμικό τρίτων που περιέχεται στον εξοπλισμό.
- Θα αφαιρεί από τον εξοπλισμό και θα διατηρεί όλα τα εξωτερικά μέσα αποθήκευσης δεδομένων (όπως κλειδιά USB, κάρτες SD κ.λπ.).
- Θα αφαιρεί από όλους τους εκτυπωτές τις κασέτες μελανιού και γραφίτη.
- Θα βεβαιώνεται ότι ο ενοποιημένος εξοπλισμός περιέχει μόνο υλικό υπολογιστή και κανένα άλλο περιεχόμενο, όπως συσκευές, εξοπλισμό γραφείου, απόβλητα βιολογικού κινδύνου, εξοπλισμό βιολογικού κινδύνου, υλικά, συσκευασίες ή κιβώτια.
- Θα βεβαιώνεται ότι ο εξοπλισμός είναι πλήρης και σωστά συναρμολογημένος και περιλαμβάνει όλα τα σχετικά εξαρτήματα ή περιφερειακά τα οποία θα επιστραφούν στην εταιρεία χρηματοδοτικής μίσθωσης και τα οποία μεγιστοποιούν την αξία επιστροφής των προϊόντων που μεταπωλούνται.
- Θα αποσυνδέει ή θα βγάζει από τη βάση, τη συσκευασία ή το κουτί όλο τον εξοπλισμό και θα διαχωρίζει τον εν λόγω εξοπλισμό από εξοπλισμό που δεν προορίζεται για αποστολή (σημείωση: εάν ο εξοπλισμός έχει συσκευαστεί από τον Πελάτη πριν από την αποστολή, η Dell ενδέχεται να απαιτήσει τον επαναπρογραμματισμό της αποστολής με έξοδα του Πελάτη ή ο Πελάτης μπορεί να υπογράψει μια φόρμα Απαλλαγής από το πακέτο πελατών (Customer Pack Waiver), ώστε να γίνει δεκτή η αποστολή εξοπλισμού που έχει συσκευαστεί ή τυλιχθεί με διάφανη μεμβράνη από τον Πελάτη).



- Θα ενοποιεί τον εξοπλισμό σε κάθε χώρο (συμπεριλαμβανομένου του εξοπλισμού που έχει εξυγιανθεί με επιτυχία) σε μια κεντρική τοποθεσία στην οποία ευλόγως έχει πρόσβαση ο πάροχος υπηρεσιών εφοδιαστικής της Dell.
- Θα παρέχει έναν εκπρόσωπο τοποθεσίας για να κατευθύνει τον πάροχο εφοδιαστικής της Dell στον εξοπλισμό, ώστε να διασφαλίζεται η αφαίρεση του σωστού εξοπλισμού.
- Θα καταργεί την εγγραφή εξοπλισμού και άλλων σχετικών συστημάτων από το Windows Autopilot, όπου ισχύει.

#### **Εγγύηση Πελάτη.** Ο Πελάτης δηλώνει και εγγυάται τα εξής:

- Ο Πελάτης διαθέτει νόμιμους και εμπορεύσιμους τίτλους επί του εξοπλισμού, ελεύθερους και απαλλαγμένους από κάθε είδους εμπράγματα δικαιώματα, αξιώσεις και επιβαρύνσεις για οποιουδήποτε είδους περιουσιακά στοιχεία.
- Ο Πελάτης έχει καταργήσει όλα τα εμπιστευτικά, ιδιόκτητα, ευαίσθητα και άλλα μη δημόσια δεδομένα και κάθε λογισμικό ανεξάρτητων κατασκευαστών από όλο τον εξοπλισμό που δεν καταγράφηκαν από την Dell στη σύνοψη εξυγίανσης δεδομένων ως επιτυχώς εξυγιασμένα δεδομένα (στο εξής «ΕΠΙΤΥΧΙΑ»).
- Ο Πελάτης είναι δεόντως εξουσιοδοτημένος να πουλά τον εν λόγω εξοπλισμό και η εν λόγω πώληση δεν θα οδηγήσει σε παραβίαση εκ μέρους του Πελάτη οποιασδήποτε συμφωνίας ή κρίσης που δεσμεύει τον Πελάτη.
- Ο εξοπλισμός θα λειτουργεί σύμφωνα με τις δημοσιευμένες προδιαγραφές του κατασκευαστή κατά την παράδοσή του στην Dell, εκτός εάν γνωστοποιηθεί κάτι άλλο από τον Πελάτη και το αναγνωρίσει γραπτώς η Dell πριν από την αποστολή.
- Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος και έχει συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις και τις υποχρεώσεις σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια που ισχύουν για αυτόν σε σχέση με τις τοποθεσίες στις οποίες ο Πελάτης έχει παραχωρήσει πρόσβαση στην Dell ή στους παρόχους της, όπως τον Χώρο εργασίας εξυγίανσης δεδομένων.

Εάν ο Πελάτης παραβιάσει οποιαδήποτε από τις υποχρεώσεις ή τις εγγυήσεις που περιγράφονται στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσίας, η Dell δεν θα είναι υποχρεωμένη να παράσχει τις Υπηρεσίες ούτε θα φέρει ευθύνη για τυχόν ζημιές που προκύπτουν από την 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 συμφωνεί να αποζημιώσει πλήρως, να υπερασπιστεί και να απαλλάξει την Dell, καθώς και να καταβάλει όλα τα έξοδα και τις χρεώσεις που προκύπτουν από οποιαδήποτε αξίωση, ευθύνη ή νομική υποχρέωση σε σχέση με οποιαδήποτε δεδομένα που περιέχονται ή ενδέχεται να έχουν πρόσβαση στον εξοπλισμό (στο εξής «Δεδομένα»), συμπεριλαμβανομένης ενδεικτικά α) οποιασδήποτε αξίωσης ότι η πρόσβαση στα Δεδομένα ήταν ακατάλληλη ή δεν διασφαλίστηκε με ασφαλή τρόπο ή β) κάθε υποχρέωσης ή ευθύνης που απορρέει από οποιονδήποτε νόμο ή κανονισμό που αφορά την ασφάλεια ή την προστασία αποθηκευμένων ή μεταδιδόμενων δεδομένων ή προσωπικών πληροφοριών.

#### **Όροι τιμολόγησης και πληρωμών**

Ο Πελάτης θα χρεώνεται ανά κομμάτι εξοπλισμού.

Τα διάφορα είδη θα συγκεντρώνονται, ζυγίζονται και χρεώνονται ανά κομμάτι εξοπλισμού για κάθε 40 λίβρες. ή 18 κιλά βάρους. Τα διάφορα είδη περιλαμβάνουν:

- Εξαρτήματα εξωτερικών υπολογιστών (όπως καλώδια, περιφερειακά, εξωτερικές μονάδες, πληκτρολόγια, ποντίκια, σταθμοί σύνδεσης)
- Ανεξάρτητα εσωτερικά εξαρτήματα υπολογιστή
- Εξαρτήματα που δεν σχετίζονται με υπολογιστή (όπως τηλεπικοινωνίες / φορητά τηλέφωνα, DVD/DVR)



Με το παρόν έγγραφο, ο Πελάτης συμφωνεί να καταβάλει το τίμημα για κάθε εξάρτημα εξοπλισμού που αναφέρεται στην αντίστοιχη επιβεβαίωση παραγγελίας της Dell, καθώς και τυχόν πρόσθετες χρεώσεις και έξοδα που καθορίζονται στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσίας. Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι η Dell δικαιούται να συμψηφίσει τα ποσά που οφείλονται στην Dell από τον Πελάτη στο πλαίσιο του παρόντος Προσαρτήματος υπηρεσίας έναντι των ποσών που διαφορετικά θα καταβάλει η Dell στον Πελάτη βάσει του παρόντος.

## Πρόσθετες χρεώσεις

Ο Πελάτης θα επιβαρύνεται με πρόσθετες χρεώσεις με βάση τα ακόλουθα, το ποσό των οποίων θα παρέχεται σε ξεχωριστή προσφορά από την Dell:

- Οι υπηρεσίες που παρέχονται από την Dell για εξοπλισμό ο οποίος υπερβαίνει το ποσό της παραγγελίας, θα τιμολογείται με βάση την τιμή ανά κομμάτι για τη σχετική Υπηρεσία.
- Κομμάτια εξοπλισμού που έχουν βάρος πάνω από 40 λίβρες ή 18 κιλά ενδέχεται να επιφέρουν πρόσθετα έξοδα μεταφοράς.
- Για την υπηρεσία Freight Service ή για τυχόν υπηρεσίες επιτόπου εξυπηρέτησης όπου δεν πληρούνται οι ελάχιστες απαιτήσεις για μονάδες, θα προκύπτουν πρόσθετες χρεώσεις. Η εξυπηρέτηση σε υπεράκτιες περιοχές, νησιά ή άλλες απομακρυσμένες ή έμμεσες τοποθεσίες θα επιφέρουν πρόσθετες χρεώσεις.
- Εξυπηρέτηση σε τοποθεσίες όπου:
  - Απαγορεύεται η πρόσβαση ή δεν είναι προσβάσιμες με οχήματα
  - Απαιτείται συνδικαλιστική εργασία
  - Υπάρχει περιορισμένη διαθεσιμότητα ραντεβού ή
  - Απαιτείται ραντεβού εκτός του κανονικού ωραρίου εργασίας
- Εάν ο Πελάτης, η τοποθεσία ή/και ο εξοπλισμός δεν συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις που αναφέρονται στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσίας, ενδέχεται να χρειαστεί ο επαναπρογραμματισμός των αντίστοιχων Υπηρεσιών ή/και θα ισχύουν πρόσθετες χρεώσεις.
- Οι αποτυχημένες προσπάθειες ραντεβού από τον πάροχο υπηρεσιών της Dell, όπου ο Πελάτης ή ο εξοπλισμός δεν είναι έτοιμος κατά τη συμφωνημένη ημερομηνία του ραντεβού, ενδέχεται να επιφέρουν πρόσθετες χρεώσεις.
- Έξοδα που προκύπτουν αν εντοπιστεί εσφαλμένος εξοπλισμός για αποστολή.
- Έξοδα που προκύπτουν αν η διεύθυνση παράδοσης που παρέχεται για την επιστροφή στον εκμισθωτή είναι εσφαλμένη.
- Τα αιτήματα για αφαίρεση ή αποσυναρμολόγηση σκληρού δίσκου κατά την υπηρεσία Onsite Hard Drive Shred Service.

## Σημαντικοί πρόσθετοι όροι

### Τίτλος και κίνδυνος απώλειας

Η Dell ή ο πάροχος υπηρεσιών εφοδιαστικής της Dell θα αναλάβει τον κίνδυνο απώλειας ή ζημιάς στον εξοπλισμό μετά την αποχώρηση από την τοποθεσία του ραντεβού. Ο Τίτλος θα θεωρείται ότι μεταβιβάζεται στην Dell ή στον πάροχο υπηρεσιών εφοδιαστικής της Dell κατά την παραλαβή και κατοχή του εξοπλισμού από την Dell ή τον πάροχο υπηρεσιών εφοδιαστικής της Dell.

### Ευθύνη

Όσον αφορά συγκεκριμένα τις Υπηρεσίες που παρέχονται με βάση το παρόν Προσάρτημα υπηρεσίας, και παρά την ύπαρξη τυχόν αντικρουόμενων όρων στη Συμφωνία, ισχύουν οι εξής όροι και προϋποθέσεις:

Η ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ DELL ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΠΑΡΟΝ ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ, ΑΚΟΜΑ ΚΑΙ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΤΟΥΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΝ ΛΟΓΩ ΕΥΘΥΝΗΣ, ΘΑ ΥΠΟΚΕΙΤΑΙ ΑΝΑ ΠΑΣΑ ΣΤΙΓΜΗ ΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΥΣ ΚΑΙ ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ:



- Η DELL ΔΕΝ ΘΑ ΦΕΡΕΙ ΕΥΘΥΝΗ (ΛΟΓΩ ΣΥΜΒΑΣΗΣ, ΑΔΙΚΟΠΡΑΞΙΑΣ Ή ΚΑΘΕ ΑΛΛΗΣ ΑΙΤΙΑΣ) ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ Ή ΤΗΝ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΟΥ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΣΤΟΝ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΕΚΤΟΣ ΑΠΟ ΤΗ ΜΗ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΗ ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΑΠΟ ΣΚΛΗΡΟ ΔΙΣΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΟΠΟΙΟ Η DELL Ή/ΚΑΙ ΟΙ ΠΑΡΟΧΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΔΕΝ ΜΠΟΡΕΣΑΝ ΝΑ ΕΞΥΓΙΑΝΟΥΝ ΜΕ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟ ΤΡΟΠΟ ΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΤΟΥ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ, ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΟΥ ΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΕΓΓΡΑΦΟ, ΚΑΙ ΜΕΤΑΓΕΝΕΣΤΕΡΑ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΑΝ ΤΗΝ ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΗ ΕΞΥΓΙΑΝΣΗ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ ΕΝ ΛΟΓΩ ΣΚΛΗΡΟΥ ΔΙΣΚΟΥ ΣΤΗ ΣΥΝΟΨΗ ΤΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΕΞΥΓΙΑΝΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ. ΣΕ ΑΥΤΗ ΤΗΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ, Η DELL ΘΑ ΕΙΝΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΓΙΑ ΤΥΧΟΝ ΑΜΕΣΕΣ ΖΗΜΙΕΣ ΠΟΥ ΠΡΟΚΥΠΤΟΥΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΝ ΛΟΓΩ ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΕΩΣ ΕΝΑ ΠΟΣΟ ΠΟΥ ΔΕΝ ΥΠΕΡΒΑΙΝΕΙ, ΣΥΝΟΛΙΚΑ, ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟ ΤΩΝ ΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΒΛΗΘΗΚΑΝ Ή ΘΑ ΚΑΤΑΒΑΛΟΝΤΑΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΠΑΡΟΝ ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΕΝΤΟΣ ΕΝΟΣ ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΑΚΟΥ ΕΤΟΥΣ.
- Η ΜΕΓΙΣΤΗ ΚΑΙ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ DELL (ΛΟΓΩ ΣΥΜΒΑΣΗΣ, ΑΔΙΚΟΠΡΑΞΙΑΣ Ή ΚΑΘΕ ΑΛΛΗΣ ΑΙΤΙΑΣ) ΠΟΥ ΠΡΟΚΥΠΤΕΙ ΑΠΟ Ή ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΑΞΙΩΣΗ ΓΙΑ ΑΠΩΛΕΙΑ ΦΥΣΙΚΟΥ ΕΙΔΟΥΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΣΕ ΚΑΜΙΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΔΕΝ ΘΑ ΥΠΕΡΒΑΙΝΕΙ ΤΗΝ ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΑΥΤΗ ΟΠΩΣ ΟΡΙΖΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΠΟΥ ΔΟΘΗΚΕ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ, Ή ΜΙΑ ΤΙΜΗ ΠΟΥ ΟΡΙΖΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ DELL ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΤΥΠΙΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΥΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ.

## Συμπληρωματικοί όροι και προϋποθέσεις

**1. Περίοδος ισχύος Υπηρεσίας.** Η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας αρχίζει να ισχύει από την ημερομηνία που παρατίθεται στο Έντυπο παραγγελίας σας και συνεχίζει να ισχύει για όλη την περίοδο (στο εξής «**Περίοδος ισχύος**») που υποδεικνύεται στο Έντυπο παραγγελίας. Με βάση τα ισχύοντα, ο αριθμός συστημάτων, αδειών χρήσης, εγκαταστάσεων, υλοποιήσεων, διαχειριζόμενων τελικών σημείων ή τελικών χρηστών για τον οποίο ο Πελάτης έχει αγοράσει μία ή περισσότερες Υπηρεσίες, η χρέωση ή η τιμή και η Περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας για κάθε Υπηρεσία υποδεικνύονται στο Έντυπο παραγγελίας του Πελάτη. Αν δεν υπάρχει άλλη γραπτή συμφωνία μεταξύ Dell και Πελάτη, οι αγορές Υπηρεσιών στο πλαίσιο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών θα γίνουν αποκλειστικά για εσωτερική χρήση από τον Πελάτη και όχι για μεταπώληση ή για σκοπούς λειτουργίας γραφείου υπηρεσιών.

## 2. Σημαντικές πρόσθετες πληροφορίες

- A. Επαναπρογραμματισμός.** Εφόσον χρονοπρογραμματιστεί η συγκεκριμένη Υπηρεσία, κάθε αλλαγή στο χρονοδιάγραμμα πρέπει να γίνει τουλάχιστον 8 ημερολογιακές ημέρες πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία. Εάν ο Πελάτης επαναπρογραμματίσει την εν λόγω Υπηρεσία εντός 7 ή λιγότερων ημερών πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία, θα επιβαρυνθεί με τέλος επαναπρογραμματισμού που δεν μπορεί να υπερβαίνει το 25% του ποσού που κατέβαλε για τις Υπηρεσίες. Κάθε επαναπρογραμματισμός της Υπηρεσίας πρέπει να επιβεβαιώνεται τουλάχιστον 8 ημέρες πριν από την έναρξη της Υπηρεσίας.
- B. Πληρωμή για υλικό που αγοράζεται μαζί με Υπηρεσίες.** Εάν δεν υπάρχει διαφορετική γραπτή συμφωνία, η πληρωμή για υλικό σε καμία περίπτωση δεν εξαρτάται από την εκτέλεση ή την παροχή υπηρεσιών που αγοράζονται μαζί με το εν λόγω υλικό.
- C. Εμπορικά εύλογα όρια στο πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας.** Η Dell έχει το δικαίωμα να αρνηθεί να παράσχει την Υπηρεσία εάν, κατά την εμπορικά εύλογη άποψή της, η παροχή της Υπηρεσίας δημιουργεί μη εύλογο κίνδυνο για την Dell ή για τους παρόχους υπηρεσιών της Dell ή δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας. Η Dell δεν φέρει ευθύνη για οιαδήποτε αποτυχία ή καθυστέρηση εκπλήρωσης των υποχρεώσεών της εξαιτίας λόγων που δεν μπορεί να ελέγξει, στους οποίους περιλαμβάνεται η αποτυχία του Πελάτη να συμμορφωθεί προς τις υποχρεώσεις του βάσει της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας.



- D. Προαιρετικές υπηρεσίες.** Ενδέχεται να υπάρχουν διαθέσιμες για αγορά από την Dell προαιρετικές υπηρεσίες (π.χ. υποστήριξη στο σημείο που τη χρειάζεστε, εγκατάσταση, συμβουλευτικές υπηρεσίες, υπηρεσίες διαχείρισης, υποστήριξης ή εκπαίδευσης) οι οποίες ποικίλλουν και εξαρτώνται από την περιοχή στην οποία βρίσκεται ο Πελάτης. Για τις προαιρετικές υπηρεσίες ενδέχεται να απαιτείται χωριστή συμφωνία με την Dell. Εάν δεν υπάρχει συμφωνία αυτού του είδους, οι προαιρετικές υπηρεσίες παρέχονται με βάση το παρόν Προσάρτημα υπηρεσίας.
- E. Εκχώρηση και υπεργολαβική ανάθεση.** Η Dell έχει το δικαίωμα να αναθέσει την εν λόγω Υπηρεσία σε υπεργολάβους ή να εκχωρήσει την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας σε ειδικευμένους τρίτους παρόχους υπηρεσιών οι οποίοι θα υλοποιήσουν την Υπηρεσία για λογαριασμό της Dell.
- F. Ακύρωση.** Η Dell έχει το δικαίωμα να ακυρώσει την εν λόγω Υπηρεσία ανά πάσα στιγμή κατά την Περίοδο ισχύος της για οιονδήποτε από τους εξής λόγους:
- Ο Πελάτης δεν κατέβαλε το συνολικό τίμημα για τη συγκεκριμένη Υπηρεσία σύμφωνα με τους όρους του τιμολογίου.
  - Ο Πελάτης έχει καταχρηστική ή απειλητική συμπεριφορά ή αρνείται να συνεργαστεί με τον αναλυτή που τον βοηθά ή με τον τεχνικό που επισκέφθηκε τις εγκαταστάσεις του· ή
  - Ο Πελάτης δεν τήρησε όλους τους όρους και τις προϋποθέσεις που αναφέρονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.

Εάν η Dell ακυρώσει τη συγκεκριμένη Υπηρεσία, θα στείλει στον Πελάτη γραπτή ειδοποίηση για την ακύρωση στη διεύθυνση που υποδεικνύεται στο τιμολόγιο του 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 οι οποίες δεν επιτρέπεται να διαφοροποιηθούν βάσει συμφωνίας. Εάν η Dell ακυρώσει την εν λόγω υπηρεσία βάσει της παρούσας παραγράφου, ο Πελάτης δεν θα δικαιούται επιστροφή των καταβληθέντων ή οφειλόμενων ποσών προς την Dell.

- G. Γεωγραφικοί περιορισμοί και μετεγκατάσταση.** Η Υπηρεσία αυτή παρέχεται στις εγκαταστάσεις που αναφέρονται στο τιμολόγιο του Πελάτη. Η Υπηρεσία αυτή δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις τοποθεσίες. Οι επιλογές για την Υπηρεσία, όπου περιλαμβάνονται τα επίπεδα της Υπηρεσίας, οι ώρες τεχνικής υποστήριξης και οι χρόνοι διαθεσιμότητας και επιτόπιας απόκρισης, ποικίλλουν ανά γεωγραφική περιοχή και ορισμένες επιλογές μπορεί να μην είναι διαθέσιμες για αγορά στην περιοχή του Πελάτη. Επομένως, επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της περιοχής σας για να μάθετε τις λεπτομέρειες αυτές. Η υποχρέωση της Dell να παράσχει τις Υπηρεσίες σε μετεγκατεστημένα Υποστηριζόμενα προϊόντα εξαρτάται από ποικίλους παράγοντες, στους οποίους ενδεικτικά περιλαμβάνονται η κατά τόπους διαθεσιμότητα των Υπηρεσιών, πρόσθετες χρεώσεις και ο έλεγχος και η εκ νέου πιστοποίηση των μετεγκατεστημένων Υποστηριζόμενων προϊόντων με τις εκάστοτε ισχύουσες τιμές της Dell για τα υλικά και την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών. Η υπηρεσία Online First Article service δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις γεωγραφικές περιοχές. Οι υπηρεσίες Asset Tagging και Asset Reporting είναι επίσης διαθέσιμες για επιλεγμένα περιφερειακά (π.χ. οθόνες, εκτυπωτές, racks) στις περιοχές της Βόρειας και Νότιας Αμερικής, της Ευρώπης, της Μέσης Ανατολής και της Αφρικής.





## Προσάρτημα Γ

### Υπηρεσία Onsite PC Installation Service

#### Επισκόπηση υπηρεσίας

Η συγκεκριμένη υπηρεσία Onsite Base Service προβλέπει τη ρύθμιση και τη συνδεσιμότητα ενός νέου Υποστηριζόμενου προϊόντος ή Συστήματος παλαιού τύπου (στο εξής «Onsite PC Installation»).

#### Δυνατότητες υπηρεσίας

##### Εγκατάσταση του Υποστηριζόμενου προϊόντος

- Αφαίρεση του νέου Υποστηριζόμενου Προϊόντος από τα κουτιά αποστολής και έλεγχος εξαρτημάτων για ζημιές.
- Οργάνωση και σύνδεση περιφερειακών στο γραφείο του Υποστηριζόμενου προϊόντος (π.χ. οθονών, πληκτρολογίων, τροφοδοτικών, ποντικών κ.λπ.).
- Σύνδεση του Υποστηριζόμενου προϊόντος με τις πηγές τροφοδοσίας και δικτύωσης του Πελάτη.
- Μετακίνηση όλων των κουτιών, των υλικών συσκευασίας και των απορριμμάτων σε χώρο απόρριψης εντός του κτηρίου όπου παρέχονται οι υπηρεσίες υλοποίησης και σωστός καθαρισμός του χώρου εγκατάστασης ώστε να επανέλθει στην αρχική του κατάσταση.

##### Συνδεσιμότητα για Υποστηριζόμενο προϊόν

- Εκκίνηση του νέου Υποστηριζόμενου προϊόντος και επαλήθευση σύνδεσης δικτύου για συσκευές του Πελάτη που είναι συνδεδεμένες σε δίκτυο.
- Σύνδεση στο νέο Υποστηριζόμενο προϊόν μέσω αναγνωριστικού χρήστη και κωδικού πρόσβασης που παρέχει ο Πελάτης.
- Αν ο Πελάτης χρειάζεται κάποιο από τα παρακάτω είδη/ενέργειες, ο Πελάτης πρέπει να ενημερώσει την Dell για τις εν λόγω ανάγκες απαίτησης (μέσω του υπεύθυνου επικοινωνίας SPOC που του έχει ανατεθεί):
  - Επανασύνδεση των υφιστάμενων ή εγκατάσταση νέων εξωτερικών περιφερειακών στο γραφείο στο Υποστηριζόμενο προϊόν και διαμόρφωση για χρήση. Όποτε απαιτείται, η Dell θα φορτώνει τα προγράμματα οδήγησης που παρέχονται από τον Πελάτη και θα πραγματοποιεί μια συμφωνημένη απλή δοκιμή λειτουργικότητας (π.χ. θα εκτυπώνει μια δοκιμαστική σελίδα).
  - Ολοκλήρωση βασικών ενώσεων τομέων μέσω της εγγενούς διεπαφής των Windows.
  - Ένωση του Υποστηριζόμενου προϊόντος στην ομάδα εργασίας. Το Υποστηριζόμενο προϊόν μπορεί να ενωθεί με το προεπιλεγμένο κοντέινερ στην υπηρεσία καταλόγου Active Directory.
  - Ολοκλήρωση εταιρικής εγγραφής.
  - Διαμόρφωση παραμέτρων διεύθυνσης IP.
  - Ρύθμιση email ή λογαριασμού online.
  - Διαμόρφωση σύνδεσης απομακρυσμένης επιφάνειας εργασίας.
  - Αντιστοίχιση εκτυπωτών δικτύου σε νέο Υποστηριζόμενο προϊόν.
  - Επαναφορά κοινής χρήσης αρχείων δικτύου.
  - Ένας σύντομος και βασικός προσανατολισμός στις κύριες λειτουργίες του νέου Υποστηριζόμενου προϊόντος.

##### Μεταφορά δεδομένων

- Ο τεχνικός επιτόπου υποστήριξης θα συνδεθεί με απομακρυσμένο τεχνικό για να ολοκληρώσει την εν λόγω Υπηρεσία.
- Μεταφορά δεδομένων και αρχείων τελικού χρήστη.
- Καταγραφή δεδομένων και αρχείων τελικών χρηστών από το σύστημα παλαιού τύπου ή από εξωτερικό δίσκο ή μέσα που παρέχει ο Πελάτης.
- Μεταφορά δεδομένων που σχετίζονται με τα προφίλ των χρηστών στα νέα Υποστηριζόμενα προϊόντα ή στον αποθηκευτικό χώρο που παρέχει ο πελάτης στο cloud, σε εξωτερικό δίσκο ή μέσο αποθήκευσης.



- Μόλις ολοκληρωθεί η μεταφορά, ο απομακρυσμένος τεχνικός θα επιβεβαιώσει την ακεραιότητα της μεταφοράς ή/και θα δημιουργήσει σχετική έκθεση.

### Μεταφορά ρυθμίσεων

- Ο τεχνικός επιτόπου υποστήριξης θα συνδεθεί με απομακρυσμένο τεχνικό για να ολοκληρώσει την εν λόγω Υπηρεσία.
- Μεταφορά κοινών εξατομικευμένων ρυθμίσεων τελικών χρηστών από το σύστημα παλαιού τύπου του Πελάτη.
- Μεταφορά ρυθμίσεων που είναι συσχετισμένες με τα προφίλ των χρηστών στα νέα Υποστηριζόμενα προϊόντα.
- Μεταφορά κοινών ρυθμίσεων εφαρμογών.

### Εγκατάσταση λογισμικού

- Ο τεχνικός επιτόπου υποστήριξης θα συνδεθεί με απομακρυσμένο τεχνικό για να ολοκληρώσει την εν λόγω Υπηρεσία.
- Εγκατάσταση εφαρμογών Υποστηριζόμενου προϊόντος μέσω λήψης διαδικτύου, μη αυτόματης δέσμης ενεργειών, USB ή CD/DVD από τον Πελάτη.
- Όπως ζητήθηκε από τον Πελάτη, θα παρασχεθεί βοήθεια για την ενεργοποίηση του προϊόντος και την εφαρμογή ενημερώσεων.
- Βασική διαμόρφωση λογισμικού για χρήση (όπως μια εφαρμογή απομακρυσμένης επιφάνειας εργασίας) για επιβεβαίωση της σωστής λειτουργίας.
- Όπως ζητήθηκε από τον Πελάτη, θα γίνει κατάργηση της εγκατάστασης των εφαρμογών λογισμικού.
- Όπως ζητήθηκε από τον Πελάτη, θα γίνει αναβάθμιση των εκδόσεων των εφαρμογών λογισμικού.

### Απεγκατάσταση συστήματος παλαιού τύπου (αν ζητηθεί και όταν ο τεχνικός βρίσκεται ακόμα στον χώρο του Πελάτη)

- Αποσύνδεση των στοιχείων υλικού, του καλωδίου δικτύου και του καλωδίου τροφοδοσίας του συστήματος παλαιού τύπου του Πελάτη.
- Τοποθέτηση των στοιχείων του συστήματος παλαιού τύπου σε κουτιά χρησιμοποιώντας τα υλικά συσκευασίας από το νέο Υποστηριζόμενο προϊόν ή άλλα υλικά που παρέχονται από τον Πελάτη.
- Μετακίνηση του συστήματος παλαιού τύπου σε χώρο αποθήκευσης στον χώρο του Πελάτη ή σε νέα τοποθεσία τελικού χρήστη στο κτίριο όπου εκτελέστηκε η υλοποίηση, όπως ορίστηκε από τον Πελάτη.

## Προαιρετικές πρόσθετες Υπηρεσίες

- Onsite Peripheral, Network, or Shared Device Add-on.
- Onsite Additional Technician Time Add-on.
- Onsite Operating System or Image Add-on.
- Onsite Internal Component Add-on.

## Ευθύνες Πελάτη

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι θα αναλάβει τις εξής ευθύνες:

- Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει για κάθε Υποστηριζόμενο προϊόν μία υπηρεσία Onsite PC Installation Service.
- Για καθεμία από τις τοποθεσίες υλοποίησης του Πελάτη, ο Πελάτης θα διασφαλίσει ότι όλες οι κρίσιμες πληροφορίες που αφορούν κάθε τοποθεσία παρέχονται στην Dell πριν από την έναρξη των Υπηρεσιών επιτόπου εξυπηρέτησης.
- Προετοιμασία όλων των χώρων των εργασιών και των γραφείων των τελικών χρηστών πριν από την έναρξη παροχής των Υπηρεσιών, καθώς και δικαίωμα πρόσβασης σε συστήματα, εξωτερικά περιφερειακά, τροφοδοτικά και συνδεσιμότητα δικτύου.



- Πριν από την έλευση του τεχνικού στον χώρο, δημιουργία λογαριασμού τομέα και αντικείμενα υπολογιστών (εάν απαιτούνται για την ένωση συστημάτων πελατών στον τομέα) εντός της υπηρεσίας καταλόγου Active Directory, ώστε να είναι δυνατή η ένωση των τομέων πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης.
- Παροχή διαπιστευτηρίων λογαριασμού τομέα για χρήση από τον τεχνικό της Dell με τα απαραίτητα δικαιώματα για την ένωση ενός υπολογιστή με το προεπιλεγμένο κοντέινερ υπολογιστών στην υπηρεσία καταλόγου Active Directory.
- Εφοδιασμός όλων των κατάλληλων προγραμμάτων οδήγησης για την εγκατάσταση υλικού.
- Αγορά πρόσθετων Υπηρεσιών, εάν απαιτείται από τον Πελάτη. Ανατρέξτε στις Αντίστοιχες Υπηρεσίες.
- Δημιουργία και παροχή των λεπτομερειών χρονοπρογραμματισμού όλων των πόρων που απαιτούνται για την Υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένου του προγράμματος εγκαταστάσεων τελικού χρήστη.
- Διορισμός συντονιστή για κάθε χώρο του Πελάτη.
- Παροχή απαιτήσεων (π.χ. διευθύνσεων και διαθέσιμων ωρών εγκατάστασης για τον σκοπό του προγραμματισμού) και τεχνικών δεδομένων που χρειάζονται για την Υπηρεσία μέσω της επιθεώρησης του χώρου.
- Διασφάλιση διαθεσιμότητας όλων των απαραίτητων πόρων του Πελάτη όσο διαρκεί η εγκατάσταση στον χώρο του, συμπεριλαμβανομένων των τεχνικών υπευθύνων επικοινωνίας.
- Παροχή πρόσβασης στις εγκαταστάσεις και στα συστήματα του Πελάτη όπως απαιτείται κατά περίπτωση για την παροχή της Υπηρεσίας, στην οποία ενδεικτικά περιλαμβάνονται ασφαλείς και επαρκείς εγκαταστάσεις στάθμευσης και κάθε απαραίτητο κλειδί ή σήμα.
- Παροχή ασφαλούς περιβάλλοντος εργασίας και ευλόγως άνετες εγκαταστάσεις γραφείου.
- Επιπλέον, εάν ο χώρος εγκατάστασης είναι οικιακό γραφείο του Πελάτη, κατά την παροχή της Υπηρεσίας πρέπει να βρίσκεται εκεί ανά πάσα στιγμή κάποιο ενήλικο άτομο.
- Παροχή εγγράφου αποδοχής των Υπηρεσιών στον χώρο του Πελάτη μετά την ολοκλήρωσή τους.
- Χορήγηση δικαιωμάτων τοπικής διαχείρισης τα οποία χρειάζεται η Dell για την υλοποίηση της Υπηρεσίας.
- Το σύστημα παλαιού τύπου πρέπει να είναι διαθέσιμο και απόλυτα λειτουργικό για τυχόν εργασίες που θα χρειαστεί να εκτελεστούν σε αυτό.
- Το δίκτυο του Πελάτη καλύπτει ελάχιστα τυπικά υποδίκτυα Ethernet 100 Mbps με μεταγωγή και παρέχει απόδοση 5-10 Mbps στο σύστημα πελάτη.
- Συντήρηση σταθερής υποδομής δικτύου σε όλες τις τοποθεσίες του Πελάτη.
- Όλα τα συστήματα μιας παραγγελίας πρέπει να χρονοπρογραμματιστούν μαζί ως μέρος ενός ενιαίου συμβάντος. Γενικά, οι παραγγελίες 10 ή λιγότερων συστημάτων προγραμματίζονται για την ίδια ώρα/ημέρα.
- Η τοποθεσία της Υπηρεσίας πρέπει να είναι εύκολα προσβάσιμη με όχημα και χωρίς χρήση ειδικών εργαλείων ή ειδικού εξοπλισμού.
- Η απεγκατάσταση του συστήματος παλαιού τύπου απαιτεί την ταυτόχρονη εγκατάσταση νέου Υποστηριζόμενου προϊόντος.
- Ο Πελάτης πρέπει να εντοπίσει το Υποστηριζόμενο προϊόν εντός του κτηρίου στο οποίο θα γίνει η εγκατάστασή του πριν από την έναρξη της Υπηρεσίας.
- Όλες οι υπηρεσίες επιτόπου εξυπηρέτησης για μια συσκευή θα συντονιστούν ώστε να εκτελούνται ταυτόχρονα.
- Παροχή της Dell με το λογισμικό (π.χ. τη δέσμη ενεργειών του USB ή του CD/DVD) που απαιτείται για την εκτέλεση της εγκατάστασης της εφαρμογής.
- Δοκιμή και επαλήθευση ότι η εφαρμογή λογισμικού και λειτουργεί σύμφωνα με τις ανάγκες του Πελάτη στις υποστηριζόμενες πλατφόρμες υλισμικού που θα αγοράσει. Η Dell δεν ευθύνεται για σφάλματα ή προβλήματα μη συμβατότητας που προκύπτουν κατά τη διαδικασία εγκατάστασης του λογισμικού και τα οποία οφείλονται στην αποτυχία του Πελάτη να ελέγξει και να επαληθεύσει τη συμβατότητα του λογισμικού.
- Παροχή απαιτούμενων αδειών χρήσης κάθε λογισμικού και παροχή επαρκούς ποσότητας μέσων εγκατάστασης και οδηγιών εγκατάστασης.
- Όπως απαιτείται για την εγκατάσταση των εφαρμογών, χορήγηση στον τεχνικό πρόσβασης στο δίκτυο του Πελάτη για την εκτέλεση των Υπηρεσιών.



- Διασφάλιση ότι το Υποστηριζόμενο προϊόν είναι συνδεδεμένο σε τοπικό δίκτυο και ότι έχει αξιόπιστη πρόσβαση στο διαδίκτυο.
- Αν απαιτείται για την ολοκλήρωση της Υπηρεσίας με βάση τις προδιαγραφές του Πελάτη, ο Πελάτης οφείλει να παράσχει αποθηκευτικό χώρο στο cloud, σε εξωτερική μονάδα δίσκου ή σε μέσα αποθήκευσης.
- Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει την Dell εάν απαιτείται να καθοριστούν υπηρεσίες απεγκατάστασης μετά την ολοκλήρωση της μεταφοράς δεδομένων.

## Ευθύνες της Dell

- Η Dell θα συλλέγει πληροφορίες για την τοποθεσία και τον χρονοπρογραμματισμό από τον Πελάτη.
- Η Dell θα συνεργαστεί με τον Πελάτη για να αναθεωρήσει το πεδίο εφαρμογής των Υπηρεσιών που αγόρασε.
- Η Dell ενδέχεται να συλλέγει σχετικά δεδομένα σχετικά με την τρέχουσα κατάσταση του Συστήματος παλαιού τύπου ώστε να προγραμματίσει την εκτέλεση της Υπηρεσίας. Αυτό μπορεί να γίνει μέσω τηλεφώνου, email ή χρησιμοποιώντας τα εργαλεία υλοποίησης της Dell.
- Η Dell θα συλλέγει πληροφορίες σχετικά με την τοποθεσία και τον χρονοπρογραμματισμό για κάθε τοποθεσία εγκατάστασης του Πελάτη, ώστε να διασφαλίζεται ότι όλες οι κρίσιμες λεπτομέρειες που αφορούν την τοποθεσία παρέχονται στην Dell πριν από την έναρξη των Υπηρεσιών.

## Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

- Ρύθμιση νέου δικτύου.
- Μεταφορά συστημάτων από μια τοποθεσία σε άλλη ή οποιοσδήποτε άλλος τύπος υπηρεσιών εφοδιαστικής.
- Απομάκρυνση ή/και ανακύκλωση του συστήματος παλαιού τύπου από τεχνικό επιτόπου εξυπηρέτησης.
- Ένωση συγκεκριμένων Μονάδων του οργανισμού στην υπηρεσία καταλόγου Active Directory, οι υπολογιστές θα ενωθούν στο προεπιλεγμένο κοντέινερ υπολογιστών.
- Παροχή ή εκτέλεση προσαρμοσμένων δεσμών ενεργειών για την ένωση στον τομέα.
- Αντιμετώπιση σφαλμάτων που σχετίζονται με τη διαδικασία ένωσης τομέα των Windows.
- Ρύθμιση ή διάρθρωση της υπηρεσίας καταλόγου Active Directory.
- Εγκατάσταση σημείων πώλησης / ταμειακών μηχανών.
- Πολλές επισκέψεις τεχνικών ανά αγορά υπηρεσίας Onsite PC Installation Service.
- Τοποθέτηση υλισμικού σε επιφάνειες ή περιφερικές συσκευές που απαιτούν εργαλεία ή την ταυτόχρονη εργασία πολλών τεχνικών.
- Μετακίνηση δεδομένων σε ένα συμβάν ξεχωριστό από το αντίστοιχο συμβάν της υπηρεσίας Onsite PC Installation Service.
- Μεταφορά δεδομένων και ρυθμίσεων μέσω άλλων εργαλείων πλην όσων ορίζει η Dell για την παροχή της Υπηρεσίας από το προσωπικό της Dell.
- Μεταφορά δεδομένων για λογαριασμούς χρηστών σε εναλλακτικούς τομείς.
- Κάθε περίπτωση αντιγράφου ασφαλείας δεδομένων ή ανάκτησης δεδομένων, συμπεριλαμβανομένης της αποκατάστασης καταστροφών.
- Χωριστός χρονοπρογραμματισμός υπηρεσιών μεταφοράς και εγκατάστασης.
- Δημιουργία δεσμών ενεργειών για εγκαταστάσεις εφαρμογών.
- Μετακίνηση εφαρμογών ή λογισμικού. Οι εφαρμογές λογισμικού εγκαθίστανται/επανεγκαθίστανται και δεν μεταφέρονται.
- Εγκατάσταση λογισμικού λειτουργικού συστήματος.
- Προσαρμογή ή/και εξατομίκευση του λογισμικού (πέραν όσων απαιτούνται για να διασφαλιστεί η κατάλληλη εγκατάσταση του λογισμικού).
- Μεταφορά δεδομένων από ή σε λειτουργικά συστήματα που δεν βασίζονται στα Windows.
- Διαμόρφωση παραμέτρων λογισμικού ασφάλειας, π.χ. λογισμικού προστασίας από ιούς / λογισμικά spyware / κακόβουλου λογισμικού.
- Εγκατάσταση ή διαμόρφωση εταιρικού λογισμικού.
- Παραμονή του τεχνικού στον χώρο του Πελάτη όσο διαρκεί η εγκατάσταση των εφαρμογών ή η ολοκλήρωση της μεταφοράς δεδομένων.
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσίας



## Πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις

- Θα χρειαστεί να γίνουν εύλογες προσπάθειες για τη μετακίνηση των δεδομένων του Πελάτη. Ωστόσο, εάν η Dell κρίνει ανέφικτη τη μετακίνηση έπειτα από 3 προσπάθειες, η Υπηρεσία ενδέχεται να μην υλοποιηθεί.
- Εάν υπάρξουν καθυστερήσεις που οφείλονται στον Πελάτη και εμποδίζουν την υλοποίηση της υπηρεσίας Onsite Installation Service από τον τεχνικό της Dell πριν από την επίσκεψη του τεχνικού ή στη διάρκεια της, ο Πελάτης ενδέχεται να επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις. Ενδέχεται να προκύψουν πρόσθετες χρεώσεις για αιτήματα τα οποία υποβάλλονται απευθείας στους τεχνικούς επιτόπου εξυπηρέτησης για πρόσθετες δραστηριότητες.
- Εάν διαπιστωθεί ότι υπάρχουν στοιχεία στο περιβάλλον ή το υλικό του Πελάτη, τα οποία περιορίζουν την ταχύτητα μεταφοράς και αυξάνουν το χρόνο που χρειάζεται ο τεχνικός, η Dell θα συνεργαστεί με τον Πελάτη για την επίλυση αυτών των ζητημάτων. Με βάση την απόφαση της Dell, ο Πελάτης ενδέχεται να επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις μέσω της διαδικασίας ελέγχου αλλαγών.
- Για λόγους ασφάλειας, η Dell δεν θα εισαγάγει δικά της μέσα USB/εξωτερικά μέσα στο περιβάλλον του Πελάτη. Ο Πελάτης πρέπει να παράσχει δικά του μέσα USB/εξωτερικά μέσα εάν απαιτούνται για την πρόσβαση στο πρόγραμμα εγκατάστασης του εργαλείου μετακίνησης δεδομένων που θα χρησιμοποιήσει η Dell. Πρόσθετες χρεώσεις, εάν διαπιστωθεί ότι απαιτούνται, θα πραγματοποιηθούν μέσω της διεργασίας αλλαγής ελέγχου.

## Προσάρτημα Δ

### Χρέωση ταξιδιού για υπηρεσία Onsite Installation or Configuration Service

#### Επισκόπηση υπηρεσίας

Η συγκεκριμένη επιλογή της υπηρεσίας Onsite Base προβλέπει μόνο τη μετακίνηση του τεχνικού στον χώρο του Πελάτη (στο εξής «Onsite Trip Charge for Installation» ή «Onsite Trip Charge for Configuration»), όπως ορίζονται πιο συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα. Σημειώστε ότι ο σκοπός του προσθέτου Trip Charge είναι να επιτρέψει την παροχή πρόσθετων υπηρεσιών Add-on Services στις περιπτώσεις που δεν παρέχεται η υπηρεσία Onsite PC Installation Service. Οι υπηρεσίες Onsite Add-ons πρέπει να αγοραστούν με την παρούσα επιλογή Onsite Base για την παροχή των Υπηρεσιών όταν ο τεχνικός βρίσκεται στον χώρο του Πελάτη.

#### Δυνατότητες υπηρεσίας

Η Υπηρεσία αυτή περιλαμβάνει τη μετακίνηση ενός τεχνικού της Dell (μέγιστο ένα ταξίδι την ημέρα), για κάθε ημέρα που ο εν λόγω τεχνικός πρέπει να μεταβεί στον χώρο του Πελάτη για να εκτελέσει τις Υπηρεσίες σε κάποιο Υποστηριζόμενο προϊόν. Εφόσον η παρούσα Υπηρεσία περιλαμβάνει μόνο την άφιξη του τεχνικού στην τοποθεσία του Πελάτη στον προγραμματισμένο χρόνο, η Υπηρεσία πρέπει να αγοραστεί σε συνδυασμό με μία ή περισσότερες από τα αντίστοιχα πρόσθετα Onsite Add-ons.

Το πρόσθετο «Onsite Trip Charge for Installation» προορίζεται για φυσικές εγκαταστάσεις (π.χ. εγκατάσταση συσκευής δικτύου ή εσωτερικού εξαρτήματος κ.λπ.) ή άλλες παρόμοιες φυσικές δραστηριότητες, ενώ το πρόσθετο «Onsite Trip Charge for Configuration» προορίζεται για αλλαγές στο λογισμικό ή/και στα λειτουργικά συστήματα.

#### Αντίστοιχες πρόσθετες υπηρεσίες Onsite Add-on

Το πρόσθετο Trip Charge πρέπει να αγοραστεί με μία ή περισσότερες από τις παρακάτω πρόσθετες υπηρεσίες:



- Πρόσθετο Onsite Peripheral, Network or Shared Device.
- Onsite Internal Component Add-on.
- Onsite Additional Technician Time Add-on.
- Onsite Operating System or Image Add-on.

## Ευθύνες Πελάτη

- Ο χρονοπρογραμματισμός Υπηρεσιών θα διανέμεται από τον Πελάτη στους τελικούς χρήστες πριν από την προγραμματισμένη χρέωση του προσθέτου Trip Charge.
- Ο Πελάτης θα ειδοποιήσει την Dell για οποιαδήποτε διένεξη ώστε να οριστικοποιηθεί ο χρονοπρογραμματισμός το αργότερο 7 ημέρες πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία χρέωσης του προσθέτου Trip Charge.
- Ο Πελάτης πρέπει να παρέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για να διασφαλιστεί ότι όλες οι κρίσιμες λεπτομέρειες σχετικά με την τοποθεσία παρέχονται στην Dell πριν από την έναρξη των Υπηρεσιών επιτόπου εξυπηρέτησης.

## Ευθύνες της Dell

- Η Dell θα συνεργαστεί με τον Πελάτη για να αναθεωρήσει το πεδίο εφαρμογής των Υπηρεσιών που αγόρασε, συμπεριλαμβανομένων των Πρόσθετων υπηρεσιών.
- Θα συλλέγει πληροφορίες σχετικά με την τοποθεσία και τον χρονοπρογραμματισμό για κάθε τοποθεσία υλοποίησης του Πελάτη.

## Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσίας.

## Προσάρτημα Ε

### Υπηρεσία Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service

#### Επισκόπηση υπηρεσίας

Η εν λόγω πρόσθετη υπηρεσία Onsite Add on Service προβλέπει την επιτόπου εγκατάσταση ενός μη Υποστηριζόμενου προϊόντος, η οποία συνήθως είναι κοινόχρηστη, συχνά μέσω δικτύου, μεταξύ πολλών τελικών χρηστών (στο εξής «Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service»), όπως ορίζεται πιο συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα.

#### Δυνατότητες υπηρεσίας

##### Εγκατάσταση συσκευών δικτύου

Η Εγκατάσταση συσκευών δικτύου περιλαμβάνει την εγκατάσταση συσκευών δημιουργία δικτύου (π.χ. ασύρματος δρομολογητής), συσκευών δικτύου που δεν βρίσκονται στο γραφείο (π.χ. κεντρικός εκτυπωτής δικτύου κοινόχρηστου γραφείου), συσκευών προβολής (π.χ. τηλεόραση με δυνατότητες δικτύωσης) ή τοπικών περιφερειακών συσκευών που συνδέονται απευθείας με το Υποστηριζόμενο προϊόν (π.χ. σαρωτής) μέχρι 45 kg (100 lbs) βάρους. Η υπηρεσία Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service περιλαμβάνει:

- Αφαίρεση συσκευασίας και φυσική εγκατάσταση της συσκευής.
- Σύνδεση των καλωδίων τροφοδοσίας στην παροχή ρεύματος.
- Αν απαιτείται για την ολοκλήρωση της Υπηρεσίας, σύνδεση καλωδίων δικτύου.
- Μετακίνηση όλων των κουτιών, των υλικών συσκευασίας και των απορριμμάτων σε έναν χώρο απόρριψης εντός του κτιρίου στο οποίο παρέχονται οι Υπηρεσίες υλοποίησης.
- Καθαρισμός του χώρου εγκατάστασης, ώστε να επιστραφεί στην αρχική του κατάσταση.



### **Συσκευή δημιουργίας δικτύου**

Για την εγκατάσταση συσκευής δημιουργίας δικτύου, αυτή η Υπηρεσία περιλαμβάνει επίσης τις εξής δυνατότητες:

- Διαμόρφωση βασικού δικτύου τελικού χρήστη (ασύρματης ή ενσύρματης επικοινωνίας).
- Εφόσον ζητηθεί από τον Πελάτη, διαμόρφωση ρυθμίσεων ασφαλείας.
- Εφόσον ζητηθεί από τον Πελάτη, διάρθρωση ομάδας εργασίας ομοτίμων.
- Δοκιμές για τη διασφάλιση της σύνδεσης του Υποστηριζόμενου προϊόντος στο νέο δίκτυο.

### **Συσκευή δικτύου εκτός γραφείου**

Για την εγκατάσταση μιας μεγάλης συσκευής δικτύου εκτός γραφείου, η Υπηρεσία περιλαμβάνει επίσης τις εξής δυνατότητες:

- Σύνδεση σε υπάρχον δίκτυο (π.χ. βάση τομέα ή ομότιμη σύνδεση).
- Εάν απαιτείται για την ολοκλήρωση της Υπηρεσίας, η σύνδεση της συσκευής στον τομέα και η έκδοση διεύθυνσης IP.
- Βασική διαμόρφωση της συσκευής δικτύου προς χρήση για επιβεβαίωση της σωστής λειτουργικότητας.
- Δοκιμές για τη διασφάλιση της λειτουργίας της συσκευής δικτύου (π.χ. εκτύπωση δοκιμαστικής σελίδας για εκτυπωτή κοινόχρηστου δικτύου).

### **Συσκευή προβολής**

Για την εγκατάσταση συσκευής προβολής, αυτή η Υπηρεσία περιλαμβάνει επίσης τις εξής δυνατότητες:

- Σύνδεση συσκευής σε πηγές εισόδου/εξόδου.
- Διαμόρφωση ρυθμίσεων συσκευής προς χρήση (π.χ. αρχική ρύθμιση, προσαρμογή χρωματικών ρυθμίσεων κ.λπ.).
- Εάν ζητηθεί από τον Πελάτη, τοποθέτηση της συσκευής σε προεγκατεστημένη βάση ή υλικό τοποθέτησης που παρέχεται από τον Πελάτη.
- Αν ζητηθεί από τον Πελάτη, σύνδεση σε υπάρχον δίκτυο.

### **Τοπική περιφερειακή συσκευή**

Για την εγκατάσταση τοπικής περιφερειακής συσκευής, αυτή η Υπηρεσία περιλαμβάνει επίσης τις εξής δυνατότητες:

- Βασική διαμόρφωση της τοπικής περιφερειακής συσκευής προς χρήση για επιβεβαίωση της σωστής λειτουργικότητας.
- Εάν ζητηθεί από τον Πελάτη, ενεργοποιήστε την κοινή χρήση δικτύου.

## **Αντίστοιχες υπηρεσίες Base Services**

Η πρόσθετη υπηρεσία Onsite Add-on Service πρέπει να αγοραστεί με μία από τις παρακάτω Βάσεις:

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation ή Configuration Onsite Additional Technician Time Service - Ολοήμερη

## **Ευθύνες Πελάτη**

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι θα αναλάβει τις εξής ευθύνες:

- Αγορά αντίστοιχης υπηρεσίας Onsite Base Service.
- Για την εγκατάσταση κάθε συσκευής, αγορά μιας εξατομικευμένης υπηρεσίας Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service.



- Εάν απαιτείται για την ολοκλήρωση της Υπηρεσίας, θα πρέπει να παρασχεθούν βάσεις, υλικό τοποθέτησης ή άλλο εξειδικευμένο υλικό πριν από την έναρξη της παρούσας Υπηρεσίας.
- Διασφάλιση της διαθεσιμότητας και της πρόσβασης στην κατάλληλη καλωδίωση, στην τροφοδοσία και στο δίκτυο του Πελάτη πριν από την έναρξη της παρούσας Υπηρεσίας.

## Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

- Η εγκατάσταση ενός επιτόπου δικτύου ή μιας κοινόχρηστης συσκευής έχει βάρος πάνω από 45 kg (100 lbs).
- Εκτέλεση νέας καλωδίωσης για συσκευές (π.χ. τροφοδοσία, είσοδος/έξοδος, δίκτυο κ.λπ.) που απαιτούν εξειδικευμένα εργαλεία ή κατασκευή.
- Εγκατάσταση που απαιτεί ελαφριά κατασκευή ή εξειδικευμένα εργαλεία.
- Εγκατάσταση εταιρικού δικτύου ή δικτύου διακομιστή (π.χ. δημιουργία τομέα).
- Δεν απαιτείται εγκατάσταση λογισμικού για τη λειτουργία της περιφερειακής συσκευής.
- Διαμόρφωση ή εξατομίκευση λογισμικού περιφερειακών συσκευών.
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσίας

## Προσάρτημα ΣΤ

### Υπηρεσία Onsite Operating System or Image Service

#### Επισκόπηση υπηρεσίας

Η εν λόγω πρόσθετη υπηρεσία Onsite Add-on Service παρέχει την εγκατάσταση ή αλλαγές στο λειτουργικό σύστημα του Υποστηριζόμενου προϊόντος ή, εναλλακτικά, τη φόρτωση Ειδώλου στο Υποστηριζόμενο προϊόν (στο εξής «Onsite Operating System or Image Service»), όπως ορίζεται πιο συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα.

#### Δυνατότητες υπηρεσίας

##### Εγκατάσταση ή αναβάθμιση λειτουργικού συστήματος (OS)

- Εγκατάσταση (ή επανεγκατάσταση) του λειτουργικού συστήματος ενός Υποστηριζόμενου προϊόντος.
- Εκκίνηση νέου Υποστηριζόμενου προϊόντος και επιβεβαίωση ότι το λειτουργικό σύστημα είχε εγκατασταθεί επιτυχώς.

##### Φόρτωση Ειδώλου

- Φόρτωση Ειδώλου που παρέχει ο Πελάτης στο Υποστηριζόμενο προϊόν.
- Διεξαγωγή βασικών δοκιμών λειτουργικότητας για διασφάλιση επιτυχούς εγκατάστασης του ειδώλου του λειτουργικού συστήματος.
- Το Είδωλο μπορεί να φορτωθεί χρησιμοποιώντας τα μέσα που παρέχει ο Πελάτης ή το δίκτυο, όπου διατίθεται.

##### Εγκατάσταση λογισμικού

- Εγκατάσταση εφαρμογών Υποστηριζόμενου προϊόντος μέσω λήψης διαδικτύου, μη αυτόματης δέσμης ενεργειών, USB ή CD/DVD από τον Πελάτη.





## Αντίστοιχες υπηρεσίες Base Services

Η πρόσθετη υπηρεσία Onsite Operating System or Image Service πρέπει να αγοραστεί με μία από τις παρακάτω Βάσεις:

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration
- Onsite Additional Technician Time Service - Ολοήμερη

## Ευθύνες Πελάτη

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι θα αναλάβει τις εξής ευθύνες:

- Αγορά αντίστοιχης υπηρεσίας Onsite Base Service.
- Αγορά για κάθε συσκευή μιας μεμονωμένης υπηρεσίας Onsite Operating System or Image Service που απαιτεί εγκατάσταση Λειτουργικού συστήματος ή Ειδώλου.
- Δημιουργία, δοκιμή και επαλήθευση ότι η εφαρμογή λογισμικού και οι ρυθμίσεις των λειτουργικών συστημάτων λειτουργούν σύμφωνα με τις ανάγκες του Πελάτη στις υποστηριζόμενες πλατφόρμες υλισμικού.
- Συμπλήρωση, επικύρωση της ακρίβειας και επαλήθευση των απαιτήσεων με αναθεώρηση και έγκριση των οδηγιών εργασίας μέσω email με τον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC.
- Παροχή όλων των απαραίτητων αδειοδοτήσεων, επαρκούς ποσότητας μέσω εγκατάστασης και οδηγιών εγκατάστασης στον τεχνικό της Dell με την έλευσή του στον χώρο του Πελάτη.
- Η Dell πρέπει να μπορεί να αξιοποιήσει το δίκτυο του Πελάτη για να εκτελέσει τις Υπηρεσίες εφόσον απαιτείται για την εγκατάσταση των εφαρμογών
- Διατίθενται τυπικά υποδίκτυα Ethernet 100 MB T-Base με μεταγωγή και απόδοση 5-10 MB/δευτ. στον υπολογιστή για μεταφορά δεδομένων, φόρτωση εφαρμογών και εγκατάσταση ειδώλου.
- Επιβεβαίωση και επικύρωση ότι πληρούνται οι απαιτήσεις συμβατότητας του Υποστηριζόμενου προϊόντος για το λειτουργικό σύστημα που εγκαθίσταται ή το Είδωλο που πρόκειται να φορτωθεί.
- Εφοδιασμός όλου του λογισμικού, του υλικού, του συναφούς εξοπλισμού (π.χ. rack, δρομολογητής, καλώδια κ.λπ.) και της πρόσβασης σε διακομιστή δικτύου που απαιτείται για τη διαδικασία απεικόνισης, όπου απαιτείται.
- Παροχή όλων των σχετικών αδειών χρήσης λογισμικού ή προγραμμάτων οδήγησης για την εγκατάσταση υλικού
- Αν υπάρχουν δεδομένα ή προγράμματα στο Υποστηριζόμενο προϊόν, δημιουργήστε αντίγραφα ασφαλείας των δεδομένων ή των προγραμμάτων σας. Η DELL ΔΕΝ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΕΙ ΚΑΜΙΑ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΑΠΩΛΕΙΑ Ή ΑΝΑΚΤΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ Ή ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΞΑΤΟΜΙΚΕΥΜΕΝΕΣ ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΤΟΥ BIOS.
- Αν ζητηθεί εγκατάσταση εφαρμογών, ο Πελάτης οφείλει να παράσχει στην Dell το λογισμικό (π.χ. τη δέσμη ενεργειών, τη μονάδα USB ή το CD/DVD) που απαιτείται για την εκτέλεση της εγκατάστασης της εφαρμογής.
- Δοκιμή και επαλήθευση ότι η εφαρμογή λογισμικού και λειτουργεί σύμφωνα με τις ανάγκες του Πελάτη στις υποστηριζόμενες πλατφόρμες υλισμικού που θα αγοράσει. Η Dell δεν ευθύνεται για σφάλματα ή προβλήματα μη συμβατότητας που προκύπτουν κατά τη διαδικασία εγκατάστασης του λογισμικού και τα οποία οφείλονται στην αποτυχία του Πελάτη να ελέγξει και να επαληθεύσει τη συμβατότητα του λογισμικού.
- Ο πελάτης είναι υπεύθυνος για όλες τις απαιτήσεις αδειών χρήσης λογισμικού και θα παρέχει στον τεχνικό επαρκή ποσότητα μέσω εγκατάστασης και οδηγιών εγκατάστασης.
- Όπως απαιτείται για την εγκατάσταση των εφαρμογών, χορήγηση στον τεχνικό πρόσβασης στο δίκτυο του Πελάτη για την εκτέλεση των Υπηρεσιών.
- Το δίκτυο του Πελάτη καλύπτει ελάχιστα τυπικά υποδίκτυα Ethernet 100 Mbps με μεταγωγή και παρέχει απόδοση 5-10 Mbps στο Υποστηριζόμενο προϊόν.
- Συντήρηση σταθερής υποδομής δικτύου σε όλες τις τοποθεσίες του Πελάτη.
- Διασφάλιση ότι το Υποστηριζόμενο προϊόν είναι συνδεδεμένο σε τοπικό δίκτυο και ότι έχει αξιόπιστη πρόσβαση στο διαδίκτυο.



## Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

- Προμήθεια οποιουδήποτε λογισμικού ή υλικού.
- Προσαρμογή ή/και εξατομίκευση του λογισμικού (πέραν όσων απαιτούνται για να διασφαλιστεί η κατάλληλη εγκατάσταση του λογισμικού).
- Δημιουργία ή δοκιμή του Ειδώλου του Πελάτη.
- Παροχή μέσων ή υποδομών που απαιτούνται για τη φόρτωση ειδώλων.
- Απεγκατάσταση ή επανεγκατάσταση οποιουδήποτε υπάρχοντος υλικού ή εφαρμογών λογισμικού (εκτός από το λειτουργικό σύστημα).
- Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας των δεδομένων του Πελάτη ή ανάκτηση των δεδομένων του Πελάτη, συμπεριλαμβανομένης της αποκατάστασης καταστροφών.
- Μεταφορά εφαρμογών ή δεσμών ενεργειών για εγκατάσταση εφαρμογών στο σύστημα.
- Η Dell δεν θα κάνει περισσότερες από 3 προσπάθειες για την εγκατάσταση του Λειτουργικού συστήματος ή του ειδώλου.
- Η Dell δεν θα αναλάβει ευθύνη για σφάλματα κατά τη διαδικασία εγκατάστασης και τυχόν σφάλματα που σημειώνονται κατά την εγκατάσταση.
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσίας.

## Προσάρτημα Z

### Υπηρεσία Onsite Internal Component Service

#### Επισκόπηση υπηρεσίας

Η εν λόγω πρόσθετη υπηρεσία Onsite Add-on Service παρέχει ορισμένες ενημερώσεις υλικού για ένα Υποστηριζόμενο προϊόν (στο εξής «Onsite Internal Component Service»), όπως ορίζεται πιο συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα.

#### Δυνατότητες υπηρεσίας

Αυτή η Υπηρεσία περιλαμβάνει την εγκατάσταση εσωτερικών αφαιρούμενων εξαρτημάτων ενός Υποστηριζόμενου προϊόντος, όπως μνήμη, κάρτα ήχου, κάρτα γραφικών, εσωτερικό πληκτρολόγιο φορητού υπολογιστή, δευτερεύοντα σκληρό δίσκο ή οπτική μονάδα.

- Ανοιχτό περίβλημα Υποστηριζόμενου προϊόντος.
- Εάν απαιτείται για την ολοκλήρωση της εγκατάστασης του εσωτερικού εξαρτήματος, αφαίρεση του απαιτούμενου στοιχείου από το Σύστημα παλαιού τύπου.
- Εγκατάσταση του εξαρτήματος και διασφάλιση της σωστής τοποθέτησής του και κλείσιμο του Υποστηριζόμενου προϊόντος.
- Επανατοποθέτηση όλων των απαραίτητων καλωδίων και ενεργοποίηση του Υποστηριζόμενου προϊόντος.
- Επιβεβαίωση ότι το Υποστηριζόμενο προϊόν προσδιορίζει σωστά το εξάρτημα.
- Φόρτωση προγραμμάτων οδήγησης, εφόσον χρειάζεται.

#### Αντίστοιχες υπηρεσίες Base Services

Η πρόσθετη υπηρεσία Onsite Internal Component Add-on πρέπει να αγοραστεί με μία από τις παρακάτω Βάσεις:

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation ή Configuration Onsite Additional Technician Time Service - Ολοήμερη



## Ευθύνες Πελάτη

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι θα αναλάβει τις εξής ευθύνες:

- Αγορά αντίστοιχης υπηρεσίας Onsite Base Service.
- Αγορά μιας μεμονωμένης πρόσθετης υπηρεσίας Onsite Internal Component Add-on Service για κάθε συσκευή που απαιτεί ενημερώσεις υλικού
- Παροχή του εξαρτήματος υλικού που πρόκειται να εγκατασταθεί στον τεχνικό της Dell κατά την άφιξη στον χώρο του Πελάτη.
- Προμήθεια υλικού προς εγκατάσταση.
- Επιβεβαίωση των απαιτήσεων συμβατότητας και Υποστηριζόμενου προϊόντος για το υλικό που εγκαθίσταται.
- Παροχή όλων των σχετικών αδειών χρήσης λογισμικού ή προγραμμάτων οδήγησης για την εγκατάσταση υλικού.
- Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας οποιωνδήποτε δεδομένων ή προγραμμάτων. Η DELL ΔΕΝ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΕΙ ΚΑΜΙΑ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΑΠΩΛΕΙΑ Ή ΑΝΑΚΤΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ Ή ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΕΞΑΡΤΗΜΑΤΩΝ.

## Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

- Προμήθεια οποιουδήποτε λογισμικού ή υλικού.
- Η Dell δεν θα αναλάβει ευθύνη για σφάλματα κατά τη διαδικασία εγκατάστασης και τυχόν σφάλματα που σημειώνονται κατά την εγκατάσταση.
- Αφαίρεση ή εγκατάσταση εξαρτημάτων μη αφαιρούμενων Υποστηριζόμενων προϊόντων (π.χ. Σύνδεση στη μητρική πλακέτα).
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσίας

## Προσάρτημα Η

### Υπηρεσία Onsite Additional Technician Time Service

#### Επισκόπηση υπηρεσίας

Η εν λόγω πρόσθετη υπηρεσία Onsite Add-on Service, διαθέσιμη σε διαστήματα εντός μίας ώρας, προβλέπει πρόσθετο χρόνο τεχνικού στο πλαίσιο μιας Υπηρεσίας επιτόπου εξυπηρέτησης (στο εξής «Onsite Additional Technician Time Service»), όπως ορίζεται πιο συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα.

#### Δυνατότητες υπηρεσίας

- Ένας τεχνικός που θα εκτελεί δραστηριότητες υλοποίησης που αφορούν τον Πελάτη για προκαθορισμένη χρονική περίοδο.
- Ο χρονοπρογραμματισμός της υπηρεσίας Onsite Technician Time στον χώρο του Πελάτη θα είναι συνεχόμενος, σε μία μόνο τοποθεσία υλοποίησης και πρέπει να πραγματοποιείται την ίδια εργάσιμη ημέρα.

Η υπηρεσία Onsite Additional Technician Time μπορεί να χρησιμοποιηθεί για αλλαγές όπως η διαμόρφωση λογισμικού, η απάντηση σε ερωτήσεις ή η προσαρμογή του Υποστηριζόμενου προϊόντος.



## Αντίστοιχες υπηρεσίες Base Services

Η πρόσθετη υπηρεσία Onsite Additional Technician Time Add-on πρέπει να αγοραστεί με μία από τις παρακάτω Βάσεις:

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration

## Ευθύνες Πελάτη

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι θα αναλάβει τις εξής ευθύνες:

- Αγορά αντίστοιχης υπηρεσίας Base Service για το πρόσθετο υπηρεσίας Onsite Additional Technician Time.
- Αναθεώρηση των επιθυμητών Υπηρεσιών κατά την αναθεώρηση της υπηρεσίας με τον αντιπρόσωπό που έχει καθορίσει η Dell.
- Παροχή λεπτομερών οδηγιών στον τεχνικό της Dell μία φορά στον χώρο του Πελάτη.
- Διατήρηση των δραστηριοτήτων στο καθορισμένο χρονικό πλαίσιο της υπηρεσίας Onsite Technician Time.

## Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

- Δραστηριότητες που δεν σχετίζονται με την ανάπτυξη συστημάτων πελάτη ή Υπηρεσίες τις οποίες ο τεχνικός υλοποίησης του Πελάτη δεν θα είχε τη δυνατότητα να εκτελέσει.
- Παροχή οποιουδήποτε λογισμικού ή υλικού.
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσίας

## Προσάρτημα Θ

### Υπηρεσία Onsite Additional Technician Time – Ολοήμερη υπηρεσία

#### Επισκόπηση υπηρεσίας

Η υπηρεσία Onsite Base Service προβλέπει μια ολόκληρη ημέρα ως χρόνο τεχνικού για την υπηρεσία Base Service (στο εξής «Onsite Additional Technician Time – Ολοήμερη υπηρεσία») όταν αγοράζεται όπως ορίζεται πιο συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα.

#### Δυνατότητες υπηρεσίας

- Τεχνικός που θα εκτελεί δραστηριότητες υλοποίησης που αφορούν τον Πελάτη για προκαθορισμένη χρονική περίοδο (π.χ. επιτόπια υποστήριξη μετά την εγκατάσταση).
- Ο προγραμματισμός της Πρόσθετης ώρας τεχνικού στον χώρο του Πελάτη – Υπηρεσία πλήρους ημέρας θα είναι συνεχόμενα, σε μία τοποθεσία υλοποίησης και πρέπει να γίνεται την ίδια εργάσιμη ημέρα.
- Η υπηρεσία Onsite Technician Time διατίθεται σε διαστήματα ολόκληρης ημέρας.
- Μια ολόκληρη ημέρα λογίζεται ως 8 ώρες εργασίας, εκτός εάν απαγορεύεται από την τοπική νομοθεσία.

## Ευθύνες Πελάτη

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι θα αναλάβει τις εξής ευθύνες:

- Αναθεώρηση των επιθυμητών Υπηρεσιών κατά την αναθεώρηση της υπηρεσίας με τον αντιπρόσωπό που έχει καθορίσει η Dell.
- Παροχή λεπτομερών οδηγιών στον τεχνικό της Dell μία φορά στον χώρο του Πελάτη.
- Διατήρηση των δραστηριοτήτων στο καθορισμένο χρονικό πλαίσιο της υπηρεσίας Onsite Technician Time.



## Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

- Δραστηριότητες που δεν σχετίζονται με την υλοποίηση του Πελάτη ή οποιοσδήποτε Υπηρεσίες τις οποίες ένας τεχνικός υλοποίησης πελατών δεν θα είχε τη δυνατότητα να εκτελέσει.
- Παροχή οποιοδήποτε λογισμικού ή υλικού.
- Εκτέλεση Υπηρεσιών που καθορίζονται οπουδήποτε αλλού στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσίας

