



Περιγραφή υπηρεσίας

Προπληρωμένη υπηρεσία αποκατάστασης περιστατικών

Εισαγωγή

Η Dell Technologies Services βρίσκεται στην ευχάριστη θέση να ανακοινώσει ότι παρέχει Προπληρωμένη υπηρεσία αποκατάστασης περιστατικών (στο εξής «Υπηρεσία» ή «Υπηρεσίες») με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας (στο εξής «Περιγραφή υπηρεσίας»). Η προσφορά, το έντυπο παραγγελίας ή άλλο αμοιβαία συμφωνημένο έντυπο τιμολογίου ή επιβεβαίωσης παραγγελίας που θα λάβετε (στο εξής, «Έντυπο παραγγελίας», ανάλογα με την περίπτωση) θα περιλαμβάνει το όνομα της υπηρεσίας και τις διαθέσιμες επιλογές εξυπηρέτησης που έχετε αγοράσει. Για περαιτέρω βοήθεια ή για να ζητήσετε αντίγραφο της σύμβασης υπηρεσιών σας, επικοινωνήστε με το τμήμα τεχνικής υποστήριξης ή με τον αρμόδιο αντιπρόσωπο πωλήσεων.

Αντικείμενο της Υπηρεσίας

Η Υπηρεσία έχει ως στόχο να παράσχει στον Πελάτη Προπληρωμένες υπηρεσίες αποκατάστασης περιστατικών που θα τον βοηθήσουν να προετοιμαστεί για την αντιμετώπιση περιστατικών κυβερνοασφάλειας και την αποκατάσταση μετά από ένα τέτοιο περιστατικό. Η Υπηρεσία που έχει αγοράσει ο Πελάτης θα πρέπει να προγραμματιστεί και να ολοκληρωθεί εντός 12 μηνών από την ημερομηνία αγοράς, σύμφωνα με τους «Συμπληρωματικούς όρους και προϋποθέσεις, ενότητα 2.Στ - Λήξη Υπηρεσίας». Τα βασικά στοιχεία της Υπηρεσίας περιγράφονται στον πίνακα 1 παρακάτω:

Πίνακας 1

Υπηρεσία	Βασικά στοιχεία της Υπηρεσίας
Προπληρωμένη υπηρεσία αποκατάστασης περιστατικών για 120 ώρες	<ul style="list-style-type: none"> • 40 ώρες σχεδιασμού αποκατάστασης περιστατικών • 120 ώρες αντιμετώπισης περιστατικών ή παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών • Επίπεδα εξυπηρέτησης • Διαχείριση έργου
Προπληρωμένη υπηρεσία αποκατάστασης περιστατικών για 240 ώρες	<ul style="list-style-type: none"> • 40 ώρες σχεδιασμού αποκατάστασης περιστατικών • 240 ώρες αντιμετώπισης περιστατικών ή παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών • Επίπεδα εξυπηρέτησης • Διαχείριση έργου

Αναλυτική περιγραφή

Δυνατότητες σχεδιασμού αποκατάστασης περιστατικών

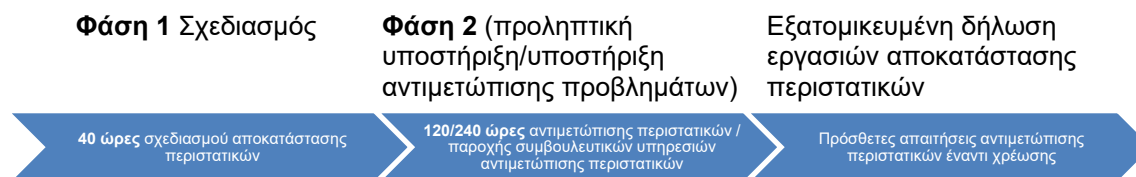
Αξιολόγηση των σχεδίων αποκατάστασης περιστατικών που διαθέτει ήδη ο Πελάτης. Περιλαμβάνονται οι ακόλουθες δραστηριότητες:

- Ανασκόπηση του οργανισμού, των επιχειρηματικών λειτουργιών, του δικτύου πελατών, της υποδομής και των εγκαταστάσεων του Πελάτη, ώστε να μπορέσει η Dell Technologies Services να προετοιμαστεί για την αντιμετώπιση τυχόν περιστατικού κυβερνοασφάλειας
- Ανασκόπηση του σχεδίου αποκατάστασης περιστατικών του Πελάτη, αν υπάρχει
- Ανασκόπηση των δυνατοτήτων δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας και επαναφοράς δεδομένων του Πελάτη
- Ανασκόπηση του σχεδίου αποκατάστασης καταστροφών του Πελάτη, αν υπάρχει
- Συνοπτική έκθεση σχεδιασμού

Μοντέλο κατανάλωσης ωρών αντιμετώπισης περιστατικών

Η Προπληρωμένη υπηρεσία αποκατάστασης περιστατικών παρέχει στους χρήστες μια εστιασμένη αξιολόγηση και έναν καθορισμένο αριθμό ωρών για την υποστήριξη υπηρεσιών ασφάλειας για σκοπούς πρόληψης ή αντιμετώπισης προβλημάτων. Το παρακάτω διάγραμμα παρέχει μια επισκόπηση του τρόπου κατανάλωσης των ωρών που έχει στη διάθεσή του ο Πελάτης.

Διάγραμμα 1:



Υπηρεσίες αντιμετώπισης και αποκατάστασης περιστατικών

Ο αριθμός των ωρών που περιλαμβάνονται στις διαθέσιμες υπηρεσίες αντιμετώπισης περιστατικών υποδεικνύεται στο Έντυπο παραγγελίας του Πελάτη. Στο πλαίσιο των προσπαθειών αντιμετώπισης και αποκατάστασης περιστατικών, η Dell Technologies Services θα παρέχει υπηρεσίες διαλογής, περιορισμού και αποκατάστασης μέχρι την εξάντληση των διαθέσιμων ωρών. Οι υπηρεσίες αντιμετώπισης και αποκατάστασης περιστατικών ενεργοποιούνται από τη στιγμή που ο Πελάτης θα προχωρήσει σε σχετική δήλωση είτε μέσω μηνύματος προς τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την αναφορά περιστατικών είτε τηλεφωνικά.

- Οι υπηρεσίες αντιμετώπισης περιστατικών παρέχονται, κατά κανόνα, εξ αποστάσεως. Εφόσον υπάρχει δυνατότητα και κατόπιν έγκρισης από την Dell Technologies Services, ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει την επιτόπια παροχή των υπηρεσιών αντιμετώπισης περιστατικών, η οποία θα επιβαρύνεται με επιπλέον χρέωση.
- Η ελάχιστη κατανάλωση για τις υπηρεσίες εξ αποστάσεως αντιμετώπισης περιστατικών ισοδυναμεί με τέσσερις (4) εργάσιμες ώρες ανά περίπτωση.
- Η ελάχιστη κατανάλωση για τις υπηρεσίες επιτόπιας αντιμετώπισης περιστατικών ισοδυναμεί με σαράντα (40) εργάσιμες ώρες ανά περίπτωση.
- Οι υπηρεσίες αντιμετώπισης περιστατικών δεν έχουν συγκεκριμένα παραδοτέα. Το αντικείμενο και η κατεύθυνση ορίζονται από τον Πελάτη.

Σε περίπτωση που δεν εξαντλήσει τις διαθέσιμες ώρες για την αντιμετώπιση περιστατικών, ο Πελάτης μπορεί να καταναλώσει τις υπόλοιπες ώρες για την παροχή σχετικών συμβουλευτικών υπηρεσιών, όπως περιγράφεται λεπτομερώς στην επόμενη ενότητα.

Συμβουλευτικές υπηρεσίες αποκατάστασης περιστατικών

Ο αριθμός των διαθέσιμων ωρών για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών αντιμετώπισης περιστατικών εξαρτάται από τις εναπομείνουσες ώρες αντιμετώπισης περιστατικών, μείον τις ώρες που έχουν καταναλωθεί για τις υπηρεσίες αντιμετώπισης και αποκατάστασης περιστατικών. Η Dell Technologies Services θα παρακολουθεί την κατανάλωση ωρών για λογαριασμό του Πελάτη. Οι δραστηριότητες που σχετίζονται με την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών αντιμετώπισης περιστατικών **περιορίζονται** στην παροχή πρόσθετων υπηρεσιών σχεδιασμού και ετοιμότητας για την αντιμετώπιση περιστατικών ή/και στην επίλυση τυχόν κενών ετοιμότητας που εντοπίστηκαν κατά την αναθεώρηση του σχεδιασμού αντιμετώπισης περιστατικών.

- Οι συμβουλευτικές υπηρεσίες αντιμετώπισης περιστατικών παρέχονται, κατά κανόνα, εξ αποστάσεως. Εφόσον υπάρχει δυνατότητα και κατόπιν έγκρισης από την Dell Technologies Services, ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει την επιτόπια παροχή των συμβουλευτικών υπηρεσιών αντιμετώπισης περιστατικών, η οποία θα επιβαρύνεται με επιπλέον χρέωση.
- Η ελάχιστη κατανάλωση για την εξ αποστάσεως παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών αντιμετώπισης περιστατικών ισοδυναμεί με τέσσερις (4) εργάσιμες ώρες ανά περίπτωση.
- Η ελάχιστη κατανάλωση για την επιτόπια παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών αντιμετώπισης περιστατικών ισοδυναμεί με σαράντα (40) εργάσιμες ώρες ανά περίπτωση.
- Οι συμβουλευτικές υπηρεσίες αντιμετώπισης περιστατικών δεν έχουν συγκεκριμένα παραδοτέα. Το αντικείμενο και η κατεύθυνση ορίζονται από τον Πελάτη.
- Οι συμβουλευτικές υπηρεσίες αντιμετώπισης περιστατικών καθ' υπέρβαση των υπολειπόμενων/μη χρησιμοποιημένων ωρών για τις Υπηρεσίες αντιμετώπισης και αποκατάστασης περιστατικών θα επιβαρύνονται με πρόσθετη χρέωση.

Επίπεδα υπηρεσιών αποκατάστασης περιστατικών

Τα επίπεδα εξυπηρέτησης για τις υπηρεσίες αποκατάστασης περιστατικών περιγράφονται στον Πίνακα 2 παρακάτω.

Πίνακας 2

Μέτρηση	Ορισμός	Στόχος
Μέσος χρόνος απόκρισης	Ο μέσος χρόνος που μεσολαβεί από το αρχικό αίτημα αντιμετώπισης περιστατικού. Στο πλαίσιο αυτού του βήματος, θα προγραμματιστεί μια συνάντηση με τον Πελάτη για την έναρξη της υπηρεσίας.	Δύο (2) ώρες
Μέσος χρόνος εξ αποστάσεως απόκρισης	Ο μέσος χρόνος από τη συνάντηση με τον Πελάτη για την έναρξη της υπηρεσίας μέχρι την εξ αποστάσεως απόκριση.	Έξι (6) ώρες
Μέσος χρόνος επιτόπιας απόκρισης *	Ο μέσος χρόνος από τη συνάντηση με τον Πελάτη για την έναρξη της υπηρεσίας μέχρι την επιτόπια απόκριση.	Είκοσι τέσσερις (24) ώρες

* **Επιτόπια απόκριση:** Οι υπηρεσίες αποκατάστασης περιστατικών παρέχονται, κατά κανόνα, εξ αποστάσεως. Εφόσον υπάρχει δυνατότητα και κατόπιν έγκρισης από την Dell Technologies Services, ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει την επιτόπια παροχή των υπηρεσιών αποκατάστασης περιστατικών, η οποία θα επιβαρύνεται με επιπλέον χρέωση.

Διαχείριση έργου

Η Dell Technologies Services θα ορίσει έναν μοναδικό υπεύθυνο επικοινωνίας για τη διαχείριση της παροχής της Υπηρεσίας. Οι αρμοδιότητες του υπεύθυνου επικοινωνίας περιλαμβάνουν τα εξής:

- Διεξαγωγή όλων των επίσημων επικοινωνιών μεταξύ της Dell Technologies Services και του Πελάτη αναφορικά με το έργο
- Τριμηνιαίος έλεγχος, παρακολούθηση κατανάλωσης ωρών και μελλοντικός σχεδιασμός
- Προγραμματισμός των πόρων για την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών αποκατάστασης περιστατικών κατά το αίτημα του Πελάτη
- Διαχείριση χρεώσεων μεταφορικών και εξόδων για την αποκατάσταση περιστατικών (κατά περίπτωση)

Παραδοχές

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

- Όλες οι πληροφορίες που έχει δώσει ο Πελάτης όσον αφορά τις τεχνικές απαιτήσεις και την αρχιτεκτονική είναι απόλυτα σωστές.
- Οι συμβουλευτικές υπηρεσίες θα παρέχονται υπό την καθοδήγηση του τεχνικού προσωπικού του Πελάτη και σύμφωνα με τις οδηγίες του Πελάτη. Η Dell Technologies Services δεν θα παράσχει εργαλεία ή λογισμικό.
- Η Dell θα παράσχει την Υπηρεσία κατόπιν αιτήματος του Πελάτη στον βαθμό που υπάρχουν διαθέσιμοι πόροι. Ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει πρόσθετους πόρους, με παρόμοιες δεξιότητες, σε συνεννόηση με τον υπεύθυνο επικοινωνίας.
- Κατόπιν αιτήματος της Dell Technologies Services, ο Πελάτης θα προσκομίσει στην Dell Technologies Services τη ρητή και γραπτή έγκρισή του για την εκτέλεση των επιλεγμένων υπηρεσιών και εργασιών.

Εξαιρέσεις

Παρότι η Υπηρεσία έχει στόχο να βοηθήσει τον Πελάτη να προσδιορίσει και να περιορίσει τους κινδύνους, η πλήρης εξάλειψη των κινδύνων είναι αδύνατη και η Dell Technologies δεν εγγυάται ότι δεν θα υπάρξουν εισβολές, παραβιάσεις ή οποιαδήποτε άλλη μη εξουσιοδοτημένη δραστηριότητα στο περιβάλλον IT του Πελάτη.

Για λόγους σαφήνειας, οι παρακάτω δραστηριότητες δεν περιλαμβάνονται στο αντικείμενο της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας:

- Κάθε υπηρεσία, εργασία ή δραστηριότητα πέραν όσων επισημαίνονται ρητά στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας
- Εφεδρική κάλυψη στις περιπτώσεις που οι καθορισμένοι πόροι δεν είναι διαθέσιμοι λόγω διακοπών/αργίας/άλλων αιτιών
- Συμβάσεις επιπέδου εξυπηρέτησης (SLA)

- Κυρώσεις κατά την παροχή των υπηρεσιών
- 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 ενσωμάτωσης προϊόντος της Dell Technologies με άλλα προϊόντα τρίτων, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, των προϊόντων κρυπτογράφησης ή ασφάλειας τρίτων
- Επίλυση ή εξομάλυνση τυχόν ζητημάτων απόδοσης που προσδιορίστηκαν κατά την ανάλυση του περιβάλλοντος του Πελάτη, εκτός εάν περιγράφεται διαφορετικά στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας
- Ευθύνη της Dell Technologies Services (συμπεριλαμβανομένης της οικονομικής ευθύνης) για τυχόν προσωπικό, υλικό, λογισμικό, εξοπλισμό ή άλλους πόρους του Πελάτη ή/και τρίτων που χρησιμοποιούνται στο λειτουργικό περιβάλλον του Πελάτη, εκτός εάν αναφέρονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας
- Αντιμετώπιση θεμάτων συμβατότητας ή άλλων προβλημάτων που δεν μπορεί να επιλύσει ο κατασκευαστής ή οφείλονται στη διαμόρφωση υλικού, λογισμικού, εξοπλισμού ή πόρων κατά τρόπο που αντίκειται προς τις ρυθμίσεις που υποστηρίζονται από τον κατασκευαστή
- Αγορά αδειών χρήσης λογισμικού ή λύσεων Software-as-a-Service
- Έλεγχοι φυσικής διείσδυσης

Υποχρεώσεις του Πελάτη αναφορικά με την προσφορά που έχει λάβει

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι θα συνεργάζεται με την Dell Technologies Services κατά την παροχή των Υπηρεσιών και αποδέχεται τις ακόλουθες υποχρεώσεις:

- Ο Πελάτης οφείλει να παράσχει στον αναλυτή της Dell Technologies Services πρόσβαση σε όλα τα απαιτούμενα περιβάλλοντα κατά την περίοδο παροχής των Υπηρεσιών.
- Ο Πελάτης οφείλει να είναι παρών ή να ορίσει αντιπρόσωπό του που θα είναι παρών και διαθέσιμος για όλες τις συναντήσεις σχεδιασμού και αναθεώρησης.
- Ο Πελάτης οφείλει να συμμετέχει όπως απαιτείται κατά την παροχή της Υπηρεσίας. Ο Πελάτης αντιλαμβάνεται ότι, χωρίς την κατάλληλη από μέρους του συμμετοχή, συμπεριλαμβανομένης της συμμετοχής του στη στοχοθεσία, ο αναλυτής δεν θα είναι σε θέση να ικανοποιήσει τις ανάγκες του Πελάτη ή να παράσχει την Υπηρεσία.
- Ο Πελάτης οφείλει να συνεργάζεται με τους αναλυτές της Dell Technologies Services και να τηρεί τις οδηγίες τους.
- Ο Πελάτης οφείλει να ελέγχει και να εγκρίνει τις λίστες ελέγχου και τα σχέδια δοκιμών πριν από την παροχή της Υπηρεσίας.
- Ο Πελάτης οφείλει να διασφαλίζει την αδιάλειπτη λειτουργικότητα όλων των ενσωματώσεων συσκευών. Εφόσον το επιθυμεί ο Πελάτης, η Dell Technologies μπορεί να του παράσχει βοήθεια για τον σκοπό αυτό, έναντι χρέωσης.
- Ο Πελάτης οφείλει να διασφαλίζει ότι ο κατάλογος των εξουσιοδοτημένων επαφών του θα παραμένει επικαιροποιημένος, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων αυτών των επαφών και των σχετικών πληροφοριών.
- Ο Πελάτης οφείλει να παρέχει πληροφορίες και βοήθεια (π.χ. αρχεία, αρχεία καταγραφής, πληροφορίες για το περιβάλλον IT), χωρίς καθυστέρηση, στη διάρκεια των ερευνών που θα διεξάγει η Dell Technologies για την ύπαρξη απειλών κατά του Πελάτη.
- Ο Πελάτης οφείλει να προσδιορίζει και να πιστοποιεί την ταυτότητα όλων των χρηστών που έχει εξουσιοδοτήσει για τη χρήση της Υπηρεσίας.
- Ο Πελάτης οφείλει να ελέγχει τη μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση από χρήστες και να διατηρεί την εμπιστευτικότητα των ονομάτων χρηστών, των κωδικών πρόσβασης και των πληροφοριών λογαριασμού.
- Ο Πελάτης έχει την ευθύνη για όλες τις δραστηριότητες των χρηστών που έχει εξουσιοδοτήσει και οφείλει να ενημερώνει αμέσως την Dell για κάθε μη εξουσιοδοτημένη χρήση της Υπηρεσίας.

Γενικές υποχρεώσεις Πελάτη

Εξουσιοδότηση για παροχή πρόσβασης. Ο Πελάτης δηλώνει και εγγυάται ότι έχει λάβει την απαιτούμενη άδεια, τόσο για τον ίδιο όσο και για την Dell Technologies Services, ώστε να δικαιούνται να προσπελάσουν και να χρησιμοποιήσουν, είτε εξ αποστάσεως είτε επιτόπου, λογισμικό, υλικό και συστήματα ιδιοκτησίας του Πελάτη ή αδειοδοτημένα, τα δεδομένα που βρίσκονται στα στοιχεία 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 ζητήσει από την Dell Technologies Services την παροχή αυτών των Υπηρεσιών.

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

Συνεργασία με τον Πελάτη. Ο Πελάτης αντιλαμβάνεται ότι, χωρίς τη δική του έγκαιρη και επαρκή συνεργασία, η Dell Technologies Services δεν θα μπορέσει να παράσχει την Υπηρεσία ή, αν την παράσχει, ενδέχεται να προκύψουν ουσιώδεις μεταβολές ή καθυστερήσεις στην παροχή της. Ως εκ τούτου, ο Πελάτης οφείλει να καταβάλει έγκαιρα και εύλογα κάθε δυνατή προσπάθεια συνεργασίας με την Dell Technologies Services 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 Services δεν θα φέρει ευθύνη για ενδεχόμενη αποτυχία παροχής της Υπηρεσίας και ο Πελάτης δεν θα δικαιούται επιστροφή των χρημάτων του.

Υποχρεώσεις του Πελάτη για την επιτόπια υποστήριξη. Όπου οι Υπηρεσίες απαιτούν επιτόπια υποστήριξη, ο Πελάτης οφείλει να παράσχει (χωρίς κόστος για την Dell Technologies Services) ελεύθερη, ασφαλή και επαρκή πρόσβαση στις εγκαταστάσεις και στο περιβάλλον του. Η επαρκής πρόσβαση περιλαμβάνει μεγάλο χώρο εργασίας, παροχή ηλεκτρικού ρεύματος, εξοπλισμό ασφάλειας (κατά περίπτωση) και τοπική τηλεφωνική γραμμή. Επίσης, θα πρέπει να παράσχει μόνιτορ ή οθόνι, ποντίκι (ή συσκευή κατάδειξης) και πληκτρολόγιο (χωρίς κόστος για την Dell Technologies Services), εάν το σύστημα δεν περιλαμβάνει ήδη τα εν λόγω στοιχεία.

Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας δεδομένων. Ο Πελάτης οφείλει να 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 οφείλει 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 Services δεν θα φέρει ευθύνη για την ανάκτηση ή την επανεγκατάσταση προγραμμάτων ή δεδομένων.

Εάν δεν απαιτείται κάτι διαφορετικό με βάση την κατά τόπους ισχύουσα νομοθεσία, Η DELL TECHNOLOGIES SERVICES ΔΕΝ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΕΙ ΚΑΜΙΑ ΑΠΟΛΥΤΩΣ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ:

- ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΗ, ΙΔΙΟΚΤΗΤΗ 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 TECHNOLOGIES SERVICES Ή ΤΡΙΤΟΥ ΠΑΡΟΧΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

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

Εξαιρούμενα δεδομένα. Ως «Εξαιρούμενα δεδομένα» νοούνται: (i) δεδομένα που είναι διαβαθμισμένα και χρησιμοποιούνται στον κατάλογο πυρομαχικών των ΗΠΑ (συμπεριλαμβανομένου λογισμικού και τεχνικών δεδομένων) ή και τα δύο (ii) αντικείμενα, υπηρεσίες και σχετικά τεχνικά δεδομένα που χαρακτηρίζονται ως αμυντικά αντικείμενα και αμυντικές υπηρεσίες, (iii) δεδομένα που εμπίπτουν στους διεθνείς κανονισμούς διακίνησης οπλικών συστημάτων (ITAR) και (iv) προσωπικά ταυτοποιήσιμες πληροφορίες που υπόκεινται σε αυξημένες απαιτήσεις ασφάλειας λόγω των εσωτερικών πολιτικών ή των πρακτικών του Πελάτη, των ειδικών προτύπων του κλάδου ή βάσει της νομοθεσίας. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι η Υπηρεσία δεν έχει σχεδιαστεί για να επεξεργάζεται, να αποθηκεύει ή να χρησιμοποιείται σε σχέση με Εξαιρούμενα δεδομένα. Ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για τον έλεγχο των δεδομένων που παρέχει ή για τα οποία παρέχει πρόσβαση στην Dell Technologies Services, ώστε να διασφαλίζεται ότι δεν περιέχουν Εξαιρούμενα δεδομένα.

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 σύμβαση τέτοιου είδους, ανάλογα με την τοποθεσία του Πελάτη, η παρούσα Υπηρεσία παρέχεται υποκείμενη και διεπόμενη από τους Εμπορικούς όρους πώλησης της Dell ή από τη σύμβαση που αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα (όπως ισχύει, η «Σύμβαση»). Ανατρέξτε στον παρακάτω πίνακα για να δείτε την ισχύουσα διεύθυνση URL για την τοποθεσία πελάτη, στην οποία μπορείτε να εντοπίσετε τη Σύμβασή σας. Οι συμβαλλόμενοι δηλώνουν ότι έχουν διαβάσει και αποδέχονται τους εν λόγω όρους στο διαδίκτυο.

Τοποθεσία πελάτη	Όροι και προϋποθέσεις 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	Τοπικοί Εμπορικοί όροι πώλησης που βρίσκονται στον ιστότοπο της Dell.com για κάθε χώρα ή στην τοποθεσία Dell.com/servicedescriptions/global .*	Οι Περιγραφές υπηρεσιών και τα λοιπά έγγραφα υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell τα οποία μπορεί να λάβετε από τον πωλητή σας δεν αποτελούν συμφωνία μεταξύ υμών και του Νομικού προσώπου της Dell, αλλά εξυπηρετούν μόνο την περιγραφή του περιεχομένου της Υπηρεσίας που αγοράζετε από τον πωλητή σας, των υποχρεώσεών σας ως αποδέκτη της Υπηρεσίας, καθώς και των ορίων και των περιορισμών της εν λόγω Υπηρεσίας. Κατά συνέπεια, κάθε αναφορά στον «Πελάτη» στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και σε κάθε άλλο έγγραφο υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς ενώ κάθε αναφορά στο Νομικό πρόσωπο της Dell θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως μνεία του παρόχου της Υπηρεσίας εκ μέρους του πωλητή σας. Δεν θα έχετε άμεση συμβατική σχέση με το Νομικό πρόσωπο της Dell όσον αφορά την Υπηρεσία που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο. Προς αποφυγή αμφιβολιών πρέπει να αναφέρουμε ότι κάθε όρος πληρωμής ή άλλος συμβατικός όρος που από τη φύση του αφορά αποκλειστικά και μόνο την άμεση σχέση μεταξύ αγοραστή και πωλητή, δεν θα ισχύει για εσάς και θα ισχύει ό,τι συμφωνήθηκε από εσάς και τον πωλητή σας.
Ασία-Ειρηνικού-Ιαπωνία	Τοπικός ιστότοπος Dell.com για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα Dell.com/servicedescriptions/global .*	Οι Περιγραφές υπηρεσιών και τα λοιπά έγγραφα υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell που μπορεί να λάβετε από τον πωλητή σας δεν αποτελούν συμφωνία μεταξύ υμών και του Νομικού προσώπου της Dell, αλλά εξυπηρετούν μόνο την περιγραφή του περιεχομένου της Υπηρεσίας που αγοράζετε από τον πωλητή σας, των υποχρεώσεών σας ως αποδέκτη της Υπηρεσίας, καθώς και των ορίων και των περιορισμών της εν λόγω Υπηρεσίας. Κατά συνέπεια, κάθε αναφορά στον «Πελάτη» στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και σε κάθε άλλο έγγραφο υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς ενώ κάθε αναφορά στο Νομικό πρόσωπο της Dell θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως μνεία του παρόχου της Υπηρεσίας εκ μέρους του πωλητή σας. Δεν θα έχετε άμεση

		<p>συμβατική σχέση με το Νομικό πρόσωπο της Dell όσον αφορά την Υπηρεσία που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο. Προς αποφυγή αμφιβολιών πρέπει να αναφέρουμε ότι κάθε όρος πληρωμής ή άλλος συμβατικός όρος που από τη φύση του αφορά αποκλειστικά και μόνο την άμεση σχέση μεταξύ αγοραστή και πωλητή, δεν θα ισχύει για εσάς και θα ισχύει ό,τι συμφωνήθηκε από εσάς και τον πωλητή σας.</p>
<p>Ασία-Ειρηνικού-Χονγκ Κονγκ</p>	<p>https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&l=zh&s=corp&cs=hkcorp1</p>	<p>Οι Περιγραφές υπηρεσιών και τα λοιπά έγγραφα υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell που μπορεί να λάβετε από τον πωλητή σας δεν αποτελούν συμφωνία μεταξύ υμών και του Νομικού προσώπου της Dell, αλλά εξυπηρετούν μόνο την περιγραφή του περιεχομένου της Υπηρεσίας που αγοράζετε από τον πωλητή σας, των υποχρεώσεων σας ως αποδέκτη της Υπηρεσίας, καθώς και των ορίων και των περιορισμών της εν λόγω Υπηρεσίας. Κατά συνέπεια, κάθε αναφορά στον «Πελάτη» στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και σε κάθε άλλο έγγραφο υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς ενώ κάθε αναφορά στο Νομικό πρόσωπο της Dell θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως μνεία του παρόχου της Υπηρεσίας εκ μέρους του πωλητή σας. Δεν θα έχετε άμεση συμβατική σχέση με το Νομικό πρόσωπο της Dell όσον αφορά την Υπηρεσία που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο. Προς αποφυγή αμφιβολιών πρέπει να αναφέρουμε ότι κάθε όρος πληρωμής ή άλλος συμβατικός όρος που από τη φύση του αφορά αποκλειστικά και μόνο την άμεση σχέση μεταξύ αγοραστή και πωλητή, δεν θα ισχύει για εσάς και θα ισχύει ό,τι συμφωνήθηκε από εσάς και τον πωλητή σας.</p>
<p>Ευρώπη, Μέση Ανατολή και Αφρική</p>	<p>Τοπικός ιστότοπος Dell.com για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα Dell.com/servicesdescriptions/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 τα λοιπά έγγραφα υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell που μπορεί να λάβετε από τον πωλητή σας δεν αποτελούν συμφωνία μεταξύ υμών και του Νομικού προσώπου της Dell, αλλά εξυπηρετούν μόνο την περιγραφή του περιεχομένου της Υπηρεσίας που αγοράζετε από τον πωλητή σας, των υποχρεώσεων σας ως αποδέκτη της Υπηρεσίας, καθώς και των ορίων και των περιορισμών της εν λόγω Υπηρεσίας. Κατά συνέπεια, κάθε αναφορά στον «Πελάτη» στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και σε κάθε άλλο έγγραφο υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς ενώ κάθε αναφορά στο Νομικό πρόσωπο της Dell θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως μνεία του παρόχου της Υπηρεσίας εκ μέρους του πωλητή σας. Δεν θα έχετε άμεση συμβατική σχέση με το Νομικό πρόσωπο της Dell όσον αφορά την Υπηρεσία που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο. Προς αποφυγή αμφιβολιών πρέπει να αναφέρουμε ότι κάθε όρος πληρωμής ή άλλος συμβατικός όρος που από τη φύση του αφορά αποκλειστικά και μόνο την άμεση σχέση μεταξύ αγοραστή και πωλητή, δεν θα ισχύει για εσάς και θα ισχύει ό,τι συμφωνήθηκε από εσάς και τον πωλητή σας.</p>

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

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

Εάν υπάρχει αντίφαση μεταξύ των όρων οποιουδήποτε εκ των εγγράφων που απαρτίζουν την παρούσα Σύμβαση, τα έγγραφα θα υπερισχύουν με την εξής σειρά: (i) παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας, (ii) Σύμβαση (iii) 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 πατήσετε/επιλέξετε το κουμπί ή το πλαίσιο «Συμφωνώ» ή οτιδήποτε παρεμφερές στον ιστότοπο Dell.com ή DellEMC.com σε σχέση με την αγορά σας ή σε περιβάλλον λογισμικού της Dell Technologies ή σε διαδικτυακό περιβάλλον, συμφωνείτε ότι δεσμεύεστε από την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και τις συμφωνίες που ενσωματώνονται μέσω της αναφοράς τους στο παρόν κείμενο. Εάν συνάψετε τη συμφωνία για την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας για λογαριασμό εταιρείας ή άλλου νομικού προσώπου, δηλώνετε ότι έχετε την αρμοδιότητα να δεσμεύετε το εν λόγω νομικό πρόσωπο σε σχέση με 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 υπογραφή του Εντύπου παραγγελίας.

Συμπληρωματικοί όροι και προϋποθέσεις

1. Περίοδος ισχύος Υπηρεσίας. Η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας θα ξεκινήσει να ισχύει από την ημερομηνία που παρατίθεται στο Έντυπο παραγγελίας και θα παραμείνει σε ισχύ για όλη την περίοδο (στο εξής «Περίοδος ισχύος») που υποδεικνύεται στο Έντυπο παραγγελίας. Κατά περίπτωση, 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 της Dell Technologies Services και του Πελάτη, οι αγορές Υπηρεσιών στο πλαίσιο της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας πρέπει να γίνονται αποκλειστικά και μόνο 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 πρόγραμμα αυτό θα πρέπει να γίνεται 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 την Υπηρεσία. Κάθε επαναπρογραμματισμός της Υπηρεσίας πρέπει να επιβεβαιώνεται τουλάχιστον 8 ημέρες πριν από την έναρξη της Υπηρεσίας.

B. Πληρωμή για υλικό που αγοράζεται μαζί με τις Υπηρεσίες. Εάν δεν υπάρχει διαφορετική γραπτή συμφωνία, η πληρωμή για υλικό σε καμία περίπτωση δεν εξαρτάται από την εκτέλεση ή την παροχή των υπηρεσιών που αγοράζονται μαζί με το εν λόγω υλικό.

C. Εμπορικά εύλογα όρια στο πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας. Η Dell Technologies Services έχει το δικαίωμα να αρνηθεί να παράσχει την Υπηρεσία εάν, κατά την αιτιολογημένη σε εμπορικό επίπεδο γνώμη της, η παροχή της Υπηρεσίας δημιουργεί μη εύλογο κίνδυνο για την Dell Technologies Services ή για τους παρόχους υπηρεσιών της Dell Technologies Services ή δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας. Η Dell Technologies Services δεν φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε 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. Η Dell Technologies Services ενδέχεται να προσφέρει προς αγορά προαιρετικές υπηρεσίες (π.χ. υπηρεσίες υποστήριξης στο σημείο που τη χρειάζεστε, υπηρεσίες εγκατάστασης, συμβουλευτικές υπηρεσίες, διαχειριζόμενες υπηρεσίες, επαγγελματικές υπηρεσίες, υπηρεσίες 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 Technologies Services. Εάν δεν υπάρχει συμφωνία αυτού του είδους, οι προαιρετικές υπηρεσίες παρέχονται με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.

- E. Εκχώρηση και υπεργολαβική ανάθεση.** Η Dell Technologies Services 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 παράσχουν την Υπηρεσία για λογαριασμό της Dell Technologies Services.
- F. Λήξη Υπηρεσίας.** Ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει την Υπηρεσία κατά τη διάρκεια της 12 μηνες περιόδου μετά την ημερομηνία της αρχικής αγοράς («ημερομηνία λήξης»), εκτός εάν προβλέπεται κάτι διαφορετικό από την ισχύουσα νομοθεσία. Ως ημερομηνία αρχικής αγοράς καθορίζεται η ημερομηνία πριν από την έκδοση του τιμολογίου για την αγορά της Υπηρεσίας ή την επιβεβαίωση της παραγγελίας από την Dell EMC Services. Η εκτέλεση από την Dell EMC Services της Υπηρεσίας θεωρείται ότι έχει πραγματοποιηθεί μετά την ημερομηνία λήξης, ακόμη και αν ο Πελάτης δεν χρησιμοποιήσει την Υπηρεσία, εφόσον η Dell EMC και ο Πελάτης συμμορφώνονται με την ισχύουσα νομοθεσία και, σε περίπτωση σύγκρουσης μεταξύ αυτής της διάταξης και της κύριας συμφωνίας του Πελάτη που εξουσιοδοτεί την αγορά αυτών των Υπηρεσιών, η εν λόγω κύρια συμφωνία υπερισχύει αυτής της Περιγραφής υπηρεσίας. Αυτή η Υπηρεσία προορίζεται για χρήση σε μια συνεχή σχέση παροχής υπηρεσιών. Τυχόν μη χρησιμοποιημένες ποσότητες δεν μπορούν να πιστωθούν/αποζημιωθούν ή να χρησιμοποιηθούν για ξεχωριστή χρήση της υπηρεσίας σε μεταγενέστερο χρόνο, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί διαφορετικά μεταξύ της Dell EMC και του Πελάτη και εφόσον η Dell EMC και ο Πελάτης συμμορφώνονται με την ισχύουσα νομοθεσία και, σε περίπτωση σύγκρουσης μεταξύ αυτής της διάταξης και της κύριας συμφωνίας του Πελάτη που εξουσιοδοτεί την αγορά αυτών των Υπηρεσιών, η εν λόγω κύρια συμφωνία υπερισχύει αυτής της Περιγραφής Υπηρεσίας. Η Υπηρεσία θα θεωρείται ότι έχει υλοποιηθεί πλήρως από την Dell EMC Services και τον Πελάτη όταν ολοκληρωθεί μια μοναδική, συνεχής χρήση της υπηρεσίας από την Dell EMC Services.
- G. Ακύρωση.** Η Dell Technologies 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.
 - Ο Πελάτης δεν τήρησε όλους τους όρους και τις προϋποθέσεις που αναφέρονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.

Εάν η Dell Technologies 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 θα ξεκινήσει 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 Technologies Services στον Πελάτη, εκτός εάν η τοπική νομοθεσία προβλέπει άλλες διατάξεις περί ακύρωσης οι οποίες δεν επιτρέπεται να διαφοροποιηθούν βάσει συμφωνίας. Εάν η Dell Technologies Services ακυρώσει την εν λόγω Υπηρεσία βάσει της παρούσας παραγράφου, ο Πελάτης δεν θα δικαιούται επιστροφή των καταβληθέντων ή οφειλόμενων ποσών προς την Dell Technologies Services.

- H. Γεωγραφικοί περιορισμοί και μετεγκατάσταση.** Η Υπηρεσία 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 τοποθεσία του Πελάτη. Επομένως, καλό θα είναι να επικοινωνήσετε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων στην περιοχή σας για να μάθετε τις λεπτομέρειες αυτές.

© 2023 Dell Inc. Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. Στο παρόν έγγραφο ενδέχεται να χρησιμοποιούνται εμπορικά σήματα και εμπορικές ονομασίες ως αναφορά είτε στα νομικά πρόσωπα που διατηρούν αξιώσεις για τα σήματα και τις ονομασίες είτε στα προϊόντα των εν λόγω νομικών προσώπων. Επίσης, μπορεί να διατεθεί έντυπο αντίγραφο των όρων και των προϋποθέσεων πωλήσεων της Dell κατόπιν σχετικού αιτήματος.