

Περιγραφή υπηρεσίας

ProDeploy Flex for Client Suite

Εισαγωγή

Η Dell Technologies Services βρίσκεται στην ευχάριστη θέση να ανακοινώσει ότι παρέχει την υπηρεσία ProDeploy Flex for Client Suite (στο εξής «Υπηρεσία(-ες)») με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας (στο εξής «Περιγραφή υπηρεσίας»). Η προσφορά σας, το έντυπο της παραγγελίας σας ή κάθε άλλη αμοιβαία συμφωνημένη μορφή τιμολογίου ή η επιβεβαίωση λήψης της παραγγελίας (με βάση τα ισχύοντα, στο εξής «Έντυπο παραγγελίας») θα περιλαμβάνει την ονομασία και τις διαθέσιμες επιλογές της Υπηρεσίας (ή των Υπηρεσιών) που αγοράσατε. 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 της Υπηρεσίας

Το παρόν έγγραφο και τα προσαρτήματά του (στο εξής «Περιγραφή υπηρεσίας») περιγράφουν τις δυνατότητες της υπηρεσίας ProDeploy Flex for Client Suite (στο εξής «Υπηρεσία» και συλλογικά «Υπηρεσίες»).

Η υπηρεσία ProDeploy Flex for Client Suite επιτρέπει σε έναν Πελάτη (στο εξής «εσείς» ή «Πελάτης») να αγοράσει μία ή πολλές υπηρεσίες υλοποίησης για να δημιουργήσει έναν συνδυασμό υπηρεσιών προσαρμοσμένων στις ανάγκες του. Ο Πελάτης πρέπει να επιλέξει από την προαιρετική λίστα υπηρεσιών υλοποίησης (που περιλαμβάνεται παρακάτω). Κάθε υπηρεσία που παρατίθεται παρακάτω θεωρείται ανεξάρτητη υπηρεσία και δεν περιλαμβάνεται στην παραγγελία της υπηρεσίας ProDeploy Flex for Client Suite, εκτός εάν έχει αγοραστεί.

Τα προσαρτήματα υπηρεσιών (στο εξής «Προσαρτήματα υπηρεσιών» ή «Προσαρτήματα») που παρατίθενται παρακάτω στο παρόν έγγραφο είναι καταχωρημένα. Κάθε Υπηρεσία στο πλαίσιο των κατηγοριών των υπηρεσιών «Factory Configuration Services» και «Asset Recovery Services» μπορεί να αγοραστεί ως αυτόνομη υπηρεσία. Οι Υπηρεσίες που παρατίθενται στις κατηγορίες «Υπηρεσίες επιτόπου εξυπηρέτησης» ή «Remote Services» πρέπει να αγοραστούν με τις υπηρεσίες «Onsite PC Installation Service» ή «Remote PC Installation Service» αντίστοιχα.

Ως «Υποστηριζόμενα προϊόντα» νοούνται τα επιλεγμένα μοντέλα Latitude, OptiPlex, Precision και XPS που προορίζονται για εμπορική χρήση. Στα μοντέλα που εξαιρούνται ενδεικτικά περιλαμβάνονται τα εξής: μοντέλα ThinClient, Chromebook, Inspiron και Vostro. Επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων στην περιοχή σας εάν θέλετε να δείτε τον πιο πρόσφατα ενημερωμένο κατάλογο Υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες για τα προϊόντα της Dell τα οποία διαθέτετε.

Κάθε Υποστηριζόμενο προϊόν φέρει σήμανση με σειριακό αριθμό (στο εξής «Ετικέτα εξυπηρέτησης»). Για κάθε Υποστηριζόμενο προϊόν, ο Πελάτης πρέπει να προμηθευτεί ξεχωριστή σύμβαση παροχής υπηρεσιών. Όποτε επικοινωνείτε με την Dell για την εν λόγω Υπηρεσία, πρέπει να αναφέρετε την Ετικέτα εξυπηρέτησης για το Υποστηριζόμενο προϊόν σας.

Ως Σύστημα πελάτη ορίζεται ο νέος υπολογιστής που αγοράστηκε από τη λίστα υποστηριζόμενων προϊόντων.

Ως Σύστημα παλαιού τύπου ορίζεται ο υπάρχοντας υπολογιστής του Πελάτη.

Το ProDeploy Flex περιλαμβάνει μια βάση με τις εξής Υπηρεσίες:

- Single Point of Contact
- Discovery and Recommendations
- Post Deployment Support

Προαιρετική λίστα Υπηρεσιών υλοποίησης:

- Factory Configuration Services
 - Custom Image (Προσάρτημα 1)
 - Ready Image (Προσάρτημα 2)
 - Connected Configuration (Προσάρτημα 3)
 - Configure BIOS Settings (Προσάρτημα 4)
 - Asset Tagging (Προσάρτημα 5)
 - Asset Reporting (Προσάρτημα 6)
 - Ship Box Label (Προσάρτημα 7)
- Onsite Services
 - Onsite PC Installation (Προσάρτημα 8)
 - Onsite End User Scheduling (Προσάρτημα 9)
 - Offsite Trash Removal (Προσάρτημα 10)
 - Onsite Additional Technician Time (Προσάρτημα 11)
 - Onsite Data Migration (Προσάρτημα 12)
 - Onsite Application Installation (Προσάρτημα 13)
- Remote Services
 - Remote PC Installation (Προσάρτημα 14)
 - Remote Application Install (Προσάρτημα 15)
 - Remote Data Migration (Προσάρτημα 16)
- Asset Recovery Services
 - Resale and Recycling (Προσάρτημα 17)

Εξαιρέσεις

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 υλοποίηση πνευματικής ιδιοκτησίας που δημιουργείται αποκλειστικά και συγκεκριμένα για τον Πελάτη, όπως ορίζεται παρακάτω.

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

Γενικές ευθύνες Πελάτη

Ο Πελάτης πρέπει να ορίσει τουλάχιστον έναν υπεύθυνο επικοινωνίας, τον Υπεύθυνο προγράμματος του Πελάτη, για να συνεργαστεί με την Dell. Ο Υπεύθυνος προγράμματος του Πελάτη θα συνεργαστεί με τον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC (Single Point of Contact) και τους καθορισμένους αντιπροσώπους της Dell με στόχο την υποστήριξη των δραστηριοτήτων πριν και κατά την υλοποίηση των αντίστοιχων Υπηρεσιών. Στις ευθύνες αυτές ενδεικτικά περιλαμβάνονται οι εξής:

- Παροχή εύλογης και έγκαιρης συνεργασίας με την Dell κατά την υλοποίηση των Υπηρεσιών
- Διασφάλιση της επικοινωνίας μεταξύ του Πελάτη και της Dell, συμπεριλαμβανομένων ερωτήσεων για το πεδίο εφαρμογής της, αιτημάτων της Dell για οδηγίες, πληροφορίες, εγκρίσεις ή αποφάσεις τις οποίες ευλόγως χρειάζεται η Dell για να εκτελέσει τα αιτήματα εξυπηρέτησης.
- Παροχή απαιτήσεων και τεχνικών δεδομένων που χρειάζονται για την ολοκλήρωση των Υπηρεσιών εντός 3 εργάσιμων ημερών από την υποβολή παραγγελιών.
- Σε περίπτωση αγοράς επιτόπιων υπηρεσιών, ορισμός συντονιστή για κάθε χώρο του Πελάτη στον οποίο πραγματοποιείται υλοποίηση των Υπηρεσιών.

- Διασφάλιση της διαθεσιμότητας όλων των απαραίτητων πόρων του Πελάτη όσο διαρκεί η υλοποίηση, συμπεριλαμβανομένων των τεχνικών για επικοινωνία.
- Συντονισμός του χρονοπρογραμματισμού όλων των απαραίτητων πόρων που απαιτούνται για τις Υπηρεσίες.
- Συνεχής επικοινωνία προς αποφυγή διενέξεων σε θέματα χρονοπρογραμματισμού.
- Χορήγηση δικαιωμάτων πρόσβασης στις εγκαταστάσεις και στα συστήματα του Πελάτη στους τεχνικούς της Dell, όπως απαιτείται για την παροχή των Υπηρεσιών και
- Παροχή τεκμηρίωσης αποδοχής προδιαγραφών και υλικών στον χώρο του Πελάτη μόλις ολοκληρωθούν οι αντίστοιχες επιτόπιες Υπηρεσίες, με βάση τα ισχύοντα.

Συνεργασία με αναλυτή τηλεφωνικά και με τεχνικό υποστήριξης επιτόπου. Κατά περίπτωση, ο Πελάτης και οι Τελικοί χρήστες του θα συνεργαστούν και θα ακολουθήσουν τις οδηγίες που θα τους δοθούν από αναλυτή της Dell τηλεφωνικά ή από τεχνικούς υποστήριξης επιτόπου.

Εξουσιοδότηση για παροχή 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 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 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 τη 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 συζητήσεων 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 επιτόπου 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 οιονδήποτε προγραμμάτων ή δεδομένων.

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

- ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΗ, ΙΔΙΟΚΤΗΤΗ Ή ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΣΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ.
- ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΑ Ή ΑΛΛΟΙΩΜΕΝΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ, ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ Ή ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ.
- ΚΑΤΕΣΤΡΑΜΜΕΝΑ Ή ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΑ ΑΦΑΙΡΕΣΙΜΑ ΜΕΣΑ.
- ΑΠΩΛΕΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ Ή ΔΙΚΤΥΟΥ Ή/ΚΑΙ
- ΚΑΘΕ ΕΝΕΡΓΕΙΑ Ή ΠΑΡΑΛΕΙΨΗ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗΣ ΤΗΣ ΑΜΕΛΕΙΑΣ, ΕΚ ΜΕΡΟΥΣ ΤΗΣ DELL 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 πωληθεί 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 υλικό 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 αποδεχθεί 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.

Συνεργάτες του Πελάτη. Ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει τρίτους (π.χ. εργολάβους, αντιπροσώπους, ολοκληρωτές συστημάτων ή/και συνεργάτες δικτύου διανομής) για να τον εκπροσωπήσουν και να συνεργαστούν με την Dell στον βαθμό που χρειάζεται για τις Υπηρεσίες που πρέπει να παρασχεθούν στον Πελάτη (στο εξής «Συνεργάτες του πελάτη»). Η ευθύνη για όλες τις πράξεις ή παραλείψεις Συνεργατών του Πελάτη βαρύνει αποκλειστικά και μόνο τον Πελάτη. Ο Πελάτης επιπλέον συμφωνεί ότι θα αποζημιώσει την Dell και θα την απαλλάξει από κάθε ευθύνη για απαιτήσεις ζημιών, δαπανών και εξόδων κάθε είδους (όπως νομικές δαπάνες και έξοδα δικαστηρίων ή διακανονισμών) που προκύπτουν από ή σε σχέση με οποιαδήποτε ενέργεια ή παράλειψη κάθε Συνεργάτη του πελάτη υπό την ιδιότητά του ως αντιπροσώπου του Πελάτη, ανεξάρτητα από τη μορφή της ενέργειας.

Ωράριο παροχής υπηρεσιών. Με βάση την τοπική νομοθεσία για το εβδομαδιαίο ωράριο εργασίας, η Υπηρεσία θα παρέχεται γενικά από Δευτέρα έως Παρασκευή στη διάρκεια του κανονικού ωραρίου εργασίας της Dell Technologies Services, δηλαδή από τις 8:00 έως τις 18:00 στην τοπική ώρα του Πελάτη, εκτός εάν παρατίθεται διαφορετικό ωράριο παρακάτω ή στο Προσάρτημα υπηρεσιών.

Χώρα	Κανονικό ωράριο εργασίας της Dell Technologies Services
Άγιος Χριστόφορος (Σεντ Κιτς), Αγία Λουκία, Άγιος Βικέντιος, Τρινιδάδ, Παρθένοι Νήσοι, λοιπές αγγλόφωνες χώρες της Καραϊβικής	Δευτέρα έως Παρασκευή, από 7:00 έως 16:00
Μπαρμπάντος, Μπαχάμες, Μπελίτζ, Κόστα Ρίκα, Δανία, Ελ Σαλβαδόρ, Φινλανδία, Γκραντ Κέιμαν, Γουατεμάλα, Ονδούρα, Τζαμάικα, Νορβηγία, Παναμάς, Πουέρτο Ρίκο, Δομινικανή Δημοκρατία, Σουρινάμ, Σουηδία, Νήσοι Τερκς και Κέικος	Δευτέρα έως Παρασκευή, από 8:00 έως 17:00
Αυστραλία, Βερμούδες, Κίνα, Αιτή, Ιαπωνία, Ολλανδικές Αντίλλες, Νέα Ζηλανδία, Σιγκαπούρη, Ταϊλάνδη	Δευτέρα έως Παρασκευή, από 9:00 έως 17:00
Αργεντινή, Βραζιλία, Εκουαδόρ, Γαλλία, Ινδία, Ινδονησία, Ιταλία, Κορέα, Μαλαισία, Παραγουάη, Περού, Ταϊβάν, Ουρουγουάη	Δευτέρα έως Παρασκευή, από 9:00 έως 18:00
Βολιβία, Χιλή	Δευτέρα έως Παρασκευή, από 9:00 έως 19:00
Μέση Ανατολή	Κυριακή έως Πέμπτη, από 8:00 έως 18:00
Χονγκ Κονγκ	Δευτέρα έως Παρασκευή, από 9:00 έως 17:30

Καμία επιτόπου δραστηριότητα στο πλαίσιο της Υπηρεσίας δεν θα πραγματοποιείται εκτός του κανονικού ωραρίου εργασίας ούτε κατά τις τοπικές αργίες, εκτός εάν έχει γίνει και συμφωνηθεί εκ των προτέρων κάποια άλλη γραπτή συνεννόηση. Οι ώρες τεχνικής απομακρυσμένης υποστήριξης διαφέρουν ανά γεωγραφική περιοχή και διαμόρφωση. Επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων για λεπτομέρειες.

Προϊόντα τρίτων. Ο όρος «Προϊόντα τρίτων» περιλαμβάνει κάθε υλισμικό, εξάρτημα, λογισμικό ή άλλα υλικά ή άυλα στοιχεία (είτε παρέχονται στην Dell από τον Πελάτη είτε τα προμηθεύεται η Dell βάσει οδηγιών του πελάτη) που χρησιμοποιούνται από την Dell σε συνδυασμό με τις Υπηρεσίες. Ο Πελάτης εγγυάται στην Dell ότι έχει αποκτήσει κάθε άδεια χρήσης, συγκατάθεση, κανονιστική πιστοποίηση ή έγκριση που απαιτείται ώστε να χορηγηθούν στην Dell και στους Συνεργάτες της Dell, όπως περιγράφονται παραπάνω, συμπεριλαμβανομένων των αντίστοιχων υπεργολάβων και των υπαλλήλων τους, το δικαίωμα και η άδεια για πρόσβαση, αντιγραφή, διανομή, χρήση ή/και τροποποίηση (καθώς και δημιουργία παράγωγων εργασιών) ή/και εγκατάσταση Προϊόντων τρίτων χωρίς παραβίαση ή παράβαση της ιδιοκτησίας ή των δικαιωμάτων για άδεια χρήσης (συμπεριλαμβανομένων των ευρεσιτεχνιών και των πνευματικών δικαιωμάτων) των παροχών ή των ιδιοκτητών των εν λόγω Προϊόντων τρίτων. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι θα αναλάβει τη συνολική ευθύνη για τις απαιτήσεις αδειοδότησης κάθε λογισμικού ξεχωριστά και στο σύνολό τους. Ο τεχνικός της Dell θα «αποδεχθεί» για λογαριασμό του Πελάτη κάθε χωριστή ηλεκτρονική συμφωνία και το σύνολό τους εφόσον αποτελούν τμήμα της διαδικασίας εγκατάστασης, εκτός εάν του δοθούν διαφορετικές γραπτές οδηγίες από τον Πελάτη. ΕΚΤΟΣ ΑΠΟ ΟΣΑ ΕΧΟΥΝ ΣΥΜΦΩΝΗΘΕΙ ΓΡΑΠΤΩΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ ΚΑΙ ΤΗΣ DELL, Η DELL ΜΕ ΤΟ ΠΑΡΟΝ ΕΓΓΡΑΦΟ ΑΠΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΚΑΘΕ ΕΓΓΥΗΣΗ, ΡΗΤΗ Ή ΕΜΜΕΣΗ, ΠΟΥ ΑΦΟΡΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΤΡΙΤΩΝ. Τα Προϊόντα τρίτων θα διέπονται αποκλειστικά από τους όρους και τις προϋποθέσεις που έχουν συμφωνηθεί μεταξύ των εν λόγω τρίτων και του Πελάτη. ΜΕ ΤΟ ΠΑΡΟΝ ΕΓΓΡΑΦΟ Η DELL ΑΠΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΚΑΙ ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΚΑΘΕ ΣΥΝΕΠΕΙΑ ΠΟΥ ΕΝΔΕΧΕΤΑΙ ΝΑ ΕΧΟΥΝ ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΕ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΤΡΙΤΩΝ. Στον μέγιστο βαθμό που επιτρέπεται από την ισχύουσα τοπική νομοθεσία, η Dell ουδεμία ευθύνη θα φέρει για Προϊόντα τρίτων και ο Πελάτης θα πρέπει να αποτείνεται αποκλειστικά στους ανεξάρτητους κατασκευαστές για κάθε ζημιά ή ευθύνη όσον αφορά την παροχή των εν λόγω Προϊόντων ανεξάρτητων κατασκευαστών.

Δεν πρέπει να υπάρχουν προσωπικά δεδομένα ή στοιχεία ταυτοποίησης προσώπων. Τα Προϊόντα τρίτων, στα οποία ενδεικτικά περιλαμβάνονται εικόνες, εφαρμογές και τεκμηρίωση που υποβάλλονται στην Dell, δεν πρέπει να περιέχουν Στοιχεία ταυτοποίησης προσώπων ή άλλα προσωπικά δεδομένα. Με εξαίρεση τις περιπτώσεις στις οποίες η ισχύουσα τοπική νομοθεσία προβλέπει κάτι διαφορετικό, ο όρος «Στοιχεία ταυτοποίησης προσώπων» (ή «PII») σημαίνει δεδομένα ή πληροφορίες που μεμονωμένα ή μαζί με άλλες πληροφορίες προσδιορίζουν την ταυτότητα ενός φυσικού προσώπου, δεδομένα που θεωρούνται προσωπικά, ή δεδομένα άλλου τύπου και προσωπικά δεδομένα που ενδέχεται να διέπονται από νόμους ή κανονισμούς για το απόρρητο. Ο Πελάτης εγγυάται ότι δεν υπάρχουν Στοιχεία ταυτοποίησης προσώπων στα Προϊόντα ανεξάρτητων κατασκευαστών που δίνει στην Dell για να τα χρησιμοποιήσει κατά την παροχή των Υπηρεσιών. Για περαιτέρω βοήθεια επικοινωνήστε με τον Αντιπρόσωπο πωλήσεων της Dell της περιοχής σας. ΜΗΝ ΠΑΡΑΔΙΔΕΤΕ ΣΤΗΝ DELL ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΤΡΙΤΩΝ ΤΑ ΟΠΟΙΑ ΠΕΡΙΕΧΟΥΝ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΩΝ.

Εξαγωγή. Ο Πελάτης εγγυάται και δηλώνει ότι τα Προϊόντα τρίτων, στα οποία ενδεικτικά περιλαμβάνεται λογισμικό που περιέχεται σε είδωλο το οποίο υποβάλλεται στην Dell σε συνδυασμό με οποιαδήποτε υπηρεσία Imaging Service, δεν περιέχουν τεχνολογία που επιβάλλει περιορισμούς (π.χ. κρυπτογράφηση) ή, εάν περιέχουν τεχνολογίες που επιβάλλουν περιορισμούς, ότι επιτρέπεται η εξαγωγή των Προϊόντων τρίτων σε οποιαδήποτε χώρα (εκτός από τις εμπορικά αποκλεισμένες χώρες με βάση την ισχύουσα νομοθεσία περί εξαγωγών) χωρίς άδεια εξαγωγής. Η Dell δεν είναι υποχρεωμένη να εξακριβώσει την ορθότητα κάθε δήλωσης όσον αφορά την ύπαρξη άδειας εξαγωγής ή το δικαίωμα εξαγωγής Προϊόντων ανεξάρτητων κατασκευαστών χωρίς άδεια. Στα πιστοποιητικά του Πελάτη για την εξαγωγή πρέπει να τηρούνται οι ισχύοντες περιφερειακοί και τοπικοί νόμοι και κανονισμοί και οι ισχύουσες απαιτήσεις (π.χ. φυσική υπογραφή έναντι ηλεκτρονικής υπογραφής). Μαζί με τις προαναφερόμενες εγγυήσεις ενδέχεται να απαιτείται χωριστά υπογεγραμμένο πιστοποιητικό εξαγωγής για όλες τις υπηρεσίες Imaging Services (στο εξής «Πιστοποιητικό συμμόρφωσης εξαγωγής Ειδώλου»). Σε ορισμένες χώρες, ενδέχεται να απαιτούνται πιστοποιητικά εξαγωγής σε συνδυασμό με άλλες Υπηρεσίες (π.χ. διάρθρωση asset tags, διάρθρωση υλισμικού ή διάρθρωση λογισμικού). Κάθε απαιτούμενο πιστοποιητικό εξαγωγής πρέπει να συμπληρωθεί, να υπογραφεί και να επιστραφεί στην Dell προτού εφαρμοστούν οι αντίστοιχες Υπηρεσίες από την Dell. Σε περίπτωση που η Dell απαιτείται να πάρει άδεια εξαγωγής για Προϊόντα τρίτων ώστε να παράσχει τις Υπηρεσίες, ο Πελάτης με το παρόν έγγραφο συμφωνεί να προσφέρει δωρεάν στην Dell κάθε εύλογη βοήθεια που χρειάζεται η Dell για να αποκτήσει την εν λόγω άδεια εξαγωγής.

Αποζημίωση από τον Πελάτη. Ο Πελάτης οφείλει να υποστηρίξει, να αποζημιώσει και να απαλλάξει την Dell από οποιαδήποτε ευθύνη για αξιώσεις ή αγωγές τρίτων που ενδέχεται να προκύψουν (α) επειδή ο Πελάτης δεν κατάφερε να πάρει την κατάλληλη άδεια χρήσης, τα κατάλληλα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας ή κάθε άλλου είδους άδεια, κανονιστική πιστοποίηση ή έγκριση που έχει σχέση με Προϊόντα τρίτων, καθώς και με λογισμικό ή υλικά που πρέπει να εγκατασταθούν ή να ενσωματωθούν στο πλαίσιο των Υπηρεσιών κατόπιν οδηγιών ή αιτήματος του Πελάτη, ή (β) λόγω ανακριβών δηλώσεων όσον αφορά την ύπαρξη άδειας εξαγωγής ή λόγω ισχυρισμών σε βάρος της Dell, επειδή ο Πελάτης παραβίασε ή κατηγορείται ότι παραβίασε νόμους, κανονισμούς ή εντολές που ισχύουν για τις εξαγωγές.

Ανακοίνωση και αποποίηση ευθυνών για τεχνικές προδιαγραφές. Ο Πελάτης έχει την ευθύνη να καθορίζει τις τεχνικές προδιαγραφές του για τις Υπηρεσίες και, με βάση τα ισχύοντα, να διασφαλίζει ότι τις έχει τεκμηριώσει στην Dell με τον ενδεδειγμένο τρόπο. Ο Πελάτης δηλώνει ότι οι Υπηρεσίες αποτελούν δική του επιλογή. Η Dell θα έχει το δικαίωμα να βασιστεί στις τεχνικές προδιαγραφές που παρείχε ο Πελάτης. Η Dell δεν φέρει ευθύνη για υποχρεώσεις ή ζημιές που ενδέχεται να προκύψουν από την παροχή Υπηρεσιών οι οποίες εκτελέστηκαν σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές. Εάν η Dell ευλόγως και κατά την αποκλειστική της διακριτική της ευχέρεια κρίνει ότι οι προτεινόμενες Υπηρεσίες δεν είναι τεχνικά εφικτές, διατηρεί το δικαίωμα να αρνηθεί να προχωρήσει στην παροχή τους. Η Dell δεν παρέχει ουδεμία εγγύηση ότι οι Υπηρεσίες που θα παρασχεθούν στον Πελάτη θα καλύψουν όλες τις απαιτήσεις του Πελάτη εφόσον οι υπηρεσίες της Dell εξαρτώνται από Προϊόντα τρίτων και από τη βοήθεια που θα της παρασχεθεί από τον Πελάτη ή τρίτους.

Συνιστούμε ανεπιφύλακτα στον Πελάτη να συνδεθεί μέσω της υπηρεσίας Online First Article (OFA) service της Dell (η κατά τόπους διαθεσιμότητα της OFA ποικίλλει) για έλεγχο και έγκριση με βάση τις υπηρεσίες Factory Services που αγοράζει. Εφόσον ο Πελάτης χρησιμοποιήσει την υπηρεσία Online First Article service, συμφωνεί ότι θα ανασκοπήσει τη διαμόρφωση σε 2 εργάσιμες ημέρες. Θα του παρασχεθούν στοιχεία ασφαλούς σύνδεσης Πελάτη που θα πάψουν να ισχύουν στο τέλος της δεύτερης ημέρας στις 11.59 μ.μ., τοπική ώρα Πελάτη. Ο Πελάτης πρέπει να ενημερώσει την Dell εάν θέλει να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία Online First Article service της Dell για να εγκρίνει τη διάρθρωσή του.

Μόλις ολοκληρωθεί ο έλεγχος μέσω της OFA, συνιστούμε στον Πελάτη να παραγγείλει και ένα δείγμα μονάδας ανασκόπησης για έλεγχο ώστε να εγκρίνει τη διάρθρωσή του (στο εξής «Μονάδα ανασκόπησης από τον πελάτη») και να χρησιμοποιήσει την εν λόγω Μονάδα για να ελέγξει και να εγκρίνει εάν οι Υπηρεσίες λειτουργούν όπως σχεδιάστηκαν και όπως απαιτείται από τον Πελάτη. Σε περίπτωση που ο Πελάτης επιλέξει να μην παραγγείλει Μονάδα ανασκόπησης από τον πελάτη, κάθε ασυμφωνία εκδόσεων εφαρμογών, διένεξη στη διαχείριση συσκευών ή άλλο ζήτημα επιδόσεων στις Υπηρεσίες που αγόρασε είναι πιθανόν να αναπαραχθεί σε όλα τα Υποστηριζόμενα προϊόντα που θα του στείλει η Dell. Εάν η Dell συνεχίσει να παρέχει τις Υπηρεσίες ή/και να διεκπεραιώνει μαζικές παραγγελίες του Πελάτη σύμφωνα με τους όρους της παρούσας Περιγραφής υπηρεσιών, κάθε σχετικής κύριας συμφωνίας υπηρεσιών ή παραγγελίας αγοράς της Dell, θα θεωρηθεί ότι η Dell απαλλάσσεται από οποιαδήποτε υποχρέωση ή ευθύνη για κάθε πρόβλημα που λογικά θα είχε αποφευχθεί εάν ο Πελάτης είχε παραγγείλει και επικυρώσει τις Υπηρεσίες τις οποίες αγόρασε χρησιμοποιώντας Μονάδα ανασκόπησης από τον πελάτη.

Έλεγχος αλλαγών. Εάν χρειαστεί πρόσθετη εργασία που δεν καθορίζεται σε Έργο υπηρεσιών ή στο αντίστοιχο έγγραφο Τεχνικών προδιαγραφών και έχει προκύψει: (α) επειδή ζητήθηκε αλλαγή στο πεδίο εφαρμογής κάποιου Έργου υπηρεσιών, (β) λόγω κάποιας ενέργειας ή παράλειψης του Πελάτη, (γ) λόγω αλλαγής στη νομοθεσία ή/και στους ισχύοντες κανονισμούς, (δ) επειδή δαπανήθηκε πρόσθετος χρόνος ή επαναπρογραμματίστηκαν επιτόπιοι πόροι, ή (ε) λόγω ανωτέρας βίας, η Dell θα μελετήσει την πρόσθετη εργασία και θα παράσχει αναλυτικές πληροφορίες για κάθε αλλαγή στα χρονοδιαγράμματα και για το κόστος με βάση τις αλλαγές που ζητήθηκαν. Εφόσον ο Πελάτης συμφωνήσει για το πρόσθετο χρονοδιάγραμμα ή/και κόστος, θα χρειαστεί να δώσει γραπτώς τη συγκατάθεσή του προτού ξεκινήσει ή προτού συνεχιστεί (εάν έχει ήδη ξεκινήσει) η παροχή των πρόσθετων υπηρεσιών από την Dell. Ο Πελάτης θα συνεργαστεί με τον αντιπρόσωπο πωλήσεών του για να πληρώσει τυχόν συμφωνηθείσες πρόσθετες χρεώσεις.

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. Αν δεν υπάρχει σύμβαση τέτοιου είδους που να εξουσιοδοτεί ρητά την παρούσα Υπηρεσία, ανάλογα με την τοποθεσία του Πελάτη, η εν λόγω 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 όπου παρατίθεται η διεύθυνση URL που ισχύει για την τοποθεσία Πελάτη, στην οποία θα βρείτε τη Συμφωνία σας. Οι συμβαλλόμενοι δηλώνουν ότι διάβασαν τους εν λόγω online όρους και συμφωνούν ότι δεσμεύονται να τους τηρούν.

Τοποθεσία πελάτη	Όροι και προϋποθέσεις που ισχύουν για την αγορά των Υπηρεσιών	
	Πελάτες που αγοράζουν υπηρεσίες απευθείας από την Dell	Πελάτες που αγοράζουν Υπηρεσίες μέσω εξουσιοδοτημένου μεταπωλητή της Dell
ΗΠΑ	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Καναδάς	Dell.ca/terms (Αγγλικά) Dell.ca/conditions (Γαλλικά Καναδά)	Dell.ca/terms (Αγγλικά) Dell.ca/conditions (Γαλλικά Καναδά)
Χώρες Λατινικής Αμερικής και Καραϊβικής	Τοπικός ιστότοπος Dell.com για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα Dell.com/servicedescriptions .*	Οι Περιγραφές υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell τα οποία μπορεί να λάβετε από τον πωλητή σας δεν αποτελούν συμφωνία μεταξύ υμών και του Νομικού προσώπου της Dell, αλλά εξυπηρετούν μόνο την περιγραφή του περιεχομένου της Υπηρεσίας που αγοράζετε από τον πωλητή σας, των υποχρεώσεών σας ως αποδέκτη της Υπηρεσίας, καθώς και των ορίων και των περιορισμών της εν λόγω Υπηρεσίας. Κατά συνέπεια, κάθε αναφορά στον «Πελάτη» στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και σε κάθε άλλο έγγραφο υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς ενώ κάθε αναφορά σε 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-Χώρες Ειρηνικού Ωκεανού-Ιαπωνία	Τοπικός ιστότοπος Dell.com για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα Dell.com/servicedescriptions .*	Οι Περιγραφές υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell που μπορεί να λάβετε από τον πωλητή σας δεν αποτελούν συμφωνία μεταξύ υμών και του Νομικού προσώπου της Dell, αλλά εξυπηρετούν μόνο την περιγραφή του περιεχομένου της Υπηρεσίας που αγοράζετε από τον πωλητή σας, των υποχρεώσεών σας ως αποδέκτη της Υπηρεσίας, καθώς και των ορίων και των περιορισμών της εν λόγω

		<p>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 σε 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/servicedescriptions.*</p> <p>Επιπλέον, όσοι πελάτες βρίσκονται στη Γαλλία, στη Γερμανία και στο Ηνωμένο Βασίλειο μπορούν να επιλέξουν την ισχύουσα διεύθυνση URL που παρατίθεται παρακάτω:</p> <p>Γαλλία: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Γερμανία: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Ηνωμένο Βασίλειο: Dell.co.uk/terms</p>	<p>Οι Περιγραφές υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell που μπορεί να λάβετε από τον πωλητή σας δεν αποτελούν συμφωνία μεταξύ υμών και του Νομικού προσώπου της Dell, αλλά εξυπηρετούν μόνο την περιγραφή του περιεχομένου της Υπηρεσίας που αγοράζετε από τον πωλητή σας, των υποχρεώσεών σας ως αποδέκτη της Υπηρεσίας, καθώς και των ορίων και των περιορισμών της εν λόγω Υπηρεσίας. Κατά συνέπεια, κάθε αναφορά στον «Πελάτη» στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και σε κάθε άλλο έγγραφο υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς ενώ κάθε αναφορά σε 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 απλώς μεταβαίνοντας στον ιστότοπο 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.

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 στην διεύθυνση Dell.com/servicedescriptions.

Απόρρητο: Η Dell Technologies Services θα διαχειρίζεται οποιοσδήποτε προσωπικές πληροφορίες που συλλέγονται στο πλαίσιο της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας σύμφωνα με τη Δήλωση απορρήτου της Dell Technologies της εκάστοτε δικαιοδοσίας, οι οποίες είναι διαθέσιμες στη διεύθυνση <http://www.dell.com/localprivacy> και κάθε μία από τις οποίες ενσωματώνεται με το παρόν έγγραφο αναφοράς.

Εάν υπάρχει αντίφαση μεταξύ των όρων οποιουδήποτε εκ των εγγράφων που απαρτίζουν την παρούσα Συμφωνία, τα έγγραφα θα υπερισχύουν με την εξής σειρά: (i) η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας, (ii) η Συμφωνία (iii) 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 συνάψετε τη συμφωνία για την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας για λογαριασμό εταιρείας ή άλλου νομικού προσώπου, δηλώνετε ότι έχετε τη δικαιοδοσία δέσμευσης του εν λόγω νομικού προσώπου ότι θα τηρήσει την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας. Στην περίπτωση αυτή, ο όρος «εσείς» ή «Πελάτης» θα αφορά το εν λόγω νομικό πρόσωπο. Εκτός από τη λήψη της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας, σε ορισμένες χώρες ίσως απαιτείται και η επικύρωση υπογεγραμμένου Εντύπου παραγγελίας.

Συμπληρωματικοί όροι και προϋποθέσεις

1. Περίοδος ισχύος Υπηρεσίας. 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 υπερβεί το 25% του ποσού που κατέβαλε για τις Υπηρεσίες. Κάθε επαναπρογραμματισμός της Υπηρεσίας πρέπει να επιβεβαιώνεται τουλάχιστον 8 ημέρες πριν από την έναρξη της Υπηρεσίας.
- B. Πληρωμή για υλικό που αγοράζεται μαζί με Υπηρεσίες.** Εάν δεν υπάρχει διαφορετική γραπτή συμφωνία, η πληρωμή για υλικό 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 εμπορικά αιτιολογημένη 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. υπηρεσίες υποστήριξης στο σημείο που τη χρειάζεστε, υπηρεσίες εγκατάστασης, συμβουλευτικές υπηρεσίες, διαχειριζόμενες υπηρεσίες, επαγγελματικές υπηρεσίες, υπηρεσίες υποστήριξης ή εκπαίδευσης). Οι υπηρεσίες αυτές διαφέρουν ανάλογα με 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 παρέχεται στις εγκαταστάσεις που αναφέρονται στο τιμολόγιο του Πελάτη. Η Υπηρεσία αυτή δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις τοποθεσίες. Οι επιλογές για την Υπηρεσία, όπου περιλαμβάνονται τα επίπεδα της Υπηρεσίας, οι ώρες τεχνικής υποστήριξης και οι χρόνοι διαθεσιμότητας και επιτόπιας απόκρισης, ποικίλλουν ανά γεωγραφική περιοχή και ορισμένες επιλογές μπορεί να μην είναι διαθέσιμες για αγορά στην περιοχή του Πελάτη. Επομένως, επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της περιοχής σας για να μάθετε τις λεπτομέρειες αυτές. Η υποχρέωση της Dell να παράσχει τις Υπηρεσίες σε μετεγκατεστημένα Υποστηριζόμενα προϊόντα εξαρτάται από ποικίλους παράγοντες, στους οποίους ενδεικτικά περιλαμβάνονται η κατά τόπου διαθεσιμότητα των Υπηρεσιών, πρόσθετες χρεώσεις και ο έλεγχος και η εκ νέου πιστοποίηση των μετεγκατεστημένων Υποστηριζόμενων προϊόντων με τις εκάστοτε ισχύουσες τιμές της Dell για τα υλικά και την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών. Η υπηρεσία Online First Article service δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις γεωγραφικές περιοχές. Οι υπηρεσίες Asset Tagging και Asset Reporting για περιουσιακά στοιχεία είναι επίσης διαθέσιμες για επιλεγμένα περιφερειακά (π.χ. οθόνες, εκτυπωτές, ράφια) στις περιοχές της Βόρειας και Νότιας Αμερικής, της Ευρώπης, της Μέσης Ανατολής και της Αφρικής.
- H. Συνεργάτες της Dell.** Η Dell μπορεί να χρησιμοποιήσει συνεργάτες και υπεργολάβους για να εκτελέσει τις Υπηρεσίες. Οι Υπηρεσίες μπορούν να παρασχεθούν έξω από τη χώρα στην οποία εδρεύει ο Πελάτης ή/και η Dell. Η Dell έχει το δικαίωμα να αλλάζει κατά διαστήματα την τοποθεσία στην οποία εκτελούνται οι Υπηρεσίες ή/και τον συνεργάτη που τις εκτελεί. Ωστόσο, η Dell διατηρεί την ευθύνη για την παροχή των Υπηρεσιών στον Πελάτη.
- I. Μεταβίβαση της Υπηρεσίας.** Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να μεταβιβάσει σε τρίτους την Υπηρεσία Διαμόρφωσης ή όσα δικαιώματα παραχωρούνται στον Πελάτη με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσιών.
- J. Η Υπηρεσία λήγει 180 ημερολογιακές ημέρες μετά την αγορά.** Εκτός εάν προβλέπεται κάτι διαφορετικό από την ισχύουσα νομοθεσία και για την υπηρεσία Asset Recovery Service (βλ. Προσάρτημα 17), μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την εν λόγω Υπηρεσία μία φορά κατά τη διάρκεια της περιόδου των 180 ημερολογιακών ημερών μετά την ημερομηνία της αρχικής αγοράς (στο εξής «ημερομηνία λήξης»). Ως ημερομηνία αρχικής αγοράς καθορίζεται η ημερομηνία πριν από την έκδοση του τιμολογίου για την αγορά της Υπηρεσίας ή την επιβεβαίωση της παραγγελίας από την Dell. Η παροχή της Υπηρεσίας της Dell θα θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί μετά την Ημερομηνία λήξης ακόμα και αν δεν έχετε χρησιμοποιήσει την Υπηρεσία.

Εάν δεν εμφανίζεται παρακάτω καμία Περιγραφή υπηρεσίας ή Προδιαγραφές προσφοράς, επικοινωνήστε με τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της Dell Services για να επιβεβαιώσετε τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας στη χώρα σας.

Βάση ProDeploy Flex

Single Point of Contact

Επισκόπηση υπηρεσίας

Ο υπεύθυνος επικοινωνίας Single Point of Contact (στο εξής «ο υπεύθυνος επικοινωνίας SPOC») παρέχει στον Πελάτη έναν υπεύθυνο επικοινωνίας της Dell για τις υπηρεσίες ProDeploy Flex for Client Suite Services που περιλαμβάνονται στην παραγγελία του. Ο υπεύθυνος επικοινωνίας SPOC θα ενεργεί ως ο κύριος υπεύθυνος επικοινωνίας του Πελάτη έως την επιτυχή ολοκλήρωση της υλοποίησης.

Διαδικασίες υπηρεσίας:

- Μόλις εισαχθούν οι παραγγελίες που περιέχουν μία από τις υπηρεσίες ProDeploy Flex for Client Suite Services, η Dell θα ορίσει έναν υπεύθυνο SPOC
- Ο υπεύθυνος επικοινωνίας SPOC θα προσπαθήσει να επικοινωνήσει με τον πελάτη μέσω email ή τηλεφώνου για να παρουσιάσει τον εαυτό του. Εάν ο υπεύθυνος επικοινωνίας SPOC δεν καταφέρει να επικοινωνήσει με τον πελάτη, η Υλοποίηση / οι Υπηρεσίες θα τεθούν σε αναμονή μέχρι να λήξει η Περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας (δηλαδή 180 ημερολογιακές ημέρες).
- Μόλις έρθουν σε επικοινωνία, ο υπεύθυνος επικοινωνίας SPOC θα βοηθήσει τον Πελάτη να κατανοήσει την Υπηρεσία και τις βασικές πληροφορίες που απαιτούνται για την επιτυχή ολοκλήρωση των Υπηρεσιών που αγόρασε

Ευθύνες πελάτη:

- Καθορισμός υπεύθυνου επικοινωνίας ο οποίος θα συνεργαστεί με την Dell και τους καθορισμένους αντιπροσώπους της με σκοπό την υποστήριξη των δραστηριοτήτων πριν και κατά την υλοποίηση των αντίστοιχων Υπηρεσιών
- Παροχή τεχνικών ως υπεύθυνων επικοινωνίας, με γνώση των στοιχείων της τεχνολογίας πληροφορικής (IT) που πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά την εκτέλεση των Υπηρεσιών και με εξουσία λήψης επιχειρηματικών αποφάσεων (στο εξής «Τεχνικοί υπεύθυνοι επικοινωνίας»). Η Dell ενδέχεται να ζητήσει τον χρονοπρογραμματισμό συναντήσεων με τους Τεχνικούς υπεύθυνους επικοινωνίας.
- Παροχή εύλογης και έγκαιρης συνεργασίας με την Dell κατά την υλοποίηση των Υπηρεσιών

Πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις

- Ο υπεύθυνος επικοινωνίας SPOC ενδέχεται να κρίνει ότι πρόσθετοι ειδικοί επί του αντικειμένου πρέπει να συνεργαστούν απευθείας με τις επαφές του Πελάτη για την επιτυχή ολοκλήρωση της Υπηρεσίας.

Discovery and Recommendations

Επισκόπηση υπηρεσίας

Η υπηρεσία Discovery and Recommendations προσφέρει στον Πελάτη συστάσεις που παρέχει η Dell για βελτιστοποίηση των δραστηριοτήτων υλοποίησης που σχετίζονται με την παροχή των επιτόπιων ή απομακρυσμένων υπηρεσιών.

Διαδικασίες υπηρεσίας:

- Πριν από την έναρξη των δραστηριοτήτων υλοποίησης, η Dell θα ζητήσει πληροφορίες σχετικά με τον στόχο υλοποίησης του Πελάτη, το υπάρχον σχέδιο υλοποίησης, το περιβάλλον IT και τις ανάγκες των τελικών χρηστών
- Με βάση τις πληροφορίες που συλλέχθηκαν και την Υπηρεσία που αγοράστηκε, η Dell έχει το δικαίωμα να κάνει ορισμένες συστάσεις για αναθεωρήσεις του υπάρχοντος σχεδίου υλοποίησης με σκοπό την επίτευξη βέλτιστων αποτελεσμάτων.

Ευθύνες πελάτη:

- Παροχή των απαιτούμενων πληροφοριών εντός 3 εργάσιμων ημερών από την υποβολή του αιτήματος από την Dell
- Εύλογη και έγκαιρη συνεργασία με τις συστάσεις βελτιστοποίησης της Dell

Ευθύνες της Dell:

- Έλεγχος των πληροφοριών που παρέχει ο πελάτης. Αν εντοπιστούν βελτιώσεις για τη βελτιστοποίηση, η Dell θα τις κοινοποιήσει γραπτώς στον Πελάτη πριν από την ολοκλήρωση των υπηρεσιών. Αν δεν εντοπιστούν βελτιώσεις, η Dell θα ενημερώσει γραπτώς τον Πελάτη.

Πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις

- Η συνεργασία του Πελάτη με τις συστάσεις δεν απαιτείται εκτός εάν παρατίθενται ρητά ως απαιτήσεις του Πελάτη στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας
- Οι συστάσεις θα γίνονται με βάση το πιθανό όφελος που θα προκύψει από την υλοποίηση των συστάσεων
- Δεν μπορούν να γίνονται συστάσεις σε κάθε υλοποίηση

Post Deployment Support

Επισκόπηση υπηρεσίας

Η Dell παρέχει 30 ημερολογιακές ημέρες υποστήριξης στον Πελάτη, τον Πάροχο και τους τελικούς χρήστες:

- Ο Πελάτης θα έχει τη δυνατότητα να απευθυνθεί σε μια ομάδα υποστήριξης της Dell (μέσω τηλεφώνου, email ή διαδικτυακής συνομιλίας) και να ζητήσει βοήθεια για τυχόν υπηρεσίες ProDeploy Flex for Client Suite Services που έχουν αγοραστεί με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.
- Η Dell θα συνεργαστεί με τον Πελάτη ή τον Πάροχο για να προβεί σε απομακρυσμένη διάγνωση του προβλήματος του Πελάτη.
- Εάν υπάρχουν προβλήματα όσον αφορά την υλοποίηση, η Dell θα συνεργαστεί με τον Πελάτη ή/και τον Πάροχο για να εκπονήσουν σχέδιο επανορθωτικών μέτρων και, εάν χρειαστεί, για να βοηθήσει στην υλοποίηση του σχεδίου.
- Η εν λόγω υποστήριξη είναι επιπλέον κάθε άλλης υποστήριξης που μπορεί να δικαιούται ο Πελάτης με βάση τη Συμφωνία. Για περισσότερες πληροφορίες όσον αφορά άλλες ενδεχομένως υπηρεσίες υποστήριξηςμ ανατρέξτε στο Έντυπο παραγγελίας ή/και στη Συμφωνία σας.

Προσάρτημα 1

Custom Image

Επισκόπηση υπηρεσίας

Η υπηρεσία Custom Image προσφέρει στον Πελάτη έναν εξυπηρετικό και αποτελεσματικό τρόπο εξατομίκευσης ενός συνόλου συσχετισμένων εφαρμογών και ρυθμίσεων λογισμικού στο λειτουργικό του σύστημα («Είδωλο») σε συνδυασμό με την αγορά καινούριων Υποστηριζόμενων προϊόντων της Dell. Στις διεργασίες των Υπηρεσιών Διαμόρφωσης της Dell γίνεται επικύρωση και δοκιμή του Ειδώλου του Πελάτη για εγκατάσταση στα εργοστάσια της Dell. Η Dell θα φορτώσει το Είδωλο στο πλαίσιο των διεργασιών κατασκευής, που επιτρέπουν την εφαρμογή του Ειδώλου του Πελάτη στα Υποστηριζόμενα προϊόντα του Πελάτη κατά την κατασκευή τους.

Διαδικασίες υπηρεσιών και ευθύνες της Dell

Η διαδικασία για κάθε Έργο της υπηρεσίας Custom Image (το έργο καθορίζεται ως προδιαγραφή της Υπηρεσίας Διαμόρφωσης που εφαρμόζεται στο εργοστάσιο της Dell) είναι η εξής:

Έναρξη έργου

- Ο υπεύθυνος επικοινωνίας SPOC ή ο αντιπρόσωπος Πωλήσεων της Dell συνεργάζεται με τον Πελάτη για την τεκμηρίωση και την καταγραφή των τεχνικών απαιτήσεων του Πελάτη στο Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών.
- Ο Πελάτης επικυρώνει την ακρίβεια του Εντύπου τεχνικών προδιαγραφών και επαληθεύει τις απαιτήσεις, εγκρίνοντας και επιστρέφοντας το Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών στην Dell.
- Ο Πελάτης αναθεωρεί, εγκρίνει και επιστρέφει στην Dell το Έντυπο συμμόρφωσης εξαγωγής πιστοποιώντας ότι το Είδωλο που υποβλήθηκε από τον Πελάτη μπορεί να εξαχθεί από την Dell από τη χώρα όπου αυτό υποβλήθηκε στην Dell. Το Πιστοποιητικό εξαγωγής απαιτείται κατά την αρχική ρύθμιση του έργου της υπηρεσίας Custom Image.
- Ο Πελάτης παρέχει το Είδωλο στην Dell. Το Είδωλο μπορεί να υποβληθεί στην Dell μέσω της Εφαρμογής μεταφοράς αρχείων (FTA) της Dell, της υπηρεσίας Dell Image Assist ή ταχυδρομικά σε μέσα DVD/USB ή σκληρό δίσκο.
- Εφόσον ο Πελάτης χρησιμοποιήσει την υπηρεσία Online First Article service, συμφωνεί ότι θα αναθεωρήσει τη διαμόρφωση σε 2 εργάσιμες ημέρες. Θα του παρασχεθούν στοιχεία ασφαλούς σύνδεσης Πελάτη που θα πάψουν να ισχύουν στο τέλος της δεύτερης ημέρας στις 11.59 μ.μ., τοπική ώρα Πελάτη.

Ανάπτυξη έργου

- Κατά περίπτωση, ο μηχανικός της υπηρεσίας Custom Image αναπτύσσει το Έργο της υπηρεσίας Custom Image ώστε να είναι εφικτή η εργοστασιακή φόρτωση του Ειδώλου του Πελάτη και η ρύθμιση τυχόν προσαρμογών που θα ζητήσει ο Πελάτης.
- Το Είδωλο επικυρώνεται και υποβάλλεται σε δοκιμές στο πλαίσιο των διαδικασιών κατασκευής της Dell, ώστε να διασφαλιστεί ότι η φόρτωση του Ειδώλου του Πελάτη θα γίνει με τον κατάλληλο τρόπο κατά το αρχικό στάδιο κατασκευής των συστημάτων.

Ολοκλήρωση έργου

- Μέσω των διαδικασιών κατασκευής στο εργοστάσιο διασφαλίζεται ότι το Είδωλο του Πελάτη θα αναπαραχθεί όπως υποβλήθηκε στην Dell. Εάν ο Πελάτης αγοράσει την υπηρεσία Custom Image Service, συνιστάται ανεπιφύλακτα να παραγγείλει μια Μονάδα αναθεώρησης Πελάτη για να πραγματοποιήσει τον σχετικό έλεγχο ή να συνδεθεί μέσω της υπηρεσίας Online First Article service της Dell και να επιβεβαιώσει ότι το Είδωλο ελέγχθηκε πλήρως και επικυρώθηκε στο περιβάλλον του Πελάτη πριν από την προώθησή του για μαζικές παραγγελίες.
- Το Έργο είναι έτοιμο για μαζικές παραγγελίες.

Ευθύνες πελάτη

Πριν από την υποβολή κάθε Ειδώλου στην Dell:

- θα φροντίσει να διατηρήσει αντίγραφο του εν λόγω Ειδώλου. Η Dell δεν θα φέρει καμία ευθύνη για απώλεια ή ανάκτηση δεδομένων ή προγραμμάτων σε οποιοδήποτε είδωλο ή υποστηριζόμενη πλατφόρμα υλικού.
- θα δημιουργήσει, θα υποβάλει σε δοκιμές και θα επαληθεύσει ότι το Είδωλο λειτουργεί σύμφωνα με τις ανάγκες του Πελάτη στις υποστηριζόμενες πλατφόρμες υλικού που θα αγοραστούν.
- Κατά περίπτωση, το Είδωλο πρέπει να περιέχει όλα τα προγράμματα οδήγησης που απαιτούνται για την υποστήριξη του υλικού που τεκμηριώνεται στο Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών. Για τα δυναμικά Είdwλα που παρέχονται με το εργαλείο της υπηρεσίας Dell Image Assist ή τις προσαρμοσμένες υλοποιήσεις ακολουθίας εργασιών για εκκίνηση στην εργοστασιακή δημιουργία ειδώλου δεν θα απαιτείται πλήρης υποστήριξη προγραμμάτων οδήγησης.
- θα επαληθεύσει ότι το Είδωλο δεν περιέχει Προσωπικά ταυτοποιήσιμες πληροφορίες.
- θα συμπληρώσει, κατά περίπτωση, το Έντυπο Τεχνικών προδιαγραφών, θα επικυρώσει την ορθότητά του και θα επαληθεύσει τις απαιτήσεις, εγκρίνοντας και επιστρέφοντας το Έντυπο στην Dell.
- Ο Πελάτης πρέπει να ενημερώσει την Dell εάν θέλει να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία Online First Article service της Dell για να εγκρίνει τη διάρθρωσή του. Ο Πελάτης συμφωνεί ότι η διαδικασία ανασκόπησης της διαμόρφωσης θα διαρκεί 2 εργάσιμες ημέρες. Τα στοιχεία σύνδεσης του Πελάτη θα λήγουν τη δεύτερη ημέρα στις 11.59 μ.μ., τοπική ώρα Πελάτη.
- κατά την αρχική ανάπτυξη του Έργου Υπηρεσιών Διαμόρφωσης, θα συμπληρώσει το Πιστοποιητικό συμμόρφωσης εξαγωγής ειδώλων, βεβαιώνοντας ότι η Dell δύναται να εξαγάγει το Είδωλο εκτός της χώρας στην οποία ο Πελάτης υπέβαλε το Είδωλο στην Dell.
- θα παράσχει το κλειδί προϊόντος για το λειτουργικό σύστημα, εάν το λειτουργικό σύστημα δεν έχει κατασκευαστεί από την Dell.
- θα διασφαλίσει, κατά περίπτωση, ότι οι υπηρεσίες Custom Imaging Services καλύπτουν τις απαιτήσεις του, παραγγέλλοντας ή χρησιμοποιώντας την υπηρεσία Online First Article service της Dell για να ελέγξει τη διαμόρφωση.
- Θα εγκρίνει το Είδωλο και θα εγκρίνει τις επόμενες αναθεωρήσεις Ειδώλου.
- Ο Πελάτης θα υποστηρίξει, θα αποζημιώσει και θα απαλλάξει την Dell από οποιαδήποτε ευθύνη για αξιώσεις ή αγωγές που προκύπτουν από τυχόν οδηγία του Πελάτη σχετικά με τη διαμόρφωση των Υποστηριζόμενων προϊόντων της Dell με χρήση της υπηρεσίας Custom Image ή τυχόν αδυναμία του Πελάτη να συμμορφωθεί με τους όρους, τις προϋποθέσεις και τις ευθύνες του όπως ορίζονται στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσιών.
- Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τον έλεγχο και την εξαγωγή όλων των δεδομένων που υπάρχουν σε φυσικό υλικό, μονάδες δίσκων ή φιλοξενούμενο εικονικό μηχάνημα ή άλλα στοιχεία που παρέχει στην Dell (στο εξής «Λύση υλοποίησης του Πελάτη»), στο λογισμικό διαχείρισης συστήματος το οποίο χρησιμοποιεί σε συνδυασμό με τις Υπηρεσίες (στο εξής «Λογισμικό πελάτη») ή στο Περιεχόμενο πελάτη (όπως καθορίζεται παρακάτω), με βάση τα ισχύοντα, και σύμφωνα με τη σημασία του όρου «δεδομένα» που ισχύει σε διάφορες χώρες στις οποίες ενδεικτικά περιλαμβάνονται οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), και ότι η Dell έχει την ευθύνη για την επεξεργασία των δεδομένων για λογαριασμό του Πελάτη κατά την υλοποίηση των Υπηρεσιών του παρόντος. Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά τον έλεγχο και την εξαγωγή των δεδομένων και ότι η Dell έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά την επεξεργασία δεδομένων. Ο Πελάτης θα αποζημιώσει την Dell εάν παραβεί οποιαδήποτε υποχρέωσή του όσον αφορά τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα και εάν αποτύχει να εκτελέσει τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις όπως παρατίθενται στη Συμφωνία του Πελάτη για την αγορά των Υποστηριζόμενων προϊόντων και Υπηρεσιών της Dell. Η Dell δεν είναι υποχρεωμένη να παράσχει τις Υπηρεσίες και μπορεί να

διακόψει την παροχή των Υπηρεσιών κατόπιν παραβίασης του Πελάτη σύμφωνα με τη Συμφωνία του Πελάτη, ούτε να αναλάβει την ευθύνη για ζημιές που απορρέουν από παραβίαση του Πελάτη. Εναλλακτικά, ο Πελάτης ίσως επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις και δαπάνες για κάθε συνεπαγόμενο πρόσθετο χρονικό διάστημα ή υλικό, απώλεια ή ζημιά που προκλήθηκε από την Dell ή τους παρόχους της. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει αμέσως την Dell και να συνεργαστεί μαζί της καλή τη πίστει για την επίλυση οποιουδήποτε σχετικού θέματος εάν υπάρχει ζήτημα σφάλματος, ελαττώματος, ανεπάρκειας ή άλλο πρόβλημα όσον αφορά τη συμμόρφωσή του με τις υποχρεώσεις που προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία για το απόρρητο των δεδομένων και τυχόν σχετικές διατάξεις της Συμφωνίας.

Απαιτήσεις υπηρεσίας:

- Τα Είδωλα πρέπει να παρέχονται σε μορφή αρχείου Windows Imaging (WIM) που έχει δημιουργηθεί χρησιμοποιώντας τα σετ εργαλείων της υπηρεσίας Dell Image Assist ή Microsoft. Επικοινωνήστε με τον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC για τη δυνατότητα χρήσης άλλων εργαλείων δημιουργίας ειδώλου. Η επιλογή και η αδειοδότηση του εργαλείου δημιουργίας ειδώλου αποτελούν ευθύνη του Πελάτη.
- Οι υπηρεσίες Custom Imaging Services διατίθενται για Είδωλα που έχουν δημιουργηθεί με χρήση δημοφιλών λειτουργικών συστημάτων (π.χ. επιλεγμένων λειτουργικών συστημάτων Microsoft Windows που δεν προορίζονται για καταναλωτές και συγκεκριμένων παραλλαγών Linux). Επικοινωνήστε με τον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC για τη δυνατότητα χρήσης σε άλλα λειτουργικά συστήματα.
- Το Είδωλο πρέπει να επικυρωθεί σε υποστηριζόμενες πλατφόρμες υλικού για τις διαμορφώσεις που θα αγοραστούν. Εάν ο Πελάτης δεν διαθέτει τη συγκεκριμένη υποστηριζόμενη πλατφόρμα υλικού/διαμόρφωση, πρέπει να αγοράσει σύστημα ανάπτυξης που θα χρησιμοποιήσει κατά τη δόμηση και τη δοκιμή του Ειδώλου.

Στις υπηρεσίες Custom Image Services δεν περιλαμβάνονται τα εξής:

- Παροχή ή αδειοδότηση τυχόν λογισμικού, λειτουργικού συστήματος ή λοιπών στοιχείων ανεξάρτητων κατασκευαστών που περιέχονται στο Είδωλο
- Φυσική εγκατάσταση υλικού ή λογισμικού που δεν σχετίζεται με αυτήν την υπηρεσία Configuration Imaging Service.
- Δημιουργία Ειδώλου.
- Αντιμετώπιση προβλημάτων ή τεχνική υποστήριξη για τη δημιουργία Ειδώλων.
- Πραγματοποίηση δοκιμών σε εφαρμογές ή υλικό συγκεκριμένου πελάτη για τον προσδιορισμό της συμβατότητας των στοιχείων αυτών με το Είδωλο.
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσιών.

Πρόσθετες διατάξεις

Η Υπηρεσία μπορεί να παρασχεθεί έξω από τη χώρα στην οποία εδρεύει ο Πελάτης ή/και η Dell. Κατά καιρούς, και σύμφωνα με τους όρους της Συμφωνίας ανάμεσα στην Dell και τον Πελάτη, η Dell έχει το δικαίωμα να αλλάξει την τοποθεσία στην οποία εκτελούνται οι Υπηρεσίες ή/και τον συνεργάτη που τις εκτελεί, ωστόσο η Dell συνεχίζει να έχει την ευθύνη για την παροχή των Υπηρεσιών στον Πελάτη.

Προαιρετικές υπηρεσίες Configuration Imaging Services

CD / DVD / USB Image Restore Media. Η υπηρεσία Configuration Imaging Service προσφέρει στον Πελάτη έναν πρακτικό και αποτελεσματικό τρόπο να αποκτήσει αντίγραφο του τελικού Ειδώλου του Πελάτη που εγκαθίσταται επί του παρόντος σε καινούρια Υποστηριζόμενα προϊόντα. Ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει την παρούσα Υπηρεσία μόνο σε συνδυασμό με Έργο Υπηρεσιών Διαμόρφωσης που περιλαμβάνει τις υπηρεσίες Configuration Imaging Services. Η υπηρεσία CD / DVD / USB Image Restore Media δίνει στους Πελάτες τη δυνατότητα επαναφοράς των Υποστηριζόμενων προϊόντων της Dell στην αρχική κατάσταση που βρισκόταν κατά την παράδοσή τους στον χώρο του Πελάτη. Τα μέσα επαναφοράς Ειδώλου μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την επαναφορά Ειδώλων μόνο σε Υποστηριζόμενα προϊόντα της Dell σε συνδυασμό με τα οποία η Dell παρέιχε την υπηρεσία Configuration Imaging Service. Με την επαναφορά Ειδώλου δεν θα πραγματοποιείται επαναφορά των δεδομένων χρήστη ή του διαμερίσματος βοηθητικών προγραμμάτων της Dell, ούτε θα πραγματοποιείται ενημέρωση ώστε να συμπεριληφθούν άλλες αλλαγές ή τροποποιήσεις που έγιναν στο Είδωλο, αφού το είδωλο του οποίου έγινε επαναφορά παραδοθεί στον Πελάτη. Η υπηρεσία CD / DVD / USB Image Restore Media ενδέχεται να μην διατίθεται για όλα τα λειτουργικά συστήματα (π.χ. Linux). Για πληροφορίες σχετικά με τη διαθεσιμότητα των μέσων επαναφοράς Ειδώλου, επικοινωνήστε με τον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC.

Dell System Restore

Η εν λόγω προαιρετική υπηρεσία Configuration Imaging Service σας δίνει τη δυνατότητα αναδόμησης ενός συστήματος από κάποιο κρυφό διαμέρισμα στον σκληρό δίσκο όταν η Dell φορτώσει στο εργοστάσιο ένα προσαρμοσμένο είδωλο. Με την Υπηρεσία αυτή γίνεται επαναφορά ειδώλων μόνο σε ορισμένα συστήματα προγράμματος-πελάτη της Dell (Dell Precision, Dell OptiPlex και Dell Latitude) από ένα αποθηκευμένο είδωλο μέσα σε κάποιο κρυφό διαμέρισμα στον τοπικό σκληρό δίσκο του υπολογιστή.

Το μενού και οι οθόνες για την υπηρεσία Dell System Restore εμφανίζονται μόνο στα Αγγλικά. Ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει την Υπηρεσία μόνο σε συνδυασμό με το Έργο Υπηρεσίας Διαμόρφωσης που περιλαμβάνει την υπηρεσία Configuration Imaging Service. Η εν λόγω διαμόρφωση Ειδώλου περιορίζεται στις προδιαγραφές του Ειδώλου και δεν θα γίνεται επαναφορά τυχόν δεδομένων ή λειτουργιών που δεν περιλαμβάνονταν συγκεκριμένα στο Είδωλο κατά την κατασκευή, π.χ. των δεδομένων των χρηστών, του διαμερίσματος βοηθητικών εφαρμογών της Dell ή όσων άλλων αλλαγών ή τροποποιήσεων έγιναν στο Είδωλο μετά την παράδοση του συστήματος στον Πελάτη. Σε περίπτωση αλλοίωσης του κρυφού διαμερίσματος, αποτυχίας ή αντικατάστασης του σκληρού δίσκου, θα απαιτηθεί κάποια άλλη λύση επαναφοράς. Η υπηρεσία Dell System Restore λειτουργεί με είδωλα των Microsoft Windows. Αν οι ανάγκες σας είναι πιο συγκεκριμένες, απευθυνθείτε στον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC.

Άλλες υπηρεσίες Imaging Services της Dell

Για πληροφορίες σχετικά με άλλες προσαρμοσμένες υπηρεσίες Imaging Services της Dell (π.χ. Dell Image Assist, Microsoft® Configuration Manager, Microsoft® Deployment Toolkit, VMware Workspace ONE®), επικοινωνήστε με τον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC.

Προσάρτημα 2

Ready Image

Επισκόπηση υπηρεσίας

Η υπηρεσία Ready Image Service της Dell παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα διαμόρφωσης των προϊόντων υπολογιστών τελικού χρήστη με μια καθορισμένη έκδοση Windows Professional, βασική γλώσσα, πακέτα γλωσσών και κατάλληλα προγράμματα οδήγησης για μια προεπιλεγμένη εγκατάσταση λειτουργικού συστήματος Windows.

Διαδικασίες υπηρεσιών και ευθύνες της Dell

Η υπηρεσία Ready Image Service συνεργάζεται με άλλες συμβατές Υπηρεσίες που παρατίθενται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και μπορούν να αγοραστούν σε επιλεγμένα Υποστηριζόμενα προϊόντα.

Ευθύνες πελάτη

Ο Πελάτης θα υποστηρίξει, θα αποζημιώσει και θα απαλλάξει την Dell από οποιαδήποτε ευθύνη για αξιώσεις ή αγωγές που προκύπτουν από τυχόν οδηγία του Πελάτη σχετικά με τη διαμόρφωση των Υποστηριζόμενων προϊόντων με χρήση της υπηρεσίας Ready Image Service ή τυχόν αδυναμία του Πελάτη να συμμορφωθεί με τους όρους, τις προϋποθέσεις και τις ευθύνες του όπως ορίζονται στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσιών.

Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τον έλεγχο και την εξαγωγή όλων των δεδομένων που υπάρχουν σε φυσικό υλικό, μονάδες δίσκων ή φιλοξενούμενο εικονικό μηχάνημα ή άλλα στοιχεία που παρέχει στην Dell (στο εξής «Λύση υλοποίησης του Πελάτη»), στο λογισμικό διαχείρισης συστήματος το οποίο χρησιμοποιεί σε συνδυασμό με τις Υπηρεσίες (στο εξής «Λογισμικό πελάτη») ή στο Περιεχόμενο πελάτη (όπως καθορίζεται παρακάτω), με βάση τα ισχύοντα, και σύμφωνα με τη σημασία του όρου «δεδομένα» που ισχύει σε διάφορες χώρες στις οποίες ενδεικτικά περιλαμβάνονται οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), και ότι η Dell έχει την ευθύνη για την επεξεργασία των δεδομένων για λογαριασμό του Πελάτη κατά την υλοποίηση των Υπηρεσιών του παρόντος. Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά τον έλεγχο και την εξαγωγή των δεδομένων και ότι η Dell έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά την επεξεργασία δεδομένων. Ο Πελάτης θα αποζημιώσει την Dell εάν παραβεί οποιαδήποτε υποχρέωσή του όσον αφορά τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα και εάν αποτύχει να εκτελέσει τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις όπως παρατίθενται στη Συμφωνία του Πελάτη για την αγορά των Υποστηριζόμενων προϊόντων και Υπηρεσιών της Dell. Η Dell δεν είναι υποχρεωμένη να παράσχει τις Υπηρεσίες και μπορεί να διακόψει την παροχή των Υπηρεσιών κατόπιν παραβίασης του Πελάτη σύμφωνα με τη Συμφωνία του Πελάτη, ούτε να αναλάβει την ευθύνη για ζημιές που απορρέουν από παραβίαση του Πελάτη. Εναλλακτικά, ο Πελάτης ίσως επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις και δαπάνες για κάθε συνεπαγόμενο πρόσθετο χρονικό διάστημα ή υλικό, απώλεια ή ζημιά που προκλήθηκε από την Dell ή τους παρόχους της. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει αμέσως την Dell και να συνεργαστεί μαζί της καλή τη πίστει για την επίλυση οποιουδήποτε σχετικού θέματος εάν υπάρχει ζήτημα σφάλματος, ελαττώματος, ανεπάρκειας ή άλλο πρόβλημα όσον αφορά τη συμμόρφωσή του με τις υποχρεώσεις που προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία για το απόρρητο των δεδομένων και τυχόν σχετικές διατάξεις της Συμφωνίας.

Πρόσθετες διατάξεις

Η Υπηρεσία μπορεί να παρασχεθεί έξω από τη χώρα στην οποία εδρεύει ο Πελάτης ή/και η Dell. Κατά καιρούς, και σύμφωνα με τους όρους της Συμφωνίας ανάμεσα στην Dell και τον Πελάτη, η Dell έχει το δικαίωμα να αλλάζει την τοποθεσία στην οποία εκτελούνται οι Υπηρεσίες ή/και τον συνεργάτη που τις εκτελεί, ωστόσο η Dell συνεχίζει να έχει την ευθύνη για την παροχή των Υπηρεσιών στον Πελάτη. Ο Πελάτης δεν κατέχει το Είδωλο. Ο Πελάτης έχει πρόσβαση μόνο στις υπηρεσίες που παρατίθενται στο παρόν Προσάρτημα το οποίο επιτρέπει την εγκατάσταση Ειδώλου.

Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

Στην Υπηρεσία δεν περιλαμβάνονται οι εξής δραστηριότητες:

- Παροχή ή αδειοδότηση τυχόν λογισμικού, λειτουργικού συστήματος ή λοιπών στοιχείων ανεξάρτητων κατασκευαστών που περιέχονται στο είδωλο της υπηρεσίας Ready Image.
- Φυσική εγκατάσταση υλικού ή λογισμικού που δεν σχετίζεται με την υπηρεσία Ready Image Service.
- Προσαρμογή της υπηρεσίας Ready Image πέραν των επιλογών που παρέχει η Dell.
- Αντιμετώπιση προβλημάτων ή τεχνική υποστήριξη για δοκιμές των ειδώλων της υπηρεσίας Ready Image του κάθε πελάτη.
- Πραγματοποίηση δοκιμών σε εφαρμογές ή υλικό συγκεκριμένου πελάτη για τον προσδιορισμό της συμβατότητας των στοιχείων αυτών με το είδωλο της υπηρεσίας Ready Image.
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσιών.

Προσάρτημα 3

Connected Configuration

Επισκόπηση υπηρεσίας

Η υπηρεσία Dell Connected Configuration service παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να προσθέσει μια παρουσία του λογισμικού Systems Management Software που διαθέτει (στο εξής «Λύση υλοποίησης του Πελάτη») εντός των εγκαταστάσεων της Dell μέσω ασφαλούς σύνδεσης στο διαδίκτυο. Ο Πελάτης αποκτά άμεση πρόσβαση είτε σε ένα εικονικό ή σε ένα φυσικό περιβάλλον στις εγκαταστάσεις της Dell, όπου μπορεί να αποθηκεύει και να διατηρεί τη δική του Λύση υλοποίησης. Ο Πελάτης έχει επίσης τη δυνατότητα να ολοκληρώνει εργασίες διαμόρφωσης εντός των εγκαταστάσεων της Dell, οι οποίες διαφορετικά θα μπορούσαν να εκτελεστούν μόνο εφόσον ο Πελάτης είχε λάβει το σύστημα και συνδεθεί στο δίκτυο του.

Διαδικασίες υπηρεσιών και ευθύνες της Dell

Η υπηρεσία Connected Configuration Service συνεργάζεται με άλλες υποστηριζόμενες Υπηρεσίες που παρατίθενται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και μπορούν να αγοραστούν σε επιλεγμένα Υποστηριζόμενα προϊόντα. Η Λύση υλοποίησης του Πελάτη θα φιλοξενηθεί σε κέντρο διαμόρφωσης της Dell και θα συνδεθεί με το δίκτυο του Πελάτη μέσω ασφαλούς καναλιού. Η ασφαλής σύνδεση θα παρέχεται ως πύλη δικτύου ανάμεσα στο περιβάλλον του Πελάτη και το περιβάλλον παραγωγής της Dell / του Προμηθευτή, με μέγιστο εύρος ζώνης 5 Mbps. Ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιεί το ασφαλές κανάλι για περαιτέρω προσαρμογή άλλων επιλογών υλοποίησης, στις οποίες ενδεικτικά περιλαμβάνονται η κρυπτογράφηση και άλλες δυνατότητες ασφάλειας και πρόσβασης, η διαχείριση βάσει ρόλων, ο εντοπισμός Active Directory και άλλου δικτύου και οι διαμορφώσεις βάσεων δεδομένων και ασφάλειας. Η διαδικασία υλοποίησης θα περιορίζεται σε έως τέσσερις (4) ώρες για την επεξεργασία και έως δέκα (10) λεπτά τεχνικής υποστήριξης για την εκκίνηση και την ολοκλήρωση της αυτοματοποιημένης ακολουθίας εργασιών ανά συσκευή που διαμορφώνεται. Η δυνατότητα εκπλήρωσης παραγγελιών θα υπολογίζεται βάσει των προβλεπόμενων όγκων μονάδων του Πελάτη και τις δυνατότητες της Λύσης υλοποίησης του Πελάτη όπως ορίζονται σε συντονισμό με την Dell κατά τη διαδικασία μελέτης. Σε αυτό περιλαμβάνεται ο μέσος χρόνος υλοποίησης ανά μονάδα και οι μέγιστες μονάδες που μπορούν να υλοποιηθούν ταυτόχρονα. Η Υπηρεσία εξαρτάται από την επικύρωση της Dell για την προτεινόμενη λύση υλοποίησης λειτουργικού συστήματος του Πελάτη. Στο πλαίσιο της επικύρωσης, η Dell θα συνεργαστεί με τον Πελάτη για τη συλλογή και την ανάλυση πληροφοριών από το περιβάλλον του Πελάτη σχετικά με τη διαδικασία παροχής χωρητικότητας του λειτουργικού συστήματος.

Η λύση υλοποίησης θα καθοριστεί με τη χρήση του φυσικού υλικού του Πελάτη ή ως εικονική μηχανή. Η λύση του φυσικού υλικού δίνει τη δυνατότητα στον Πελάτη να παρέχει τη δική του λύση υλοποίησης και το σχετικό υλικό που του ανήκει προς ενοποίηση στα κέντρα Διαμόρφωσης της Dell. Η λύση της εικονικής μηχανής δίνει τη δυνατότητα στον Πελάτη να δημιουργεί έναν Εικονικό σκληρό δίσκο (VHD) του περιβάλλοντος υλοποίησης και να τον υποβάλλει στην Dell για φόρτωση σε μια υποδομή φιλοξενίας που έχει σχεδιάσει και συντηρεί η Dell.

Η υποβολή των παραγγελιών του Πελάτη θα γίνεται μέσω της διαδικασίας Πωλήσεων της Dell και η ροή τους μέσω της τυπικής διαδικασίας παραγωγής της Dell. Οι πρόσθετες υποστηριζόμενες Υπηρεσίες που επιλέγει ο Πελάτης θα υλοποιούνται κατά τη διαδικασία κατασκευής και δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της υπηρεσίας Connected Configuration Service.

Πρόσθετες διατάξεις

Η Υπηρεσία μπορεί να παρασχεθεί έξω από τη χώρα στην οποία εδρεύει ο Πελάτης ή/και η Dell. Κατά καιρούς, και σύμφωνα με τους όρους της Συμφωνίας ανάμεσα στην Dell και τον Πελάτη, η Dell έχει το δικαίωμα να αλλάξει την τοποθεσία στην οποία εκτελούνται οι Υπηρεσίες ή/και τον συνεργάτη που τις εκτελεί, ωστόσο η Dell συνεχίζει να έχει την ευθύνη για την παροχή των Υπηρεσιών στον Πελάτη. Σε περίπτωση που οι ογκομετρικές υποθέσεις που χρησιμοποιεί η Dell και ο Πελάτης για τη μελέτη έργων της υπηρεσίας Connected Configuration Service δεν περιλαμβάνονται στις καθιερωμένες απαιτήσεις για την ολοκλήρωση της απόδοσης της Υπηρεσίας (συμπεριλαμβανομένων των προβλεπόμενων όγκων μονάδων του πελάτη, του μέσου χρόνου υλοποίησης ανά μονάδα, των μέγιστων μονάδων που μπορούν

να υλοποιηθούν ταυτόχρονα με τη Λύση υλοποίησης του Πελάτη ή/και των παραγόντων διαμόρφωσης που απαιτούν πρόσθετο χρόνο για την εργασία), η Dell διατηρεί το δικαίωμα να προσαρμόσει την τιμολόγηση και τη δυνατότητα εκπλήρωσης ώστε να αντεπεξέρχεται στις εν λόγω αλλαγές.

Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τον έλεγχο και την εξαγωγή όλων των δεδομένων που υπάρχουν σε φυσικό υλικό, μονάδες δίσκων ή φιλοξενούμενο εικονικό μηχανήμα ή άλλα στοιχεία που παρέχει στην Dell (στο εξής «Λύση υλοποίησης του Πελάτη»), στο λογισμικό διαχείρισης συστήματος το οποίο χρησιμοποιεί σε συνδυασμό με τις Υπηρεσίες (στο εξής «Λογισμικό πελάτη») ή στο Περιεχόμενο πελάτη (όπως καθορίζεται παρακάτω), με βάση τα ισχύοντα, και σύμφωνα με τη σημασία του όρου «δεδομένα» που ισχύει σε διάφορες χώρες στις οποίες ενδεικτικά περιλαμβάνονται οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), και ότι η Dell έχει την ευθύνη για την επεξεργασία των δεδομένων για λογαριασμό του Πελάτη κατά την υλοποίηση των Υπηρεσιών του παρόντος. Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά τον έλεγχο και την εξαγωγή των δεδομένων και ότι η Dell έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά την επεξεργασία δεδομένων. Ο Πελάτης θα αποζημιώσει την Dell εάν παραβεί οποιαδήποτε υποχρέωσή του όσον αφορά τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα και εάν αποτύχει να εκτελέσει τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις όπως παρατίθενται στη Συμφωνία του Πελάτη για την αγορά των Υποστηριζόμενων προϊόντων και Υπηρεσιών της Dell. Η Dell δεν είναι υποχρεωμένη να παράσχει τις Υπηρεσίες και μπορεί να διακόψει την παροχή των Υπηρεσιών κατόπιν παραβίασης του Πελάτη σύμφωνα με τη Συμφωνία του Πελάτη, ούτε να αναλάβει την ευθύνη για ζημιές που απορρέουν από παραβίαση του Πελάτη. Εναλλακτικά, ο Πελάτης ίσως επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις και δαπάνες για κάθε συνεπαγόμενο πρόσθετο χρονικό διάστημα ή υλικό, απώλεια ή ζημιά που προκλήθηκε από την Dell ή τους παρόχους της. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει αμέσως την Dell και να συνεργαστεί μαζί της καλή τη πίστει για την επίλυση οποιουδήποτε σχετικού θέματος εάν υπάρχει ζήτημα σφάλματος, ελαττώματος, ανεπάρκειας ή άλλο πρόβλημα όσον αφορά τη συμμόρφωσή του με τις υποχρεώσεις που προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία για το απόρρητο των δεδομένων και τυχόν σχετικές διατάξεις της Συμφωνίας.

Εάν υπάρχουν ζητήματα ή σφάλματα που έχουν προκληθεί από τον Πελάτη και εμποδίζουν την Dell να εκτελέσει την Υπηρεσία στο περιβάλλον της εγκατάστασης και εντός του καθορισμένου χρονικού πλαισίου, η Dell θα συντονίσει την αποστολή των επηρεαζόμενων μονάδων «ως έχουν» από το σημείο βλάβης ή από μια απλοποιημένη ακολουθία εργασιών πριν από το σημείο βλάβης. Οι πελάτες που λαμβάνουν μονάδες «ως έχουν» θα είναι υπεύθυνοι για την ολοκλήρωση της διαμόρφωσης των μονάδων στο δικό τους περιβάλλον. Μπορεί να προκύψουν καθυστερήσεις σε μελλοντικές παραγγελίες χωρίς την παροχή επιβεβαίωσης επίλυσης της αστοχίας στην Dell.

Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

Στην Υπηρεσία δεν περιλαμβάνονται οι εξής δραστηριότητες:

- Δημιουργία από την Dell ακολουθίας εργασιών, Ειδώλου ή άλλου περιεχομένου του Πελάτη (στο εξής «Περιεχόμενο πελάτη») για λογαριασμό του Πελάτη.
- Υποστήριξη ή συντήρηση τυχόν Λύσης υλοποίησης του Πελάτη ή Λογισμικού του Πελάτη από την Dell εφόσον, ωστόσο, οι εργασίες συντήρησης τυχόν Λύσης υλοποίησης του Πελάτη που καλύπτεται από ενεργή σύμβαση υποστήριξης ή συντήρησης με την Dell εκτελεστούν από την Dell με βάση την εν λόγω ενεργή σύμβαση υποστήριξης ή συντήρησης.
- Data Migration services.
- Ανάπτυξη πνευματικής ιδιοκτησίας που θα δημιουργηθεί αποκλειστικά και ειδικά για τον Πελάτη.
- Προεγκατάσταση δεδομένων στοιχείων του συστήματος πελάτη.
- Επίλυση ζητημάτων ή αστοχιών της Λύσης υλοποίησης του Πελάτη.
- Κάθε άλλη δραστηριότητα πλην όσων επισημαίνονται συγκεκριμένα στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.

Ευθύνες και τεχνικές απαιτήσεις του Πελάτη στο πλαίσιο της υπηρεσίας Connected Configuration Service

Ο Πελάτης πρέπει να πληροί ή να υπερβαίνει τις ακόλουθες απαιτήσεις και ευθύνες για την αγορά, ενεργοποίηση και χρήση των λύσεων υπηρεσιών είτε φυσικού υλικού ή εικονικής μηχανής. Η αδυναμία του Πελάτη να παράσχει ένα είδος ή να εκτελέσει μια εργασία που προβλέπεται στις ευθύνες του Πελάτη στο πλαίσιο της υπηρεσίας Connected Configuration Service, ενδέχεται να επιφέρει καθυστερήσεις ή να μην επιτρέψει στην Dell να υλοποιήσει την Υπηρεσία.

Σε περίπτωση που κάποιος «Τελικός χρήστης» του Πελάτη χρησιμοποιεί τρίτους (π.χ. αναδόχους, αντιπροσώπους, υπεύθυνους ενοποίησης συστημάτων ή/και Συνεργάτες του δικτύου διανομής), με τον όρο «Συνεργάτης του Πελάτη» θα νοείται ο τρίτος που χρησιμοποιεί ο Τελικός χρήστης του Πελάτη, (στο εξής «Τελικός χρήστης του Πελάτη»).

- Ευθύνες συνεργάτη πελάτη (όπου ισχύει):
 - Να μεταβιβάζει γραπτώς στον Τελικό χρήστη του Πελάτη όλες τις ευθύνες του Πελάτη όπως αναφέρονται στο παρόν έγγραφο.
 - Να διευκολύνει τις επικοινωνίες, να συντάσσει οδηγίες ή να υποδεικνύει στις Υπηρεσίες Dell να συνεργάζονται απευθείας με τον Τελικό χρήστη του Πελάτη για αυτές.
 - Να παρέχει ή να απαιτεί από τον Τελικό χρήστη του Πελάτη να παρέχει τα παραδοτέα που απαιτούνται για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας (Οδηγίες εργασίας πελάτη, έγγραφο απαιτήσεων πελάτη VPN, Λύση υλοποίησης πελάτη [φυσικά ή εικονικά], κ.λπ.).
- Ο Πελάτης θα ορίσει έναν μόνο υπεύθυνο επικοινωνίας (στο εξής «Υπεύθυνος επικοινωνίας πελάτη») και υπεύθυνους τεχνικών ζητημάτων (στο εξής «Υπεύθυνοι τεχνικοί») όπως απαιτείται για την υποστήριξη της δημιουργίας και συντήρησης του κάθε τοπικού περιβάλλοντος της υπηρεσίας Connected Configuration.
- Οι Υπεύθυνοι επικοινωνίας απαιτείται να έχουν καλή γνώση των στοιχείων της υποδομής που θα ληφθούν υπόψη στις Υπηρεσίες και θα παρέχουν υποστήριξη στις εξής, ενδεικτικά, εργασίες:
 - Ο Υπεύθυνος επικοινωνίας του Πελάτη θα έχει τη δικαιοδοσία να ενεργεί για λογαριασμό του Πελάτη σε κάθε πτυχή της Υπηρεσίας, όπως ενημέρωση των κατάλληλων ατόμων στην εταιρεία του Πελάτη για διάφορα προβλήματα και εξεύρεση λύσεων σε αντικρουόμενες απαιτήσεις.
 - Ο Υπεύθυνος επικοινωνίας του Πελάτη οφείλει να διασφαλίσει ότι κάθε επικοινωνία μεταξύ του Πελάτη και της Dell, συμπεριλαμβανομένων ερωτήσεων ή αιτημάτων για το πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας, θα γίνονται μέσω του αρμόδιου υπεύθυνου επικοινωνίας SPOC της Dell.
 - Ο Υπεύθυνος επικοινωνίας του Πελάτη οφείλει να παράσχει έγκαιρη πρόσβαση σε τεχνικούς και υπεύθυνους επικοινωνίας της εταιρείας και σε δεδομένα/πληροφορίες που απαιτούνται για όσα θέματα αφορούν το πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας.
 - Ο Υπεύθυνος επικοινωνίας του Πελάτη οφείλει να διασφαλίζει την παρουσία βασικών υπεύθυνων επικοινωνίας του Πελάτη στις συναντήσεις και στις παρουσιάσεις των Υπηρεσιών που πρέπει να παρασχεθούν.
 - Ο Υπεύθυνος επικοινωνίας του Πελάτη θα λαμβάνει και θα παρέχει τις απαιτούμενες απαιτήσεις έργου, πληροφορίες, δεδομένα, αποφάσεις και εγκρίσεις.
- Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να παρέχει τυχόν υλικό ή/και λογισμικό που απαιτείται για την ενεργοποίηση μιας κατάλληλης και ασφαλούς λύσης υλοποίησης όπως ορίστηκε σε συνεργασία με την Dell κατά τη διαδικασία μελέτης λύσεων. Η καθορισμένη λύση θα πρέπει να υποστηρίζει τους αναμενόμενους όγκους υλοποίησης του συστήματος πελάτη.
- Ο Πελάτης θα παρέχει μία (1) διαμορφωμένη λύση υλοποίησης για κάθε περιφερειακό κέντρο διαμόρφωσης της Dell όπου θα εκτελεστούν οι υπηρεσίες Connected Configuration services συμπεριλαμβανομένων των εξής στοιχείων: Υλικό πελάτη ή/και Λογισμικό πελάτη ή/και όλο το Περιεχόμενο πελάτη.

- Ο Πελάτης έχει την ευθύνη για όλες τις διαδικασίες συντήρησης, ασφάλειας, διαχείρισης, παρακολούθησης και υποστήριξης του Λογισμικού ή/και Υλικού του Πελάτη και ο Πελάτης συμφωνεί ότι εάν προκύψει κάποιο ζήτημα υποστήριξης ή συντήρησης που έχει σχέση με το Λογισμικό ή/και το Υλικό του Πελάτη, θα απαλλάξει την Dell από την υποχρέωσή της να υλοποιήσει την Υπηρεσία ωστόσο επιλυθεί το εν λόγω ζήτημα υποστήριξης ή συντήρησης.
- Ο Πελάτης θα εφαρμόσει και θα συντηρήσει ένα ασφαλές δίκτυο ανάμεσα στο δίκτυο του Πελάτη και κάθε κέντρο διαμόρφωσης της Dell. Η ασφαλής σύνδεση δικτύου πρέπει τουλάχιστον να πληροί όλες τις απαιτήσεις ασφάλειας του VPN site-to-site της Dell.
- Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη ρύθμιση και τη διαχείριση μιας διαδικασίας υλοποίησης Preboot Execution Environment (PXE) εξασφαλίζοντας ότι η εν λόγω διαδικασία μπορεί να ολοκληρωθεί εντός τεσσάρων (4) ωρών και περιορίζοντας την αλληλεπίδραση του τεχνικού σε δέκα (10) λεπτά το μέγιστο για τους σκοπούς εκκίνησης και ολοκλήρωσης της υλοποίησης του συστήματος πελάτη.
 - Ο Πελάτης έχει την ευθύνη για:
 - τη ρύθμιση του περιβάλλοντος PXE Boot,
 - τη δοκιμή/επικύρωση των πλατφορμών υλικού που πρόκειται να αγοράσει ο πελάτης. Πριν από τη μετάβαση στις νέες πλατφόρμες υλικού, ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει νέες πλατφόρμες χωρίς υπηρεσίες και να πραγματοποιήσει ενοποίηση και δοκιμή των νέων μοντέλων και των πακέτων προγραμμάτων οδήγησης στο πλαίσιο της λύσης υλοποίησης του λειτουργικού συστήματος του Πελάτη. Το Λειτουργικό σύστημα πρέπει να παρασχεθεί από τη λύση υλοποίησης του λειτουργικού συστήματος του Πελάτη (υλοποίηση χωρίς λειτουργικό σύστημα). Δεν μπορεί να εξαρτάται από την απαίτηση υπάρχοντος λειτουργικού συστήματος/ειδώλου από το σύστημα.
 - Οι πλατφόρμες υλικού πελάτη χωρίς θύρα δικτύου (RJ-45) στο σύστημα πρέπει να επικυρώσουν τη διεργασία υλοποίησης PXE με έναν προσαρμογέα δικτύου USB σε NIC εγκεκριμένο από το κέντρο διαμόρφωσης της Dell. Η δυνατότητα υποστήριξης συγκεκριμένων προσαρμογέων δικτύου θα πρέπει να επαληθεύεται με τον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC σας.
- Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος να παρέχει και να διατηρεί τις οδηγίες για τις εργασίες υλοποίησης του λειτουργικού συστήματος (OS) του Πελάτη, συμπεριλαμβανομένων των βημάτων που απαιτούνται για την εκκίνηση της υλοποίησης του λειτουργικού συστήματος του πελάτη, οδηγίες οι οποίες ορίζουν με σαφήνεια πότε ολοκληρώθηκε η υλοποίηση του λειτουργικού συστήματος, τα βήματα για την απενεργοποίηση του συστήματος πριν από την αποστολή και τα βήματα αντιμετώπισης προβλημάτων που πρέπει να ακολουθηθούν σε περίπτωση αστοχίας κατά την υλοποίηση του συστήματος πελάτη.
 - Οι οδηγίες για τις εργασίες υλοποίησης του λειτουργικού συστήματος (OS) του πελάτη πρέπει να περιλαμβάνουν σαφείς οδηγίες και στιγμιότυπα οθόνης για τους τεχνικούς του εργοστασίου της Dell ώστε να ξεκινήσουν και να επαληθεύσουν την επιτυχή ολοκλήρωση της υλοποίησής σας.
 - Η ακολουθία εργασιών του πελάτη και οι οδηγίες για τις εργασίες πρέπει να περιλαμβάνουν μια «πλήρη οθόνη» ως μία από τις τελικές εργασίες στην ακολουθία εργασιών. Το παράθυρο διαλόγου «πλήρης οθόνη» είναι ένας έλεγχος ποιότητας για να επαληθεύουν οι τεχνικοί του εργοστασίου την επιτυχή ολοκλήρωση. Η «πλήρης οθόνη» πρέπει να παραμένει στην οθόνη μέχρι να εκτελέσει κάποια ενέργεια ο τεχνικός.
- Ο Πελάτης πρέπει να διατηρεί ενημερωμένη τη Λύση υλοποίησης του Πελάτη και την υλοποίηση συστήματος, το πρόγραμμα οδήγησης και το λειτουργικό σύστημα, καθώς και να διασφαλίζει ότι υπάρχει διαθέσιμο το περιεχόμενο που απαιτείται για τις υλοποιήσεις του συστήματος πελάτη στο περιβάλλον διαχείρισης συστημάτων που φιλοξενείται στο κέντρο διαμόρφωσης της Dell. Ο Πελάτης πρέπει να αξιοποιεί πλήρως το φιλοξενούμενο περιβάλλον διαχείρισης συστημάτων του για εργασίες υλοποίησης συστημάτων πελατών ώστε να ελαχιστοποιείται η κίνηση και να μειώνεται η διάρκεια των διεργασιών υλοποίησης συστημάτων.

- Ο Πελάτης έχει την ευθύνη για τις αστοχίες που σχετίζονται με την υποστήριξη και την αντιμετώπιση προβλημάτων αναφορικά με τη Λύση υλοποίησης του Πελάτη. Οι αστοχίες της Λύσης υλοποίησης του Πελάτη ενδέχεται να καθυστερήσουν την αποστολή των **παραγγελιών του Πελάτη ή να απαιτήσουν την αποστολή μονάδων του Πελάτη από την Dell με μειωμένη ακολουθία εργασιών ή «ως έχει»**. Ο Πελάτης πρέπει να απαντά άμεσα σε αιτήματα υποστήριξης, ώστε να ελαχιστοποιούνται οι καθυστερήσεις στις παραγγελίες ή η μείωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ο Πελάτης πρέπει να παρέχει υπεύθυνους επικοινωνίας για συχνή υποστήριξη και υπεύθυνους επικοινωνίας για παραπομπή ζητημάτων, σε περίπτωση που οι κύριοι υπεύθυνοι επικοινωνίας δεν είναι διαθέσιμοι. Η ευθύνη υποστήριξης και αντιμετώπισης προβλημάτων του Πελάτη περιλαμβάνει:
 - την παροχή υπεύθυνων επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένων λιστών διανομής ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αριθμών τηλεφώνου (σταθερού/κινητού) και υπεύθυνων επικοινωνίας για θέματα διαχείρισης για χρήση με σκοπό:
 - την υποστήριξη κατά τις εργάσιμες ώρες
 - την υποστήριξη εκτός των εργάσιμων ωρών και κατά το Σαββατοκύριακο
 - τις ειδοποιήσεις για συντήρηση/χρόνο εκτός λειτουργίας του κέντρου διαμόρφωσης της Dell
 - Η υποστήριξη της Λύσης υλοποίησης του Πελάτη περιλαμβάνει αντιμετώπιση προβλημάτων σχετικών με:
 - Το περιβάλλον PXE boot του Πελάτη
 - Τον Διακομιστή υλοποίησης του Πελάτη και τις ομάδες ορίων (Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM), διακομιστή σημείου διανομής Configuration Manager, κοινόχρηστο στοιχείο διανομής Microsoft Deployment Toolkit κ.λπ.)
 - Την ακολουθία εργασιών της υλοποίησης του Πελάτη, το boot WIM, τα πακέτα προγραμμάτων οδήγησης και το περιεχόμενο εφαρμογών, τη διαχείριση σφαλμάτων, την πλήρη οθόνη κ.λπ.
 - Τη δικτύωση/Το τείχος προστασίας για ασφαλείς συνδέσεις VPN site-to-site
- Οι πελάτες που χρησιμοποιούν μια εικονική παρουσία της Λύσης υλοποίησης του Πελάτη πρέπει να πληρούν τις απαιτήσεις του Dell Connected Configuration VM (π.χ. μέγεθος σκληρού δίσκου VM, μέγεθος μνήμης, πυρήνες CPU, μορφή εξαγωγής VHD).
- Οι Πελάτες που χρησιμοποιούν φυσικούς πόρους υποδομής για την υλοποίηση του συστήματος πελάτη, π.χ. διακομιστή, τείχος προστασίας/τελικό σημείο vrn, μεταγωγείς δικτύου, θα διατηρούν όλο το υλικολογισμικό και το υλικό σε κάθε πόρο. Η Dell θα συνεργαστεί με τον Πελάτη αναλόγως των αναγκών για να παρέχει πρόσβαση σε στοιχεία που δόθηκαν για συντήρηση ή για επιδιόρθωση λειτουργίας. Η Dell μπορεί επίσης να συνεργαστεί με τον Πελάτη για να κάνει επανεκκίνηση ενός συστήματος μετά από μια βλάβη υλισμικού ή ενημέρωση υλικολογισμικού. Η σύμβαση του Πελάτη με οποιοδήποτε ανεξάρτητο μέρος για εργασίες συντήρησης δεν δίνει σε καμία περίπτωση στον Πελάτη ή σε οποιοδήποτε ανεξάρτητο μέρος το δικαίωμα πρόσβασης στις εγκαταστάσεις της Dell εάν δεν εξασφαλιστεί προηγουμένως γραπτή άδεια της Dell όπου θα αναφέρεται ότι συμφωνεί και αποδέχεται την εν λόγω πρόσβαση.
- Οι πελάτες που παρέχουν φυσικούς πόρους υποδομής θα προμηθεύουν, θα διαμορφώνουν και θα διαχειρίζονται το απαιτούμενο υλικό για τις Υπηρεσίες ως εξής:
 - Το υλικό μπορεί να τοποθετηθεί σε rack
 - Μπορεί να χρησιμοποιηθεί χώρος rack έως 4U
- Εάν ο Πελάτης αλλάξει τις προδιαγραφές για την υλοποίηση των συστημάτων του κατά την παροχή της Υπηρεσίας, ενδέχεται να υπάρξουν καθυστερήσεις ή να μην επιτραπεί στην Dell να υλοποιήσει την Υπηρεσία. Οι Πελάτες πρέπει να ακολουθούν τις βέλτιστες πρακτικές διαχείρισης αλλαγών για να εξασφαλίζουν ότι οι αλλαγές τεκμηριώνονται, ελέγχονται,

εγκρίνονται και κοινοποιούνται καταλλήλως πριν από την εφαρμογή της παραγωγής. Η εφαρμογή της παραγωγής πρέπει να συντονίζεται, για να περιορίζεται η διακοπή της Υπηρεσίας, μέσω της αποφυγής των ωρών παραγωγής του κέντρου διαμόρφωσης της Dell (επικοινωνήστε με τον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC της Dell για λεπτομέρειες). Η ειδοποίηση του υπεύθυνου επικοινωνίας SPOC της Dell για επερχόμενες αλλαγές το συντομότερο δυνατό θα βοηθήσει στον περιορισμό της διακοπής και θα δώσει, ενδεχομένως, περισσότερο χρόνο για την εκπλήρωση των παραγγελιών. Ο Πελάτης πρέπει να ειδοποιήσει τον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC της Dell για:

- Σκόπιμες αλλαγές στις προδιαγραφές υλοποίησης του Πελάτη
- Το εσωτερικό τμήμα τεχνολογίας πληροφορικής του Πελάτη Χρόνους συντήρησης/εκτός λειτουργίας που επηρεάζουν τη λύση υλοποίησης του λειτουργικού συστήματος (OS) του Πελάτη
- Αλλαγές στον όγκο αναμενόμενων παραγγελιών ή/και στον απαιτούμενο χρόνο για την υλοποίηση των συστημάτων του πελάτη που υπερβαίνει τις 4 ώρες.
- Ο Πελάτης θα υποστηρίξει, θα αποζημιώσει και θα απαλλάξει την Dell από οποιαδήποτε ευθύνη για αξιώσεις ή αγωγές που προκύπτει από τυχόν οδηγία του Πελάτη σχετικά με τη διαμόρφωση των Υποστηριζόμενων προϊόντων με χρήση της ασφαλούς σύνδεσης και της υπηρεσίας Connected Configuration service ή τυχόν αδυναμία του Πελάτη να συμμορφωθεί με τους όρους, τις προϋποθέσεις και τις ευθύνες του όπως ορίζονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας. Με το παρόν έγγραφο ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι η Dell έχει την εξουσιοδότηση να λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για την προστασία των φυσικών περιουσιακών στοιχείων ή κάθε άλλης εκδοχής του περιβάλλοντος πληροφορικής της Dell ή/και οποιωνδήποτε τρίτων που ενδέχεται να επηρεαστούν από κάποια απειλή της ασφάλειας λόγω του Πελάτη σε φυσικά περιουσιακά στοιχεία ή περιβάλλοντα πληροφορικής της Dell ή των εν λόγω τρίτων.

Προσάρτημα 4

Configure BIOS Settings

Η υπηρεσία Configure BIOS Settings Service προσφέρει στον Πελάτη έναν χρήσιμο και αποτελεσματικό τρόπο εξατομίκευσης των τυπικών βασικών ρυθμίσεων εισόδου/εξόδου (Basic Input/Output Settings, στο εξής «BIOS») της Dell σε καινούρια Υποστηριζόμενα προϊόντα της Dell κατά την κατασκευή τους. Οι Πελάτες ενδέχεται να επιλέξουν την κατάργηση της προεπιλεγμένης διαμόρφωσης BIOS της Dell επιλέγοντας από ένα σύνολο επιλογών BIOS που διαχειρίζεται και παρέχει η Dell.

Διαδικασίες υπηρεσιών και ευθύνες της Dell

Η διαδικασία για κάθε έργο υλοποίησης που περιλαμβάνει Υπηρεσίες εξατομίκευσης BIOS έχει ως εξής:

- Ο Πελάτης επιλέγει τις διαθέσιμες ρυθμίσεις BIOS σε συνεργασία με τον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC με στόχο την τεκμηρίωση και την καταγραφή των τεχνικών απαιτήσεων του στο Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών.
- Ο Πελάτης επικυρώνει την ορθότητα του Εντύπου τεχνικών προδιαγραφών και επαληθεύει τις απαιτήσεις.
- Η Dell εκπονεί δέσμες ενεργειών για να καταστεί εφικτός ο καθορισμός των ρυθμίσεων του BIOS στο εργοστάσιο.
- Η διαδικασία εξατομίκευσης του BIOS υποβάλλεται σε δοκιμές κατά τη διάρκεια της κατασκευής του.

Ευθύνες πελάτη

- Ο Πελάτης πρέπει να δοκιμάσει και να επαληθεύσει ότι οι ρυθμίσεις του BIOS που ζήτησε λειτουργούν σύμφωνα με τις απαιτήσεις του στο Υποστηριζόμενο προϊόν. Η DELL ΔΕΝ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΕΙ ΚΑΜΙΑ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΑΠΩΛΕΙΑ Ή ΑΝΑΚΤΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ Ή ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΞΑΤΟΜΙΚΕΥΜΕΝΕΣ ΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΤΟΥ BIOS.
- Ο Πελάτης πρέπει να παράσχει κάθε εύλογη βοήθεια που θα ζητήσει η Dell για να πάρει όποια άδεια εξαγωγής απαιτείται για να εκτελέσει την Υπηρεσία.
- Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τον έλεγχο και την εξαγωγή όλων των δεδομένων που υπάρχουν σε φυσικό υλικό, μονάδες δίσκων ή φιλοξενούμενο εικονικό μηχάνημα ή άλλα στοιχεία που παρέχει στην Dell (στο εξής «Λύση υλοποίησης του Πελάτη»), στο λογισμικό διαχείρισης συστήματος το οποίο χρησιμοποιεί σε συνδυασμό με τις Υπηρεσίες (στο εξής «Λογισμικό πελάτη») ή στο Περιεχόμενο πελάτη (όπως καθορίζεται παρακάτω), με βάση τα ισχύοντα, και σύμφωνα με τη σημασία του όρου «δεδομένα» που ισχύει σε διάφορες χώρες στις οποίες ενδεικτικά περιλαμβάνονται οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), και ότι η Dell έχει την ευθύνη για την επεξεργασία των δεδομένων για λογαριασμό του Πελάτη κατά την υλοποίηση των Υπηρεσιών του παρόντος. Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά τον έλεγχο και την εξαγωγή των δεδομένων και ότι η Dell έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά την επεξεργασία δεδομένων. Ο Πελάτης θα αποζημιώσει την Dell εάν παραβεί οποιαδήποτε υποχρέωσή του όσον αφορά τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα και εάν αποτύχει να εκτελέσει τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις όπως παρτίθενται στη Συμφωνία του Πελάτη για την αγορά των Υποστηριζόμενων προϊόντων και Υπηρεσιών της Dell. Η Dell δεν είναι υποχρεωμένη να παράσχει τις Υπηρεσίες και μπορεί να διακόψει την παροχή των Υπηρεσιών κατόπιν παραβίασης του Πελάτη σύμφωνα με τη Συμφωνία του Πελάτη, ούτε να αναλάβει την ευθύνη για ζημιές που απορρέουν από παραβίαση του Πελάτη. Εναλλακτικά, ο Πελάτης ίσως επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις και δαπάνες για κάθε συνεπαγόμενο πρόσθετο χρονικό διάστημα ή υλικό, απώλεια ή ζημιά που προκλήθηκε από την Dell ή τους παρόχους της. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει αμέσως την Dell και να συνεργαστεί μαζί της καλή τη πίστει για την επίλυση οποιουδήποτε σχετικού θέματος εάν υπάρχει ζήτημα

σφάλματος, ελαττώματος, ανεπάρκειας ή άλλο πρόβλημα όσον αφορά τη συμμόρφωσή του με τις υποχρεώσεις που προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία για το απόρρητο των δεδομένων και τυχόν σχετικές διατάξεις της Συμφωνίας.

Απαιτήσεις υπηρεσίας

- Δεν είναι διαθέσιμες όλες οι ρυθμίσεις εξατομίκευσης του BIOS σε όλα τα Υποστηριζόμενα προϊόντα. Ο Πελάτης θα πρέπει να συμβουλευτεί τον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC ή τον αντιπρόσωπο Πωλήσεων της Dell για συγκεκριμένες δυνατότητες ρυθμίσεων ανά τύπο συστήματος.
- Τυχόν ρυθμίσεις του BIOS που δεν έχουν διαμορφωθεί μέσω της παρούσας Υπηρεσίας που παρατίθεται στο παρόν Προσάρτημα ενδέχεται να αλλάξουν χωρίς προειδοποίηση. Με αυτόν τον τρόπο, η χρήση της υπηρεσίας είναι ο μόνος τρόπος να εξασφαλίσετε σταθερές ρυθμίσεις BIOS.

Στις υπηρεσίες Configure BIOS Settings Services δεν περιλαμβάνονται τα εξής:

- Παροχή ή αδειοδότηση εφαρμογών λογισμικού ανεξάρτητων κατασκευαστών.
- Φυσική εγκατάσταση υλισμικού ή λογισμικού που δεν έχει σχέση με αυτήν την υπηρεσία BIOS Settings Service.
- Δημιουργία εξατομικευμένων ρυθμίσεων του BIOS πέραν των τυπικών ρυθμίσεων BIOS που προβλέπει η Dell.
- Αντιμετώπιση προβλημάτων ή τεχνική υποστήριξη για είδωλο Πελάτη με εξατομικευμένες ρυθμίσεις BIOS.
- Δοκιμές εφαρμογής ή υλισμικού κάθε συγκεκριμένου Πελάτη για συμβατότητα με το Είδωλο και τις εξατομικευμένες ρυθμίσεις του BIOS του Πελάτη.
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων επισημαίνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσιών.

Προσάρτημα 5

Asset Tagging Service

Επισκόπηση υπηρεσίας

Η υπηρεσία asset tagging service (στο εξής «Asset Tagging Service») προσφέρει στον Πελάτη έναν πρακτικό και αποτελεσματικό τρόπο τοποθέτησης ετικετών πόρων που παρέχονται από τον Πελάτη ή δημιουργούνται από την Dell σε καινούρια Υποστηριζόμενα προϊόντα κατά την κατασκευή των συστημάτων αυτών, αλλά και δυνατότητες σήμανσης της εξωτερικής πλευράς πλαισίων συστημάτων/πλατφορμών με ετικέτα (όπως κιβώτια και παλέτες μεταφοράς). Έπειτα από αίτημα του Πελάτη, η παρούσα Υπηρεσία μπορεί επίσης να περιλαμβάνει τη δυνατότητα προγραμματισμού της μνήμης CMOS του συστήματος, ώστε στη διάρκεια της κατασκευής του συστήματος του Πελάτη να συμπεριλαμβάνονται σε αυτό δεδομένα ετικετών πόρων.

Διαδικασίες υπηρεσιών και ευθύνες της Dell

Η διαδικασία για κάθε Έργο Υπηρεσιών Διαμόρφωσης που περιλαμβάνει υπηρεσίες Asset Tagging Services αποτελείται από τα εξής στάδια:

Έναρξη έργου

- Κατά περίπτωση, ο υπεύθυνος επικοινωνίας SPOC ή ο αντιπρόσωπος Πωλήσεων της Dell συνεργάζονται με τον Πελάτη για την τεκμηρίωση και καταγραφή των τεχνικών απαιτήσεων του Πελάτη στο Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών.
- Η θέση της ετικέτας πόρου στο σύστημα ή/και στην περιφερειακή συσκευή, όπως και τα απαιτούμενα πεδία δεδομένων, καθορίζονται στο Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών.
 - Η θέση / Το σημείο τοποθέτησης της ετικέτας πόρου διαφέρει ανάλογα με την πλατφόρμα υλικού και τον τύπο της ετικέτας πόρου. Επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο Πωλήσεων της Dell ή τον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC σας για τις επιλογές τοποθέτησης ετικέτας πόρου Υποστηριζόμενων προϊόντων.
- Ο Πελάτης επικυρώνει, κατά περίπτωση, την ακρίβεια του Εντύπου τεχνικών προδιαγραφών και επαληθεύει τις απαιτήσεις, εγκρίνοντας και επιστρέφοντας το Έντυπο στην Dell.
- Εάν απαιτείται, ο Πελάτης παρέχει στην Dell Προϊόντα ανεξάρτητων κατασκευαστών (δηλαδή ετικέτες πόρων) που έχει σε παρακαταθήκη.

Ανάπτυξη έργου

- Κατά περίπτωση, ο μηχανικός των Υπηρεσιών Διαμόρφωσης αναπτύσσει την ετικέτα πόρου ή προβαίνει στην προσαρμογή της μνήμης CMOS, σύμφωνα με το Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών.
- Η υπηρεσία Asset Tagging Service στο πλαίσιο των Υπηρεσιών Διαμόρφωσης υποβάλλεται σε δοκιμές κατά τις διαδικασίες κατασκευής.

Ολοκλήρωση έργου

- Ο Πελάτης συνιστάται να παραγγείλει Μονάδα ανασκόπησης Πελάτη, για να επικυρώσει και να ελέγξει εάν οι υπηρεσίες Asset Tagging Services καλύπτουν τις απαιτήσεις του Πελάτη.
- Το Έργο είναι έτοιμο για μαζικές παραγγελίες.

Ευθύνες Πελάτη. Ο Πελάτης:

- θα παράσχει όλες τις αναγκαίες πληροφορίες που απαιτούνται για τη συμπλήρωση ετικέτας πόρου, συμπεριλαμβανομένου, μεταξύ άλλων, του εύρους πόρων Πελάτη, εάν η ετικέτα πόρου πρόκειται να δημιουργηθεί από την Dell.
- θα συμπληρώσει, θα επαληθεύσει ως προς την ακρίβειά του, θα εγκρίνει και θα υποβάλει, κατά περίπτωση, το Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών.

- θα διασφαλίσει, κατά περίπτωση, ότι το Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών περιλαμβάνει τη θέση της ετικέτας πόρου, καθώς και τα απαιτούμενα πεδία δεδομένων.
- θα παράσχει, κατά περίπτωση, κάθε εύλογη βοήθεια που θα ζητήσει η Dell για τη λήψη οποιασδήποτε άδειας εξαγωγής απαιτείται για την παροχή των Υπηρεσιών Διαμόρφωσης.
- θα εξετάσει το ενδεχόμενο να παραγγείλει Μονάδα ανασκόπησης Πελάτη, προκειμένου να διασφαλίσει ότι οι υπηρεσίες Asset Tagging Services ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του.
- θα συμμετάσχει στον εφοδιασμό της Dell και θα παρέχει εύλογη βοήθεια, κατά περίπτωση, για να παράσχει στην Dell επαρκείς ποσότητες Προϊόντων ανεξάρτητων κατασκευαστών (ιδιοκτησίας του Πελάτη) σε παρακαταθήκη, ώστε να μπορέσει η Dell να διεκπεραιώσει τις παραγγελίες για Υποστηριζόμενα προϊόντα.
- Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τον έλεγχο και την εξαγωγή όλων των δεδομένων που υπάρχουν σε φυσικό υλικό, μονάδες δίσκων ή φιλοξενούμενο εικονικό μηχάνημα ή άλλα στοιχεία που παρέχει στην Dell (στο εξής «Λύση υλοποίησης του Πελάτη»), στο λογισμικό διαχείρισης συστήματος το οποίο χρησιμοποιεί σε συνδυασμό με τις Υπηρεσίες (στο εξής «Λογισμικό πελάτη») ή στο Περιεχόμενο πελάτη (όπως καθορίζεται παρακάτω), με βάση τα ισχύοντα, και σύμφωνα με τη σημασία του όρου «δεδομένα» που ισχύει σε διάφορες χώρες στις οποίες ενδεικτικά περιλαμβάνονται οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), και ότι η Dell έχει την ευθύνη για την επεξεργασία των δεδομένων για λογαριασμό του Πελάτη κατά την υλοποίηση των Υπηρεσιών του παρόντος. Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά τον έλεγχο και την εξαγωγή των δεδομένων και ότι η Dell έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά την επεξεργασία δεδομένων. Ο Πελάτης θα αποζημιώσει την Dell εάν παραβεί οποιαδήποτε υποχρέωσή του όσον αφορά τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα και εάν αποτύχει να εκτελέσει τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις όπως παρατίθενται στη Συμφωνία του Πελάτη για την αγορά των Υποστηριζόμενων προϊόντων και Υπηρεσιών της Dell. Η Dell δεν είναι υποχρεωμένη να παράσχει τις Υπηρεσίες και μπορεί να διακόψει την παροχή των Υπηρεσιών κατόπιν παραβίασης του Πελάτη σύμφωνα με τη Συμφωνία του Πελάτη, ούτε να αναλάβει την ευθύνη για ζημιές που απορρέουν από παραβίαση του Πελάτη. Εναλλακτικά, ο Πελάτης ίσως επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις και δαπάνες για κάθε συνεπαγόμενο πρόσθετο χρονικό διάστημα ή υλικό, απώλεια ή ζημιά που προκλήθηκε από την Dell ή τους παρόχους της. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει αμέσως την Dell και να συνεργαστεί μαζί της καλή τη πίστιν για την επίλυση οποιουδήποτε σχετικού θέματος εάν υπάρχει ζήτημα σφάλματος, ελαττώματος, ανεπάρκειας ή άλλο πρόβλημα όσον αφορά τη συμμόρφωσή του με τις υποχρεώσεις που προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία για το απόρρητο των δεδομένων και τυχόν σχετικές διατάξεις της Συμφωνίας.

Απαιτήσεις υπηρεσίας Asset Tagging Service:

- Οι ετικέτες πόρων που δημιουργεί η Dell τυπώνονται με μαύρο μελάνι. Δεν διατίθεται έγχρωμη εκτύπωση. Διατίθενται οι εξής ετικέτες πόρων που δημιουργεί η Dell:

Βόρεια και Νότια Αμερική:

1. Ετικέτες μεγάλου μεγέθους 5" x 5" σε ματ λευκό χαρτί, οι οποίες προορίζονται για τοποθέτηση στην εξωτερική πλευρά του κουτιού του συστήματος.
2. Ετικέτες μεσαίου μεγέθους 1,5" x 3" σε ματ ασημί πολυεστέρα, οι οποίες προορίζονται για τοποθέτηση σε συστήματα ή περιφερειακά.
3. Ετικέτες μικρού μεγέθους 1" x 2" σε γυαλιστερό λευκό πολυεστέρα, οι οποίες προορίζονται για τοποθέτηση σε συστήματα ή περιφερειακά.

Ευρώπη, Μέση Ανατολή, Αφρική (EMEA):

1. Ετικέτες μεγάλου μεγέθους 127 mm x 80 mm σε ματ λευκό χαρτί, οι οποίες προορίζονται για τοποθέτηση στην εξωτερική πλευρά του κουτιού του συστήματος.
2. Ετικέτες μεσαίου μεγέθους 70 mm x 38 mm σε ματ ασημί πολυεστέρα, οι οποίες προορίζονται για τοποθέτηση σε συστήματα ή περιφερειακά.
3. Ετικέτες μικρού μεγέθους 50 mm x 25 mm σε γυαλιστερή λευκή ετικέτα από πολυεστέρα, οι οποίες προορίζονται για τοποθέτηση σε συστήματα ή περιφερειακά.

Ασία Ειρηνικού, Ιαπωνία (APJ):

1. Ετικέτες μεγάλου μεγέθους 127 mm x 76,2 mm σε γυαλιστερή λευκή ετικέτα από πολυεστέρα, οι οποίες προορίζονται για τοποθέτηση στην εξωτερική πλευρά του κουτιού του συστήματος.
2. Ετικέτες μεσαίου μεγέθους 38,1 mm x 50,8 mm και προσαρμοσμένες ετικέτες 50,8 mm x 76,2 mm, σε γυαλιστερή λευκή ετικέτα από πολυεστέρα, οι οποίες προορίζονται για τοποθέτηση σε συστήματα ή περιφερειακά.
3. Ετικέτες μικρού μεγέθους 50,8 mm x 25,4 mm σε γυαλιστερή λευκή ετικέτα από πολυεστέρα, οι οποίες προορίζονται για τοποθέτηση σε συστήματα ή περιφερειακά.

Κίνα:

1. Ετικέτες μεγάλου μεγέθους 76,2 mm x 50,0 mm σε γυαλιστερή λευκή ετικέτα από πολυεστέρα, οι οποίες προορίζονται για τοποθέτηση στην εξωτερική πλευρά του κουτιού του συστήματος.
 2. Ετικέτες μεσαίου μεγέθους 76,2 mm x 38,1 mm σε γυαλιστερή λευκή ετικέτα από πολυεστέρα, οι οποίες προορίζονται για τοποθέτηση σε συστήματα ή περιφερειακά.
 3. Ετικέτες μικρού μεγέθους 50,8 mm x 25,4 mm σε γυαλιστερή λευκή ετικέτα από πολυεστέρα, οι οποίες προορίζονται για τοποθέτηση σε συστήματα ή περιφερειακά.
- Οι (σε παρακαταθήκη) ετικέτες πόρων που παρέχονται από τον Πελάτη πρέπει να είναι προτυπωμένες, να διαθέτουν διάτρηση ώστε κάθε ετικέτα να μπορεί να κοπεί ξεχωριστά, ενώ σε ορισμένες περιοχές (π.χ. EMEA και APJ) πρέπει να περιλαμβάνουν γραμμικό κώδικα. Πρέπει να ενημερωθείτε από τον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC για τις τοπικές απαιτήσεις και περιορισμούς σχετικά με τις ετικέτες πόρων που παρέχονται από τον Πελάτη.

Οι υπηρεσίες Asset Tagging Services δεν περιλαμβάνουν τα εξής:

- Παροχή ή αδειοδότηση εφαρμογών λογισμικού ανεξάρτητων κατασκευαστών.
- Φυσική εγκατάσταση υλικού ή λογισμικού που δεν σχετίζεται με την υπηρεσία Asset Tagging Service.
- Εκτύπωση ετικετών πόρων σε υλικό ετικέτας που παρέχει ο Πελάτης.
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων επισημαίνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσιών.

Προσάρτημα 6

Asset Reporting Services

Επισκόπηση υπηρεσίας

Οι υπηρεσίες asset reporting services προσφέρουν στον Πελάτη μια πρακτική και αποτελεσματική μέθοδο λήψης περιοδικών αναφορών με λεπτομερή στοιχεία για συστήματα και παραγγελίες. Οι αναφορές παρέχονται στον Πελάτη όσο συχνά επιλέξει ο ίδιος (καθημερινά, εβδομαδιαίως ή μηνιαίως) είτε ως αρχείο κειμένου που είναι διαχωρισμένο με κόμματα είτε ως υπολογιστικό φύλλο του Microsoft® Excel.

Διαδικασίες υπηρεσιών και ευθύνες της Dell

Η διαδικασία για κάθε Έργο Υπηρεσιών Διαμόρφωσης που περιλαμβάνει την υπηρεσία Asset Reporting Service αποτελείται από τα εξής στάδια:

Έναρξη έργου

- Ο υπεύθυνος επικοινωνίας SPOC ή ο αντιπρόσωπος Πωλήσεων της Dell συνεργάζεται με τον Πελάτη για την τεκμηρίωση και την καταγραφή των τεχνικών απαιτήσεων του Πελάτη στο Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών.
- Ο Πελάτης επικυρώνει την ακρίβεια του Εντύπου τεχνικών προδιαγραφών και επαληθεύει τις απαιτήσεις, εγκρίνοντας και επιστρέφοντας το Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών στην Dell.

Ανάπτυξη έργου

- Ο μηχανικός των Υπηρεσιών Διαμόρφωσης αναπτύσσει την αναφορά σύμφωνα με το Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών.

Ολοκλήρωση έργου

- Το Έργο είναι έτοιμο για μαζικές παραγγελίες.

Ευθύνες Πελάτη. Ο Πελάτης:

- θα παράσχει διεύθυνση email στην οποία θα αποστέλλονται οι αναφορές.
- θα συμπληρώσει, θα επαληθεύσει ως προς την ακρίβειά του, θα εγκρίνει και θα υποβάλει, κατά περίπτωση, το Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών.
- θα παράσχει, κατά περίπτωση, κάθε εύλογη βοήθεια που θα ζητήσει η Dell για την απόκτηση οποιασδήποτε άδειας εξαγωγής απαιτείται για την παροχή των Υπηρεσιών.
- θα διασφαλίσει ότι η υπηρεσία Asset Reporting Service ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του Πελάτη.
- Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τον έλεγχο και την εξαγωγή όλων των δεδομένων που υπάρχουν σε φυσικό υλικό, μονάδες δίσκων ή φιλοξενούμενο εικονικό μηχάνημα ή άλλα στοιχεία που παρέχει στην Dell (στο εξής «Λύση υλοποίησης του Πελάτη»), στο λογισμικό διαχείρισης συστήματος το οποίο χρησιμοποιεί σε συνδυασμό με τις Υπηρεσίες (στο εξής «Λογισμικό πελάτη») ή στο Περιεχόμενο πελάτη (όπως καθορίζεται παρακάτω), με βάση τα ισχύοντα, και σύμφωνα με τη σημασία του όρου «δεδομένα» που ισχύει σε διάφορες χώρες στις οποίες ενδεικτικά περιλαμβάνονται οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), και ότι η Dell έχει την ευθύνη για την επεξεργασία των δεδομένων για λογαριασμό του Πελάτη κατά την υλοποίηση των Υπηρεσιών του παρόντος. Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά τον έλεγχο και την εξαγωγή των δεδομένων και ότι η Dell έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά την επεξεργασία δεδομένων. Ο Πελάτης θα αποζημιώσει την Dell εάν παραβεί οποιαδήποτε υποχρέωσή του όσον αφορά τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα και εάν αποτύχει να εκτελέσει τις υποχρεώσεις του

σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις όπως παρατίθενται στη Συμφωνία του Πελάτη για την αγορά των Υποστηριζόμενων προϊόντων και Υπηρεσιών της Dell. Η Dell δεν είναι υποχρεωμένη να παράσχει τις Υπηρεσίες και μπορεί να διακόψει την παροχή των Υπηρεσιών κατόπιν παραβίασης του Πελάτη σύμφωνα με τη Συμφωνία του Πελάτη, ούτε να αναλάβει την ευθύνη για ζημιές που απορρέουν από παραβίαση του Πελάτη. Εναλλακτικά, ο Πελάτης ίσως επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις και δαπάνες για κάθε συνεπαγόμενο πρόσθετο χρονικό διάστημα ή υλικό, απώλεια ή ζημιά που προκλήθηκε από την Dell ή τους παρόχους της. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει αμέσως την Dell και να συνεργαστεί μαζί της καλή τη πίστι για την επίλυση οποιουδήποτε σχετικού θέματος εάν υπάρχει ζήτημα σφάλματος, ελαττώματος, ανεπάρκειας ή άλλο πρόβλημα όσον αφορά τη συμμόρφωσή του με τις υποχρεώσεις που προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία για το απόρρητο των δεδομένων και τυχόν σχετικές διατάξεις της Συμφωνίας.

Απαιτήσεις υπηρεσίας:

- Ο Πελάτης θα λαμβάνει κενές αναφορές πόρων (ή δεν θα λαμβάνει καμία αναφορά), αν δεν έχει παραγγείλει συστήματα κατά την περίοδο δημιουργίας αναφορών.
- Δεν διατίθενται για όλα τα συστήματα ή τα περιφερειακά όλα τα πεδία ημερομηνιών για αναφορές. Συμβουλευτείτε τον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC για συγκεκριμένα και διαθέσιμα πεδία αναφοράς ανά τύπο συστήματος ή περιφερειακού.

Οι υπηρεσίες Asset Reporting Services δεν περιλαμβάνουν τα εξής:

- Παροχή ή αδειοδότηση εφαρμογών λογισμικού ανεξάρτητων κατασκευαστών.
- Φυσική εγκατάσταση οποιουδήποτε υλικού ή λογισμικού.
- Εκτύπωση ετικετών πόρων ή οποιαδήποτε δραστηριότητα πλην όσων επισημαίνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσιών.

Προσάρτημα 7

Ship Box Label

Επισκόπηση υπηρεσίας

Η υπηρεσία ship box label service (στο εξής «Ship Box Label Service») παρέχει μια μέθοδο για να μπορεί ο Πελάτης να τοποθετεί μια τυπωμένη ετικέτα με εξατομικευμένα δεδομένα (στο εξής «Ετικέτα στο κιβώτιο αποστολής») πάνω στο κιβώτιο αποστολής του συστήματος. Αυτή η Υπηρεσία δίνει στον Πελάτη τη δυνατότητα να εξατομικεύει την Ετικέτα στο κιβώτιο αποστολής που ταιριάζει καλύτερα στις συγκεκριμένες απαιτήσεις του.

Τα εξατομικεύσιμα στοιχεία της ετικέτας στο κιβώτιο αποστολής επιδέχονται αλλαγές αλλά ενδέχεται να περιλαμβάνουν την προσθήκη ιδιόκτητου περιεχομένου ή στοιχεία του συστήματος ή λεπτομέρειες της παραγγελίας του πελάτη που συνήθως διατίθενται από τα υποστηρικτικά συστήματα πληροφοριών της Dell (π.χ. μέγεθος σκληρού δίσκου, RAM, επεξεργαστή, αριθμό μοντέλου, αριθμό εντολής αγοράς του πελάτη, ημερομηνία αποστολής, αριθμό περιουσιακού στοιχείου, ετικέτα εξυπηρέτησης).

Διαδικασίες υπηρεσίας:

Η διαδικασία για αυτήν την Υπηρεσία έχει ως εξής:

- Ο Πελάτης διαλέγει μια προκαθορισμένη επιλογή που περιλαμβάνει μια προεπιλεγμένη ετικέτα στο κιβώτιο αποστολής κατά την υποβολή της παραγγελίας ή
- Ο Πελάτης επιλέγει ανάμεσα σε διαθέσιμα πεδία και επιλογές διάταξης σε συνεργασία με τον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC με στόχο την τεκμηρίωση και την καταγραφή των τεχνικών απαιτήσεων του Πελάτη στο Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών.
- Ο Πελάτης επικυρώνει την ακρίβεια του Έντυπου τεχνικών προδιαγραφών και επαληθεύει τις απαιτήσεις, εγκρίνοντας και επιστρέφοντας το Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών στην Dell.

Ευθύνες πελάτη:

Ο Πελάτης:

- Παρέχει όλα τα απαραίτητα δεδομένα για κάθε ιδιόκτητο περιεχόμενο στην Ετικέτα στο κιβώτιο αποστολής
- θα συμπληρώσει, θα επαληθεύσει ως προς την ακρίβειά του, θα εγκρίνει και θα υποβάλει το Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών.
- Πρέπει να εγκρίνει γραπτώς κάθε σχέδιο πριν από την υποβολή του για παραγωγή στην Dell
- Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τον έλεγχο και την εξαγωγή όλων των δεδομένων που υπάρχουν σε φυσικό υλικό, μονάδες δίσκων ή φιλοξενούμενο εικονικό μηχάνημα ή άλλα στοιχεία που παρέχει στην Dell (στο εξής «Λύση υλοποίησης του Πελάτη»), στο λογισμικό διαχείρισης συστήματος το οποίο χρησιμοποιεί σε συνδυασμό με τις Υπηρεσίες (στο εξής «Λογισμικό πελάτη») ή στο Περιεχόμενο πελάτη (όπως καθορίζεται παρακάτω), με βάση τα ισχύοντα, και σύμφωνα με τη σημασία του όρου «δεδομένα» που ισχύει σε διάφορες χώρες στις οποίες ενδεικτικά περιλαμβάνονται οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), και ότι η Dell έχει την ευθύνη για την επεξεργασία των δεδομένων για λογαριασμό του Πελάτη κατά την υλοποίηση των Υπηρεσιών του παρόντος. Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά τον έλεγχο και την εξαγωγή των δεδομένων και ότι η Dell έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά την επεξεργασία δεδομένων. Ο Πελάτης θα αποζημιώσει την Dell εάν παραβεί οποιαδήποτε υποχρέωσή του όσον αφορά τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα και εάν αποτύχει να εκτελέσει τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις όπως παρατίθενται στη Συμφωνία του Πελάτη για την αγορά των Υποστηριζόμενων προϊόντων και

Υπηρεσιών της Dell. Η Dell δεν είναι υποχρεωμένη να παράσχει τις Υπηρεσίες και μπορεί να διακόψει την παροχή των Υπηρεσιών κατόπιν παραβίασης του Πελάτη σύμφωνα με τη Συμφωνία του Πελάτη, ούτε να αναλάβει την ευθύνη για ζημιές που απορρέουν από παραβίαση του Πελάτη. Εναλλακτικά, ο Πελάτης ίσως επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις και δαπάνες για κάθε συνεπαγόμενο πρόσθετο χρονικό διάστημα ή υλικό, απώλεια ή ζημιά που προκλήθηκε από την Dell ή τους παρόχους της. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει αμέσως την Dell και να συνεργαστεί μαζί της καλή τη πίστει για την επίλυση οποιουδήποτε σχετικού θέματος εάν υπάρχει ζήτημα σφάλματος, ελαττώματος, ανεπάρκειας ή άλλο πρόβλημα όσον αφορά τη συμμόρφωσή του με τις υποχρεώσεις που προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία για το απόρρητο των δεδομένων και τυχόν σχετικές διατάξεις της Συμφωνίας.

Απαιτήσεις υπηρεσίας:

- Παραγωγή, εκτύπωση ή/και τοποθέτηση ετικέτας.
- Τοποθέτηση ετικέτας στην εξωτερική πλευρά του κιβωτίου με βάση τις προδιαγραφές της Dell (σύστημα, περιφερειακά κ.λπ.) Ενδέχεται να απαιτείται διαφορετική γλώσσα (σύνολο διεθνών χαρακτήρων).
- Όλες οι ετικέτες της συσκευασίας θα τοποθετηθούν στην ίδια θέση πάνω σε κάθε συσκευασία, ανεξάρτητα από το μέγεθός της. Η θέση αυτή είναι στο επάνω μέρος της μεγαλύτερης πλευράς. Η εν λόγω προδιαγραφή είναι εφαρμόσιμη διεθνώς, εκτός εάν υπάρχουν ορισμένες απαιτήσεις σε συγκεκριμένη χώρα/περιοχή από τις οποίες προκύπτει κάποια άλλη διένεξη.

Στις υπηρεσίες Ship Box Label Services δεν περιλαμβάνεται:

- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων επισημαίνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσιών.

Προσάρτημα 8

Onsite PC Installation

Η Υπηρεσία προβλέπει την επιτόπια εγκατάσταση και συνδεσιμότητα καινούριου συστήματος πελάτη (υπολογιστής που αγοράστηκε από τη λίστα Υποστηριζόμενων προϊόντων της Dell) ή παλαιού τύπου (ο υπάρχοντας υπολογιστής του Πελάτη αντικαταστάθηκε από νέο σύστημα πελάτη) (στο εξής «Onsite PC Installation»), όπως παρατίθεται πιο συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα.

Σχέδιο υλοποίησης και χρονοδιάγραμμα

Η Dell θα συλλέξει πληροφορίες για τον χώρο και τον χρονοπρογραμματισμό του από τον Πελάτη. Ανάλογα με την περίπτωση, η Dell θα συλλέγει επίσης σχετικά δεδομένα που έχουν αναπτυχθεί στο σύστημα παλαιού τύπου ώστε να προγραμματίσει την εκτέλεση της υπηρεσίας. Αυτό μπορεί να γίνει μέσω τηλεφώνου, email ή χρησιμοποιώντας τα εργαλεία υλοποίησης της Dell. Για καθεμία από τις τοποθεσίες υλοποίησης του Πελάτη, ο Πελάτης θα διασφαλίσει ότι όλες οι κρίσιμες πληροφορίες που αφορούν κάθε τοποθεσία παρέχονται στην Dell πριν από την έναρξη των Υπηρεσιών επιτόπου εξυπηρέτησης. Ο Πελάτης θα ειδοποιήσει εγκαίρως την Dell για οποιαδήποτε διένεξη ώστε να οριστικοποιηθεί ο χρονοπρογραμματισμός πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία εγκατάστασης.

Δυνατότητες επιτόπου εγκατάστασης συστημάτων πελάτη

Εγκατάσταση συστήματος πελάτη

- Αποσυσκευασία του νέου Συστήματος πελάτη από τα κουτιά αποστολής και επιθεώρηση των στοιχείων για τυχόν ζημιές
- Οργάνωση και σύνδεση των περιφερειακών γραφείου του Συστήματος πελάτη (π.χ. οθονών, πληκτρολογίων, τροφοδοτικών, ποντικιών κ.λπ.)
- Σύνδεση του Συστήματος πελάτη με τις πηγές τροφοδοσίας και δικτύωσης του Πελάτη
- Μετακίνηση όλων των κουτιών, των υλικών συσκευασίας και των απορριμμάτων σε χώρο απόρριψης εντός του κτηρίου όπου παρέχονται οι υπηρεσίες υλοποίησης και σωστός καθαρισμός του χώρου εγκατάστασης ώστε να επανέλθει στην αρχική του κατάσταση

Συνδεσιμότητα για σύστημα πελάτη

- Εκκίνηση του νέου Συστήματος πελάτη και επαλήθευση της σύνδεσης δικτύου για τις συνδεδεμένες στο δίκτυο συσκευές του Πελάτη
- Σύνδεση στο νέο Σύστημα πελάτη χρησιμοποιώντας το αναγνωριστικό χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης που παρέχεται από τον Πελάτη.
- Αν ο Πελάτης χρειάζεται κάποιο από τα παρακάτω είδη/ενέργειες, ο Πελάτης πρέπει να ενημερώσει την Dell για τις εν λόγω ανάγκες απαίτησης (μέσω του υπεύθυνου επικοινωνίας SPOC που του έχει ανατεθεί):
 - Επανασύνδεση των υφιστάμενων ή εγκατάσταση νέων εξωτερικών περιφερειακών στο γραφείο στο σύστημα πελάτη και διαμόρφωση για χρήση. Όποτε απαιτείται, η Dell θα φορτώνει τα προγράμματα οδήγησης που παρέχονται από τον Πελάτη και θα πραγματοποιεί μια συμφωνημένη απλή δοκιμή λειτουργικότητας (π.χ. θα εκτυπώνει μια δοκιμαστική σελίδα)
 - Ολοκλήρωση βασικών ενώσεων τομέων μέσω της εγγενούς διεπαφής των Windows
 - Ένωση του συστήματος πελάτη στην ομάδα εργασίας. Το σύστημα πελάτη μπορεί να ενωθεί με το προεπιλεγμένο κοντέινερ στην υπηρεσία καταλόγου Active Directory
 - Ολοκλήρωση εταιρικής εγγραφής
 - Διαμόρφωση παραμέτρων διεύθυνσης IP
 - Ρύθμιση email ή λογαριασμού online

- Διαμόρφωση σύνδεσης απομακρυσμένης επιφάνειας εργασίας
- Αντιστοίχιση εκτυπωτών δικτύου σε νέο σύστημα πελάτη
- Επαναφορά κοινής χρήσης αρχείων δικτύου
- Ένας σύντομος και βασικός προσανατολισμός στις κύριες λειτουργίες του νέου συστήματος πελάτη

Απεγκατάσταση συστήματος παλαιού τύπου (αν ισχύει και όταν ο τεχνικός βρίσκεται ακόμα στον χώρο του Πελάτη)

- Αποσύνδεση των στοιχείων υλικού, του καλωδίου δικτύου και του καλωδίου τροφοδοσίας του συστήματος παλαιού τύπου του Πελάτη
- Τοποθέτηση των στοιχείων του συστήματος παλαιού τύπου σε κουτιά χρησιμοποιώντας τα υλικά συσκευασίας από το νέο Σύστημα πελάτη ή άλλα υλικά που παρέχονται από τον Πελάτη
- Μετακίνηση του συστήματος παλαιού τύπου σε χώρο αποθήκευσης στον χώρο του Πελάτη ή σε νέα τοποθεσία τελικού χρήστη στο κτίριο όπου εκτελέστηκε η υλοποίηση, όπως ορίστηκε από τον Πελάτη

Αντίστοιχες Υπηρεσίες

Η υπηρεσία Onsite PC (Client) Installation Service μπορεί να αγοραστεί με τα εξής:

- End User Scheduling (Προσάρτημα 9)
- Offsite Trash Removal (Προσάρτημα 10)
- Onsite Additional Technician Time (Προσάρτημα 11)
- Onsite Data Migration (Προσάρτημα 12)
- Onsite Application Installation (Προσάρτημα 13)

Απαιτήσεις υπηρεσίας

Για να υλοποιηθεί η συγκεκριμένη Υπηρεσία, πρέπει να πληρούνται οι εξής προϋποθέσεις:

- Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει χωριστή υπηρεσία «Onsite PC Installation Service» για την εγκατάσταση κάθε συστήματος πελάτη
- Όλα τα συστήματα μιας παραγγελίας πρέπει να χρονοπρογραμματιστούν μαζί ως μέρος ενός ενιαίου συμβάντος. Η Dell θα καταβάλλει εύλογες προσπάθειες για τη μεγιστοποίηση της ποσότητας των Υπηρεσιών σε κάθε τοποθεσία του Πελάτη που βρίσκεται σε εύλογη εγγύτητα εντός του ίδιου κτιρίου και θα ελαχιστοποιήσουν τις επαναληπτικές επισκέψεις σε κάθε τοποθεσία του Πελάτη.
- Η τοποθεσία της Υπηρεσίας πρέπει να είναι εύκολα προσβάσιμη με όχημα και χωρίς χρήση ειδικών εργαλείων ή ειδικού εξοπλισμού
- Η απεγκατάσταση του συστήματος παλαιού τύπου απαιτεί την ταυτόχρονη εγκατάσταση νέου συστήματος πελάτη
- Ο Πελάτης πρέπει να εντοπίσει το Σύστημα πελάτη εντός του κτηρίου στο οποίο θα γίνει η εγκατάστασή του πριν από την έναρξη της Υπηρεσίας. Ο Πελάτης πρέπει να παράσχει στην Dell την ακριβή τοποθεσία κάθε συστήματος πελάτη.
- Το σύστημα παλαιού τύπου πρέπει να είναι διαθέσιμο και απόλυτα λειτουργικό για τυχόν Υπηρεσίες που θα χρειαστεί να εκτελεστούν σε αυτό
- Ο Πελάτης πρέπει να έχει τηλεφωνική σύνδεση και αξιόπιστη πρόσβαση στο διαδίκτυο
- Εάν ο Πελάτης έχει αγοράσει την υπηρεσία «Onsite Data Migration Service» (Προσάρτημα 12), το πρόγραμμα της μετακίνησης με υπηρεσίες εγκατάστασης θα συντονιστεί εντός του πεδίου εφαρμογής του έργου και, όποτε είναι εφικτό, από τον ίδιο τεχνικό στον χώρο του Πελάτη.
- Το σύστημα πελάτη πρέπει να έχει προφορτωμένο ή ήδη εγκατεστημένο το λειτουργικό σύστημα

Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

- Ρύθμιση νέου δικτύου
- Μεταφορά συστήματος από μία τοποθεσία σε άλλη ή οποιοσδήποτε άλλος τύπος υπηρεσιών εφοδιαστικής (εάν απαιτείται, ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει Πρόσθετο χρόνο τεχνικού στον χώρο του Πελάτη (Προσάρτημα 11))
- Αφαίρεση ή/και ανακύκλωση παλαιού συστήματος εκτός του χώρου του Πελάτη (εάν χρειάζεται, ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει την υπηρεσία Offsite Trash Removal Προσάρτημα 10)
- Ένωση συγκεκριμένων Μονάδων του οργανισμού στην υπηρεσία καταλόγου Active Directory, οι υπολογιστές θα ενωθούν στο προεπιλεγμένο κοντέινερ υπολογιστών
- Παροχή ή εκτέλεση προσαρμοσμένων δεσμών ενεργειών για την ένωση στον τομέα
- Αντιμετώπιση σφαλμάτων που σχετίζονται με τη διαδικασία ένωσης τομέα των Windows
- Ρύθμιση ή διάρθρωση της υπηρεσίας καταλόγου Active Directory
- Εγκατάσταση σημείων πώλησης / ταμειακών μηχανών
- Πολλές επισκέψεις τεχνικών ανά αγορά υπηρεσίας Onsite PC Installation Service
- Τοποθέτηση υλισμικού σε επιφάνειες ή περιφερικές συσκευές που απαιτούν εργαλεία ή την ταυτόχρονη εργασία πολλών τεχνικών
- Κάθε περίπτωση αντιγράφου ασφαλείας δεδομένων ή ανάκτησης δεδομένων, συμπεριλαμβανομένης της αποκατάστασης καταστροφών
- Κάθε μετακίνηση δεδομένων (εάν χρειάζεται, ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει την υπηρεσία «Onsite Data Migration Service» (Προσάρτημα 12))
- Μετακίνηση δεδομένων σε ένα συμβάν ξεχωριστό από το αντίστοιχο συμβάν της υπηρεσίας Onsite PC Installation Service
- Μετακίνηση δεδομένων και ρυθμίσεων μέσω άλλων εργαλείων πλην όσων ορίζει η Dell για την παροχή της Υπηρεσίας από το προσωπικό της Dell
- Μετακίνηση δεδομένων για λογαριασμούς χρηστών σε εναλλακτικούς τομείς
- Χωριστός χρονοπρογραμματισμός υπηρεσιών μετακίνησης και εγκατάστασης
- Δημιουργία δεσμών ενεργειών για εγκαταστάσεις εφαρμογών
- Μετακίνηση εφαρμογών ή λογισμικού. Οι εφαρμογές λογισμικού εγκαθίστανται/επανεγκαθίστανται και δεν μεταφέρονται
- Εγκατάσταση λογισμικού λειτουργικού συστήματος
- Προσαρμογή ή/και εξατομίκευση του λογισμικού (πέραν όσων απαιτούνται για να διασφαλιστεί η κατάλληλη εγκατάσταση του λογισμικού)
- Μετακίνηση δεδομένων από ή σε λειτουργικά συστήματα που δεν βασίζονται στα Windows
- Διαμόρφωση παραμέτρων λογισμικού ασφάλειας, π.χ. λογισμικού προστασίας από ιούς / λογισμικά spyware / κακόβουλου λογισμικού
- Εγκατάσταση ή διαμόρφωση εταιρικού λογισμικού
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσιών 8

Ευθύνες πελάτη

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι θα αναλάβει τις εξής ευθύνες:

- Για καθεμία από τις τοποθεσίες υλοποίησης του Πελάτη, ο Πελάτης θα διασφαλίσει ότι όλες οι κρίσιμες πληροφορίες που αφορούν κάθε τοποθεσία παρέχονται στην Dell πριν από την έναρξη των Υπηρεσιών επιτόπου εξυπηρέτησης.
- Προετοιμασία όλων των χώρων των εργασιών και των γραφείων των τελικών χρηστών πριν από την έναρξη παροχής των Υπηρεσιών, καθώς και δικαίωμα πρόσβασης σε συστήματα, εξωτερικά περιφερειακά, τροφοδοτικά και συνδεσιμότητα δικτύου
- Πριν από την έλευση του τεχνικού στον χώρο, δημιουργία λογαριασμού τομέα και αντικείμενα υπολογιστών (εάν απαιτούνται για την ένωση συστημάτων πελατών στον τομέα) εντός της

υπηρεσίας καταλόγου Active Directory, ώστε να είναι δυνατή η ένωση των τομέων πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης

- Παροχή διαπιστευτηρίων λογαριασμού τομέα για χρήση από τον τεχνικό της Dell με τα απαραίτητα δικαιώματα για την ένωση ενός υπολογιστή με το προεπιλεγμένο κοντέινερ υπολογιστών στην υπηρεσία καταλόγου Active Directory
- Εφοδιασμός όλων των κατάλληλων προγραμμάτων οδήγησης για την εγκατάσταση υλικού
- Διασφάλιση ότι το σύστημα παλαιού τύπου είναι διαθέσιμο και πλήρως λειτουργικό για κάθε Υπηρεσία που πρόκειται να εκτελεστεί σε αυτό
- Αγορά πρόσθετων Υπηρεσιών, εάν απαιτείται από τον Πελάτη. Ανατρέξτε στις Αντίστοιχες Υπηρεσίες.
- Δημιουργία και παροχή των λεπτομερειών χρονοπρογραμματισμού όλων των πόρων που απαιτούνται για την Υπηρεσία, συμπεριλαμβανομένου του προγράμματος εγκαταστάσεων τελικού χρήστη.
- Διορισμός συντονιστή για κάθε χώρο του Πελάτη
- Παροχή απαιτήσεων (π.χ. διευθύνσεων και διαθέσιμων ωρών εγκατάστασης για τον σκοπό του προγραμματισμού) και τεχνικών δεδομένων που χρειάζονται για την Υπηρεσία μέσω της επιθεώρησης του χώρου
- Διασφάλιση διαθεσιμότητας όλων των απαραίτητων πόρων του Πελάτη όσο διαρκεί η εγκατάσταση στον χώρο του, συμπεριλαμβανομένων των τεχνικών υπευθύνων επικοινωνίας
- Παροχή πρόσβασης στις εγκαταστάσεις και στα συστήματα του Πελάτη όπως απαιτείται κατά περίπτωση για την παροχή της Υπηρεσίας, στην οποία ενδεικτικά περιλαμβάνονται ασφαλείς και επαρκείς εγκαταστάσεις στάθμευσης και κάθε απαραίτητο κλειδί ή σήμα.
- Παροχή ασφαλούς περιβάλλοντος εργασίας και ευλόγως άνετες εγκαταστάσεις γραφείου
- Επιπλέον, εάν ο χώρος εγκατάστασης είναι οικιακό γραφείο του Πελάτη, κατά την παροχή της Υπηρεσίας πρέπει να βρίσκεται εκεί ανά πάσα στιγμή κάποιο ενήλικο άτομο
- Παροχή εγγράφου αποδοχής των Υπηρεσιών στον χώρο του Πελάτη μετά την ολοκλήρωσή τους
- Χορήγηση δικαιωμάτων τοπικής διαχείρισης τα οποία χρειάζεται η Dell για την υλοποίηση της Υπηρεσίας
- Το σύστημα παλαιού τύπου πρέπει να είναι διαθέσιμο και απόλυτα λειτουργικό για τυχόν εργασίες που θα χρειαστεί να εκτελεστούν σε αυτό
- Το δίκτυο του Πελάτη καλύπτει ελάχιστα τυπικά υποδίκτυα Ethernet 100 Mbps με μεταγωγή και παρέχει απόδοση 5-10 Mbps στο σύστημα πελάτη
- Συντήρηση σταθερής υποδομής δικτύου σε όλες τις τοποθεσίες του Πελάτη
- Διασφάλιση ότι το σύστημα πελάτη είναι συνδεδεμένο σε τοπικό δίκτυο και ότι έχει αξιόπιστη πρόσβαση στο διαδίκτυο
- Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τον έλεγχο και την εξαγωγή όλων των δεδομένων που υπάρχουν σε φυσικό υλικό, μονάδες δίσκων ή φιλοξενούμενο εικονικό μηχάνημα ή άλλα στοιχεία που παρέχει στην Dell (στο εξής «Λύση υλοποίησης του Πελάτη»), στο λογισμικό διαχείρισης συστήματος το οποίο χρησιμοποιεί σε συνδυασμό με τις Υπηρεσίες (στο εξής «Λογισμικό πελάτη») ή στο Περιεχόμενο πελάτη (όπως καθορίζεται παρακάτω), με βάση τα ισχύοντα, και σύμφωνα με τη σημασία του όρου «δεδομένα» που ισχύει σε διάφορες χώρες στις οποίες ενδεικτικά περιλαμβάνονται οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), και ότι η Dell έχει την ευθύνη για την επεξεργασία των δεδομένων για λογαριασμό του Πελάτη κατά την υλοποίηση των Υπηρεσιών του παρόντος. Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά τον έλεγχο και την εξαγωγή των δεδομένων και ότι η Dell έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά την επεξεργασία δεδομένων. Ο Πελάτης θα αποζημιώσει την Dell εάν παραβεί οποιαδήποτε υποχρέωσή του όσον αφορά τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα και εάν αποτύχει να εκτελέσει τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις όπως παρατίθενται στη Συμφωνία του Πελάτη για την αγορά των Υποστηριζόμενων προϊόντων και Υπηρεσιών της Dell. Η Dell δεν είναι υποχρεωμένη να παράσχει τις Υπηρεσίες και μπορεί να διακόψει την παροχή των Υπηρεσιών κατόπιν παραβίασης του Πελάτη σύμφωνα με τη Συμφωνία του Πελάτη, ούτε να αναλάβει την ευθύνη για ζημιές που απορρέουν από παραβίαση του Πελάτη. Εναλλακτικά, ο Πελάτης ίσως επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις και δαπάνες για κάθε συνεπαγόμενο πρόσθετο χρονικό διάστημα ή υλικό, απώλεια ή ζημιά που προκλήθηκε από την Dell ή τους παρόχους της. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει αμέσως την Dell και να συνεργαστεί

μαζί της καλή τη πίστει για την επίλυση οποιουδήποτε σχετικού θέματος εάν υπάρχει ζήτημα σφάλματος, ελαττώματος, ανεπάρκειας ή άλλο πρόβλημα όσον αφορά τη συμμόρφωσή του με τις υποχρεώσεις που προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία για το απόρρητο των δεδομένων και τυχόν σχετικές διατάξεις της Συμφωνίας.

Πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις

- Εάν υπάρξουν καθυστερήσεις που οφείλονται στον Πελάτη και εμποδίζουν την υλοποίηση της υπηρεσίας Onsite Client Installation Service πριν από την επίσκεψη του τεχνικού ή στη διάρκειά της, ο Πελάτης ενδέχεται να επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις. Ενδέχεται να προκύψουν πρόσθετες χρεώσεις για αιτήματα τα οποία υποβάλλονται απευθείας στους τεχνικούς επιτόπου εξυπηρέτησης για πρόσθετες δραστηριότητες.
- Οι Πελάτες μπορούν να προσαρμόσουν τις τυπικές οδηγίες ή να παρέχουν τις δικές τους οδηγίες, ορίζοντας τις επιτόπου δραστηριότητες που επιθυμούν να εκτελεστούν. Οι προσαρμοσμένες οδηγίες και οι αντίστοιχες δραστηριότητες θα περιορίζονται σε 45 λεπτά χρόνο προμήθειας στο γραφείο ανά υπολογιστή. Η Dell θα αξιολογήσει τον χρόνο που αναμένεται να χρειαστεί για την ολοκλήρωση αυτών των δραστηριοτήτων πριν από την έναρξη της υλοποίησης και κατά την ίδια την υλοποίηση. Εάν η Dell διαπιστώσει ότι ο χρόνος που χρειάζεται για την εκτέλεση των επιτόπου δραστηριοτήτων υπερβαίνει το όριο των 45 λεπτών, τότε η Dell θα συνεργαστεί με τον πελάτη για την τροποποίηση των οδηγιών, ώστε ο χρόνος προμήθειας στο γραφείο να μην υπερβαίνει τα 45 λεπτά ή ώστε να εκτιμηθούν πρόσθετες χρεώσεις για τον πρόσθετο χρόνο μέσω της διεργασίας αλλαγής ελέγχου.
- Για λόγους ασφάλειας, η Dell δεν θα εισαγάγει δικά της μέσα USB/εξωτερικά μέσα στο περιβάλλον του Πελάτη. Ο Πελάτης πρέπει να παράσχει δικά του μέσα USB/εξωτερικά μέσα εάν απαιτούνται για την πρόσβαση στο πρόγραμμα εγκατάστασης του εργαλείου μετακίνησης δεδομένων που θα χρησιμοποιήσει η Dell. Πρόσθετες χρεώσεις, εάν διαπιστωθεί ότι απαιτούνται, θα πραγματοποιηθούν μέσω της διεργασίας αλλαγής ελέγχου.

Προσάρτημα 9

Onsite End User Scheduling

Εάν ένας Πελάτης αγοράσει την υπηρεσία End User Scheduling Service, η Dell θα τον βοηθήσει με τον συντονισμό μεταξύ των ατόμων που λαμβάνουν μια καινούρια συσκευή (Τελικοί χρήστες) και του τεχνικού επιτόπιου εξυπηρέτησης που είναι υπεύθυνος για την παροχή της υπηρεσίας εγκατάστασης.

Η παρούσα Υπηρεσία πρέπει να αγοραστεί σε συνδυασμό με την υπηρεσία Onsite PC Installation (1 ανά συσκευή).

Ευθύνες της Dell

- Η Dell θα αναπτύξει ένα πρόγραμμα για κάθε Τελικό χρήστη κατά ημέρα και τοποθεσία της προγραμματισμένης εγκατάστασης, το οποίο θα βασίζεται και θα ενσωματώνεται στο σχέδιο υλοποίησης που συμφωνήθηκε από την Dell και τον Πελάτη.
- Η Dell θα ειδοποιήσει κάθε Τελικό χρήστη μέσω email για την προγραμματισμένη ημέρα/ημερομηνία του και θα στείλει μέσω email υπενθυμίσεις για την προσεχή υλοποίηση, σύμφωνα με το Σχέδιο υλοποίησης.
- Η Dell θα ενημερώσει το πρόγραμμα για κάθε Τελικό χρήστη, συμπεριλαμβανομένης της ημέρας και της τοποθεσίας της προγραμματισμένης εγκατάστασης, βάσει αιτημάτων επαναπρογραμματισμού εκ μέρους του Τελικού χρήστη.
- Η Dell θα συντονίσει τους τεχνικούς επιτόπου εξυπηρέτησης για τη συνάντηση κατά την προγραμματισμένη ημέρα εγκατάστασης
- Η Dell θα παρέχει μια λίστα Τελικών χρηστών οι οποίοι δεν έχουν επιβεβαιώσει τα ραντεβού τους στην επαφή που έχει καθορίσει ο Πελάτης, όπως απαιτείται.

Ευθύνες πελάτη

Ο ευθύνες του Πελάτη είναι οι εξής:

- Ο Πελάτης πρέπει να ορίσει τουλάχιστον μία επαφή, κατά προτίμηση εντός των εγκαταστάσεων, η οποία θα εκτελεί χρέη καθορισμένης επαφής για το πρόγραμμα υλοποίησης.
- Πρέπει να παρέχει τα στοιχεία επικοινωνίας των Τελικών χρηστών, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά των στοιχείων επικοινωνίας, ονόματα, αριθμό τηλεφώνου και διεύθυνση email χρησιμοποιώντας το πρότυπο Excel (που παρέχεται από τον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC της Dell) για ενσωμάτωση στο σχέδιο υλοποίησης.
- Ο Πελάτης πρέπει να ενημερώσει τους Τελικούς χρήστες του σχετικά με την επικείμενη επικοινωνία της Dell με σκοπό να προγραμματιστεί η υλοποίησή τους, προτού η Dell επιχειρήσει να προγραμματίσει εγκαταστάσεις
- Ο καθορισμένος επικεφαλής του πελάτη πρέπει να γνωστοποιήσει στην Dell τυχόν αιτήματα που υποβάλλονται σε εκείνον για επαναπρογραμματισμό.
- Ο Πελάτης πρέπει να συνεργαστεί με την Dell για το συντονισμό της εγκατάστασης σε οποιονδήποτε Τελικό χρήστη ο οποίος δεν ανταποκρίνεται στις απόπειρες της Dell για προγραμματισμό της εγκατάστασης
- Μόλις οριστικοποιηθεί το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης και οι Τελικοί χρήστες, ο Πελάτης είναι υπεύθυνος για τη διασφάλιση της διαθεσιμότητας του Τελικού χρήστη ή για την υπόδειξη ενός άλλου Τελικού χρήστη, εάν ο Τελικός χρήστης βάσει του προγραμματισμού δεν είναι διαθέσιμος.
- Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει την Υπηρεσία αυτή σε συνδυασμό με την υπηρεσία Onsite PC Installation (1 ανά συσκευή)
- Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τον έλεγχο και την εξαγωγή όλων των δεδομένων που υπάρχουν σε φυσικό υλικό, μονάδες δίσκων ή φιλοξενούμενο εικονικό μηχάνημα ή άλλα στοιχεία που παρέχει στην Dell (στο εξής «Λύση υλοποίησης του Πελάτη»), στο λογισμικό διαχείρισης συστήματος το οποίο χρησιμοποιεί σε συνδυασμό με τις Υπηρεσίες

(στο εξής «Λογισμικό πελάτη») ή στο Περιεχόμενο πελάτη (όπως καθορίζεται παρακάτω), με βάση τα ισχύοντα, και σύμφωνα με τη σημασία του όρου «δεδομένα» που ισχύει σε διάφορες χώρες στις οποίες ενδεικτικά περιλαμβάνονται οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), και ότι η Dell έχει την ευθύνη για την επεξεργασία των δεδομένων για λογαριασμό του Πελάτη κατά την υλοποίηση των Υπηρεσιών του παρόντος. Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά τον έλεγχο και την εξαγωγή των δεδομένων και ότι η Dell έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά την επεξεργασία δεδομένων. Ο Πελάτης θα αποζημιώσει την Dell εάν παραβεί οποιαδήποτε υποχρέωσή του όσον αφορά τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα και εάν αποτύχει να εκτελέσει τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις όπως παρατίθενται στη Συμφωνία του Πελάτη για την αγορά των Υποστηριζόμενων προϊόντων και Υπηρεσιών της Dell. Η Dell δεν είναι υποχρεωμένη να παράσχει τις Υπηρεσίες και μπορεί να διακόψει την παροχή των Υπηρεσιών κατόπιν παραβίασης του Πελάτη σύμφωνα με τη Συμφωνία του Πελάτη, ούτε να αναλάβει την ευθύνη για ζημιές που απορρέουν από παραβίαση του Πελάτη. Εναλλακτικά, ο Πελάτης ίσως επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις και δαπάνες για κάθε συνεπαγόμενο πρόσθετο χρονικό διάστημα ή υλικό, απώλεια ή ζημιά που προκλήθηκε από την Dell ή τους παρόχους της. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει αμέσως την Dell και να συνεργαστεί μαζί της καλή τη πίστι για την επίλυση οποιουδήποτε σχετικού θέματος εάν υπάρχει ζήτημα σφάλματος, ελαττώματος, ανεπάρκειας ή άλλο πρόβλημα όσον αφορά τη συμμόρφωσή του με τις υποχρεώσεις που προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία για το απόρρητο των δεδομένων και τυχόν σχετικές διατάξεις της Συμφωνίας.

Πρόσθετες διατάξεις

- Πρόγραμμα κάθε Τελικού χρήστη θα θεωρηθεί οριστικό 8 ημέρες πριν από την προγραμματισμένη ημέρα
- Ενδέχεται να ισχύουν χρεώσεις για αλλαγές στο πρόγραμμα, οι οποίες θα υποβάλλονται με ειδοποίηση μικρότερη από 7 ημέρες. Εάν η Dell δεν είναι σε θέση να προσαρμόσει τις απαιτούμενες αλλαγές στο πρόγραμμα, ενδέχεται να επιβληθούν πρόσθετες χρεώσεις επαναπρογραμματισμού ή ακύρωσης.
- Αιτήματα για επαναπρογραμματισμό τα οποία υποβάλλονται λιγότερες από 5 ημέρες νωρίτερα ενδέχεται να μην μπορούν να ικανοποιηθούν
- Πρόσθετα έξοδα μπορεί να χρεωθούν για Τελικούς χρήστες που δεν είναι διαθέσιμοι κατά την προγραμματισμένη ημέρα υλοποίησής τους.
- Οι Πελάτες μπορούν να ζητήσουν να τεθούν σε προτεραιότητα οι Τελικοί χρήστες
- Από τη στιγμή της οριστικοποίησης του προγράμματος, τυχόν αναθεωρήσεις, επαναπρογραμματισμοί ή άλλες αλλαγές στο Σχέδιο υλοποίησης μπορεί να οδηγήσουν σε πρόσθετα έξοδα για τον πελάτη.
- Οι τεχνικοί της Dell θα καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια να τηρήσουν το γνωστοποιημένο πρόγραμμα, ωστόσο η Dell διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιήσει το πρόγραμμα λόγω απρόβλεπτων συνθηκών.
- Δεν διατίθεται για συσκευές ThinClient

Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

- Προγραμματισμός ενός Τελικού χρήστη σε συγκεκριμένη ώρα μιας ημέρας
- Τηλεφωνική επικοινωνία ως κύρια μέθοδος επικοινωνίας με τον Τελικό χρήστη, το τηλέφωνο μπορεί να χρησιμοποιείται για την επικοινωνία με επιλεγμένους Τελικούς χρήστες κατά τη διακριτική ευχέρεια της Dell.
- Οι επιτόπιοι πόροι προγραμματισμού και οι τεχνικοί εγκατάστασης δεν είναι υπεύθυνοι για την τήρηση ή την ενημέρωση των χρονοδιαγραμμάτων
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσιών

Προσάρτημα 10

Offsite Trash Removal

Αν ένας Πελάτης αγοράσει την υπηρεσία Offsite Trash Removal Service, η Dell θα αφαιρέσει τη συσκευασία και το υλικό των συστημάτων και των περιφερειακών που αναπτύσσονται. Δεν περιλαμβάνει την αφαίρεση συστημάτων που αντικαθίστανται (στο εξής «Συστήματα παλαιού τύπου»). Η Υπηρεσία πρέπει να παρασχεθεί σε συνδυασμό με τις υπηρεσίες Onsite Installation Services.

Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει την Υπηρεσία αυτή σε συνδυασμό με την υπηρεσία Onsite PC Installation (1 ανά συσκευή).

Ευθύνες πελάτη

Ο Πελάτης πρέπει να ειδοποιήσει εκ των προτέρων την Dell εάν χρειάζεται να διατηρήσει οποιαδήποτε συσκευασία.

Ο Πελάτης οφείλει να παράσχει στην Dell για κάθε απαίτηση αφαίρεσης απορριμμάτων πληροφορίες για τον τρόπο αφαίρεσης της συσκευασίας από την εγκατάσταση του Πελάτη.

Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τον έλεγχο και την εξαγωγή όλων των δεδομένων που υπάρχουν σε φυσικό υλικό, μονάδες δίσκων ή φιλοξενούμενο εικονικό μηχάνημα ή άλλα στοιχεία που παρέχει στην Dell (στο εξής «Λύση υλοποίησης του Πελάτη»), στο λογισμικό διαχείρισης συστήματος το οποίο χρησιμοποιεί σε συνδυασμό με τις Υπηρεσίες (στο εξής «Λογισμικό πελάτη») ή στο Περιεχόμενο πελάτη (όπως καθορίζεται παρακάτω), με βάση τα ισχύοντα, και σύμφωνα με τη σημασία του όρου «δεδομένα» που ισχύει σε διάφορες χώρες στις οποίες ενδεικτικά περιλαμβάνονται οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), και ότι η Dell έχει την ευθύνη για την επεξεργασία των δεδομένων για λογαριασμό του Πελάτη κατά την υλοποίηση των Υπηρεσιών του παρόντος. Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά τον έλεγχο και την εξαγωγή των δεδομένων και ότι η Dell έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά την επεξεργασία δεδομένων. Ο Πελάτης θα αποζημιώσει την Dell εάν παραβεί οποιαδήποτε υποχρέωσή του όσον αφορά τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα και εάν αποτύχει να εκτελέσει τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις όπως παρατίθενται στη Συμφωνία του Πελάτη για την αγορά των Υποστηριζόμενων προϊόντων και Υπηρεσιών της Dell. Η Dell δεν είναι υποχρεωμένη να παράσχει τις Υπηρεσίες και μπορεί να διακόψει την παροχή των Υπηρεσιών κατόπιν παραβίασης του Πελάτη σύμφωνα με τη Συμφωνία του Πελάτη, ούτε να αναλάβει την ευθύνη για ζημιές που απορρέουν από παραβίαση του Πελάτη. Εναλλακτικά, ο Πελάτης ίσως επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις και δαπάνες για κάθε συνεπαγόμενο πρόσθετο χρονικό διάστημα ή υλικό, απώλεια ή ζημιά που προκλήθηκε από την Dell ή τους παρόχους της. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει αμέσως την Dell και να συνεργαστεί μαζί της καλή τη πίστι για την επίλυση οποιουδήποτε σχετικού θέματος εάν υπάρχει ζήτημα σφάλματος, ελαττώματος, ανεπάρκειας ή άλλο πρόβλημα όσον αφορά τη συμμόρφωσή του με τις υποχρεώσεις που προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία για το απόρρητο των δεδομένων και τυχόν σχετικές διατάξεις της Συμφωνίας.

Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

Η Dell δεν θα απορρίψει συστήματα παλαιού τύπου ή περιφερειακά.

Προσάρτημα 11

Onsite Additional Technician Time

Η συγκεκριμένη επιλογή της Υπηρεσίας παρέχει στον Πελάτη πρόσθετο χρόνο με έναν τεχνικό στο πλαίσιο της υπηρεσίας Onsite PC Installation Service (στο εξής «Υπηρεσία Onsite Additional Technician Time»), όπως διατυπώνεται πιο συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα 11. Η ώρα του τεχνικού είναι συνδεδεμένη με ένα συγκεκριμένο υπολογιστή.

Δυνατότητες υπηρεσίας Onsite Additional Technician Time

- Τεχνικός που θα εκτελεί δραστηριότητες υλοποίησης που αφορούν τον Πελάτη για προκαθορισμένη χρονική περίοδο (π.χ. επιτόπια υποστήριξη μετά την εγκατάσταση)
- Θα παρασχεθεί πρόσθετος χρόνος τεχνικού με το ίδιο επίπεδο δεξιοτήτων όπως αυτό που χρησιμοποιείται στην υπηρεσία Onsite PC Installation Service
- Ως «Onsite Additional Technician Time» ορίζεται μία επιπλέον ώρα του χρόνου του τεχνικού.
- Για δραστηριότητες ανά μονάδα (πλαίσιο, σύνδεση) βάσης

Η υπηρεσία «Onsite Additional Technician Time» μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την κάλυψη των εξής:

- Διαμόρφωση οθόνης
- Στάδια
- Εγκατάσταση περιφερειακών συσκευών
- Διαμόρφωση υπολογιστή και οθόνης
- Ερωτήσεις πελατών σχετικά με την εγκατάσταση

Αντίστοιχες Υπηρεσίες

Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει την Υπηρεσία αυτή σε συνδυασμό με την υπηρεσία Onsite PC Installation (1 ανά συσκευή).

Απαιτήσεις υπηρεσίας

Για να υλοποιηθεί η συγκεκριμένη Υπηρεσία, πρέπει να πληρούνται οι εξής προϋποθέσεις:

Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει την Υπηρεσία αυτή σε συνδυασμό με την υπηρεσία Onsite PC Installation (1 ανά συσκευή). Ο χρονοπρογραμματισμός της υπηρεσίας Onsite Additional Technician Time θα έπεται μετά την υπηρεσία Onsite PC Installation service για το σύστημα με το οποίο αγοράστηκε, στην ίδια τοποθεσία υλοποίησης και πρέπει να γίνει την ίδια εργάσιμη ημέρα.

Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

- Δραστηριότητες που δεν σχετίζονται με την ανάπτυξη συστημάτων πελάτη ή Υπηρεσίες τις οποίες ο τεχνικός υλοποίησης του πελάτη δεν θα είχε τη δυνατότητα να εκτελέσει
- Παροχή οποιουδήποτε λογισμικού ή υλικού.
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσιών 11

Ευθύνες πελάτη

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι θα αναλάβει τις εξής ευθύνες:

- Αναθεώρηση των επιθυμητών Υπηρεσιών κατά την αναθεώρηση της υπηρεσίας με τον αντιπρόσωπό που έχει καθορίσει η Dell
- Παροχή λεπτομερών οδηγιών στον τεχνικό της Dell μία φορά στον χώρο του Πελάτη
- Διατήρηση των δραστηριοτήτων στο καθορισμένο χρονικό πλαίσιο της υπηρεσίας Onsite Additional Technician Time
- Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τον έλεγχο και την εξαγωγή όλων των δεδομένων που υπάρχουν σε φυσικό υλικό, μονάδες δίσκων ή φιλοξενούμενο εικονικό μηχάνημα ή άλλα στοιχεία που παρέχει στην Dell (στο εξής «Λύση υλοποίησης του Πελάτη»), στο λογισμικό διαχείρισης συστήματος το οποίο χρησιμοποιεί σε συνδυασμό με τις Υπηρεσίες (στο εξής «Λογισμικό πελάτη») ή στο Περιεχόμενο πελάτη (όπως καθορίζεται παρακάτω), με βάση τα ισχύοντα, και σύμφωνα με τη σημασία του όρου «δεδομένα» που ισχύει σε διάφορες χώρες στις οποίες ενδεικτικά περιλαμβάνονται οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), και ότι η Dell έχει την ευθύνη για την επεξεργασία των δεδομένων για λογαριασμό του Πελάτη κατά την υλοποίηση των Υπηρεσιών του παρόντος. Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά τον έλεγχο και την εξαγωγή των δεδομένων και ότι η Dell έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά την επεξεργασία δεδομένων. Ο Πελάτης θα αποζημιώσει την Dell εάν παραβεί οποιαδήποτε υποχρέωσή του όσον αφορά τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα και εάν αποτύχει να εκτελέσει τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις όπως παρατίθενται στη Συμφωνία του Πελάτη για την αγορά των Υποστηριζόμενων προϊόντων και Υπηρεσιών της Dell. Η Dell δεν είναι υποχρεωμένη να παράσχει τις Υπηρεσίες και μπορεί να διακόψει την παροχή των Υπηρεσιών κατόπιν παραβίασης του Πελάτη σύμφωνα με τη Συμφωνία του Πελάτη, ούτε να αναλάβει την ευθύνη για ζημιές που απορρέουν από παραβίαση του Πελάτη. Εναλλακτικά, ο Πελάτης ίσως επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις και δαπάνες για κάθε συνεπαγόμενο πρόσθετο χρονικό διάστημα ή υλικό, απώλεια ή ζημιά που προκλήθηκε από την Dell ή τους παρόχους της. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει αμέσως την Dell και να συνεργαστεί μαζί της καλή τη πίστει για την επίλυση οποιουδήποτε σχετικού θέματος εάν υπάρχει ζήτημα σφάλματος, ελαττώματος, ανεπάρκειας ή άλλο πρόβλημα όσον αφορά τη συμμόρφωσή του με τις υποχρεώσεις που προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία για το απόρρητο των δεδομένων και τυχόν σχετικές διατάξεις της Συμφωνίας.

Προσάρτημα 12

Onsite Data Migration

Επισκόπηση υπηρεσίας

Η υπηρεσία Onsite Data Migration Service προβλέπει τη μετακίνηση δεδομένων από ένα σύστημα παλαιού τύπου (υπάρχοντας τοπικός υπολογιστής) σε ένα νέο Υποστηριζόμενο προϊόν της Dell (στο εξής «Data Migration Service» ή «Data Migration Services»), όπως παρατίθεται πιο συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσιών. Η Υπηρεσία αυτή παρέχεται στη διάρκεια της διαδικασίας εγκατάστασης νέου συστήματος και σε συντονισμό με την εν λόγω διαδικασία.

Δυνατότητες της υπηρεσίας Data Migration Service

- Καταγραφή δεδομένων και ρυθμίσεων χρηστών από κάθε σύστημα του Πελάτη (στο εξής «σύστημα παλαιού τύπου») που αντικαθίσταται από το Υποστηριζόμενο προϊόν με βάση τις απαιτήσεις οι οποίες καθορίστηκαν κατά την επιθεώρηση του χώρου του Πελάτη.
- Μετεγκατάσταση δεδομένων που συσχετίζονται με τα προφίλ χρηστών τομέα στα νέα Υποστηριζόμενα προϊόντα
- Η μετακίνηση δεδομένων μπορεί να εκτελεστεί με ποικίλους τρόπους:
 - Απευθείας από σύστημα παλαιού τύπου σε νέο Υποστηριζόμενο προϊόν μέσω τυπικού καλωδίου δικτύου
 - Απευθείας από σύστημα παλαιού τύπου σε νέο Υποστηριζόμενο προϊόν μέσω του δικτύου του Πελάτη
 - Από σύστημα παλαιού τύπου σε θέση αποθήκευσης που παρέχει ο πελάτης (κοινή χρήση αρχείων ή μονάδα USB/εξωτερική μονάδα δίσκου) και ύστερα από τη θέση αποθήκευσης στο νέο Υποστηριζόμενο προϊόν
- Μόλις ολοκληρωθεί η μετακίνηση, ο τεχνικός της Dell θα επιβεβαιώσει την ακεραιότητα της μετακίνησης ή/και θα δημιουργήσει σχετική έκθεση.

Απαιτήσεις υπηρεσίας

- Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει την Υπηρεσία αυτή σε συνδυασμό με την υπηρεσία Onsite PC Installation (Προσάρτημα 8) (1 ανά συσκευή)
- Οι υπηρεσίες Data Migration services πρέπει να παρασχεθούν σε συνδυασμό με την υπηρεσία Onsite PC Installation service
- Οι υπηρεσίες Data Migration services θα υλοποιηθούν από την Dell μέσω του εργαλείου μετακίνησης δεδομένων.
- Ο προγραμματισμός των υπηρεσιών μετακίνησης και εγκατάστασης πρέπει να συντονιστεί εντός του πεδίου εφαρμογής του έργου και από τους τεχνικούς της Dell στον χώρο του Πελάτη.
- Κατά τη διάρκεια εγκαταστάσεων σε πολλαπλούς υπολογιστές, οι τεχνικοί θα μετεγκαθιστούν δεδομένα σε πολλαπλούς υπολογιστές ταυτόχρονα.
- Η Dell θεωρεί ότι δεν υπάρχουν παράγοντες οι οποίοι περιορίζουν την ταχύτητα μετάδοσης από το σύστημα παλαιού τύπου στο σύστημα αντικατάστασης, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά:
 - Κακή απόδοση σκληρών δίσκων λόγω κατεστραμμένων τομέων, ταχύτητες κάτω των 5.400 rpm, ή υπερβολικός κατακερματισμός
 - Διαμορφωμένες από τον πελάτη ρυθμίσεις οι οποίες περιορίζουν τις ταχύτητες μεταφοράς, παραδείγματος χάριν υποχρεώνουν όλες τις κάρτες διασύνδεσης δικτύου (NICs) σε ταχύτητα χαμηλότερη από την ιδανική τους
 - Διεργασίες που εκτελούνται στο σύστημα παλαιού τύπου
 - Μη χρήση καλωδίου δικτύου CAT5e σε Gigabit NIC για μετεγκαταστάσεις που σχετίζονται με δίκτυα
 - Μη χρήση θυρών USB 3.x και εξωτερικών σκληρών δίσκων (USB2.0 κατ' ελάχιστο)

Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

- Μετακίνηση δεδομένων άνω των 100 GB, εάν αυτά παραδίδονται σε συνδυασμό με επιτόπια εγκατάσταση συστήματος
- Μετακίνηση δεδομένων μέσω άλλων εργαλείων πλην όσων ορίζει η Dell για την παροχή της Υπηρεσίας από το προσωπικό της Dell και την υλοποίηση των υποχρεώσεων του Πελάτη
- Δεν θα μετακινηθούν προφίλ χρηστών για τοπικούς λογαριασμούς (εκτός τομέα).
- Δεν υποστηρίζεται η μετακίνηση δεδομένων για λογαριασμούς χρηστών σε εναλλακτικούς τομείς
- Απεγκατάσταση ή επανεγκατάσταση υπαρχόντων προϊόντων ή υπαρχουσών εφαρμογών λογισμικού.
- Κάθε περίπτωση ανάκτησης δεδομένων, συμπεριλαμβανομένης της αποκατάστασης καταστροφών.
- Χωριστός χρονοπρογραμματισμός υπηρεσιών μετακίνησης και εγκατάστασης.
- Μετακίνηση εφαρμογών ή δεσμών ενεργειών για εγκατάσταση εφαρμογών στο σύστημα.
- Το εργαλείο δεν θα μετακινήσει / αντιγράψει εφαρμογές ή λογισμικό.
- Κάθε δραστηριότητα που αφορά τη διάρθρωση ή την αντιμετώπιση προβλημάτων υποδομής δικτύου.
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων επισημαίνονται συγκεκριμένα στην παρούσα περιγραφή της δυνατότητας Υπηρεσίας Data Migration service στο παρόν Προσάρτημα 12.

Ευθύνες Πελάτη

Ο ευθύνες του Πελάτη είναι οι εξής:

- Συμμόρφωση με τις ευθύνες του πελάτη για την υπηρεσία Onsite PC Installation Service (Προσάρτημα 8)
- Εάν είναι επιθυμητό, ο Πελάτης θα παρέχει μέσα USB 3.x/εξωτερικά μέσα για τη μετακίνηση δεδομένων
- Η δυνατότητα της Dell να παράσχει την Υπηρεσία με βάση το πεδίο εφαρμογής και το πρόγραμμα εξαρτάται από την έγκαιρη ανταπόκριση του Πελάτη όσον αφορά κρίσιμες αποφάσεις, ουσιώδεις πληροφορίες και εγκρίσεις. Ο Πελάτης αναλαμβάνει την ευθύνη να ανταποκρίνεται έγκαιρα σε αιτήματα της Dell για οδηγίες, πληροφορίες, εγκρίσεις ή αποφάσεις τις οποίες ευλόγως χρειάζεται η Dell για να υλοποιήσει αυτήν την Υπηρεσία.
- Ο Πελάτης οφείλει να διασφαλίζει την έγκαιρη επικοινωνία με την Dell για όλα τα θέματα, π.χ. για ερωτήσεις ή αιτήματα που αφορούν το πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας. Κατά την έναρξη του έργου, ο Πελάτης θα δώσει στην Dell μια λίστα με τους υπεύθυνους επικοινωνίας που θα συνεργάζονται με την Dell. Τα άτομα αυτά θα έχουν την ευθύνη για την επικοινωνία με την Dell και τη διαχείριση των παραδοτέων αποτελεσμάτων του έργου.
- Ο Πελάτης οφείλει να παράσχει πρόσβαση στους τεχνικούς και υπεύθυνους επικοινωνίας της εταιρείας του για όσα θέματα αφορούν το πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας. Οι υπεύθυνοι επικοινωνίας θα παρίστανται σε συναντήσεις, θα παίρνουν έγκαιρα τις αποφάσεις και θα δίνουν έγκαιρα τις πληροφορίες που χρειάζεται η Dell για να υλοποιήσει την Υπηρεσία.
- Ο Πελάτης έχει την ευθύνη για κάθε απαιτούμενη ενέργεια αποκατάστασης στο περιβάλλον της συστοιχίας αποθήκευσης προέλευσης, εκτός από τις πλατφόρμες αποθήκευσης που υποστηρίζονται από την Dell με έγκυρη εγγύηση(-εις).
- Ο Πελάτης έχει την ευθύνη για κάθε διάρθρωση της συστοιχίας αποθήκευσης προέλευσης εάν δεν καθορίζεται κάτι διαφορετικό στη συγκεκριμένη Υπηρεσία.
- Ο Πελάτης έχει την ευθύνη να φέρει τις εφαρμογές σε κατάσταση παραγωγής μετά τη μετακίνηση δεδομένων εκτός σύνδεσης.
- Ο Πελάτης έχει την ευθύνη για τον τερματισμό της λειτουργίας των εφαρμογών του ξενιστή/διακομιστή πριν από την έναρξη της μετακίνησης δεδομένων εκτός σύνδεσης.
- Το σύστημα παλαιού τύπου πρέπει να είναι διαθέσιμο και απόλυτα λειτουργικό για τυχόν Υπηρεσίες που θα χρειαστεί να εκτελεστούν σε αυτό

- Ο Πελάτης θα παράσχει τυχόν σχετικά δεδομένα σχετικά με το σύστημα παλαιού τύπου που θα χρησιμοποιηθούν για τη διεκπεραίωση των υπηρεσιών. Αυτό μπορεί να γίνει μέσω τηλεφώνου, email ή χρησιμοποιώντας τα εργαλεία υλοποίησης της Dell. Ο Πελάτης θα παρέχει επίσης πληροφορίες σχετικά με την τοποθεσία και (κατά περίπτωση) τον προγραμματισμό για κάθε τοποθεσία εγκατάστασης του Πελάτη, ώστε να διασφαλίζεται ότι όλες οι κρίσιμες λεπτομέρειες που αφορούν την τοποθεσία παρέχονται στην Dell πριν από την έναρξη των Υπηρεσιών.

Πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις

- Θα χρειαστεί να γίνουν εύλογες προσπάθειες για τη μετακίνηση των δεδομένων του Πελάτη. Ωστόσο, εάν η Dell κρίνει ανέφικτη τη μετακίνηση έπειτα από 3 προσπάθειες, η Υπηρεσία ενδέχεται να μην υλοποιηθεί.
- Εάν διαπιστωθεί ότι υπάρχουν στοιχεία στο περιβάλλον ή το υλικό του Πελάτη, τα οποία περιορίζουν την ταχύτητα μεταφοράς και αυξάνουν το χρόνο που χρειάζεται ο τεχνικός, η Dell θα συνεργαστεί με τον Πελάτη για την επίλυση αυτών των ζητημάτων. Με βάση την απόφαση της Dell, ο Πελάτης ενδέχεται να επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις μέσω της διαδικασίας ελέγχου αλλαγών.
- Για λόγους ασφάλειας, η Dell δεν θα εισαγάγει δικά της μέσα USB/εξωτερικά μέσα στο περιβάλλον του Πελάτη. Ο Πελάτης πρέπει να παράσχει δικά του μέσα USB/εξωτερικά μέσα εάν απαιτούνται (είτε για τη μετακίνηση δεδομένων είτε για το πρόγραμμα εγκατάστασης DMT).
- Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τον έλεγχο και την εξαγωγή όλων των δεδομένων που υπάρχουν σε φυσικό υλικό, μονάδες δίσκων ή φιλοξενούμενο εικονικό μηχάνημα ή άλλα στοιχεία που παρέχει στην Dell (στο εξής «Λύση υλοποίησης του Πελάτη»), στο λογισμικό διαχείρισης συστήματος το οποίο χρησιμοποιεί σε συνδυασμό με τις Υπηρεσίες (στο εξής «Λογισμικό πελάτη») ή στο Περιεχόμενο πελάτη (όπως καθορίζεται παρακάτω), με βάση τα ισχύοντα, και σύμφωνα με τη σημασία του όρου «δεδομένα» που ισχύει σε διάφορες χώρες στις οποίες ενδεικτικά περιλαμβάνονται οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), και ότι η Dell έχει την ευθύνη για την επεξεργασία των δεδομένων για λογαριασμό του Πελάτη κατά την υλοποίηση των Υπηρεσιών του παρόντος. Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά τον έλεγχο και την εξαγωγή των δεδομένων και ότι η Dell έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά την επεξεργασία δεδομένων. Ο Πελάτης θα αποζημιώσει την Dell εάν παραβεί οποιαδήποτε υποχρέωσή του όσον αφορά τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα και εάν αποτύχει να εκτελέσει τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις όπως παρατίθενται στη Συμφωνία του Πελάτη για την αγορά των Υποστηριζόμενων προϊόντων και Υπηρεσιών της Dell. Η Dell δεν είναι υποχρεωμένη να παράσχει τις Υπηρεσίες και μπορεί να διακόψει την παροχή των Υπηρεσιών κατόπιν παραβίασης του Πελάτη σύμφωνα με τη Συμφωνία του Πελάτη, ούτε να αναλάβει την ευθύνη για ζημιές που απορρέουν από παραβίαση του Πελάτη. Εναλλακτικά, ο Πελάτης ίσως επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις και δαπάνες για κάθε συνεπαγόμενο πρόσθετο χρονικό διάστημα ή υλικό, απώλεια ή ζημιά που προκλήθηκε από την Dell ή τους παρόχους της. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει αμέσως την Dell και να συνεργαστεί μαζί της καλή τη πίστη για την επίλυση οποιουδήποτε σχετικού θέματος εάν υπάρχει ζήτημα σφάλματος, ελαττώματος, ανεπάρκειας ή άλλο πρόβλημα όσον αφορά τη συμμόρφωσή του με τις υποχρεώσεις που προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία για το απόρρητο των δεδομένων και τυχόν σχετικές διατάξεις της Συμφωνίας.

Προσάρτημα 13

Onsite Application Installation

Εάν ο Πελάτης αγοράσει την υπηρεσία Onsite Application Installation, η Dell θα βοηθήσει τον Πελάτη με την εγκατάσταση έως πέντε (5) εφαρμογών λογισμικού ή θα τροποποιήσει επιλεγμένες ρυθμίσεις του λειτουργικού συστήματος για την εγκατάσταση των νέων Υποστηριζόμενων προϊόντων. Η εγκατάσταση των εφαρμογών θα γίνει επιτόπου, κατά την υλοποίηση των νέων στοιχείων.

Η Dell θα συνεργαστεί με τον Πελάτη για την τεκμηρίωση και την καταγραφή των απαιτήσεων εγκατάστασης των εφαρμογών του μέσω των οδηγιών για τις εργασίες (μέσω email στον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC). Ο Πελάτης επικυρώνει την ακρίβεια και επαλήθευει τις απαιτήσεις, μελετώντας και εγκρίνοντας τις προδιαγραφές μέσω email από τον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC

Ευθύνες Πελάτη

Ο ευθύνες του Πελάτη είναι οι εξής:

- Παροχή της δέσμης ενεργειών, του USB ή του CD/DVD που απαιτείται για την εκτέλεση της εγκατάστασης της εφαρμογής.
- Δημιουργία, δοκιμή και επαλήθευση ότι η εφαρμογή λογισμικού και οι ρυθμίσεις των λειτουργικών συστημάτων λειτουργούν σύμφωνα με τις ανάγκες του Πελάτη στις υποστηριζόμενες πλατφόρμες υλισμικού που θα αγοράσει.
- Συμπλήρωση, επικύρωση της ακρίβειας και επαλήθευση των απαιτήσεων με αναθεώρηση και έγκριση των οδηγιών εργασίας μέσω email με τον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC.
- Όλες οι απαραίτητες αδειοδοτήσεις, μια επαρκής ποσότητα μέσω εγκατάστασης και οι οδηγίες εγκατάστασης θα παρασχεθούν από τους τεχνικούς της Dell με την έλευσή τους.
- Ο Πελάτης έχει όλες τις απαιτούμενες άδειες και δικαιώματα χρήσης του λογισμικού που εγκαθίσταται – η Dell δεν θα επιβεβαιώσει τη συμμόρφωση
- Η Dell πρέπει να μπορεί να αξιοποιήσει το δίκτυο του Πελάτη για να εκτελέσει τις Υπηρεσίες εφόσον απαιτείται για την εγκατάσταση των εφαρμογών
- Διατίθενται τυπικά υποδίκτυα Ethernet 100 MB T-Base με μεταγωγή και απόδοση 5-10 MB/δευτ. στον υπολογιστή για μεταφορά δεδομένων, φόρτωση εφαρμογών και εγκατάσταση ειδύλου.
- Οι επιτραπέζιοι και φορητοί υπολογιστές είναι συνδεδεμένοι σε ένα τοπικό δίκτυο και έχουν αξιόπιστη πρόσβαση στο διαδίκτυο με Internet Explorer 7.0 (ή νεότερη έκδοση) και υποστηριζόμενες από τους προμηθευτές εκδόσεων Edge, Chrome και Firefox.
- Η υποδομή δικτύου είναι σταθερή και είναι η ίδια σε όλες τις τοποθεσίες του Πελάτη.
- Ο Πελάτης διασφαλίζει ότι όλες οι εφαρμογές λογισμικού είναι πιστοποιημένες, λειτουργικές και συμβατές με τη διαμόρφωση και τα λειτουργικά συστήματα του νέου συστήματος πελάτη.
- Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει την Υπηρεσία αυτή σε συνδυασμό με την υπηρεσία Onsite PC Installation (1 ανά συσκευή)
- Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τον έλεγχο και την εξαγωγή όλων των δεδομένων που υπάρχουν σε φυσικό υλικό, μονάδες δίσκων ή φιλοξενούμενο εικονικό μηχάνημα ή άλλα στοιχεία που παρέχει στην Dell (στο εξής «Λύση υλοποίησης του Πελάτη»), στο λογισμικό διαχείρισης συστήματος το οποίο χρησιμοποιεί σε συνδυασμό με τις Υπηρεσίες (στο εξής «Λογισμικό πελάτη») ή στο Περιεχόμενο πελάτη (όπως καθορίζεται παρακάτω), με βάση τα ισχύοντα, και σύμφωνα με τη σημασία του όρου «δεδομένα» που ισχύει σε διάφορες χώρες στις οποίες ενδεικτικά περιλαμβάνονται οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), και ότι η Dell έχει την ευθύνη για την επεξεργασία των δεδομένων για λογαριασμό του Πελάτη κατά την υλοποίηση των Υπηρεσιών του παρόντος. Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά τον έλεγχο και την εξαγωγή των δεδομένων και ότι η Dell έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά την επεξεργασία

δεδομένων. Ο Πελάτης θα αποζημιώσει την Dell εάν παραβεί οποιαδήποτε υποχρέωσή του όσον αφορά τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα και εάν αποτύχει να εκτελέσει τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις όπως παρατίθενται στη Συμφωνία του Πελάτη για την αγορά των Υποστηριζόμενων προϊόντων και Υπηρεσιών της Dell. Η Dell δεν είναι υποχρεωμένη να παράσχει τις Υπηρεσίες και μπορεί να διακόψει την παροχή των Υπηρεσιών κατόπιν παραβίασης του Πελάτη σύμφωνα με τη Συμφωνία του Πελάτη, ούτε να αναλάβει την ευθύνη για ζημιές που απορρέουν από παραβίαση του Πελάτη. Εναλλακτικά, ο Πελάτης ίσως επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις και δαπάνες για κάθε συνεπαγόμενο πρόσθετο χρονικό διάστημα ή υλικό, απώλεια ή ζημιά που προκλήθηκε από την Dell ή τους παρόχους της. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει αμέσως την Dell και να συνεργαστεί μαζί της καλή τη πίστιν για την επίλυση οποιουδήποτε σχετικού θέματος εάν υπάρχει ζήτημα σφάλματος, ελαττώματος, ανεπάρκειας ή άλλο πρόβλημα όσον αφορά τη συμμόρφωσή του με τις υποχρεώσεις που προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία για το απόρρητο των δεδομένων και τυχόν σχετικές διατάξεις της Συμφωνίας.

Περιορισμοί υπηρεσίας

- Το λειτουργικό σύστημα του επιτραπέζιου ή φορητού υπολογιστή είναι Microsoft Windows 7, Windows 8 ή Windows 10 [ή άλλη εφαρμόσιμη μεταγενέστερη έκδοση]
- Το λειτουργικό σύστημα είναι προφορτωμένο ή ήδη εγκατεστημένο.
- Η Dell δεν θα αναλάβει ευθύνη για σφάλματα κατά τη διαδικασία εγκατάστασης και τυχόν σφάλματα που σημειώνονται κατά την εγκατάσταση
- Οι εφαρμογές πρέπει να παρέχονται συνεχόμενα μέσω της υπηρεσίας Onsite Installation Service για το σύστημα με το οποίο αγοράστηκε (υπηρεσία Onsite PC Installation – Προσάρτημα 8) σε μία μόνο τοποθεσία υλοποίησης και πρέπει να γίνονται την ίδια εργάσιμη ημέρα. Οποιαδήποτε αχρησιμοποίητη εγκατάσταση εφαρμογής δεν μπορεί να πιστωθεί, να επιστραφεί ή να μεταφερθεί.
- Δεν διατίθεται για συσκευές ThinClient
- Η Dell δεν θα κάνει περισσότερες από 3 προσπάθειες για να εγκαταστήσει τις εφαρμογές λογισμικού.

Προσάρτημα 14

Remote PC Installation

Επισκόπηση υπηρεσιών

Η υπηρεσία Remote PC Installation Service παρέχει απομακρυσμένη βοήθεια για την εγκατάσταση και τη συνδεσιμότητα ενός νέου συστήματος πελάτη (υπολογιστής που αγοράστηκε από τη λίστα Υποστηριζόμενων προϊόντων της Dell) ή παλαιού τύπου (ο υπάρχοντας υπολογιστής του Πελάτη αντικαταστάθηκε από νέο σύστημα πελάτη) και, κατά περίπτωση, συνοδευτικών περιφερειακών στο γραφείο, καθώς και τη μετακίνηση αρχείων τελικών χρηστών και ρυθμίσεων συστήματος και την εγκατάσταση λογισμικού που παρέχει ο Πελάτης (στο εξής «Remote PC Installation Service»), εφόσον περιλαμβάνεται επίσης στο τιμολόγιο των Πελατών.

Αντίστοιχες Υπηρεσίες

- Remote Data Migration
- Remote App Installation

Αναθεώρηση Υπηρεσιών

Η Dell θα συνεργαστεί με τον Πελάτη για να αναθεωρήσει το πεδίο εφαρμογής των Υπηρεσιών που αγόρασε. Ανάλογα με την περίπτωση, η Dell θα συλλέγει επίσης σχετικά δεδομένα που έχουν αναπτυχθεί στο σύστημα παλαιού τύπου ώστε να προγραμματίσει την εκτέλεση της υπηρεσίας. Αυτό μπορεί να γίνει μέσω τηλεφώνου, email ή χρησιμοποιώντας τα εργαλεία υλοποίησης της Dell. Η Dell θα προσπαθήσει επίσης να συλλέξει πληροφορίες σχετικά με την τοποθεσία και (κατά περίπτωση) τον χρονοπρογραμματισμό για κάθε τοποθεσία εγκατάστασης του Πελάτη, ώστε να διασφαλίζεται ότι όλες οι κρίσιμες λεπτομέρειες που αφορούν την τοποθεσία παρέχονται στην Dell πριν από την έναρξη των Υπηρεσιών.

Δυνατότητες της υπηρεσίας Remote PC Installation

Βοήθεια με την εγκατάσταση του συστήματος πελάτη

- Απομακρυσμένη βοήθεια για την αποσυσκευασία του νέου συστήματος πελάτη από τα κιβώτια αποστολής και επιθεώρηση των στοιχείων για τυχόν ζημιές.
- Παροχή βοήθειας στον Πελάτη για τη σύνδεση των περιφερειακών που βρίσκονται στο γραφείο του συστήματος πελάτη (π.χ. οθονών, πληκτρολογίων, τροφοδοτικών, ποντικιών κ.λπ.)
- Παροχή βοήθειας στον Πελάτη για τη σύνδεση του συστήματος πελάτη στις πηγές τροφοδοσίας και δικτύωσης του Πελάτη

Βοήθεια με τη συνδεσιμότητα για το σύστημα πελάτη

- Βοήθεια με την εκκίνηση του νέου συστήματος πελάτη και επαλήθευση της σύνδεσης δικτύου για τις συνδεδεμένες στο δίκτυο συσκευές του Πελάτη
- Βοήθεια με τη σύνδεση στο νέο σύστημα πελάτη χρησιμοποιώντας το αναγνωριστικό χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης που παρέχεται από τον Πελάτη
- Αν ο Πελάτης χρειάζεται κάποιο από τα παρακάτω είδη/ενέργειες, ο Πελάτης πρέπει να ενημερώσει την Dell για τις εν λόγω ανάγκες απαίτησης (μέσω του υπεύθυνου επικοινωνίας SPOC που του έχει ανατεθεί):
 - Βοήθεια με την επανασύνδεση των υφιστάμενων ή την εγκατάσταση νέων εξωτερικών περιφερειακών στο γραφείο στο σύστημα πελάτη και διαμόρφωση για χρήση. Όποτε απαιτείται, η Dell θα φορτώνει τα προγράμματα οδήγησης που παρέχονται από τον

- Πελάτη και θα πραγματοποιεί μια συμφωνημένη απλή δοκιμή λειτουργικότητας (π.χ. θα εκτυπώνει μια δοκιμαστική σελίδα)
- Βοήθεια με την ολοκλήρωση της βασικής ένωσης τομέων μέσω της εγγενούς διεπαφής των Windows
 - Ένωση του συστήματος πελάτη στην ομάδα εργασίας. Το σύστημα πελάτη μπορεί να ενωθεί με το προεπιλεγμένο κοντέινερ στην υπηρεσία καταλόγου Active Directory κατά απαίτηση του Πελάτη
 - Βοήθεια με την ολοκλήρωση εταιρικής εγγραφής
 - Διαμόρφωση παραμέτρων διεύθυνσης IP
 - Ρύθμιση email ή λογαριασμού online
 - Διαμόρφωση σύνδεσης απομακρυσμένης επιφάνειας εργασίας
 - Αντιστοίχιση εκτυπωτών δικτύου σε νέο σύστημα πελάτη
 - Επαναφορά κοινής χρήσης αρχείων δικτύου
 - Σύνομος και βασικός προσανατολισμός στις κύριες λειτουργίες του νέου συστήματος πελάτη

Μεταφορά ρυθμίσεων

- Μεταφορά κοινών εξατομικευμένων ρυθμίσεων τελικών χρηστών από το σύστημα παλαιού τύπου του Πελάτη
- Μεταφορά ρυθμίσεων που είναι συσχετισμένες με τα προφίλ των χρηστών στα νέα συστήματα πελάτη
- Μεταφορά κοινών ρυθμίσεων εφαρμογών

Βοήθεια με την απεγκατάσταση του συστήματος παλαιού τύπου

- Βοήθεια με την αποσύνδεση των εξαρτημάτων του υλικού, του καλωδίου δικτύου και του καλωδίου τροφοδοσίας του συστήματος παλαιού τύπου του Πελάτη

Απαιτήσεις υπηρεσίας

Για να υλοποιηθεί η συγκεκριμένη Υπηρεσία, πρέπει να πληρούνται οι εξής προϋποθέσεις:

- Για την εγκατάσταση κάθε συστήματος πελάτη, ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει μία μεμονωμένη υπηρεσία Remote PC Installation Service
- Ο Πελάτης πρέπει να έχει τηλεφωνική σύνδεση και αξιόπιστη πρόσβαση στο διαδίκτυο
- Το σύστημα παλαιού τύπου πρέπει να είναι διαθέσιμο και απόλυτα λειτουργικό για τυχόν Υπηρεσίες που θα χρειαστεί να εκτελεστούν σε αυτό
- Εάν ο Πελάτης έχει αγοράσει την υπηρεσία «Remote Data Migration Service» (Προσάρτημα 16), το πρόγραμμα της μετακίνησης με υπηρεσίες εγκατάστασης θα συντονιστεί εντός του πεδίου εφαρμογής του έργου και, όποτε είναι εφικτό, από τον ίδιο τεχνικό απομακρυσμένα.
- Το σύστημα πελάτη πρέπει να έχει προφορτωμένο ή ήδη εγκατεστημένο το λειτουργικό σύστημα

Εξαιρούμενες υπηρεσίες

- Ρύθμιση νέου δικτύου
- Ένωση συγκεκριμένων Μονάδων του οργανισμού στην υπηρεσία καταλόγου Active Directory, οι υπολογιστές θα ενωθούν στο προεπιλεγμένο κοντέινερ υπολογιστών
- Παροχή ή εκτέλεση προσαρμοσμένων δεσμών ενεργειών για την ένωση στον τομέα
- Αντιμέτωπιση σφαλμάτων που σχετίζονται με τη διαδικασία ένωσης τομέα των Windows
- Ρύθμιση ή διάθρωση της υπηρεσίας καταλόγου Active Directory
- Μετακίνηση δεδομένων σε χωριστή εκδήλωση
- Μετακίνηση δεδομένων και ρυθμίσεων μέσω άλλων εργαλείων πλην των εργαλείου που ορίζει η Dell για την παροχή της εν λόγω Υπηρεσίας από το προσωπικό της Dell

- Μετακίνηση δεδομένων για λογαριασμούς χρηστών σε εναλλακτικούς τομείς
- Κάθε μετακίνηση δεδομένων (εάν χρειάζεται, ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει την υπηρεσία «Remote Data Migration Service» (Προσάρτημα 16))
- Κάθε περίπτωση αντιγράφου ασφαλείας δεδομένων ή ανάκτησης δεδομένων, συμπεριλαμβανομένης της αποκατάστασης καταστροφών
- Χωριστός χρονοπρογραμματισμός υπηρεσιών μετακίνησης και εγκατάστασης
- Δημιουργία δεσμών ενεργειών για εγκαταστάσεις εφαρμογών
- Μετακίνηση εφαρμογών ή λογισμικού. Οι εφαρμογές λογισμικού θα εγκατασταθούν/θα επανεγκατασταθούν και δεν θα μεταβιβαστούν
- Εγκατάσταση λογισμικού λειτουργικού συστήματος
- Προσαρμογή ή/και εξατομίκευση του λογισμικού (πέραν όσων απαιτούνται για να διασφαλιστεί η κατάλληλη εγκατάσταση του λογισμικού)
- Μετακίνηση δεδομένων από ή σε λειτουργικά συστήματα που δεν βασίζονται στα Windows
- Διαμόρφωση παραμέτρων λογισμικού ασφάλειας, π.χ. λογισμικού προστασίας από ιούς / λογισμικά spyware / κακόβουλου λογισμικού
- Εγκατάσταση ή διαμόρφωση εταιρικού λογισμικού
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσιών 14

Ευθύνες Πελάτη

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι θα αναλάβει τις εξής ευθύνες:

- Πριν από την έναρξη ισχύος της παρούσας Υπηρεσίας, ο Πελάτης οφείλει να παράσχει έγκαιρα όλες τις κρίσιμες και σχετικές πληροφορίες που απαιτούνται για την έγκαιρη παροχή της παρούσας υπηρεσίας από την Dell
- Προετοιμασία όλων των χώρων των εργασιών και των γραφείων των τελικών χρηστών πριν από την έναρξη παροχής των Υπηρεσιών, καθώς και δικαίωμα πρόσβασης σε συστήματα, εξωτερικά περιφερειακά, τροφοδοτικά και συνδεσιμότητα δικτύου
- Πριν από την απομακρυσμένη υλοποίηση, δημιουργία λογαριασμού τομέα και αντικείμενα υπολογιστών (εάν απαιτούνται για την ένωση συσκευών στον τομέα) εντός της υπηρεσίας καταλόγου Active Directory, ώστε να είναι δυνατή η ένωση των τομέων πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης
- Εκκίνηση σύνδεσης με την Dell για την απομακρυσμένη απόδοση των υπηρεσιών. Αυτό περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τη διασφάλιση της συνδεσιμότητας του δικτύου και τη χρήση απομακρυσμένων διεπαφών που παρέχει η Dell, π.χ. συνομιλίας και τηλεφώνου.
- Παροχή διαπιστευτηρίων λογαριασμού τομέα με τα απαραίτητα δικαιώματα για την ένωση ενός υπολογιστή με το προεπιλεγμένο κοντέινερ υπολογιστών στην υπηρεσία καταλόγου Active Directory
- Εφοδιασμός όλων των κατάλληλων προγραμμάτων οδήγησης για την εγκατάσταση υλικού
- Διασφάλιση ότι το σύστημα παλαιού τύπου είναι διαθέσιμο και πλήρως λειτουργικό για κάθε Υπηρεσία που πρόκειται να εκτελεστεί σε αυτό
- Δοκιμή και επαληθευση ότι η εφαρμογή λογισμικού και λειτουργεί σύμφωνα με τις ανάγκες του Πελάτη στις υποστηριζόμενες πλατφόρμες υλισμικού που θα αγοράσει. Η Dell δεν ευθύνεται για σφάλματα ή προβλήματα μη συμβατότητας που προκύπτουν κατά τη διαδικασία εγκατάστασης του λογισμικού και τα οποία οφείλονται στην αποτυχία του Πελάτη να ελέγξει και να επαληθεύσει τη συμβατότητα του λογισμικού.
- Παροχή απαιτούμενων αδειών χρήσης κάθε λογισμικού και παροχή επαρκούς ποσότητας μέσων εγκατάστασης και οδηγιών εγκατάστασης
- Όπως απαιτείται για την εγκατάσταση των εφαρμογών, χορήγηση στον τεχνικό πρόσβασης στο δίκτυο του Πελάτη για την εκτέλεση των Υπηρεσιών
- Το δίκτυο του Πελάτη καλύπτει ελάχιστα τυπικά υποδίκτυα Ethernet 100 Mbps με μεταγωγή και παρέχει απόδοση 5-10 Mbps στο σύστημα πελάτη
- Συντήρηση σταθερής υποδομής δικτύου σε όλες τις τοποθεσίες του Πελάτη

- Διασφάλιση ότι το σύστημα πελάτη είναι συνδεδεμένο σε τοπικό δίκτυο και ότι έχει αξιόπιστη πρόσβαση στο διαδίκτυο
- Αν απαιτούνται εξωτερικά μέσα, ο Πελάτης πρέπει να παράσχει μέσα USB/εξωτερικά μέσα
- Κατά περίπτωση, αναφέρετε αποθήκευση σε cloud, εξωτερική μονάδα δίσκου ή μέσο αποθήκευσης
- Αγορά αντίστοιχων προσθηκών των υπηρεσιών Remote Services, εάν απαιτείται

Πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις

- Οι καθυστερήσεις που προκαλούνται από τον πελάτη και εμποδίζουν την Dell να εκτελέσει την υπηρεσία Remote PC Installation Service ενδέχεται να υπόκεινται σε πρόσθετες χρεώσεις.
- Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τον έλεγχο και την εξαγωγή όλων των δεδομένων που υπάρχουν σε φυσικό υλικό, μονάδες δίσκων ή φιλοξενούμενο εικονικό μηχάνημα ή άλλα στοιχεία που παρέχει στην Dell (στο εξής «Λύση υλοποίησης του Πελάτη»), στο λογισμικό διαχείρισης συστήματος το οποίο χρησιμοποιεί σε συνδυασμό με τις Υπηρεσίες (στο εξής «Λογισμικό πελάτη») ή στο Περιεχόμενο πελάτη (όπως καθορίζεται παρακάτω), με βάση τα ισχύοντα, και σύμφωνα με τη σημασία του όρου «δεδομένα» που ισχύει σε διάφορες χώρες στις οποίες ενδεικτικά περιλαμβάνονται οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), και ότι η Dell έχει την ευθύνη για την επεξεργασία των δεδομένων για λογαριασμό του Πελάτη κατά την υλοποίηση των Υπηρεσιών του παρόντος. Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά τον έλεγχο και την εξαγωγή των δεδομένων και ότι η Dell έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά την επεξεργασία δεδομένων. Ο Πελάτης θα αποζημιώσει την Dell εάν παραβεί οποιαδήποτε υποχρέωσή του όσον αφορά τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα και εάν αποτύχει να εκτελέσει τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις όπως παρατίθενται στη Συμφωνία του Πελάτη για την αγορά των Υποστηριζόμενων προϊόντων και Υπηρεσιών της Dell. Η Dell δεν είναι υποχρεωμένη να παράσχει τις Υπηρεσίες και μπορεί να διακόψει την παροχή των Υπηρεσιών κατόπιν παραβίασης του Πελάτη σύμφωνα με τη Συμφωνία του Πελάτη, ούτε να αναλάβει την ευθύνη για ζημιές που απορρέουν από παραβίαση του Πελάτη. Εναλλακτικά, ο Πελάτης ίσως επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις και δαπάνες για κάθε συνεπαγόμενο πρόσθετο χρονικό διάστημα ή υλικό, απώλεια ή ζημιά που προκλήθηκε από την Dell ή τους παρόχους της. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει αμέσως την Dell και να συνεργαστεί μαζί της καλή τη πίστει για την επίλυση οποιουδήποτε σχετικού θέματος εάν υπάρχει ζήτημα σφάλματος, ελαττώματος, ανεπάρκειας ή άλλο πρόβλημα όσον αφορά τη συμμόρφωσή του με τις υποχρεώσεις που προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία για το απόρρητο των δεδομένων και τυχόν σχετικές διατάξεις της Συμφωνίας.

Προσάρτημα 15

Remote Application Installation

Επισκόπηση υπηρεσιών

Εάν ο Πελάτης αγοράσει την υπηρεσία Remote Application Installation Service, η Dell θα βοηθήσει τον Πελάτη με την εγκατάσταση έως πέντε (5) εφαρμογών λογισμικού ή θα τροποποιήσει επιλεγμένες ρυθμίσεις του λειτουργικού συστήματος για την εγκατάσταση των νέων Υποστηριζόμενων προϊόντων της Dell. Η εγκατάσταση των εφαρμογών θα γίνει απομακρυσμένα, κατά την απομακρυσμένη υλοποίηση των νέων στοιχείων. Η παρούσα Υπηρεσία πρέπει να αγοραστεί σε συνδυασμό με την υπηρεσία Remote PC Installation Service (Προσάρτημα 14) (1 ανά συσκευή).

Η Dell θα συνεργαστεί με τον Πελάτη για την τεκμηρίωση και την καταγραφή των τεχνικών απαιτήσεων του Πελάτη μέσω των οδηγιών για τις εργασίες (μέσω email στον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC). Ο Πελάτης επικυρώνει την ακρίβεια και επαληθεύει τις απαιτήσεις, μελετώντας και εγκρίνοντας τις προδιαγραφές μέσω email από τον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC

Αντίστοιχες Υπηρεσίες

- Remote Data Migration

Ευθύνες Πελάτη

Ο ευθύνες του Πελάτη είναι οι εξής:

- Παροχή της δέσμης ενεργειών, του USB ή του CD/DVD (ο τελικός χρήστης πρέπει να έχει στην κυριότητα φυσικά μέσα) που απαιτούνται για την εκτέλεση της εγκατάστασης της εφαρμογής
- Δημιουργία, δοκιμή και επαλήθευση ότι η εφαρμογή λογισμικού και οι ρυθμίσεις των λειτουργικών συστημάτων λειτουργούν σύμφωνα με τις ανάγκες του Πελάτη στις υποστηριζόμενες πλατφόρμες υλισμικού που θα αγοράσει.
- Συμπλήρωση, επικύρωση της ακρίβειας και επαλήθευση των απαιτήσεων με αναθεώρηση και έγκριση των οδηγιών εργασίας μέσω email με τον υπεύθυνο επικοινωνίας SPOC.
- Όλες οι απαραίτητες αδειοδοτήσεις, μια επαρκής ποσότητα μέσω εγκατάστασης και οι οδηγίες εγκατάστασης θα παρασχεθούν από τους τεχνικούς της Dell, όπως απαιτείται.
- Ο Πελάτης έχει όλες τις απαιτούμενες άδειες και δικαιώματα χρήσης του λογισμικού που εγκαθίσταται – η Dell δεν θα επιβεβαιώσει τη συμμόρφωση.
- Η Dell πρέπει να μπορεί να αξιοποιήσει το δίκτυο του Πελάτη για να εκτελέσει τις Υπηρεσίες εφόσον απαιτείται για την εγκατάσταση των εφαρμογών
- Διατίθενται τυπικά υποδίκτυα Ethernet 100 MB T-Base με μεταγωγή και απόδοση 5-10 MB/δευτ. στον υπολογιστή για μεταφορά δεδομένων, φόρτωση εφαρμογών και εγκατάσταση ειδώλου.
- Οι επιτραπέζιοι και φορητοί υπολογιστές είναι συνδεδεμένοι σε ένα τοπικό δίκτυο και έχουν αξιόπιστη πρόσβαση στο διαδίκτυο με Internet Explorer 7.0 (ή νεότερη έκδοση) και υποστηριζόμενες από τους προμηθευτές εκδόσεων Edge, Chrome και Firefox.
- Η υποδομή δικτύου είναι σταθερή και είναι η ίδια σε όλες τις τοποθεσίες του Πελάτη.
- Ο Πελάτης διασφαλίζει ότι όλες οι εφαρμογές λογισμικού είναι πιστοποιημένες, λειτουργικές και συμβατές με τη διαμόρφωση και τα λειτουργικά συστήματα του νέου συστήματος πελάτη.
- Ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει την Υπηρεσία αυτή σε συνδυασμό με την υπηρεσία Remote PC Installation Service (1 ανά συσκευή)
- Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τον έλεγχο και την εξαγωγή όλων των δεδομένων που υπάρχουν σε φυσικό υλικό, μονάδες δίσκων ή φιλοξενούμενο εικονικό μηχάνημα ή

άλλα στοιχεία που παρέχει στην Dell (στο εξής «Λύση υλοποίησης του Πελάτη»), στο λογισμικό διαχείρισης συστήματος το οποίο χρησιμοποιεί σε συνδυασμό με τις Υπηρεσίες (στο εξής «Λογισμικό πελάτη») ή στο Περιεχόμενο πελάτη (όπως καθορίζεται παρακάτω), με βάση τα ισχύοντα, και σύμφωνα με τη σημασία του όρου «δεδομένα» που ισχύει σε διάφορες χώρες στις οποίες ενδεικτικά περιλαμβάνονται οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), και ότι η Dell έχει την ευθύνη για την επεξεργασία των δεδομένων για λογαριασμό του Πελάτη κατά την υλοποίηση των Υπηρεσιών του παρόντος. Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά τον έλεγχο και την εξαγωγή των δεδομένων και ότι η Dell έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά την επεξεργασία δεδομένων. Ο Πελάτης θα αποζημιώσει την Dell εάν παραβεί οποιαδήποτε υποχρέωσή του όσον αφορά τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα και εάν αποτύχει να εκτελέσει τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις όπως παρατίθενται στη Συμφωνία του Πελάτη για την αγορά των Υποστηριζόμενων προϊόντων και Υπηρεσιών της Dell. Η Dell δεν είναι υποχρεωμένη να παράσχει τις Υπηρεσίες και μπορεί να διακόψει την παροχή των Υπηρεσιών κατόπιν παραβίασης του Πελάτη σύμφωνα με τη Συμφωνία του Πελάτη, ούτε να αναλάβει την ευθύνη για ζημιές που απορρέουν από παραβίαση του Πελάτη. Εναλλακτικά, ο Πελάτης ίσως επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις και δαπάνες για κάθε συνεπαγόμενο πρόσθετο χρονικό διάστημα ή υλικό, απώλεια ή ζημιά που προκλήθηκε από την Dell ή τους παρόχους της. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώνει αμέσως την Dell και να συνεργαστεί μαζί της καλή τη πίστι για την επίλυση οποιουδήποτε σχετικού θέματος εάν υπάρχει ζήτημα σφάλματος, ελαττώματος, ανεπάρκειας ή άλλο πρόβλημα όσον αφορά τη συμμόρφωσή του με τις υποχρεώσεις που προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία για το απόρρητο των δεδομένων και τυχόν σχετικές διατάξεις της Συμφωνίας.

Περιορισμοί υπηρεσίας

- Το λειτουργικό σύστημα του επιτραπέζιου ή φορητού υπολογιστή είναι Microsoft Windows 7, Windows 8 ή Windows 10 [ή άλλη εφαρμόσιμη μεταγενέστερη έκδοση]
- Το λειτουργικό σύστημα είναι προφορτωμένο ή ήδη εγκατεστημένο.
- Η Dell δεν θα αναλάβει ευθύνη για σφάλματα κατά τη διαδικασία εγκατάστασης και τυχόν σφάλματα που σημειώνονται κατά την εγκατάσταση
- Οι εφαρμογές πρέπει να παρέχονται συνεχόμενα μέσω της υπηρεσίας Remote PC Installation (Προσάρτημα 14) για το σύστημα με το οποίο αγοράστηκε σε μία μόνο τοποθεσία υλοποίησης και πρέπει να γίνονται την ίδια εργάσιμη ημέρα. Οποιαδήποτε αχρησιμοποίητη εγκατάσταση εφαρμογής δεν μπορεί να πιστωθεί, να επιστραφεί ή να μεταφερθεί.
- Δεν διατίθεται για συσκευές ThinClient
- Η Dell δεν θα κάνει περισσότερες από 3 προσπάθειες για να εγκαταστήσει την εφαρμογή λογισμικού.

Προσάρτημα 16

Remote Data Migration

Επισκόπηση υπηρεσιών

Η εν λόγω υπηρεσία Remote Data Migration Service προβλέπει τη μεταφορά δεδομένων τελικών χρηστών από το σύστημα παλαιού τύπου στο νέο σύστημα πελάτη (στο εξής «Απομακρυσμένα δεδομένα») όπως ορίζεται πιο συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα. Αυτή η Υπηρεσία πρέπει να αγοραστεί σε συνδυασμό με την υπηρεσία Remote PC Installation (Προσάρτημα 14) (1 ανά συσκευή).

Αναθεώρηση Υπηρεσιών

Η Dell θα συνεργαστεί με τον Πελάτη για να αναθεωρήσει το πεδίο εφαρμογής των Υπηρεσιών που αγόρασε. Ανάλογα με την περίπτωση, η Dell θα συλλέγει επίσης σχετικά δεδομένα που έχουν αναπτυχθεί στο σύστημα παλαιού τύπου ώστε να προγραμματίσει την εκτέλεση της υπηρεσίας. Αυτό μπορεί να γίνει μέσω τηλεφώνου, email ή χρησιμοποιώντας τα εργαλεία υλοποίησης της Dell. Η Dell θα προσπαθήσει επίσης να συλλέξει πληροφορίες σχετικά με την τοποθεσία και (κατά περίπτωση) τον χρονοπρογραμματισμό για κάθε τοποθεσία εγκατάστασης του Πελάτη, ώστε να διασφαλίζεται ότι όλες οι κρίσιμες λεπτομέρειες που αφορούν την τοποθεσία παρέχονται στην Dell πριν από την έναρξη των Υπηρεσιών.

Μετακίνηση δεδομένων

- Μετακίνηση δεδομένων και αρχείων τελικού χρήστη
- Καταγραφή δεδομένων και αρχείων τελικών χρηστών από το σύστημα παλαιού τύπου ή από εξωτερικό δίσκο ή μέσα που παρέχει ο Πελάτης
- Μετακίνηση δεδομένων που σχετίζονται με τα προφίλ των χρηστών στο νέα συστήματα πελάτη ή στον αποθηκευτικό χώρο cloud που παρέχει ο πελάτης, σε εξωτερικό δίσκο ή μέσο αποθήκευσης.
- Μόλις ολοκληρωθεί η μετακίνηση, ο τεχνικός θα επιβεβαιώσει την ακεραιότητα της μετακίνησης ή/και θα δημιουργήσει σχετική έκθεση

Αντίστοιχες Υπηρεσίες

Η υπηρεσία Remote Data Migration είναι διαθέσιμη για αγορά με τις εξής υπηρεσίες:

- Remote PC Installation

Απαιτήσεις υπηρεσίας

Για να υλοποιηθεί η συγκεκριμένη Υπηρεσία, πρέπει να πληρούνται οι εξής προϋποθέσεις:

- Οι υπηρεσίες Remote Data Migration services πρέπει να παρασχεθούν σε συνδυασμό με την υπηρεσία Remote PC Installation service.
- Το σύστημα παλαιού τύπου πρέπει να είναι διαθέσιμο και απόλυτα λειτουργικό για τυχόν Υπηρεσίες που θα χρειαστεί να εκτελεστούν σε αυτό
- Ο Πελάτης πρέπει να έχει τηλεφωνική σύνδεση και αξιόπιστη πρόσβαση στο διαδίκτυο
- Ο χρονοπρογραμματισμός της μετακίνησης με τις Υπηρεσίες εγκατάστασης θα συντονιστεί στο πλαίσιο του ίδιου αντικειμένου του έργου.
- Το σύστημα πελάτη πρέπει να έχει προφορτωμένο ή ήδη εγκατεστημένο το λειτουργικό σύστημα

Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

- Μετακίνηση δεδομένων σε ένα συμβάν ξεχωριστό από το αντίστοιχο συμβάν της υπηρεσίας Remote PC Installation Service
- Μετακίνηση δεδομένων άνω των 100 GB
- Μετακίνηση δεδομένων και ρυθμίσεων μέσω άλλων εργαλείων πλην όσων ορίζει η Dell για την παροχή της Υπηρεσίας από το προσωπικό της Dell
- Μετακίνηση δεδομένων για λογαριασμούς χρηστών σε εναλλακτικούς τομείς
- Κάθε περίπτωση αντιγράφου ασφαλείας δεδομένων ή ανάκτησης δεδομένων, συμπεριλαμβανομένης της αποκατάστασης καταστροφών
- Χωριστός χρονοπρογραμματισμός υπηρεσιών μετακίνησης και εγκατάστασης
- Δημιουργία δεσμών ενεργειών για εγκαταστάσεις εφαρμογών
- Μετακίνηση εφαρμογών ή λογισμικού. Οι εφαρμογές λογισμικού εγκαθίστανται/επανεγκαθίστανται και δεν μεταφέρονται
- Εγκατάσταση λογισμικού λειτουργικού συστήματος
- Προσαρμογή ή/και εξατομίκευση του λογισμικού (πέραν όσων απαιτούνται για να διασφαλιστεί η κατάλληλη εγκατάσταση του λογισμικού)
- Μετακίνηση δεδομένων από ή σε λειτουργικά συστήματα που δεν βασίζονται στα Windows
- Διαμόρφωση παραμέτρων λογισμικού ασφάλειας, π.χ. λογισμικού προστασίας από ιούς / λογισμικά spyware / κακόβουλου λογισμικού
- Εγκατάσταση ή διαμόρφωση εταιρικού λογισμικού
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Προσάρτημα υπηρεσιών 16

Ευθύνες Πελάτη

Ο Πελάτης συμφωνεί ότι θα αναλάβει τις εξής ευθύνες:

- Συμμόρφωση με τις ευθύνες του πελάτη για την υπηρεσία Remote PC Installation Service (Προσάρτημα 14)
- Το δίκτυο του Πελάτη καλύπτει ελάχιστα τυπικά υποδίκτυα Ethernet 100 Mbps με μεταγωγή και παρέχει απόδοση 5-10 Mbps στο σύστημα πελάτη
- Συντήρηση σταθερής υποδομής δικτύου σε όλες τις τοποθεσίες του Πελάτη
- Διασφάλιση ότι το σύστημα πελάτη είναι συνδεδεμένο σε τοπικό δίκτυο και ότι έχει αξιόπιστη πρόσβαση στο διαδίκτυο
- Αν απαιτούνται εξωτερικά μέσα, ο Πελάτης πρέπει να παράσχει δικά του μέσα USB/εξωτερικά μέσα
- Κατά περίπτωση, αναφέρετε αποθήκευση σε cloud, εξωτερική μονάδα δίσκου ή μέσο αποθήκευσης
- Παροχή σχετικών δεδομένων που έχουν αναπτυχθεί στο σύστημα παλαιού τύπου για τον σχεδιασμό της εκτέλεσης των υπηρεσιών. Αυτό μπορεί να γίνει μέσω τηλεφώνου, email ή χρησιμοποιώντας τα εργαλεία υλοποίησης της Dell
- Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τον έλεγχο και την εξαγωγή όλων των δεδομένων που υπάρχουν σε φυσικό υλικό, μονάδες δίσκων ή φιλοξενούμενο εικονικό μηχάνημα ή άλλα στοιχεία που παρέχει στην Dell (στο εξής «Λύση υλοποίησης του Πελάτη»), στο λογισμικό διαχείρισης συστήματος το οποίο χρησιμοποιεί σε συνδυασμό με τις Υπηρεσίες (στο εξής «Λογισμικό πελάτη») ή στο Περιεχόμενο πελάτη (όπως καθορίζεται παρακάτω), με βάση τα ισχύοντα, και σύμφωνα με τη σημασία του όρου «δεδομένα» που ισχύει σε διάφορες χώρες στις οποίες ενδεικτικά περιλαμβάνονται οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), και ότι η Dell έχει την ευθύνη για την επεξεργασία των δεδομένων για λογαριασμό του Πελάτη κατά την υλοποίηση των Υπηρεσιών του παρόντος. Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά τον έλεγχο και την εξαγωγή των δεδομένων και ότι η Dell έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά την επεξεργασία δεδομένων. Ο Πελάτης θα αποζημιώσει την Dell εάν παραβεί οποιαδήποτε υποχρέωσή του όσον αφορά τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα και εάν αποτύχει να εκτελέσει τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις όπως παρατίθενται στη Συμφωνία του Πελάτη για την αγορά των Υποστηριζόμενων προϊόντων

και Υπηρεσιών της Dell. Η Dell δεν είναι υποχρεωμένη να παράσχει τις Υπηρεσίες και μπορεί να διακόψει την παροχή των Υπηρεσιών κατόπιν παραβίασης του Πελάτη σύμφωνα με τη Συμφωνία του Πελάτη, ούτε να αναλάβει την ευθύνη για ζημιές που απορρέουν από παραβίαση του Πελάτη. Εναλλακτικά, ο Πελάτης ίσως επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις και δαπάνες για κάθε συνεπαγόμενο πρόσθετο χρονικό διάστημα ή υλικό, απώλεια ή ζημιά που προκλήθηκε από την Dell ή τους παρόχους της. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει αμέσως την Dell και να συνεργαστεί μαζί της καλή τη πίστει για την επίλυση οποιουδήποτε σχετικού θέματος εάν υπάρχει ζήτημα σφάλματος, ελαττώματος, ανεπάρκειας ή άλλο πρόβλημα όσον αφορά τη συμμόρφωσή του με τις υποχρεώσεις που προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία για το απόρρητο των δεδομένων και τυχόν σχετικές διατάξεις της Συμφωνίας.

Πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις

- Θα χρειαστεί να γίνουν εύλογες προσπάθειες για τη μετακίνηση των δεδομένων του Πελάτη. Ωστόσο, εάν η Dell κρίνει ανέφικτη τη μετακίνηση έπειτα από 3 προσπάθειες, η Υπηρεσία ενδέχεται να μην υλοποιηθεί.
- Εάν διαπιστωθεί ότι υπάρχουν στοιχεία στο περιβάλλον ή το υλικό του Πελάτη, τα οποία περιορίζουν την ταχύτητα μεταφοράς και αυξάνουν το χρόνο που χρειάζεται ο τεχνικός, η Dell θα συνεργαστεί με τον Πελάτη για την επίλυση αυτών των ζητημάτων. Με βάση την απόφαση της Dell, ο Πελάτης ενδέχεται να επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις μέσω της διαδικασίας ελέγχου αλλαγών.

Προσάρτημα 17

Asset Recovery Υπηρεσίες Μεταπώλησης και ανακύκλωσης πόρων

Μπορούν να αγοραστούν σε συνδυασμό με:

- Οποιαδήποτε υπηρεσία ProDeploy Flex for Client Suite service

Εισαγωγή

Η Dell Technologies Services (στο εξής «Dell») βρίσκεται στην ευχάριστη θέση να ανακοινώσει ότι παρέχει τις υπηρεσίες Asset Recovery Services (στο εξής «Υπηρεσία(-ες)») με βάση το παρόν Προσάρτημα υπηρεσιών (στο εξής «Προσάρτημα υπηρεσιών»).

Το πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας

Η Υπηρεσία παρέχει έναν περιβαλλοντικά κατάλληλο και πρακτικό τρόπο απόρριψης του ανεπιθύμητου εξοπλισμού. Η διαχείριση του εξοπλισμού γίνεται σύμφωνα με την πολιτική [Dell Electronic Disposition Policy](#) και τη δήλωση [Dell Media Sanitization of Data Storage Devices statement](#).

Η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας ισχύει για τις παρακάτω επιλογές υπηρεσιών Asset Recovery Services για τον εξοπλισμό πελατών και διακομιστών που φέρουν την επωνυμία της Dell ή μη:

Επιλογές για εξοπλισμό που ανήκει σε Πελάτες:

- **Υπηρεσία Μεταπώλησης και ανακύκλωσης πόρων IT με εξυγίανση δεδομένων εκτός τοποθεσίας (λήγει σε 4 έτη από την ημερομηνία αγοράς) – δεν απαιτείται ελάχιστος αριθμός μονάδων:** Συνιστάται για πελάτες που είναι κάτοχοι του εξοπλισμού τους και θα ήθελαν να απορριφθεί υπεύθυνα μέσω μεταπώλησης ή ανακύκλωσης πόρων. Ο Πελάτης πρέπει να διαγράψει ευαίσθητα και προσωπικά δεδομένα πριν από την αποστολή. Η Υπηρεσία περιλαμβάνει την αποστολή, επεξεργασία, λεπτομερείς αναφορές για την απόρριψη, επιβεβαίωση της απόρριψης και πληρωμή, εφόσον υπάρχει υπολειπόμενη αξία που ανακτήθηκε στον εξοπλισμό που επιστράφηκε.
- **Όλες οι Υπηρεσίες:** Περιλαμβάνουν επίσης έναν συγκεκριμένο υπεύθυνο επικοινωνίας για την εύκολη διαχείριση του εξοπλισμού του Πελάτη (στο εξής «Υπεύθυνος ανάκτησης») και πρόσβαση στην Πύλη Self-Service της Dell.

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την Υπηρεσία αυτή μόνο κατά τη διάρκεια της 4ετούς (όπως αναφέρεται παραπάνω) περιόδου μετά την ημερομηνία της αρχικής αγοράς (στο εξής «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. Η παροχή της Υπηρεσίας της Dell θα θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί μετά την Ημερομηνία λήξης ακόμα και αν δεν έχετε χρησιμοποιήσει αυτήν την Υπηρεσία.

Πρόσβαση στην Πύλη Self-Service της Dell

Οι Πελάτες που αγοράζουν υπηρεσίες Asset Recovery Services αποκτούν πρόσβαση στην Πύλη Self-Service της Dell. Μέσω της πύλης, οι Πελάτες μπορούν να προβάλλουν και να εκτελούν εργασίες που σχετίζονται με την Υπηρεσία που αγόρασαν, στις οποίες ενδεικτικά περιλαμβάνονται οι εξής εργασίες:

- Λήψη εκτιμώμενων τιμών
- Προβολή μονάδων υπηρεσιών
- Χρονοπρογραμματισμός και παρακολούθηση Υπηρεσιών

- Προβολή και λήψη αναφορών
- Κατάθεση αιτήματος πληρωμής για ανακτημένη υπολειπόμενη αξία για εξοπλισμό που μεταπωλήθηκε στο πλαίσιο αυτής της Υπηρεσίας μεταπώλησης και ανακύκλωσης πόρων.

Όλα τα στοιχεία της υπηρεσίας Asset Recovery Service του Πελάτη που αντιστοιχούν στις Υπηρεσίες τις οποίες αγόρασε και χρησιμοποίησε ο Πελάτης θα είναι προσβάσιμες μέσω της Πύλης Self-Service της Dell.

Η χρήση της Πύλης Self-Service της Dell από τον Πελάτη υπόκειται στους Όρους χρήσης της Πύλης Self-Service της Dell (στο εξής «Όροι χρήσης») που αντιστοιχούν στην επιλογή των υπηρεσιών Asset Recovery Services που αγόρασε ο Πελάτης.

Στους Όρους χρήσης που έχει συμφωνήσει ο Πελάτης ενδεικτικά περιλαμβάνονται: 1) η υποχρέωση του Πελάτη να εξετάζει, να αναγνωρίζει και να εγκρίνει τις προδιαγραφές για την υποστηριζόμενη Υπηρεσία, και 2) η αποποίηση ευθυνών από την Dell ή/και την ανάληψη ευθύνης από τον Πελάτη για οποιαδήποτε πυχή της χρήσης της Πύλης Self-Service της Dell που αποδέχεται ο Πελάτης με βάση τους Όρους χρήσης που παρουσιάζονται στον Πελάτη μέσω της Πύλης Self-Service της Dell.

Προσδοκώμενα αποτελέσματα

Ακολουθεί μια λίστα με όσα παρέχονται στο πλαίσιο της Υπηρεσίας:

- **Πρόσβαση στην Πύλη Self-Service της Dell**, η οποία παρέχει στον Πελάτη τις εξής δυνατότητες:
 - **Απόκτηση εκτιμώμενης τιμής:** Ο Πελάτης μπορεί να βλέπει την εκτιμώμενη αξία του εξοπλισμού που αποσύρεται
 - **Προβολή πίνακα εργαλείων:** Παρέχει πλήρη προβολή όλων των διαθέσιμων μονάδων υπηρεσιών, πρόσφατων δραστηριοτήτων και εκκρεμών ενεργειών
 - **Χρονοπρογραμματισμός Υπηρεσιών:** Ο Πελάτης μπορεί να προγραμματίσει υπηρεσίες για την τοποθεσία του, την επιθυμητή ημερομηνία και ώρα εντός του κανονικού ωραρίου εργασίας.
 - **Υπηρεσία παρακολούθησης:** Ο Πελάτης μπορεί να βλέπει την κατάσταση κάθε Υπηρεσίας, όπως τις προγραμματισμένες, εκκρεμείς, σε εξέλιξη και ολοκληρωμένες υπηρεσίες.
- **Υπηρεσίες εφοδιαστικής και συσκευασίας:**
 - Περισσότερα από 20 κομμάτια εξοπλισμού: Η Dell παρέχει υπηρεσίες εφοδιαστικής και συσκευασίας μέσω παρόχων αποστολής εμπορευμάτων.
 - Λιγότερα από 20 κομμάτια εξοπλισμού: Η Dell παρέχει υπηρεσίες εφοδιαστικής μέσω παρόχων αποστολής δεμάτων.
- **Επεξεργασία:** Η Υπηρεσία Resale/Recycle Service περιλαμβάνει μια πλήρως ελεγχόμενη αλυσίδα επεξεργασίας, από την αποστολή έως την παράδοση στις εγκαταστάσεις επεξεργασίας, τις λειτουργικές δοκιμές, τη διακοσμητική κατάταξη, την εξυγίανση των δεδομένων σύμφωνα με το πρότυπο NIST SP 800-88r1 και την αξιολόγηση της τιμής μεταπώλησης.
- **Αναφορές:** Ο Πελάτης μπορεί να βλέπει και να λαμβάνει αναφορές για τις παραγγελίες, τη διαθεσιμότητα των μονάδων υπηρεσιών, τα χρονοδιαγράμματα και τις εκτιμώμενες τιμές ανάκτησης. Στη διαδικτυακή πύλη, θα είναι επίσης διαθέσιμες οι εξής πρόσθετες αναφορές για τις παρακάτω Υπηρεσίες:
 - Η υπηρεσία Resale and Recycling περιλαμβάνει αναφορές διάθεσης εξοπλισμού και επιβεβαίωση των απορρίψεων
- **Πληρωμή:** Όταν ο Πελάτης δικαιούται να λάβει την αξία του εξοπλισμού που μεταπωλείται, ο Πελάτης θα έχει τη δυνατότητα να ζητήσει πληρωμή με ηλεκτρονικές μεταφορές κεφαλαίων μέσω της Πύλης Self-Service της Dell. Τα κεφάλαια ανάκτησης αξίας δεν περιλαμβάνουν τους ισχύοντες φόρους, και κάθε συμβαλλόμενο μέρος θα καταβάλλει όλους τους φόρους πωλήσεων, αγαθών και υπηρεσιών για τα ποσά που θα καταβληθούν βάσει του παρόντος εγγράφου.

Εξαιρέσεις

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.

Ευθύνες του Πελάτη που σχετίζονται συγκεκριμένα με την προσφορά

Ο Πελάτης συμφωνεί να εκπληρώσει τις συγκεκριμένες ευθύνες που αναφέρονται παρακάτω και αποδέχεται ότι η μη εκπλήρωση αυτών των ευθυνών ενδέχεται να επηρεάσει αρνητικά την ικανότητα της Dell Technologies Services να υλοποιήσει την Υπηρεσία:

- **Resale/Recycle Service.** Πριν από την παροχή της Υπηρεσίας ο Πελάτης:
 - Για την υπηρεσία Freight Service (περισσότερες από 20 μονάδες εξοπλισμού): Θα δηλώνει, κατά τη διάρκεια του χρονοπρογραμματισμού, τυχόν ζητήματα πρόσβασης στον Χώρο, περιορισμούς ασφαλείας, συνδικαλιστικά αιτήματα, πιστοποιητικά ασφαλιστικών απαιτήσεων, περιορισμούς αποβάθρων ή χρονικούς περιορισμούς.
 - Για την Υπηρεσία Parcel Service (λιγότερες από 20 μονάδες εξοπλισμού): Θα συσκευάζει και θα σφραγίζει κάθε κομμάτι του εξοπλισμού σε ξεχωριστό κιβώτιο χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα υλικά συσκευασίας, ώστε να διασφαλίζει ότι ο εξοπλισμός θα προστατεύεται από τυχόν ζημιές κατά την αποστολή του στην Dell, και θα χρησιμοποιεί μια τυπωμένη ετικέτα που παρέχεται μέσω της πύλης πελατών.
 - Ο Πελάτης οφείλει να υποβάλει ένα εμπορικό τιμολόγιο για κάθε χώρα, όπως απαιτείται από την Dell.
 - Θα καταργεί όλα τα εμπιστευτικά, ιδιόκτητα, ευαίσθητα και άλλα μη δημόσια δεδομένα και κάθε λογισμικό ανεξάρτητων κατασκευαστών από όλο τον εξοπλισμό (όπως, σκληρούς δίσκους που απέτυχαν στην εξυγίανση των δεδομένων κ.λπ.) που δεν καταγράφηκαν από την Dell στη σύνοψη εξυγίανσης δεδομένων ως επιτυχώς εξυγιασμένα δεδομένα (στο εξής «ΕΠΙΤΥΧΙΑ»).
 - Θα καταργεί/απενεργοποιεί όλους τους κωδικούς πρόσβασης και όλες τις άλλες δυνατότητες ασφαλείας πρόσβασης και θα τερματίζει κάθε λογισμικό αποτροπής κλοπής ή εντοπισμού φορητού υπολογιστή που περιέχεται στον εν λόγω εξοπλισμό.
 - Θα τερματίζει ή θα μεταβιβάζει όλες τις άδειες χρήσης που σχετίζονται με το λογισμικό τρίτων που περιέχεται στον εξοπλισμό.
 - Θα αφαιρεί από τον εξοπλισμό και θα διατηρεί όλα τα εξωτερικά μέσα αποθήκευσης δεδομένων (όπως κλειδιά USB, κάρτες SD κ.λπ.).
 - Θα αφαιρεί από όλους τους εκτυπωτές τις κασέτες μελανιού και γραφίτη.
 - Θα βεβαιώνεται ότι ο ενοποιημένος εξοπλισμός περιέχει μόνο υλικό υπολογιστή και κανένα άλλο περιεχόμενο, όπως συσκευές, εξοπλισμό γραφείου, απόβλητα βιολογικού κινδύνου, εξοπλισμό βιολογικού κινδύνου, υλικά, συσκευασίες ή κιβώτια.
 - Θα βεβαιώνεται ότι ο εξοπλισμός είναι πλήρης και σωστά συναρμολογημένος και περιλαμβάνει όλα τα σχετικά εξαρτήματα ή περιφερειακά τα οποία θα επιστραφούν στην εταιρεία χρηματοδοτικής μίσθωσης και τα οποία μεγιστοποιούν την αξία επιστροφής των προϊόντων που μεταπωλούνται.
 - Θα αποσυνδέει ή θα βγάζει από τη βάση, τη συσκευασία ή το κουτί όλο τον εξοπλισμό και θα διαχωρίζει τον εν λόγω εξοπλισμό από εξοπλισμό που δεν προορίζεται για αποστολή (σημείωση: εάν ο εξοπλισμός έχει συσκευαστεί από τον Πελάτη πριν από την αποστολή, η Dell ενδέχεται να απαιτήσει τον επαναπρογραμματισμό της αποστολής με έξοδα του Πελάτη ή ο Πελάτης μπορεί να υπογράψει μια φόρμα Απαλλαγής από το πακέτο πελατών (Customer Pack Waiver), ώστε να γίνει δεκτή η αποστολή εξοπλισμού που έχει συσκευαστεί ή τυλιχθεί με διάφανη μεμβράνη από τον Πελάτη).

- Θα ενοποιεί τον εξοπλισμό σε κάθε χώρο (συμπεριλαμβανομένου του εξοπλισμού που έχει εξυγιανθεί με επιτυχία) σε μια κεντρική τοποθεσία στην οποία ευλόγως έχει πρόσβαση ο πάροχος υπηρεσιών εφοδιαστικής της Dell.
 - Θα παρέχει έναν εκπρόσωπο τοποθεσίας για να κατευθύνει τον πάροχο εφοδιαστικής της Dell στον εξοπλισμό, ώστε να διασφαλίζεται η αφαίρεση του σωστού εξοπλισμού.
 - Θα καταργεί την εγγραφή εξοπλισμού και άλλων σχετικών συστημάτων από το Windows Autopilot, όπου ισχύει.
- **Εγγύηση Πελάτη.** Ο Πελάτης δηλώνει και εγγυάται τα εξής:
 - Ο Πελάτης διαθέτει νόμιμους και εμπορεύσιμους τίτλους επί του εξοπλισμού, ελεύθερους και απαλλαγμένους από κάθε είδους εμπράγματα δικαιώματα, αξιώσεις και επιβαρύνσεις για οποιοδήποτε είδους περιουσιακά στοιχεία.
 - Ο Πελάτης έχει διαγράψει από όλο τον εξοπλισμό όλα τα εμπιστευτικά, αποκλειστικά, προσωπικά, ευαίσθητα και άλλα μη δημόσια δεδομένα και κάθε λογισμικό ανεξάρτητων κατασκευαστών που δεν έχει καταγραφεί από την Dell στη σύνοψη εξυγιάνσης δεδομένων ως επιτυχώς εξυγιασμένα δεδομένα (στο εξής «ΕΠΙΤΥΧΙΑ»).
 - Ο Πελάτης είναι δεόντως εξουσιοδοτημένος να πουλά τον εν λόγω εξοπλισμό και η εν λόγω πώληση δεν θα οδηγήσει σε παραβίαση εκ μέρους του Πελάτη οποιασδήποτε συμφωνίας ή κρίσης που δεσμεύει τον Πελάτη.
 - Ο εξοπλισμός θα λειτουργεί σύμφωνα με τις δημοσιευμένες προδιαγραφές του κατασκευαστή κατά την παράδοσή του στην Dell, εκτός εάν γνωστοποιηθεί κάτι άλλο από τον Πελάτη και το αναγνωρίσει γραπτώς η Dell πριν από την αποστολή.
 - Ο Πελάτης είναι υπεύθυνος και έχει συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις και τις υποχρεώσεις σχετικά με την υγεία και την ασφάλεια που ισχύουν για αυτόν σε σχέση με τους Χώρους στους οποίους ο Πελάτης έχει παραχωρήσει πρόσβαση στην Dell ή στους παρόχους της, όπως τον Χώρο εργασίας εξυγιάνσης δεδομένων.

Εάν ο Πελάτης παραβιάσει οποιαδήποτε από τις υποχρεώσεις ή τις εγγυήσεις που περιγράφονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας, η Dell δεν θα είναι υποχρεωμένη να παράσχει τις Υπηρεσίες ούτε θα φέρει ευθύνη για τυχόν ζημιές που προκύπτουν από την παραβίαση του Πελάτη. Εναλλακτικά, ο Πελάτης ίσως επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις και δαπάνες για κάθε συνεπαγόμενο πρόσθετο χρονικό διάστημα ή υλικό, απώλεια ή ζημιά που προκλήθηκε από την Dell ή τους παρόχους της.

Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τον έλεγχο και την εξαγωγή όλων των δεδομένων που υπάρχουν σε φυσικό υλικό, μονάδες δίσκων ή φιλοξενούμενο εικονικό μηχάνημα ή άλλα στοιχεία που παρέχει στην Dell (στο εξής «Λύση υλοποίησης του Πελάτη»), στο λογισμικό διαχείρισης συστήματος το οποίο χρησιμοποιεί σε συνδυασμό με τις Υπηρεσίες (στο εξής «Λογισμικό πελάτη») ή στο Περιεχόμενο πελάτη (όπως καθορίζεται παρακάτω), με βάση τα ισχύοντα, και σύμφωνα με τη σημασία του όρου «δεδομένα» που ισχύει σε διάφορες χώρες στις οποίες ενδεικτικά περιλαμβάνονται οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), και ότι η Dell έχει την ευθύνη για την επεξεργασία των δεδομένων για λογαριασμό του Πελάτη κατά την υλοποίηση των Υπηρεσιών του παρόντος. Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά τον έλεγχο και την εξαγωγή των δεδομένων και ότι η Dell έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα όσον αφορά την επεξεργασία δεδομένων. Ο Πελάτης θα αποζημιώσει την Dell εάν παραβεί οποιαδήποτε υποχρέωσή του όσον αφορά τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα και εάν αποτύχει να εκτελέσει τις υποχρεώσεις του σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις όπως παρατίθενται στη Συμφωνία του Πελάτη για την αγορά των Υποστηριζόμενων προϊόντων και Υπηρεσιών της Dell. Η Dell δεν είναι υποχρεωμένη να παράσχει τις Υπηρεσίες και μπορεί να διακόψει την παροχή των Υπηρεσιών κατόπιν παραβίασης του Πελάτη σύμφωνα με τη Συμφωνία του Πελάτη, ούτε να αναλάβει την ευθύνη για ζημιές που απορρέουν από παραβίαση του Πελάτη. Εναλλακτικά, ο Πελάτης ίσως επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις και δαπάνες για κάθε συνεπαγόμενο πρόσθετο χρονικό διάστημα ή υλικό, απώλεια ή ζημιά που προκλήθηκε από την Dell ή τους παρόχους της. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει αμέσως την Dell και να συνεργαστεί μαζί της καλή τη πίστι για την επίλυση οποιοδήποτε σχετικού θέματος εάν υπάρχει ζήτημα

σφάλματος, ελαττώματος, ανεπάρκειας ή άλλο πρόβλημα όσον αφορά τη συμμόρφωσή του με τις υποχρεώσεις που προβλέπει η ισχύουσα νομοθεσία για το απόρρητο των δεδομένων και τυχόν σχετικές διατάξεις της Συμφωνίας.

Ο Πελάτης συμφωνεί να αποζημιώσει πλήρως, να υπερασπιστεί και να απαλλάξει την Dell, καθώς και να καταβάλει όλα τα έξοδα και τις χρεώσεις που προκύπτουν από οποιαδήποτε αξίωση, ευθύνη ή νομική υποχρέωση σε σχέση με οποιαδήποτε δεδομένα που περιέχονται ή ενδέχεται να έχουν πρόσβαση στον εξοπλισμό (στο εξής «Δεδομένα»), συμπεριλαμβανομένης ενδεικτικά α) οποιασδήποτε αξίωσης ότι η πρόσβαση στα Δεδομένα ήταν ακατάλληλη ή δεν διασφαλίστηκε με ασφαλή τρόπο ή β) κάθε υποχρέωσης ή ευθύνης που απορρέει από οποιονδήποτε νόμο ή κανονισμό που αφορά την ασφάλεια ή την προστασία αποθηκευμένων ή μεταδιδόμενων δεδομένων ή προσωπικών πληροφοριών.

Όροι τιμολόγησης και πληρωμών

Ο Πελάτης θα χρεώνεται ανά κομμάτι εξοπλισμού.

Τα διάφορα είδη θα συγκεντρώνονται, ζυγίζονται και χρεώνονται ανά κομμάτι εξοπλισμού για κάθε 40 λίβρες ή 18 κιλά βάρους. Τα διάφορα είδη περιλαμβάνουν:

- Εξαρτήματα εξωτερικών υπολογιστών (όπως καλώδια, περιφερειακά, εξωτερικές μονάδες, πληκτρολόγια, ποντίκια, σταθμοί σύνδεσης)
- Ανεξάρτητα εσωτερικά εξαρτήματα υπολογιστή
- Εξαρτήματα που δεν σχετίζονται με υπολογιστή (όπως τηλεπικοινωνίες, DVD/DVR)

Με το παρόν έγγραφο, ο Πελάτης συμφωνεί να καταβάλει το τίμημα για κάθε εξάρτημα εξοπλισμού που αναφέρεται στην αντίστοιχη επιβεβαίωση παραγγελίας της Dell, καθώς και τυχόν πρόσθετες χρεώσεις και έξοδα που καθορίζονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας. Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι η Dell δικαιούται να συμψηφίσει τα ποσά που οφείλονται στην Dell από τον Πελάτη στο πλαίσιο της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας έναντι των ποσών που διαφορετικά θα καταβάλει η Dell στον Πελάτη βάσει του παρόντος.

Πρόσθετες χρεώσεις

Ο Πελάτης θα επιβαρύνεται με πρόσθετες χρεώσεις με βάση τα ακόλουθα, το ποσό των οποίων θα παρέχεται σε ξεχωριστή προσφορά από την Dell:

- Οι υπηρεσίες που παρέχονται από την Dell για εξοπλισμό ο οποίος υπερβαίνει το ποσό της παραγγελίας, θα τιμολογείται με βάση την τιμή ανά κομμάτι για τη σχετική Υπηρεσία.
- Κομμάτια εξοπλισμού που έχουν βάρος πάνω από 40 λίβρες ή 18 κιλά ενδέχεται να επιφέρουν πρόσθετα έξοδα μεταφοράς.
- Για την υπηρεσία Freight Service ή για τυχόν υπηρεσίες επιτόπου εξυπηρέτησης όπου δεν πληρούνται οι ελάχιστες απαιτήσεις για μονάδες, θα προκύπτουν πρόσθετες χρεώσεις. Η εξυπηρέτηση σε υπεράκτιες περιοχές, νησιά ή άλλες απομακρυσμένες ή έμμεσες τοποθεσίες θα επιφέρουν πρόσθετες χρεώσεις.
- Εξυπηρέτηση σε τοποθεσίες όπου:
 - Απαγορεύεται η πρόσβαση ή δεν είναι προσβάσιμες με οχήματα
 - Απαιτείται συνδικαλιστική εργασία
 - Υπάρχει περιορισμένη διαθεσιμότητα ραντεβού ή
 - Απαιτείται ραντεβού εκτός του κανονικού ωραρίου εργασίας
- Εάν ο Πελάτης, η τοποθεσία ή/και ο εξοπλισμός δεν συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις που αναφέρονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας, ενδέχεται να χρειαστεί ο επαναπρογραμματισμός των αντίστοιχων Υπηρεσιών ή/και θα ισχύουν πρόσθετες χρεώσεις.
- Οι αποτυχημένες προσπάθειες ραντεβού από τον πάροχο υπηρεσιών της Dell, όπου ο Πελάτης ή ο εξοπλισμός δεν είναι έτοιμος κατά τη συμφωνημένη ημερομηνία του ραντεβού, ενδέχεται να επιφέρουν πρόσθετες χρεώσεις.
- Έξοδα που προκύπτουν αν εντοπιστεί εσφαλμένος εξοπλισμός για αποστολή.

Σημαντικοί πρόσθετοι όροι

Τίτλος και κίνδυνος απώλειας

Η Dell ή ο πάροχος υπηρεσιών εφοδιαστικής της Dell θα αναλάβει τον κίνδυνο απώλειας ή ζημιάς στον εξοπλισμό μετά την αποχώρηση από την τοποθεσία του ραντεβού. Ο Τίτλος θα θεωρείται ότι μεταβιβάζεται στην Dell ή στον πάροχο υπηρεσιών εφοδιαστικής της Dell κατά την παραλαβή και κατοχή του εξοπλισμού από την Dell ή τον πάροχο υπηρεσιών εφοδιαστικής της Dell.

Ευθύνη

Όσον αφορά συγκεκριμένα τις Υπηρεσίες που παρέχονται με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας, και παρά την ύπαρξη τυχόν αντικρουόμενων όρων στη Συμφωνία, ισχύουν οι εξής όροι και προϋποθέσεις:

Η ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ DELL ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΑΡΟΧΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ, ΑΚΟΜΑ ΚΑΙ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΤΟΥΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΝ ΛΟΓΩ ΕΥΘΥΝΗΣ, ΘΑ ΥΠΟΚΕΙΤΑΙ ΑΝΑ ΠΑΣΑ ΣΤΙΓΜΗ ΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΥΣ ΚΑΙ ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ:

1. Η DELL ΔΕΝ ΘΑ ΦΕΡΕΙ ΕΥΘΥΝΗ (ΛΟΓΩ ΣΥΜΒΑΣΗΣ, ΑΔΙΚΟΠΡΑΞΙΑΣ Ή ΚΑΘΕ ΑΛΛΗΣ ΑΙΤΙΑΣ) ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ Ή ΤΗΝ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΟΥ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΣΤΟΝ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟ ΕΚΤΟΣ ΑΠΟ ΤΗ ΜΗ ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΜΕΝΗ ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΑΠΟ ΣΚΛΗΡΟ ΔΙΣΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΤΟΥ ΟΠΟΙΟΥ Η DELL Ή/ΚΑΙ ΟΙ ΠΑΡΟΧΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΔΕΝ ΜΠΟΡΕΣΑΝ ΝΑ ΕΞΥΓΙΑΝΟΥΝ ΜΕ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟ ΤΡΟΠΟ ΑΠΟ ΤΗΝ ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ, ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΟΥ ΟΡΙΖΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΕΓΓΡΑΦΟ, ΚΑΙ ΜΕΤΑΓΕΝΕΣΤΕΡΑ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΑΝ ΤΗΝ ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΗ ΕΞΥΓΙΑΝΣΗ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ ΕΝ ΛΟΓΩ ΣΚΛΗΡΟΥ ΔΙΣΚΟΥ ΣΤΗ ΣΥΝΟΨΗ ΤΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΕΞΥΓΙΑΝΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ. ΣΕ ΑΥΤΗ ΤΗΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ, Η DELL ΘΑ ΕΙΝΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΓΙΑ ΤΥΧΟΝ ΑΜΕΣΕΣ ΖΗΜΙΕΣ ΠΟΥ ΠΡΟΚΥΠΤΟΥΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΝ ΛΟΓΩ ΓΝΩΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΕΩΣ ΕΝΑ ΠΟΣΟ ΠΟΥ ΔΕΝ ΥΠΕΡΒΑΙΝΕΙ, ΣΥΝΟΛΙΚΑ, ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟ ΤΩΝ ΧΡΕΩΣΕΩΝ ΠΟΥ ΚΑΤΑΒΛΗΘΗΚΑΝ Ή ΘΑ ΚΑΤΑΒΑΛΟΝΤΑΝ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΕΝΤΟΣ ΕΝΟΣ ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΑΚΟΥ ΕΤΟΥΣ.

Η ΜΕΓΙΣΤΗ ΚΑΙ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ DELL (ΛΟΓΩ ΣΥΜΒΑΣΗΣ, ΑΔΙΚΟΠΡΑΞΙΑΣ Ή ΚΑΘΕ ΑΛΛΗΣ ΑΙΤΙΑΣ) ΠΟΥ ΠΡΟΚΥΠΤΕΙ ΑΠΟ Ή ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΑΞΙΩΣΗ ΓΙΑ ΑΠΩΛΕΙΑ ΦΥΣΙΚΟΥ ΕΙΔΟΥΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΣΕ ΚΑΜΙΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΔΕΝ ΘΑ ΥΠΕΡΒΑΙΝΕΙ ΤΗΝ ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΑΥΤΗ ΟΠΩΣ ΟΡΙΖΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΚΤΙΜΩΜΕΝΗ ΤΙΜΗ ΠΟΥ ΔΟΘΗΚΕ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ, Ή ΜΙΑ ΤΙΜΗ ΠΟΥ ΟΡΙΖΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΗΝ DELL ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΙΣ ΤΥΠΙΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΥΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΟΥ ΚΛΑΔΟΥ.

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 τις Υπηρεσίες. Κάθε επαναπρογραμματισμός της Υπηρεσίας πρέπει να επιβεβαιώνεται τουλάχιστον 8 ημέρες πριν από την έναρξη της Υπηρεσίας.
- B. **Πληρωμή για υλικό που αγοράζεται μαζί με Υπηρεσίες.** Εάν δεν υπάρχει διαφορετική γραπτή συμφωνία, η πληρωμή για υλικό 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 εμπορικά αιτιολογημένη 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. υπηρεσίες υποστήριξης στο σημείο που τη χρειάζεστε, υπηρεσίες εγκατάστασης, συμβουλευτικές υπηρεσίες, διαχειριζόμενες υπηρεσίες, επαγγελματικές υπηρεσίες, υπηρεσίες υποστήριξης ή εκπαίδευσης). Οι υπηρεσίες αυτές διαφέρουν ανάλογα με 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.