



Περιγραφή υπηρεσίας

Υπηρεσία παρακολούθησης ασφάλειας τελικού σημείου ανά άδεια χρήσης λογισμικού

Εισαγωγή

Η Dell EMC Services βρίσκεται στην ευχάριστη θέση να ανακοινώσει ότι παρέχει Υπηρεσίες παρακολούθησης κυβερνοασφάλειας (στο εξής «Υπηρεσία(-ες)») 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 επιβεβαίωσης λήψης της παραγγελίας (με βάση τα ισχύοντα, στο εξής «Έντυπο παραγγελίας») θα περιλαμβάνει την ονομασία και τις διαθέσιμες επιλογές της Υπηρεσίας που αγοράσατε. Σε περίπτωση που χρειαστείτε πρόσθετη βοήθεια ή θελήσετε να ζητήσετε αντίγραφο της σύμβασης υπηρεσιών σας, επικοινωνήστε με την τεχνική υποστήριξη ή με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων που ασχολήθηκε με την αγορά σας.

Το πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας

Η Υπηρεσία έχει ως στόχο να προσφέρει στον Πελάτη μια σαφώς καθορισμένη λύση για να διασφαλιστεί ότι η απόδοση του λογισμικού πληροί τις βέλτιστες πρακτικές του κλάδου. Οι Υπηρεσίες που περιγράφονται σε αυτήν την Περιγραφή υπηρεσίας θα παρέχονται εξ αποστάσεως.

Η διάρκεια της Υπηρεσίας υποδεικνύεται στο έντυπο παραγγελίας και αρχίζει από την ημερομηνία παραγγελίας. Οι διακυμάνσεις έως και +5% θα αντιμετωπιστούν κατά τη διάρκεια του τρέχοντος ημερολογιακού μήνα. Η τιμολόγηση θα προσαρμοστεί από τον επόμενο ημερολογιακό μήνα. Περιβάλλοντα με 50 ή περισσότερα τελικά αδειοδοτημένα σημεία θα επωφελούνται από την Περιγραφή υπηρεσίας «Υπηρεσία υλοποίησης ασφαλείας τελικού σημείου ανά άδεια χρήσης για λογισμικό», κατόπιν αιτήματος και πέρα από την Υπηρεσία.

Η Υπηρεσία αποτελείται από την παρακολούθηση μίας (1) από τις παρακάτω τεχνολογίες:

- Προηγμένη προστασία του Microsoft Defender από απειλές (MDATP) *
- Προηγμένη προστασία από απειλές του Microsoft Azure
- Προηγμένη προστασία του Microsoft Office από απειλές
- Carbon Black

* Απαιτείται για συσκευές οι οποίες πληρούν τις τρέχουσες ελάχιστες απαιτήσεις για την WDATP όπως περιγράφεται από τη Microsoft στα υποστηριζόμενα λειτουργικά συστήματα Windows («OS»).

Μετά την αγορά, ένας εκπρόσωπος της Dell EMC Services θα επικοινωνήσει με τον Πελάτη για να προγραμματίσει τις Υπηρεσίες. Η ακριβής ημερομηνία έναρξης πρέπει να συμφωνηθεί και από τα δύο μέρη, ανάλογα με τη διαθεσιμότητα πόρων.

Η Υπηρεσία έχει σχεδιαστεί για την παρακολούθηση ενός (1) από τους παρακάτω στόχους:

- Συσκευές ή τελικά σημεία
 - Μία συσκευή ή τελικό σημείο είναι υλισμικό με δυνατότητα εκτέλεσης τίτλων λογισμικού όπως περιγράφεται παραπάνω και χρησιμοποιείται από τον οργανισμό. Υλισμικό που δεν πληροί τις ελάχιστες προδιαγραφές εκτέλεσης του εν λόγω λογισμικού είναι εκτός του πεδίου εφαρμογής της παρούσας Υπηρεσίας
- Ταυτότητα
 - Η ταυτότητα περιγράφει ένα άτομο, μια προσωπικότητα ή έναν τελικό χρήστη η διαχείριση του οποίου γίνεται από τον πελάτη-οργανισμό

Η παρακάτω λίστα περιγράφει τα βασικά στοιχεία της Υπηρεσίας:

- Συνάντηση για την έναρξη της Υπηρεσίας
- Υποδοχή
- Παρακολούθηση σταθερής κατάστασης

Αναλυτική περιγραφή

Συνάντηση για την έναρξη της Υπηρεσίας

Ο Διαχειριστής έργου καλεί σε συνάντηση για ανάλυση των προσδοκιών και των απαιτήσεων του Πελάτη από την Υπηρεσία, προκειμένου να γίνει προγραμματισμός της.

Υποδοχή

Η υποδοχή περιλαμβάνει μια σειρά δραστηριοτήτων που θα ξεκινήσουν τη διαδικασία παρακολούθησης.

Παρακολούθηση σταθερής κατάστασης

Οι αναλυτές απειλών παρακολουθούν τα περιουσιακά στοιχεία χρησιμοποιώντας μια κονσόλα, ειδοποιούν τον Πελάτη για κακόβουλη δραστηριότητα και προβαίνουν σε αναλυτικές ενέργειες απάντησης σε απειλές εντός της επόμενης εργάσιμης ημέρας μετά τον εντοπισμό της απειλής.

Παραδοχές

Κατά τον καθορισμό των Υπηρεσιών που περιγράφονται αναλυτικά στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας, η Dell EMC Services έχει κάνει τις εξής συγκεκριμένες παραδοχές:

- Η Dell EMC Services δεν φέρει ευθύνη για την αντιμετώπιση ζητημάτων συμβατότητας ή άλλων προβλημάτων που δεν μπορεί να επιλύσει ο κατασκευαστής ούτε για τη διάρθρωση υλισμικού, λογισμικού, εξοπλισμού ή περιουσιακών στοιχείων με τρόπο που αντίκειται προς τις ρυθμίσεις οι οποίες υποστηρίζονται από τον κατασκευαστή.
- Η Dell EMC Services θα ολοκληρώσει τις Υπηρεσίες εντός του συμφωνημένου χρονικού πλαισίου υπό την προϋπόθεση ότι θα λάβει τις απαραίτητες πληροφορίες από τον Πελάτη και θα της δοθεί πρόσβαση στα περιουσιακά του στοιχεία.
- Όλες οι πληροφορίες που έχει δώσει ο Πελάτης όσον αφορά τις τεχνικές απαιτήσεις και την αρχιτεκτονική είναι απόλυτα σωστές.
- Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί με τις λεπτομέρειες που περιγράφονται σε όλα τα επιπλέον έγγραφα που παρέχονται από την Dell EMC Services κατά τη διάρκεια της δέσμευσης.

Εξαιρέσεις

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

- Κάθε υπηρεσία, εργασία ή δραστηριότητα εκτός των όσων επισημαίνονται ρητά στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.
- Η Υπηρεσία δεν περιλαμβάνει την ανάπτυξη πνευματικής ιδιοκτησίας που δημιουργείται αποκλειστικά και συγκεκριμένα για τον Πελάτη.
- Αντιμετώπιση προβλημάτων ή επιδιόρθωση τυχόν προβλημάτων συστήματος / διακομιστή που υπάρχουν, εκτός εάν περιγράφεται διαφορετικά στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.
- Δοκιμή ενοποίησης μεταξύ του προϊόντος της Dell EMC και άλλων προϊόντων τρίτων, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, των προϊόντων κρυπτογράφησης ή ασφάλειας τρίτων.
- Επίλυση ή εξομάλυνση τυχόν προβλημάτων επιδόσεων που προσδιορίστηκαν με την ανάλυση του περιβάλλοντος του Πελάτη, εκτός εάν περιγράφεται διαφορετικά στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.
- Ευθύνη της Dell EMC Services (συμπεριλαμβανομένης της οικονομικής ευθύνης) για τυχόν προσωπικό, υλισμικό, λογισμικό, εξοπλισμό ή άλλα περιουσιακά στοιχεία του Πελάτη ή/και τρίτων που εκάστοτε χρησιμοποιούνται στο λειτουργικό περιβάλλον του Πελάτη, εκτός εάν αναφέρονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.

Σε περίπτωση που η Υπηρεσία δεν ολοκληρωθεί εντός της χρονικής περιόδου που περιγράφεται, η Dell EMC Services διατηρεί το δικαίωμα να αξιολογήσει τη βασική αιτία. Εάν η βασική αιτία δεν υπόκειται στον έλεγχο της Dell EMC Services, η τελευταία θα προτείνει μέτρα για την αντιμετώπιση της καθυστέρησης. Με τα εν λόγω μέτρα ενδέχεται να απαιτείται η αγορά πρόσθετων υπηρεσιών ή η πραγματοποίηση πρόσθετων δαπανών από τον Πελάτη προκειμένου να μπορέσει η Dell EMC Services να ολοκληρώσει την παρούσα Υπηρεσία. Σε περίπτωση που ο Πελάτης έχει πρόσθετες απαιτήσεις οι οποίες δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας, η βοήθεια για τις εν λόγω απαιτήσεις θα προτείνεται ως πρόσθετη υπηρεσία με μια επιπλέον χρέωση.

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

Ευθύνες του Πελάτη για κάθε υπηρεσία που του προσφέρεται

Ο Πελάτης γενικά συμφωνεί ότι θα συνεργαστεί με την Dell EMC Services κατά την παροχή των Υπηρεσιών της. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι θα αναλάβει τις εξής ευθύνες:

- Ο Πελάτης πρέπει να παράσχει στον τεχνικό της Dell EMC Services πρόσβαση σε όλα τα απαιτούμενα περιβάλλοντα κατά την περίοδο παροχής των Υπηρεσιών.
- Ο Πελάτης πρέπει να είναι παρών ή να ορίσει εκπρόσωπό του που θα είναι παρών και διαθέσιμος για όλες τις συνεδρίες σχεδιασμού και μελέτης.
- Ο Πελάτης πρέπει να συμμετέχει όπως αρμόζει για τις Υπηρεσίες. Ο Πελάτης αντιλαμβάνεται ότι χωρίς την κατάλληλη συμμετοχή, συμπεριλαμβανομένης της στοχοθεσίας, ο τεχνικός δεν μπορεί να εργαστεί σωστά ώστε να ικανοποιήσει τις ανάγκες του Πελάτη ή να εκτελέσει την Υπηρεσία.
- Ο πελάτης θα συνεργαστεί και θα ακολουθήσει τις οδηγίες που θα του δοθούν τηλεφωνικά από οποιονδήποτε αναλυτή της Dell EMC Services. Η εμπειρία έχει δείξει ότι τα περισσότερα προβλήματα και σφάλματα του συστήματος μπορούν να διορθωθούν μέσω τηλεφώνου κατόπιν στενής συνεργασίας του χρήστη με τον αναλυτή ή τον τεχνικό.
- Ο Πελάτης πρέπει να ελέγξει και να συμφωνήσει με τα επιπλέον έγγραφα που παρέχονται από την Dell EMC Services πριν από τη δέσμευση. Τα έγγραφα που πρέπει να ελεγχθούν ενδέχεται να περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τη λίστα ελέγχου πρότερης δέσμευσης και το σχέδιο δοκιμής.

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, υλισμικό και συστήματα ιδιοκτησίας του Πελάτη ή αδειοδοτημένα, τα δεδομένα που βρίσκονται στα είδη αυτά και όλα τα στοιχεία υλισμικού 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 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 EMC Services με τον οποίο ήρθε σε επαφή στο πλαίσιο της υλοποίησης της Υπηρεσίας από την Dell EMC Services, εάν δεν πάρει προηγουμένως τη γραπτή συγκατάθεση της Dell EMC Services. Προβλέπεται, ωστόσο, ότι γενικές αγγελίες και άλλες παρόμοιες μορφές προσέλκυσης προσωπικού μέσω δημόσιων ανακοινώσεων δεν συνιστούν άμεση ή έμμεση προσέλκυση βάσει της παρούσας συμφωνίας και ότι ο Πελάτης επιτρέπεται να επιχειρήσει να προσλάβει υπαλλήλους που απολύθηκαν ή παραιτήθηκαν από την Dell 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. Εάν 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 (κατά περίπτωση) 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.

Εάν δεν απαιτείται κάτι διαφορετικό με βάση την ισχύουσα νομοθεσία της περιοχής, 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 ΑΦΑΙΡΕΣΙΜΑ ΜΕΣΑ·
- ΑΠΩΛΕΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ Ή ΔΙΚΤΥΟΥ·Ή/ΚΑΙ
- ΚΑΘΕ ΕΝΕΡΓΕΙΑ Ή ΠΑΡΑΛΕΙΨΗ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗΣ ΤΗΣ ΑΜΕΛΕΙΑΣ, ΕΚ ΜΕΡΟΥΣ ΤΗΣ DELL EMC SERVICES Ή ΤΡΙΤΟΥ ΠΑΡΟΧΕΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.

Εγγυήσεις τρίτων. Για τις εν λόγω Υπηρεσίες ίσως απαιτείται η πρόσβαση της Dell EMC Services σε υλισμικό ή λογισμικό που δεν έχει κατασκευαστεί ή πουληθεί 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 υλισμικό 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 τρίτων 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 έως την Παρασκευή στη διάρκεια του κανονικού ωραρίου εργασίας της Dell EMC Services, δηλαδή από τις 8:00 π.μ. έως τις 6:00 μ.μ. σύμφωνα με την τοπική ώρα του Πελάτη, εκτός εάν παρατίθεται διαφορετικό ωράριο παρακάτω:

Χώρα	Κανονικό ωράριο εργασίας της Dell EMC Services
Άγιος Χριστόφορος (Σεντ Κιτς), Αγία Λουκία, Άγιος Βικέντιος, Τρινιδάδ, Παρθένοι Νήσοι, λοιπές αγγλόφωνες χώρες της Καραϊβικής	Δευτέρα έως Παρασκευή, από 7:00 π.μ. έως 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, από 8:00 π.μ. έως 5:00 μ.μ.
Αυστραλία, Βερμούδες, Κίνα, Αϊτή, Ιαπωνία, Ολλανδικές Αντίλλες, Νέα Ζηλανδία, Σιγκαπούρη, Ταϊλάνδη	Δευτέρα έως Παρασκευή, από 9:00 π.μ. έως 5:00 μ.μ.
Αργεντινή, Βραζιλία, Εκουαδόρ, Γαλλία, Ινδία, Ινδονησία, Ιταλία, Κορέα, Μαλαισία, Παραγουάη, Περού, Ταϊβάν, Ουρουγουάη	Δευτέρα έως Παρασκευή, από 9:00 π.μ. έως 6:00 μ.μ.
Βολιβία, Χιλή	Δευτέρα έως Παρασκευή, από 9:00 π.μ. έως 7:00 μ.μ.
Μέση Ανατολή	Κυριακή έως Πέμπτη, από 8:00 π.μ. έως 6:00 μ.μ.
Χονγκ Κονγκ	Δευτέρα έως Παρασκευή, από 9:00 π.μ. έως 5:30 μ.μ.

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

Όροι και προϋποθέσεις για τις Υπηρεσίες

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

Τοποθεσία Πελάτη	Όροι και προϋποθέσεις που ισχύουν για την αγορά των Υπηρεσιών	
	Πελάτες που αγοράζουν Υπηρεσίες απευθείας από την Dell	Πελάτες που αγοράζουν Υπηρεσίες μέσω εξουσιοδοτημένου μεταπωλητή της Dell
ΗΠΑ	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Καναδάς	Dell.ca/terms (Αγγλικά) Dell.ca/conditions (Γαλλικά Καναδά)	Dell.ca/terms (Αγγλικά) Dell.ca/conditions (Γαλλικά Καναδά)
Χώρες Λατινικής Αμερικής και Καραϊβικής	Τοπικός ιστότοπος Dell.com για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα Dell.com/servicesdescriptions/global .*	Οι Περιγραφές υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell τα οποία μπορεί να λάβετε από τον πωλητή σας δεν αποτελούν συμφωνία μεταξύ υμών και του Νομικού προσώπου της Dell, αλλά εξυπηρετούν μόνο την περιγραφή του περιεχομένου της Υπηρεσίας που αγοράζετε από τον πωλητή σας, των υποχρεώσεών σας ως αποδέκτη της Υπηρεσίας καθώς και των ορίων και των περιορισμών της εν λόγω Υπηρεσίας. Κατά συνέπεια, κάθε αναφορά στον «Πελάτη» στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και σε κάθε άλλο έγγραφο υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς ενώ κάθε αναφορά στο Νομικό πρόσωπο της Dell θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως μνεία του παροχέα της Υπηρεσίας εκ μέρους του πωλητή σας. Δεν θα έχετε άμεση συμβασιακή σχέση με το Νομικό πρόσωπο της Dell όσον αφορά την Υπηρεσία που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο. Προς αποφυγή αμφιβολιών πρέπει να αναφέρουμε ότι κάθε όρος πληρωμής ή άλλος συμβασιακός όρος που από τη φύση του αφορά αποκλειστικά και μόνο την άμεση σχέση μεταξύ αγοραστή και πωλητή δεν θα ισχύει για εσάς και θα είναι όπως συμφωνήθηκε από εσάς και τον πωλητή σας.
Ασία-Χώρες Ειρηνικού Ωκεανού-Ιαπωνία	Τοπικός ιστότοπος Dell.com για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα Dell.com/servicesdescriptions/global .*	Οι Περιγραφές υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell που μπορεί να λάβετε από τον πωλητή σας δεν αποτελούν συμφωνία μεταξύ υμών και του Νομικού προσώπου της Dell, αλλά εξυπηρετούν μόνο την περιγραφή του περιεχομένου της Υπηρεσίας που αγοράζετε από τον πωλητή σας, των υποχρεώσεών σας ως αποδέκτη της Υπηρεσίας καθώς και των ορίων και των περιορισμών της εν λόγω Υπηρεσίας. Κατά συνέπεια, κάθε αναφορά στον «Πελάτη» στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και σε κάθε άλλο έγγραφο υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς ενώ κάθε αναφορά στο Νομικό πρόσωπο της Dell θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως μνεία του παροχέα της Υπηρεσίας εκ μέρους του πωλητή σας. Δεν θα έχετε άμεση συμβασιακή σχέση με το Νομικό πρόσωπο της Dell όσον αφορά την Υπηρεσία που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο. Προς αποφυγή αμφιβολιών πρέπει να αναφέρουμε ότι κάθε όρος πληρωμής ή άλλος συμβασιακός όρος που από τη φύση του αφορά αποκλειστικά και μόνο την άμεση σχέση μεταξύ αγοραστή και πωλητή δεν θα ισχύει για εσάς και θα είναι όπως συμφωνήθηκε από εσάς και τον πωλητή σας.

<p>Ευρώπη, Μέση Ανατολή και Αφρική</p>	<p>Τοπικός ιστότοπος Dell.com για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα Dell.com/servicedescriptions/global.*</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: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Γερμανία: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Ηνωμένο Βασίλειο: Dell.co.uk/terms</p>	<p>Οι Περιγραφές υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell που μπορεί να λάβετε από τον πωλητή σας δεν αποτελούν συμφωνία μεταξύ υμών και του Νομικού προσώπου της Dell, αλλά εξυπηρετούν μόνο την περιγραφή του περιεχομένου της Υπηρεσίας που αγοράζετε από τον πωλητή σας, των υποχρεώσεών σας ως αποδέκτη της Υπηρεσίας καθώς και των ορίων και των περιορισμών της εν λόγω Υπηρεσίας. Κατά συνέπεια, κάθε αναφορά στον «Πελάτη» στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και σε κάθε άλλο έγγραφο υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς ενώ κάθε αναφορά στο Νομικό πρόσωπο της Dell θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως μνεία του παροχέα της Υπηρεσίας εκ μέρους του πωλητή σας. Δεν θα έχετε άμεση συμβασιακή σχέση με το Νομικό πρόσωπο της Dell όσον αφορά την Υπηρεσία που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο. Προς αποφυγή αμφιβολιών πρέπει να αναφέρουμε ότι κάθε όρος πληρωμής ή άλλος συμβασιακός όρος που από τη φύση του αφορά αποκλειστικά και μόνο την άμεση σχέση μεταξύ αγοραστή και πωλητή δεν θα ισχύει για εσάς και θα είναι όπως συμφωνήθηκε από εσάς και τον πωλητή σας.</p>
--	--	--

* Εάν οι Πελάτες θέλουν να αποκτήσουν πρόσβαση στον τοπικό τους ιστότοπο Dell.com δεν έχουν παρά να επισκεφτούν τον ιστότοπο 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 στη διεύθυνση Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Επιπλέον, ο Πελάτης συμφωνεί ότι εάν 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 ανασκόπηση στην ιστοσελίδα 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: (α) Περιγραφή υπηρεσίας, (β) Συμφωνία (γ) Έντυπο παραγγελίας. Οι όροι που υπερισχύουν θα ερμηνεύονται κατά γράμμα για την επίλυση της σύγκρουσης, διατηρώντας όσο το δυνατόν περισσότερους μη αντικρουόμενους όρους, συμπεριλαμβανομένης της διατήρησης μη αντικρουόμενων διατάξεων εντός της ίδιας παραγράφου, ενότητας ή υποενότητας.

Από τη στιγμή που θα δώσετε την παραγγελία σας για τις Υπηρεσίες, θα λάβετε ή θα χρησιμοποιήσετε τις Υπηρεσίες ή το σχετιζόμενο λογισμικό, ή θα κάνετε κλικ στο/θα επιλέξετε το κουμπί ή το πλαίσιο «Συμφωνώ» ή οτιδήποτε παρεμφερές στον ιστότοπο Dell.com ή DellEMC.com σε σχέση με την αγορά σας ή εντός διεπαφής λογισμικού της Dell EMC ή διεπαφής Ίντερνετ, συμφωνείτε ότι δεσμεύεστε από την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και τις συμφωνίες που ενσωματώνονται μέσω της αναφοράς τους στο παρόν κείμενο. Εάν συνάπτετε τη συμφωνία για την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας εκ μέρους εταιρείας ή άλλου νομικού προσώπου, δηλώνετε ότι έχετε τη δικαιοδοσία δέσμευσης του εν λόγω νομικού προσώπου ότι θα τηρήσει την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας. Στην περίπτωση αυτή, ο όρος «εσείς» ή «Πελάτης» θα αφορά το εν λόγω νομικό πρόσωπο. Εκτός από τη λήψη της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας, σε ορισμένες χώρες ίσως απαιτείται και η επικύρωση υπογεγραμμένου Εντύπου παραγγελίας.

Συμπληρωματικοί όροι και προϋποθέσεις

1. Περίοδος ισχύος Υπηρεσίας. Η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας αρχίζει να ισχύει από την ημερομηνία που παρατίθεται στο Έντυπο παραγγελίας σας και συνεχίζει να ισχύει για όλη την περίοδο (στο εξής «Περίοδος ισχύος») που υποδεικνύεται στο Έντυπο παραγγελίας. Με βάση τα ισχύοντα, ο αριθμός συστημάτων, αδειών χρήσης, εγκαταστάσεων, υλοποιήσεων, διαχειριζόμενων τελικών σημείων ή τελικών χρηστών για τον οποίο ο Πελάτης έχει αγοράσει μία ή περισσότερες Υπηρεσίες, η χρέωση ή η τιμή και η Περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας για κάθε Υπηρεσία υποδεικνύονται στο Έντυπο παραγγελίας του Πελάτη. Εάν 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. Επαναχρονοπρογραμματισμός.** Εφόσον χρονοπρογραμματιστεί η συγκεκριμένη Υπηρεσία, κάθε αλλαγή στο χρονοπρόγραμμα πρέπει να γίνει τουλάχιστον 8 ημερολογιακές ημέρες πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία. Εάν ο Πελάτης επαναχρονοπρογραμματίσει την εν λόγω Υπηρεσία εντός 7 ή λιγότερων ημερών πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία, θα επιβαρυνθεί με τέλος επαναχρονοπρογραμματισμού που δεν μπορεί να υπερβαίνει το 25% του ποσού που κατέβαλε για τις Υπηρεσίες. Κάθε επαναχρονοπρογραμματισμός της Υπηρεσίας πρέπει να επιβεβαιώνεται τουλάχιστον 8 ημέρες πριν από την έναρξη της Υπηρεσίας.
- B. Πληρωμή για υλισμικό που αγοράζεται μαζί με Υπηρεσίες.** Εάν δεν υπάρχει διαφορετική γραπτή συμφωνία, η πληρωμή για υλισμικό σε καμία περίπτωση δεν εξαρτάται από την εκτέλεση ή την παροχή υπηρεσιών που αγοράζονται μαζί με το εν λόγω υλισμικό.
- 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 παροχείς 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 κατάρτισης). Οι υπηρεσίες αυτές ποικίλλουν και εξαρτώνται από την περιοχή στην οποία βρίσκεται ο Πελάτης. 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 τρίτους παροχείς υπηρεσιών οι οποίοι θα υλοποιήσουν την Υπηρεσία εκ μέρους της Dell EMC Services.

F. Λήξη Υπηρεσίας. Εκτός εάν προβλέπεται κάτι διαφορετικό από την ισχύουσα νομοθεσία, ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία αυτή μία φορά κατά τη διάρκεια της δωδεκάμηνης περιόδου μετά την ημερομηνία της αρχικής αγοράς («ημερομηνία λήξης»). Ως ημερομηνία αρχικής αγοράς καθορίζεται η ημερομηνία πριν από την έκδοση του τιμολογίου για την αγορά της Υπηρεσίας ή την επιβεβαίωση της παραγγελίας από την Dell EMC Services. Η παροχή της Υπηρεσίας της Dell EMC Services θα θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί μετά την Ημερομηνία λήξης ακόμα και εάν ο Πελάτης δεν έχει χρησιμοποιήσει την Υπηρεσία. Αυτή η Υπηρεσία προορίζεται για χρήση σε ένα συνεχές έργο παροχής υπηρεσιών. Δεν παρέχεται πίστωση/επιστροφή των καταβληθέντων ποσών για τυχόν μη χρησιμοποιηθείσες υπηρεσίες, ούτε παρέχεται δυνατότητα χρήσης των ποσών αυτών για τη δέσμευση άλλης υπηρεσίας σε μεταγενέστερο χρόνο. Η Υπηρεσία θα θεωρείται ότι έχει υλοποιηθεί πλήρως από την Dell EMC Services και τον Πελάτη όταν ολοκληρωθεί μια μοναδική, συνεχή δέσμευση υπηρεσίας από την Dell EMC Services.

G. Ακύρωση. Η Dell EMC Services έχει το δικαίωμα να ακυρώσει την εν λόγω Υπηρεσία ανά πάσα στιγμή κατά την Περίοδο ισχύος της για οποιοδήποτε 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.

Εάν 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 εάν η τοπική νομοθεσία προβλέπει άλλες διατάξεις περί ακύρωσης οι οποίες δεν επιτρέπεται να διαφοροποιηθούν βάσει συμφωνίας. Εάν 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.

H. Γεωγραφικοί περιορισμοί και μετεγκατάσταση. Η Υπηρεσία αυτή δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις περιοχές. 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 περιοχή του Πελάτη. Επομένως, καλό θα είναι να επικοινωνήσετε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων στην περιοχή σας για να μάθετε τις λεπτομέρειες αυτές.

© 2018 Dell Inc. Με επιφύλαξη κάθε νόμιμου 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 κατόπιν σχετικού αιτήματος.