

# Περιγραφή υπηρεσίας της Dell EMC

---

## Υπηρεσία ενοποίησης λογισμικού για τη Βάση δεδομένων κάθετης κλιμάκωσης SAP HANA

### Εισαγωγή

Η Dell EMC Services και η SAP™ συνεργάστηκαν στενά και η Dell EMC είναι στην ευχάριστη θέση να προσφέρει την Υπηρεσία ενοποίησης λογισμικού για τη Βάση δεδομένων κάθετης κλιμάκωσης SAP HANA («Υπηρεσία/-ίες») σύμφωνα με την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας («Περιγραφή υπηρεσίας»). Σκοπός της παροχής της Υπηρεσίας είναι η εγκατάσταση της βάσης δεδομένων στη μνήμη της Αναλυτικής συσκευής υψηλής απόδοσης («HANA») της SAP [διαμόρφωση μη υψηλής διαθεσιμότητας («HA»)/αποκατάσταση καταστροφών («DR»)]. Πρόκειται για λογισμικό συσκευής που είναι πολλαπλών χρήσεων, ανεξάρτητο από την πηγή δεδομένων και βρίσκεται εντός της μνήμης σε έναν Έτοιμο κόμβο HANA της Dell EMC ή σε άλλο υλικό που συστήνει η Dell EMC και παρέχει η Dell Global Services. Η υπηρεσία προβλέπει την υλοποίηση μιας ενιαίας βάσης δεδομένων SAP HANA σε ένα ενιαίο φυσικό σύστημα ή μέχρι και τριών παρουσιών σε μια εικονική λύση.

Η προσφορά του πελάτη («Εσείς», «Δική σας» ή «Πελάτης»), το έντυπο της παραγγελίας σας ή κάθε άλλη αμοιβαία συμφωνημένη μορφή τιμολογίου ή η επιβεβαίωση λήψης της παραγγελίας (με βάση τα ισχύοντα, στο εξής «Έντυπο παραγγελίας») θα περιλαμβάνει την ονομασία και τις διαθέσιμες επιλογές της Υπηρεσίας 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 Υπηρεσίας

Η Υπηρεσία έχει σχεδιαστεί για την ταχεία ενσωμάτωση του Έτοιμου κόμβου της Dell EMC για την κάθετη κλιμάκωση SAP HANA («Πλατφόρμα») στο περιβάλλον σας με σκοπό τη γρήγορη μετάβαση του συστήματος και του προσωπικού σας στο στάδιο της πλήρους παραγωγής.

Η Υπηρεσία περιλαμβάνει τα εξής, όπως ισχύουν κατά περίπτωση στη συγκεκριμένη (φυσική ή εικονική) λύση:

- **Διαχείριση έργου:** Ενοποιημένη προσέγγιση διαχείρισης έργου που καλύπτει όλες τις πτυχές του προγράμματος.
- **Προγραμματισμός ενοποίησης λογισμικού:** Συνεδρία προγραμματισμού με ειδικούς της τεχνολογίας για την κατάρτιση ενός σχεδίου υλοποίησης.
- **Ενοποίηση:** Υλοποίηση, διαμόρφωση και ενοποίηση του σχεδίου υλοποίησης και λειτουργική επικύρωση του Έτοιμου κόμβου της κάθετης κλιμάκωσης SAP HANA
  - Περιορίζεται σε μία (1) βάση δεδομένων στη μνήμη SAP HANA για τη φυσική λύση και σε έως και τρεις (3) βάσεις δεδομένων στη μνήμη SAP HANA για την εικονική λύση
- **Μεταφορά γνώσεων:** Μεταφορά γνώσεων για τη νέα λύση κατά την περίοδο ισχύος της δέσμευσης καθώς επίσης και διεξαγωγή συνάντησης για τον προσανατολισμό του προϊόντος.
- **Ολοκλήρωση και τεκμηρίωση:** Μετά την ολοκλήρωση εκτέλεσης της Υπηρεσίας, η Dell θα διεξαγάγει αναθεώρηση της τεκμηρίωσης του έργου.

## Στόχοι

Στόχος της Υπηρεσίας είναι η ενεργοποίηση μιας λειτουργικής Πλατφόρμας με δραστηριότητες ενοποίησης και διαμόρφωσης που θα καταλήξουν σε ένα σύστημα το οποίο θα είναι έτοιμο να μπει στην παραγωγή, καθώς επίσης και με μεταφορά γνώσεων σχετικά με τη διαχείριση και την παρακολούθηση της Πλατφόρμας.

Η Υπηρεσία εξαρτάται από την ολοκλήρωση των υπηρεσιών εργοστασιακής ενσωμάτωσης οι οποίες εκτελούνται στο Κέντρο συνένωσής μας (ή των Υπηρεσιών διανομής λογισμικού όταν οι υπηρεσίες εργοστασιακής ενοποίησης δεν είναι διαθέσιμες) και οι οποίες αγοράστηκαν χωριστά.

Η υπηρεσία εξαρτάται, επίσης, από την ολοκλήρωση της υλοποίησης υλικού των υπηρεσιών που αγοράστηκαν χωριστά με τη χρήση του Dell EMC Basic ή του ProDeploy Suite. Η ολοκλήρωση των δραστηριοτήτων που περιγράφονται λεπτομερώς παρακάτω θα συνιστά την ολοκλήρωση των Υπηρεσιών.

## Βασικά βήματα της Υπηρεσίας

### Έναρξη έργου

Ο Διαχειριστής έργου της Dell EMC Services θα επικοινωνήσει με τον Πελάτη πριν από την παροχή των Υπηρεσιών για:

- Αναθεώρηση των απαιτήσεων περιβαλλοντικής και τεχνικής ετοιμότητας της τοποθεσίας
- Αναθεώρηση και επιβεβαίωση των ημερομηνιών ετοιμότητας και εγκατάστασης της Πλατφόρμας και επισήμανση των εξαρτήσεων από τις ημερομηνίες αποστολής του προϊόντος για την τήρηση του προβλεπόμενου χρονοδιαγράμματος εγκατάστασης
- Παροχή ερωτηματολογίου έρευνας για την κάθετη κλιμάκωση SAP HANA στον Πελάτη πριν από μια συνεδρία προγραμματισμού
- Επιβεβαίωση της ώρας και της ημερομηνίας για τη συνεδρία προγραμματισμού
- Κατόπιν παραλαβής του επιστραφέντος ερωτηματολογίου έρευνας, η Dell EMC Services θα προγραμματίσει τη συνεδρία προγραμματισμού

### Συνεδρία για τον προγραμματισμό της ενοποίησης λογισμικού

Η Dell EMC Services θα διεξαγάγει μια απομακρυσμένη συνεδρία προγραμματισμού με τους βασικούς ενδιαφερόμενους επιχειρηματικούς συντελεστές, τις κύριες τεχνικές ομάδες και τους ειδικούς επί του αντικειμένου του Πελάτη. Η συνεδρία έχει σχεδιαστεί για την ανεύρεση τρόπου ενοποίησης της Πλατφόρμας στο τρέχον περιβάλλον. Από την εν λόγω συνεδρία θα εξαχθεί ένα σχέδιο υψηλού επιπέδου και το πλάνο του έργου σε ηλεκτρονική μορφή.

Κατά τη διάρκεια της συνεδρίας, η Dell EMC Services θα εξετάσει τις εξής παραμέτρους και ζητήματα ενοποίησης:

- Το επιστραφέν ερωτηματολόγιο έρευνας, διασφαλίζοντας ότι όλα τα πεδία είναι συμπληρωμένα και ακριβή
- Επαλήθευση ότι ο υφιστάμενος και ο νέος εξοπλισμός καλύπτουν τις ελάχιστες απαιτήσεις υλικού και λογισμικού, όπως ισχύει κατά περίπτωση
- Καθορισμός/Επιβεβαίωση ότι η διαμόρφωση καλύπτει τις ελάχιστες απαιτήσεις υλικού και λογισμικού για το περιβάλλον
- Αναθεώρηση των φυσικών υποδομών και των διατάξεων της λογικής δικτύωσης του Πελάτη
- Δημιουργία έγκυρου πλάνου με βάση τη διαμόρφωση υλικού και λογισμικού του Πελάτη:
  - Καθορισμός/επιβεβαίωση των απαιτήσεων του δικτύου του πελάτη:
    - Διαθεσιμότητα διεύθυνσης IP για το δίκτυο διαχείρισης διακομιστή
    - Διεύθυνση IP για τις εικονικές μηχανές HANA, όπως ισχύει κατά περίπτωση
    - Θύρες μεταγωγέα δικτύου
  - Καθορισμός έκδοσης του τρέχοντος Διακομιστή vCenter, αν υπάρχει

- Καθορισμός/Επιβεβαίωση ότι η διαμόρφωση καλύπτει τις ελάχιστες απαιτήσεις υλικού και λογισμικού για το περιβάλλον
- Ονόματα διακομιστών SAP, ID Συστήματος SAP («SID») και αριθμοί παρουσιών και κωδικοί πρόσβασης λογαριασμών
- Διασφάλιση ότι όλα τα πεδία του ερωτηματολογίου έρευνας είναι συμπληρωμένα
- Εκχώρηση εικονικών μηχανών HANA:
  - Σκιαγράφιση λεπτομερών πληροφοριών για τις εικονικές μηχανές HANA που θα αναπτυχθούν η οποία θα περιλαμβάνει το μέγεθος των εικονικών μηχανών
- Επιβεβαίωση ότι ο Πελάτης διαθέτει τις απαιτούμενες άδειες χρήσης λογισμικού
- Κατόπιν ολοκλήρωσης της συνεδρίας προγραμματισμού, μπορούν να προγραμματιστούν οι δραστηριότητες ενοποίησης

## Ενοποίηση

Κατά τη διάρκεια της φάσης αυτής, η Dell EMC Services θα εκτελέσει τα εξής:

Εργασίες για φυσικές εφαρμογές (πλατφόρμες καθαρού SUSE ή Red Hat Linux):

- Διαμόρφωση διευθύνσεων IP στη συσκευή HANA και σύνδεση με το δίκτυο του Πελάτη
- Διαμόρφωση της βάσης δεδομένων HANA:
  - Διαμόρφωση του λειτουργικού συστήματος Linux
  - Διαμόρφωση της βάσης δεδομένων στη μνήμη SAP HANA
  - Διαμόρφωση της πρόσβασης ασφαλείας του SAP HANA για τρεις διαχειριστές, συμπεριλαμβανομένης της ρίζας, του επιπέδου λειτουργικού συστήματος και του χρήστη βάσης δεδομένων

Εργασίες μόνο για υλοποιήσεις εικονικά διαμορφωμένου περιβάλλοντος

- Διαμόρφωση διευθύνσεων IP στη συσκευή HANA και σύνδεση με το δίκτυο του Πελάτη
- Σύνδεση του κεντρικού υπολογιστή ESXi με τον υφιστάμενο Διακομιστή vCenter του Πελάτη, όπως ισχύει κατά περίπτωση
- Διαμόρφωση της εικονικής μηχανής HANA
- Διαμόρφωση της εικονικής δικτύωσης για τον κεντρικό υπολογιστή ESXi και την εικονική μηχανή HANA
- Ορισμός νέου μεγέθους και επαναδιαμόρφωση της εικονικής μηχανής HANA σύμφωνα με τις απαιτήσεις κάθε Πελάτη, όπως περιγράφονται στο έγγραφο προγραμματισμού
- Διαμόρφωση της βάσης δεδομένων HANA:
  - Διαμόρφωση του λειτουργικού συστήματος Linux
  - Διαμόρφωση της βάσης δεδομένων στη μνήμη SAP HANA
  - Διαμόρφωση της πρόσβασης ασφαλείας του SAP HANA για τρεις διαχειριστές, συμπεριλαμβανομένης της ρίζας, του επιπέδου λειτουργικού συστήματος και του χρήστη βάσης δεδομένων
- Συνεργασία με τον πελάτη ανάλογα με τις ανάγκες για τη σύνδεση των νέων συστημάτων στο υπάρχον HANA Studio, όπως ισχύει κατά περίπτωση
- Εφαρμογή αδειών που παρέχονται από τον πελάτη μέσω του HANA Studio, αν υπάρχει

## Μεταφορά γνώσεων

Καθ' όλη την περίοδο ισχύος της δέσμευσης, η Dell EMC Services θα παρέχει μεταφορά γνώσεων κατά τη διεξαγωγή των δραστηριοτήτων και κατά τη διάρκεια της συνάντησης αναθεώρησης. Κατά τη διάρκεια αυτής της φάσης:

- Διεξαγωγή σύντομης συνάντησης με αντικείμενο τον προσανατολισμό του προϊόντος
- Αναθεώρηση τεκμηρίωσης

## Λήξη έργου

Κατά την τελική φάση, η Dell EMC Services θα παράσχει τα παραδοτέα και θα αναθεωρήσει τις δραστηριότητες που εκτελέστηκαν για τον Πελάτη στο πλαίσιο της Περιγραφής υπηρεσίας.

- Παροχή τεκμηρίωσης που θα παρουσιάζει τις επιτελεσθείσες Υπηρεσίες
  - Οι δέσμες ενεργειών και τα παραδοτέα υλικά της Υπηρεσίας είναι στα αγγλικά, εκτός αν σημειώνεται άλλως
- Παροχή διεύθυνσης URL Πελάτη ή ηλεκτρονικών αντιγράφων της τεκμηρίωσης του προϊόντος, όπως ισχύει κατά περίπτωση
- Παροχή στοιχείων επικοινωνίας του Τμήματος Τεχνικής Υποστήριξης της Dell
- Εξασφάλιση επιβεβαίωσης του Πελάτη για τις επιτελεσθείσες Υπηρεσίες

## Εξαιρέσεις

Για να μην υπάρχουν αμφιβολίες, παραθέτουμε τις δραστηριότητες που δεν περιλαμβάνονται στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας:

- Κάθε υπηρεσία, εργασία ή δραστηριότητα πλην όσων επισημαίνονται συγκεκριμένα στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.
- Υλοποίηση των στοιχείων υλικού του Έτοιμου κόμβου για SAP HANA, συμπεριλαμβανομένης της τοποθέτησης, της στοιβάξης και της καλωδίωσης των διακομιστών.
- Αναβάθμιση υπάρχοντος περιβάλλοντος για υποστήριξη της καινούριας λύσης
- Εγκατάσταση ενημερώσεων κώδικα λειτουργικού συστήματος ή ενημερώσεων σε κύριες εσωτερικές εκδόσεις. Η Dell θα εγκαταστήσει μόνο κύριες εσωτερικές εκδόσεις του λειτουργικού συστήματος
- Διαμόρφωση κάθε μορφής δικτύωσης/VLAN ή αντιμετώπιση σχετικών προβλημάτων στο δίκτυο του Πελάτη
- Οποιοσδήποτε δραστηριότητες Ethernet εκτός από αυτές που καθορίζονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας
- Δρομολόγηση τυχόν καλωδιώσεων εξωτερικά του rack.
- Συντονισμός ή συγκριτική αξιολόγηση των επιδόσεων του δικτύου.
- Απεγκατάσταση ή επανεγκατάσταση προϊόντων ή εφαρμογών.
- Διαμόρφωση υπάρχουσας υποδομής Ethernet.
- Διαμόρφωση ασφάλειας Ethernet οποιουδήποτε τύπου.
- Διαμόρφωση την εφαρμογών υψηλής διαθεσιμότητας (HA) ή αποκατάστασης καταστροφών (DR) του SAP HANA
- Ενοποίηση λογισμικού του Έτοιμου πακέτου οριζόντιας κλιμάκωσης SAP HANA
- Ενοποίηση λογισμικού του Έτοιμου κόμβου, Πακέτου ή Συστήματος SAP HANA Edge
- Ενοποίηση λογισμικού του Έτοιμου πακέτου ή του Έτοιμου συστήματος Ενσωμάτωσης («TDI») SAP HANA
- Διαμόρφωση κάθε άλλου λειτουργικού συστήματος πέραν όσων παρατίθενται στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας
- Εκπαίδευση σε προϊόντα - Πρέπει να πραγματοποιηθεί χωριστή αγορά
- Η συνάντηση για τον προσανατολισμό του προϊόντος δεν αντικαθιστά τα εκπαιδευτικά μαθήματα της Dell EMC. Για περισσότερες πληροφορίες, οι εκπαιδευτικές και συμβουλευτικές υπηρεσίες της Dell EMC διατίθενται για επιπλέον εκπαίδευση σε συγκεκριμένα προϊόντα καθώς επίσης και για προσαρμοσμένη κατάρτιση ειδικά για τις ανάγκες ή τις απαιτήσεις σας.
- Η Υπηρεσία δεν περιλαμβάνει την ανάπτυξη πνευματικής ιδιοκτησίας που δημιουργείται αποκλειστικά και συγκεκριμένα για τον Πελάτη.
- Κάθε δραστηριότητα εκτός από όσες δηλώνονται αποκλειστικά στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας

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

## Ευθύνες του Πελάτη για κάθε προσφορά που του προσφέρεται

- Το περιβάλλον του πελάτη πρέπει να είναι λειτουργικό πριν από την άφιξη της Dell EMC στον χώρο εργασίας για την υλοποίηση της πρώτης φάσης του έργου. Μπορούν να προστεθούν επιπλέον υπηρεσίες για να τα περιλαμβάνουν. Για την υποστήριξη της απαίτησης, ο Πελάτης:
  - a. Θα εξετάσει και θα επιστρέψει το συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο έρευνας της Dell EMC για τη SAP HANA κατά τη διάρκεια της φάσης προγραμματισμού
  - b. Πρέπει να παρασχεθεί πρόσβαση στο δίκτυο και τα απαιτούμενα διαπιστευτήρια για τις υπάρχουσες Active Directory Domain Services («AD DS») και τις υπηρεσίες Domain Name System («DNS») και Network Time Protocol («NTP») όπως απαιτείται, κατά τη διάρκεια της υλοποίησης
  - c. Θα χορηγήσει όλες τις ισχύουσες άδειες για τα λειτουργικά συστήματα και τις εφαρμογές, όπως ισχύει κατά περίπτωση
  - d. Θα φορτώσει τυχόν ενημερώσεις κώδικα ή ενημερωμένες εκδόσεις που ενδέχεται να έχουν εκδοθεί μετά την ολοκλήρωση της παρούσας Υπηρεσίας
- Ο Πελάτης υποχρεούται να διαθέτει ισχύουσα σύμβαση υποστήριξης SAP HANA αναφορικά με το λογισμικό SAP HANA και μια ισχύουσα σύμβαση υποστήριξης της Dell EMC αναφορικά με τα στοιχεία του υλικού της λύσης.
- Ο Πελάτης θα υποδείξει γραπτώς στην Dell EMC Services έναν υπεύθυνο επικοινωνίας, σύμφωνα με το σχέδιο υλοποίησης, για να διασφαλιστεί ότι όλες οι εργασίες θα μπορέσουν να ολοκληρωθούν εντός της καθορισμένης χρονικής περιόδου. Κάθε επικοινωνία στο πλαίσιο των Υπηρεσιών θα γίνεται με το άτομο αυτό (στο εξής θα μνημονεύεται ως «Υπεύθυνος επικοινωνίας του Πελάτη»). Αλλιώς, ενδέχεται να υπάρξουν ανεπιθύμητες συνέπειες, π.χ. αύξηση των ωρών του έργου ή/και επιμήκυνση του χρονοδιαγράμματος.
- Ο Υπεύθυνος επικοινωνίας του Πελάτη θα έχει τη δικαιοδοσία να ενεργεί για λογαριασμό του Πελάτη σε κάθε πτυχή της Υπηρεσίας όπου εμπίπτουν η ενημέρωση των κατάλληλων ατόμων στην εταιρεία του Πελάτη για διάφορα προβλήματα και η εύρεση λύσεων αν υπάρχουν αντικρουόμενες απαιτήσεις
- Ο Πελάτης θα υποδείξει ως υπεύθυνους επικοινωνίας τεχνικούς που διαθέτουν εργασιακή εμπειρία στα στοιχεία του εταιρικού συστήματος τα οποία θα χρησιμοποιηθούν κατά την παροχή των Υπηρεσιών (στο εξής θα μνημονεύονται ως «Τεχνικοί υπεύθυνοι επικοινωνίας»). Η Dell ενδέχεται να ζητήσει τον προγραμματισμό συναντήσεων με τους Τεχνικούς υπεύθυνους επικοινωνίας.
- Ο Υπεύθυνος επικοινωνίας του Πελάτη οφείλει να λάβει και να παράσχει τις απαιτήσεις, τις πληροφορίες, τα δεδομένα, τις αποφάσεις και τις εγκρίσεις για το έργο εντός μίας εργάσιμης ημέρας μετά το αίτημα, εκτός αν και οι δύο συμβαλλόμενοι συμφωνήσουν να υπάρξει διαφορετικός χρόνος απόκρισης.
- Ο Υπεύθυνος επικοινωνίας του Πελάτη οφείλει να διασφαλίσει ότι οι τεχνικοί που θα παράσχουν τις Υπηρεσίες θα έχουν εύλογη και ασφαλή πρόσβαση στον χώρο του Έργου, ασφαλές περιβάλλον εργασίας, επαρκή χώρο γραφείου και χώρο στάθμευσης, όπως απαιτείται κατά περίπτωση.
- Ο Πελάτης έχει την ευθύνη για την παροχή πρόσβασης σε όλα τα στοιχεία υλικού και λογισμικού και στο Ίντερνετ, και για την παροχή εγκαταστάσεων ώστε να ολοκληρωθούν επιτυχώς οι Υπηρεσίες. Οι εγκαταστάσεις και η ισχύς πρέπει να πληρούν τις προδιαγραφές της Dell EMC για τα προϊόντα και τις Υπηρεσίες που έχει αγοράσει ο Πελάτης.
- Ο Πελάτης φέρει την ευθύνη για τις απαιτήσεις αδειοδότησης κάθε λογισμικού. Εκτός αν ορίζεται εγγράφως διαφορετικά από τον Πελάτη, κατά τη διάρκεια της διαδικασίας εγκατάστασης, η Dell EMC Services θα «αποδέχεται» για λογαριασμό του Πελάτη κάθε συμφωνία που παρέχεται σε ηλεκτρονική μορφή μαζί με το εγκατεστημένο υλικό ή/και λογισμικό, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, των αδειών, των όρων πώλησης καθώς και άλλων όρων και προϋποθέσεων. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η αγορά, η άδεια χρήσης ή/και η χρήση οποιουδήποτε υλικού ή λογισμικού που έχει εγκατασταθεί από την Dell EMC Services υπόκειται στις και διέπεται από τις εν λόγω συμφωνίες σε ηλεκτρονική μορφή στον ίδιο βαθμό με αυτόν που θα ίσχυε στην περίπτωση ο ίδιος ο Πελάτης είχε αποδεχθεί τις εν λόγω συμφωνίες.

## 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 EMC Services, 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 τον σκοπό της παροχής των εν λόγω Υπηρεσιών. Εάν ο Πελάτης δεν διαθέτει ήδη την άδεια αυτή, είναι ευθύνη του Πελάτη να τη λάβει, με δικά του έξοδα, πριν ο Πελάτης ζητήσει από την Dell EMC Services την παροχή αυτών των Υπηρεσιών.

**Μη προσέλευση 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 EMC Services με τον οποίο ήρθε σε επαφή στο πλαίσιο της υλοποίησης της Υπηρεσίας από την Dell EMC Services, εάν δεν πάρει προηγουμένως την έγγραφη συναίνεση της Dell EMC Services. Προβλέπεται, ωστόσο, ότι γενικές αγγελίες και άλλες παρόμοιες μορφές προσέλευσης προσωπικού μέσω δημόσιων ανακοινώσεων δεν συνιστούν άμεση ή έμμεση προσέλευση βάσει της παρούσας συμφωνίας και ότι ο Πελάτης επιτρέπεται να επιχειρήσει να προσλάβει υπαλλήλους που απολύθηκαν ή παραιτήθηκαν από την Dell EMC Services 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 EMC Services δεν θα μπορέσει να υλοποιήσει την Υπηρεσία ή, αν υλοποιηθεί, 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 EMC Services σε ό,τι χρειαστεί ώστε η τελευταία να μπορέσει να φέρει σε πέρας την Υπηρεσία. Αν ο Πελάτης δεν επιδείξει εύλογα ικανοποιητικό πνεύμα συνεργασίας με βάση τα προαναφερόμενα, η Dell EMC Services δεν θα φέρει ευθύνη για ενδεχόμενη αποτυχία υλοποίησης της Υπηρεσίας και ο Πελάτης δεν θα δικαιούται επιστροφή των χρημάτων του.

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

**Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας δεδομένων.** Ο Πελάτης θα ολοκληρώσει τη δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας όλων των δεδομένων, λογισμικών και προγραμμάτων που υπάρχουν σε όλα τα επηρεαζόμενα συστήματα πριν από την παροχή της εν λόγω Υπηρεσίας και κατά τη διάρκειά της. Ο Πελάτης πρέπει να δημιουργεί τακτικά αντίγραφα ασφαλείας των δεδομένων που είναι αποθηκευμένα σε όλα τα επηρεαζόμενα συστήματα για τα προφυλάξει από πιθανές αποτυχίες, τροποποιήσεις ή απώλειες δεδομένων. Η Dell EMC Services δεν θα φέρει ευθύνη για την ανάκτηση ή την επανεγκατάσταση οιασδήποτε προγραμμάτων ή δεδομένων.

Οι παρακάτω διατάξεις περιορισμού ευθύνης δεν ισχύουν στη Γερμανία, στην Αυστρία, στην Ελβετία και στη Γαλλία, όπου θα ισχύουν οι αντίστοιχες διατάξεις που διατυπώνονται στη Συμφωνία. Εκτός από τις διατάξεις περιορισμού ευθύνης που διατυπώνονται στη Συμφωνία, η ευθύνη για απώλεια δεδομένων περιορίζεται περαιτέρω στο κόστος επανεγκατάστασης των αντιγράφων ασφαλείας στις εν λόγω χώρες.

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

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

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

**Ωράριο παροχής των υπηρεσιών.** Με βάση την τοπική νομοθεσία για το εβδομαδιαίο ωράριο εργασίας, η Υπηρεσία θα παρέχεται από τη Δευτέρα ως την Παρασκευή στη διάρκεια του κανονικού ωραρίου εργασίας της Dell EMC Services, δηλαδή από τις 8:00 π.μ. ως τις 6:00 μ.μ. σύμφωνα με την τοπική ώρα του Πελάτη, εκτός αν παρατίθεται διαφορετικό ωράριο παρακάτω:

Χώρα	Κανονικό ωράριο εργασίας της Dell EMC Services
Άγιος Χριστόφορος (Σεντ Κιτς), Αγία Λουκία, Άγιος Βικέντιος, Τρινιδάντ, Παρθένοι Νήσοι, λοιπές αγγλόφωνες χώρες της Καραϊβικής	Δευτέρα έως Παρασκευή, 7:00 π.μ. με 4:00 μ.μ.
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, 8:00 π.μ. με 5:00 μ.μ.
Αυστραλία, Βερμούδες, Κίνα, Αϊτή, Χονγκ Κονγκ, Ιαπωνία, Κορέα, Μαλαισία, Ολλανδικές Αντίλλες, Νέα Ζηλανδία, Σιγκαπούρη, Ταϊβάν, Ταϊλάνδη	Δευτέρα έως Παρασκευή, 9:00 π.μ. με 5:00 μ.μ.
Αργεντινή, Γαλλία, Ινδία, Παραγουάη, Ουρουγουάη	Δευτέρα έως Παρασκευή, 9:00 π.μ. με 6:00 μ.μ.
Βολιβία, Χιλή	Δευτέρα έως Παρασκευή, 9:00 π.μ. με 7:00 μ.μ.
Μέση Ανατολή	Κυριακή έως Πέμπτη, από 8:00 π.μ. έως 6:00 μ.μ.

Καμία δραστηριότητα στο πλαίσιο της Υπηρεσίας δεν θα πραγματοποιείται εκτός του κανονικού ωραρίου εργασίας ούτε κατά τις τοπικές αργίες εκτός αν έχει γίνει εκ των προτέρων κάποια άλλη γραπτή συνεννόηση.

## Όροι και προϋποθέσεις για τις υπηρεσίες της Dell EMC Services

Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας συνάπτεται μεταξύ, εσάς, του πελάτη (στο εξής «εσείς» ή «Πελάτης») και του νομικού προσώπου της Dell EMC Services που προσδιορίζεται στο τιμολόγιό σας για την αγορά της εν λόγω Υπηρεσίας. Η εν λόγω Υπηρεσία παρέχεται υποκείμενη και διεπόμενη από τη χωριστή κύρια σύμβαση παροχής υπηρεσιών που έχει υπογράψει ο Πελάτης με την Dell EMC Services και η οποία παρέχει ρητή εξουσιοδότηση για την πώληση της εν λόγω Υπηρεσίας. Εάν δεν υπάρχει συμφωνία αυτού του είδους, ανάλογα με την τοποθεσία του Πελάτη, η εν λόγω Υπηρεσία παρέχεται υποκείμενη και διεπόμενη είτε από τους Εμπορικούς Όρους Πωλήσεων της Dell EMC Services είτε από μια ξεχωριστά διευθετημένη συμφωνία που αναφέρεται ειδικά σε αυτές τις υπηρεσίες (με βάση τα ισχύοντα, στο εξής «Συμφωνία»). Ανατρέξτε στον παρακάτω πίνακα όπου παρατίθεται η διεύθυνση URL η οποία ισχύει για την τοποθεσία Πελάτη και στην οποία μπορείτε να εντοπίσετε τη Συμφωνία σας. Οι συμβαλλόμενοι δηλώνουν ότι διάβασαν τους εν λόγω όρους στην αντίστοιχη ιστοσελίδα και συμφωνούν ότι δεσμεύονται να τους τηρούν.

Τοποθεσία Πελάτη	Όροι και προϋποθέσεις που ισχύουν για την αγορά των υπηρεσιών της Dell EMC Services που πραγματοποιήσατε	
	Πελάτες που αγοράζουν Υπηρεσίες της Dell EMC απευθείας από την Dell EMC Services	Πελάτες που αγοράζουν Υπηρεσίες της Dell EMC μέσω εξουσιοδοτημένου μεταπωλητή της Dell EMC Services
ΗΠΑ	<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Καναδάς	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (Αγγλικά) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (Γαλλικά Καναδά)	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (Αγγλικά) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (Γαλλικά Καναδά)
Χώρες Λατινικής Αμερικής και Καραϊβικής	Τοπικός ιστότοπος <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Οι Περιγραφές υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών της Dell EMC Services τα οποία ενδέχεται να λάβετε από τον πωλητή σας δεν αποτελούν συμφωνία μεταξύ υμών και της Dell EMC Services, 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 της Dell EMC Services στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς ενώ κάθε αναφορά στην Dell EMC Services θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως μνεία του παρόχου υπηρεσιών που προσφέρει την Υπηρεσία για λογαριασμό του πωλητή σας. Δεν θα έχετε άμεση συμβασιακή σχέση με την Dell EMC Services όσον αφορά την Υπηρεσία που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο. Προς αποφυγή αμφιβολιών πρέπει να αναφέρουμε ότι κάθε όρος πληρωμής ή άλλος συμβασιακός όρος που από τη φύση του αφορά αποκλειστικά και μόνο την άμεση σχέση μεταξύ αγοραστή και πωλητή δεν θα ισχύει για εσάς και θα είναι όπως συμφωνήθηκε από εσάς και τον πωλητή σας.
Ασία-Χώρες Ειρηνικού Ωκεανού-Ιαπωνία	Τοπικός ιστότοπος <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Οι Περιγραφές υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών της Dell EMC Services τα οποία ενδέχεται να λάβετε από τον πωλητή σας δεν αποτελούν συμφωνία μεταξύ υμών και της Dell EMC Services, 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 της Dell EMC Services στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς ενώ κάθε αναφορά στην Dell EMC Services θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως μνεία του παρόχου υπηρεσιών που προσφέρει την Υπηρεσία για λογαριασμό του πωλητή σας. Δεν θα έχετε άμεση συμβασιακή σχέση με την Dell EMC Services όσον αφορά την Υπηρεσία που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο. Προς αποφυγή αμφιβολιών πρέπει να αναφέρουμε ότι κάθε όρος πληρωμής ή άλλος συμβασιακός όρος που από τη φύση του αφορά αποκλειστικά και μόνο την άμεση σχέση μεταξύ αγοραστή και πωλητή δεν θα ισχύει για εσάς και θα είναι όπως συμφωνήθηκε από εσάς και τον πωλητή σας.

<p>Ευρώπη, Μέση Ανατολή &amp; Αφρική</p>	<p>Τοπικός ιστότοπος <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a>.*</p> <p>Επιπλέον, όσοι πελάτες βρίσκονται στη Γαλλία, στη Γερμανία και στο Ηνωμένο Βασίλειο μπορούν να επιλέξουν την ισχύουσα διεύθυνση URL που παρατίθεται παρακάτω:</p> <p>Γαλλία: <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Γερμανία: <a href="http://Dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Ηνωμένο Βασίλειο: <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>Οι Περιγραφές υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών της Dell EMC Services τα οποία ενδέχεται να λάβετε από τον πωλητή σας δεν αποτελούν συμφωνία μεταξύ υμών και της Dell EMC Services, 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 της Dell EMC Services στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς ενώ κάθε αναφορά στην Dell EMC Services θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως μνεία του παρόχου υπηρεσιών που προσφέρει την Υπηρεσία για λογαριασμό του πωλητή σας. Δεν θα έχετε άμεση συμβασιακή σχέση με την Dell EMC Services όσον αφορά την Υπηρεσία που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο. Προς αποφυγή αμφιβολιών πρέπει να αναφέρουμε ότι κάθε όρος πληρωμής ή άλλος συμβασιακός όρος που από τη φύση του αφορά αποκλειστικά και μόνο την άμεση σχέση μεταξύ αγοραστή και πωλητή δεν θα ισχύει για εσάς και θα είναι όπως συμφωνήθηκε από εσάς και τον πωλητή σας.</p>
--	--	--

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

Συν τοις άλλοις, ο Πελάτης συμφωνεί ότι αν ανανεώσει, τροποποιήσει, παρατείνει ή συνεχίσει να χρησιμοποιεί την Υπηρεσία μετά την αρχική Περίοδο ισχύος της, η Υπηρεσία θα υπόκειται στην Περιγραφή υπηρεσίας που θα ισχύει τότε και θα είναι διαθέσιμη προς αναθεώρηση στην ιστοσελίδα [Dell.com/servicedescriptions/global](http://Dell.com/servicedescriptions/global).

Εάν υπάρχει αντίφαση μεταξύ των όρων οποιουδήποτε εκ των εγγράφων που απαρτίζουν την παρούσα Συμφωνία, τα έγγραφα θα υπερισχύουν με την εξής σειρά: (i) Περιγραφή υπηρεσίας, (ii) Συμφωνία (iii) Έντυπο παραγγελίας. Οι όροι που υπερισχύουν θα ερμηνεύονται κατά το μέγιστο δυνατό βαθμό συσταλτικά για την επίλυση της αντίφασης, διατηρώντας όσο το δυνατόν περισσότερους μη αντικρουόμενους όρους, συμπεριλαμβανομένων των μη αντικρουόμενων διατάξεων εντός της ίδιας παραγράφου, ενότητας ή υποενότητας.

Από τη στιγμή που θα δώσετε την παραγγελία σας για τις Υπηρεσίες, θα χρησιμοποιήσετε τις Υπηρεσίες ή το σχετιζόμενο λογισμικό ή θα κάνετε κλικ στο/θα επιλέξετε το κουμπί ή το πλαίσιο «Συμφωνώ» ή οτιδήποτε παρεμφερές στον ιστότοπο Dell.com σε σχέση με την αγορά σας ή εντός της διεπαφής λογισμικού της Dell EMC Services ή διεπαφής Ίντερνετ, συμφωνείτε ότι δεσμεύεστε από την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και τις συμφωνίες που ενσωματώνονται μέσω της αναφοράς τους στο παρόν κείμενο. Εάν συνάψετε τη συμφωνία για την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας εκ μέρους εταιρείας ή άλλου νομικού προσώπου, δηλώνετε ότι έχετε εξουσιοδότηση 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 & προϋποθέσεις που ισχύουν για συμβουλευτικές & υπό διαχείριση υπηρεσίες

**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 EMC Services 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 προγραμματιστεί 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 υπερβαίνει το 25% του ποσού που κατέβαλε για τις Υπηρεσίες. Κάθε επαναπρογραμματισμός της Υπηρεσίας πρέπει να επιβεβαιώνεται τουλάχιστον 8 ημέρες πριν από την έναρξη της Υπηρεσίας.

**B. Πληρωμή για υλικό που αγοράζεται μαζί με Υπηρεσίες.** Αν δεν υπάρχει διαφορετική γραπτή συμφωνία, η πληρωμή για υλικό σε καμία περίπτωση δεν εξαρτάται από την υλοποίηση ή την παροχή συμβουλευτικών ή υπό διαχείριση υπηρεσιών που αγοράζονται μαζί με το εν λόγω υλικό.

**C. Εμπορικά εύλογα όρια στο πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας.** Η Dell EMC Services έχει το δικαίωμα να αρνηθεί να παράσχει την Υπηρεσία αν, κατά την αιτιολογημένη σε εμπορικό επίπεδο γνώμη της, η παροχή της Υπηρεσίας δημιουργεί μη εύλογο κίνδυνο για την Dell EMC Services ή για τους παρόχους υπηρεσιών της Dell EMC Services ή δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας. Η Dell EMC Services 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 EMC Services προαιρετικές υπηρεσίες (π.χ. υποστήριξη στο σημείο που τη χρειάζεστε, εγκατάσταση, συμβουλευτικές υπηρεσίες, υπό διαχείριση επαγγελματική υποστήριξη ή υπηρεσίες εκπαίδευσης). Οι υπηρεσίες αυτές ποικίλλουν και εξαρτώνται από την τοποθεσία του Πελάτη. Για τις προαιρετικές υπηρεσίες ίσως απαιτείται χωριστή συμφωνία με την Dell EMC Services. Εάν δεν υπάρχει συμφωνία αυτού του είδους, οι προαιρετικές υπηρεσίες παρέχονται με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.

**E. Εκχώρηση και ανάθεση σε υπεργολάβους.** Η Dell EMC Services έχει το δικαίωμα να αναθέσει την εν λόγω Υπηρεσία σε υπεργολάβους ή/και να εκχωρήσει την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας σε ειδικευμένους ανεξάρτητους παρόχους υπηρεσιών οι οποίοι θα υλοποιήσουν την Υπηρεσία εκ μέρους της Dell EMC Services.

**F. Ακύρωση.** Η Dell EMC Services έχει το δικαίωμα να ακυρώσει την εν λόγω Υπηρεσία ανά πάσα στιγμή κατά την Περίοδο ισχύος της για οποιονδήποτε από τους λόγους που ακολουθούν:

- 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.

Αν η Dell EMC Services ακυρώσει τη συγκεκριμένη Υπηρεσία, θα στείλει στον Πελάτη γραπτή ειδοποίηση για την ακύρωση στη διεύθυνση που υποδεικνύεται στο τιμολόγιο προς τον Πελάτη. Η ειδοποίηση θα περιλαμβάνει τον λόγο της ακύρωσης και την ημερομηνία από την οποία αρχίζει 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 EMC Services στον Πελάτη, εκτός αν η τοπική νομοθεσία προβλέπει άλλες διατάξεις περί ακύρωσης οι οποίες δεν επιτρέπεται να διαφοροποιηθούν βάσει συμφωνίας. Αν η Dell EMC Services ακυρώσει την εν λόγω Υπηρεσία βάσει της παρούσας παραγράφου, ο Πελάτης δεν θα δικαιούται επιστροφή των καταβληθέντων ή οφειλόμενων ποσών προς την Dell EMC Services.

**G. Γεωγραφικοί περιορισμοί και μετεγκατάσταση.** Η Υπηρεσία αυτή δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις τοποθεσίες. Οι επιλογές για την Υπηρεσία στις οποίες περιλαμβάνονται τα επίπεδά της, τα ωράρια τεχνικής υποστήριξης και οι χρόνοι απόκρισης στον χώρο του Πελάτη, ποικίλλουν κατά γεωγραφική περιοχή και ορισμένες επιλογές ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμες για αγορά στην τοποθεσία του Πελάτη. Επομένως, καλό θα είναι να επικοινωνήσετε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων στην περιοχή σας για να μάθετε τις λεπτομέρειες αυτές.

© 2017 Dell Inc. Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. Στο παρόν έγγραφο ενδέχεται να χρησιμοποιούνται εμπορικά σήματα και εμπορικές ονομασίες ως αναφορές είτε στους κατόχους των σημάτων και των ονομασιών είτε στα προϊόντα τους. Επίσης, μπορεί να διατεθεί έντυπο αντίγραφο των όρων και των προϋποθέσεων πωλήσεων της Dell EMC Services κατόπιν αιτήματος.