



Περιγραφή υπηρεσίας

ProDeploy for Client and ProDeploy Plus for Client

Εισαγωγή

Το παρόν έγγραφο και τα προσαρτήματά του (στο εξής «Περιγραφή υπηρεσίας») περιγράφουν τις δυνατότητες των υπηρεσιών (1) ProDeploy for Client, (2) ProDeploy Plus for Client και (3) τις προαιρετικές πρόσθετες υπηρεσίες Add-on (στο εξής «Υπηρεσία» και συλλογικά «Υπηρεσίες»). Συνδυαστικά, οι Υπηρεσίες αυτές ονομάζονται ProDeploy Client Suite της Dell (στο εξής «ProDeploy Client 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 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

Η Υπηρεσία είναι διαθέσιμη για υποστηριζόμενα προϊόντα στα οποία περιλαμβάνονται επιλεγμένοι φορητοί υπολογιστές 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.

Κάθε Υποστηριζόμενο προϊόν φέρει σήμανση με αριθμό σειράς («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.

Στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας, για κάθε βαθμίδα της υπηρεσίας ProDeploy Client Suite, υπάρχει και το αντίστοιχο προσάρτημα που περιγράφει αναλυτικά τις δυνατότητες της ισχύουσας Υπηρεσίας. Σημειώστε ότι όλες οι δυνατότητες των υπηρεσιών ProDeploy for Client είναι διαθέσιμες για όσους Πελάτες αγοράσουν τις υπηρεσίες ProDeploy for Client.



Οι δυνατότητες αυτών των υπηρεσιών περιλαμβάνουν τις εξής:

- **ProDeploy for Client Service (Προσάρτημα Α):**
 - Single Point of Contact («SPOC»)
 - Deployment Expert Service
 - Πρόσβαση πύλης TechDirect
 - Configure BIOS Settings Service.
 - Asset Tagging Service.
 - Ship Box Label Service.
 - Standard Asset Report Service.
- **ProDeploy Plus for Client (Προσάρτημα Β):**
 - **Όλες οι δυνατότητες της υπηρεσίας που περιλαμβάνονται στην υπηρεσία ProDeploy for Client**
 - OS and Software Preparation Service: Με βάση την επιλογή του Πελάτη, περιλαμβάνεται μία από αυτές τις Υπηρεσίες:
 - Ready Image Service (Προσάρτημα Γ).
 - Custom Image Service (Προσάρτημα Δ).
 - Connected Configuration Service (Προσάρτημα Ε).
 - Connected Provisioning Service (Προσάρτημα ΣΤ).
 - Data Migration Service.
 - Deployment Support Service.
 - Data Erase Service.
 - Υπηρεσία μεταπώλησης και ανακύκλωσης πόρων (Προσάρτημα Ζ).
- **Πρόσθετες υπηρεσίες Add-on Services:** Αυτές οι Υπηρεσίες μπορούν να αγοραστούν ως πρόσθετες υπηρεσίες Add-on Services στην υπηρεσία ProDeploy for Client.
 - Ready Image Service (Προσάρτημα Γ).
 - Custom Image Service (Προσάρτημα Δ).
 - Υπηρεσία μεταπώλησης και ανακύκλωσης πόρων (Προσάρτημα Ζ).
 - Onsite PC Installation (Προσάρτημα Η) - Η υπηρεσία Onsite PC Installation μπορεί να αγοραστεί ως πρόσθετη υπηρεσία Add-on Service τόσο για την υπηρεσία ProDeploy for Client όσο και για την υπηρεσία ProDeploy Plus for Client.

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.
- Αφού παρασχεθεί μια Υπηρεσία από την Dell με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας, οποιοδήποτε αίτημα του Πελάτη για επανεκτέλεση οποιασδήποτε Υπηρεσίας θα επιβαρύνεται με πρόσθετες χρεώσεις.
- 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 Σύμβασης-Πλαίσιο που έχετε συνάψει, 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»).
- 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 εντός 3 εργάσιμων ημερών από την υποβολή παραγγελιών που απαιτούνται για την ολοκλήρωση των Υπηρεσιών.
- 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 εulόγως χρειάζεται η Dell για να εκτελέσει τα αιτήματα εξυπηρέτησης.
- Διασφάλιση διαθεσιμότητας όλων των απαραίτητων πόρων του Πελάτη, συμπεριλαμβανομένων των Τεχνικών υπεύθυνων επικοινωνίας όσο διαρκεί η Υπηρεσία.
- Το Σύστημα παλαιού τύπου πρέπει να είναι διαθέσιμο και απόλυτα λειτουργικό για τυχόν Υπηρεσίες που θα χρειαστεί να εκτελεστούν σε αυτό ή απαιτούνται από το Σύστημα παλαιού τύπου.
- Συντονισμός του χρονοπρογραμματισμού όλων των απαραίτητων πόρων που απαιτούνται για τις Υπηρεσίες.

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι θα αναλάβει τις εξής πρόσθετες συγκεκριμένες 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 σάθμευσης και κάθε απαραίτητο κλειδί ή σήμα.
- Προετοιμασία όλων των χώρων των εργασιών και των γραφείων των τελικών χρηστών για την υπηρεσία Onsite PC Installation Service 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.

Ανακοίνωση και αποποίηση ευθυνών για τεχνικές προδιαγραφές. Ο Πελάτης έχει την ευθύνη να καθορίζει τις τεχνικές προδιαγραφές του για τις Υπηρεσίες και, με βάση τα ισχύοντα, 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.

Συνιστούμε ανεπιφύλακτα στον Πελάτη να συνδεθεί μέσω της υπηρεσίας Online First Article (OFA) service της Dell (η κατά τόπους διαθεσιμότητα της OFA ποικίλλει) για έλεγχο και έγκριση με βάση τις υπηρεσίες Factory Services που αγοράζει. Εφόσον ο Πελάτης χρησιμοποιήσει την υπηρεσία Online First Article service, συμφωνεί ότι θα ανασκοπήσει τη διαμόρφωση σε 2 εργάσιμες ημέρες. Θα του παρασχεθούν στοιχεία ασφαλούς σύνδεσης Πελάτη που θα πάψουν να ισχύουν στο τέλος της δεύτερης ημέρας στις 11:59 μ.μ., τοπική ώρα Πελάτη. Ο Πελάτης πρέπει να ενημερώσει την Dell εάν θέλει να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία Online First Article service της Dell για να εγκρίνει τη διάρθρωσή του.

Μόλις ολοκληρωθεί ο έλεγχος μέσω της OFA, συνιστούμε στον Πελάτη να παραγγείλει και ένα δείγμα μονάδας ανασκόπησης για έλεγχο ώστε να εγκρίνει τη διάρθρωσή του (στο εξής «Μονάδα ανασκόπησης από τον πελάτη») και να χρησιμοποιήσει την εν λόγω Μονάδα για να ελέγξει και να εγκρίνει εάν οι Υπηρεσίες λειτουργούν όπως σχεδιάστηκαν και όπως απαιτείται από τον Πελάτη. Σε περίπτωση που ο Πελάτης επιλέξει να μην παραγγείλει Μονάδα ανασκόπησης από τον πελάτη, κάθε ασυμφωνία εκδόσεων εφαρμογών, διένεξη στη διαχείριση συσκευών ή άλλο ζήτημα επιδόσεων στις Υπηρεσίες που αγόρασε είναι πιθανόν να αναπαραχθεί σε όλα τα Υποστηριζόμενα προϊόντα που θα του στείλει η Dell. Εάν η Dell συνεχίσει να παρέχει τις Υπηρεσίες ή/και να διεκπεραιώνει μαζικές παραγγελίες του Πελάτη σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Περιγραφής υπηρεσιών, κάθε σχετικής Σύμβασης-Πλαίσιο ή παραγγελίας αγοράς της Dell, θα θεωρηθεί ότι η Dell απαλλάσσεται από οποιαδήποτε υποχρέωση ή ευθύνη για κάθε πρόβλημα που λογικά θα είχε αποφευχθεί εάν ο Πελάτης είχε παραγγείλει και επικυρώσει τις Υπηρεσίες τις οποίες αγόρασε χρησιμοποιώντας Μονάδα ανασκόπησης από τον πελάτη.

Συνέπεια. Η δυνατότητα της Dell να παράσχει την Υπηρεσία με βάση το πεδίο εφαρμογής και το πρόγραμμα εξαρτάται από την έγκαιρη ανταπόκριση του Πελάτη όσον αφορά κρίσιμες αποφάσεις, ουσιώδεις πληροφορίες και εγκρίσεις. Ο Πελάτης αναλαμβάνει την ευθύνη να ανταποκρίνεται έγκαιρα σε αιτήματα της Dell για οδηγίες, πληροφορίες, εγκρίσεις ή αποφάσεις τις οποίες ευλόγως χρειάζεται η Dell για να υλοποιήσει αυτήν την Υπηρεσία.

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 πίστι 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.

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

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

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.



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 και στα Υποστηριζόμενα προϊόντα, όπως άνετο χώρο εργασίας, παροχή ηλεκτρικού ρεύματος, ασφαλή εξοπλισμό και τοπική τηλεφωνική γραμμή. Επίσης πρέπει να δοθούν (δωρεάν στον τεχνικό της Dell) μόνιτορ ή οθόνη, ποντίκι (ή συσκευή κατάδειξης) και πληκτρολόγιο εάν το σύστημα δεν περιλαμβάνει ήδη τα εν λόγω είδη.

Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας δεδομένων· 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 κατά διαστήματα να δημιουργεί αντίγραφα ασφαλείας των δεδομένων που είναι αποθηκευμένα σε όλα τα επηρεαζόμενα συστήματα για τα προφυλάσσει από πιθανές βλάβες, τροποποιήσεις ή απώλεια 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. **ΕΑΝ ΔΕΝ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΚΑΤΙ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟ ΜΕ ΒΑΣΕΙ ΤΗΝ ΚΑΤΑ ΤΟΠΟΥΣ ΙΣΧΥΟΥΣΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ, Η DELL ΟΥΔΕΜΙΑ ΕΥΘΥΝΗ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΕΙ ΓΙΑ ΑΠΩΛΕΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ 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 ΚΑΘΕ 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 μεταφοράς 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 ή πωληθεί από την Dell. Οι εγγυήσεις ορισμένων κατασκευαστών ενδέχεται να καταστούν άκυρες, εάν η Dell ή οποιοσδήποτε άλλος εκτός του κατασκευαστή εκτελέσει εργασίες στο υλισμικό ή στο 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 οποιαδήποτε συνέπεια που ενδέχεται να έχουν οι Υπηρεσίες στις εν λόγω εγγυήσεις.

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 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 Κιτς), Αγία Λουκία, Άγιος Βικέντιος, Τρινιδάντ, 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, Αιτή, 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 δραστηριότητα στο πλαίσιο της Υπηρεσίας επιτόπου εξυπηρέτησης 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 άυλα στοιχεία (είτε παρέχονται στην Dell από τον Πελάτη είτε τα προμηθεύεται η Dell βάσει οδηγιών του πελάτη) που χρησιμοποιούνται από την Dell σε συνδυασμό με τις Υπηρεσίες. 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 παροχέων 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 ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ 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 αποτείνεται 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 τρίτων, στα οποία ενδεικτικά περιλαμβάνεται λογισμικό που περιέχεται σε είδωλο το οποίο υποβάλλεται στην Dell σε συνδυασμό με την υπηρεσία Custom Image Service (Προσάρτημα Δ), την υπηρεσία Connected Configuration Service (Προσάρτημα Ε), ή/και την υπηρεσία Connected Provisioning Service (Προσάρτημα ΣΤ), δεν περιέχουν τεχνολογία που επιβάλλει περιορισμούς (π.χ. κρυπτογράφηση) ή, εάν περιέχουν τεχνολογίες που επιβάλλουν περιορισμούς, ότι επιτρέπεται η εξαγωγή των Προϊόντων τρίτων σε οποιαδήποτε χώρα από την Dell (εκτός από τις εμπορικά αποκλεισμένες χώρες με βάση την ισχύουσα νομοθεσία περί εξαγωγών) χωρίς άδεια εξαγωγής. Η Dell δεν είναι υποχρεωμένη να εξακριβώσει την ορθότητα κάθε δήλωσης όσον αφορά την ύπαρξη άδειας εξαγωγής ή το δικαίωμα εξαγωγής Προϊόντων ανεξάρτητων κατασκευαστών χωρίς άδεια. Στα πιστοποιητικά του Πελάτη για την εξαγωγή πρέπει να τηρούνται οι ισχύοντες περιφερειακοί και τοπικοί νόμοι και κανονισμοί και οι ισχύουσες απαιτήσεις (π.χ. φυσική υπογραφή έναντι ηλεκτρονικής υπογραφής). Μαζί με τις προαναφερόμενες εγγυήσεις ενδέχεται να απαιτείται ξεχωριστά υπογεγραμμένο πιστοποιητικό εξαγωγής (το «Πιστοποιητικό συμμόρφωσης εξαγωγής ειδώλου») για την υπηρεσία Custom Image Service (Προσάρτημα Δ), την υπηρεσία Connected Configuration Service (Προσάρτημα Ε) ή/και την υπηρεσία Connected Provisioning Service (Προσάρτημα ΣΤ). 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 πωλήσεών 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 να αποτελέσει σημείο αναφοράς, ο Πελάτης και η Dell θα συμφωνήσουν εγγράφως 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.

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 (στο εξής «Νομικό πρόσωπο της Dell»). Η εν λόγω Υπηρεσία παρέχεται υποκείμενη και διεπόμενη από τη χωριστή Σύμβαση-Πλαίσιο 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 σύμβαση 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 «Σύμβαση»). Ανατρέξτε στον παρακάτω πίνακα όπου παρατίθεται η διεύθυνση URL η οποία ισχύει για την τοποθεσία Πελάτη και στην οποία μπορείτε να εντοπίσετε τη Συμφωνία σας. Οι συμβαλλόμενοι δηλώνουν ότι διάβασαν τους εν λόγω όρους στο διαδίκτυο και συμφωνούν ότι δεσμεύονται να τους τηρούν.

Τοποθεσία πελάτη	Όροι και προϋποθέσεις που ισχύουν για την αγορά των Υπηρεσιών από την Dell	
	Πελάτες που αγοράζουν Υπηρεσίες απευθείας από την Dell	Πελάτες που αγοράζουν Υπηρεσίες μέσω εξουσιοδοτημένου μεταπωλητή της Dell
ΗΠΑ	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Καναδάς	Dell.ca/terms (Αγγλικά) Dell.ca/conditions (Γαλλικά Καναδά)	Dell.ca/terms (Αγγλικά) Dell.ca/conditions (Γαλλικά Καναδά)
Χώρες Λατινικής Αμερικής και Καραϊβικής	Τοπικός ιστότοπος Dell.com για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα Dell.com/servicesdescriptions .*	Οι Περιγραφές υπηρεσίας 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



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
		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.
Ασία-Χώρες Ειρηνικού Ωκεανού-Ιαπωνία	Τοπικός ιστότοπος Dell.com για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα Dell.com/servicedescriptions .*	Οι Περιγραφές υπηρεσίας 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 υποχρεώσεων 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.
Ευρώπη, Μέση Ανατολή και Αφρική	Τοπικός ιστότοπος Dell.com για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα Dell.com/servicedescriptions .* Επιπλέον, όσοι πελάτες βρίσκονται στη Γαλλία, στη Γερμανία και στο Ηνωμένο Βασίλειο μπορούν να επιλέξουν την ισχύουσα διεύθυνση URL που παρατίθεται παρακάτω: Γαλλία: Conditions de vente Dell France	Οι Περιγραφές υπηρεσίας 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 υποχρεώσεων 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



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
	Γερμανία: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Ηνωμένο Βασίλειο: Terms & Conditions Dell UK	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.

* 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/servicesdescriptions](https://www.dell.com/servicesdescriptions).

Απόρρητο: Η Dell θα διαχειρίζεται οποιοσδήποτε 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.

Με την υποβολή της παραγγελίας σας για τις Υπηρεσίες, τη λήψη των Υπηρεσιών, τη χρήση των Υπηρεσιών ή του σχετικού λογισμικού ή κάνοντας κλικ ή επιλέγοντας το κουμπί ή το πλαίσιο «Συμφωνών» ή παρόμοιο στοιχείο στον ιστότοπο Dell.com, μαζί με την αγορά σας ή εντός λογισμικού Dell ή διασύνδεσης στο διαδίκτυο, συμφωνείτε ότι δεσμεύεστε από την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και τις συμφωνίες που ενσωματώνονται διά παραπομπής στην παρούσα. Εάν συνάπτετε τη συμφωνία για την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας για λογαριασμό εταιρείας ή άλλου νομικού προσώπου, δηλώνετε ότι έχετε τη δικαιοδοσία δέσμευσης του εν λόγω νομικού προσώπου ότι θα τηρήσει την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας. Στην περίπτωση αυτή, ο όρος «εσείς» ή «Πελάτης» θα αφορά το εν λόγω νομικό πρόσωπο. Εκτός από τη λήψη της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας, σε ορισμένες χώρες ίσως απαιτείται και η επικύρωση υπογεγραμμένου Εντύπου παραγγελίας.



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») όπως υποδεικνύεται στην Παράγραφο 2(Ι). 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 υπηρεσίας 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 υπερβεί 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 για περιουσιακά στοιχεία είναι επίσης διαθέσιμες για επιλεγμένα περιφερειακά (π.χ. οθόνες, εκτυπωτές, rack) 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 μεταβιβάσει σε τρίτους την Υπηρεσία Διαμόρφωσης ή όσα δικαιώματα παραχωρούνται στον Πελάτη με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.
- J. Η Υπηρεσία λήγει 180 ημερολογιακές ημέρες μετά την αγορά.** ΕΚΤΟΣ ΕΑΝ ΠΡΟΒΛΕΠΕΤΑΙ ΚΑΤΙ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟ ΑΠΟ ΤΗΝ ΙΣΧΥΟΥΣΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΠΟΥ ΑΓΟΡΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΕΤΑΠΩΛΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗΣ ΠΟΡΩΝ (ΒΛ. ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑ Ζ), ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΕΤΕ ΤΗΝ ΕΝ ΛΟΓΩ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΗΣ ΠΕΡΙΟΔΟΥ ΤΩΝ 180 ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΑΚΩΝ ΗΜΕΡΩΝ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ (ΣΤΟ ΕΞΗΣ «ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ»). Η ΑΡΧΙΚΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΓΟΡΑΣ ΟΡΙΖΕΤΑΙ ΩΣ Η ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΟΥ ΑΝΑΓΡΑΦΕΤΑΙ ΣΤΟ ΈΝΤΥΠΟ 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.
- K. Σειρά προτεραιότητας.** Εάν δεν συμφωνείται άλλως γραπτώς μέσω Σύμβασης, εάν υπάρχει αντίφαση μεταξύ των όρων οποιουδήποτε εκ των εγγράφων που απαρτίζουν την παρούσα Σύμβαση, τα έγγραφα θα υπερισχύουν με την εξής σειρά: (α) η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας, (β) η Σύμβαση. 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.
- L. Εάν δεν εμφανίζεται παρακάτω καμία Περιγραφή υπηρεσίας ή Προδιαγραφές προσφοράς,** επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της Dell για να επιβεβαιώσετε τη διαθεσιμότητα αυτής της υπηρεσίας στη χώρα σας.



Προσάρτημα A

ProDeploy for Client

Single Point of Contact

Επισκόπηση υπηρεσίας

Ο υπεύθυνος επικοινωνίας Single Point of Contact (στο εξής «ο υπεύθυνος επικοινωνίας SPOC») παρέχει στον Πελάτη έναν υπεύθυνο επικοινωνίας της Dell για τις υπηρεσίες 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 εισαχθούν οι παραγγελίες που περιέχουν τις Υπηρεσίες, 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 Πελάτη, η Υλοποίηση / οι Υπηρεσίες θα τεθούν σε αναμονή μέχρι να λήξει η Περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας. (δηλαδή δικαίωμα σε 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 υπηρεσιών

Πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις

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

Πρόσβαση πύλης TechDirect

Οι πελάτες που αγοράζουν Υπηρεσίες στο πλαίσιο της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας αποκτούν πρόσβαση στην πύλη TechDirect.



Από την Πύλη, οι Πελάτες, με βάση την Υπηρεσία που αγόρασαν, μπορούν να εκτελούν πολλές εργασίες που σχετίζονται με την υλοποίησή τους, στις οποίες ενδεικτικά μπορούν να περιλαμβάνονται οι εξής:

- Παροχή τεχνικών προδιαγραφών, ειδών λειτουργικού συστήματος και άλλων πληροφοριών που απαιτούνται από την Dell για την παροχή των Υπηρεσιών.
- Παροχή διευθύνσεων υλοποίησης και οδηγιών για την ανασκόπηση των εργασιών επιτόπου.
- Δημιουργία επαναχρησιμοποιήσιμων προφίλ για λεπτομέρειες εγκατάστασης.
- Αποστολή και λήψη βασικών εργαλείων και εγγράφων.

Η πύλη TechDirect θα διατηρεί αναλυτικές προδιαγραφές για όλες τις υλοποιήσεις της υπηρεσίας ProDeploy Client Suite. Στην πύλη TechDirect οι Πελάτες μπορούν να επανεξετάζουν, να επιβεβαιώνουν και να εγκρίνουν όλες τις προδιαγραφές υλοποίησης που αντιστοιχούν στις Υπηρεσίες που αγόρασε και χρησιμοποιεί ο Πελάτης. Οι Πελάτες πρέπει να χρησιμοποιούν την πύλη TechDirect για την υπηρεσία Data Erase Service (Προσάρτημα Β), την υπηρεσία Connected Provisioning Service (Προσάρτημα ΣΤ) ή/και την Υπηρεσία μεταπώλησης και ανακύκλωσης πόρων (Προσάρτημα Ζ).

Η χρήση της πύλης TechDirect από τον Πελάτη υπόκειται στους Όρους χρήσης της Πύλης (στο εξής «Όροι χρήσης») που αντιστοιχούν στην επιλογή των Υπηρεσιών που αγόρασε ή/και χρησιμοποιεί 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.

Deployment Expert Service

Επισκόπηση υπηρεσίας

Η υπηρεσία Deployment Expert Service προσφέρει στον Πελάτη συστάσεις που παρέχει η Dell για βελτιστοποίηση των δραστηριοτήτων 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 υπηρεσιών.



Πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις

- Η συνεργασία του Πελάτη με τις συστάσεις δεν απαιτείται εκτός εάν παρατίθενται ρητά 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.

Configure BIOS Settings Service

Επισκόπηση υπηρεσίας

Η υπηρεσία Configure BIOS Settings Service προσφέρει στον Πελάτη έναν χρήσιμο και αποτελεσματικό τρόπο εξατομίκευσης των τυπικών βασικών ρυθμίσεων εισόδου/εξόδου (Basic Input/Output Settings, στο εξής «BIOS») της Dell σε καινούρια Υποστηριζόμενα προϊόντα της Dell κατά την κατασκευή τους. Οι Πελάτες ενδέχεται να επιλέξουν την κατάργηση της προεπιλεγμένης διαμόρφωσης BIOS της Dell επιλέγοντας από ένα σύνολο επιλογών BIOS που διαχειρίζεται και παρέχει η Dell.

Ευθύνες Πελάτη

- Θα υποβάλει σε δοκιμές και θα επαληθεύσει ότι οι ζητούμενες προσαρμογές BIOS λειτουργούν στο Υποστηριζόμενο σύστημα Dell σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Πελάτη. Η DELL ΔΕΝ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΕΙ ΚΑΜΙΑ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΑΠΩΛΕΙΑ Ή ΑΝΑΚΤΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ Ή ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΞΑΤΟΜΙΚΕΥΜΕΝΕΣ ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΤΟΥ BIOS.
- Θα παράσχει κάθε εύλογη βοήθεια που θα ζητήσει η Dell για να πάρει όποια άδεια εξαγωγής απαιτείται για να εκτελέσει την Υπηρεσία.
- Ο Πελάτης επιλέγει ρυθμίσεις BIOS μέσω της πύλης TechDirect ή συνεργάζεται με κάποιον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC με στόχο την τεκμηρίωση και την καταγραφή των τεχνικών απαιτήσεων του Πελάτη στο έντυπο τεχνικών προδιαγραφών.
- Ο Πελάτης επικυρώνει την ορθότητα του εντύπου και επαληθεύει τις απαιτήσεις εγκρίνοντάς τες στην πύλη TechDirect ή επιστρέφοντας το έντυπο τεχνικών προδιαγραφών στον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC.
- Θα διασφαλίσει, αποστέλλοντας στην Dell το σήμα, την εμπορική επωνυμία ή/και το λογότυπό του, ότι η Dell και οι Συνεργάτες της Dell έχουν πλήρη εξουσιοδότηση ή/και έχουν λάβει άδεια χρήσης ή με άλλον τρόπο έχουν αποκτήσει το δικαίωμα χρήσης του σήματος, της εμπορικής επωνυμίας ή/και του λογότυπου του Πελάτη, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Πελάτη.

Ευθύνες της Dell

Η διαδικασία για κάθε έργο υλοποίησης που περιλαμβάνει Υπηρεσίες εξατομίκευσης BIOS έχει ως εξής:

- Η Dell εκπονεί δέσμες ενεργειών για να καταστεί εφικτός ο καθορισμός των εξατομικευμένων ρυθμίσεων του BIOS στο εργοστάσιο.
- Η διαδικασία εξατομίκευσης του BIOS υποβάλλεται σε δοκιμές κατά τη διάρκεια της κατασκευής του.
- Οι ρυθμίσεις του BIOS εφαρμόζονται πριν από την αποστολή στον Πελάτη.

Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

- Παροχή ή αδειοδότηση εφαρμογών λογισμικού ανεξάρτητων κατασκευαστών.
- Φυσική εγκατάσταση υλισμικού ή λογισμικού που δεν έχει σχέση με αυτήν την υπηρεσία Configure BIOS Settings Service
- Δημιουργία εξατομικευμένων ρυθμίσεων του BIOS πέραν των τυπικών ρυθμίσεων BIOS που προβλέπει η Dell.



- Αντιμετώπιση προβλημάτων ή τεχνική υποστήριξη για είδωλο Πελάτη με εξατομικευμένες ρυθμίσεις BIOS.
- Δοκιμές εφαρμογής ή υλισμικού κάθε συγκεκριμένου Πελάτη για συμβατότητα με το Είδωλο και τις εξατομικευμένες ρυθμίσεις του BIOS του Πελάτη.
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσιών.

Πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις

- Δεν είναι διαθέσιμες όλες οι ρυθμίσεις εξατομικεύσεως του BIOS σε όλα τα Υποστηριζόμενα προϊόντα. Μπορείτε να ελέγξετε τις διαθέσιμες ρυθμίσεις BIOS ανά τύπο συστήματος στην πύλη TechDirect. Ο Πελάτης μπορεί επίσης να συμβουλευτεί τον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC ή τον αντιπρόσωπο Πωλήσεων της Dell για δυνατότητες ρυθμίσεων ανά τύπο συστήματος.
- Τυχόν ρυθμίσεις του BIOS που δεν έχουν διαμορφωθεί μέσω της παρούσας Υπηρεσίας που παρατίθεται στο παρόν Προσάρτημα ενδέχεται να αλλάξουν χωρίς προειδοποίηση. Με αυτόν τον τρόπο, η χρήση της Υπηρεσίας είναι ο μόνος τρόπος να εξασφαλίσετε σταθερές ρυθμίσεις BIOS.
- Η Dell κατά διαστήματα κυκλοφορεί υποχρεωτικές ενημερώσεις του BIOS. Οι υποχρεωτικές ενημερώσεις του BIOS ισχύουν για «παγωμένες» εκδόσεις του BIOS. Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να «ξαναπαγώσει» το BIOS στο επίπεδο της νέας ενημερωμένης του έκδοσης.

Asset Tagging Service

Επισκόπηση υπηρεσίας

Η υπηρεσία Asset Tagging Service προσφέρει στον Πελάτη έναν πρακτικό και αποτελεσματικό τρόπο τοποθέτησης ετικετών πόρων που δημιουργούνται από την Dell σε καινούρια Υποστηριζόμενα προϊόντα κατά την κατασκευή των συστημάτων αυτών, αλλά και δυνατότητες σήμανσης της εξωτερικής πλευράς πλαισίων συστημάτων/πλατφορμών με ετικέτα (όπως κιβώτια και παλέτες μεταφοράς). Έπειτα από αίτημα του Πελάτη, η παρούσα Υπηρεσία μπορεί επίσης να περιλαμβάνει τη δυνατότητα προγραμματισμού της μνήμης CMOS του συστήματος, ώστε στη διάρκεια της κατασκευής του συστήματος του Πελάτη να συμπεριλαμβάνονται σε αυτό δεδομένα ετικετών πόρων.

Ευθύνες Πελάτη

- Παροχή τεχνικών απαιτήσεων στην πύλη TechDirect ή στον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC, συμπεριλαμβανομένων των εξής:
 - Τύπο ετικέτας και μεγέθους πόρου.
 - Θέση της ετικέτας πόρου στο σύστημα.
 - Απαιτούνται τα πεδία δεδομένων.
- Θα παράσχει όλες τις αναγκαίες πληροφορίες που απαιτούνται για τη συμπλήρωση ετικέτας πόρου, συμπεριλαμβανομένου, μεταξύ άλλων, του εύρους πόρων Πελάτη, εάν η ετικέτα πόρου πρόκειται να δημιουργηθεί από την Dell.
- Θα διασφαλίσει ότι η θέση της ετικέτας πόρου, καθώς και τα απαιτούμενα πεδία δεδομένων, περιλαμβάνονται στην πύλη TechDirect ή στο έντυπο τεχνικών προδιαγραφών.
- Ο Πελάτης επικυρώνει την ορθότητα του εντύπου και επαληθεύει τις απαιτήσεις εντός της πύλης TechDirect ή εγκρίνοντας και επιστρέφοντας το έντυπο τεχνικών προδιαγραφών στην Dell.
- Πρέπει να εγκρίνει κάθε σχέδιο στην πύλη TechDirect ή εγγράφως πριν από την υποβολή του για παραγωγή.

Ευθύνες της Dell

- Ο υπεύθυνος επικοινωνίας SPOC ή ο αντιπρόσωπος Πωλήσεων της Dell συνεργάζεται με τον Πελάτη για την τεκμηρίωση και την καταγραφή των τεχνικών απαιτήσεων του Πελάτη στο έντυπο τεχνικών προδιαγραφών.



- Ο μηχανικός της Dell εκπονεί την ετικέτα πόρου ή την εξατομικευμένη ρύθμιση του CMOS όπως τεκμηριώνεται στο έντυπο τεχνικών προδιαγραφών.
- Η υπηρεσία Asset Tagging Service υποβάλλεται σε δοκιμές κατά τις διαδικασίες κατασκευής.

Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

- Παροχή ή αδειοδότηση εφαρμογών λογισμικού ανεξάρτητων κατασκευαστών.
- Φυσική εγκατάσταση υλικού ή λογισμικού που δεν σχετίζεται με την υπηρεσία Asset Tagging Service
- Εκτύπωση ετικετών πόρων σε υλικό ετικέτας που παρέχει ο Πελάτης.
- Τοποθέτηση ετικετών που παρέχει ο Πελάτης.
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσιών.

Πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις

- Η θέση / Το σημείο τοποθέτησης της ετικέτας πόρου ενδέχεται να διαφέρει ανάλογα με την πλατφόρμα υλικού και τον τύπο της ετικέτας πόρου. Επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο Πωλήσεων της Dell ή τον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC σας για τις επιλογές τοποθέτησης ετικέτας πόρου Υποστηριζόμενων προϊόντων.

Ship Box Label Service

Επισκόπηση υπηρεσίας

Η υπηρεσία ship box label service (στο εξής «Ship Box Label») παρέχει μια μέθοδο για να μπορεί ο Πελάτης να τοποθετεί μια τυπωμένη ετικέτα της Dell με τυποποιημένα ή προσαρμοσμένα δεδομένα στο κιβώτιο αποστολής του συστήματος. Αυτή η υπηρεσία δίνει στον Πελάτη τη δυνατότητα να εξατομικεύει την Ετικέτα στο κιβώτιο αποστολής που ταιριάζει καλύτερα στις συγκεκριμένες απαιτήσεις του.

Τα εξατομικεύσιμα στοιχεία της υπηρεσίας Ship Box Label Service επιδέχονται αλλαγές αλλά ενδέχεται να περιλαμβάνουν την προσθήκη ιδιόκτητου περιεχομένου ή στοιχεία του συστήματος ή λεπτομέρειες της παραγγελίας του πελάτη που συνήθως διατίθενται από τα υποστηρικτικά συστήματα πληροφοριών της Dell (π.χ. μέγεθος σκληρού δίσκου, RAM, επεξεργαστή, αριθμό μοντέλου, αριθμό εντολής αγοράς του πελάτη, ημερομηνία αποστολής, αριθμό περιουσιακού στοιχείου, ετικέτα εξυπηρέτησης).

Ευθύνες Πελάτη

- Θα παράσχει όλες τις αναγκαίες πληροφορίες που απαιτούνται για τη συμπλήρωση ετικέτας πόρου, συμπεριλαμβανομένου, μεταξύ άλλων, του εύρους πόρων Πελάτη, εάν η ετικέτα πόρου πρόκειται να δημιουργηθεί από την Dell.
- Επιλέξτε μια προσχεδιασμένη ετικέτα Ship Box κατά την τοποθέτηση της παραγγελίας ή στην πύλη TechDirect, επιλέξτε από τα διαθέσιμα πεδία και τις επιλογές διάταξης ή συνεργαστείτε με έναν υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC για την τεκμηρίωση και την καταγραφή των τεχνικών απαιτήσεων του Πελάτη σε ένα έντυπο τεχνικών προδιαγραφών.
- Ο Πελάτης επικυρώνει την ορθότητα του εντύπου και επαληθεύει τις απαιτήσεις εντός της πύλης TechDirect ή εγκρίνοντας και επιστρέφοντας το έντυπο τεχνικών προδιαγραφών στην Dell.
- Πρέπει να εγκρίνει κάθε σχέδιο στην πύλη TechDirect ή εγγράφως πριν από την υποβολή του για παραγωγή.

Ευθύνες της Dell

- Παραγωγή, εκτύπωση ή/και τοποθέτηση ετικέτας.
- Τοποθέτηση ετικέτας στην εξωτερική πλευρά του κιβωτίου με βάση τις προδιαγραφές της Dell (σύστημα, περιφερειακά κ.λπ.) Ενδέχεται να απαιτείται διαφορετική γλώσσα (σύνολο διεθνών χαρακτήρων).



- Όλες οι ετικέτες της συσκευασίας θα τοποθετηθούν στην ίδια θέση πάνω σε κάθε συσκευασία, ανεξάρτητα από το μέγεθός της. Η θέση αυτή είναι στο επάνω μέρος της μεγαλύτερης πλευράς. Η εν λόγω προδιαγραφή είναι εφαρμόσιμη διεθνώς, εκτός εάν υπάρχουν ορισμένες απαιτήσεις σε συγκεκριμένη χώρα/περιοχή από τις οποίες προκύπτει κάποια άλλη διένεξη.

Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

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

Standard Asset Report Service

Η υπηρεσία standard asset report Service (στο εξής «Standard Asset Report») θα δημιουργήσει ένα σύστημα προκαθορισμένων αναλυτικών αναφορών και πληροφορίες για τις παραγγελίες.

Η αναφορά αυτή θα παρέχεται κάθε ημέρα που τα Υποστηριζόμενα προϊόντα αποστέλλονται στον Πελάτη. Η Dell θα παρέχει την εν λόγω αναφορά σε μορφή υπολογιστικού φύλλου Microsoft Excel (.XLS).

Οι αναφορές θα παραδίδονται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή θα υπάρχει δυνατότητα λήψης τους από την πύλη TechDirect.

Στην αναφορά πόρων θα περιλαμβάνονται τα εξής πεδία: αριθμός λογαριασμού, ετικέτα περιουσιακού στοιχείου (αν ισχύει), περιγραφή περιβλήματος, στίλ περιβλήματος, επωνυμία εταιρείας, όνομα υπολογιστή, CPU, διεύθυνση αποστολής 1, διεύθυνση αποστολής 2, διεύθυνση αποστολής 3, πόλη αποστολής, νομός αποστολής, ταχυδρομικός κώδικας αποστολής, χώρα αποστολής, όνομα πελάτη, αριθμός πελάτη, ετικέτα εξυπηρέτησης της Dell, κωδικός ταχείας εξυπηρέτησης, μέγεθος σκληρού δίσκου, εγκατεστημένο λειτουργικό σύστημα, διεύθυνση MAC 1, διεύθυνση MAC 2, διεύθυνση MAC 3, ημερομηνία κατασκευής, μνήμη, αριθμός παραγγελίας (με βάση τα ισχύοντα), αριθμός παραγγελίας αγοράς (με βάση τα ισχύοντα), ημερομηνία παραγγελίας, ημερομηνία αποστολής, διεύθυνση MAC pass-throw, ταχύτητα επεξεργαστή, προθεσμία αποστολής, και 3ετής περίοδος εγγύησης, 4ετής περίοδος εγγύησης, 5ετής περίοδος εγγύησης.

Ευθύνες Πελάτη

- Θα παράσχει κάθε εύλογη βοήθεια που θα ζητήσει η Dell για την απόκτηση οποιασδήποτε άδειας εξαγωγής απαιτείται για την παροχή των Υπηρεσιών.
- Θα διασφαλίσει ότι η υπηρεσία Standard Asset Report Service ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του Πελάτη.

Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

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

Προσάρτημα Β

ProDeploy Plus for Client

Η υπηρεσία ProDeploy Plus for Client περιλαμβάνει όλες τις δυνατότητες των υπηρεσιών ProDeploy for Client, εκτός από τις εξής Υπηρεσίες:

- OS and Software Preparation Service
- Data Migration Service
- Data Erase Service
- Deployment Support Service
- Υπηρεσία μεταπώλησης και ανακύκλωσης πόρων (όπως ορίζεται στο Προσάρτημα Ζ)



OS and Software Preparation Service

Επισκόπηση υπηρεσίας

Η υπηρεσία Dell OS and Software Preparation Service παρέχει στον Πελάτη μια επιλογή διαφορετικών επιλογών για τη φόρτωση λειτουργικών συστημάτων ή/και λογισμικού στο Υποστηριζόμενο προϊόν που αγοράστηκε με την Υπηρεσία. Η επιλογή που θα επιλέξει ο Πελάτης θα εφαρμοστεί σε όλα τα Υποστηριζόμενα προϊόντα στην παραγγελία.

Οι πελάτες μπορούν να επιλέξουν μία από τις παρακάτω επιλογές:

- Ready Image Service (όπως ορίζεται στο Προσάρτημα Γ)
- Custom Image Service (όπως ορίζεται στο Προσάρτημα Δ)
- Connected Configuration Service (όπως ορίζεται στο Προσάρτημα Ε)
- Connected Provisioning Service (όπως ορίζεται στο Προσάρτημα ΣΤ)

Ευθύνες Πελάτη

- Ο Πελάτης επιλέγει μία από τις διαθέσιμες επιλογές για τη φόρτωση λειτουργικών συστημάτων ή/και λογισμικού στα Υποστηριζόμενα προϊόντα μέσω της πύλης TechDirect ή ενημερώνει γραπτώς τον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC για την επιλογή του. Μετά την επιλογή του Πελάτη, δεν μπορεί να γίνει κάποια αλλαγή στην παραγγελία καθώς τα Υποστηριζόμενα προϊόντα έχουν ήδη δρομολογηθεί προς κατασκευή.

Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

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

Data Migration Service

Επισκόπηση υπηρεσίας

Η υπηρεσία Data Migration Service προβλέπει τη μεταφορά δεδομένων από ένα Σύστημα παλαιού τύπου σε ένα νέο Υποστηριζόμενο προϊόν της Dell (στο εξής «Data Migration Service»), όπως ορίζεται πιο συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσιών. Η Υπηρεσία αυτή θα παρέχει στον Πελάτη ένα εργαλείο μεταφοράς δεδομένων από την Dell με αναλυτικές οδηγίες. Η μεταφορά δεδομένων θα εκτελεστεί από τον Πελάτη.

Η μεταφορά δεδομένων μπορεί να εκτελεστεί με ποικίλους τρόπους:

- Απευθείας από Σύστημα παλαιού τύπου σε νέο Υποστηριζόμενο προϊόν μέσω τυπικού καλωδίου δικτύου
- Απευθείας από Σύστημα παλαιού τύπου σε νέο Υποστηριζόμενο προϊόν μέσω του δικτύου του Πελάτη
- Από Σύστημα παλαιού τύπου σε θέση αποθήκευσης που παρέχει ο πελάτης (κοινή χρήση αρχείων ή μονάδα USB/εξωτερική μονάδα δίσκου) και ύστερα από τη θέση αποθήκευσης στο νέο Υποστηριζόμενο προϊόν

Αν ο Πελάτης έχει αγοράσει και την υπηρεσία Onsite PC Installation Service ως πρόσθετη υπηρεσία Add-on Service, η υπηρεσία αυτή θα παρασχεθεί από την Dell για λογαριασμό του Πελάτη. Η Υπηρεσία αυτή παρέχεται στη διάρκεια της διαδικασίας εγκατάστασης του νέου Υποστηριζόμενου προϊόντος και σε συντονισμό με την εν λόγω διαδικασία. Ανατρέξτε στην ενότητα «*Πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις όταν παρέχονται σε συνδυασμό με την υπηρεσία Onsite PC Installation Service*» παρακάτω και στο Προσάρτημα Η για πρόσθετες πληροφορίες.



Ευθύνες Πελάτη

- Κοινοποίηση των οδηγιών που παρέχει η Dell για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας μεταφοράς δεδομένων στον κατάλληλο τεχνικό του Πελάτη που θα εκτελέσει τη μεταφορά δεδομένων.
- Τήρηση των οδηγιών που παρέχονται με τη χρήση του εργαλείου μεταφοράς δεδομένων και τις οδηγίες που παρέχονται από την Dell.
- Παροχή προσωρινής πρόσβασης διαχειριστή ή λογαριασμού διαχειριστή σε οποιονδήποτε επιχειρεί να εκτελέσει την Υπηρεσία.
- Σε περίπτωση που η υπηρεσία αυτή παρέχεται σε συνδυασμό με την υπηρεσία Onsite PC Installation Service, πρέπει να συμμορφώνεται με τις ευθύνες του Πελάτη για την υπηρεσία Onsite PC Installation Service (Προσάρτημα Η).
- Εφόσον χρειάζεται, παροχή μέσων 3.x USB/εξωτερικών μέσων για τη μεταφορά δεδομένων στον τεχνικό που εκτελεί την υπηρεσία Data Migration Service. Ο Πελάτης έχει την ευθύνη για κάθε απαιτούμενη ενέργεια αποκατάστασης στο περιβάλλον της συστοιχίας αποθήκευσης προέλευσης, εκτός από τις πλατφόρμες αποθήκευσης που υποστηρίζονται από την Dell με έγκυρες εγγυήσεις.
- Όταν δεν παρασχεθεί σε συνδυασμό με την υπηρεσία Onsite PC Installation Service (δηλ. ο Πελάτης δεν έχει αγοράσει την υπηρεσία Onsite PC Installation Service), η υπηρεσία Data Migration Service θα υλοποιηθεί από τον Πελάτη ή τον τελικό χρήστη μέσω του εργαλείου μεταφοράς δεδομένων και των οδηγιών που έχουν δοθεί.

Ευθύνες της Dell

- Παροχή οδηγιών και εργαλείου μεταφοράς δεδομένων για την καταγραφή δεδομένων και ρυθμίσεων χρήστη από τα συστήματα του Πελάτη που αντικαθίστανται από το Υποστηριζόμενο προϊόν και τη μεταφορά δεδομένων που σχετίζονται με το προφίλ του χρήστη τομέα στο νέο Υποστηριζόμενο προϊόν.

Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

- Μεταφορά δεδομένων μέσω άλλων εργαλείων πλην όσων ορίζει η Dell για την παροχή της Υπηρεσίας από το προσωπικό της Dell και την υλοποίηση των υποχρεώσεων του Πελάτη.
- Δεν θα μετακινηθούν προφίλ χρηστών για τοπικούς λογαριασμούς (εκτός τομέα).
- Δεν υποστηρίζεται η μετακίνηση δεδομένων για λογαριασμούς χρηστών σε εναλλακτικούς τομείς.
- Απεγκατάσταση ή επανεγκατάσταση υπαρχόντων προϊόντων ή υπαρχουσών εφαρμογών λογισμικού.
- Κάθε περίπτωση ανάκτησης δεδομένων, συμπεριλαμβανομένης της αποκατάστασης καταστροφών.
- Το εργαλείο δεν θα μετακινήσει / αντιγράψει εφαρμογές ή λογισμικό. Μεταφορά εφαρμογών ή δεσμών ενεργειών για εγκατάσταση εφαρμογών στο σύστημα στο πλαίσιο της μεταφοράς δεδομένων.
- Κάθε δραστηριότητα που αφορά τη διάρθρωση ή την αντιμετώπιση προβλημάτων υποδομής δικτύου.
- Η υπηρεσία Data Migration Service μπορεί να ολοκληρωθεί μόνο μία φορά ανά Υποστηριζόμενο προϊόν.
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσιών.



Πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις όταν παρέχονται σε συνδυασμό με την υπηρεσία Onsite PC Installation Service

- 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.
- Θα χρειαστεί να γίνουν εύλογες προσπάθειες για τη μετακίνηση των δεδομένων του Πελάτη. Ωστόσο, εάν η Dell κρίνει ανέφικτη τη μεταφορά έπειτα από 3 προσπάθειες, η Υπηρεσία ενδέχεται να μην υλοποιηθεί.
- Μεταφορά δεδομένων άνω των 100 GB ανά Υποστηριζόμενο προϊόν
- Κακή απόδοση σκληρών δίσκων λόγω κατεστραμμένων τομέων, ταχύτητας κάτω των 5.400 rpm, ή υπερβολικός κατακερματισμός
 - Διαμορφωμένες από τον πελάτη ρυθμίσεις οι οποίες περιορίζουν τις ταχύτητες μεταφοράς, παραδείγματος χάριν υποχρεώνουν όλες τις κάρτες διασύνδεσης δικτύου (NIC) σε ταχύτητα χαμηλότερη από την ιδανική τους.
 - Διεργασίες που εκτελούνται στο σύστημα παλαιού τύπου.
 - Μη χρήση καλωδίου δικτύου CAT5e σε Gigabit NIC για μετεγκαταστάσεις που σχετίζονται με δίκτυα
 - Μη χρήση θυρών USB 3.x και εξωτερικών σκληρών δίσκων (USB2.0 κατ' ελάχιστο)
 - Διεργασίες που εκτελούνται στο Σύστημα παλαιού τύπου
 - Μη χρήση καλωδίου δικτύου CAT5e σε Gigabit NIC για μετεγκαταστάσεις που σχετίζονται με δίκτυα
 - Μη χρήση θυρών USB 3.x και εξωτερικών σκληρών δίσκων (USB2.0 κατ' ελάχιστο)
- Η μεταφορά δεδομένων θα περιορίζεται σε 45 λεπτά μέγιστου χρόνου ανά υπολογιστή. Η Dell θα αξιολογήσει τον χρόνο που αναμένεται να χρειαστεί για την ολοκλήρωση αυτών των δραστηριοτήτων πριν από την έναρξη της υλοποίησης και κατά την ίδια την υλοποίηση. Εάν η Dell διαπιστώσει ότι ο χρόνος που χρειάζεται για την εκτέλεση των επιτόπου δραστηριοτήτων υπερβαίνει το όριο των 45 λεπτών, τότε η Dell θα συνεργαστεί με τον πελάτη για την τροποποίηση των οδηγιών, ώστε ο χρόνος προμήθειας στο γραφείο να μην υπερβαίνει τα 45 λεπτά.
- Θα χρειαστεί να γίνουν εύλογες προσπάθειες για τη μεταφορά των δεδομένων του Πελάτη. Ωστόσο, εάν η Dell κρίνει ανέφικτη τη μετακίνηση έπειτα από 3 προσπάθειες, η Υπηρεσία ενδέχεται να μην υλοποιηθεί.
- Κατά τη διάρκεια εγκαταστάσεων σε πολλαπλούς υπολογιστές, οι τεχνικοί θα μετεγκαθιστούν δεδομένα σε πολλαπλούς υπολογιστές ταυτόχρονα.
- 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 (είτε για τη μεταφορά δεδομένων είτε για το πρόγραμμα εγκατάστασης DMT).
- Οι υπηρεσίες Data Migration Services θα υλοποιούνται από την Dell μέσω του εργαλείου μεταφοράς δεδομένων από το ίδιο το προσωπικό της Dell στον χώρο του Πελάτη και ταυτόχρονα με την υπηρεσία Onsite Installation Service.
- Μόλις ολοκληρωθεί η μεταφορά, ο τεχνικός επιτόπου εξυπηρέτησης θα επιβεβαιώσει την ακεραιότητα της μεταφοράς ή/και θα δημιουργήσει σχετική αναφορά.



Deployment Support Service

Δυνατότητες υποστήριξης υλοποίησης όταν δεν έχουν αγοραστεί μαζί με την υπηρεσία Onsite PC Installation Service

Η Dell παρέχει απομακρυσμένη βοήθεια, κατόπιν αιτήματος του Πελάτη, για την εγκατάσταση και τη συνδεσιμότητα ενός νέου Υποστηριζόμενου προϊόντος, τη μεταφορά αρχείων και ρυθμίσεων συστημάτων τελικού χρήστη, τη διαγραφή δεδομένων, την εγκατάσταση λογισμικού που παρέχει ο Πελάτης και την κατάργηση της εγκατάστασης της συσκευής παλαιού τύπου όταν η υπηρεσία ProDeploy Plus for Client δεν αγοράζεται με την υπηρεσία Onsite PC Installation Service.

Βοήθεια με την εγκατάσταση του Υποστηριζόμενου προϊόντος από τον Πελάτη

- 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, ποντικών κ.λπ.).
- Παροχή βοήθειας στον Πελάτη για τη σύνδεση του Υποστηριζόμενου προϊόντος στις πηγές τροφοδοσίας και δικτύωσης του Πελάτη.

Βοήθεια με τη συνδεσιμότητα που παρέχει ο Πελάτης 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 τη σύνδεση στο νέο Υποστηριζόμενο προϊόν χρησιμοποιώντας το αναγνωριστικό χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης που παρέχεται από τον Πελάτη.
- 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).
 - Βοήθεια με την ολοκλήρωση της βασικής ένωσης 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.

Βοήθεια με την υπηρεσία Data Migration Service που εκτελεί ο Πελάτης

- Βοήθεια στη λήψη, την εγκατάσταση και την εκτέλεση του λογισμικού που απαιτείται από τον Πελάτη για τη μεταφορά δεδομένων.



- Θα χρειαστεί να γίνουν εύλογες προσπάθειες για την παροχή βοήθειας με τη μεταφορά των δεδομένων του Πελάτη. Ωστόσο, εάν η Dell κρίνει ανέφικτη τη μεταφορά έπειτα από 3 προσπάθειες, η Υπηρεσία ενδέχεται να μην υλοποιηθεί.

Βοήθεια με τη μεταφορά ρυθμίσεων που εκτελεί ο Πελάτης

- Βοήθεια στη λήψη, την εγκατάσταση και την εκτέλεση του λογισμικού που απαιτείται από τον Πελάτη για τη μεταφορά των ρυθμίσεων.
- Θα χρειαστεί να γίνουν εύλογες προσπάθειες για την παροχή βοήθειας με τη μεταφορά των ρυθμίσεων του Πελάτη. Ωστόσο, εάν η Dell κρίνει ανέφικτη τη μεταφορά έπειτα από 3 προσπάθειες, η Υπηρεσία ενδέχεται να μην υλοποιηθεί.

Βοήθεια με την εγκατάσταση λογισμικού που εκτελεί ο Πελάτης

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

Βοήθεια με τη διαγραφή δεδομένων από τον Πελάτη

- Βοήθεια στη λήψη, την εγκατάσταση και την εκτέλεση του λογισμικού που απαιτείται για τη διαγραφή δεδομένων από τον Πελάτη.

Βοήθεια με την απεγκατάσταση του Συστήματος παλαιού τύπου από τον Πελάτη

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

Δυνατότητες υποστήριξης υλοποίησης που έχουν αγοραστεί με ή χωρίς την υπηρεσία Onsite PC Installation Service

Η Dell παρέχει υποστήριξη 30 ημερολογιακών ημερών στον Πελάτη, στον Πάροχο και στους τελικούς χρήστες από την αρχική εγκατάσταση και συνδεσιμότητα του Υποστηριζόμενου προϊόντος για ερωτήσεις ή επίλυση προβλημάτων που σχετίζονται με την εγκατάσταση και τη συνδεσιμότητα του Υποστηριζόμενου προϊόντος.

- Ο Πελάτης θα μπορεί να επικοινωνήσει με την ομάδα υποστήριξης της Dell (μέσω συνομιλίας, email ή τηλεφώνου με πρωτοβουλία τεχνικού της Dell) και να λάβει βοήθεια για τυχόν προβλήματα με τις Υπηρεσίες που παρέχονται στο πλαίσιο 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.
- Εάν υπάρχουν προβλήματα όσον αφορά την υλοποίηση, η Dell θα συνεργαστεί με τον Πελάτη ή/και τον Πάροχο για να εκπονήσουν σχέδιο επανορθωτικών μέτρων και, εάν χρειαστεί, για να βοηθήσει στην υλοποίηση του σχεδίου.



- 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.

Ευθύνες Πελάτη

- Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει για κάθε Υποστηριζόμενο προϊόν μία υπηρεσία ProDeploy Plus for Client.
- Ο Πελάτης πρέπει να ζητήσει βοήθεια από την Dell μέσω της σελίδας υποστήριξης υλοποίησης χρησιμοποιώντας τη σύνδεση που παρέχεται από τον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC.
- Παροχή εύλογης και έγκαιρης συνεργασίας με την Dell κατά την υλοποίηση των Υπηρεσιών.
- Ο Πελάτης πρέπει να έχει τηλεφωνική σύνδεση και αξιόπιστη πρόσβαση στο διαδίκτυο.
- 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.
- Δοκιμή και επαλήθευση ότι οι εφαρμογές λογισμικού και οι ρυθμίσεις των λειτουργικών συστημάτων λειτουργούν σύμφωνα με τις ανάγκες του Πελάτη στα Υποστηριζόμενα προϊόντα που θα αγοράσει.
- 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 παροχή της Υπηρεσίας, δημιουργία λογαριασμού τομέα και αντικείμενα υπολογιστών (εάν απαιτούνται για την ένωση Υποστηριζόμενων προϊόντων στον τομέα) εντός της υπηρεσίας καταλόγου Active Directory, ώστε να είναι δυνατή η ένωση των τομέων πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης.
- Ο Πελάτης έχει όλες τις απαιτούμενες άδειες και δικαιώματα χρήσης του λογισμικού που εγκαθίσταται – η Dell δεν θα επιβεβαιώσει τη συμμόρφωση.
- 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 ειδύλου.
- Οι επιτραπέζιοι και φορητοί υπολογιστές είναι συνδεδεμένοι σε ένα τοπικό δίκτυο και έχουν αξιόπιστη πρόσβαση στο διαδίκτυο με Internet Explorer 7.0 (ή νεότερη έκδοση) και υποστηριζόμενες από τους προμηθευτές εκδόσεων Edge, Chrome και Firefox.
- Προτού επικοινωνήσετε με την Dell για βοήθεια, πρέπει να προετοιμαστείτε για τα εξής:
 - Παροχή όλων των κρίσιμων και σχετικών πληροφοριών που απαιτούνται για την έγκαιρη παροχή της εν λόγω Υπηρεσίας από την Dell.
 - Παροχή διαπιστευτηρίων λογαριασμού τομέα με τα απαραίτητα δικαιώματα για την ένωση ενός υπολογιστή με το προεπιλεγμένο κοντέινερ υπολογιστών στην υπηρεσία καταλόγου Active Directory.
 - Διασφάλιση ότι το Υποστηριζόμενο προϊόν είναι συνδεδεμένο σε τοπικό δίκτυο και ότι έχει αξιόπιστη πρόσβαση στο διαδίκτυο.
 - 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.
 - Εφοδιασμός όλων των κατάλληλων προγραμμάτων οδήγησης για την εγκατάσταση υλικού.
 - Διασφάλιση ότι το Σύστημα παλαιού τύπου είναι διαθέσιμο και πλήρως λειτουργικό για κάθε Υπηρεσία που πρόκειται να εκτελεστεί σε αυτό το Σύστημα παλαιού τύπου.
 - Όπως απαιτείται για την ολοκλήρωση της Υπηρεσίας, χορήγηση στον τεχνικό πρόσβασης στο δίκτυο του Πελάτη για την εκτέλεση των Υπηρεσιών.
 - Αν απαιτούνται εξωτερικά μέσα, ο Πελάτης πρέπει να παράσχει μέσα USB/εξωτερικά μέσα.



- ο Παροχή όλων των απαραίτητων αδειοδοτήσεων, μέσω εγκατάστασης και οδηγιών εγκατάστασης στους τεχνικούς της Dell, όπως απαιτείται.

Ευθύνες της Dell

- Η Dell θα παρέχει απομακρυσμένη βοήθεια, κατόπιν αιτήματος του Πελάτη, για την εγκατάσταση και τη συνδεσιμότητα ενός νέου Υποστηριζόμενου προϊόντος, τη μεταφορά αρχείων και ρυθμίσεων συστημάτων τελικού χρήστη, τη διαγραφή δεδομένων, την εγκατάσταση λογισμικού που παρέχει ο Πελάτης και την κατάργηση της εγκατάστασης της συσκευής παλαιού τύπου.
- Η Dell ενδέχεται να αναθέσει σε εσωτερικούς εμπειρογνώμονες ή πόρους συνεργατών λογισμικού να βοηθήσουν περαιτέρω στην υποστήριξη και αντιμετώπιση προβλημάτων όπως απαιτείται.
- Η Dell θα παρέχει βοήθεια μόνο για τις δραστηριότητες υλοποίησης που παρατίθενται στο παρόν Προσάρτημα με βάση τις Υπηρεσίες που έχει αγοράσει ο Πελάτης.
- Όταν επικοινωνήσει ο Πελάτης για βοήθεια, η Dell μπορεί να ζητήσει συγκεκριμένες πληροφορίες από τον Πελάτη, οι οποίες πρέπει να παρασχεθούν προκειμένου να υλοποιηθεί η εν λόγω Υπηρεσία. Αν οι απαιτούμενες πληροφορίες δεν είναι διαθέσιμες, η Dell δεν θα μπορέσει να ολοκληρώσει την εν λόγω Υπηρεσία.

Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

- Ρύθμιση νέου δικτύου
- Ένωση συγκεκριμένων Μονάδων του οργανισμού στην υπηρεσία καταλόγου Active Directory, οι υπολογιστές θα ενωθούν στο προεπιλεγμένο κοντέινερ υπολογιστών.
- Αντιμετώπιση σφαλμάτων που σχετίζονται με τη διαδικασία ένωσης τομέα των Windows.
- Παροχή ή εκτέλεση προσαρμοσμένων δεσμών ενεργειών για την ένωση στον τομέα.
- Ρύθμιση ή διάρθρωση της υπηρεσίας καταλόγου Active Directory
- Μεταφορά δεδομένων και ρυθμίσεων μέσω άλλων εργαλείων εκτός όσων ορίζει η Dell για την παροχή της Υπηρεσίας από το προσωπικό της Dell και την υλοποίηση των υποχρεώσεων του Πελάτη.
- 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 υπηρεσιών.

Πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις

- Το λειτουργικό σύστημα του επιτραπέζιου ή φορητού υπολογιστή είναι Microsoft Windows 7, Windows 8 ή Windows 10 [ή άλλη εφαρμόσιμη μεταγενέστερη έκδοση]
- Το λειτουργικό σύστημα είναι προφορτωμένο ή ήδη εγκατεστημένο.
- Η Dell δεν θα αναλάβει ευθύνη για σφάλματα κατά τη διαδικασία εγκατάστασης και τυχόν σφάλματα που σημειώνονται κατά την εγκατάσταση.
- Οι εγκαταστάσεις εφαρμογών πρέπει να παρέχονται συνεχόμενα.
- Δεν διατίθεται για συσκευές Thin Client
- Ο Πελάτης μπορεί επίσης να επικοινωνήσει με τον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC εάν τυχόν αντιμετωπίσει κάποιο πρόβλημα όσον αφορά τη ρύθμιση ή την παροχή της Υπηρεσίας.



Data Erase Service

Επισκόπηση υπηρεσίας

Αυτή η Υπηρεσία παρέχει στους Πελάτες, στους μεταπωλητές της Dell και στους τελικούς χρήστες των μεταπωλητών της Dell τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν αυτήν την υπηρεσία Data Erase Service μέσω της πύλης TechDirect (κεντρική κονσόλα) που συνδέεται με τον λογαριασμό τους στην πύλη TechDirect. Οι Πελάτες μπορούν να επιλέξουν μεταξύ μιας αυτόνομης επιλογής χρησιμοποιώντας μια συσκευή αποθήκευσης USB που απαιτεί την παρουσία κάποιου ατόμου (π.χ. από το προσωπικό του Πελάτη) στη συσκευή για να ξεκινήσει η υπηρεσία Data Erase Service ή μιας απομακρυσμένης επιλογής μέσω της πύλης TechDirect που δεν απαιτεί την παρουσία κάποιου ατόμου στη συσκευή για να ξεκινήσει η υπηρεσία Data Erase Service.

Θα γίνει οριστική διαγραφή δεδομένων από όλες τις μονάδες δίσκου που επιλέγει ο Πελάτης για διαγραφή δεδομένων με μεθόδους που είναι εναρμονισμένες προς την κατευθυντήρια οδηγία SP 800-88r1 του NIST (National Institute of Standards, Εθνικό Ινστιτούτου Προτύπων των ΗΠΑ).

Οι μεταπωλητές της Dell θα έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν πρόσβαση σε αυτήν την υπηρεσία Data Erase Service στους τελικούς χρήστες τους, αλλά δεν θα μπορούν να διαχειρίζονται την Υπηρεσία για λογαριασμό του τελικού χρήστη. Ο τελικός χρήστης θα είναι υπεύθυνος να διαγράψει τα δεδομένα στις συσκευές του.

Εάν ένας Πελάτης αγοράσει αυτήν την υπηρεσία Data Erase Service, η Dell θα βοηθήσει τον Πελάτη στην προετοιμασία για τη διαγραφή των τελικών συσκευών του μέσω της χρήσης μιας αυτόνομης επιλογής ή της απομακρυσμένης επιλογής. Ο Πελάτης θα είναι υπεύθυνος να διαγράψει τα δεδομένα στις συσκευές του.

Ευθύνες Πελάτη

- Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι η Dell παρέχει μια λύση αυτοεξυπηρέτησης για τη διαγραφή δεδομένων στα Υποστηριζόμενα προϊόντα ή/και στα Συστήματα παλαιού τύπου. Ο Πελάτης αναλαμβάνει την πλήρη ευθύνη για τη δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας και την ανάκτηση δεδομένων. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι τα δεδομένα που διαγράφηκαν δεν μπορούν να ανακτηθούν αφού αντικατασταθούν. Η Dell δεν αναλαμβάνει ευθύνη ή υποχρέωση για τυχόν απώλεια δεδομένων, ζημία ή απώλεια πρόσβασης σε δεδομένα ή μη ανακτήσιμα δεδομένα που σχετίζονται με την Υπηρεσία.
- Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας όλων των δεδομένων ή του λογισμικού που χρειάζονται στις συσκευές-στόχους πριν από την εκτέλεση μιας διαγραφής.
- Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να διαγράψει τις δικές του μονάδες δίσκου με τη λύση που παρέχει η Dell.
- Ο Πελάτης πρέπει να ορίσει έναν Τεχνικό υπεύθυνο επικοινωνίας ο οποίος θα παρέχει εξουσιοδότηση και πρόσβαση στο εργαλείο σε συγκεκριμένο υπάλληλο του Πελάτη, ο οποίος θα εκτελέσει τη διαγραφή.
- Ο Πελάτης πρέπει να επιλέξει ανάμεσα στη χρήση της επιλογής αυτόνομης διαγραφής δεδομένων με χρήση συσκευής αποθήκευσης USB ή της επιλογής απομακρυσμένης διαγραφής δεδομένων μέσω της διαδρομής της πύλης TechDirect.
- Για να χρησιμοποιηθεί η επιλογή απομακρυσμένης διαγραφής δεδομένων, οι συσκευές που περιέχουν μονάδες δίσκου προς διαγραφή πρέπει να έχουν εγγραφεί μέσω του λογαριασμού Dell του Πελάτη.
- Για να χρησιμοποιηθεί η επιλογή απομακρυσμένης διαγραφής δεδομένων, το SupportAssist για επιχειρήσεις (έκδοση 3.6 ή νεότερη) πρέπει να είναι εγκατεστημένο και να εκτελείται στις συσκευές του πελάτη που περιέχουν μονάδες δίσκου προς διαγραφή.
- Για να χρησιμοποιηθεί η επιλογή απομακρυσμένης διαγραφής δεδομένων, οι συσκευές που περιέχουν μονάδες δίσκου προς διαγραφή πρέπει να είναι συνδεδεμένες σε πηγή τροφοδοσίας και να παραμένουν συνδεδεμένες σε δίκτυο σε ολόκληρη τη διάρκεια της διαδικασίας διαγραφής.



- Για να χρησιμοποιηθεί η επιλογή αυτόνομης διαγραφής δεδομένων, οι συσκευές που περιέχουν μονάδες δίσκου προς διαγραφή πρέπει να είναι συνδεδεμένες σε πηγή τροφοδοσίας σε ολόκληρη τη διάρκεια της διαδικασίας διαγραφής.
- Για να χρησιμοποιηθεί η επιλογή αυτόνομης διαγραφής δεδομένων, ο Πελάτης πρέπει να παράσχει USB/εξωτερικά πολυμέσα με τουλάχιστον 1 GB χώρου αποθήκευσης στους εξουσιοδοτημένους χρήστες του εργαλείου διαγραφής από τον Πελάτη.
- Από τον λογαριασμό του, ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει να στείλει μέσω email τις οδηγίες, τα διαπιστευτήρια και έναν σύνδεσμο για λήψη του λογισμικού διαγραφής δεδομένων για την εκτέλεση της Υπηρεσίας.
- Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την αποστολή των αρχείων που δημιουργήθηκαν από την επιλογή αυτόνομης διαγραφής δεδομένων στην πύλη TechDirect, προκειμένου να αποκτήσει πρόσβαση στο πιστοποιητικό διαγραφής online.
- Το παρεχόμενο λογισμικό θα πρέπει να χρησιμοποιείται μόνο για τον αριθμό των δίσκων / σκληρών δίσκων για τον οποίο έχει ζητηθεί από την πύλη TechDirect. Απαγορεύεται αυστηρά οποιαδήποτε κατάχρηση.
- Εάν ο Πελάτης αντιμετωπίσει αποτυχία λόγω μη λειτουργικών σκληρών δίσκων ή αποτυχημένων τομέων, μπορεί να επικοινωνήσει με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της Dell στην περιοχή του και να ζητήσει από την Dell να καταστρέψει φυσικά τις αποτυχημένες μονάδες δίσκου. (Αυτή η Υπηρεσία ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμη σε όλες τις περιοχές. Επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της Dell για πληροφορίες.)

Ευθύνες της Dell

- Η Dell θα παρέχει μια λύση όπου οι Πελάτες θα μπορούν να χρησιμοποιούν αυτόνομη διαγραφή χρησιμοποιώντας συσκευή αποθήκευσης USB ή απομακρυσμένη διαγραφή μέσω της πύλης TechDirect για τη διαγραφή των δεδομένων από τις τελικές συσκευές τους σύμφωνα με το πρότυπο NIST.
- Οι Πελάτες που έχουν αγοράσει τη συγκεκριμένη υπηρεσία Data Erase Service θα έχουν πρόσβαση στη λύση μέσω της πύλης TechDirect.
- Η Υπηρεσία θα είναι διαθέσιμη για 180 ημερολογιακές ημέρες, από την ημερομηνία αγοράς και θα λήξει έπειτα από αυτήν τη χρονική περίοδο.
- Κάθε μονάδα για την υπηρεσία Data Erase Service θα είναι ορατή στην πύλη TechDirect και θα επιτρέπει στον Πελάτη να διαγράψει μία μοναδική μονάδα δίσκου. Οι μονάδες της υπηρεσίας Data Erase Service δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν για καμία άλλη Υπηρεσία.
- Η δυνατότητα διαγραφής θα συμμορφώνεται με το πρότυπο NIST SP 800-88r1.
- Η Dell, μέσω της πύλης TechDirect, θα παρέχει συνοπτικές αναφορές για όλες τις δραστηριότητες διαγραφής που εκτελεί ο Πελάτης.
- Αυτή η λύση προορίζεται να χρησιμοποιηθεί μία φορά ανά μονάδα δίσκου, αλλά η Dell, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, μπορεί να επιτρέψει την επανάληψη της λύσης στην ίδια συσκευή για ένα χρονικό διάστημα ή μέχρι τη λήξη της Υπηρεσίας.

Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

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

Πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις

- Ο Πελάτης είναι εξουσιοδοτημένος χρήστης με δικαίωμα πρόσβασης στο λογισμικό οριστικής διαγραφής δεδομένων το οποίο χρησιμοποιείται για την υπηρεσία Data Erase Service, αλλά δεν είναι τελικός χρήστης αδειοδοτημένος από τον εκδότη του λογισμικού διαγραφής δεδομένων. Η πρόσβαση και η χρήση του λογισμικού διαγραφής δεδομένων από τον Πελάτη θα περιορίζονται στη διαδικασία που περιγράφεται στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσίας για τη ρύθμιση και την ενεργοποίηση κάθε διαγραφής δεδομένων μέσω της πύλης TechDirect. Εάν ο Πελάτης επιχειρήσει να αντιγράψει ή να προσπελάσει ή να χρησιμοποιήσει το λογισμικό διαγραφής δεδομένων με οποιονδήποτε άλλο τρόπο που δεν συμμορφώνεται προς τις μεθόδους χρήσης και πρόσβασης



που περιγράφονται στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσίας, εφόσον του ζητηθεί οφείλει να υποστηρίξει, να αποζημιώσει και να απαλλάξει την Dell από οποιαδήποτε αξίωση ή ενέργεια τρίτων η οποία οφείλεται στην αδυναμία του Πελάτη να αποκτήσει την άδεια, τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας ή οποιοσδήποτε άλλες άδειες, τις πιστοποιήσεις για τη συμμόρφωση με τις κανονιστικές διατάξεις που απαιτούνται κατά περίπτωση ή τις εγκρίσεις που έχουν σχέση με τον εν λόγω τρόπο μη συμμόρφωσης.

- Ο Πελάτης έχει αποκλειστικά τη ευθύνη να επιβεβαιώσει ότι τα Υποστηριζόμενα προϊόντα ή/και τα Συστήματα παλαιού τύπου παρουσιάζονται και έχουν διαρθρωθεί όπως πρέπει στην πύλη TechDirect πριν από την εκτέλεση της υπηρεσίας Data Erase Service. Ο Πελάτης έχει την ευθύνη για κάθε εσφαλμένη διαμόρφωση των Υποστηριζόμενων προϊόντων ή/και Συστημάτων παλαιού τύπου τα οποία έβλεπε ο Πελάτης στην πύλη TechDirect. Ο Πελάτης έχει την ευθύνη να προβεί στις ενδεδειγμένες εναλλακτικές ενέργειες για τη θέσπιση μέτρων ασφάλειας των δεδομένων (στα οποία ενδεικτικά περιλαμβάνεται κάθε πρότυπο ασφάλειας των δεδομένων που απαιτείται για τη συμμόρφωση προς τη νομοθεσία) για κάθε Υποστηριζόμενο προϊόν ή/και Σύστημα παλαιού τύπου τα δεδομένα των οποίων δεν μπορούν να διαγραφούν οριστικά με επιτυχία μέσω της υπηρεσίας Data Erase Service. Ο Πελάτης οφείλει να υποστηρίξει, να αποζημιώσει και να απαλλάξει την Dell α) από οποιαδήποτε αξίωση που έχει σχέση με την αποτυχία να επιβεβαιωθεί όπως πρέπει ότι τα Υποστηριζόμενα προϊόντα ή/και Συστήματα παλαιού τύπου παρουσιάζονται και έχουν διαρθρωθεί με τον ενδεδειγμένο τρόπο προτού υλοποιηθεί η υπηρεσία Data Erase Service και β) από οποιαδήποτε αξίωση που έχει σχέση με κάποιο Υποστηριζόμενο προϊόν τα δεδομένα του οποίου δεν μπόρεσαν να διαγραφούν επιτυχώς μέσω της υπηρεσίας Data Erase Service. 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.
- Αρκετές τεχνολογίες κρυπτογράφησης δεδομένων, π.χ. BitLocker και Dell Data Protection Encryption (DDPE), έχει εξακριβωθεί ότι είναι συμβατές με το λογισμικό της υπηρεσίας Data Erase Service. Ωστόσο, επειδή όλες οι τεχνολογίες κρυπτογράφησης δεδομένων δεν είναι ίδιες ή εάν η τεχνολογία κρυπτογράφησης την οποία χρησιμοποιεί ο Πελάτης δεν επιτρέπει την εκτέλεση της υπηρεσίας Data Erase Service, η Dell δεν θα μπορέσει να ολοκληρώσει την εν λόγω υπηρεσία Data Erase Service.
- Η εν λόγω διαμόρφωση του υλικού του Πελάτη ενδέχεται να εμποδίσει το λογισμικό της υπηρεσίας Data Erase Service να ολοκληρώσει την εκτέλεση της υπηρεσίας Data Erase Service και να επηρεάσει την ικανότητα του Πελάτη να χρησιμοποιήσει αποτελεσματικά την παρούσα υπηρεσία Data Erase Service. Για πρόσθετες λεπτομέρειες, ο Πελάτης πρέπει να επικοινωνήσει με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της Dell.

Σημαντικοί πρόσθετοι όροι

Ευθύνη

Όσον αφορά συγκεκριμένα τις Υπηρεσίες που παρέχονται με βάση το παρόν Προσάρτημα, 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 ΔΙΑΓΡΑΨΟΥΝ 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 ΔΙΑΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ ΕΝ ΛΟΓΩ ΣΚΛΗΡΟΥ ΔΙΣΚΟΥ ΣΤΗ ΣΥΝΟΨΗ ΤΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΔΙΑΓΡΑΦΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ. ΣΕ ΑΥΤΗΝ 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 ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ 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.

Προσάρτημα Γ

Ready Image Service

Επισκόπηση υπηρεσίας

Η υπηρεσία Dell Ready Image Service είναι μια Υπηρεσία που παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα διαμόρφωσης των προϊόντων υπολογιστών τελικού χρήστη με μια καθορισμένη έκδοση Windows Professional, βασική γλώσσα, πακέτα γλωσσών και κατάλληλα προγράμματα οδήγησης για μια προεπιλεγμένη εγκατάσταση λειτουργικού συστήματος Windows.

Αντίστοιχες Υπηρεσίες

- Αν την έχει επιλέξει ο Πελάτης, η υπηρεσία Ready Image Service ενδέχεται να συμπεριληφθεί στην υπηρεσία ProDeploy Plus for Client. Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει μόνο μία από τις επιλογές που καθορίζονται στο πλαίσιο της υπηρεσίας OS and Software Preparation Service, όπως ορίζεται στο Προσάρτημα Β.
- Η εν λόγω υπηρεσία Ready Image Service μπορεί να αγοραστεί από τον Πελάτη ως πρόσθετη υπηρεσία Add-on Service στην υπηρεσία ProDeploy for Client.

Ευθύνες Πελάτη

- Επιλογή της έκδοσης Windows Professional, της βασικής γλώσσας και των πακέτων γλωσσών στην πύλη TechDirect ή συνεργασία με τον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC για την τεκμηρίωση και καταγραφή των τεχνικών απαιτήσεων του Πελάτη σε έντυπο τεχνικών προδιαγραφών.
- Ο Πελάτης επικυρώνει την ορθότητα και επαληθεύει τις απαιτήσεις εγκρίνοντάς τες στην πύλη TechDirect.
- Πρέπει να εγκρίνει κάθε σχέδιο στην πύλη TechDirect ή εγγράφως πριν από την υποβολή του για παραγωγή.
- Ο Πελάτης θα υποστηρίξει, θα αποζημιώσει και θα απαλλάξει την Dell από οποιαδήποτε ευθύνη για αξιώσεις ή αγωγές που προκύπτουν από τυχόν οδηγία του Πελάτη σχετικά με τη διαμόρφωση των Υποστηριζόμενων προϊόντων με χρήση της υπηρεσίας Ready Image Service ή τυχόν αδυναμία του Πελάτη να συμμορφωθεί με τους όρους, τις προϋποθέσεις και τις ευθύνες του όπως ορίζονται στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσιών.



Ευθύνες της Dell

- Εφαρμογή επιλεγμένης έκδοσης Windows Professional, βασικής γλώσσας και πακέτων γλωσσών πριν από την αποστολή του Υποστηριζόμενου προϊόντος.

Πρόσθετες διατάξεις

- Η Υπηρεσία μπορεί να παρασχεθεί έξω από τη χώρα στην οποία εδρεύει ο Πελάτης ή/και η Dell. Κατά καιρούς, και σύμφωνα με τους όρους της Συμφωνίας ανάμεσα στην Dell και τον Πελάτη, η Dell έχει το δικαίωμα να αλλάζει την τοποθεσία στην οποία εκτελούνται οι Υπηρεσίες ή/και τον συνεργάτη που τις εκτελεί, ωστόσο η Dell συνεχίζει να έχει την ευθύνη για την παροχή των Υπηρεσιών στον Πελάτη.
- Ο Πελάτης δεν είναι ιδιοκτήτης του ειδώλου. Ο Πελάτης έχει πρόσβαση μόνο στις Υπηρεσίες που παρατίθενται στο παρόν Προσάρτημα οι οποίες επιτρέπουν την εγκατάσταση ειδώλου.

Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

- Παροχή ή αδειοδότηση τυχόν λογισμικού, λειτουργικού συστήματος ή λοιπών στοιχείων τρίτων κατασκευαστών που περιέχονται στο είδωλο Ready Image.
- Φυσική εγκατάσταση υλικού ή λογισμικού που δεν σχετίζεται με την υπηρεσία Ready Image Service.
- Προσαρμογή της υπηρεσίας Ready Image πέραν των επιλογών που παρέχει η Dell.
- Αντιμετώπιση προβλημάτων ή τεχνική υποστήριξη για δοκιμές των ειδώλων της υπηρεσίας Ready Image του κάθε πελάτη.
- Πραγματοποίηση δοκιμών σε εφαρμογές ή υλικό συγκεκριμένου πελάτη για τον προσδιορισμό της συμβατότητας των στοιχείων αυτών με το είδωλο της υπηρεσίας Ready Image.
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσιών.

Προσάρτημα Δ

Custom Image Service

Επισκόπηση υπηρεσίας

Η υπηρεσία Custom Image Service προσφέρει στον Πελάτη έναν εξυπηρετικό και αποτελεσματικό τρόπο εξατομίκευσης ενός συνόλου συσχετισμένων εφαρμογών και ρυθμίσεων λογισμικού στο Λειτουργικό του σύστημα («Είδωλο») σε συνδυασμό με την αγορά καινούριων Υποστηριζόμενων προϊόντων. Στις διεργασίες της υπηρεσίας Dell Custom Image Service γίνεται επικύρωση και δοκιμή του Ειδώλου του Πελάτη για εγκατάσταση στα εργοστάσια της Dell. Η Dell θα φορτώσει το Είδωλο στο πλαίσιο των διεργασιών κατασκευής, επιτρέποντας την εφαρμογή του Ειδώλου του Πελάτη στα Υποστηριζόμενα προϊόντα του Πελάτη κατά την κατασκευή τους.

Αντίστοιχες Υπηρεσίες

- Εφόσον την επιλέξει ο Πελάτης, η συγκεκριμένη υπηρεσία Custom Image Service ενδέχεται να συμπεριληφθεί στην υπηρεσία ProDeploy Plus for Client. Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει μόνο μία από τις επιλογές που καθορίζονται στο πλαίσιο της υπηρεσίας OS and Software Preparation Service, όπως ορίζεται στο Προσάρτημα Β.
- Η εν λόγω υπηρεσία Custom Image Service μπορεί να αγοραστεί από τον Πελάτη ως πρόσθετη υπηρεσία Add-on Service στην υπηρεσία ProDeploy for Client.

Ευθύνες Πελάτη

- Διατήρηση ενός αντιγράφου του επιθυμητού ειδώλου που πρόκειται να φορτωθεί. Η DELL ΔΕΝ ΘΑ ΦΕΡΕΙ ΚΑΜΙΑ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΑΠΩΛΕΙΑ Ή ΑΝΑΚΤΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ Ή ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΕ ΟΠΟΙΟΔΗΠΟΤΕ ΕΙΔΩΛΟ Ή ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΜΕΝΗ ΠΛΑΤΦΟΡΜΑ ΥΛΙΚΟΥ.



- Θα δημιουργήσει, θα υποβάλει σε δοκιμές και θα επαληθεύσει ότι το Είδωλο λειτουργεί σύμφωνα με τις ανάγκες του Πελάτη στις υποστηριζόμενες πλατφόρμες υλικού που θα αγοραστούν.
- Κατά περίπτωση, το Είδωλο πρέπει να περιέχει όλα τα προγράμματα οδήγησης που απαιτούνται για την υποστήριξη του υλικού που τεκμηριώνεται στο Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών. Για τα δυναμικά Είδωλα που παρέχονται με το εργαλείο της υπηρεσίας Dell Image Assist ή τις προσαρμοσμένες υλοποιήσεις ακολουθίας εργασιών για εκκίνηση στην εργοστασιακή δημιουργία ειδώλου δεν θα απαιτείται πλήρης υποστήριξη προγραμμάτων οδήγησης.
- Θα επαληθεύσει ότι το Είδωλο δεν περιέχει Προσωπικά ταυτοποιήσιμες πληροφορίες.
- Παροχή των απαιτούμενων πληροφοριών μέσω της πύλης TechDirect ή συνεργασία με κάποιον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC με στόχο την τεκμηρίωση και την καταγραφή των τεχνικών απαιτήσεων του Πελάτη στο έντυπο τεχνικών προδιαγραφών.
- Συμπλήρωση, επικύρωση της ορθότητας του εντύπου τεχνικών προδιαγραφών και επαλήθευση των απαιτήσεων, παρέχοντας έγκριση μέσω της πύλης TechDirect ή επιστρέφοντας το έντυπο τεχνικών προδιαγραφών στην Dell.
- Συμπλήρωση του Πιστοποιητικού συμμόρφωσης εξαγωγής ειδώλων, βεβαιώνοντας ότι η Dell δύναται να εξαγάγει το Είδωλο εκτός της χώρας στην οποία ο Πελάτης υπέβαλε το Είδωλο στην Dell.
- Παροχή Ειδώλου στην Dell. Το Είδωλο μπορεί να υποβληθεί στην Dell μέσω της Εφαρμογής μεταφοράς αρχείων (FTA) της Dell, της υπηρεσίας Dell Image Assist ή ταχυδρομικά σε μέσα DVD/USB ή σκληρό δίσκο.
- Ο Πελάτης πρέπει να ενημερώσει την Dell εάν θέλει να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία Online First Article service της Dell για να εγκρίνει τη διάρθρωσή του. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η διαδικασία ανασκόπησης της διαμόρφωσης θα διαρκεί 2 εργάσιμες ημέρες. Τα στοιχεία σύνδεσης του Πελάτη θα λήγουν τη δεύτερη ημέρα στις 11:59 μ.μ., τοπική ώρα Πελάτη.
- Θα παράσχει το κλειδί προϊόντος για το λειτουργικό σύστημα, εάν το λειτουργικό σύστημα δεν έχει κατασκευαστεί από την Dell.
- Θα εγκρίνει το Είδωλο και θα εγκρίνει τις επόμενες αναθεωρήσεις Ειδώλου.
- Ο Πελάτης θα υποστηρίξει, θα αποζημιώσει και θα απαλλάξει την Dell από οποιαδήποτε ευθύνη για αξιώσεις ή αγωγές που προκύπτουν από τυχόν οδηγία του Πελάτη σχετικά με τη διαμόρφωση των Υποστηριζόμενων προϊόντων της Dell με χρήση της υπηρεσίας Custom Image ή τυχόν αδυναμία του Πελάτη να συμμορφωθεί με τους όρους, τις προϋποθέσεις και τις ευθύνες του όπως ορίζονται στο παρόν Πρόσάρτημα υπηρεσιών.

Ευθύνες της Dell

- Ο μηχανικός της Dell επιτρέπει την εργοστασιακή φόρτωση του Ειδώλου του Πελάτη και τη ρύθμιση τυχόν προσαρμογών που ζητούνται από τον Πελάτη.
- Το Είδωλο επικυρώνεται και υποβάλλεται σε δοκιμές στο πλαίσιο των διαδικασιών κατασκευής της Dell, ώστε να διασφαλιστεί ότι η φόρτωση του Ειδώλου του Πελάτη θα γίνει με τον κατάλληλο τρόπο κατά το αρχικό στάδιο κατασκευής των συστημάτων.
- Μέσω των διαδικασιών κατασκευής στο εργοστάσιο διασφαλίζεται ότι το Είδωλο του Πελάτη θα αναπαραχθεί όπως υποβλήθηκε στην Dell.

Πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις.

- Τα Είδωλα πρέπει να παρέχονται σε μορφή αρχείου Windows Imaging (WIM) που έχει δημιουργηθεί χρησιμοποιώντας τα σετ εργαλείων της υπηρεσίας Dell Image Assist ή Microsoft. Επικοινωνήστε με τον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC για τη δυνατότητα χρήσης άλλων εργαλείων δημιουργίας ειδώλου. Η επιλογή και η αδειοδότηση του εργαλείου δημιουργίας ειδώλου αποτελούν ευθύνη του Πελάτη.



- Η Υπηρεσία διατίθεται για Είδωλα που έχουν δημιουργηθεί με χρήση δημοφιλών λειτουργικών συστημάτων (π.χ. επιλεγμένων λειτουργικών συστημάτων Microsoft Windows που δεν προορίζονται για καταναλωτές και συγκεκριμένων παραλλαγών Linux). Επικοινωνήστε με τον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC για τη δυνατότητα χρήσης σε άλλα λειτουργικά συστήματα.
- Το Είδωλο πρέπει να επικυρωθεί σε υποστηριζόμενες πλατφόρμες υλικού για τις διαμορφώσεις που θα αγοραστούν. Εάν ο Πελάτης δεν διαθέτει τη συγκεκριμένη υποστηριζόμενη πλατφόρμα υλικού/διαμόρφωση, πρέπει να αγοράσει σύστημα που θα χρησιμοποιήσει κατά τη δόμηση και τη δοκιμή του Ειδώλου.

Εξαιρούμενες Υπηρεσίες:

- Παροχή ή αδειοδότηση τυχόν λογισμικού, λειτουργικού συστήματος ή λοιπών στοιχείων ανεξάρτητων κατασκευαστών που περιέχονται στο Είδωλο.
- Φυσική εγκατάσταση υλικού ή λογισμικού που δεν σχετίζεται με την Υπηρεσία Διαμόρφωσης Ειδώλου.
- Δημιουργία Ειδώλου.
- Αντιμετώπιση προβλημάτων ή τεχνική υποστήριξη για τη δημιουργία Ειδώλων.
- Πραγματοποίηση δοκιμών σε εφαρμογές ή υλικό συγκεκριμένου πελάτη για τον προσδιορισμό της συμβατότητας των στοιχείων αυτών με το Είδωλο.
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσιών.

Προσάρτημα E

Connected Configuration Service

Επισκόπηση υπηρεσίας

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

Αντίστοιχες Υπηρεσίες

- Εφόσον την επιλέξει ο Πελάτης, η συγκεκριμένη υπηρεσία Connected Configuration Service ενδέχεται να συμπεριληφθεί στην υπηρεσία ProDeploy Plus for Client. Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει μόνο μία από τις επιλογές που καθορίζονται στο πλαίσιο της υπηρεσίας OS and Software Preparation Service, όπως ορίζεται στο Προσάρτημα B.

Διαδικασίες υπηρεσιών και ευθύνες της Dell

Η υπηρεσία Connected Configuration Service συνεργάζεται με άλλες υποστηριζόμενες Υπηρεσίες που παρατίθενται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και μπορούν να αγοραστούν σε επιλεγμένα Υποστηριζόμενα προϊόντα. Η Λύση υλοποίησης του Πελάτη θα φιλοξενηθεί σε κέντρο διαμόρφωσης της Dell και θα συνδεθεί με το δίκτυο του Πελάτη μέσω ασφαλούς καναλιού. Η ασφαλής σύνδεση θα παρέχεται ως πύλη δικτύου ανάμεσα στο περιβάλλον του Πελάτη και το περιβάλλον παραγωγής της Dell / του Προμηθευτή, με μέγιστο εύρος ζώνης 5 Mbps. Ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιεί το ασφαλές κανάλι για περαιτέρω προσαρμογή άλλων επιλογών υλοποίησης, στις οποίες ενδεικτικά περιλαμβάνονται η κρυπτογράφηση και άλλες δυνατότητες ασφάλειας και πρόσβασης, η διαχείριση βάσει ρόλων, ο εντοπισμός Active Directory και άλλου δικτύου και οι διαμορφώσεις βάσεων δεδομένων και ασφάλειας. Η διαδικασία



υλοποίησης θα περιορίζεται σε έως τέσσερις (4) ώρες για την επεξεργασία και έως δέκα (10) λεπτά τεχνικής υποστήριξης για την εκκίνηση και την ολοκλήρωση της αυτοματοποιημένης ακολουθίας εργασιών ανά Υποστηριζόμενο προϊόν που διαμορφώνεται. Η δυνατότητα εκπλήρωσης παραγγελιών θα υπολογίζεται βάσει των προβλεπόμενων όγκων μονάδων του Πελάτη και τις δυνατότητες της Λύσης υλοποίησης του Πελάτη όπως ορίζονται σε συντονισμό με την Dell κατά τη διαδικασία μελέτης. Σε αυτό περιλαμβάνεται ο μέσος χρόνος υλοποίησης ανά μονάδα και οι μέγιστες μονάδες που μπορούν να υλοποιηθούν ταυτόχρονα. Η Υπηρεσία εξαρτάται από την επικύρωση της Dell για την προτεινόμενη λύση υλοποίησης λειτουργικού συστήματος του Πελάτη. Στο πλαίσιο της επικύρωσης, η Dell θα συνεργαστεί με τον Πελάτη για τη συλλογή και την ανάλυση πληροφοριών από το περιβάλλον του Πελάτη σχετικά με τη διαδικασία παροχής χωρητικότητας του λειτουργικού συστήματος.

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

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

Πρόσθετες διατάξεις

Η Υπηρεσία μπορεί να παρασχεθεί έξω από τη χώρα στην οποία εδρεύει ο Πελάτης ή/και η Dell. Κατά καιρούς, και σύμφωνα με τους όρους της Συμφωνίας ανάμεσα στην Dell και τον Πελάτη, η Dell έχει το δικαίωμα να αλλάζει την τοποθεσία στην οποία εκτελούνται οι Υπηρεσίες ή/και τον συνεργάτη που τις εκτελεί, ωστόσο η Dell συνεχίζει να έχει την ευθύνη για την παροχή των Υπηρεσιών στον Πελάτη. Σε περίπτωση που οι ογκομετρικές υποθέσεις που χρησιμοποιεί η Dell και ο Πελάτης για τη μελέτη έργων της υπηρεσίας Connected Configuration Service δεν περιλαμβάνονται στις καθιερωμένες απαιτήσεις για την ολοκλήρωση της απόδοσης της Υπηρεσίας (συμπεριλαμβανομένων των προβλεπόμενων όγκων μονάδων του πελάτη, του μέσου χρόνου υλοποίησης ανά μονάδα, των μέγιστων μονάδων που μπορούν να υλοποιηθούν ταυτόχρονα με τη Λύση υλοποίησης του Πελάτη ή/και των παραγόντων διαμόρφωσης που απαιτούν πρόσθετο χρόνο για την εργασία), η Dell διατηρεί το δικαίωμα να προσαρμόσει την τιμολόγηση και τη δυνατότητα εκπλήρωσης ώστε να αντεπεξέρχεται στις εν λόγω αλλαγές.

Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τον έλεγχο και την εξαγωγή όλων των δεδομένων που υπάρχουν σε φυσικό υλικό, μονάδες δίσκων ή φιλοξενούμενο εικονικό μηχάνημα ή άλλα στοιχεία που παρέχει στην Dell (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 προϊόντων 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.

Εάν υπάρχουν ζητήματα ή σφάλματα που προκαλούνται από τον Πελάτη και εμποδίζουν την Dell να εκτελέσει την Υπηρεσία στο περιβάλλον της εγκατάστασης και εντός του καθορισμένου χρονικού πλαισίου, η Dell θα συντονίσει την αποστολή των επηρεαζόμενων μονάδων «ως έχουν» από το σημείο βλάβης ή από μια απλοποιημένη ακολουθία εργασιών πριν από το σημείο βλάβης. Οι πελάτες που λαμβάνουν μονάδες «ως έχουν» θα είναι υπεύθυνοι για την ολοκλήρωση της διαμόρφωσης των μονάδων στο δικό τους περιβάλλον. Μπορεί να προκύψουν καθυστερήσεις σε μελλοντικές παραγγελίες χωρίς την παροχή επιβεβαίωσης επίλυσης της αστοχίας στην Dell.

Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

Στην Υπηρεσία δεν περιλαμβάνονται οι εξής δραστηριότητες:

- Δημιουργία από την Dell ακολουθίας εργασιών, Ειδώλου ή άλλου περιεχομένου του Πελάτη (στο εξής «Περιεχόμενο πελάτη») για λογαριασμό του Πελάτη.
- Υποστήριξη ή συντήρηση τυχόν Λύσης υλοποίησης πελάτη ή Λογισμικού του Πελάτη από την Dell εφόσον, ωστόσο, οι εργασίες συντήρησης τυχόν Λύσης υλοποίησης πελάτη που καλύπτεται από ενεργή σύμβαση υποστήριξης ή συντήρησης με την Dell εκτελεστούν από την Dell με βάση την εν λόγω ενεργή σύμβαση υποστήριξης ή συντήρησης.
- Data Migration services.
- Ανάπτυξη πνευματικής ιδιοκτησίας που θα δημιουργηθεί αποκλειστικά και ειδικά για τον Πελάτη.
- Προεγκατάσταση δεδομένων στοιχείων του Υποστηριζόμενου προϊόντος.
- Επίλυση ζητημάτων ή αστοχιών της Λύσης υλοποίησης του Πελάτη.
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσιών.

Ευθύνες και τεχνικές απαιτήσεις του Πελάτη στο πλαίσιο της υπηρεσίας Connected Configuration Service

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

Σε περίπτωση που κάποιος «Τελικός χρήστης» του Πελάτη χρησιμοποιεί τρίτους (π.χ. αναδόχους, αντιπροσώπους, υπεύθυνους ενοποίησης συστημάτων ή/και Συνεργάτες του δικτύου διανομής), με τον όρο «Συνεργάτης του Πελάτη» θα νοείται ο τρίτος που χρησιμοποιεί ο Τελικός χρήστης του Πελάτη, (στο εξής «Τελικός χρήστης του Πελάτη»).

- Ευθύνες συνεργάτη πελάτη (όπου ισχύει):
 - Να μεταβιβάζει γραπτώς στον Τελικό χρήστη του Πελάτη όλες τις ευθύνες του Πελάτη όπως αναφέρονται στο παρόν έγγραφο.
 - Να διευκολύνει τις επικοινωνίες, να συντάσσει οδηγίες ή να υποδεικνύει στην Dell να συνεργάζεται απευθείας με τον Τελικό χρήστη του Πελάτη για αυτές.
 - Να παρέχει ή να απαιτεί από τον Τελικό χρήστη του Πελάτη να παρέχει τα παραδοτέα που απαιτούνται για την ολοκλήρωση της Υπηρεσίας (Οδηγίες εργασίας πελάτη, έγγραφο απαιτήσεων πελάτη VPN, Λύση υλοποίησης πελάτη [φυσικά ή εικονικά], κ.λπ.).



- Ο Πελάτης θα ορίσει έναν μόνο υπεύθυνο επικοινωνίας (στο εξής «Υπεύθυνος επικοινωνίας πελάτη») και υπεύθυνους τεχνικών ζητημάτων (στο εξής «Υπεύθυνοι τεχνικοί») όπως απαιτείται για την υποστήριξη της δημιουργίας και συντήρησης του κάθε τοπικού περιβάλλοντος της υπηρεσίας Connected Configuration Service.
- Οι Υπεύθυνοι επικοινωνίας απαιτείται να έχουν καλή γνώση των στοιχείων της υποδομής που θα ληφθούν υπόψη στις Υπηρεσίες και θα παρέχουν υποστήριξη στις εξής, ενδεικτικά, εργασίες:
 - Ο Υπεύθυνος επικοινωνίας του Πελάτη θα έχει τη δικαιοδοσία να ενεργεί για λογαριασμό του Πελάτη σε κάθε πτυχή της Υπηρεσίας, όπως ενημέρωση των κατάλληλων ατόμων στην εταιρεία του Πελάτη για διάφορα προβλήματα και εξεύρεση λύσεων σε αντικρουόμενες απαιτήσεις.
 - Ο Υπεύθυνος επικοινωνίας του Πελάτη οφείλει να διασφαλίσει ότι κάθε επικοινωνία μεταξύ του Πελάτη και της Dell, συμπεριλαμβανομένων ερωτήσεων ή αιτημάτων για το πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας, θα γίνονται μέσω του αρμόδιου υπεύθυνου επικοινωνίας SPOC της Dell.
 - Ο Υπεύθυνος επικοινωνίας του Πελάτη οφείλει να παράσχει έγκαιρη πρόσβαση σε τεχνικούς και υπεύθυνους επικοινωνίας της εταιρείας και σε δεδομένα/πληροφορίες που απαιτούνται για όσα θέματα αφορούν το πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας.
 - Ο Υπεύθυνος επικοινωνίας του Πελάτη οφείλει να διασφαλίζει την παρουσία βασικών υπεύθυνων επικοινωνίας του Πελάτη στις συναντήσεις και στις παρουσιάσεις των Υπηρεσιών που πρέπει να παρασχεθούν.
 - Ο Υπεύθυνος επικοινωνίας του Πελάτη θα λαμβάνει και θα παρέχει τις απαιτούμενες απαιτήσεις έργου, πληροφορίες, δεδομένα, αποφάσεις και εγκρίσεις.
- Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να παρέχει τυχόν υλικό ή/και λογισμικό που απαιτείται για την ενεργοποίηση μιας κατάλληλης και ασφαλούς λύσης υλοποίησης όπως ορίστηκε σε συνεργασία με την Dell κατά τη διαδικασία μελέτης λύσεων. Η καθορισμένη λύση θα πρέπει να υποστηρίζει τους αναμενόμενους όγκους υλοποίησης του Υποστηριζόμενου προϊόντος.
- Ο Πελάτης θα παρέχει μία (1) διαμορφωμένη λύση υλοποίησης για κάθε περιφερειακό κέντρο διαμόρφωσης της Dell όπου θα εκτελεστούν οι υπηρεσίες Connected Configuration Services συμπεριλαμβανομένων των εξής στοιχείων: Υλικό πελάτη ή/και Λογισμικό πελάτη ή/και όλο το Περιεχόμενο πελάτη.
- Ο Πελάτης έχει την ευθύνη για όλες τις διαδικασίες συντήρησης, ασφάλειας, διαχείρισης, παρακολούθησης και υποστήριξης του Λογισμικού ή/και Υλικού του Πελάτη και ο Πελάτης συμφωνεί ότι εάν προκύψει κάποιο ζήτημα υποστήριξης ή συντήρησης που έχει σχέση με το Λογισμικό ή/και το Υλικό του Πελάτη, θα απαλλάξει την Dell από την υποχρέωσή της να υλοποιήσει την Υπηρεσία ωστόσο επιλυθεί το εν λόγω ζήτημα υποστήριξης ή συντήρησης.
- Ο Πελάτης θα εφαρμόσει και θα συντηρήσει ένα ασφαλές δίκτυο ανάμεσα στο δίκτυο του Πελάτη και κάθε κέντρο διαμόρφωσης της Dell. Η ασφαλής σύνδεση δικτύου πρέπει τουλάχιστον να πληροί όλες τις απαιτήσεις ασφάλειας του VPN site-to-site της Dell.
- Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη ρύθμιση και τη διαχείριση μιας διαδικασίας υλοποίησης Preboot Execution Environment (PXE) εξασφαλίζοντας ότι η εν λόγω διαδικασία μπορεί να ολοκληρωθεί εντός τεσσάρων (4) ωρών και περιορίζοντας την αλληλεπίδραση του τεχνικού σε δέκα (10) λεπτά το μέγιστο για τους σκοπούς εκκίνησης και ολοκλήρωσης της υλοποίησης του Υποστηριζόμενου προϊόντος.
 - Ο Πελάτης έχει την ευθύνη για:
 - τη ρύθμιση του περιβάλλοντος PXE Boot,
 - τη δοκιμή/επικύρωση των πλατφορμών υλικού Υποστηριζόμενου προϊόντος που πρόκειται να αγοράσει ο πελάτης. Πριν από τη μετάβαση στις νέες πλατφόρμες υλικού Υποστηριζόμενου προϊόντος, ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει νέες



- πλατφόρμες χωρίς Υπηρεσίες και να πραγματοποιήσει ενοποίηση και δοκιμή των νέων μοντέλων και των πακέτων προγραμμάτων οδήγησης στο πλαίσιο της λύσης υλοποίησης του λειτουργικού συστήματος (OS) του Πελάτη. Το Λειτουργικό σύστημα πρέπει να παρασχεθεί από τη λύση υλοποίησης του λειτουργικού συστήματος του Πελάτη (υλοποίηση χωρίς λειτουργικό σύστημα). Δεν μπορεί να εξαρτάται από την απαίτηση υπάρχοντος λειτουργικού συστήματος/ειδώλου από το σύστημα.
- Οι πλατφόρμες υλικού Υποστηριζόμενου προϊόντος χωρίς θύρα δικτύου (RJ-45) στο σύστημα πρέπει να επικυρώσουν τη διεργασία υλοποίησης PXE με έναν προσαρμογέα δικτύου USB σε NIC εγκεκριμένο από το κέντρο διαμόρφωσης της Dell. Η δυνατότητα υποστήριξης συγκεκριμένων προσαρμογέων δικτύου θα πρέπει να επαληθεύεται με τον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC σας.
- Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να παρέχει και να διατηρεί τις οδηγίες για τις εργασίες υλοποίησης του λειτουργικού συστήματος (OS) του Υποστηριζόμενου προϊόντος, συμπεριλαμβανομένων των βημάτων που απαιτούνται για την εκκίνηση της υλοποίησης του OS του Υποστηριζόμενου προϊόντος, οδηγίες οι οποίες ορίζουν με σαφήνεια πότε ολοκληρώθηκε η υλοποίηση του OS, τα βήματα για την απενεργοποίηση του συστήματος πριν από την αποστολή και τα βήματα αντιμετώπισης προβλημάτων που πρέπει να ακολουθηθούν σε περίπτωση αστοχίας κατά την υλοποίηση του Υποστηριζόμενου προϊόντος.
 - Οι οδηγίες για τις εργασίες υλοποίησης του λειτουργικού συστήματος (OS) του Υποστηριζόμενου προϊόντος πρέπει να περιλαμβάνουν σαφείς οδηγίες και στιγμιότυπα οθόνης για τους τεχνικούς του εργοστασίου της Dell ώστε να ξεκινήσουν και να επαληθεύσουν την επιτυχή ολοκλήρωση της υλοποίησής σας.
 - Η ακολουθία εργασιών του πελάτη και οι οδηγίες για τις εργασίες πρέπει να περιλαμβάνουν μια «πλήρη οθόνη» ως μία από τις τελικές εργασίες στην ακολουθία εργασιών. Το παράθυρο διαλόγου «πλήρης οθόνη» είναι ένας έλεγχος ποιότητας για να επαληθεύουν οι τεχνικοί του εργοστασίου την επιτυχή ολοκλήρωση. Η «πλήρης οθόνη» πρέπει να παραμένει στην οθόνη μέχρι να εκτελέσει κάποια ενέργεια ο τεχνικός.
 - Ο Πελάτης πρέπει να διατηρεί ενημερωμένη τη Λύση υλοποίησης του Πελάτη και την υλοποίηση συστήματος, το πρόγραμμα οδήγησης και το λειτουργικό σύστημα, καθώς και να διασφαλίζει ότι υπάρχει διαθέσιμο το περιεχόμενο που απαιτείται για την υλοποίηση του Υποστηριζόμενου προϊόντος στο περιβάλλον διαχείρισης συστημάτων που φιλοξενείται στο κέντρο διαμόρφωσης της Dell. Ο Πελάτης πρέπει να αξιοποιεί πλήρως το φιλοξενούμενο περιβάλλον διαχείρισης συστημάτων του για εργασίες υλοποίησης Υποστηριζόμενων προϊόντων ώστε να ελαχιστοποιείται η κίνηση και να μειώνεται η διάρκεια των διεργασιών υλοποίησης συστημάτων.
 - Ο Πελάτης έχει την ευθύνη για τις αστοχίες που σχετίζονται με την υποστήριξη και την αντιμετώπιση προβλημάτων αναφορικά με τη Λύση υλοποίησης του Πελάτη. Οι αστοχίες της Λύσης υλοποίησης του Πελάτη ενδέχεται να καθυστερήσουν την αποστολή των **παραγγελιών του Πελάτη ή να απαιτήσουν την αποστολή μονάδων του Πελάτη από την Dell με μειωμένη ακολουθία εργασιών ή «ως έχει»**. Ο Πελάτης πρέπει να απαντά άμεσα σε αιτήματα υποστήριξης, ώστε να ελαχιστοποιούνται οι καθυστερήσεις στις παραγγελίες ή η μείωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ο Πελάτης πρέπει να παρέχει υπεύθυνους επικοινωνίας για συχνή υποστήριξη και υπεύθυνους επικοινωνίας για παραπομπή ζητημάτων, σε περίπτωση που οι κύριοι υπεύθυνοι επικοινωνίας δεν είναι διαθέσιμοι. Η ευθύνη υποστήριξης και αντιμετώπισης προβλημάτων του Πελάτη περιλαμβάνει:
 - την παροχή υπεύθυνων επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένων λιστών διανομής ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αριθμών τηλεφώνου (σταθερού/κινητού) και υπεύθυνων επικοινωνίας για θέματα διαχείρισης για χρήση με σκοπό:
 - την υποστήριξη κατά τις εργάσιμες ώρες
 - την υποστήριξη εκτός των εργάσιμων ωρών και κατά το Σαββατοκύριακο



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



- Ο Πελάτης θα υποστηρίξει, θα αποζημιώσει και θα απαλλάξει την Dell από οποιαδήποτε ευθύνη για αξιώσεις ή αγωγές που προκύπτει από τυχόν οδηγία του Πελάτη σχετικά με τη διαμόρφωση των Υποστηριζόμενων προϊόντων με χρήση της ασφαλούς σύνδεσης και της υπηρεσίας Connected Configuration Service ή τυχόν αδυναμία του Πελάτη να συμμορφωθεί με τους όρους, τις προϋποθέσεις και τις ευθύνες του όπως ορίζονται στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσίας. Με το παρόν έγγραφο ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι η Dell έχει την εξουσιοδότηση να λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για την προστασία των φυσικών περιουσιακών στοιχείων ή κάθε άλλης εκδοχής του περιβάλλοντος πληροφορικής της Dell ή/και οποιωνδήποτε τρίτων που ενδέχεται να επηρεαστούν από κάποια απειλή της ασφάλειας λόγω του Πελάτη σε φυσικά περιουσιακά στοιχεία ή περιβάλλοντα πληροφορικής της Dell ή των εν λόγω τρίτων.

Προσάρτημα ΣΤ

Connected Provisioning Service

Επισκόπηση υπηρεσίας

Η υπηρεσία Dell Connected Provisioning Service παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα διαμόρφωσης του Υποστηριζόμενου προϊόντος με τη χρήση της λύσης Unified Endpoint Management (UEM) μέσω ασφαλούς σύνδεσης στο διαδίκτυο εντός της εφοδιαστικής αλυσίδας της Dell. Ο Πελάτης έχει επίσης τη δυνατότητα να ολοκληρώνει εργασίες διαμόρφωσης εντός των εγκαταστάσεων της Dell, οι οποίες διαφορετικά θα μπορούσαν να εκτελεστούν μόνο εφόσον ο Πελάτης είχε λάβει το σύστημα και συνδεθεί στο διαδίκτυο.

Αντίστοιχες Υπηρεσίες

- Εφόσον την επιλέξει ο Πελάτης, η συγκεκριμένη υπηρεσία Connected Provisioning Service ενδέχεται να συμπεριληφθεί στην υπηρεσία ProDeploy Plus for Client. Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει μόνο μία από τις επιλογές που καθορίζονται στο πλαίσιο της υπηρεσίας OS and Software Preparation Service, όπως ορίζεται στο Προσάρτημα Β.

Πρόσβαση πύλης TechDirect της Dell

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

- Δημιουργία και διαχείριση προφίλ τελικού χρήστη
- Αντιστοίχιση προφίλ σε παραγγελίες.
- Πρόσβαση στην ορατότητα της παραγγελίας

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

Διαδικασίες υπηρεσιών και ευθύνες της Dell

Η υπηρεσία Connected Provisioning Service συνεργάζεται με άλλες συμβατές Υπηρεσίες που παρατίθενται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και μπορούν να αγοραστούν σε επιλεγμένα Υποστηριζόμενα προϊόντα της Dell.

Τα συστήματα θα φορτωθούν με ένα καθαρό λειτουργικό σύστημα Microsoft Windows Professional και θα εισαχθούν τα προγράμματα οδήγησης εργοστασιακής παραγωγής της Dell.

Τα συστήματα θα καταχωρίζονται αυτόματα στο περιβάλλον διαχείρισης τελικού σημείου του Πελάτη πριν από τη σύνδεση στο διαδίκτυο με χρήση των στοιχείων που παρέχει ο Πελάτης. Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να παρέχει τις απαραίτητες και σχετικές πληροφορίες για την Dell μέσω μιας πύλης της Dell ή συνδέσεων B2B (συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, του ονόματος του Οργανισμού, του Αναγνωριστικού μισθωτή και



των Πληροφοριών ομάδας). Ο Πελάτης έχει την ευθύνη να διασφαλίζει την ακρίβεια των εν λόγω στοιχείων και η μη παροχή ακριβών στοιχείων μπορεί να καθυστερήσει την επεξεργασία της παραγγελίας του Πελάτη για τις Υπηρεσίες και τα Υποστηριζόμενα προϊόντα.

Εάν απαιτείται και υποστηρίζεται, η διαμεσολάβηση UEM που απαιτείται για να διευκολυνθεί η αυτοματοποιημένη εγγραφή και παροχή χωρητικότητας για αυτές τις λύσεις διαχείρισης τελικού σημείου θα εγκαθίσταται πριν από τη σύνδεση στο διαδίκτυο. Θα ισχύουν ξεχωριστοί όροι χρήσης από τον πάροχο λύσεων UEM του Πελάτη για τη χρήση της εν λόγω λύσης UEM από τον Πελάτη.

Η Dell θα εκτελεί τις παρακάτω εργασίες για κάθε νέο Υποστηριζόμενο προϊόν κατά την υπηρεσία Connected Provisioning Service της Dell:

- Ο Τεχνικός της Dell θα συνδέσει τα Υποστηριζόμενα προϊόντα του Πελάτη που κατασκευάστηκαν και αγοράστηκαν πρόσφατα στο περιβάλλον υλοποίησης μέσω ενσύρματης σύνδεσης Ethernet.
- Στη συνέχεια, ο Τεχνικός της Dell θα εκκινήσει την καθορισμένη διαδικασία παροχής χωρητικότητας UEM. Δεν θα χρειαστούν περισσότερα από δέκα (10) λεπτά για την εκκίνηση της διαδικασίας υλοποίησης, χωρίς να απαιτείται περαιτέρω αλληλεπίδραση του Τεχνικού πριν από την ολοκλήρωση της διαδικασίας. Η συνολική διαδικασία υλοποίησης δεν πρέπει να υπερβαίνει τις τέσσερις (4) ώρες.
- Η διαδικασία παροχής χωρητικότητας UEM που διαχειρίζεται ο Πελάτης θα διαμορφώνει αυτόματα συστήματα με βάση την υλοποίηση της λύσης.
- Αφού ολοκληρωθεί η διαδικασία (θα εμφανιστεί πράσινο χρώμα στην οθόνη), ο Τεχνικός της Dell θα ετοιμάσει το Υποστηριζόμενο προϊόν για την τελική αποστολή.
- Σε περίπτωση βλάβης, (θα εμφανιστεί κόκκινο χρώμα στην οθόνη), η Dell θα την προωθήσει στον Υπεύθυνο επικοινωνίας του Πελάτη, για να διεξαχθεί έλεγχος και να διορθωθεί.

Η υποβολή των παραγγελιών του Πελάτη θα γίνεται μέσω της διαδικασίας Πωλήσεων της Dell και η ροή τους μέσω της τυπικής διαδικασίας παραγωγής της Dell. Τυχόν πρόσθετες υποστηριζόμενες Υπηρεσίες που επιλέγει και αγοράζει ο Πελάτης θα υλοποιούνται κατά τη διαδικασία παραγωγής και δεν εμπíπτουν στο πεδίο εφαρμογής της υπηρεσίας Connected Provisioning Service.

Ο Πελάτης θα υποστηρίξει, θα αποζημιώσει και θα απαλλάξει την Dell από οποιαδήποτε ευθύνη για αξιώσεις ή αγωγές που προκύπτει από τυχόν οδηγία του Πελάτη σχετικά με τη διαμόρφωση των Υποστηριζόμενων προϊόντων με χρήση της ασφαλούς σύνδεσης και της υπηρεσίας Connected Provisioning Service ή τυχόν αδυναμία του Πελάτη να συμμορφωθεί με τους όρους, τις προϋποθέσεις και τις ευθύνες του όπως ορίζονται στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσίας. Με το παρόν έγγραφο ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι η Dell έχει την εξουσιοδότηση να λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για την προστασία των φυσικών περιουσιακών στοιχείων ή κάθε άλλης εκδοχής του περιβάλλοντος πληροφορικής της Dell ή/και οποιωνδήποτε τρίτων που ενδέχεται να επηρεαστούν από κάποια απειλή της ασφάλειας λόγω του Πελάτη σε φυσικά περιουσιακά στοιχεία ή περιβάλλοντα πληροφορικής της Dell ή των εν λόγω τρίτων.

Πρόσθετες διατάξεις

Η Υπηρεσία μπορεί να παρασχεθεί έξω από τη χώρα στην οποία εδρεύει ο Πελάτης ή/και η Dell. Κατά καιρούς, και σύμφωνα με τους όρους της Συμφωνίας ανάμεσα στην Dell και τον Πελάτη, η Dell έχει το δικαίωμα να αλλάξει την τοποθεσία στην οποία εκτελούνται οι Υπηρεσίες ή/και τον συνεργάτη που τις εκτελεί, ωστόσο η Dell συνεχίζει να έχει την ευθύνη για την παροχή των Υπηρεσιών στον Πελάτη. Σε περίπτωση που οι ογκομετρικές υποθέσεις που χρησιμοποιεί η Dell και ο Πελάτης για τη μελέτη έργων της υπηρεσίας Connected Provisioning (Συνδεδεμένης Παροχής Χωρητικότητας) δεν περιλαμβάνονται στις καθιερωμένες απαιτήσεις για την ολοκλήρωση της απόδοσης της Υπηρεσίας (συμπεριλαμβανομένων των προβλεπόμενων όγκων μονάδων του πελάτη, του μέσου χρόνου υλοποίησης ανά μονάδα ή/και των παραγόντων διαμόρφωσης που απαιτούν πρόσθετο χρόνο για την εργασία), η Dell διατηρεί το δικαίωμα να προσαρμόσει την τιμολόγηση και τη δυνατότητα εκπλήρωσης ώστε να αντεπεξέρχεται στις εν λόγω αλλαγές.



Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τον έλεγχο και την εξαγωγή όλων των δεδομένων που περιέχονται σε φυσικό υλικό που προμηθεύεται από τη λύση Unified Endpoint Management του Πελάτη και χρησιμοποιείται από τον Πελάτη σε συνδυασμό με τις Υπηρεσίες («Λογισμικό Πελάτη») ή στο Περιεχόμενο Πελάτη (όπως καθορίζεται παρακάτω), με βάση τα ισχύοντα, και σύμφωνα με τη σημασία του όρου «δεδομένα» που ισχύει σε διάφορες χώρες στις οποίες ενδεικτικά περιλαμβάνονται οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), και ότι η Dell ενεργεί ως η εκτελούσα 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 προϊόντων και Υπηρεσιών. 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 ενημερώνει αμέσως την Dell και να συνεργαστεί μαζί της καλή τη πίστι για την επίλυση οποιουδήποτε σχετικού θέματος εάν υπάρχει ζήτημα σφάλματος, ελαττώματος, ανεπάρκειας ή άλλο πρόβλημα όσον αφορά τη συμμόρφωσή του με τις υποχρεώσεις που προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία για το απόρρητο των δεδομένων και τυχόν σχετικές διατάξεις της Συμφωνίας.

Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

Στην Υπηρεσία δεν περιλαμβάνονται οι εξής δραστηριότητες:

- Δημιουργία από την Dell αυτοματισμού παροχής χωρητικότητας ή άλλου περιεχομένου του Πελάτη (στο εξής «Περιεχόμενο Πελάτη») για λογαριασμό του Πελάτη.
- Υποστήριξη ή συντήρηση τυχόν λύσης Unified Endpoint Management Solution ή του λογισμικού του Πελάτη από την Dell, εφόσον, ωστόσο, οι εργασίες συντήρησης τυχόν λύσης Unified Endpoint Management Solution του Πελάτη που καλύπτεται από ενεργή σύμβαση υποστήριξης ή συντήρησης με την Dell εκτελεστούν από την Dell με βάση την εν λόγω ενεργή σύμβαση υποστήριξης ή συντήρησης.
- Υπηρεσίες data migration services Υποστηριζόμενων προϊόντων.
- Ανάπτυξη πνευματικής ιδιοκτησίας που θα δημιουργηθεί αποκλειστικά και ειδικά για τον Πελάτη.
- Επίλυση ζητημάτων ή αστοχιών της λύσης Unified Endpoint Management Solution του Πελάτη και
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσιών.

Ευθύνες και τεχνικές Απαιτήσεις του Πελάτη στο πλαίσιο της υπηρεσίας Connected Provisioning Service

Για την αγορά της εν λόγω Υπηρεσίας, ο Πελάτης πρέπει να πληροί ή να υπερβαίνει τις ακόλουθες απαιτήσεις και ευθύνες. Εάν ο Πελάτης δεν καταφέρει να παράσχει κάποιο είδος ή να εκτελέσει κάποια εργασία από όσες προβλέπονται βάσει των εν λόγω ευθυνών του στο πλαίσιο της υπηρεσίας Connected Provisioning Service, ενδέχεται να υπάρξουν καθυστερήσεις ή να μην επιτραπεί στην Dell να υλοποιήσει την Υπηρεσία.

- Η Υπηρεσία εξαρτάται από την επικύρωση της Dell για τη λύση παροχής χωρητικότητας UEM του Πελάτη. Στο πλαίσιο της επικύρωσης, η Dell θα συνεργαστεί με τον Πελάτη για τη συλλογή και την ανάλυση πληροφοριών από το περιβάλλον UEM του Πελάτη σχετικά με τη διαδικασία παροχής χωρητικότητας.
- Ο Πελάτης θα ορίσει έναν μόνο υπεύθυνο επικοινωνίας (στο εξής «Υπεύθυνος επικοινωνίας του



Πελάτη») και τεχνικούς διαχειριστές UEM (στο εξής «Υπεύθυνοι τεχνικοί») όπως απαιτείται για την υποστήριξη της δημιουργίας και συντήρησης του κάθε τοπικού περιβάλλοντος της υπηρεσίας Connected Provisioning Service.

- Οι υπεύθυνοι επικοινωνίας απαιτείται να έχουν καλή γνώση των στοιχείων που θα ληφθούν υπόψη στις Υπηρεσίες και θα παρέχουν υποστήριξη στις εξής, ενδεικτικά, εργασίες:
 - Ο Υπεύθυνος επικοινωνίας του Πελάτη θα έχει τη δικαιοδοσία να ενεργεί για λογαριασμό του Πελάτη σε κάθε πτυχή της Υπηρεσίας, όπως ενημέρωση των κατάλληλων ατόμων στην εταιρεία του Πελάτη για διάφορα προβλήματα και εξεύρεση λύσεων σε αντικρουόμενες απαιτήσεις.
 - Ο Υπεύθυνος επικοινωνίας του Πελάτη οφείλει να διασφαλίζει ότι κάθε επικοινωνία μεταξύ του Πελάτη και της Dell, συμπεριλαμβανομένων ερωτήσεων ή αιτημάτων για το πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας, θα διεξάγεται μέσω του αρμόδιου ειδικού των Dell Connected Services.
 - Ο Υπεύθυνος επικοινωνίας του Πελάτη οφείλει να παράσχει έγκαιρη πρόσβαση σε τεχνικούς και υπεύθυνους επικοινωνίας της εταιρείας και σε δεδομένα/πληροφορίες που απαιτούνται για όσα θέματα αφορούν το πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας.
 - Ο Υπεύθυνος επικοινωνίας του Πελάτη οφείλει να διασφαλίζει την παρουσία βασικών υπεύθυνων επικοινωνίας του Πελάτη στις συναντήσεις και στις παρουσιάσεις των Υπηρεσιών που πρέπει να παρασχεθούν.
 - Ο Υπεύθυνος επικοινωνίας του Πελάτη θα λαμβάνει και θα παρέχει τις απαιτούμενες πληροφορίες του προφίλ, δεδομένα, αποφάσεις και εγκρίσεις.
- Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να παρέχει κατάλληλη και ασφαλή λύση παροχής χωρητικότητας όπως ορίστηκε σε συνεργασία με την Dell κατά τη διαδικασία μελέτης λύσεων.
- Ο Πελάτης έχει την ευθύνη για όλες τις διαδικασίες συντήρησης, ασφάλειας, διαχείρισης, παρακολούθησης και υποστήριξης της λύσης Unified Endpoint Management (UEM) του Πελάτη και ο Πελάτης συμφωνεί ότι εάν προκύψει κάποιο ζήτημα υποστήριξης ή συντήρησης που έχει σχέση με τη λύση UEM του Πελάτη, η Dell θα απαλλαγεί από την υποχρέωσή της να υλοποιήσει αυτήν την Υπηρεσία ωστόσο επιλυθεί το εν λόγω ζήτημα.
- Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη ρύθμιση και τη διαχείριση μιας διαδικασίας παροχής χωρητικότητας Ενοποιημένης διαχείρισης τελικού σημείου εξασφαλίζοντας ότι η εν λόγω διαδικασία μπορεί να ολοκληρωθεί εντός τεσσάρων (4) ωρών και περιορίζοντας την αλληλεπίδραση του τεχνικού σε δέκα (10) λεπτά το μέγιστο για τους σκοπούς εκκίνησης και ολοκλήρωσης της υλοποίησης του Υποστηριζόμενου προϊόντος.
- Εάν ο Πελάτης αλλάξει τις προδιαγραφές παροχής χωρητικότητας κατά την παροχή της Υπηρεσίας, ενδέχεται να μην ισχύσει για τα συστήματα που έχουν ήδη εφαρμόσει τη διαδικασία παροχής χωρητικότητας.
- Ο Πελάτης έχει την ευθύνη να επιλέξει μία από τις διαθέσιμες επιλογές του λειτουργικού συστήματος Dell Windows Professional μέσω του προφίλ του.
- Κάθε σφάλμα προμήθειας που προκαλείται από τη λύση Unified Endpoint Management του Πελάτη θα αποκατασταθεί έγκαιρα από τον Τεχνικό υπεύθυνο επικοινωνίας του Πελάτη. Εάν το πρόβλημα δεν επιλυθεί εγκαίρως, η Dell επιφυλάσσεται του δικαιώματος να ακυρώσει παραγγελίες που ματαιώθηκαν.

Προσάρτημα Z

Υπηρεσία μεταπώλησης και ανακύκλωσης πόρων

Επισκόπηση υπηρεσίας

Η Υπηρεσία μεταπώλησης και ανακύκλωσης πόρων παρέχει έναν περιβαλλοντικά κατάλληλο και πρακτικό τρόπο απόρριψης ανεπιθύμητου 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 της Υπηρεσίας μεταπώλησης και ανακύκλωσης πόρων 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 πόρων. 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 εύκολη διαχείριση (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 αγορά της Υπηρεσίας ή την επιβεβαίωση 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 μεταπώλησης και ανακύκλωσης πόρων 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
- Χρονοπρογραμματισμός και παρακολούθηση Υπηρεσιών
- 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 μεταπώλησης και ανακύκλωσης πόρων 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 TechDirect (στο εξής «Όροι χρήσης») που αντιστοιχούν στην επιλογή των Υπηρεσιών μεταπώλησης και ανακύκλωσης πόρων 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:** πλήρης προβολή όλων των διαθέσιμων μονάδων της υπηρεσίας μεταπώλησης και ανακύκλωσης πόρων, πρόσφατων δραστηριοτήτων και εκκρεμών ενεργειών.
 - **Χρονοπρογραμματισμός Υπηρεσιών:** χρονοπρογραμματισμό υπηρεσιών για την τοποθεσία του, την επιθυμητή ημερομηνία και ώρα εντός του κανονικού ωραρίου εργασίας.
 - **Υπηρεσία παρακολούθησης:** προβολή της κατάστασης κάθε Υπηρεσίας, όπως τις 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 μεταπώλησης και ανακύκλωσης πόρων περιλαμβάνει μια πλήρως ελεγχόμενη αλυσίδα επεξεργασίας, από την αποστολή έως την παράδοση στις εγκαταστάσεις επεξεργασίας, τις λειτουργικές δοκιμές, τη διακοσμητική κατάταξη, 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. Στην πύλη TechDirect, 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

- Η εν λόγω Υπηρεσία μεταπώλησης ή ανακύκλωσης πόρων περιλαμβάνεται στην υπηρεσία ProDeploy Plus for Client.
- Η εν λόγω Υπηρεσία μεταπώλησης ή ανακύκλωσης πόρων μπορεί να αγοραστεί ως πρόσθετη υπηρεσία Add-on Service με την υπηρεσία ProDeploy for Client.

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:

- Για την υπηρεσία Freight Service (περισσότερες από 20 μονάδες εξοπλισμού): Θα δηλώνει, κατά τη διάρκεια του χρονοπρογραμματισμού, τυχόν ζητήματα πρόσβασης στον Χώρο, 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 της πύλης πελατών.
- 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 οποιουδήποτε είδους.
- 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 τους Χώρους στους οποίους 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 18 κιλά ή 40 λίβρες 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 της παρούσας Περιγραφής 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 18 κιλά ή 40 λίβρες 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:
 - ο Απαγορεύεται η πρόσβαση ή δεν είναι προσβάσιμες με οχήματα;
 - ο Απαιτείται εργασία από μέλη εργατικού σωματίου.



- 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.

Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

- Επιστροφή μισθωμένου εξοπλισμού.
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσιών.

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 του παρόντος Προσαρτήματος υπηρεσίας θα γίνουν αποκλειστικά για εσωτερική χρήση από τον Πελάτη και όχι για μεταπώληση ή για σκοπούς λειτουργίας γραφείου υπηρεσιών.

2. Σημαντικές πρόσθετες πληροφορίες

- M. 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.
- N. 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.
- O. 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 του παρόντος Προσαρτήματος υπηρεσίας.
- P. 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.
- Q. Εκχώρηση και υπεργολαβική ανάθεση.** Η Dell έχει το δικαίωμα να αναθέσει την εν λόγω Υπηρεσία σε υπεργολάβους ή να εκχωρήσει το παρόν Προσάρτημα υπηρεσίας σε ειδικευμένους τρίτους παρόχους υπηρεσιών οι οποίοι θα υλοποιήσουν την Υπηρεσία για λογαριασμό της Dell.
- R. 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 στο παρόν Προσάρτημα 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.

- 5. 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 για περιουσιακά στοιχεία είναι επίσης διαθέσιμες για επιλεγμένα περιφερειακά (π.χ. οθόνες, εκτυπωτές, rack) στις περιοχές της Βόρειας και Νότιας Αμερικής, της Ευρώπης, της Μέσης Ανατολής και της Αφρικής.

Προσάρτημα Η

Onsite PC Installation

Επισκόπηση υπηρεσίας

Η συγκεκριμένη πρόσθετη υπηρεσία Add on Service προβλέπει την επιτόπια εγκατάσταση και συνδεσιμότητα νέου Υποστηριζόμενου Προϊόντος ή Συστήματος παλαιού τύπου («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.
- Μεταφορά 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 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 διαδικτυακής λήψης που παρέχεται από τον Πελάτη, μη αυτόματης δέσμης ενεργειών, USB ή CD/DVD.
- Όπως ζητήθηκε, βοήθεια με την ενεργοποίηση του προϊόντος και την εφαρμογή ενημερώσεων.
- Βασική διαμόρφωση του λογισμικού για χρήση (όπως μια εφαρμογή απομακρυσμένης επιφάνειας εργασίας) για την επιβεβαίωση της σωστής λειτουργίας.
- Όπως ζητήθηκε από τον Πελάτη, απεγκατάσταση της εφαρμογής (των εφαρμογών) λογισμικού.
- Όπως ζητήθηκε από τον Πελάτη, αναβάθμιση των εκδόσεων της εφαρμογής λογισμικού.

Απεγκατάσταση Συστήματος παλαιού τύπου (εφόσον 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.
- Μεταφορά 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.



Αντίστοιχες Υπηρεσίες.

Αυτή η πρόσθετη υπηρεσία Add-on Service μπορεί να αγοραστεί με:

- ProDeploy for Client
- ProDeploy Plus for Client

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.
- 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 Υποστηριζόμενων προϊόντων 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.
- Διασφάλιση ότι το Σύστημα παλαιού τύπου είναι διαθέσιμο και πλήρως λειτουργικό για κάθε Υπηρεσία που πρόκειται να εκτελεστεί σε αυτό.
- 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 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.
- 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 μέσω των εγκαταστάσεων και οδηγιών εγκατάστασης στον τεχνικό της Dell.
- Ενημέρωση της Dell ότι κατά την ολοκλήρωση της μεταφοράς δεδομένων απαιτούνται υπηρεσίες απεγκατάστασης.



- 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.
- Όλες οι υπηρεσίες επιτόπου εξυπηρέτησης για ένα Υποστηριζόμενο προϊόν θα συντονιστούν ώστε να υλοποιηθούν ταυτόχρονα.
- 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.
- Εφοδιασμός όλων των κατάλληλων προγραμμάτων οδήγησης για την εγκατάσταση περιφερειακών συσκευών.
- Όπως απαιτείται για την ολοκλήρωση της Υπηρεσίας, 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.
- Αν απαιτούνται εξωτερικά μέσα, ο Πελάτης πρέπει να παράσχει μέσα USB/εξωτερικά μέσα.
- Εάν ζητηθεί από την Dell, χορήγηση στον τεχνικό της Dell εσωτερικής πρόσβασης στο πρόγραμμα εγκατάστασης του εργαλείου μεταφοράς δεδομένων που είναι διαθέσιμο από τη σελίδα πόρων υποστήριξης υλοποίησης που θα παρασχεθεί από τον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC.

Ευθύνες της Dell

- Συλλογή πληροφοριών 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 συλλέξει σχετικά τρέχοντα δεδομένα κατάστασης σχετικά με το Σύστημα παλαιού τύπου ώστε να προγραμματίσει την ολοκλήρωση της Υπηρεσίας. Αυτό μπορεί να γίνει μέσω τηλεφώνου, email ή χρησιμοποιώντας τα εργαλεία υλοποίησης της Dell.
- Η Dell θα συλλέξει πληροφορίες σχετικά με την τοποθεσία και τον χρονοπρογραμματισμό για κάθε τοποθεσία υλοποίησης 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 συστήματος από μία τοποθεσία σε άλλη ή οποιοσδήποτε άλλος τύπος υπηρεσιών εφοδιαστικής.
- Αφαίρεση ή/και ανακύκλωση 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 διάθρωση της υπηρεσίας καταλόγου Active Directory.
- Εγκατάσταση σημείων πώλησης / ταμειακών μηχανών.
- Πολλές επισκέψεις τεχνικών ανά αγορά της πρόσθετης υπηρεσίας Onsite PC Installation Add-on.
- Τοποθέτηση υλισμικού σε επιφάνειες ή περιφερικές συσκευές που απαιτούν εργαλεία ή την ταυτόχρονη εργασία πολλών τεχνικών.



- Μεταφορά 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.
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσιών.

Πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις

- Εάν υπάρξουν καθυστερήσεις που οφείλονται στον Πελάτη και εμποδίζουν την υλοποίηση της Υπηρεσίας επιτόπιας εγκατάστασης από τον τεχνικό της Dell πριν από την επίσκεψη του τεχνικού ή στη διάρκειά 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.
- Οι Πελάτες μπορούν να προσαρμόσουν τις τυπικές οδηγίες ή να παρέχουν τις δικές τους οδηγίες, ορίζοντας τις επιτόπου δραστηριότητες που θα εκτελεστούν. Οι προσαρμοσμένες οδηγίες και οι αντίστοιχες δραστηριότητες θα περιορίζονται σε 45 λεπτά χρόνο προμήθειας στο γραφείο ανά υπολογιστή. Η Dell θα αξιολογήσει τον χρόνο που αναμένεται να χρειαστεί για την ολοκλήρωση αυτών των δραστηριοτήτων πριν από την έναρξη της υλοποίησης και κατά την ίδια την υλοποίηση. Εάν η Dell διαπιστώσει ότι ο χρόνος που χρειάζεται για την εκτέλεση των επιτόπου δραστηριοτήτων υπερβαίνει το όριο των 45 λεπτών, τότε η Dell θα συνεργαστεί με τον πελάτη για την τροποποίηση των οδηγιών, ώστε ο χρόνος προμήθειας στο γραφείο να μην υπερβαίνει τα 45 λεπτά ή ώστε να εκτιμηθούν πρόσθετες χρεώσεις για τον πρόσθετο χρόνο μέσω της διεργασίας αλλαγής ελέγχου.
- 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 μεταφορά δεδομένων που θα χρησιμοποιήσει η Dell. Πρόσθετες χρεώσεις, εάν διαπιστωθεί ότι απαιτούνται, θα πραγματοποιηθούν μέσω της διεργασίας αλλαγής ελέγχου.
- Το λειτουργικό σύστημα του επιτραπέζιου ή φορητού υπολογιστή είναι Microsoft Windows 7, Windows 8 ή Windows 10 [ή άλλη εφαρμόσιμη μεταγενέστερη έκδοση].
- Το λειτουργικό σύστημα είναι προφορτωμένο ή ήδη εγκατεστημένο.
- Η Dell δεν θα αναλάβει ευθύνη για σφάλματα κατά τη διαδικασία εγκατάστασης και τυχόν σφάλματα που σημειώνονται κατά την εγκατάσταση.
- Οι εφαρμογές πρέπει να παρέχονται συνεχόμενα μέσω της υπηρεσίας Onsite PC Installation Service για το Υποστηριζόμενο προϊόν το οποίο αγοράστηκε σε μία μόνο τοποθεσία υλοποίησης και πρέπει να γίνονται την ίδια εργάσιμη ημέρα. Οποιαδήποτε αχρησιμοποίητη εγκατάσταση εφαρμογής δεν μπορεί να πιστωθεί, να επιστραφεί ή να μεταφερθεί.



- Δεν διατίθεται για συσκευές Thin Client.
- Η Dell δεν θα κάνει περισσότερες από 3 προσπάθειες για να εγκαταστήσει τις εφαρμογές λογισμικού.

