

ProSupport Plus for Infrastructure

Εισαγωγή

Η Dell Technologies¹ βρίσκεται στην ευχάριστη θέση να ανακοινώσει ότι παρέχει την υπηρεσία ProSupport Plus for Infrastructure (στο εξής «Υπηρεσία(-ες)» ή «Υπηρεσίες υποστήριξης») με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας (στο εξής «Περιγραφή υπηρεσίας»). Η προσφορά σας, το έντυπο της παραγγελίας σας ή κάθε άλλη αμοιβαία συμφωνημένη μορφή τιμολογίου ή η επιβεβαίωση λήψης της παραγγελίας από την Dell Technologies (στο εξής «Έντυπο παραγγελίας») θα περιλαμβάνει την ονομασία ή τις ονομασίες του Προϊόντος ή των Προϊόντων², την ισχύουσα Υπηρεσία/-ες και τη σχετική επιλογή/-ές, εάν υπάρχουν. Για πρόσθετη βοήθεια, ή για να ζητήσετε αντίγραφο της κύριας συμφωνίας που διέπει τις Υπηρεσίες (η «Συμφωνία»), επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της Dell Technologies που σας εξυπηρετεί. Για να λάβετε αντίγραφο της συμφωνίας με τον αντίστοιχο μεταπωλητή της Dell Technologies, επικοινωνήστε με τον συγκεκριμένο μεταπωλητή.

Το πεδίο εφαρμογής αυτής της Υπηρεσίας

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

- Τηλεφωνική πρόσβαση είκοσι τέσσερις (24) ώρες την ημέρα, επτά (7) ημέρες την εβδομάδα (συμπεριλαμβανομένων των αργιών)³ στο διεθνές κέντρο ειδικών της Dell Technologies, το οποίο στελεχώνεται από μηχανικούς ανώτερου επιπέδου ProSupport για βοήθεια αντιμετώπισης των προβλημάτων υλικού και λογισμικού.
- Επιτόπια αποστολή εξειδικευμένου τεχνικού της Dell Technologies ή/και παράδοση ανταλλακτικών στον χώρο της εγκατάστασης ή σε άλλον χώρο στην επαγγελματική τοποθεσία του Πελάτη που έχει εγκρίνει η Dell Technologies, όπως περιγράφεται στη Συμφωνία για την επίλυση ενός προβλήματος Προϊόντος.
- Πρόσβαση σε απομακρυσμένο Service Account Manager (SAM).
- Εξαρτήματα αντικατάστασης, όταν κρίνεται απαραίτητο για την επίλυση ή την αποτροπή ενός ζητήματος
- Οι πλατφόρμες ProSupport AIOps περιλαμβάνουν τις APEX AIOps Infrastructure Availability, TechDirect και MyService 360, οι οποίες είναι όλες ενεργοποιημένες μέσω λογισμικού συνδεσιμότητας, όπως η Πύλη ασφαλούς σύνδεσης (SCG), και παρέχουν πλεονεκτήματα, όπως τα εξής:
 - Προληπτικό εντοπισμό ζητημάτων και αυτοματοποιημένη δημιουργία αιτημάτων υποστήριξης (case creation)
 - Προγνωστικό εντοπισμό αποτυχιών υλικού
 - Δημιουργία αιτημάτων αυτοεξυπηρέτησης
 - Αποστολή ανταλλακτικών αυτοεξυπηρέτησης
 - Συμβουλευτικές Ενημερώσεις Ασφάλειας Dell
 - Αξιολόγηση κυβερνοασφάλειας APEX AIOps Infrastructure Availability

Διαβάστε προσεκτικά τον πίνακα παρακάτω για περισσότερες λεπτομέρειες.

Πώς θα επικοινωνήσετε με την Dell Technologies, αν χρειαστείτε εξυπηρέτηση

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

Αιτήματα τηλεφωνικής υποστήριξης: Διαθέσιμα σε βάση 24x7 (συμπεριλαμβανομένων των αργιών). Η διαθεσιμότητα ενδέχεται να διαφέρει εκτός ΗΠΑ και περιορίζεται σε εμπορικά εύλογες προσπάθειες, εκτός εάν το παρόν έγγραφο ορίζει κάτι διαφορετικό. Επισκεφτείτε τη διεύθυνση www.dell.com/contactus για μια λίστα των αριθμών τηλεφώνου που ισχύουν για την περιοχή σας.

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

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

³ Η διαθεσιμότητα ποικίλλει ανά χώρα. Για περισσότερες πληροφορίες επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της περιοχής σας.

Ο παρακάτω πίνακας αναφέρει τις δυνατότητες της υπηρεσίας ProSupport Plus for Infrastructure που παρέχεται με βάση την εγγύηση της Dell Technologies ή/και τους όρους συντήρησης. Η υπηρεσία ProSupport Plus for Infrastructure είναι διαθέσιμη για υποστήριξη και συντήρηση:

1. Του Εξοπλισμού Dell Technologies ο οποίος προσδιορίζεται στον [Πίνακα Εγγύησης και Συντήρησης Προϊόντων της Dell Technologies](#) ή/και στο Έντυπο Παραγγελίας σας:
 - που περιλαμβάνει την υπηρεσία ProSupport Plus for Infrastructure κατά τη διάρκεια της ισχύουσας περιόδου εγγύησης, ή
 - που είναι κατάλληλο για αναβάθμιση στην υπηρεσία ProSupport Plus for Infrastructure κατά τη διάρκεια της ισχύουσας περιόδου εγγύησης, ή
 - που είναι κατάλληλο για την υπηρεσία ProSupport Plus for Infrastructure κατά τη διάρκεια μιας επόμενης περιόδου συντήρησης.
2. Του Λογισμικού Dell Technologies το οποίο προσδιορίζεται στον [Πίνακα Εγγύησης και Συντήρησης Προϊόντων της Dell Technologies](#) ή/και στο Έντυπο Παραγγελίας σας ως κατάλληλο για την υπηρεσία ProSupport Plus for Infrastructure κατά τη διάρκεια μιας περιόδου συντήρησης.

ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	PROSUPPORT PLUS—ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ ΚΑΛΥΨΗΣ
ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	Ο Πελάτης επικοινωνεί με την Dell Technologies τηλεφωνικά ή μέσω διεπαφής στο web σε βάση 24x7 για να αναφέρει προβλήματα Εξοπλισμού ή Λογισμικού. Η εν λόγω τηλεφωνική επικοινωνία θα δρομολογείται σε μια επαφή απομακρυσμένης τεχνικής υποστήριξης, ώστε να παρέχεται βοήθεια για το ζήτημα του Πελάτη. Η αυτοματοποιημένη δημιουργία αιτημάτων υποστήριξης είναι διαθέσιμη όταν η πλατφόρμα AIOps έχει ρυθμιστεί μέσω της Πύλης ασφαλούς σύνδεσης (SCG).	Περιλαμβάνεται. • Για ζητήματα επιπέδου σοβαρότητας 1, οι πελάτες δικαιούνται διαδικασίες διαχείρισης κλιμάκωσης και κρίσιμων καταστάσεων «CritSit» με κάλυψη από τον Υπεύθυνο διαχείρισης περιστατικών.
ΕΠΙΤΟΠΟΥ ΑΠΟΚΡΙΣΗ	Η Dell Technologies στέλνει εξουσιοδοτημένο προσωπικό στον Χώρο της εγκατάστασης για να επιλύσει το πρόβλημα, αφού η Dell Technologies έχει απομονώσει το πρόβλημα και κρίνει ότι απαιτείται Επιτόπια απόκριση.	Περιλαμβάνεται μόνο για Εξοπλισμό. Ο αρχικός στόχος της Επιτόπιας απόκρισης είναι μια απόκριση υπηρεσία εντός τεσσάρων ωρών, αφού η Dell Technologies κρίνει ότι απαιτείται Επιτόπια απόκριση. <u>Επιτόπια απόκριση</u> Ο τεχνικός συνήθως φτάνει επιτόπου εντός 4 ωρών μετά την ολοκλήρωση της αντιμετώπισης των προβλημάτων και του εντοπισμού του ζητήματος. • Διαθεσιμότητα επτά (7) ημέρες την εβδομάδα, είκοσι τέσσερις (24) ώρες την ημέρα, συμπεριλαμβανομένων των αργιών. • Διαθεσιμότητα σε καθορισμένες τοποθεσίες απόκρισης εντός τεσσάρων (4) ωρών. • Οι χώροι αποθήκευσης εξαρτημάτων για απόκριση εντός 4 ωρών διατηρούν αποθέματα απαραίτητων λειτουργικών στοιχείων, όπως ορίζει η Dell Technologies. Τα μη απαραίτητα ανταλλακτικά μπορεί να αποστέλλονται με παράδοση την επόμενη ημέρα. Η υπηρεσία επιτόπιας απόκρισης δεν ισχύει για το λογισμικό και μπορείτε να την αγοράσετε ξεχωριστά.

ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	PROSUPPORT PLUS—ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ ΚΑΛΥΨΗΣ
ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ MISSION CRITICAL	Για περιστατικά επιπέδου σοβαρότητας 1, η Dell Technologies εκτελεί τη συμπεριλαμβανόμενη κάλυψη όπως κρίνεται αναγκαίο από την Dell Technologies.	<p>Περιλαμβάνεται μόνο για Εξοπλισμό.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Διαδικασίες για κρίσιμες καταστάσεις - Τα ζητήματα επιπέδου σοβαρότητας 1 πληρούν τις προϋποθέσεις για γρήγορη παρέμβαση από τον Υπεύθυνο διαχείρισης κλιμάκωσης/επίλυσης και κάλυψη περιστατικών «CritSit». • Γρήγορη αποστολή: Αποστολή πεπειραμένου τεχνικού παράλληλα με τηλεφωνική υποστήριξη για την επίλυση του προβλήματος. Η επιλογή του τεχνικού και η διαθεσιμότητα καθορίζονται από την Dell. • Onsite Diagnosis (επί τόπου διαγνωστικός έλεγχος) κατ' απαίτηση της Dell όταν το προσωπικό του Πελάτη δεν είναι διαθέσιμο ή μπορεί εύλογα να πραγματοποιήσει επιτόπια αντιμετώπιση προβλημάτων. Μόνο για Εξοπλισμό συνδεδεμένο σε πύλη ασφαλούς σύνδεσης. Το αίτημα υποστήριξης του πελάτη πρέπει να υποβάλλεται τηλεφωνικά. • Παραγωγή κατά προτεραιότητα σε περίπτωση κρίσιμης κατάστασης που οφείλεται σε φυσική καταστροφή. Σε πολλές περιπτώσεις, αυτό περιλαμβάνει την ταχεία παραγωγή ενός νέου συστήματος Dell Technologies.
<p>ΚΛΗΣΗ ΓΙΑ ΕΠΙΣΚΕΥΗ ΕΝΤΟΣ 6 ΩΡΩΝ, 7 ΗΜΕΡΕΣ ΤΗΝ ΕΒΔΟΜΑΔΑ, 24 ΩΡΕΣ ΤΗΝ ΗΜΕΡΑ: ΕΠΙΤΟΠΙΑ ΑΠΟΚΡΙΣΗ ΕΝΤΟΣ 4 ΩΡΩΝ ΜΕ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΠΙΣΚΕΥΗΣ ΥΛΙΚΟΥ ΕΝΤΟΣ 6 ΩΡΩΝ</p>	Ο τεχνικός θα πρέπει να φτάσει επιτόπου εντός 4 ωρών από την αποστολή και συχνά επισκευάζει το υλικό εντός 6 ωρών από την αποστολή.	<ul style="list-style-type: none"> • Διαθεσιμότητα επτά (7) ημέρες την εβδομάδα, είκοσι τέσσερις (24) ώρες την ημέρα, συμπεριλαμβανομένων των αργιών. • Για περιστατικά επιπέδου σοβαρότητας 1, η Dell Technologies θα καταβάλλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες να επαναφέρει το υλικό σε κατάσταση λειτουργίας εντός 6 ωρών μετά την αποστολή • Απόκριση εντός 4 ωρών και επισκευή εντός 6 ωρών από την αποστολή. Ισχύει μόνο για σφάλματα ή επισκευές Υποστηριζόμενων προϊόντων που καλύπτονται. Η Υποστήριξη Λογισμικού δεν εμπίπτει στο αντικείμενο της Υπηρεσίας. • Διατίθεται σε πελάτες σε απόσταση 50 μιλίων ή 80 χιλιομέτρων από τον διανομέα υποστήριξης που έχει καθορίσει η Dell Technologies. Ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει ενεργοποιημένη και συντηρημένη υποστηριζόμενη έκδοση του λογισμικού πύλης ασφαλούς σύνδεσης.
ΠΛΑΤΦΟΡΜΕΣ PROSUPPORT AIOPS	Το AIOps είναι τεχνητή νοημοσύνη (AI) για λειτουργίες IT. Αναφέρεται στη στρατηγική χρήση τεχνολογιών AI, μηχανικής μάθησης (ML) και μηχανικής αιτίας (MR) που απλοποιούν και εκσυγχρονίζουν τις διαδικασίες, και βελτιστοποιούν τη χρήση των πόρων IT του πελάτη.	<p>Περιλαμβάνεται.</p> <p>Οι πλατφόρμες ProSupport AIOps περιλαμβάνουν APEX AIOps Infrastructure Availability, TechDirect και MyService 360, οι οποίες είναι όλες ενεργοποιημένες μέσω πύλης ασφαλούς σύνδεσης της Dell Technologies και παρέχουν πλεονεκτήματα, όπως:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Προληπτικό εντοπισμό ζητημάτων και δημιουργία αιτημάτων υποστήριξης (case creation) • Προγνωστικό εντοπισμό αποτυχιών υλικού • Δημιουργία αιτημάτων αυτοεξυπηρέτησης • Αποστολή ανταλλακτικών αυτοεξυπηρέτησης • Συμβουλευτικές Ενημερώσεις Ασφάλειας Dell • Αξιολόγηση κυβερνοασφάλειας APEX AIOps Infrastructure Availability <p>Το APEX AIOps Infrastructure Availability είναι μια εφαρμογή AIOps στο cloud που παρέχει απλή και προληπτική παρακολούθηση και αντιμετώπιση προβλημάτων της υποδομής Dell IT που διαθέτετε. Αξιοποιεί τη μηχανική μάθηση για την προληπτική παρακολούθηση και μέτρηση της συνολικής κατάστασης των διακομιστών, του χώρου αποθήκευσης, σύγκλισης, υπερσύγκλισης, προστασίας δεδομένων και συσκευών δικτύου μέσω έξυπνων, ολοκληρωμένων και προγνωστικών αναλύσεων. Οι προγνωστικές αναλύσεις για τη χωρητικότητα και την απόδοση στοιχείων, όπως οι μονάδες δίσκου στερεάς κατάστασης και η μνήμη, ενεργοποιούνται μέσω της χρήσης</p>

**ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ
ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ****ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ****PROSUPPORT PLUS—ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ ΚΑΛΥΨΗΣ**

του APEX AIOps Infrastructure Availability. Το APEX AIOps Infrastructure Availability διατίθεται χωρίς πρόσθετη χρέωση για προϊόντα με έγκυρο συμβόλαιο ProSupport (ή ανώτερο). Το APEX AIOps Infrastructure Availability φιλοξενείται στο ιδιωτικό cloud της Dell Technologies, παρέχοντας σε κάθε πελάτη μια ανεξάρτητη και ασφαλή πύλη και διασφαλίζοντας ότι οι πελάτες θα μπορούν να βλέπουν μόνο το δικό τους περιβάλλον.

Το MyService360 παρέχει εικονικές διαμορφώσεις και αναλύσεις δεδομένων 360 μοιρών σε όλο το κέντρο δεδομένων σας, καθώς και ένα ολοκληρωμένο ιστορικό υπηρεσιών για τα προϊόντα της Dell Technologies.

Τα σημαντικά πλεονεκτήματα περιλαμβάνουν τα εξής:

- Προληπτική προβολή κρίσιμων περιστατικών και κινδύνων σε πραγματικό χρόνο
- Σαφείς, ρυθμιστικές συστάσεις για απλοποιημένη δράση και προγραμματισμό
- Ιστορικές τάσεις και αναλύσεις δεδομένων
- Διαχείριση εύρυθμης λειτουργίας υπηρεσιών για συστήματα προστασίας δεδομένων, χώρου αποθήκευσης και σύγκλισης

Το TechDirect παρέχει τη δυνατότητα απευθείας αποστολής εξαρτημάτων από τον ίδιο τον πελάτη.

Η Πύλη ασφαλούς σύνδεσης (SCG) είναι μια τεχνολογία παρακολούθησης επιχειρήσεων που παρέχεται ως συσκευή και αυτόνομη εφαρμογή. Παρακολουθεί τις συσκευές σας και εντοπίζει προληπτικά προβλήματα υλικού που ενδέχεται να προκύψουν. Ανάλογα με τη σύμβαση υπηρεσιών που συνάπτετε, αυτοματοποιεί επίσης τη δημιουργία αιτημάτων υποστήριξης για ζητήματα που εντοπίζονται στις παρακολουθούμενες συσκευές.

Επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της Dell Technologies για προϊόντα που καλύπτονται

**ΕΞΑΡΤΗΜΑΤΑ
ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ**

Η Dell Technologies παρέχει ανταλλακτικά όταν κρίνεται απαραίτητο από την Dell Technologies.

Περιλαμβάνεται. Ο στόχος παράδοσης ανταλλακτικών είναι μια απόκριση υπηρεσίας εντός τεσσάρων ωρών (δηλαδή την ίδια εργάσιμη μέρα) για κρίσιμα εξαρτήματα, αφού η Dell Technologies κρίνει ότι απαιτείται παράδοση ανταλλακτικού.

Οι χώροι αποθήκευσης εξαρτημάτων για απόκριση εντός τεσσάρων ωρών διατηρούν αποθέματα απαραίτητων λειτουργικών στοιχείων, όπως ορίζει η Dell Technologies. Τα μη απαραίτητα ανταλλακτικά μπορεί να αποστέλλονται με παράδοση την επόμενη ημέρα. Τα εξαρτήματα που θεωρούνται μη κρίσιμα, μεταξύ άλλων, είναι: προσόψεις, μηχανικά περιβλήματα, θήκες σκληρού δίσκου, κιτ με ράγες, βοηθητικός εξοπλισμός διαχείρισης καλωδίων. Τα εξαρτήματα που μπορεί να θεωρούνται κρίσιμα είναι: μητρικές κάρτες, επεξεργαστές, επιλεγμένες μονάδες μνήμης και μονάδα σκληρού δίσκου που μπορεί να επηρεάσουν τη συστοιχία και το περιβάλλον παραγωγής.

Οι καταληκτικές ώρες αποστολών της χώρας ενδέχεται να επηρεάσουν την παράδοση μη κρίσιμης σημασίας ανταλλακτικών την ίδια/επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Η Dell διατηρεί αυτήν τη στιγμή απόθεμα εξαρτημάτων σε διάφορες τοποθεσίες σε όλο τον κόσμο. Ενδέχεται να μην υπάρχει απόθεμα επιλεγμένων εξαρτημάτων στην πλησιέστερη τοποθεσία της περιοχής του πελάτη. Εάν κάποιο εξάρτημα που χρειάζεται για την επισκευή των υποστηριζόμενων Προϊόντων δεν είναι διαθέσιμο σε εγκατάσταση της Dell κοντά στην τοποθεσία του Πελάτη και επιβάλλεται η μεταφορά του από άλλη εγκατάσταση, θα αποσταλεί αμέσως μόλις καταστεί πρακτικά και εμπορικά εφικτό. Οι χώροι αποθήκευσης εξαρτημάτων για απόκριση εντός τεσσάρων (4) ωρών διατηρούν αποθέματα εξαρτημάτων, όπως ορίζεται από την Dell. Προκειμένου ο Πελάτης να λάβει εξαρτήματα εντός τεσσάρων (4) ωρών πρέπει να βρίσκεται εντός της περιοχής κάλυψης που καθορίζεται από την Dell. Για περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τους γεωγραφικούς περιορισμούς, ανατρέξτε στους Συμπληρωματικούς όρους και προϋποθέσεις παρακάτω. Οι χρόνοι απόκρισης κατά την παράδοση εξαρτημάτων που αναφέρονται παραπάνω ισχύουν μόνο για την αποθήκευση εξαρτημάτων σύμφωνα με τυπικές διαμορφώσεις. Για την αποθήκευση ανταλλακτικών για νέα προϊόντα ή μη τυπικές διαμορφώσεις ενδέχεται να απαιτείται χρόνος ολοκλήρωσης άνω των τριάντα (30) ημερών.

Η εγκατάσταση όλων των ανταλλακτικών εκτελείται από την Dell Technologies στο πλαίσιο της Επιτόπιας απόκρισης, αλλά ο Πελάτης έχει την επιλογή να εκτελεί την εγκατάσταση Αντικαταστάσιμων Μονάδων από Πελάτη (CRUs - Customer Replaceable Units). Ανατρέξτε στον [Πίνακα Εγγύησης και Συντήρησης Προϊόντων της Dell Technologies](#) για μια λίστα των εξαρτημάτων που θεωρούνται CRUs για συγκεκριμένο Εξοπλισμό ή επικοινωνήστε με την Dell Technologies για περισσότερες λεπτομέρειες.

Εάν η Dell Technologies εγκαταστήσει το ανταλλακτικό, η Dell Technologies θα κανονίσει την επιστροφή του σε μια εγκατάσταση της Dell Technologies. Εάν ένας Πελάτης εγκαταστήσει το CRU, ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να επιστρέψει το CRU που αντικαταστάθηκε σε μια εγκατάσταση που θα ορίσει η Dell Technologies. Σε περίπτωση που ένας πελάτης χρειαστεί βοήθεια για την αντικατάσταση ενός CRU, η Dell Technologies μπορεί να σας βοηθήσει απομακρυσμένα ή/και με έναν τεχνικό επιτόπου για να σας βοηθήσει με την αντικατάσταση.

Εάν, κατά τη διάρκεια της διάγνωσης, ο Τεχνικός της Dell διαπιστώσει ότι η επισκευή μπορεί να επιτευχθεί με ένα συγκεκριμένο εξάρτημα CRU ή εάν ο Πελάτης επιλέξει να πραγματοποιήσει ο ίδιος την αποστολή συγκεκριμένου εξαρτήματος CRU, η Dell θα αποστείλει το συγκεκριμένο εξάρτημα CRU απευθείας στον Πελάτη.

Εάν ο τεχνικός της Dell διαπιστώσει ότι το Υποστηριζόμενο προϊόν πρέπει να αντικατασταθεί ως ολόκληρη μονάδα, η Dell Technologies διατηρεί το δικαίωμα αποστολής στον Πελάτη ολόκληρης μονάδας αντικατάστασης. Οι αντικαταστάσεις ολόκληρης της μονάδας ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμες για απόκριση την ίδια μέρα και μπορεί να ισχύουν εκτεταμένοι χρόνοι για την παράδοση μιας αντικατάστασης ολόκληρης μονάδας στην τοποθεσία σας, ανάλογα με το πού βρίσκεστε και τον τύπο του Προϊόντος που αντικαθίσταται.

ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΟΝΑΔΑΣ ΔΙΣΚΟΥ ΣΤΕΡΕΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ (SSD)	Εάν, προτού φτάσει στο Επίπεδο αντοχής του, μια μονάδα δίσκου στερεάς κατάστασης φτάσει στο Όριο επιπέδου αντοχής (όπως ορίζεται από την Dell) ή και πέρα αυτού, ο Πελάτης πληροί τις προϋποθέσεις για να λάβει ανταλλακτικό της μονάδας δίσκου στερεάς κατάστασης. Το «Επίπεδο αντοχής» είναι η μέση διάρκεια ζωής ενός επιπέδου SSD. Το «Όριο επιπέδου αντοχής» είναι το σημείο στη διάρκεια ζωής του SSD (όπως ορίζεται από την Dell) στο οποίο ο δίσκος θα δικαιούται αντικατάσταση, για παράδειγμα, όταν φτάσει το 95% του Επιπέδου αντοχής. Τα Όρια επιπέδου αντοχής διαφέρουν.	<p>Περιλαμβάνεται για προϊόντα αποθήκευσης και υπερσύγκλισης/ σύγκλισης υποδομών (Hyperconverged/Converged Infrastructure).</p> <p>Ο στόχος απόκρισης βασίζεται στις ισχύουσες δυνατότητες της υπηρεσίας Παράδοσης ανταλλακτικών και Επιτόπου απόκρισης που περιγράφεται παραπάνω. Ο Πελάτης πρέπει να ενεργοποιήσει και να συντηρήσει την τρέχουσα υποστηριζόμενη έκδοση απομακρυσμένου λογισμικού υποστήριξης και παρακολούθησης IT (που υλοποιείται ως Πύλη Ασφαλούς Σύνδεσης) κατά τη διάρκεια της ισχύουσας περιόδου υποστήριξης. Η ενεργοποίηση του λογισμικού συνδεσιμότητας, όπως ισχύει, είναι προαπαιτούμενο στοιχείο για αυτές τις πρόσθετες δυνατότητες ανανέωσης της υπηρεσίας.</p> <p>Οι προ-εικονοποιημένες (Pre-imaged) μονάδες δίσκου δεν είναι κατάλληλες για προληπτική αντικατάσταση μονάδων δίσκου στερεάς κατάστασης από την Dell Technologies.</p>
ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΕ ΝΕΕΣ ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ	Η Dell Technologies παρέχει τα δικαιώματα σε νέες Εκδόσεις λογισμικού όπως διατίθενται γενικά από την Dell Technologies.	Περιλαμβάνεται.
ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΝΕΩΝ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ	Η Dell Technologies εκτελεί την απομακρυσμένη εγκατάσταση των νέων Εκδόσεων λογισμικού.	<p>Λογισμικό Εξοπλισμού Λειτουργικού Περιβάλλοντος (OE)</p> <p>Περιλαμβάνεται μόνο σε εξοπλισμό αποθήκευσης, όταν το σχετικό ενσωματωμένο λογισμικό περιβάλλοντος λειτουργίας καλύπτεται από εγγύηση της Dell ή από τρέχουσα σύμβαση συντήρησης της Dell. Το λογισμικό περιβάλλοντος λειτουργίας του εξοπλισμού καθορίζεται ως προγραμματισμός λογισμικού ή/και μικροκώδικας που είναι απαραίτητος ώστε να επιτρέπεται στη διοίκηση του εξοπλισμού να εκτελεί τις βασικές λειτουργίες του, και χωρίς το οποίο ο εξοπλισμός δεν μπορεί να λειτουργήσει.</p> <p>Ο πελάτης δικαιούται απομακρυσμένη εγκατάσταση των ενημερώσεων του λογισμικού OE με μια ενεργοποιημένη και υποστηριζόμενη έκδοση λογισμικού πύλης ασφαλούς σύνδεσης.</p> <p>Ανατρέξτε στον Πίνακα συντήρησης και εγγύησης προϊόντων για τα κατάλληλα προϊόντα.</p> <p>Άλλο λογισμικό (εκτός OE)</p> <p>Ο Πελάτης πραγματοποιεί την εγκατάσταση νέων Εκδόσεων Λογισμικού, εκτός εάν κριθεί απαραίτητο το αντίθετο από την Dell Technologies.</p>
ΑΠΟΜΑΚΡΥ- ΣΜΕΝΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥ- ΘΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΣΗ 24X7	<p>Κάποια Προϊόντα επικοινωνούν αυτόματα και ανεξάρτητα με την Dell Technologies για να προσφέρουν πληροφορίες που θα βοηθήσουν την Dell Technologies να καθορίσει το πρόβλημα.</p> <p>Η Dell Technologies προσπελαίνει απομακρυσμένα τα Προϊόντα εάν χρειαστεί, για να κάνει πρόσθετους διαγνωστικούς ελέγχους και να παράσχει απομακρυσμένη υποστήριξη.</p>	<p>Περιλαμβάνεται στα Προϊόντα που διαθέτουν SCG ή άλλα παρεχόμενα από την Dell εργαλεία συνδεσιμότητας, για απομακρυσμένη παρακολούθηση και τεχνολογία που διατίθενται από την Dell Technologies.</p> <p>Δείτε λεπτομέρειες σχετικά με το εργαλείο SCG παραπάνω στην ενότητα πλατφόρμας AIOP.</p> <p>Μόλις η Dell Technologies ειδοποιηθεί για ένα πρόβλημα, ισχύουν οι ίδιοι στόχοι απόκρισης για Παγκόσμια τεχνική υποστήριξη και Επιτόπια απόκριση που περιγράφηκαν προηγουμένως.</p>

**SERVICE
ACCOUNT
MANAGER
(«SAM»)**

Ο SAM που έχει αντιστοιχιστεί στην υπηρεσία ProSupport Plus for Infrastructure είναι ένας απομακρυσμένος πόρος ο οποίος παρέχει ένα ευρύ φάσμα δυνατοτήτων και ικανοτήτων διαχείρισης συστημάτων, περιβάλλοντος και λογαριασμών που σχεδιάστηκαν για να μειώνεται ο χρόνος εκτός λειτουργίας και να βελτιώνεται η συνολική υποστήριξη που παρέχει η Dell Technologies.

Περιλαμβάνεται με την Υπηρεσία:

Βοήθεια κατά την εισαγωγή:

- Επαληθεύοντας την ακρίβεια των σχετικών πληροφοριών υποστήριξης Πελατών όπως όνομα λογαριασμού, διεύθυνση, κ.λπ.
- Μεταφορά γνώσεων όπως τρόπων επικοινωνίας με την Dell Technologies για ανοιχτά αιτήματα εξυπηρέτησης και χρήση των εργαλείων υποστήριξης και των τεχνολογιών της Dell Technologies
- Προσδιορισμός χρονοδιαγράμματος για τα παραδοτέα του SAM όπως αναφορές και επισκοπήσεις υπηρεσιών

Μηνιαία αναφορά: Αναφορές και συστάσεις για τα δικαιοδοτημένα συστήματα που περιλαμβάνουν:

- Σύνοψη ανοιχτών και κλειστών αιτημάτων εξυπηρέτησης σε μηνιαία βάση
- Επαλήθευση των τρεχουσών εγκατεστημένων εκδόσεων λογισμικού συστήματος σε σχέση με τις συστάσεις κώδικα-στόχου και
- Κατάσταση σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων ημερομηνιών έναρξης/ λήξης και άλλων βασικών λεπτομερειών σύμβασης.

Προκειμένου να ενεργοποιηθεί πλήρως η μηνιαία αναφορά, πρέπει να εγκαταστήσετε τις τεχνολογίες συνδεσιμότητας της Dell Technologies, όπως την πύλη ασφαλούς σύνδεσης, με τις κατάλληλες επιλογές συλλογής αρχείων καταγραφής ενεργοποιημένες.

Αναθεώρηση Υπηρεσίας: Ο SAM παρέχει μια επισκόπηση υπηρεσίας των λεπτομερειών στην Αναφορά Υπηρεσίας. Ο χρονοπρογραμματισμός, το χρονοπλάνο και άλλα θέματα που πρέπει να αναθεωρηθούν θα αποφασίζονται κατόπιν συνεννόησης του SAM και του Πελάτη κατά τη διάρκεια της Ενεργοποίησης υπηρεσιών.

Συντήρηση συστημάτων: Για τους δικαιοδοτημένους πόρους, ο SAM θα βοηθήσει τον Πελάτη στον συντονισμό της παράδοσης των συμβάντων Συντήρησης συστημάτων στο παράθυρο συντήρησης του Πελάτη. Δείτε παρακάτω για πρόσθετες πληροφορίες.

Υποστήριξη Κλιμάκωσης Dell Technologies:

Ενεργεί ως σύνδεσμος των Υπηρεσιών για συντονισμό των πόρων της Dell που είναι απαραίτητοι για την αντιμετώπιση μεμονωμένων ζητημάτων Επιπέδου σοβαρότητας 1 ή περισσότερων συστημικών προβλημάτων.

Περιλαμβάνονται στα Προϊόντα που καλύπτονται από την υπηρεσία ProSupport Plus for Infrastructure ή την μετέπειτα τρέχουσα σύμβαση συντήρησης στις κανονικές τοπικές ώρες εργασίας της Dell Technologies οι οποίες διαφέρουν ανάλογα με την περιοχή και τη χώρα, εξαιρουμένων των αργιών της Dell Technologies και των τοπικών αργιών. Ανατρέξτε στις Λεπτομέρειες Κάλυψης παρακάτω.

Η Dell Technologies είναι υπεύθυνη για την εκτέλεση μόνο των δραστηριοτήτων του SAM και των εργασιών που ορίζονται ρητά σε αυτό το έγγραφο. Όλες οι άλλες εργασίες, οι δραστηριότητες και οι υπηρεσίες είναι εκτός του πεδίου εφαρμογής.

ΟΡΙΣΜΟΙ ΕΠΙΠΕΔΩΝ ΣΟΒΑΡΟΤΗΤΑΣ

ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΟΒΑΡΟΤΗΤΑΣ 1 Κρίσιμο – απώλεια ικανότητας εκτέλεσης κρίσιμων εργασιών της επιχείρησης και χρήζουν άμεσης απόκρισης.

ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΟΒΑΡΟΤΗΤΑΣ 2 Υψηλό – δυνατότητα εκτέλεσης των εργασιών της επιχείρησης, αλλά οι αποδόσεις/ δυνατότητες είναι υποβαθμισμένες ή σημαντικά περιορισμένες.

ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΟΒΑΡΟΤΗΤΑΣ 3 Μεσαίο/Χαμηλό – ελάχιστη ή καμία επίπτωση στην επιχείρηση.

Πρόσθετες πληροφορίες για την υποστήριξη Mission Critical

Η Dell διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί την παροχή της υπηρεσίας, αν η Dell Technologies έχει βάσιμους λόγους να πιστεύει ότι ο πελάτης κάνει κατάχρηση ή αλόγιστη χρήση της λειτουργίας Onsite Diagnosis κατ' απαίτηση για κρίσιμα ζητήματα (όπως όταν ο Πελάτης διαθέτει προσωπικό για επιτόπου αντιμετώπιση προβλημάτων ή όταν τα αιτήματα του Πελάτη για παροχή υπηρεσίας επιτόπου διαγνωστικού ελέγχου υπερβαίνουν κατά πολύ τους τυπικούς συντελεστές αποτυχίας, λόγω των παρακάτω παραδειγμάτων, που ισχύουν για τα σχετικά στοιχεία και συστήματα). Αν η Dell Technologies κρίνει (κατά την αποκλειστική διακριτική ευχέρεια της Dell Technologies) ότι ένας πελάτης χρησιμοποιεί καταχρηστικά την υπηρεσία, η Dell Technologies διατηρεί το δικαίωμα ακύρωσης της υπηρεσίας.

Εξαιρέσεις

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

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

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

Ευθύνες του Πελάτη για τη Δυνατότητα Υπηρεσίας SAM

Η παροχή της δυνατότητας υπηρεσίας SAM από την Dell Technologies που περιγράφεται παραπάνω εξαρτάται από το αν ο Πελάτης εκπληρώνει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

- Δημιουργία ενός κατάλληλου παραθύρου(-ων) συντήρησης συστημάτων διαθέσιμου για τον SAM όπως κρίνεται αναγκαίο από την Dell Technologies.
- Διασφάλιση ότι πληρούνται όλες οι περιβαλλοντικές, τεχνικές και λειτουργικές προϋποθέσεις.
- Έγκαιρη παροχή πρόσβασης στον SAM (α) στα στοιχεία επικοινωνίας τουλάχιστον ενός υπευθύνου τεχνικής υποστήριξης, με αρμοδιότητες διαχείρισης συστήματος και κατάλληλα προνόμια πρόσβασης σε συστήματα/πληροφορίες, και (β) σε ειδικούς στα ισχύοντα θέματα, συστήματα και δίκτυα (που συμπεριλαμβάνουν, ενδεικτικά, απομακρυσμένη πρόσβαση σε συστήματα/δίκτυα) όπως κρίνεται αναγκαίο από την Dell Technologies.
- Ανάλυση όλης της ευθύνης για τα ζητήματα συνδεσιμότητας, απόδοσης και διαμόρφωσης του δικτύου.
- Επιβεβαίωση ότι η τοποθεσία(-ες) του Εξοπλισμού είναι έτοιμη(-ες) πριν από την έναρξη του ProSupport Plus for Infrastructure.
- Διασφάλιση ότι το Προϊόν είναι συνδεδεμένο σε Πύλη Ασφαλούς Σύνδεσης με ενεργοποιημένες τις κατάλληλες επιλογές συλλογής αρχείων καταγραφής.

Πρόσθετες σημαντικές πληροφορίες για τη Δυνατότητα Υπηρεσίας SAM

- Η υπηρεσία SAM διατίθεται στη διάρκεια του κανονικού ωραρίου εργασίας. Το ωράριο εργασίας καθορίζεται με βάση την περιοχή στην οποία ζει ο SAM και μπορεί να ποικίλλει ανά περιοχή και χώρα. Κατά τη διακριτική ευχέρεια της Dell Technologies και όταν κρίνεται αναγκαίο από αυτήν, οι υπηρεσίες του SAM μπορούν να εκτελούνται επιτόπου.
- Η υποστήριξη εκτός εργάσιμων ωρών μπορεί να παρέχεται από άλλους πόρους εντός της Dell Technologies κατά τη διακριτική της ευχέρεια.
- Η τοποθεσία του SAM θα οριστεί με αμοιβαία συμφωνία κατά την ενεργοποίηση των υπηρεσιών με βάση την προτιμώμενη περιοχή εξυπηρέτησης του Πελάτη και τη διαθεσιμότητα προσωπικού της Dell.

ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ PROSUPPORT PLUS FOR INFRASTRUCTURE

Η Συντήρηση συστημάτων ProSupport Plus εξασφαλίζει στους πελάτες της Dell Technologies την προγραμματισμένη, προληπτική, απομακρυσμένη συντήρηση κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της σύμβασης υπηρεσιών για τις συσκευές που καλύπτονται από την υπηρεσία ProSupport Plus for Infrastructure και παρακολουθούνται σύμφωνα με την ισχύουσα τεχνολογία συνδεσιμότητας της Dell Technologies, όπως η πύλη ασφαλούς σύνδεσης, όπου ισχύει. Αυτή η συντήρηση βοηθά στη διατήρηση των υψηλών επιδόσεων και μπορεί να μειώσει το ενδεχόμενο να προκύψουν μελλοντικά περιστατικά λόγω ασύμβατων εκδόσεων υλικού, λογισμικού BIOS και υλικολογισμικού. Τα συμβάντα προγραμματισμένης, προληπτικής Συντήρησης συστημάτων συντονίζονται μεταξύ των πελατών, του SAM και του προσωπικού υποστήριξης της Dell Technologies. Η παροχή αυτών των συμβάντων είναι γενικά διαθέσιμη 24x7x365, αλλά μπορεί να εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα των πόρων οπότε θα γίνεται κατόπιν συνεννόησης του πελάτη με την Dell Technologies. Η Dell Technologies συνιστά την πραγματοποίηση της προγραμματισμένης, προληπτικής Συντήρησης συστημάτων δύο φορές ετησίως. Ενδέχεται να υπάρχουν περιορισμοί για ορισμένα Προϊόντα όσον αφορά τον αριθμό των προγραμματισμένων, προληπτικών Συντηρήσεων συστημάτων ετησίως. Συμβουλευτείτε τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της περιοχής σας ή τον αντίστοιχο SAM για τη λίστα των υποστηριζόμενων Προϊόντων και τυχόν ισχύοντες περιορισμούς.

Τι δεν περιλαμβάνεται στη Συντήρηση συστημάτων στο πλαίσιο της Υπηρεσίας ProSupport Plus for Infrastructure

- Ενημερώσεις για διασυνδεδεμένες συσκευές που δεν καλύπτονται από τρέχουσα σύμβαση εξυπηρέτησης ProSupport Plus for Infrastructure.
- Ενημερώσεις για κάθε λογισμικό χωρίς αντίστοιχο δικαίωμα για αυτές τις ενημερώσεις σύμφωνα με κατάλληλη σύμβαση υποστήριξης λογισμικού είτε από την Dell Technologies ή από ανεξάρτητους κατασκευαστές για τα επιλεγμένα Προϊόντα ανεξάρτητων κατασκευαστών.
- Ενημερώσεις λειτουργικού συστήματος και δημιουργία ενημερώσεων κώδικα υπερεπόπτη (hypervisor) ή άλλη σχετική μηχανική υποστήριξη ή υποστήριξη ανάπτυξης λογισμικού.
- Δημιουργία ενημερώσεων κώδικα εφαρμογής.
- Επιτόπου παροχή εργασιών συντήρησης.

- Κατάργηση εγκατάστασης ή εγκατάσταση πρόσθετου υλικού ή εργασίες διαμόρφωσης.
- Εγκατάσταση ή διαμόρφωση λογισμικού που δεν παρατίθεται συγκεκριμένα στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.
- Συντονισμός απόδοσης εφαρμογής.
- Εντοπισμός ή αφαίρεση ιών, λογισμικών spyware ή κακόβουλου λογισμικού.
- Κάθε άλλη ενημέρωση ή δραστηριότητα που δεν τεκμηριώνεται συγκεκριμένα στο πλαίσιο της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας.

Πρόσθετες σημαντικές πληροφορίες για τη Συντήρηση συστημάτων στο πλαίσιο της υπηρεσίας ProSupport Plus for Infrastructure

- Κατά τη διάρκεια της συντήρησης, οι αναβαθμίσεις μπορεί να προκαλέσουν προσωρινή απώλεια συνδεσιμότητας σε άλλες συνδεδεμένες συσκευές.
- Μόλις ολοκληρωθεί η αναβάθμιση, μπορεί να απαιτείται η επανεκκίνηση των προσαρτημένων συσκευών και η επαλήθευση της συνδεσιμότητας.
- Τα συστήματα προς αναβάθμιση πρέπει να καταστούν διαθέσιμα για την Dell Technologies ή τους εξουσιοδοτημένους αντιπροσώπους της Dell Technologies όσο θα είναι ανοιχτό το συμφωνημένο παράθυρο συντήρησης.
- Ανάλογα με τα συστήματα προς αναβάθμιση μπορεί να χρειαστεί να υπάρχει διαθέσιμο πρόσθετο σύστημα διαχείρισης ή πόρος διαχείρισης συστημάτων.
- Ανάλογα με τα συστήματα προς αναβάθμιση μπορεί να χρειαστεί να παρασχεθούν τα κατάλληλα διαχειριστικά δικαιώματα στην Dell Technologies ή στους εξουσιοδοτημένους αντιπροσώπους της Dell Technologies.
- Ο Πελάτης έχει την ευθύνη απόκτησης και διατήρησης όλων των απαιτούμενων αδειών χρήσης όσον αφορά τις ενημερώσεις Εξοπλισμού και Λογισμικού.
- Στην περίπτωση που η ενημέρωση Λογισμικού σε Προϊόν το οποίο τη δικαιούται ενδέχεται να προκαλέσει υποβάθμιση άλλου προϊόντος που δεν τη δικαιούται ή να έχει αντίκτυπο στην απόδοσή του, η Dell Technologies κατόπιν διαβούλευσης με τον πελάτη μπορεί να επιλέξει να μην προχωρήσει στην εργασία Συντήρησης συστημάτων ωστόσο επιλυθεί το ζήτημα.
- Προκειμένου να ενεργοποιηθεί πλήρως η Συντήρηση συστημάτων του ProSupport Plus for Infrastructure, πρέπει να έχετε εγκαταστήσει την ισχύουσα τεχνολογία συνδεσιμότητας όπως την πύλη ασφαλούς σύνδεσης.
- Η εγκατάσταση νέων Εκδόσεων Λογισμικού για τα συστήματα αποθήκευσης υψηλών προδιαγραφών (High End Storage) συστήματα υποδομής σύγκλισης και υπερσύγκλισης της Dell Technologies (Converged and Hyperconverged Infrastructure) που καθορίζονται κατά τη Συντήρηση συστημάτων, η οποία περιλαμβάνει ενδεικτικά εκδόσεις λογισμικού που αναρτώνται στους ισχύοντες πίνακες διαμόρφωσης διαλειτουργικότητας (ο Πίνακας Απλής Υποστήριξης της Dell Technologies ή ο Πίνακας Πιστοποίησης Έκδοσης) ενδέχεται να απαιτεί την αγορά ξεχωριστών υπηρεσιών από την Dell Technologies. Επικοινωνήστε με την Dell Technologies για περισσότερες πληροφορίες.

Αναφορές παράδοσης σε Εξουσιοδοτημένους μεταπωλητές προϊόντων της Dell Technologies για Τελικούς Πελάτες που αγοράζουν μέσω Εξουσιοδοτημένων μεταπωλητών προϊόντων της Dell Technologies

Οι αναφορές του SAM του ProSupport Plus θα παρέχονται από την Dell Technologies μόνο στον εξουσιοδοτημένο **μεταπωλητή ή διανομέα της Dell Technologies (ανάλογα με την περίπτωση) που προσδιορίζεται στην προσφορά της Dell Technologies (συλλογικά, ο «Μεταπωλητής»)**. Ο Μεταπωλητής αναγνωρίζει και συμφωνεί ότι έχει λάβει την κατάλληλη συγκατάθεση από τους τελικούς πελάτες του Μεταπωλητή («Τελικός πελάτης») για τη λήψη των αναφορών SAM του Τελικού πελάτη. Εκτός εάν ειδοποιηθεί διαφορετικά από τον Μεταπωλητή, η Dell Technologies θα διανείμει τις αναφορές του SAM του ProSupport Plus στη διεύθυνση και τα στοιχεία επικοινωνίας του Μεταπωλητή που δόθηκαν στην Dell Technologies κατά την αγορά της Υπηρεσίας ή στα στοιχεία επικοινωνίας που περιέχονται στα τρέχοντα αρχεία πωλήσεων και υπηρεσιών της Dell Technologies, όπως καθορίζεται από την Dell Technologies. Οι αναφορές του SAM που παρέχονται στον Μεταπωλητή δεν θα κατηγοριοποιούνται ανά/για συγκεκριμένους Τελικούς πελάτες. Ενδέχεται να διατίθενται προσαρμοσμένες επιλογές αναφορών για ξεχωριστή αγορά με πρόσθετο κόστος.

ΣΥΝΕΡΓΑΤΙΚΗ ΒΟΗΘΕΙΑ

Εάν ένας Πελάτης ανοίξει ένα αίτημα υποστήριξης και η Dell Technologies καθορίσει ότι το πρόβλημα προκύπτει με τα προϊόντα ενός επιλέξιμου ανεξάρτητου προμηθευτή που συχνά χρησιμοποιούνται με Προϊόντα τα οποία καλύπτονται από μια τρέχουσα εγγύηση ή σύμβαση συντήρησης της Dell Technologies, η Dell Technologies θα προσπαθήσει να προσφέρει Συνεργατική βοήθεια υπό την οποία η Dell Technologies: (α) λειτουργεί ως μοναδικό σημείο επικοινωνίας έως ότου απομονωθούν τα προβλήματα, (β) επικοινωνεί με τον ανεξάρτητο προμηθευτή, (γ) παρέχει τεκμηρίωση του προβλήματος, και (δ) συνεχίζει να παρακολουθεί το πρόβλημα και να ενημερώνεται για την κατάσταση και τα σχέδια επίλυσης από τον προμηθευτή (όπου είναι εύλογα εφικτό).

Για να δικαιούται Συνεργατική βοήθεια, ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει τις κατάλληλες ενεργές συμβάσεις υποστήριξης και δικαιώματα απευθείας από τον αντίστοιχο ανεξάρτητο προμηθευτή και την Dell Technologies, ή από έναν εξουσιοδοτημένο μεταπωλητή της Dell Technologies. Μόλις απομονωθεί και αναφερθεί, ο ανεξάρτητος προμηθευτής είναι αποκλειστικά υπεύθυνος να παράσχει όλη την υποστήριξη, τεχνική ή άλλη, σε σύνδεση με την επίλυση του προβλήματος του Πελάτη. **Η Dell Technologies ΔΕΝ ΦΕΡΕΙ ΚΑΜΙΑ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ Ή ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΛΛΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ.** Μπορείτε να βρείτε μια λίστα συνεργατών Συνεργατικής βοήθειας στη [Λίστα Συνεργατικής βοήθειας](#). Σημειώσατε ότι τα υποστηριζόμενα προϊόντα ανεξάρτητων κατασκευαστών είναι δυνατό να αλλάξουν οποτεδήποτε χωρίς προειδοποίηση των Πελατών.

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ DELL TECHNOLOGIES

Η υποστήριξη λογισμικού Dell Technologies που περιλαμβάνεται στην υπηρεσία ProSupport Plus for Infrastructure παρέχει υποστήριξη για επιλεγμένα Προϊόντα ανεξάρτητων κατασκευαστών, συμπεριλαμβανομένων επιλεγμένων εφαρμογών τελικού χρήστη, λειτουργικών συστημάτων, υπερεποπών και υλικολογισμικού όταν αυτά τα Προϊόντα ανεξάρτητων κατασκευαστών 1) χρησιμοποιούνται με τα Προϊόντα και είναι εγκατεστημένα και λειτουργούν με αυτά όταν ζητείται υποστήριξη, 2) καλύπτονται από την υπάρχουσα περίοδο ισχύος υπηρεσίας συντήρησης και υποστήριξης του ProSupport Plus for Infrastructure και 3) διαθέτουν τις κατάλληλες ενεργές συμφωνίες και δικαιώματα υποστήριξης που αφορούν άμεσα τον αντίστοιχο εκδότη των προϊόντων τρίτων. Αυτό το επίπεδο υποστήριξης παρέχεται σε Εξοπλισμό που δικαιούται την υπηρεσία ProSupport Plus for Infrastructure, ανεξάρτητα από το πώς αγοράστηκε και αδειοδοτήθηκε το επιλέξιμο λογισμικό, αλλά ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να διασφαλίζει ότι αυτό το κατάλληλο λογισμικό αγοράστηκε και αδειοδοτήθηκε κατάλληλα σύμφωνα με τον εκδότη. Ο Πελάτης είναι ο αποκλειστικός υπεύθυνος για να διορθώνει τυχόν προβλήματα με άδειες και αγορές κατάλληλου λογισμικού ώστε να μπορεί να λαμβάνει αυτές τις Υπηρεσίες οποτεδήποτε κατά τη διάρκεια της περιόδου κάλυψης. Μπορείτε να βρείτε μια λίστα με κατάλληλο λογισμικό στη [Λίστα ολοκληρωμένης υποστήριξης λογισμικού](#). Σημειώσατε ότι τα υποστηριζόμενα Προϊόντα ανεξάρτητων κατασκευαστών είναι δυνατό να αλλάξουν οποτεδήποτε χωρίς προειδοποίηση των Πελατών. Περιστατικά που εγείρουν προβληματισμούς στους Πελάτες πρέπει να μπορούν να αναπαραχθούν σε ένα μεμονωμένο σύστημα, φυσικό ή εικονικό. Ο Πελάτης κατανοεί και αποδέχεται ότι η επίλυση ορισμένων ζητημάτων που οδηγούν στο αίτημα υποστήριξης του Πελάτη ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμη από τον εκδότη του σχετικού τίτλου λογισμικού (συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, περιπτώσεων όπου ο εκδότης δεν παρέχει πλέον υποστήριξη ή συντήρηση για τον σχετικό τίτλο λογισμικού για οποιονδήποτε λόγο) ή ενδέχεται να απαιτεί πρόσθετη υποστήριξη από τον εκδότη, συμπεριλαμβανομένης της εγκατάστασης πρόσθετου λογισμικού ή άλλων αλλαγών στα Προϊόντα. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι, στις εν λόγω περιπτώσεις όπου δεν υπάρχει διαθέσιμη μέθοδος επίλυσης από τον εκδότη του σχετικού τίτλου λογισμικού, η υποχρέωση της Dell Technologies να παράσχει υποστήριξη στον Πελάτη θα έχει επίσης εκπληρωθεί πλήρως.

Πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις που ισχύουν για τελικούς χρήστες οι οποίοι αγοράζουν τα υποστηριζόμενα προϊόντα από OEM

Ο OEM είναι ένας μεταπωλητής ο οποίος πουλά τα Υποστηριζόμενα Προϊόντα υπό την ιδιότητα του αρχικού κατασκευαστή εξοπλισμού που αγοράζει προϊόντα και υπηρεσίες της Dell Technologies από τον όμιλο επιχειρήσεων OEM Solutions (ή τον διάδοχό του) για κάποιο έργο OEM. Ο OEM τυπικά ενσωματώνει ή δεσμοποιεί αυτά τα προϊόντα της Dell Technologies σε ή με ιδιόκτητο υλισμικό και λογισμικό OEM ή άλλη πνευματική ιδιοκτησία του Πελάτη, δημιουργώντας ένα εξειδικευμένο σύστημα ή λύση με λειτουργίες για τον συγκεκριμένο κλάδο ή εργασία (το σύστημα ή η λύση αυτού του είδους στο εξής θα μνημονεύεται ως «Λύση OEM») και μεταπωλεί τη Λύση OEM με την επωνυμία του OEM. Όσον αφορά τους OEM, ο όρος «Υποστηριζόμενα προϊόντα» περιλαμβάνει τα Υποστηριζόμενα προϊόντα της Dell Technologies που παρέχονται χωρίς να φέρουν την επωνυμία της Dell Technologies (δηλαδή μη επώνυμα έτοιμα συστήματα OEM) και ο όρος «Τελικός Χρήστης» σημαίνει εσάς ή οποιοδήποτε πρόσωπο αγοράζει Λύση OEM για προσωπική του τελική χρήση και όχι για μεταπώληση, διανομή ή υποαδειοδότηση σε άλλους. Η παροχή αντιμετώπισης προβλημάτων πρώτου επιπέδου στον Τελικό χρήστη αποτελεί ευθύνη του OEM. Πρέπει να πραγματοποιηθεί μια κατάλληλη αρχική διάγνωση βάσει των διαθέσιμων δεδομένων από τον OEM, πριν η κλήση μεταφερθεί στην Dell Technologies. Ο εν λόγω OEM συνεχίζει να έχει την ευθύνη για παροχή της αρχικής διαδικασίας αντιμετώπισης προβλημάτων, ακόμη και όταν ο Τελικός χρήστης απευθυνθεί στην Dell Technologies για να ζητήσει εξυπηρέτηση, και εάν ο Τελικός χρήστης απευθυνθεί στην Dell Technologies για εξυπηρέτηση χωρίς να επικοινωνήσει με τον OEM του, η Dell Technologies θα του ζητήσει να αποταθεί στον OEM για αντιμετώπιση του προβλήματος σε πρώτο επίπεδο προτού επικοινωνήσει με την Dell Technologies.

Dell Technologies ProSupport Plus for Infrastructure για μη τυπικά εξαρτήματα σε εξατομικευμένα προϊόντα διακομιστή

Οι επιδιορθώσεις και οι αλλαγές μη τυπικών ή μοναδικών εξαρτημάτων («Υπηρεσίες υποστήριξης μη τυπικών εξαρτημάτων») είναι μια υπηρεσία ανταλλαγής πρόσθετης αξίας η οποία συμπληρώνει την εγγύηση του Προϊόντος PowerEdge του Πελάτη που καλύπτει τυπικά στοιχεία της Dell Technologies σε τυπική διαμόρφωση και που απαιτούν αντικατάσταση λόγω κακοτεχνίας ή ελαττωματικών υλικών («Επισκευές βάσει εγγύησης»). ΔΕΝ διατίθεται υλικολογισμικό/λογισμικό με την επωνυμία της Dell Technologies για «Μη τυπικά στοιχεία» και ο Πελάτης πρέπει να χρησιμοποιεί τα βοηθητικά προγράμματα που παρέχει ο κατασκευαστής για να παρακολουθεί ή/και να ενημερώνει το εξάρτημα. Ο Πελάτης θα συνεργάζεται επίσης απευθείας με τον κατασκευαστή για να επιλύει τυχόν ζητήματα ποιότητας που σχετίζονται με λογισμικό/υλικολογισμικό, βοηθητικά προγράμματα και υλικό. Η Dell Technologies θα παρέχει Υπηρεσίες υποστήριξης μη τυπικών εξαρτημάτων για την αντικατάσταση μη τυπικών ή μοναδικών εξαρτημάτων που ο Πελάτης προέβλεψε και εγγυήθηκε ότι είναι διαθέσιμα όπως ορίζεται παραπάνω, και εφόσον ο Πελάτης έχει κάνει τις απαραίτητες διευθετήσεις για να βοηθήσει την Dell Technologies στην υποβολή παραγγελιών για αποθέματα ανταλλακτικών προκειμένου να διευκολύνει τη δραστηριότητα επιδιόρθωσης. Υπό την προϋπόθεση ότι ο Πελάτης έχει προβλέψει με ακρίβεια τις ανάγκες αποθήκευσης, η Dell Technologies θα ανταλλάσει το εξάρτημα που παρουσιάζει ελάττωμα σύμφωνα με τον ισχύοντα χρόνο απόκρισης του Πελάτη για Επισκευές βάσει εγγύησης και θα εγκαθιστά το ανταλλακτικό στο Προϊόν του Πελάτη, αλλά ο Πελάτης αναγνωρίζει και συμφωνεί ότι η Dell Technologies δεν είναι υπεύθυνη έναντι του Πελάτη για τη διασφάλιση της διαθεσιμότητας των εξαρτημάτων. Για την αντικατάσταση «μη τυποποιημένων» εξαρτημάτων ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμα ανταλλακτικά και επιτόπου απόκριση την ίδια ημέρα (π.χ. σε 4 ώρες) και η Dell Technologies θα επιλέξει ως προεπιλογή την υπηρεσία επόμενης εργάσιμης ημέρας σε αυτές τις περιπτώσεις (δηλαδή, μετά από τηλεφωνική αντιμετώπιση προβλημάτων και διάγνωση, ένα εξάρτημα ή τεχνικός ενδέχεται συνήθως να αποσταλεί την επόμενη εργάσιμη ημέρα). Τα ανταλλακτικά μπορεί να είναι καινούργια ή ανακαινισμένα σύμφωνα με την τοπική νομοθεσία και η εκτέλεση επισκευών και ανταλλαγών στο πλαίσιο των Υπηρεσιών υποστήριξης μη τυπικών εξαρτημάτων ενδέχεται να απαιτεί από την Dell Technologies να χρησιμοποιήσει την εγγύηση ή/και τις υπηρεσίες συντήρησης ανεξάρτητου κατασκευαστή/εκδότη και ο Πελάτης συμφωνεί να βοηθήσει την Dell Technologies και να παράσχει τυχόν υλικά που ζητάει ο ανεξάρτητος κατασκευαστής ή ο ανεξάρτητος εκδότης προκειμένου να διευκολύνει τη χρήση της αντίστοιχης εγγύησης ή/και υπηρεσιών συντήρησης του εν λόγω ανεξάρτητου μέρους.

Οι τεχνικές δοκιμές της Dell Technologies στη διαμόρφωση που προκύπτει γίνονται σύμφωνα με χωριστή δήλωση εργασίας (SOW), π.χ. οι δοκιμές που πραγματοποιούνται μετά την εγκατάσταση των μη τυπικών ή μοναδικών εξαρτημάτων για μια διαμόρφωση που χρησιμοποιεί λογισμικό που ζήτησε ο Πελάτης, είναι μια δραστηριότητα συγκεκριμένης χρονικής στιγμής και όχι σε συνεχή βάση, και οι Υπηρεσίες υποστήριξης μη τυπικών εξαρτημάτων διατίθενται μόνο για τη συγκεκριμένη διαμόρφωση όπως ορίστηκε από τον Πελάτη και δοκιμάστηκε από την Dell Technologies. Η Dell Technologies θα κοινοποιήσει την ακριβή διαμόρφωση υλικού που δοκιμάστηκε συμπεριλαμβανομένων των επιπέδων υλικολογισμικού (firmware). Μόλις ολοκληρωθεί η τεχνική δοκιμή, η Dell Technologies θα παράσχει τα αποτελέσματα μέσω αναφορών με την υπόδειξη Επιτυχία/Αποτυχία. Η Dell Technologies θα καταβάλλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες για να υποστηρίξει την αναγνώριση και τη λειτουργία των μη τυπικών εξαρτημάτων στο Προϊόν Dell Technologies, ωστόσο δεν υποστηρίζεται η τροποποίηση τυπικών βοηθητικών προγραμμάτων της Dell Technologies (όπως BIOS, iDRAC και λογισμικού συνδεσιμότητας). Ο πελάτης θα είναι υπεύθυνος να συνεργαστεί με τον κατασκευαστή απευθείας για να επιλύσει τυχόν προβλήματα μη τυπικών εξαρτημάτων που προκύπτουν κατά τη διάρκεια των τεχνικών δοκιμών (όπως ζητήματα ποιότητας, λογισμικού, υλικολογισμικού ή προδιαγραφών/περιορισμών υλικού). Για την εκτέλεση πρόσθετης τεχνικής δοκιμής από την Dell Technologies αφού ο Πελάτης έχει λάβει την αναφορά με την ένδειξη ΕΠΙΤΥΧΙΑ απαιτείται νέα Δήλωση Εργασίας και ο Πελάτης θα επιβαρυνθεί με πρόσθετη έκτακτη χρέωση, συμπεριλαμβανομένων τυχόν τεχνικών δοκιμών που ζητήθηκαν για την επισκευή ή αντικατάσταση οποιουδήποτε στοιχείου της διαμόρφωσης κατά την περίοδο της εγγύησης που αφορά τον Εξοπλισμό του.

Γενικές ευθύνες Πελάτη

Εξουσιοδότηση για χορήγηση δικαιωμάτων πρόσβασης. Ο Πελάτης δηλώνει και εγγυάται ότι έχει λάβει άδεια, τόσο για τον ίδιο όσο και για την Dell Technologies, 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 Technologies την παροχή των Υπηρεσιών.

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

Συνεργασία του Πελάτη. Ο Πελάτης αντιλαμβάνεται ότι χωρίς τη δική του έγκαιρη και επαρκή συνεργασία η Dell Technologies 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 Technologies σε ό,τι χρειαστεί ώστε η τελευταία να μπορέσει να φέρει σε πέρας την Υπηρεσία. Εάν ο Πελάτης δεν επιδείξει εύλογα ικανοποιητικό πνεύμα συνεργασίας με βάση τα προαναφερόμενα, η Dell Technologies δεν θα φέρει ευθύνη για ενδεχόμενη αποτυχία υλοποίησης της Υπηρεσίας και ο Πελάτης δεν θα δικαιούται επιστροφή των χρημάτων του.

Υποχρεώσεις του Πελάτη για την επιτόπου υποστήριξη. Όπου οι Υπηρεσίες απαιτούν υποστήριξη στον χώρο του Πελάτη, ο Πελάτης πρέπει να παράσχει (χωρίς κόστος για την Dell Technologies) ελεύθερη, ασφαλή και επαρκή πρόσβαση στις εγκαταστάσεις και στο περιβάλλον του. Η επαρκής πρόσβαση περιλαμβάνει μεγάλο χώρο εργασίας, παροχή ηλεκτρικού ρεύματος, εξοπλισμό ασφαλείας (αν απαιτείται να υπάρχει) και τοπική τηλεφωνική γραμμή. Πρέπει να παρέχονται επίσης οθόνη, ποντίκι (ή συσκευή κατάδειξης) και πληκτρολόγιο (χωρίς κόστος για την Dell Technologies), εάν το σύστημα δεν διαθέτει ήδη αυτά τα στοιχεία.

Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας δεδομένων. Ο Πελάτης θα ολοκληρώσει τη δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας όλων των δεδομένων, λογισμικών και προγραμμάτων που υπάρχουν σε όλα τα επηρεαζόμενα συστήματα πριν από την παροχή της εν λόγω Υπηρεσίας και κατά τη διάρκεια της. Ο Πελάτης πρέπει να δημιουργεί τακτικά αντίγραφα ασφαλείας των δεδομένων που είναι αποθηκευμένα σε όλα τα επηρεαζόμενα συστήματα για να τα προφυλάξει από πιθανές αποτυχίες, τροποποιήσεις ή απώλειες δεδομένων. Η Dell Technologies δεν θα φέρει ευθύνη για την ανάκτηση ή την επανεγκατάσταση οποιωνδήποτε προγραμμάτων ή δεδομένων. Εφόσον δεν απαγορεύεται από την ισχύουσα τοπική νομοθεσία, η Dell Technologies δεν φέρει ευθύνη για απώλεια δεδομένων όσον αφορά:

1. Οποιαδήποτε εμπιστευτική, ιδιόκτητη ή προσωπική σας πληροφορία,
2. Απολεσθέντα ή αλλοιωμένα δεδομένα, προγράμματα ή λογισμικά,
3. Κατεστραμμένα ή απολεσθέντα αφαιρέσιμα μέσα,
4. Την απώλεια χρήσης συστήματος ή δικτύου ή/και
5. Κάθε ενέργεια ή παράλειψη, συμπεριλαμβανομένης της αμέλειας, εκ μέρους της Dell Technologies ή τρίτου παροχέα υπηρεσιών.

Εγγυήσεις τρίτων. Για τις εν λόγω Υπηρεσίες ίσως απαιτείται η πρόσβαση της Dell Technologies σε υλικό ή λογισμικό που δεν έχει κατασκευαστεί ή πουληθεί από την Dell Technologies. Οι εγγυήσεις που δίνουν ορισμένοι κατασκευαστές ενδέχεται να καταστούν άκυρες εάν η Dell Technologies ή οποιοσδήποτε άλλος εκτός από τον ίδιο τον κατασκευαστή εκτελέσει εργασίες στο υλικό ή το λογισμικό. Ο Πελάτης θα διασφαλίσει ότι η υλοποίηση των Υπηρεσιών από την Dell Technologies δεν θα επηρεάσει τις εν λόγω εγγυήσεις ή, αν τις επηρεάσει, ο Πελάτης θα αποδεχτεί τις συνέπειες. Η Dell Technologies δεν αναλαμβάνει καμία ευθύνη για εγγυήσεις τρίτων ή για οποιαδήποτε συνέπεια μπορεί να επιφέρουν οι εν λόγω Υπηρεσίες στις εγγυήσεις αυτές.

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

Όροι και προϋποθέσεις για τις Υπηρεσίες

Η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας συνάπτεται μεταξύ του πελάτη (στο εξής «εσείς» ή «Πελάτης») και της Dell Technologies. Η εν λόγω Υπηρεσία παρέχεται υποκείμενη και διεπόμενη από τη Συμφωνία του Πελάτη με την Dell Technologies.

Τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που λαμβάνονται από τον μεταπωλητή της Dell Technologies διέπονται αποκλειστικά από τη συμφωνία ανάμεσα στον αγοραστή και τον μεταπωλητή. Η εν λόγω συμφωνία μπορεί να προβλέπει όρους οι οποίοι είναι ίδιοι με τους όρους του παρόντος εγγράφου ή με τους παρακάτω ηλεκτρονικούς όρους. Ο μεταπωλητής μπορεί να συμφωνήσει με την Dell Technologies την εκτέλεση από αυτόν υπηρεσιών εγγύησης ή/και συντήρησης για τον αγοραστή εκ μέρους του μεταπωλητή. Πελάτες και μεταπωλητές που εκτελούν υπηρεσία εγγύησης ή/και υπηρεσίες συντήρησης ή επαγγελματικές υπηρεσίες πρέπει να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι και πιστοποιημένοι. Η εκτέλεση υπηρεσιών από μη εκπαιδευμένους/μη πιστοποιημένους Πελάτες, μεταπωλητές ή ανεξάρτητα μέρη ενδέχεται να επιφέρει επιπλέον χρεώσεις, αν απαιτηθεί υποστήριξη από την Dell Technologies λόγω της εκτέλεσης υπηρεσιών από τα εν λόγω ανεξάρτητα μέρη. Για πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με την εκτέλεση υπηρεσιών εγγύησης και συντήρησης από την Dell Technologies σε Προϊόντα που αγοράστηκαν από μεταπωλητή, επικοινωνήστε με τον μεταπωλητή ή τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της Dell Technologies.

Αν δεν υπάρχει συμφωνία 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 συμφωνία μεταπωλητή που αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Ανατρέξτε στον παρακάτω πίνακα όπου παρατίθεται η διεύθυνση URL η οποία ισχύει για την τοποθεσία σας ως Πελάτη και στην οποία μπορείτε να βρείτε τη συμφωνία που ισχύει για εσάς. Οι συμβαλλόμενοι βεβαιώνουν ότι έχουν διαβάσει τους εν λόγω όρους στο διαδίκτυο και συμφωνούν ότι δεσμεύονται από αυτούς.

- Τοποθεσία Πελάτη	- Όροι και προϋποθέσεις που ισχύουν για την αγορά των Υπηρεσιών	
	- Πελάτες που αγοράζουν υπηρεσίες απευθείας από την Dell	- Πελάτες που αγοράζουν Υπηρεσίες μέσω εξουσιοδοτημένου μεταπωλητή της Dell
- Ηνωμένες Πολιτείες	- 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/servicedescriptions .*	Οι περιγραφές υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών της Dell Technologies που ίσως λάβετε από τον πωλητή σας δεν θα αποτελέσουν συμφωνία μεταξύ υμών και της Dell Technologies, αλλά θα εξυπηρετήσουν μόνο στην περιγραφή του περιεχομένου της Υπηρεσίας που αγοράζετε από τον πωλητή σας, των υποχρεώσεών σας ως αποδέκτη της Υπηρεσίας καθώς και των ορίων και των περιορισμών της εν λόγω Υπηρεσίας. Κατά συνέπεια, κάθε αναφορά στον «Πελάτη» στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και σε κάθε άλλο έγγραφο υπηρεσιών της Dell Technologies στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς ενώ κάθε αναφορά στην Dell Technologies θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως μνεία του παροχέα της Υπηρεσίας για λογαριασμό του πωλητή σας. Δεν θα έχετε άμεση συμβασιακή σχέση με την Dell Technologies όσον αφορά την Υπηρεσία που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο. Προς αποφυγή αμφιβολιών, αναφέρεται ότι οποιοσδήποτε όρος πληρωμής ή άλλος συμβατικός όρος, ο οποίος από τη φύση του αφορά αποκλειστικά στην άμεση σχέση μεταξύ αγοραστή και πωλητή, δεν θα ισχύει για εσάς και θα ισχύει όπως έχει συμφωνηθεί ανάμεσα σε εσάς και τον πωλητή.
- Ασία-Χώρες Ειρηνικού Ωκεανού-Ιαπωνία	Τοπικός ιστότοπος Dell.com για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα Dell.com/servicedescriptions .*	Οι περιγραφές υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών της Dell Technologies που ίσως λάβετε από τον πωλητή σας δεν θα αποτελέσουν συμφωνία μεταξύ υμών και της Dell Technologies, αλλά θα εξυπηρετήσουν μόνο στην περιγραφή του περιεχομένου της Υπηρεσίας που αγοράζετε από τον πωλητή σας, των υποχρεώσεών σας ως αποδέκτη της Υπηρεσίας καθώς και των ορίων και των περιορισμών της εν λόγω Υπηρεσίας. Κατά συνέπεια, κάθε αναφορά στον «Πελάτη» στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και σε κάθε άλλο έγγραφο υπηρεσιών της Dell Technologies στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς ενώ κάθε αναφορά στην Dell Technologies θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως μνεία του παροχέα της Υπηρεσίας για λογαριασμό του πωλητή σας. Δεν θα έχετε άμεση συμβασιακή σχέση με την Dell Technologies όσον αφορά την Υπηρεσία που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο. Προς αποφυγή αμφιβολιών, αναφέρεται ότι οποιοσδήποτε όρος πληρωμής ή άλλος συμβατικός όρος, ο οποίος από τη φύση του αφορά αποκλειστικά στην άμεση σχέση μεταξύ αγοραστή και πωλητή, δεν θα ισχύει για εσάς και θα ισχύει όπως έχει συμφωνηθεί ανάμεσα σε εσάς και τον πωλητή.
- 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: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Γερμανία: Dell.de/AGB - Ηνωμένο Βασίλειο: Dell.co.uk/terms	Οι περιγραφές υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών της Dell Technologies που ίσως λάβετε από τον πωλητή σας δεν θα αποτελέσουν συμφωνία μεταξύ υμών και της Dell Technologies, αλλά θα εξυπηρετήσουν μόνο στην περιγραφή του περιεχομένου της Υπηρεσίας που αγοράζετε από τον πωλητή σας, των υποχρεώσεών σας ως αποδέκτη της Υπηρεσίας καθώς και των ορίων και των περιορισμών της εν λόγω Υπηρεσίας. Κατά συνέπεια, κάθε αναφορά στον «Πελάτη» στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και σε κάθε άλλο έγγραφο υπηρεσιών της Dell Technologies στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς ενώ κάθε αναφορά στην Dell Technologies θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως μνεία του παροχέα της Υπηρεσίας για λογαριασμό του πωλητή σας. Δεν θα έχετε άμεση συμβασιακή σχέση με την Dell Technologies όσον αφορά την Υπηρεσία που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο. Προς αποφυγή αμφιβολιών, αναφέρεται ότι οποιοσδήποτε όρος πληρωμής ή άλλος συμβατικός όρος, ο οποίος από τη φύση του αφορά αποκλειστικά στην άμεση σχέση μεταξύ αγοραστή και πωλητή, δεν θα ισχύει για εσάς και θα ισχύει όπως έχει συμφωνηθεί ανάμεσα σε εσάς και τον πωλητή.

* Οι Πελάτες δύνανται να αποκτήσουν πρόσβαση στον τοπικό τους ιστότοπο [Dell.com](https://www.dell.com) απλά 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/service-descriptions.

Από τη στιγμή που θα δώσετε την παραγγελία σας για τις Υπηρεσίες, θα λάβετε ή θα χρησιμοποιήσετε τις Υπηρεσίες ή το σχετιζόμενο λογισμικό, ή θα κάνετε κλικ στο/θα επιλέξετε το κουμπί ή το πλαίσιο «Συμφωνώ» ή οτιδήποτε παρεμφερές στον ιστότοπο Dell.com ή DellEMC.com σε σχέση με την αγορά σας ή εντός διεπαφής λογισμικού της Dell Technologies ή διεπαφής διαδικτύου, συμφωνείτε ότι δεσμεύεστε από την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και τις συμφωνίες που ενσωματώνονται μέσω της αναφοράς τους στο παρόν κείμενο. Εάν υπογράφετε την παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας για λογαριασμό εταιρείας ή άλλου νομικού προσώπου, δηλώνετε ότι είστε εξουσιοδοτημένοι να δεσμεύετε το εν λόγω νομικό πρόσωπο στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας, οπότε και οι όροι «εσείς» ή «Πελάτης» θα αναφέρονται στο εν λόγω νομικό πρόσωπο. Επιπλέον της λήψης της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσίας, ενδέχεται να απαιτηθεί επίσης από Πελάτες συγκεκριμένων χωρών να υπογράψουν Έντυπο παραγγελίας.

Συμπληρωματικοί όροι και προϋποθέσεις

1. **Περίοδος ισχύος Υπηρεσίας.** Η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας αρχίζει να ισχύει από την ημερομηνία που παρατίθεται στο Έντυπο παραγγελίας σας και συνεχίζει να ισχύει για όλη την περίοδο (στο εξής «**Περίοδος ισχύος**») που υποδεικνύεται στο Έντυπο παραγγελίας. Με βάση τα ισχύοντα, ο αριθμός συστημάτων, αδειών χρήσης, εγκαταστάσεων, υλοποιήσεων, διαχειριζόμενων τελικών σημείων ή τελικών χρηστών για τον οποίο ο Πελάτης έχει αγοράσει μία ή περισσότερες Υπηρεσίες, η χρέωση ή η τιμή και η Περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας για κάθε Υπηρεσία υποδεικνύονται στο Έντυπο παραγγελίας του Πελάτη. Αν δεν υπάρχει άλλη γραπτή συμφωνία μεταξύ Dell Technologies και Πελάτη, οι αγορές Υπηρεσιών στο πλαίσιο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσίας πρέπει να 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 χρονοπρόγραμμα 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 από τον Πελάτη 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) **Όρια στο πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας.** Η Dell έχει το δικαίωμα να αρνηθεί να παράσχει την Υπηρεσία εάν, κατά τη γνώμη της, η παροχή της Υπηρεσίας δημιουργεί μη εύλογο κίνδυνο για την Dell ή για τους παροχείς υπηρεσιών της Dell ή δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας. Η Dell δεν φέρει ευθύνη για οιαδήποτε αποτυχία ή καθυστέρηση εκπλήρωσης των υποχρεώσεων της εξαιτίας λόγων που δεν μπορεί να ελέγξει, στους οποίους περιλαμβάνεται η αποτυχία του Πελάτη να συμμορφωθεί προς τις υποχρεώσεις του βάσει της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας.
 - d) **Αλλαγές αντικειμένου Υπηρεσιών.** Εκτός εάν υπάρχει άλλη γραπτή συμφωνία με τον Πελάτη, η Dell Technologies διατηρεί το δικαίωμα να αλλάξει το πεδίο εφαρμογής των Υπηρεσιών με προηγούμενη γραπτή ειδοποίηση εξήντα (60) ημερών προς τον Πελάτη. Εκτός από τις αλλαγές που εφαρμόζονται από εκδότες και κατασκευαστές Προϊόντων τρίτων, ο Πελάτης θα ενημερώνεται για κάθε αλλαγή στο πεδίο εφαρμογής των Υπηρεσιών υποστήριξης με τον τρόπο που ορίζεται στην εκάστοτε ισχύουσα Συμφωνία μεταξύ της Dell Technologies και του Πελάτη.
 - e) **Απόρρητο.** Η Dell Technologies θα διαχειρίζεται οποιοσδήποτε προσωπικές πληροφορίες που συλλέγονται στο πλαίσιο της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας σύμφωνα με τη Δήλωση απορρήτου της Dell Technologies της εκάστοτε δικαιοδοσίας, οι οποίες είναι διαθέσιμες στη διεύθυνση <http://www.dell.com/local/privacy> και κάθε μία από τις οποίες ενσωματώνεται με το παρόν έγγραφο αναφοράς.
 - f) **Προαιρετικές Υπηρεσίες.** Ενδέχεται να διατίθενται για αγορά από την Dell Technologies προαιρετικές υπηρεσίες (όπως υποστήριξη στο σημείο που τη χρειάζεστε, εγκατάσταση, συμβουλευτικές υπηρεσίες, διαχειριζόμενη και επαγγελματική υποστήριξη ή υπηρεσίες κατάρτισης). Οι Υπηρεσίες αυτές ποικίλλουν και εξαρτώνται από την περιοχή στην οποία βρίσκεται ο Πελάτης. Για τις προαιρετικές υπηρεσίες ίσως απαιτείται ξεχωριστή συμφωνία με την Dell Technologies. Εάν δεν υπάρχει συμφωνία αυτού του είδους, οι προαιρετικές υπηρεσίες παρέχονται με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.
 - g) **Εκχώρηση και υπεργολαβική ανάθεση.** Η Dell Technologies έχει το δικαίωμα να αναθέσει την εν λόγω Υπηρεσία σε υπεργολάβους ή/και να εκχωρήσει την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας σε ειδικευμένους τρίτους παρόχους υπηρεσιών οι οποίοι θα υλοποιήσουν την Υπηρεσία για λογαριασμό της Dell Technologies.
 - h) **Ακύρωση.** Η Dell Technologies έχει το δικαίωμα να ακυρώσει την εν λόγω Υπηρεσία ανά πάσα στιγμή κατά την περίοδο ισχύος της για οιονδήποτε από τους εξής λόγους:
 - a. Ο Πελάτης δεν κατέβαλε το μερικό ή συνολικό τίμημα για τη συγκεκριμένη Υπηρεσία σύμφωνα με τους όρους του τιμολογίου.
 - b. 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.
 - c. Ο Πελάτης δεν τήρησε όλους τους όρους και τις προϋποθέσεις που διατυπώνονται στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας.
 - d. Ο Πελάτης ζητά αντικατάσταση στοιχείων που υπερβαίνουν ουσιαδώς τους τυπικούς συντελεστές αποτυχίας για το συγκεκριμένο στοιχείο και σύστημα, οι οποίοι συντελεστές αποτυχίας παρακολουθούνται συνεχώς. Ανατρέξτε στην ενότητα εξαιρέσεων παραπάνω.

Εάν η Dell Technologies ακυρώσει τη συγκεκριμένη Υπηρεσία, σύμφωνα με την παρούσα παράγραφο, θα στείλει στον Πελάτη γραπτή ειδοποίηση για την ακύρωση στη διεύθυνση που υποδεικνύεται στο τιμολόγιο προς τον Πελάτη. Η ειδοποίηση θα περιλαμβάνει τον λόγο της ακύρωσης και την ημερομηνία έναρξης ισχύος της, η οποία δεν μπορεί να απέχει λιγότερο από δέκα (10) ημέρες από την ημερομηνία αποστολής της ειδοποίησης για την ακύρωση από την Dell Technologies στον Πελάτη, εκτός εάν η τοπική νομοθεσία προβλέπει άλλες διατάξεις περί ακύρωσης οι οποίες δεν επιτρέπεται να διαφοροποιηθούν βάσει συμφωνίας. Εάν η Dell Technologies ακυρώσει την εν λόγω Υπηρεσία βάσει της παρούσας παραγράφου, ο Πελάτης δεν δικαιούται επιστροφή των καταβληθέντων ή οφειλόμενων ποσών προς την Dell Technologies.

i) **Γεωγραφικοί περιορισμοί και μετεγκατάσταση.**

1. Η Dell Technologies ενδέχεται να μην είναι σε θέση να παράσχει Υπηρεσίες επιτόπου υποστήριξης και υπηρεσίες Υποστήριξης ανταλλακτικών εντός 4 ωρών, όσον αφορά Εξοπλισμό ο οποίος βρίσκεται εκτός της Περιοχής εξυπηρέτησης της Dell Technologies. «Περιοχή Εξυπηρέτησης της Dell Technologies» σημαίνει μια τοποθεσία που βρίσκεται (α) σε απόσταση εκατό (100) οδικών μιλίων ή εκατόν εξήντα (160) οδικών χιλιομέτρων από μια τοποθεσία εξυπηρέτησης της Dell Technologies, και (β) στην ίδια χώρα όπου βρίσκεται η τοποθεσία εξυπηρέτησης της Dell Technologies, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά από την κύρια συμφωνία με την Dell Technologies, οπότε και θα υπερισχύει ο ορισμός της κύριας συμφωνίας. Όσον αφορά στους Πελάτες στην Ευρώπη, τη Μέση Ανατολή και την Αφρική (περιοχή EMEA), αν δεν δηλώνεται κάτι διαφορετικό στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας ή στη Συμφωνία, η επιτόπου εξυπηρέτηση στον χώρο του Πελάτη είναι διαθέσιμη σε απόσταση έως και 150 χιλιομέτρων από την πλησιέστερη τοποθεσία εφοδιαστικού κέντρου της Dell Technologies (PUDDO - PickUp/DropOff ή τοποθεσία παραλαβής/παράδοσης). Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα της επιτόπου εξυπηρέτησης στην περιοχή EMEA, επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων με βάση τις τοποθεσίες παροχής υπηρεσιών της Dell Technologies πριν από την αγορά.
2. Η Υπηρεσία αυτή δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις τοποθεσίες. Εάν το Προϊόν σας δεν βρίσκεται στη γεωγραφική τοποθεσία που είναι καταχωρισμένη στα αρχεία του τμήματος εξυπηρέτησης της Dell Technologies ή εάν υπάρχουν λεπτομέρειες διαμόρφωσης οι οποίες έχουν αλλάξει και δεν έχουν αναφερθεί στην Dell Technologies, τότε η Dell Technologies πρέπει πρώτα να επαναξιολογήσει το Προϊόν σας όσον αφορά στην υποστήριξη που δικαιούστε με βάση την αγορά σας προτού επαναφέρει τους ισχύοντες χρόνους απόκρισης για το Προϊόν. Οι επιλογές για την Υπηρεσία, όπου περιλαμβάνονται τα επίπεδα της υπηρεσίας, οι ώρες τεχνικής υποστήριξης και οι χρόνοι της επιτόπου απόκρισης, θα διαφέρουν ανά γεωγραφική περιοχή και διαμόρφωση και ορισμένες επιλογές ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμες για αγορά στην περιοχή του Πελάτη. Επομένως, επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της περιοχής σας για να μάθετε αυτές τις λεπτομέρειες. Η υποχρέωση της Dell Technologies να παράσχει τις Υπηρεσίες σε μετεγκατεστημένα Προϊόντα εξαρτάται από ποικίλους παράγοντες, όπου ενδεικτικά περιλαμβάνονται η κατά τόπους διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας, πρόσθετες χρεώσεις και η επιθεώρηση και ο έλεγχος και η εκ νέου πιστοποίηση των μετεγκατεστημένων Προϊόντων με τις εκάστοτε ισχύουσες τιμές της Dell Technologies για υλικά και παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών. Εκτός εάν υπάρχει άλλη συμφωνία μεταξύ της Dell Technologies και του Πελάτη, σε περιπτώσεις απευθείας αποστολής των ανταλλακτικών στον Πελάτη, ο Πελάτης πρέπει να είναι σε θέση να παραλάβει τα απεσταλμένα εξαρτήματα στην τοποθεσία όπου βρίσκεται η προς επισκευή συστήματα. Η Dell Technologies ουδεμία ευθύνη αναλαμβάνει για καθυστερημένη υποστήριξη λόγω αδυναμίας ή άρνησης του Πελάτη να παραλάβει τα απεσταλμένα εξαρτήματα. Τα συστήματα αποθήκευσης πολλαπλών στοιχείων απαιτούν ενεργές συμφωνίες επιλογής υποστήριξης για όλα τα στοιχεία υλικού και λογισμικού του συστήματος, προκειμένου να επωφεληθούν από όλα τα οφέλη της σύμβασης υποστήριξης για ολόκληρη τη λύση. Εκτός εάν υπάρχει άλλη γραπτή συμφωνία με τον Πελάτη, η Dell Technologies διατηρεί το δικαίωμα να αλλάξει το πεδίο εφαρμογής των Υπηρεσιών Υποστήριξης με προηγούμενη γραπτή ειδοποίηση εξήντα (60) ημερών προς τον Πελάτη.

- j) **Σειρά προτεραιότητας.** Εάν δεν συμφωνείται άλλως γραπτός σε Συμφωνία μεταξύ των συμβαλλομένων, 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. 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.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΗΣΤΕ ΜΑΖΙ ΜΑΣ

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

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

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