

POST STANDARD SUPPORT ΤΗΣ DELL EMC

Μετά τη λήξη της πρώτης περιόδου υποστήριξης για ένα συγκεκριμένο μοντέλο υλικού Dell EMC¹, η Dell EMC ενδέχεται, κατά την αποκλειστική διακριτική της ευχέρεια, να προσφέρει την υπηρεσία Post Standard Support, έτσι ώστε να μπορέσουν οι πελάτες που χρειάζονται επιπλέον χρόνο να πραγματοποιήσουν μετεγκατάσταση σε μια έκδοση λογισμικού ή ένα μοντέλο υλικού με ενεργή υποστήριξη. Το αντικείμενο της υπηρεσίας Post Standard Support περιγράφεται παρακάτω. Για να προσδιορίσετε αν ένα συγκεκριμένο μοντέλο υλικού Dell EMC είναι επιλέξιμο για κάλυψη από την υπηρεσία Post Standard Support, μεταβείτε στη διεύθυνση support.DELL.com > Υποστήριξη κατά προϊόν > Επιλογή προϊόντος. Η προσφορά που θα λάβετε από την Dell EMC θα περιλαμβάνει το όνομα των Προϊόντων, τις ισχύουσες υπηρεσίες Post Standard Support, καθώς και τυχόν άλλες σχετικές επιλογές. Για πρόσθετη βοήθεια ή για να ζητήσετε αντίγραφο της διέπουσας συμφωνίας που ισχύει για τις υπηρεσίες Post Standard Support, επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της Dell EMC. Η διέπουσα συμφωνία ή, σε περίπτωση απουσίας ξεχωριστά διευθετημένης διέπουσας συμφωνίας και ανάλογα με την τοποθεσία του Πελάτη, η παρούσα Υπηρεσία παρέχεται σύμφωνα με τους Εμπορικούς όρους πωλήσεων της Dell (οι εν λόγω όροι είναι διαθέσιμοι στη διεύθυνση www.Dell.com/CTS) και διέπεται από αυτούς ή τους ισχύοντες τοπικούς όρους πωλήσεων που αναφέρονται στον ιστότοπο dell.com για κάθε χώρα (καθένα από τα παραπάνω αναφέρεται ως η «Συμφωνία», ανάλογα με την περίπτωση). Για να λάβετε αντίγραφο της συμφωνίας με τον αντίστοιχο μεταπωλητή της Dell EMC, επικοινωνήστε με τον συγκεκριμένο μεταπωλητή. Τυχόν όροι στη Συμφωνία που αντιβαίνουν ή τροποποιούν την υπηρεσία Post Standard Support (συμπεριλαμβανομένου, ενδεικτικά, του αντικειμένου της υπηρεσίας Post Standard Support) δεν θα ισχύουν, αλλά θα ισχύουν οι Ευθύνες του πελάτη, κατά περίπτωση. Οι όροι με κεφαλαία που δεν ορίζονται άλλως σε αυτό το έγγραφο θα φέρουν τη σημασία που φέρουν και στη Συμφωνία σας.

ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ POST STANDARD SUPPORT

1. Ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει ισχύουσα σύμβαση συντήρησης για μια Επιλογή υποστήριξης Dell EMC (δηλ. ProSupport Plus, ProSupport, Premium, Βελτιωμένη ή Βασική υποστήριξη) για το συγκεκριμένο προϊόν της Dell EMC ή να έχει λάβει ξανά πιστοποίηση από την Dell EMC ως προαπαιτούμενο για την αγορά της παρούσας υπηρεσίας Post Standard Support.
2. Ο Πελάτης πρέπει να διασφαλίζει ότι τα Προϊόντα βρίσκονται σε κατάσταση κανονικής λειτουργίας και ότι χρησιμοποιείται η πλέον πρόσφατη συμβατή έκδοση του Λογισμικού λειτουργικού περιβάλλοντος σε Προϊόντα αποθήκευσης κατά την έναρξη της Περιόδου Κάλυψης που αναφέρεται στην προσφορά, στο έντυπο παραγγελίας ή σε άλλο έντυπο τιμολογίου ή επιβεβαίωσης παραγγελίας της Dell EMC, το οποίο έχει συμφωνηθεί από κοινού με την Dell EMC. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι θα επιτρέψει στην Dell EMC να πραγματοποιήσει έναν επιτόπιο έλεγχο των Προϊόντων ή/και να εγκαταστήσει και να εκτελέσει το αντίστοιχο λογισμικό υποστήριξης (π.χ. λογισμικό «phone home») για να επιβεβαιώσει ότι τα Προϊόντα λειτουργούν κανονικά και, αν χρειάζεται, για να καταγράψει τη διαμόρφωση και να λάβει τους σειριακούς αριθμούς των στοιχείων. Κάθε υπηρεσία που απαιτείται για την επιστροφή Προϊόντων στην κανονική κατάσταση λειτουργίας κατά την έναρξη της Περιόδου κάλυψης της υπηρεσίας Post Standard Support είναι ευθύνη του Πελάτη.

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ POST STANDARD SUPPORT

1. Για επιλέξιμα μοντέλα υλικού Dell EMC:

α. Ανταλλακτικά εξαρτήματα υλικού, όταν κρίνεται απαραίτητο από την Dell EMC, θα αποσταλούν στον πελάτη είτε εντός τεσσάρων (4) ωρών σε βάση 24x7 ή την επόμενη εργάσιμη ημέρα για τη συγκεκριμένη χώρα, ανάλογα με το τι ισχύει στη Συμφωνία του Πελάτη. Οι καταληκτικές ώρες αποστολών της χώρας ενδέχεται να επηρεάσουν την παράδοση ανταλλακτικών την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Κατά την περίοδο της υπηρεσίας Post Standard Support και σε περίπτωση που η Dell EMC ζητήσει από τον Πελάτη να πραγματοποιήσει εργασίες αντικατάστασης, η Dell EMC ενδέχεται να απαιτηθεί να εγκαταστήσει τις αντικαταστάσιμες μονάδες πελάτη, ανάλογα με την περίπτωση. Τα αναλώσιμα δεν καλύπτονται από την υπηρεσία Post

¹ Το όνομα «Dell EMC», όπως χρησιμοποιείται στο παρόν έγγραφο, σημαίνει το ισχύον νομικό πρόσωπο πωλήσεων της Dell («Dell»), όπως ορίζεται στο Έντυπο παραγγελίας της Dell, και το ισχύον νομικό πρόσωπο πωλήσεων της EMC («EMC»), όπως ορίζεται στο Έντυπο παραγγελίας της EMC. Η χρήση του ονόματος «Dell EMC» σε αυτό το έγγραφο δεν υποδεικνύει αλλαγή στη νόμιμη επωνυμία του νομικού προσώπου της Dell ή της EMC με το οποίο συναλλάσσεστε.

Standard Support. Η Dell EMC θα καταβάλλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες για να αντικαθιστά συνήθεις μπαταρίες, δυνατότητα που ενδέχεται να είναι περιορισμένη σε χώρες όπου ισχύουν περιορισμοί στις εισαγωγές. Για την εξασφάλιση της διαθεσιμότητας των εξαρτημάτων ενδέχεται να χρειαστούν έως και τριάντα (30) ημέρες από την αρχική ημερομηνία της αρχικής διάρκειας της παρούσας Υπηρεσίας.

β. Στο πλαίσιο της υπηρεσίας Post Standard Support δεν διατίθενται επείγουσες επιδιορθώσεις, συμπεριλαμβανομένων ενημερώσεων κώδικα ασφαλείας, για μοντέλα υλικού Dell EMC σε ό,τι αφορά το λειτουργικό σύστημα/λογισμικό περιβάλλοντος, τον μικροκώδικα και το υλικολογισμικό που επιτρέπει στα επιλεγμένα μοντέλα υλικού Dell EMC να εκτελούν τις βασικές τους λειτουργίες.

γ. Η Dell EMC δεν θα είναι υπεύθυνη για αδυναμία παροχής υποστήριξης στον βαθμό που αυτή οφείλεται σε: (1) τυχόν παραλείψεις, απροσεξίες, σφάλματα ή αδυναμία του Πελάτη να εκπληρώσει τις ευθύνες του σύμφωνα όπως περιγράφεται στο παρόν έγγραφο, (2) προβλήματα που προκλήθηκαν από λογισμικό ή δεδομένα του Πελάτη, (3) ελάττωμα ή έλλειψη όσον αφορά το δίκτυο, τα συστήματα ή άλλο εξοπλισμό του πελάτη, (4) βλάβες υλικού που δεν συντηρείται από την Dell EMC, ή (5) τροποποιήσεις υλικού που έγιναν από τρίτο εκτός της Dell EMC ή των αντιπροσώπων της. Η Dell EMC θα ειδοποιήσει τον Πελάτη και θα καταβάλλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες να εκτελέσει τις υποχρεώσεις της παρά την ύπαρξη ενός ή περισσότερων προγενέστερων συμβάντων (ενώ ο Πελάτης θα αποζημιώσει την Dell EMC για τα πρόσθετα απρόβλεπτα έξοδα για τις εν λόγω προσπάθειες).

- Εάν η Dell EMC κρίνει ότι κάποιο εξάρτημα του Προϊόντος είναι ελαττωματικό και αποσυνδέεται και συνδέεται εύκολα ή εάν ο αναλυτής κρίνει ότι το Προϊόν πρέπει να αντικατασταθεί εξ ολοκλήρου ως μονάδα, η Dell EMC διατηρεί το δικαίωμα να στείλει στον Πελάτη ολόκληρη μονάδα αντικατάστασης, αλλά η Dell EMC δεν είναι υποχρεωμένη να στείλει ολόκληρη μονάδα αντικατάστασης σε οποιαδήποτε περίπτωση εκτός εάν ορίζει κάτι άλλο το τοπικό δίκαιο και θα καθορίσει εάν θα στείλει ολόκληρη μονάδα αντικατάστασης κατά τη διακριτική της ευχέρεια. Η υποχρέωση της Dell EMC να εκτελέσει τις υπηρεσίες Post Standard Support θα ικανοποιηθεί όταν η Dell EMC έχει επιχειρήσει τις κατάλληλες τεχνικές επιδιόρθωσης τις οποίες η Dell EMC κρίνει ότι είναι αποτελεσματικές για την επίλυση του προβλήματος υποστήριξης του Πελάτη που παρουσιάζεται στην Dell EMC μετά την επικοινωνία με την Dell EMC για υποστήριξη, σύμφωνα με την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας, ακόμα κι αν η Dell EMC κρίνει ότι το ζήτημα υποστήριξης που ο Πελάτης παρουσίασε στην Dell EMC δεν μπορεί να επιλυθεί. Η Dell EMC διατηρεί επίσης το δικαίωμα να τερματίσει και να ακυρώσει τη σύμβαση του πελάτη για αυτές τις υπηρεσίες Post Standard Support, εάν η Dell EMC, κατά την αποκλειστική και εμπορικά εύλογη διακριτική της ευχέρεια, κρίνει ότι οι υπηρεσίες Post Standard Support δεν μπορούν να επαναφέρουν τον Εξοπλισμό του Πελάτη σε επίπεδο λειτουργικότητας το οποίο να είναι εύλογα ασφαλές και να μην δημιουργεί αδικαιολόγητο κίνδυνο ζητημάτων ασφαλείας.

Προσάρτημα Α

Στον παρακάτω πίνακα αναφέρονται οι δυνατότητες υπηρεσιών της υπηρεσίας Post Standard Support:

ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ ΚΑΛΥΨΗΣ
ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	<p>Ο Πελάτης επικοινωνεί με την Dell EMC τηλεφωνικά ή μέσω διασύνδεσης web σε βάση 24x7, για να αναφέρει προβλήματα Εξοπλισμού και παρέχει πληροφορίες για την αρχική αξιολόγηση του Επίπεδου σοβαρότητας. Παρά την αξιολόγηση του Πελάτη κατά την υποβολή ενός αιτήματος υποστήριξης στην Dell EMC, το Επίπεδο σοβαρότητας θα το καθορίζει η Dell EMC, κατά τη διακριτική της ευχέρεια.</p> <p>Η Dell EMC παρέχει (α) μια απάντηση με απομακρυσμένα μέσα με βάση το Επίπεδο σοβαρότητας του, ή (β) όταν κρίνεται απαραίτητο από την Dell EMC, Επιτόπια απόκριση όπως περιγράφεται παρακάτω.</p>	<p>Περιλαμβάνεται.</p> <p>Στόχος αρχικής απόκρισης με βάση το Επίπεδο σοβαρότητας, εντός της παρακάτω χρονικής περιόδου μετά τη λήψη της επικοινωνίας του Πελάτη:</p> <p>Επίπεδο σοβαρότητας 1: 1 ώρα, σε βάση 24x7</p> <p>Επίπεδο σοβαρότητας 2: 3 ώρες, σε βάση 24x7</p> <p>Επίπεδο σοβαρότητας 3: 4 τοπικές εργάσιμες ώρες</p>
ΕΠΙΤΟΠΙΑ ΑΠΟΚΡΙΣΗ	<p>Η Dell EMC στέλνει εξουσιοδοτημένο προσωπικό στον Χώρο της εγκατάστασης για να επιλύσει το πρόβλημα, αφού η Dell EMC έχει απομονώσει το πρόβλημα και κρίνει ότι απαιτείται Επιτόπια απόκριση.</p>	<p>Περιλαμβάνεται μόνο για Εξοπλισμό.</p> <p>Ο αρχικός στόχος της Επιτόπιας απόκρισης είναι απόκριση σε τέσσερις (4) ώρες σε βάση 24x7 την επόμενη εργάσιμη ημέρα για τη συγκεκριμένη χώρα, ανάλογα με το τι ισχύει στη Συμφωνία του Πελάτη, αφού η Dell EMC αποφασίσει ότι είναι απαραίτητη η Επιτόπια απόκριση.</p>
*ΟΡΙΣΜΟΙ ΕΠΙΠΕΔΩΝ ΣΟΒΑΡΟΤΗΤΑΣ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΟΒΑΡΟΤΗΤΑΣ 1 Κρίσιμο – απώλεια δυνατότητας εκτέλεσης κρίσιμων επιχειρηματικών λειτουργιών. Απαιτείται άμεση απόκριση.		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΟΒΑΡΟΤΗΤΑΣ 2 Υψηλό – δυνατότητα εκτέλεσης επιχειρηματικών λειτουργιών, ωστόσο η απόδοση ή οι δυνατότητες είναι υποβαθμισμένες ή σημαντικά περιορισμένες.		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΟΒΑΡΟΤΗΤΑΣ 3 Μεσαίο/Χαμηλό – ελάχιστη ή μηδενική επίπτωση στην επιχείρηση.		
ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ	<p>Η Dell EMC παρέχει ανταλλακτικά όταν κρίνεται απαραίτητο από την Dell EMC.</p>	<p>Περιλαμβάνεται.</p> <p>Μετά την ολοκλήρωση του διαγνωστικού ελέγχου και την έγκριση της αποστολής, ο στόχος της αποστολής των ανταλλακτικών είναι η παράδοση σε τέσσερις (4) ώρες σε βάση 24x7 την επόμενη εργάσιμη ημέρα για τη συγκεκριμένη χώρα, ανάλογα με το τι ισχύει στη Συμφωνία του Πελάτη. Οι καταληκτικές ώρες αποστολών της χώρας ενδέχεται να επηρεάσουν την παράδοση ανταλλακτικών την επόμενη εργάσιμη ημέρα και τη σχετική Επιτόπια απόκριση.</p> <p>Αν και η εγκατάσταση όλων των ανταλλακτικών πραγματοποιείται από την Dell EMC στο πλαίσιο της Επιτόπιας απόκρισης, ο Πελάτης έχει τη δυνατότητα να εγκαθιστά ο ίδιος τις αντικαταστάσιμες μονάδες πελάτη (CRU). Ανατρέξτε στον Πίνακα συντήρησης και εγγυήσεων προϊόντων Dell EMC, όπου θα δείτε μια</p>

λίστα των εξαρτημάτων που θεωρούνται CRU για συγκεκριμένο Εξοπλισμό, ή επικοινωνήστε με την Dell EMC για περισσότερες λεπτομέρειες.

Εάν η Dell EMC εγκαταστήσει το ανταλλακτικό, η Dell EMC θα κανονίσει την επιστροφή του σε μια εγκατάσταση της Dell EMC. Εάν ένας Πελάτης εγκαταστήσει το CRU, ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να επιστρέψει το CRU που αντικαταστάθηκε στην εγκατάσταση που θα ορίσει η Dell EMC.

ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΕ ΝΕΕΣ ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ	Η Dell EMC παρέχει τα δικαιώματα σε νέες Εκδόσεις λογισμικού όπως διατίθενται γενικά από την Dell EMC.	Δεν περιλαμβάνεται.
ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΝΕΩΝ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ	Η Dell EMC εκτελεί την εγκατάσταση των νέων Εκδόσεων λογισμικού.	Δεν περιλαμβάνεται.
ΑΠΟΜΑΚΡΥΣΜΕΝΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΣΗ 24x7	Κάποια Προϊόντα επικοινωνούν αυτόματα και ανεξάρτητα με την Dell EMC για να προσφέρουν πληροφορίες που θα βοηθήσουν την Dell EMC να καθορίσει το πρόβλημα. Η Dell EMC αποκτά απομακρυσμένα πρόσβαση στα Προϊόντα εάν χρειαστεί, για να κάνει πρόσθετους διαγνωστικούς ελέγχους και να παράσχει απομακρυσμένη υποστήριξη.	Συμπεριλαμβάνεται για Προϊόντα που διαθέτουν εργαλεία και τεχνολογία απομακρυσμένης παρακολούθησης από την Dell EMC κατά την περίοδο που ισχύει για τη συγκεκριμένη υπηρεσία Post Standard Support.
ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ 24x7	Οι Πελάτες που έχουν κάνει εγγραφή έχουν πρόσβαση σε βάση 24x7 σε διαδικτυακές πληροφορίες και εργαλεία αυτοβοήθειας και υποστήριξης πελατών της Dell EMC μέσω του Ιστοτόπου διαδικτυακής υποστήριξης της Dell EMC.	Περιλαμβάνεται.

Οι επιλογές υποστήριξης («Πληροφορίες υποστήριξης Dell EMC») σε αυτόν τον ιστότοπο ισχύουν (α) μόνο μεταξύ της Dell EMC και των οργανισμών που προμηθεύονται τα σχετικά προϊόντα ή/και λαμβάνουν υπηρεσίες συντήρησης βάσει απευθείας σύμβασης με την Dell EMC (ο «Πελάτης της Dell EMC») και (β) μόνο για τα προϊόντα ή τις επιλογές υποστήριξης που παραγγέλνει ο Πελάτης της Dell EMC κατά την περίοδο ισχύος των Πληροφοριών υποστήριξης της Dell EMC. Η Dell EMC μπορεί να αλλάξει οποιαδήποτε στιγμή τις Πληροφορίες υποστήριξης Dell EMC. Τα Προϊόντα που καλύπτονται από αυτήν την υπηρεσία Post Standard Support δεν είναι επιλέξιμα για να συμπεριληφθούν σε κανένα πρόγραμμα υλοποίησης για Προϊόντα τα οποία αγοράστηκαν με βασικές επιλογές υποστήριξης που εκτελούνται από την Dell EMC. Ο Πελάτης της Dell EMC θα ειδοποιηθεί για τυχόν αλλαγές στις Πληροφορίες υποστήριξης της Dell EMC με τον τρόπο που δηλώνεται στην εκάστοτε ισχύουσα συμφωνία για την παραγγελία προϊόντων ή/και σέρβις ή συντήρησης μεταξύ της Dell EMC και του Πελάτη της Dell EMC, αλλά οποιαδήποτε αλλαγή αυτού του είδους δεν θα ισχύει για προϊόντα ή επιλογές υποστήριξης που παρήγγειλε ο Πελάτης της Dell EMC πριν από την ημερομηνία της εν λόγω αλλαγής.

Η Dell EMC δεν έχει καμία υποχρέωση να παρέχει υπηρεσίες Post Standard Support για Εξοπλισμό ο οποίος είναι εκτός της Περιοχής εξυπηρέτησης της Dell EMC. «Περιοχή εξυπηρέτησης της Dell EMC» λογίζεται κάθε περιοχή που βρίσκεται σε απόσταση (α) εκατό (100) οδικών μιλίων από μια εγκατάσταση εξυπηρέτησης της Dell EMC, και (β) στην ίδια χώρα όπου βρίσκεται η εγκατάσταση εξυπηρέτησης της Dell EMC, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά από τη Συμφωνία με την Dell EMC, και σε αυτήν την περίπτωση ο ορισμός της κύριας συμφωνίας υπερισχύει.

Τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που λαμβάνονται από τον μεταπωλητή της Dell EMC διέπονται αποκλειστικά από τη συμφωνία ανάμεσα στον αγοραστή και τον μεταπωλητή. Εκείνη η συμφωνία μπορεί να παρέχει τους όρους οι οποίοι είναι ίδιοι με τις Πληροφορίες υποστήριξης της Dell EMC σε αυτόν τον ιστότοπο. Ο μεταπωλητής ενδέχεται, κατόπιν συμφωνίας με την Dell EMC, να προσφέρει υπηρεσίες στον αγοραστή εκ μέρους του μεταπωλητή και, αν η Dell EMC προσφέρει υπηρεσίες Post Standard Support, τότε θα ισχύουν οι όροι αυτής της Περιγραφής υπηρεσιών. Επικοινωνήστε με τον μεταπωλητή ή τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της Dell EMC στην περιοχή σας, για να λάβετε πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχονται από την Dell EMC για Προϊόντα που αγοράστηκαν από μεταπωλητή.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΗΣΤΕ ΜΑΖΙ ΜΑΣ

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



Copyright © 2019 Dell Inc. ή των θυγατρικών της. Με επιφύλαξη κάθε νόμιμου δικαιώματος. Οι ονομασίες Dell, Dell EMC και άλλα εμπορικά σήματα είναι εμπορικά σήματα της Dell Inc. ή των θυγατρικών της. Άλλα εμπορικά σήματα μπορεί να αποτελούν ιδιοκτησία των αντίστοιχων κατόχων τους. Εκδόθηκε στις ΗΠΑ. H5685.8

Η EMC Corporation και η Dell Inc. Θεωρούν ότι οι πληροφορίες του παρόντος εγγράφου είναι έγκυρες κατά την ημερομηνία έκδοσής τους. Οι πληροφορίες υπόκεινται σε αλλαγές χωρίς προειδοποίηση.

Αναθ. 4 Αυγούστου 2020