



Περιγραφή υπηρεσίας

Managed Detection and Response

Εισαγωγή

Η Dell Technologies Services βρίσκεται στην ευχάριστη θέση να ανακοινώσει ότι παρέχει την υπηρεσία Managed Detection and Response (στο εξής «Υπηρεσία(-ες)») 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. Εάν χρειαστείτε πρόσθετη βοήθεια ή εάν θελήσετε να ζητήσετε αντίγραφο της σύμβασης υπηρεσιών σας, επικοινωνήστε με το τμήμα τεχνικής υποστήριξης ή με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων που ασχολήθηκε με την αγορά σας.

Το πεδίο εφαρμογής αυτής της Υπηρεσίας

Η Υπηρεσία έχει ως στόχο να παράσχει στον Πελάτη την υπηρεσία Managed Detection and Response. Η Υπηρεσία παρέχεται εξ αποστάσεως. Τα βασικά στοιχεία της Υπηρεσίας περιγράφονται στον πίνακα 1 παρακάτω:

Πίνακας: 1

Υπηρεσία που αγοράστηκε	Βασικά στοιχεία της Υπηρεσίας
Managed Detection and Response	<ul style="list-style-type: none"> • Η υπηρεσία παρέχεται σε επιλεγμένες πλατφόρμες λογισμικού. Για λεπτομέρειες, ανατρέξτε στο: Δελτίο τεχνικών δεδομένων. • Ώρες λειτουργίας: 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα (24x7) • Υποδοχή • Ανίχνευση • Αντιμετώπιση απειλών • Διαμόρφωση ασφάλειας που σχετίζεται με την Υπηρεσία • Αναφορές ανά τρίμηνο • Αντιμετώπιση περιστατικών
Managed Detection and Response - Μόνο ως υπηρεσία	<ul style="list-style-type: none"> • Περιλαμβάνει τα παραπάνω στοιχεία, αξιοποιώντας τον τρέχοντα λογαριασμό XDR του Πελάτη. • Μόνο με συνδρομή.

	<ul style="list-style-type: none"> • Οι Πελάτες που αγοράζουν την προσφορά MDR μόνο ως υπηρεσία πρέπει να πληρούν τις ελάχιστες απαιτήσεις μονάδας λογισμικού για να λάβουν Υπηρεσίες. Για λεπτομέρειες, ανατρέξτε στο Δελτίο τεχνικών δεδομένων. <ul style="list-style-type: none"> ○ Οι μονάδες λογισμικού εκτός των απαιτούμενων μονάδων που αναφέρονται στο Δελτίο τεχνικών δεδομένων δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας. ○ Οι Πελάτες με διαφορετικές λειτουργικές μονάδες λογισμικού από αυτές που αναφέρονται στο Δελτίο τεχνικών δεδομένων ενδέχεται να χρειάζονται προσαρμοσμένες λύσεις.
--	---

Ώρες λειτουργίας

Τα εικονικά επιχειρησιακά κέντρα ασφάλειας (SOC) της Dell Technologies Services έχουν σχεδιαστεί για να παρέχουν στον πελάτη υπηρεσίες 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα (24x7).

Στον κάτωθι πίνακα 2 παρατίθενται όλα τα Στοιχεία των Βασικών στοιχείων της Υπηρεσίας.

Πίνακας: 2

Βασικό στοιχείο	Στοιχεία
Υποδοχή	<ul style="list-style-type: none"> • Συνάντηση για την έναρξη της Υπηρεσίας (εναρκτήρια συνάντηση) • Συμπληρωμένη λίστα ελέγχου πρότερης δέσμευσης πελάτη • Ανασκόπηση περιβάλλοντος IT του Πελάτη • Ενεργοποίηση εφαρμογής XDR • Καθοδήγηση διαμόρφωσης πλατφόρμας
Ανίχνευση	<ul style="list-style-type: none"> • Πρόσβαση σε αναλυτές ασφάλειας 24x7 • Εντοπισμός απειλών και έρευνες • Έναρξη κυνηγιού απειλών από Dell
Αντιμετώπιση απειλών και διαμόρφωση ασφάλειας	<ul style="list-style-type: none"> • Αντιμετώπιση απειλών • Διαμόρφωση ασφάλειας που σχετίζεται με την Υπηρεσία
Αναφορές ανά τρίμηνο	<ul style="list-style-type: none"> • Υποβολή αναφορών σχετικά με τις έρευνες • Αναλυτικά στοιχεία τάσεων ειδοποιήσεων • Καθοδήγηση στάσης ασφαλείας
Αντιμετώπιση περιστατικών	<ul style="list-style-type: none"> • Έναρξη απομακρυσμένης αντιμετώπισης περιστατικών
Διαχείριση έργου	<ul style="list-style-type: none"> • Διαχείριση παράδοσης αυτής της δέσμευσης

Αναλυτική περιγραφή

Υποδοχή:

Συνάντηση για την έναρξη της Υπηρεσίας

Ένας διαχειριστής έργου της Dell Technologies Services θα συγκαλέσει συνάντηση για να επανεξετάσει τις προσδοκίες και τις απαιτήσεις της Υπηρεσίας μαζί με τον Πελάτη, προκειμένου να προγραμματίσει την παροχή της Υπηρεσίας. Οι στόχοι της συνάντησης για την έναρξη της Υπηρεσίας είναι οι εξής:

- Αναθεώρηση και συζήτηση των απαντήσεων του προφίλ του Πελάτη για την κατανόηση του περιβάλλοντος IT, των στοιχείων ελέγχου ασφαλείας και κάθε άλλου σχετικού περιβάλλοντος του Πελάτη.
- Παροχή καθοδήγησης σχετικά με τους τρέχοντες μηχανισμούς ανίχνευσης στην εφαρμογή XDR και τον τρόπο εφαρμογής τους στον Πελάτη.
- Παροχή καθοδήγησης για τις ενσωματώσεις XDR που υποστηρίζονται από προμηθευτές με λογισμικό και υλικό τρίτων.

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.

Συμπληρωμένη λίστα ελέγχου πρότερης δέσμευσης πελάτη

Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για την εκπλήρωση των απαιτήσεων της λίστας ελέγχου πριν από την αναθεώρηση περιβάλλοντος. Η λίστα ελέγχου πρότερης δέσμευσης αποστέλλεται από τον διαχειριστή έργου της Dell Technologies Services και περιέχει μια λεπτομερή λίστα ελέγχου και προδιαγραφές περιβάλλοντος IT.

Αναθεώρηση περιβάλλοντος IT

Η αναθεώρηση περιβάλλοντος IT είναι μια εργασία που πραγματοποιείται για τη συγκέντρωση δεδομένων σχετικά με το υπάρχον περιβάλλον IT στο οποίο θα εφαρμοστεί το λογισμικό.

Ενεργοποίηση εφαρμογής XDR

- Προσδιορισμός της καθορισμένης από τον Πελάτη παρουσίας της εφαρμογής XDR για την έναρξη της Υπηρεσίας
- Αποστολή στον Πελάτη της αρχικής εγγραφής της εφαρμογής για πρόσβαση στην εφαρμογή XDR
- Παροχή στον Πελάτη πρόσβασης στους απαιτούμενους παράγοντες τελικού σημείου, ανάλογα με τις ανάγκες

Καθοδήγηση διαμόρφωσης πλατφόρμας

Παροχή συμβουλών στον Πελάτη σχετικά με τον τρόπο υλοποίησης των τελικών σημείων και διαμόρφωσης της πλατφόρμας XDR.

Οι παρακάτω δραστηριότητες περιλαμβάνονται στην υποδοχή της Υπηρεσίας:

- Καθοδήγηση για την απόκτηση πακέτων ανάπτυξης
- Καθοδήγηση για τη διαμόρφωση πολιτικής ασφαλείας
- Καθοδήγηση για την επίλυση προβλημάτων σχετικών με την υλοποίηση στην πλατφόρμα XDR

Ανίχνευση

Πρόσβαση σε αναλυτές ασφαλείας 24x7

Οι αναλυτές ασφαλείας της Dell Technologies Services είναι διαθέσιμοι στον Πελάτη 24x7.

Εντοπισμός απειλών και έρευνες

Αναθεώρηση και διερεύνηση των απειλών που εντοπίζονται στην εφαρμογή XDR. Οι απειλές που απαιτούν περαιτέρω ανάλυση, όπως ορίζεται από την Dell Technologies, θα οδηγήσουν στη δημιουργία μιας Έρευνας εντός της εφαρμογής XDR. Η Dell Technologies θα επικοινωνήσει με τον Πελάτη μέσω της πύλης XDR, email ή υποστηριζόμενων ενσωματώσεων, αν συγκεντρωθούν επαρκή αποδεικτικά στοιχεία ώστε να θεωρηθεί μια απειλή κακόβουλη ή αν η Dell Technologies χρειαστεί περαιτέρω πληροφορίες από τον Πελάτη για να προχωρήσει η έρευνα.

Κυνήγι απειλών

Η Dell Technologies διεξάγει κυνήγι απειλών σε όλο το περιβάλλον IT του Πελάτη για σχετικούς δείκτες παραβίασης και τακτικές που συλλέγονται από τις τρέχουσες δεσμεύσεις για την αντιμετώπιση περιστατικών. Οι δραστηριότητες κυνηγιού απειλών περιορίζονται σε δεδομένα που συλλέγονται μέσω της πλατφόρμας XDR και της υποστηριζόμενης ενσωμάτωσης. Η Dell Technologies θα επιθεωρεί τη τηλεμετρία του Πελάτη που συλλέγεται για τον εντοπισμό δραστηριοτήτων όπως η παρουσία μηχανισμών επιμονής, η μη φυσιολογική δραστηριότητα των χρηστών, οι τακτικές των παραγόντων απειλής, οι μη φυσιολογικές επικοινωνίες δικτύου και η μη φυσιολογική χρήση εφαρμογών. Οι απειλές που εντοπίζονται στο πλαίσιο της διαδικασίας του κυνηγιού απειλών θα έχουν ως αποτέλεσμα τη δημιουργία μιας έρευνας και την ειδοποίηση του Πελάτη μέσω της πύλης XDR, email ή υποστηριζόμενων ενσωματώσεων.

Αντιμετώπιση απειλών

Κατά την υποδοχή, ο Πελάτης θα προεγκρίνει επιλεγμένες ενέργειες αντιμετώπισης απειλών οι οποίες ενδέχεται να πραγματοποιηθούν στο πλαίσιο της Υπηρεσίας. Η Dell Technologies Services θα εκτελεί ενέργειες αντιμετώπισης απειλών αξιοποιώντας την πλατφόρμα XDR.

Διαμόρφωση ασφάλειας που σχετίζεται με την Υπηρεσία

Η Dell Technologies Services έχει το δικαίωμα να εγκρίνει έως και 40 ώρες απομακρυσμένης διαμόρφωσης ασφάλειας που σχετίζεται με την Υπηρεσία, όπως απαιτείται για την παροχή βοήθειας στον Πελάτη για κάθε τρίμηνο της Περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας. Η Διαμόρφωση ασφάλειας περιορίζεται συγκεκριμένα σε έρευνες ή/και ειδοποιήσεις που προκύπτουν από την παροχή της Υπηρεσίας και μπορεί να περιλαμβάνει:

- Αντιμετώπιση προβλημάτων του παράγοντα τελικού σημείου MDR και καθοδήγηση για βέλτιστες πρακτικές.
- Καθοδήγηση με ενημερώσεις για τις πολιτικές της πλατφόρμας XDR.
- Καθοδήγηση για τη διαμόρφωση και την ενσωμάτωση εφαρμογών τρίτων στην πλατφόρμα XDR.

Σε περίπτωση που απαιτούνται περισσότερες από 40 ώρες υποστήριξης για την αντιμετώπιση απειλών και τη διαμόρφωση ασφάλειας σε ένα τρίμηνο κατά τη διάρκεια της Περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας, ο Πελάτης μπορεί να συνεργαστεί με τον υπεύθυνο διαχείρισης λογαριασμού της Dell Technologies για την αγορά επιπλέον χρόνου. Τυχόν αχρησιμοποίητος χρόνος στο τέλος κάθε τριμήνου της Περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας θα χάνεται. Ο πρόσθετος χρόνος που αγοράζεται για ένα μελλοντικό τρίμηνο εντός της Περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί πριν από την έναρξη του τριμήνου για το οποίο αγοράστηκε.

Αναφορές ανά τρίμηνο

Η Dell Technologies Services θα υποστηρίξει τον Πελάτη παρέχοντας συστάσεις βάσει παρατηρήσεων σε επίπεδο πλατφόρμας για τη βελτίωση της κατάστασης ασφαλείας του. Η Dell Technologies Services και

ο Πελάτης θα εξετάζουν τις τάσεις και τις αξιοσημείωτες δραστηριότητες που παρατηρούνται στο περιβάλλον IT του Πελάτη μέσω της πλατφόρμας XDR και θα διατυπώνουν συστάσεις σχετικά με τον τρόπο προστασίας από απειλές.

Αντιμετώπιση περιστατικών

Κατόπιν ειδοποίησης από τον αναλυτή ασφάλειας της Dell Technologies Services, διατίθενται τα ακόλουθα στοιχεία απομακρυσμένης αντιμετώπισης περιστατικών.

Έναρξη απομακρυσμένης αντιμετώπισης περιστατικών

Η Dell Technologies Services θα παρέχει στον Πελάτη έως 40 ώρες απομακρυσμένης βοήθειας για την αντιμετώπιση περιστατικών για κάθε έτος κατά τη διάρκεια της Περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας, με περιορισμένο εύρος ανάλογα με τον αριθμό των παρακολουθούμενων τελικών σημείων. Η βοήθεια μπορεί να περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τα εξής:

- Καθορισμός του ενιαίου σημείου επαφής για την υπηρεσία αντιμετώπισης περιστατικών
- Έναρξη ανάλυσης των υποδομών εντός των εγκαταστάσεων και του cloud του Πελάτη, οι οποίες μπορεί να περιλαμβάνουν:
 - δεδομένα κεντρικού υπολογιστή
 - δεδομένα δικτύου
 - κακόβουλο κώδικα
 - δεδομένα καταγραφής και
 - Πληροφορίες για απειλές στον κυβερνοχώρο
- Προκαταρκτική ανάλυση και συντονισμός για καθοδήγηση και υποστήριξη χειρισμού ψηφιακών μέσων
- Προκαταρκτική αναφορά κατάστασης και παρακολούθηση στοιχείων δράσης
- Προκαταρκτική επισκόπηση της απαιτούμενης αποκατάστασης και των επόμενων βημάτων

Σε περίπτωση που απαιτούνται περισσότερες από 40 ώρες απομακρυσμένης υποστήριξης για την αντιμετώπιση περιστατικών σε οποιοδήποτε έτος της Περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας, ο Πελάτης μπορεί να συνεργαστεί με τον υπεύθυνο διαχείρισης λογαριασμού της Dell Technologies για την αγορά επιπλέον χρόνου. Τυχόν αχρησιμοποίητος χρόνος στο τέλος κάθε έτους της Περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας θα χάνεται. Ο χρόνος για ένα μελλοντικό έτος εντός της Περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας δεν μπορεί να χρησιμοποιηθεί πριν από την έναρξη του έτους για το οποίο αγοράστηκε.

Διαχείριση έργου

Η Dell Technologies Services θα ορίσει έναν διαχειριστή έργου (PM) ως μοναδικό υπεύθυνο επικοινωνίας για τη διαχείριση της υλοποίησης της παρούσας ανάθεσης.

- Μοναδικός υπεύθυνος επικοινωνίας και λογοδοσίας για την επιτυχή παροχή των Υπηρεσιών.
- Διατήρηση της εστίασης στον χρόνο, το κόστος και το πεδίο εφαρμογής.
- Συντονισμός και διευκόλυνση των συναντήσεων έναρξης, κατάστασης, αναθεώρησης παραδοτέων και κλεισίματος.
- Καθορισμός και διαχείριση του χρονοδιαγράμματος, των επικοινωνιών και των αναφορών κατάστασης των Υπηρεσιών.
- Διευκόλυνση της διαχείρισης αλλαγών, όπως απαιτείται.
- Επιβεβαίωση ότι οι παρεχόμενες Υπηρεσίες είναι σύμφωνες με την Περιγραφή υπηρεσίας.
- Λήψη αποδοχής των παραδοτέων και της ολοκλήρωσης των Υπηρεσιών από τον Πελάτη.
- Διαχείριση της σχέσης με τον Πελάτη.
- Οι δραστηριότητες διαχείρισης έργου διεξάγονται εξ αποστάσεως.

Χρέωση συνδρομής

Η Υπηρεσία προβλέπει μηνιαία συνδρομητική χρέωση, η οποία θα αναγράφεται στο Αρχικό έντυπο παραγγελίας του Πελάτη με την ένδειξη «Συνδρομή» αν ο Πελάτης έχει επιλέξει τη συμμετοχή. Διαφορετικά, θα ισχύουν οι τυπικοί όροι και η τιμολόγηση. Οι ακόλουθοι όροι ισχύουν για τη χρέωση συνδρομής:

- Το Αρχικό έντυπο παραγγελίας θα αναφέρει την Περίοδο ισχύος της Υπηρεσίας και τον αριθμό των συμβαλλόμενων τελικών σημείων. Η Περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας θα ανανεώνεται αυτόματα για διαδοχικούς ίδιους όρους.
- Ο Πελάτης μπορεί να αυξήσει τον αριθμό των διαχειριζόμενων τελικών σημείων υποβάλλοντας παραγγελία για πρόσθετα τελικά σημεία. Τα εν λόγω πρόσθετα τελικά σημεία θα συνδυάζονται με τα υπάρχοντα διαχειριζόμενα τελικά σημεία του Πελάτη και θα αποτελούν τον νέο «Συνολικό αριθμό τελικών σημείων».
- Ο Πελάτης θα τιμολογείται εκπρόθεσμα μηνιαίως, για τον Συνολικό αριθμό τελικών σημείων που διαχειρίζεται στο τέλος του ημερολογιακού μήνα.
- Σε καμία περίπτωση, ο Πελάτης δεν μπορεί να μειώσει τον αριθμό των διαχειριζόμενων τελικών σημείων σε ποσό κάτω από τον Συνολικό αριθμό τελικών σημείων ούτε μπορεί να μειώσει τον Συνολικό αριθμό τελικών σημείων για σκοπούς τιμολόγησης
- Μια έκθεση των τελικών σημείων του Πελάτη που χρησιμοποιούν την Υπηρεσία θα διατίθεται στον Πελάτη.
- Ο Πελάτης λαμβάνει ένα ενιαίο τιμολόγιο σε όλες τις τοποθεσίες (εντός της ίδιας περιοχής).
- Ο Πελάτης υποχρεούται να ειδοποιήσει εγγράφως την Dell Technologies εξήντα (60) ημέρες πριν από τη λήξη της Περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας με αυτόματη ανανέωση του Πελάτη.

Περιορισμοί όγκου και χρήσης δεδομένων

Ανατρέξτε στο [Δελτίο τεχνικών δεδομένων](#) για λεπτομέρειες σχετικά με τα όρια όγκου δεδομένων του Πελάτη στο πλαίσιο αυτής της Υπηρεσίας.

- Αν ο όγκος των δεδομένων του Πελάτη που συλλέχθηκε σε οποιονδήποτε μήνα υπερβεί το όριο χρήσης έως και κατά 10%, η Dell Technologies Services θα ειδοποιήσει τον Πελάτη και θα του χορηγηθεί περίοδος χάριτος χρέωσης 30 ημερών για την τιμολόγηση, ώστε να ληφθούν διορθωτικά μέτρα και να αποφύγει ο Πελάτης την τιμολόγηση τέλους αποθήκευσης δεδομένων.
- Εάν, για περίοδο 12 (δώδεκα) μηνών από την πρώτη περίπτωση υπέρβασης του ορίου χρήσης από τον Πελάτη, ο όγκος των δεδομένων που συλλέχθηκε υπερβαίνει πάλι το όριο χρήσης έως και 10%, ο Πελάτης θα χρεωθεί με τέλος αποθήκευσης δεδομένων που θα καλύπτει το χρονικό διάστημα από την πρώτη περίπτωση υπέρβασης του ορίου χρήσης έως την επόμενη, νέα περίπτωση.
- Ανατρέξτε στο [Δελτίο τεχνικών δεδομένων](#) για πληροφορίες σχετικά με τις περιόδους διατήρησης δεδομένων.

Οι πελάτες που αγοράζουν την προσφορά μόνο υπηρεσιών είναι υπεύθυνοι για την κατανόηση και τη διαχείριση των περιορισμών τους στον όγκο και στη χρήση των δεδομένων και η Dell Technologies Services αποποιείται κάθε σχετική ευθύνη ή υποχρέωση έναντι του Πελάτη.

Τοποθεσίες αποθήκευσης δεδομένων

Η τοποθεσία αποθήκευσης δεδομένων της εφαρμογής XDR βρίσκεται στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής (ΗΠΑ) από προεπιλογή για όλους τους πελάτες. Για τους πελάτες που βρίσκονται στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) τα δεδομένα της εφαρμογής XDR αποθηκεύονται εξ ορισμού εντός της ΕΕ. Οι πελάτες εκτός της ΕΕ θα χρεώνονται με premium τιμή για το XDR που φιλοξενείται στο cloud της ΕΕ.

Οι πελάτες επιτρέπεται να έχουν μόνο μία θέση αποθήκευσης δεδομένων για τα δεδομένα της εφαρμογής XDR. Οι τοποθεσίες αποθήκευσης δεδομένων θα παραμείνουν οι ίδιες για όλη τη διάρκεια της Περιόδου ισχύος. Για περιβάλλοντα άνω των 10.000 τελικών σημείων, θα ισχύουν πρόσθετες χρεώσεις για την αποθήκευση δεδομένων στην ΕΕ.

Οι πελάτες που αγοράζουν την προσφορά μόνο υπηρεσιών είναι υπεύθυνοι για τον ανεξάρτητο προσδιορισμό της τοποθεσίας αποθήκευσης δεδομένων τους.

Επίπεδα εξυπηρέτησης

Η Dell μετρά τις επιδόσεις της όσον αφορά την αντιμετώπιση και την επίλυση απειλών σε σχέση με μια σειρά από επίπεδα υπηρεσιών.

Μέτρηση	Ορισμός	Στόχος
Μέσος χρόνος αντίδρασης	Ο μέσος χρόνος που μετράται από τη στιγμή που δημιουργείται μια υψηλή ή κρίσιμη ειδοποίηση έως τη στιγμή που δημιουργείται μια έρευνα στην εφαρμογή XDR.	15 λεπτά
Μέσος χρόνος απόκρισης	Ο μέσος χρόνος που μετράται από τη στιγμή που δημιουργείται μια έρευνα μέχρι τη στιγμή που ένας αναλυτής της Dell παρέχει μια αρχική ανάλυση περιστατικού στην εφαρμογή XDR ή παρέχει μια απάντηση στον Πελάτη.	60 λεπτά
Μέσος χρόνος επίλυσης	Ο μέσος χρόνος που μετράται από τη στιγμή που δημιουργείται μια έρευνα στην εφαρμογή XDR έως τη στιγμή που επιλύεται η έρευνα.	24-48 ώρες (απαιτείται συνεργασία του Πελάτη)

Παραδοχές

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

- Όλες οι πληροφορίες που έχει δώσει ο Πελάτης όσον αφορά τις τεχνικές απαιτήσεις και την αρχιτεκτονική είναι απόλυτα σωστές. Η Dell Technologies Services θα εφαρμόζει μόνο τις αλλαγές στη Διαμόρφωση ασφάλειας που σχετίζονται με την Υπηρεσία και επιτρέπονται από τη διαδικασία διαχείρισης αλλαγών της Dell.
- Η Dell δεν φέρει ευθύνη για τυχόν αλλαγές πολιτικής τις οποίες εφαρμόζει ο Πελάτης χωρίς να ακολουθήσει τη διαδικασία διαχείρισης αλλαγών της Dell.

- Οι Υπηρεσίες που περιγράφονται σε αυτήν την Περιγραφή υπηρεσίας θα παρέχονται εξ αποστάσεως.
- Το περιβάλλον του Πελάτη μπορεί να περιλαμβάνει εξοπλισμό ο οποίος δεν καλύπτεται από την εγγύηση. Ο Πελάτης κατανοεί τους κινδύνους της συντήρησης του εξοπλισμού που επηρεάζεται. Δεν θα υπάρξει καμία κλιμάκωση, βλάβη/επιδιόρθωση υλικού ή αντιμετώπιση προβλημάτων οποιουδήποτε είδους για εξοπλισμό που δεν καλύπτεται από έγκυρη εγγύηση.
- Τα αιτήματα εξυπηρέτησης ad-hoc του Πελάτη (αιτήματα που δεν σχετίζονται με τρέχον περιστατικό) πρέπει να υποβάλλονται μόνο μέσω επίσημων διαύλων επικοινωνίας.
- Στο πλαίσιο αυτής της Υπηρεσίας, η Dell Technologies Services διατηρεί τον διαχειριστικό έλεγχο της πλατφόρμας XDR. Ο Πελάτης έχει το δικαίωμα να ζητήσει πρόσβαση διαχειριστή, αλλά αποδέχεται κάθε ευθύνη σε περίπτωση περιστατικού ασφάλειας ή διακοπής λειτουργίας του συστήματος ως αποτέλεσμα της πρόσβασης του Πελάτη ως διαχειριστή. Η Dell Technologies Services διατηρεί το δικαίωμα να μειώσει τις ώρες λειτουργίας της Διαμόρφωσης ασφάλειας που σχετίζονται με την Υπηρεσία ανάλογα με τις ανάγκες για να υποστηρίξει την αποκατάσταση οποιουδήποτε τέτοιου περιστατικού ή διακοπής λειτουργίας των συστημάτων.

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 Services δεν εγγυάται ότι δεν θα υπάρξουν εισβολές, παραβιάσεις ή οποιαδήποτε άλλη μη εξουσιοδοτημένη δραστηριότητα στο περιβάλλον IT του Πελάτη.

Για την αποφυγή αμφιβολιών, παρατίθενται στη συνέχεια οι δραστηριότητες που δεν περιλαμβάνονται στο αντικείμενο της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας.

- Κάθε υπηρεσία, εργασία ή δραστηριότητα πλην 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 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.
- Εγκατάσταση του λογισμικού XDR που βρίσκεται στο περιβάλλον των εγκαταστάσεων του Πελάτη.
- Αντιμετώπιση θεμάτων συμβατότητας ή άλλων προβλημάτων που δεν μπορεί να επιλύσει ο κατασκευαστής ούτε για τη διάρθρωση υλικού, λογισμικού, εξοπλισμού ή περιουσιακών στοιχείων με τρόπο που αντίκειται προς τις ρυθμίσεις οι οποίες υποστηρίζονται από τον κατασκευαστή.
- Αγορά λογισμικού ή αδειών χρήσης λογισμικού ως υπηρεσίας που δεν περιλαμβάνονται στην εν λόγω Υπηρεσία.
- Η παρακολούθηση ενημερωτικών ειδοποιήσεων και ειδοποιήσεων χαμηλής σοβαρότητας δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας Υπηρεσίας.

Ευθύνες του Πελάτη για κάθε προσφορά που δέχεται

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

- Να ακολουθεί τη διαδικασία διαχείρισης αλλαγών για αιτήματα πραγματοποίησης αλλαγών στην πλατφόρμα XDR και να παρέχει στην Dell Technologies Services τα στοιχεία του υπεύθυνου επικοινωνίας του Πελάτη ο οποίος θα εγκρίνει τα αιτήματα διαχείρισης αλλαγών.
- Να παρέχει στον αναλυτή της Dell Technologies Services πρόσβαση σε όλα τα απαιτούμενα περιβάλλοντα του Πελάτη για την Περίοδο ισχύος της Υπηρεσίας.
- Να παρέχει εκπρόσωπο που θα οριστεί από τον Πελάτη, ο οποίος θα είναι παρών και διαθέσιμος για όλες τις συνεδρίες προγραμματισμού και αναθεώρησης.
- Να παρέχει όλες τις εξουσιοδοτήσεις, συμπεριλαμβανομένων των εξουσιοδοτήσεων τρίτων, που απαιτούνται προκειμένου να επιτραπεί στην Dell Technologies Services να διαχειρίζεται την πλατφόρμα XDR για λογαριασμό του Πελάτη.
- Να αναπτύξει υποστηριζόμενους αισθητήρες τελικών σημείων σε τουλάχιστον 40% των τελικών σημείων με άδεια χρήσης.
- Να συμμετέχει όπως απαιτείται κατά την παροχή της Υπηρεσίας. 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.
- Να συνεργάζεται και να τηρεί τις οδηγίες που δίνονται από τους αναλυτές της Dell Technologies Services.
- Να αναθεωρεί και να συμφωνεί με τις λίστες ελέγχου πρότερης δέσμευσης και τα σχέδια δοκιμών.
- Να βεβαιώνεται ότι το περιβάλλον IT του Πελάτη διαθέτει υποστηριζόμενο παράγοντα τελικού σημείου ο οποίος είναι εγκατεστημένος σε έναν κεντρικό υπολογιστή με άδεια χρήσης για την Υπηρεσία.
- Να λαμβάνει όλη την υποστήριξη για τους παράγοντες τρίτων κατασκευαστών από τον τρίτο πάροχο ή από άλλες εξουσιοδοτημένες πηγές. Η Dell Technologies Services δεν παρέχει υποστήριξη για τους παράγοντες τελικού σημείου τρίτων κατασκευαστών.
- Να καταργεί ή να προσθέτει μια εξαίρεση για αντικρουόμενους παράγοντες προστασίας από ιούς και EDR πρώτου ή/και τρίτου κατασκευαστή, όπως απαιτείται για την παροχή αυτής της Υπηρεσίας από την Dell Technologies Services.
- Να διασφαλίζει διαθεσιμότητα και πρόσβαση σε επαρκές εύρος ζώνης δικτύου για την εκτέλεση της Υπηρεσίας.
- Να διασφαλίζει την αδιάλειπτη λειτουργικότητα όλων των ενσωματώσεων συσκευών. Εφόσον το επιθυμεί ο Πελάτης, η Dell Technologies Services μπορεί να του παράσχει βοήθεια για τον σκοπό αυτό, έναντι χρέωσης.
- Να παρέχει κατάλληλη πρόσβαση σε εφαρμογές XDR για ενσωματώσεις.
- Να βεβαιώνεται ότι οι έλεγχοι ασφάλειας του Πελάτη είναι συμβατοί με τις ενσωματώσεις XDR.
- Να διαχειρίζεται διαπιστευτήρια και δικαιώματα για τις ενσωματώσεις με την εφαρμογή XDR.
- Να διασφαλίζει ότι ο κατάλογος των εξουσιοδοτημένων επαφών του Πελάτη παραμένει επίκαιρος, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων και των σχετικών πληροφοριών.
- Να παρέχει άμεσες πληροφορίες και υποστήριξη (π.χ. αρχεία, αρχεία καταγραφής, περιβάλλον IT) κατά τη διερεύνηση απειλών από την Dell Technologies Services.
- Να προσδιορίζει και να πιστοποιεί την ταυτότητα όλων των εξουσιοδοτημένων από τον Πελάτη χρηστών της Υπηρεσίας.
- Να ελέγχει τη μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση από χρήστες και να διατηρεί την εμπιστευτικότητα των ονομάτων των 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.
- Να χρησιμοποιεί έλεγχο ταυτότητας δύο παραγόντων, όπου είναι διαθέσιμος, για την πρόσβαση στην Υπηρεσία.

- Να αποδέχεται όλες τις ενημερώσεις και τις αναβαθμίσεις στους Παράγοντες τελικών σημείων που απαιτούνται για την ορθή λειτουργία και την ασφάλεια της Υπηρεσίας.
- Να διαθέτει κατάλληλα παράθυρα διακοπής λειτουργίας της υπηρεσίας για την Dell Technologies Services, όπως απαιτείται.
- Να ελέγχει την πρόσβαση στα δεδομένα για την αποτροπή της μετάδοσης δεδομένων μεταξύ πελατών και να περιορίζει τους κινδύνους απώλειας ή διαρροής δεδομένων στο περιβάλλον του Πελάτη.

Γλωσσάριο

Πίνακας: 5

Περίοδος ισχύος	Περιγραφή
Προειδοποίηση	Προτεραιότητα σε περιστατικά ύποπτης ή κακόβουλης συμπεριφοράς που παρατηρούνται από την εφαρμογή MDR.
Διαχείριση αλλαγών	Η ελεγχόμενη αναγνώριση, υλοποίηση και έγκριση των απαιτούμενων αλλαγών μέσα στο περιβάλλον του πελάτη.
Παράγοντας/αισθητήρας τελικού σημείου	Μια εφαρμογή που εγκαθίσταται σε ένα τελικό σημείο και η οποία χρησιμοποιείται για τη συλλογή και αποστολή πληροφοριών σχετικά με τις δραστηριότητες και τα στοιχεία του λειτουργικού συστήματος του τελικού σημείου στην εφαρμογή ασφάλειας για ανάλυση και εντοπισμό απειλών.
Endpoint Detection and Response («EDR»)	Μια πλατφόρμα ασφάλειας που χρησιμοποιεί τον παράγοντα τελικού σημείου πρώτου μέρους για την παρακολούθηση συσκευών τελικών χρηστών —επιτραπέζιους υπολογιστές, φορητούς υπολογιστές, tablet και τηλέφωνα— για απειλές που δεν μπορεί να εντοπίσει το λογισμικό προστασίας από ιούς.
Extended Detection and Response («XDR»)	Μια πλατφόρμα ανίχνευσης και αντιμετώπισης που εκτείνεται πέρα από το παραδοσιακό τελικό σημείο (cloud, OT, δίκτυο κ.λπ.). Η πλατφόρμα XDR χρησιμοποιεί ενσωματώσεις ή συνδέσμους για την εισαγωγή εγγενών, τρίτων ή προσανατολισμένων στις υπηρεσίες δεδομένων τα οποία διασταυρώνονται για το πλαίσιο παρακολούθησης της ασφάλειας.
Αντιμετώπιση περιστατικών	Ενέργειες αντιμετώπισης που λαμβάνονται για τον μετριασμό ενός εντοπισμένου περιστατικού ασφάλειας.
Ενσωμάτωση	Κλήσεις διεπαφής προγραμματισμού εφαρμογών (API) ή άλλες δέσμες ενεργειών λογισμικού για τη διεξαγωγή των συμφωνημένων Υπηρεσιών για τη συνδεδεμένη τεχνολογία.
Έρευνα	Κεντρική τοποθεσία που χρησιμοποιείται για τη συλλογή αποδεικτικών στοιχείων, αναλύσεων και συστάσεων σχετικά με μια απειλή που μπορεί να στοχεύει έναν πόρο στο περιβάλλον IT του Πελάτη.

Managed Detection and Response Application («MDR»)	Εφαρμογή ασφάλειας που υποστηρίζεται από την προσφορά Dell MDR. Για τεχνικές λεπτομέρειες, ανατρέξτε στο Δελτίο τεχνικών δεδομένων .
Περιστατικό ασφάλειας	Περίσταση κατά την οποία υπήρξε συμβιβασμός ή υποψία συμβιβασμού που αφορά τον Πελάτη.
Πολιτική ασφάλειας	Πολιτικές της πλατφόρμας XDR που επιβάλλουν τις ρυθμίσεις πρόληψης και ανίχνευσης στο περιβάλλον του Πελάτη.
Διαμόρφωση ασφάλειας που σχετίζεται με την Υπηρεσία	Υπηρεσία 40 ωρών ανά τρίμηνο που περιλαμβάνεται στο MDR και παρέχει στους πελάτες ενέργειες αντιμετώπισης που σχετίζονται με έρευνα ή ειδοποίηση.
Απειλή	Κάθε δραστηριότητα που προσδιορίζεται από την εφαρμογή MDR και η οποία μπορεί να προκαλέσει βλάβη σε έναν πόρο στο περιβάλλον IT του Πελάτη.
Κυνήγι απειλών	Η κυκλική διαδικασία κατά την οποία τόσο το λογισμικό όσο και οι άνθρωποι αναζητούν προηγουμένως άγνωστες απειλές μέσα σε ένα περιβάλλον IT.
Αντιμετώπιση απειλών	Ενέργειες αντιμετώπισης εντός της πλατφόρμας που είναι διαθέσιμες στην εφαρμογή XDR, όπως απομόνωση κεντρικού υπολογιστή ή αποκλεισμός αρχείου (ενέργεια περιορισμού).

Γενικές ευθύνες Πελάτη

Εξουσιοδότηση για χορήγηση δικαιωμάτων πρόσβασης. Ο Πελάτης δηλώνει και εγγυάται ότι έχει λάβει άδεια, τόσο για τον ίδιο όσο και για την Dell Technologies 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 Technologies 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 Technologies Services με τον οποίο ήρθε σε επαφή στο πλαίσιο της υλοποίησης 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 προσέλκυση 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 του Πελάτη. Ο Πελάτης αντιλαμβάνεται ότι χωρίς τη δική του έγκαιρη και επαρκή συνεργασία η Dell Technologies 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 Technologies 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 Technologies Services δεν θα φέρει ευθύνη για ενδεχόμενη αποτυχία υλοποίησης της Υπηρεσίας και ο Πελάτης δεν θα δικαιούται επιστροφή των χρημάτων του.

Υποχρεώσεις του Πελάτη για την επιτόπου υποστήριξη. Όπου οι Υπηρεσίες απαιτούν υποστήριξη στον χώρο του Πελάτη, ο Πελάτης πρέπει να παράσχει (χωρίς κόστος για την Dell Technologies 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 Technologies 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 να τα προφυλάξει από πιθανές αποτυχίες, τροποποιήσεις ή απώλειες δεδομένων. Η Dell Technologies Services δεν θα φέρει ευθύνη για την ανάκτηση ή την επανεγκατάσταση οιασδήποτε προγραμμάτων ή δεδομένων.

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

- 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 ΠΑΡΟΧΕΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.

Εγγυήσεις τρίτων. Για τις εν λόγω Υπηρεσίες ίσως απαιτείται η πρόσβαση της Dell Technologies Services σε υλισμικό ή λογισμικό που δεν έχει κατασκευαστεί ή πουληθεί από την Dell Technologies Services. Οι εγγυήσεις που δίνουν ορισμένοι κατασκευαστές ενδέχεται να καταστούν άκυρες αν η Dell Technologies 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 Technologies Services δεν θα επηρεάσει τις εν λόγω εγγυήσεις ή, αν 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: (α) δεδομένα που είναι διαβαθμισμένα και χρησιμοποιούνται στον κατάλογο πυρομαχικών των ΗΠΑ (συμπεριλαμβανομένου λογισμικού και τεχνικών δεδομένων) ή και τα δύο, (β) αντικείμενα, υπηρεσίες και σχετικά τεχνικά δεδομένα που χαρακτηρίζονται ως αμυντικά αντικείμενα και αμυντικές υπηρεσίες, (γ) δεδομένα που εμπίπτουν στους διεθνείς κανονισμούς διακίνησης οπλικών συστημάτων (ITAR) και (δ) προσωπικά ταυτοποιήσιμες πληροφορίες που υπόκεινται σε αυξημένες απαιτήσεις ασφαλείας 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 διασφαλίσετε 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 (στο εξής «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. Αν δεν υπάρχει συμφωνία τέτοιου είδους, ανάλογα με την τοποθεσία του Πελάτη, η παρούσα Υπηρεσία παρέχεται σύμφωνα με τους Εμπορικούς όρους πώλησης της Dell ή σύμφωνα με τη συμφωνία που αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα (στο εξής «Συμφωνία») και διέπεται από τους εν λόγω όρους ή συμφωνία. Ανατρέξτε στον παρακάτω πίνακα όπου παρατίθεται η διεύθυνση URL η οποία ισχύει για την τοποθεσία σας ως Πελάτη και στην οποία μπορείτε να βρείτε τη Συμφωνία που ισχύει για εσάς. Οι συμβαλλόμενοι βεβαιώνουν ότι έχουν διαβάσει τους εν λόγω όρους στο διαδίκτυο και συμφωνούν ότι δεσμεύονται από αυτούς.

Τοποθεσία Πελάτη	Όροι και προϋποθέσεις που ισχύουν για την αγορά των Υπηρεσιών	
	Πελάτες που αγοράζουν υπηρεσίες απευθείας από την Dell	Πελάτες που αγοράζουν Υπηρεσίες μέσω εξουσιοδοτημένου μεταπωλητή της Dell
Ηνωμένες Πολιτείες	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Καναδάς	Dell.ca/terms (Αγγλικά) Dell.ca/conditions (Γαλλικά Καναδά)	Dell.ca/terms (Αγγλικά) Dell.ca/conditions (Γαλλικά Καναδά)
Χώρες Λατινικής Αμερικής και Καραϊβικής	Τοπικοί εμπορικοί όροι πώλησης που βρίσκονται στον ιστότοπο της Dell.com για κάθε χώρα ή στην τοποθεσία Dell.com/servicedescriptions/global .*	Οι Περιγραφές υπηρεσίας και άλλα έγγραφα υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell τα οποία μπορεί να λάβετε από τον πωλητή σας δεν αποτελούν συμφωνία μεταξύ υμών και του Νομικού προσώπου της Dell, αλλά εξυπηρετούν μόνο την περιγραφή του περιεχομένου της Υπηρεσίας που αγοράζετε από τον πωλητή σας, των υποχρεώσεών σας ως αποδέκτη της Υπηρεσίας, καθώς και των ορίων και των περιορισμών της εν λόγω Υπηρεσίας. Κατά συνέπεια, κάθε αναφορά στον «Πελάτη» στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και σε κάθε άλλο έγγραφο υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς ενώ κάθε αναφορά στο Νομικό πρόσωπο της Dell θα 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, αναφέρεται ότι οποιοςδήποτε όρος πληρωμής ή άλλος συμβατικός όρος, ο οποίος από τη φύση του αφορά αποκλειστικά στην άμεση σχέση μεταξύ αγοραστή και πωλητή, δεν θα ισχύει για εσάς και θα ισχύει όπως έχει συμφωνηθεί ανάμεσα σε εσάς και τον πωλητή.
Ασία-Χώρες Ειρηνικού Ωκεανού-Ιαπωνία	Τοπικός ιστότοπος Dell.com για κάθε χώρα ή η διεύθυνση Dell.com/servicedescriptions/global .*	Οι Περιγραφές υπηρεσίας και άλλα έγγραφα υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell που μπορεί να λάβετε από τον πωλητή σας δεν αποτελούν συμφωνία μεταξύ υμών και του Νομικού προσώπου της Dell, αλλά εξυπηρετούν μόνο την περιγραφή του περιεχομένου της Υπηρεσίας που αγοράζετε από τον πωλητή σας, των 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, αναφέρεται ότι οποιοσδήποτε όρος πληρωμής ή άλλος συμβατικός όρος, ο οποίος από τη φύση του αφορά αποκλειστικά στην άμεση σχέση μεταξύ αγοραστή και πωλητή, δεν θα ισχύει για εσάς και θα ισχύει όπως έχει συμφωνηθεί ανάμεσα σε εσάς και τον πωλητή.
Ασία-Ειρηνικός-Χονγκ Κονγκ	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	Οι Περιγραφές υπηρεσίας και άλλα έγγραφα υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell που μπορεί να λάβετε από τον πωλητή σας δεν αποτελούν συμφωνία μεταξύ υμών και του Νομικού προσώπου της Dell, αλλά εξυπηρετούν μόνο την περιγραφή του περιεχομένου της Υπηρεσίας που αγοράζετε από τον πωλητή σας, των 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, αναφέρεται ότι οποιοσδήποτε όρος πληρωμής ή άλλος συμβατικός όρος, ο οποίος από τη φύση του αφορά αποκλειστικά στην άμεση σχέση μεταξύ αγοραστή και πωλητή, δεν θα ισχύει για εσάς και θα ισχύει όπως έχει συμφωνηθεί ανάμεσα σε εσάς και τον πωλητή.
Ευρώπη, Μέση Ανατολή και Αφρική	<p>Τοπικός ιστότοπος Dell.com για κάθε χώρα ή ιστότοπο Dell.com/service-descriptions/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>	Οι Περιγραφές υπηρεσίας και άλλα έγγραφα υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell που μπορεί να λάβετε από τον πωλητή σας δεν αποτελούν συμφωνία μεταξύ υμών και του Νομικού προσώπου της Dell, αλλά εξυπηρετούν μόνο την περιγραφή του περιεχομένου της Υπηρεσίας που αγοράζετε από τον πωλητή σας, των 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, αναφέρεται ότι οποιοσδήποτε όρος πληρωμής ή άλλος συμβατικός όρος, ο οποίος από τη φύση του αφορά αποκλειστικά στην άμεση σχέση μεταξύ αγοραστή και πωλητή, δεν θα ισχύει για εσάς και θα ισχύει όπως έχει συμφωνηθεί ανάμεσα σε εσάς και τον πωλητή.

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

Ο Πελάτης συμφωνεί περαιτέρω ότι, προβαίνοντας σε ανανέωση, τροποποίηση, παράταση ή συνέχιση της αξιοποίησης της Υπηρεσίας πέραν της αρχικής περιόδου ισχύος, η Υπηρεσία θα υπόκειται στην εκάστοτε ισχύουσα Περιγραφή υπηρεσίας, η οποία θα είναι διαθέσιμη προς έλεγχο στη διεύθυνση [Dell.com/service-descriptions/global](https://www.dell.com/service-descriptions/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) η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας, (β) η Συμφωνία (γ) το Έντυπο παραγγελίας. Οι όροι που υπερισχύουν θα ερμηνεύονται κατά γράμμα για την επίλυση της σύγκρουσης, διατηρώντας όσο το δυνατόν περισσότερους μη αντικρουόμενους όρους, συμπεριλαμβανομένης της διατήρησης μη αντικρουόμενων διατάξεων εντός της ίδιας παραγράφου, ενότητας ή υποενότητας.

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

Ειδοποίηση συλλογής και χρήσης δεδομένων

Η παρούσα ειδοποίηση (στο εξής «Ειδοποίηση») εξηγεί πώς η [Dell Technologies και ο όμιλος εταιρειών της](#), για λογαριασμό της ίδιας ή για τρίτους ή για τις άμεσες και έμμεσες θυγατρικές της (στο εξής «Dell»), συλλέγει, χρησιμοποιεί και κοινοποιεί τα δεδομένα σας όταν χρησιμοποιείτε το λογισμικό της Dell. Συλλέγουμε και χρησιμοποιούμε συγκεκριμένους τύπους δεδομένων, που περιγράφονται παρακάτω, για να εξατομικεύσουμε την εμπειρία σας με τα προϊόντα της Dell, να βελτιώσουμε την υποστήριξή μας και να βελτιώσουμε τα προϊόντα, τις λύσεις και τις υπηρεσίες μας (στο εξής «Λύσεις Dell»).

Πληροφορίες που ήδη συλλέγουμε. Ενδέχεται να συλλέγουμε αυτόματα πληροφορίες συμπεριφοράς και χρήσης σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιείτε, αποκτάτε πρόσβαση ή αλληλεπιδράτε με τις Λύσεις Dell. Αυτές οι πληροφορίες δεν αποκαλύπτουν άμεσα την ταυτότητά σας, αλλά μπορεί να περιλαμβάνουν μοναδικά αναγνωριστικά και άλλες πληροφορίες σχετικά με τη συσκευή που χρησιμοποιείτε, όπως η ετικέτα εξυπηρέτησης, το μοντέλο του υλικού, η έκδοση του λειτουργικού συστήματος, οι ρυθμίσεις υλισμικού και τα σφάλματα του συστήματος, εγκατεστημένες εφαρμογές, οι ρυθμίσεις και η χρήση τους ή/και η διεύθυνση (MAC), καθώς και άλλα δεδομένα που μπορεί να προσδιορίσουν τη συσκευή ή το σύστημά σας.

Ενδέχεται επίσης να συλλέγουμε πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο το σύστημα ή η συσκευή σας έχει αλληλεπιδράσει με τις Λύσεις της Dell, όπως στατιστικές πληροφορίες, ενδείξεις σύνδεσης δικτύου και δρομολόγησης ή, στην περίπτωση της υπηρεσίας Dell Managed Detection and Response Service, πληροφορίες που σχετίζονται με συμβάντα ασφάλειας. Σε ορισμένες περιπτώσεις, οι πληροφορίες που συλλέγονται μπορούν να ταυτοποιήσουν απευθείας ή έμμεσα τον τελικό χρήστη και να συνδέσουν το άτομο με κάποια διαδικτυακή συμπεριφορά, στον βαθμό που απαιτείται για τους σκοπούς που προβλέπονται στην παρούσα Ειδοποίηση.

Για την υποστήριξη αυτών των δραστηριοτήτων, συμφωνείτε να παραχωρήσετε στην Dell μια περιορισμένη, μη αποκλειστική άδεια χρήσης των δεδομένων σας για την εκτέλεση της Υπηρεσίας. Συμφωνείτε επίσης να παραχωρήσετε στην Dell περιορισμένη, μη αποκλειστική, διαρκή, παγκόσμια, αμετάκλητη άδεια χρήσης και άλλης επεξεργασίας δεδομένων που σχετίζονται με περιστατικά ασφάλειας κατά τη διάρκεια και μετά τη λήξη της Περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας για την ανάπτυξη, την ενίσχυση ή/και τη βελτίωση της Υπηρεσίας και των Λύσεων της Dell που προσφέρουμε και παρέχουμε στους

πελάτες μας. Η Dell δεν υποχρεούται να επιστρέψει ή να διαγράψει δεδομένα που σχετίζονται με περιστατικά ασφάλειας κατά τον τερματισμό της Υπηρεσίας για οποιονδήποτε λόγο.

[Το λογισμικό της Dell μπορεί να ενοποιήσει όλες ή μέρος των προαναφερόμενων πληροφοριών στα αρχεία καταγραφής δεδομένων που διαβιβάζονται στην Dell όταν συνδέεστε στο διαδίκτυο.]

Οι τύποι τεχνολογίας που χρησιμοποιεί η Dell ενδέχεται να αλλάζουν με την πάροδο του χρόνου καθώς εξελίσσεται η τεχνολογία. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη χρήση cookie και άλλων παρόμοιων τεχνολογιών παρακολούθησης, ανατρέξτε στην ενότητα [Cookie και παρόμοιες τεχνολογίες](#) στην ηλεκτρονική [Δήλωση απορρήτου](#) της Dell.

Μεταφορά δεδομένων. Τα δεδομένα που περιγράφονται στην παρούσα Ειδοποίηση ενδέχεται να μεταφερθούν εκτός της χώρας σας σε άλλες τοποθεσίες, όπως στις Η.Π.Α., στην ΕΕ, στην Ιαπωνία, συμπεριλαμβανομένων των εγκαταστάσεων φιλοξενίας τρίτων. Θα λάβουμε όλα τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για τη διασφάλιση των δεδομένων που μεταφέρουμε.

Διατήρηση των δεδομένων σας. Θα διατηρήσουμε τα προσωπικά σας δεδομένα, όπως είναι απαραίτητο, σε σχέση με τους σκοπούς που περιγράφονται στην παρούσα Ειδοποίηση και σύμφωνα με τις πολιτικές διατήρησης της Dell και την ισχύουσα νομοθεσία. Τα δεδομένα που συλλέγονται από την Dell, όπως περιγράφεται στην παρούσα Ειδοποίηση, θα διατηρούνται σύμφωνα με τις πολιτικές διατήρησης της Dell και την ισχύουσα νομοθεσία.

Προσωπικές πληροφορίες και απόρρητο. Η συλλογή, η χρήση και η επεξεργασία προσωπικών πληροφοριών που παρέχετε από την Dell περιγράφεται στη Δήλωση απορρήτου της Dell. Εάν θέλετε να επικοινωνήσετε μαζί μας για οποιονδήποτε λόγο σχετικά με τις πρακτικές απορρήτου μας, στείλτε μας email στη διεύθυνση privacy@dell.com ή δείτε ολόκληρη την ηλεκτρονική Δήλωση απορρήτου μας στη διεύθυνση: <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/policies-privacy-country-specific-privacy-policy>

Συμπληρωματικοί όροι και προϋποθέσεις

1. Περίοδος ισχύος Υπηρεσίας. Η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας αρχίζει να ισχύει από την ημερομηνία που παρατίθεται στο Έντυπο παραγγελίας σας και συνεχίζει να ισχύει για όλη την περίοδο (στο εξής «Περίοδος ισχύος») που υποδεικνύεται στο Έντυπο παραγγελίας. Με βάση τα ισχύοντα, ο αριθμός συστημάτων, αδειών χρήσης, εγκαταστάσεων, υλοποιήσεων, διαχειριζόμενων τελικών σημείων ή τελικών χρηστών για τον οποίο ο Πελάτης έχει αγοράσει μία ή περισσότερες Υπηρεσίες, η χρέωση ή η τιμή και η Περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας για κάθε Υπηρεσία υποδεικνύονται στο Έντυπο παραγγελίας του Πελάτη. Αν δεν υπάρχει άλλη γραπτή συμφωνία μεταξύ Dell Technologies 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 χρονοπρογραμματιστεί η συγκεκριμένη Υπηρεσία, κάθε αλλαγή στο χρονοπρόγραμμα πρέπει να γίνει τουλάχιστον 8 ημερολογιακές ημέρες πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία. Εάν ο Πελάτης επαναπρογραμματίσει την εν λόγω Υπηρεσία εντός 7 ή λιγότερων ημερών πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία, θα επιβαρυνθεί με τέλος επαναπρογραμματισμού που δεν μπορεί να 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 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 υλικό.
- C. Εμπορικά εύλογα όρια στο πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας.** Η Dell Technologies 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 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 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 Technologies 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 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 υλοποιήσουν την Υπηρεσία για λογαριασμό της Dell Technologies Services.
- F. 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· ή
 - Ο Πελάτης δεν τήρησε όλους τους όρους και τις προϋποθέσεις που αναφέρονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.

Αν 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 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 Technologies Services στον Πελάτη, εκτός αν η τοπική νομοθεσία προβλέπει άλλες διατάξεις περί ακύρωσης οι οποίες δεν επιτρέπεται να διαφοροποιηθούν βάσει συμφωνίας. Αν 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.

- 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.

© 2021 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.