

Περιγραφή υπηρεσίας

ProDeploy Suite της Dell EMC Services για συστήματα-πελάτες (Basic Deployment, ProDeploy και ProDeploy Plus)

Εισαγωγή

Το παρόν έγγραφο και τα προσαρτήματά του (στο εξής «Περιγραφή υπηρεσίας») περιγράφουν τις δυνατότητες των υπηρεσιών Basic Deployment, ProDeploy και ProDeploy Plus για συστήματα-πελάτες (στο εξής η καθεμιά θα μνημονεύεται ως «Υπηρεσία» και όλες μαζί ως «Υπηρεσίες»). Συνδυαστικά, οι Υπηρεσίες αυτές ονομάζονται ProDeploy Suite της Dell για συστήματα-πελάτες (στο εξής «ProDeploy Suite»).

Η Dell EMC Services (στο εξής «Dell») βρίσκεται στην ευχάριστη θέση να ανακοινώσει ότι παρέχει τις εν λόγω Υπηρεσίες με βάση την παρούσα 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 για να ζητήσετε αντίγραφο της σύμβασης ή των συμβάσεων υπηρεσιών που σας αφορούν, επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων με τον οποίο συνεργάζεστε.

Το πεδίο εφαρμογής της συμφωνίας παροχής υπηρεσιών

Στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας για κάθε βαθμίδα των Υπηρεσιών ProDeploy Suite υπάρχει και το αντίστοιχο συνημμένο που περιγράφει αναλυτικά τις δυνατότητες της ισχύουσας Υπηρεσίας. Σημειώσατε ότι όλες οι δυνατότητες των υπηρεσιών Basic Deployment είναι διαθέσιμες και για όσους Πελάτες (όπως καθορίζονται παρακάτω) αγοράζουν υπηρεσίες ProDeploy και όλες οι δυνατότητες των υπηρεσιών Basic Deployment και ProDeploy είναι διαθέσιμες και για όσους Πελάτες αγοράζουν υπηρεσίες ProDeploy Plus. Οι δυνατότητες αυτών των υπηρεσιών περιλαμβάνουν τις εξής:

- **Υπηρεσία Basic Deployment:** Διαμόρφωση ρυθμίσεων BIOS, τοποθέτηση ετικετών περιουσιακών στοιχείων σε Υποστηριζόμενα προϊόντα (όπως καθορίζονται παρακάτω), τοποθέτηση Ετικέτας στο κιβώτιο αποστολής και Δημιουργία αναφορών πόρων (όπως περιγράφεται αναλυτικότερα στο Προσάρτημα Α στο παρόν έγγραφο).
- **Υπηρεσία ProDeploy:** Δημιουργία εικόνας, Απομακρυσμένη ή Επιτόπια εγκατάσταση, Προμήθεια της Dell, Εκπόνηση σχεδίου υλοποίησης από Μηχανικό υλοποίησης της Dell και τεκμηρίωση προϊόντων με προσανατολισμό προϊόντων και οδηγίες για τις εργασίες (στο εξής «Μεταβίβαση γνώσεων») (όπως περιγράφεται αναλυτικότερα στο Προσάρτημα Β στο παρόν έγγραφο).
- **Υπηρεσία ProDeploy Plus:** Connected Configuration, Μετεγκατάσταση δεδομένων, Συμμετοχή Technology Service Manager (TSM) μέσω της ProSupport Plus, υποστήριξη 30 ημερών μετά την υλοποίηση και Εκπαιδευτικές μονάδες (όπως περιγράφεται αναλυτικότερα στο Προσάρτημα Γ του παρόντος εγγράφου).
- **Όλες οι Υπηρεσίες:** Περιλαμβάνουν επίσης έναν αποκλειστικό υπεύθυνο επικοινωνίας για την απομακρυσμένη διαχείριση έργων υλοποίησης (στο εξής «Υπεύθυνος έργου») και πρόσβαση στην πύλη TechDirect.

Δραστηριότητες πριν από την εφαρμογή

Η Dell και ο Πελάτης θα ολοκληρώσουν όσες απαραίτητες δραστηριότητες παρατίθενται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας ως Ευθύνες πελάτη για την Υπηρεσία, οι οποίες μπορούν να ολοκληρωθούν προτού ξεκινήσει η ανάπτυξη των Υπηρεσιών. Οι δραστηριότητες αυτές θα επιβεβαιώσουν τις προϋποθέσεις, τις απαιτήσεις, τις διαδικασίες και τις ευθύνες που καθορίζονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας. Σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι οποιαδήποτε προϋπόθεση, απαίτηση, διαδικασία ή ευθύνη δεν είναι σωστή, η τιμολόγηση ή/και το πεδίο εφαρμογής των Υπηρεσιών μπορούν να τροποποιηθούν ώστε να αντιπροσωπεύουν το πραγματικό περιβάλλον λειτουργίας μέσω της διεργασίας αλλαγής ελέγχου.



Οι Πελάτες που αγοράζουν την υπηρεσία Basic Deployment με προκαθορισμένες επιλογές, δεν θα χρειάζεται να πραγματοποιούν πρόσθετες δραστηριότητες πριν την υλοποίηση, καθώς οι λεπτομέρειες διαμόρφωσης θα επιλέγονται εκ των προτέρων με βάση την έκδοση της υπηρεσίας Basic Deployment που επιλέγεται κατά την αγορά.

Πρόσβαση πύλης TechDirect

Οι Πελάτες που αγοράζουν οποιοδήποτε επίπεδο της υπηρεσίας ProDeploy Suite για συστήματα-πελάτες αποκτούν δυνατότητα πρόσβασης στην πύλη TechDirect.

Από την πύλη, ο Πελάτης, με βάση την Υπηρεσία που αγόρασε, μπορεί να εκτελεί πολλές εργασίες που σχετίζονται με την ανάπτυξή του, στις οποίες ενδεικτικά περιλαμβάνονται οι εξής:

- Καθορισμός λεπτομερειών διάρθρωσης, όπως ρυθμίσεις BIOS και Asset tagging.
- Παροχή διευθύνσεων ανάπτυξης και οδηγιών για την ανασκόπηση των εργασιών επιτόπου.
- Δημιουργία επαναχρησιμοποιήσιμων προφίλ που συνδυάζουν ρυθμίσεις διάρθρωσης και λεπτομερειών εγκατάστασης επιτόπου και
- Αποστολή και λήψη βασικών εργαλείων και εγγράφων.

Η πύλη TechDirect θα διατηρεί αναλυτικές προδιαγραφές για όλα τα έργα υλοποίησης στο πλαίσιο ProDeploy και θα επιτρέπει στους Πελάτες να ανασκοπούν, να επιβεβαιώνουν και να εγκρίνουν όλες τις προδιαγραφές υλοποίησης που αντιστοιχούν στις Υπηρεσίες τις οποίες αγόρασαν και χρησιμοποίησαν. Ο Πελάτης θα μπορεί να χρησιμοποιήσει την πύλη TechDirect αφού συμφωνήσει με τους όρους της οι οποίοι αντιστοιχούν στο υλικό που έχει υποβάλει σε σχέση με τις Υπηρεσίες που αγόρασε και χρησιμοποίησε και στους οποίους ενδεικτικά περιλαμβάνονται η υποχρέωση του Πελάτη να ανασκοπήσει, να επιβεβαιώσει και να εγκρίνει τις προδιαγραφές για τα Υποστηριζόμενα Προϊόντα τα οποία μπορεί να δει στην πύλη TechDirect και οι όροι που αφορούν αποποίησης ευθυνών από την Dell και/ή ανάληψη ευθυνών από τον Πελάτη για οιοδήποτε πτυχές της χρήσης της πύλης TechDirect τις οποίες ο Πελάτης αποδέχεται με βάση τους όρους που του έχουν παρατεθεί στην πύλη TechDirect.

Ευθύνες πελάτη

Ο Υπεύθυνος προγράμματος του Πελάτη θα συνεργαστεί με τον Υπεύθυνο προγράμματος και τους καθορισμένους εκπροσώπους της Dell με στόχο την υποστήριξη των δραστηριοτήτων πριν και κατά την υλοποίηση των αντίστοιχων Υπηρεσιών. Στις ευθύνες αυτές ενδεικτικά περιλαμβάνονται οι εξής:

- παροχή απαιτήσεων και τεχνικών δεδομένων που χρειάζονται για την ολοκλήρωση των Υπηρεσιών εντός 10 εργάσιμων ημερών από την υποβολή παραγγελιών.
- διορισμός συντονιστή για κάθε χώρο του Πελάτη στον οποίο πραγματοποιείται ανάπτυξη των Υπηρεσιών.
- διασφάλιση διαθεσιμότητας όλων των απαραίτητων πόρων του Πελάτη όσο διαρκεί το Πρόγραμμα, 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, συμπεριλαμβανομένης απομακρυσμένης πρόσβασης, 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.



Εξουσιοδότηση για παροχή πρόσβασης. Ο Πελάτης δηλώνει και εγγυάται ότι έχει λάβει τόσο για τον Πελάτη όσο και για την Dell άδεια προσπέλασης και χρήσης των Υποστηριζόμενων προϊόντων, των δεδομένων και όλων των στοιχείων υλισμικού και λογισμικού που περιλαμβάνονται στα προϊόντα αυτά, 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 την παροχή αυτών των Υπηρεσιών.

Συνεργασία με τεχνικούς απομακρυσμένης και επιτόπιας εξυπηρέτησης. Ο Πελάτης και, με βάση τα ισχύοντα, οι Τελικοί χρήστες του θα συνεργάζονται και θα ακολουθούν τις οδηγίες των τεχνικών απομακρυσμένης ή επιτόπιας υλοποίησης της Dell.

Υποχρεώσεις επιτόπιας υποστήριξης. Όπου οι Υπηρεσίες απαιτούν επιτόπια υποστήριξη, ο Πελάτης πρέπει να παράσχει (χωρίς κόστος για την Dell) ελεύθερη, ασφαλή και επαρκή πρόσβαση στις εγκαταστάσεις του και στα Υποστηριζόμενα προϊόντα, όπως άνετο χώρο εργασίας, παροχή ηλεκτρικού ρεύματος και τοπική τηλεφωνική γραμμή. Επίσης πρέπει να δοθούν (δωρεάν στον τεχνικό της Dell) μόνιτορ ή οθόνη, ποντίκι (ή συσκευή κατάδειξης) και πληκτρολόγιο εάν το σύστημα δεν περιλαμβάνει ήδη τα εν λόγω είδη.

Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας· διαγραφή εμπιστευτικών 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 κατά διαστήματα να δημιουργεί αντίγραφα ασφαλείας των δεδομένων που είναι αποθηκευμένα σε όλα τα επηρεαζόμενα συστήματα για τα προστατεύσει από πιθανές βλάβες, τροποποιήσεις ή απώλεια δεδομένων. Επιπροσθέτως, ο πελάτης έχει την ευθύνη να διαγράψει κάθε εμπιστευτική, ιδιόκτητη ή προσωπική πληροφορία και κάθε αφαιρέσιμο μέσο, όπως κάρτες SIM, CD ή Κάρτες PC, ανεξάρτητα από το εάν επίσης υπάρχει επί τόπου τεχνικός που παρέχει βοήθεια. Η DELL ΔΕΝ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΕΙ ΚΑΜΙΑ ΕΥΘΥΝΗ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ:

- ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΗ, ΙΔΙΟΚΤΗΤΗ Ή ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΣΑΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ·
- ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΑ Ή ΑΛΛΟΙΩΜΕΝΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ, ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ Ή ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ·
- ΚΑΤΕΣΤΡΑΜΜΕΝΑ Ή ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΑ ΑΦΑΙΡΕΣΙΜΑ ΜΕΣΑ·
- ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ Ή ΦΩΝΗΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΠΟΥ ΕΠΙΒΛΗΘΗΚΑΝ ΕΠΕΙΔΗ Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΔΕΝ ΑΦΑΙΡΕΣΕ ΚΑΘΕ ΚΑΡΤΑ SIM Ή ΚΑΘΕ ΑΛΛΟ ΑΦΑΙΡΕΣΙΜΟ ΜΕΣΟ ΑΠΟ ΤΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΤΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΠΟΥ ΕΠΙΣΤΡΕΦΟΝΤΑΙ ΣΤΗΝ DELL·
- ΤΗΝ ΑΠΩΛΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ Ή ΔΙΚΤΥΟΥ·
- Ή/ΚΑΙ ΚΑΘΕ ΕΝΕΡΓΕΙΑ Ή ΠΑΡΑΛΕΙΨΗ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗΣ ΤΗΣ ΑΜΕΛΕΙΑΣ, ΕΚ ΜΕΡΟΥΣ ΤΗΣ DELL Ή ΤΡΙΤΟΥ ΠΑΡΟΧΕΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ.

Η Dell δεν θα φέρει ευθύνη για την ανάκτηση ή την επανεγκατάσταση οποιωνδήποτε προγραμμάτων ή δεδομένων μετά την παροχή των Υπηρεσιών. Όσοι Πελάτες αγοράζουν υπηρεσίες ProDeploy Plus και χρησιμοποιούν υπηρεσίες μετακίνησης δεδομένων πρέπει να δημιουργούν αντίγραφα ασφαλείας των δεδομένων τους ή να λαμβάνουν άλλα κατάλληλα μέτρα προς αποφυγή κάθε κινδύνου απώλειας δεδομένων. Κατά την επιστροφή Υποστηριζόμενου Προϊόντος ή εξαρτήματός του, ο Πελάτης θα συμπεριλάβει μόνο το Υποστηριζόμενο Προϊόν ή το εξάρτημά του που του ζητήθηκε τηλεφωνικά από τον τεχνικό.

Εγγυήσεις τρίτων. Για τις εν λόγω Υπηρεσίες ίσως απαιτείται η πρόσβαση της Dell σε υλισμικό ή λογισμικό που δεν έχει κατασκευαστεί από την Dell. Οι εγγυήσεις ορισμένων κατασκευαστών ενδέχεται να καταστούν άκυρες, εάν η Dell ή οποιοσδήποτε άλλος εκτός του κατασκευαστή εκτελέσει εργασίες στο υλισμικό ή στο λογισμικό. Ο Πελάτης θα διασφαλίσει ότι η εκτέλεση των Υπηρεσιών από την Dell δεν θα επηρεάσει τις εν λόγω εγγυήσεις ή, εάν τις επηρεάσει, ο Πελάτης θα αποδεχτεί τις συνέπειες. Η Dell δεν αναλαμβάνει ευθύνη για εγγυήσεις τρίτων ή για οποιαδήποτε συνέπεια που ενδέχεται να έχουν οι Υπηρεσίες στις εν λόγω εγγυήσεις. Η DELL ΔΕΝ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΕΙ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ ΤΡΙΤΩΝ Ή ΓΙΑ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΣΥΝΕΠΕΙΑ ΠΟΥ ΕΝΔΕΧΕΤΑΙ ΝΑ ΕΧΟΥΝ ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΗΣ DELL ΣΤΙΣ ΕΝ ΛΟΓΩ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ.



Συνεργάτες του πελάτη. Ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιήσει τρίτους (π.χ. εργολάβους, αντιπροσώπους, ολοκληρωτές συστημάτων ή/και συνεργάτες δικτύου) 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 εκπροσώπου του Πελάτη, ανεξάρτητα από τη μορφή της ενέργειας.

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 παροχέων 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. Στο μέγιστο βαθμό που επιτρέπεται από την ισχύουσα τοπική νομοθεσία, η Dell ουδεμία ευθύνη θα φέρει για Προϊόντα τρίτων και ο Πελάτης θα πρέπει να αποτεινεται 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 εικόνα η οποία υποβάλλεται στην Dell σε συνδυασμό με οποιαδήποτε Υπηρεσία απεικόνισης, 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



απεικόνισης (στο εξής «Πιστοποιητικό συμμόρφωσης εξαγωγής εικόνας»). 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) της Dell (η κατά τόπους διαθεσιμότητα της OFA ποικίλλει) για έλεγχο και έγκριση με βάση τις Υπηρεσίες που αγοράζει. Εφόσον ο Πελάτης χρησιμοποιήσει την υπηρεσία Online First Article, συμφωνεί ότι θα ανασκοπήσει τη διάρθρωση σε 2 εργάσιμες ημέρες· θα του δοθούν 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 Dell Online First Article για να εγκρίνει τη διάρθρωσή του.

Μόλις ολοκληρωθεί ο έλεγχος μέσω της OFA ή σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η διεξαγωγή της υπηρεσίας OFA, συνιστούμε στον Πελάτη να παραγγείλει ένα δείγμα μονάδας ανασκόπησης για έλεγχο ώστε να εγκρίνει τη διάρθρωσή του (στο εξής «Φυσική πρώτη μονάδα») και να χρησιμοποιήσει την εν λόγω Φυσική πρώτη 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 Φυσική πρώτη μονάδα, 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 Φυσική πρώτη μονάδα.



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 πωλήσεων του για να πληρώσει τυχόν συμφωνηθείσες πρόσθετες χρεώσεις.

Όροι & προϋποθέσεις για τις υπηρεσίες της Dell

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

Τοποθεσία πελάτη	Όροι & προϋποθέσεις που ισχύουν για αγορά των Dell EMC Services που πραγματοποιήσατε	
	Πελάτες που αγοράζουν Dell EMC Services απευθείας από την Dell	Πελάτες που αγοράζουν Dell EMC Services μέσω εξουσιοδοτημένου μεταπωλητή
ΗΠΑ	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Καναδάς	www.dell.ca/terms (Αγγλικά) www.dell.ca/conditions (Γαλλικά Καναδά)	www.dell.ca/terms (Αγγλικά) www.dell.ca/conditions (Γαλλικά Καναδά)
Χώρες Λατινικής Αμερικής & Καραϊβικής	Τοπικός ιστότοπος www.dell.com για κάθε χώρα ή www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Τοπικός ιστότοπος www.dell.com για κάθε χώρα ή www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Ασία-Χώρες Ειρηνικού Ωκεανού-Ιαπωνία	Τοπικός ιστότοπος www.dell.com για κάθε χώρα ή www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Οι Περιγραφές υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών της Dell που ίσως λάβετε από τον πωλητή σας δεν θα αποτελέσουν συμφωνία σας με την Dell, αλλά θα εξυπηρετήσουν μόνο στην 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 της Dell στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς, ενώ κάθε αναφορά στην Dell θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως μνεία του παροχέα της Υπηρεσίας για λογαριασμό του πωλητή σας. Δεν θα έχετε άμεση συμβασιακή σχέση με την Dell όσον αφορά την Υπηρεσία που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο. Προς αποφυγή αμφιβολιών πρέπει να αναφέρουμε ότι κάθε όρος πληρωμής ή άλλος συμβασιακός όρος που από τη φύση του αφορά αποκλειστικά και μόνο την άμεση σχέση μεταξύ αγοραστή και πωλητή, δεν θα ισχύει για εσάς και θα ισχύει ό,τι συμφωνήθηκε από εσάς και τον πωλητή σας.



<p>Ευρώπη, Μέση Ανατολή και Αφρική (EMEA)</p>	<p>Τοπικός ιστότοπος www.dell.com για κάθε χώρα ή www.dell.com/servicedescriptions/global.*</p> <p>Επιπλέον, όσοι πελάτες βρίσκονται στη Γαλλία, στη Γερμανία και στο Ηνωμένο Βασίλειο μπορούν να επιλέξουν την ισχύουσα διεύθυνση URL που παρατίθεται παρακάτω:</p> <p>Γαλλία: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Γερμανία: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Ηνωμένο Βασίλειο: www.dell.co.uk/terms</p>	<p>Οι Περιγραφές υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών της Dell που ίσως λάβετε από τον πωλητή σας δεν θα αποτελέσουν συμφωνία σας με την Dell, αλλά θα εξυπηρετήσουν μόνο στην 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 της Dell στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς, ενώ κάθε αναφορά στην Dell θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως μνεία του παροχέα της Υπηρεσίας για λογαριασμό του πωλητή σας. Δεν θα έχετε άμεση συμβασιακή σχέση με την Dell όσον αφορά την Υπηρεσία που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο. Προς αποφυγή αμφιβολιών πρέπει να αναφέρουμε ότι κάθε όρος πληρωμής ή άλλος συμβασιακός όρος που από τη φύση του αφορά αποκλειστικά και μόνο την άμεση σχέση μεταξύ αγοραστή και πωλητή, δεν θα ισχύει για εσάς και θα ισχύει ό,τι συμφωνήθηκε από εσάς και τον πωλητή σας.</p>
---	---	--

* Εάν οι Πελάτες θέλουν να αποκτήσουν πρόσβαση στον τοπικό τους ιστότοπο www.dell.com δεν έχουν παρά να επισκεφτούν τον ιστότοπο www.dell.com από υπολογιστή που είναι συνδεδεμένος στο Ίντερνετ στην περιοχή τους ή επιλέγοντας μία από τις δυνατότητες που παρατίθενται στην ενότητα Choose a Region/Country (Επιλογή περιοχής/χώρας) στην ιστοσελίδα της Dell <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Επιπλέον, ο Πελάτης συμφωνεί ότι με την ανανέωση, τροποποίηση, επέκταση ή συνέχιση της χρήσης της Υπηρεσίας πέραν της αρχικής περιόδου ισχύος, η Υπηρεσία θα υπόκειται στην εκάστοτε ισχύουσα Περιγραφή Υπηρεσιών, η οποία είναι διαθέσιμη προς έλεγχο στη διεύθυνση www.dell.com/servicedescriptions/global.

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.

Στον βαθμό που οποιοσδήποτε όρος της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας έρχεται σε αντίθεση με οποιονδήποτε όρο της Συμφωνίας, θα υπερισχύσει ο όρος της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας μόνο στον βαθμό της συγκεκριμένης διένεξης και δεν θα ερμηνευτεί ούτε θα θεωρηθεί ότι αντικαθιστά οποιονδήποτε άλλον όρο της Συμφωνίας που δεν αναιρείται από την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.

Από τη στιγμή που θα δώσετε την παραγγελία σας για τις Υπηρεσίες, θα χρησιμοποιήσετε τις Υπηρεσίες ή το σχετιζόμενο λογισμικό ή θα πατήσετε/επιλέξετε το κουμπί ή το πλαίσιο «Συμφωνώ» ή οτιδήποτε παρεμφερές στον ιστότοπο www.dell.com σε σχέση με την αγορά σας ή εντός της διεπαφής λογισμικού της Dell ή διεπαφής Ίντερνετ, 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.

Πρόσθετοι όροι & προϋποθέσεις που ισχύουν για προϊόντα ανάπτυξης & εγκατάστασης

1. Υποστηριζόμενα Προϊόντα

Η Υπηρεσία είναι διαθέσιμη για υποστηριζόμενα προϊόντα στα οποία περιλαμβάνονται επιλεγμένα προϊόντα Dell Precision™, OptiPlex™, Dell XPS™ και συστήματα Dell Latitude™, όπως υποδεικνύεται στο Έντυπο παραγγελίας σας (στο εξής «Υποστηριζόμενα προϊόντα»). Επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων στην περιοχή σας εάν θέλετε να δείτε τον πιο πρόσφατο ενημερωμένο κατάλογο Υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες για τα προϊόντα της Dell ή άλλων κατασκευαστών τα οποία διαθέτετε.

Κάθε Υποστηριζόμενο προϊόν φέρει σήμανση με αριθμό σειράς («Ετικέτα εξυπηρέτησης»). Για κάθε Υποστηριζόμενο προϊόν, ο Πελάτης πρέπει να προμηθευτεί ξεχωριστό συμφωνητικό υπηρεσιών. Όποτε επικοινωνείτε με την Dell για την εν λόγω Υπηρεσία, πρέπει να αναφέρετε την Ετικέτα Εξυπηρέτησης για το Υποστηριζόμενο Προϊόν σας.



2. Σημαντικές πρόσθετες πληροφορίες

- A. Πληρωμή για υλικό που αγοράζεται μαζί με υπηρεσίες εγκατάστασης & υλοποίησης. Εάν δεν υπάρχει διαφορετική γραπτή συμφωνία, η πληρωμή για υλισμικό σε καμία περίπτωση δεν εξαρτάται από την επίδοση ή την παροχή υπηρεσιών εγκατάστασης ή ανάπτυξης που αγοράζονται μαζί με το εν λόγω υλισμικό.
- B. Εμπορικά εύλογα όρια στο πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας. Η Dell έχει το δικαίωμα να αρνηθεί να παράσχει την Υπηρεσία εάν, κατά τη γνώμη της, η παροχή της Υπηρεσίας δημιουργεί μη εύλογο κίνδυνο για την Dell ή για τους παροχείς υπηρεσιών της Dell ή δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας. Η Dell δεν φέρει ευθύνη για οποιαδήποτε αποτυχία ή καθυστέρηση εκπλήρωσης των υποχρεώσεων της εξαιτίας λόγων που δεν μπορεί να ελέγξει, στους οποίους περιλαμβάνεται η αδυναμία του Πελάτη να συμμορφωθεί με τις υποχρεώσεις του με βάση την παρούσα Συμφωνία. Η Υπηρεσία καλύπτει μόνο τις χρήσεις για τις οποίες σχεδιάστηκε το Υποστηριζόμενο προϊόν.
- C. Προαιρετικές υπηρεσίες. Ενδέχεται να υπάρχουν διαθέσιμες για αγορά από την Dell προαιρετικές υπηρεσίες (π.χ. υποστήριξη στο σημείο που τη χρειάζεστε, εγκατάσταση, συμβουλευτικές υπηρεσίες, υπηρεσίες διαχείρισης, υποστήριξης ή εκπαίδευσης) οι οποίες ποικίλλουν και εξαρτώνται από την περιοχή στην οποία βρίσκεται ο Πελάτης. Για τις προαιρετικές υπηρεσίες ενδέχεται να απαιτείται χωριστή συμφωνία με την Dell. Εάν δεν υπάρχει συμφωνία αυτού του είδους, οι προαιρετικές υπηρεσίες παρέχονται με βάση την παρούσα Συμφωνία. Τυχόν πρόσθετα έξοδα θα αξιολογηθούν μέσω της διεργασίας αλλαγής ελέγχου.
- D. Ανάθεση. Η Dell έχει το δικαίωμα να αναθέσει την εν λόγω Υπηρεσία και/ή Συμφωνία σε ειδικευμένους τρίτους παροχείς υπηρεσιών.
- E. Ακύρωση από την Dell. Η Dell έχει το δικαίωμα να ακυρώσει την εν λόγω Υπηρεσία ανά πάσα στιγμή κατά την Περίοδο ισχύος της για οιονδήποτε από τους εξής λόγους:
 - a. Ο Πελάτης δεν κατέβαλε το συνολικό τίμημα για τη συγκεκριμένη Υπηρεσία σύμφωνα με τους όρους του τιμολογίου.
 - b. Ο Πελάτης δεν δύναται να εξασφαλίσει συνεπή ετοιμότητα τοποθεσίας και/ή να παρέχει εύλογες λεπτομέρειες προγραμματισμού χρηστών, όπως ορίζεται από την Dell.
 - c. 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
 - d. Ο Πελάτης δεν συμμορφώνεται με όλους τους όρους και τις προϋποθέσεις που προβλέπονται στην παρούσα Συμφωνία.

Εάν η Dell ακυρώσει τη συγκεκριμένη Υπηρεσία, θα στείλει στον Πελάτη γραπτή ειδοποίηση για την ακύρωση στη διεύθυνση που υποδεικνύεται στο τιμολόγιο του Πελάτη. Η ειδοποίηση θα περιλαμβάνει τον λόγο της ακύρωσης και την ημερομηνία από την οποία άρχισε 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 στον Πελάτη, εκτός εάν η τοπική νομοθεσία προβλέπει άλλες διατάξεις περί ακύρωσης οι οποίες δεν επιτρέπεται να διαφοροποιηθούν βάσει συμφωνίας. Εάν η Dell ακυρώσει την εν λόγω υπηρεσία βάσει της παρούσας παραγράφου, ο Πελάτης δεν θα δικαιούται επιστροφή των καταβληθέντων ή οφειλόμενων ποσών προς την Dell.



- F. Γεωγραφικοί περιορισμοί και μετεγκατάσταση. Η Υπηρεσία αυτή παρέχεται στην εγκατάσταση(-εις) που αναφέρεται στο τιμολόγιο του Πελάτη. Η Υπηρεσία δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις περιοχές. 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 τόπους 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 δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις γεωγραφικές περιοχές. Οι υπηρεσίες Asset Tagging και Δημιουργίας εκθέσεων 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.
- G. 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.
- H. Μεταβίβαση της Υπηρεσίας. Ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να μεταβιβάσει σε τρίτους την Υπηρεσία διάρθρωσης ή όσα δικαιώματα παραχωρούνται στον Πελάτη με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσιών.
- I. Η Υπηρεσία λήγει 6 μήνες μετά την αγορά. ΕΑΝ ΔΕΝ ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΚΑΤΙ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΟ ΑΠΟ ΤΗΝ ΙΣΧΥΟΥΣΑ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΚΑΙ ΕΦΟΣΟΝ ΑΓΟΡΑΣΤΕ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΜΕ ΥΠΗΡΕΣΙΑ PROSUPPORT PLUS (ΔΕΙΤΕ ΠΑΡΑΚΑΤΩ), ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΤΕ ΤΗΝ ΕΝ ΛΟΓΩ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΜΙΑ ΦΟΡΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΔΟ ΤΩΝ 6 ΜΗΝΩΝ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΤΗΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ (ΣΤΟ ΕΞΗΣ «ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ»). ΩΣ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΡΧΙΚΗΣ ΑΓΟΡΑΣ ΚΑΘΟΡΙΖΕΤΑΙ Η ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΚΔΟΣΗ ΤΟΥ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ Ή ΤΗΝ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΛΗΨΗΣ ΤΗΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ ΑΠΟ ΤΗΝ DELL. ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΛΗΞΗΣ ΘΑ ΘΕΩΡΗΘΕΙ ΟΤΙ Η DELL ΕΧΕΙ ΥΛΟΠΟΙΗΣΕΙ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ, ΑΚΟΜΗ ΚΑΙ ΑΝ ΔΕΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΤΕ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ.

Αν παρακάτω δεν εμφανίζεται καμία Περιγραφή υπηρεσίας ή Προδιαγραφή προσφοράς, επικοινωνήστε με τον Αντιπρόσωπο πωλήσεων της Dell στην περιοχή σας για να επιβεβαιώσετε τη διαθεσιμότητα της εν λόγω υπηρεσίας στη χώρα σας.



Συνημμένο A

Υπηρεσία Basic Deployment

Ship Box Label

Επισκόπηση υπηρεσίας

Η Υπηρεσία ετικέτας στο κιβώτιο αποστολής (στο εξής «Ετικέτα στο κιβώτιο αποστολής») παρέχει μια μέθοδο για να μπορεί ο Πελάτης να τοποθετεί μια τυπωμένη ετικέτα με εξατομικευμένα δεδομένα 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 κάθε Υπηρεσία εξατομικευμένης ετικέτας στο κιβώτιο αποστολής 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 μέσω της πύλης TechDirect ή συνεργάζεται με κάποιον υπεύθυνο για τη σύμβασή του με στόχο την τεκμηρίωση και την καταγραφή των τεχνικών απαιτήσεών του στο έγγραφο «Τεχνικές προδιαγραφές».
- Ο Πελάτης επικυρώνει την ορθότητα και επαληθεύει τις απαιτήσεις εγκρίνοντάς τις στην πύλη TechDirect.

Ευθύνες Πελάτη

Ο Πελάτης:

- Παρέχει τα δεδομένα για κάθε ιδιόκτητο περιεχόμενο στην ετικέτα στο κουτί αποστολής
- Πρέπει να εγκρίνει κάθε σχέδιο πριν από την υποβολή του για παραγωγή

Απαιτήσεις για τις υπηρεσίες

- 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 δεν περιλαμβάνεται

- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων επισημαίνονται συγκεκριμένα στο παρόν Συνημμένο Υπηρεσιών.



Asset Tagging

Στον υπολογιστή θα επικολληθεί ετικέτα στην οποία θα έχουν τυπωθεί πληροφορίες σχετικά με τον υπολογιστή (π.χ. ετικέτα εξυπηρέτησης, αριθμός μοντέλου κ.λπ.). Οι Πελάτες που διαλέγουν μια προκαθορισμένη επιλογή κατά την υποβολή της παραγγελίας λαμβάνουν μια Ετικέτα πόρου η οποία έχει προεπιλεγθεί από την Dell. Οι παρακάτω ετικέτες πόρων θα είναι διαθέσιμες για όλους τους υπόλοιπους πελάτες:

- Υποστήριξη σε επίπεδο συστήματος
- Διεύθυνση MAC
- Στοιχεία συστήματος με διεύθυνση MAC
- Λεπτομέρειες παραγγελίας
- Διαρθρώσιμη ετικέτα – Ετικέτα με περιορισμένες επιλογές μεγέθους και πεδίων οι οποίες μπορούν να καθοριστούν από τον Πελάτη
- Ενδέχεται να διατίθενται πρόσθετες προδιαρθρωμένες ετικέτες και ο υπεύθυνος για τη σύμβασή σας μπορεί να σας ενημερώσει για τη διαθεσιμότητά τους.

Ρυθμίσεις BIOS

Εξατομίκευση BIOS

Οι Υπηρεσίες εξατομίκευσης BIOS προσφέρουν 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 Dell κατά την κατασκευή τους. Οι Πελάτες που διαλέγουν μια προκαθορισμένη επιλογή κατά την υποβολή της παραγγελίας ενδέχεται να λαμβάνουν ρυθμίσεις BIOS οι οποίες έχουν προεπιλεγθεί από την Dell. Οι παρακάτω διαδικασίες, ευθύνες, απαιτήσεις και περιορισμοί ισχύουν για άλλους πελάτες.

Διαδικασίες υπηρεσιών & ευθύνες της Dell

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

- Ο Πελάτης επιλέγει διαθέσιμες ρυθμίσεις BIOS μέσω της πύλης TechDirect ή συνεργάζεται με κάποιον υπεύθυνο για τη σύμβασή του με στόχο την τεκμηρίωση και την καταγραφή των τεχνικών απαιτήσεων του στο έγγραφο «Τεχνικές προδιαγραφές».
- Ο Πελάτης επικυρώνει την ορθότητα και επαληθεύει τις απαιτήσεις εγκρίνοντάς τες στην πύλη TechDirect.
- Η Dell εκπονεί δέσμες ενεργειών για να καταστεί εφικτός ο καθορισμός των εξατομικευμένων 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 εξατομικευμένες 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.

Απαιτήσεις για τις υπηρεσίες

- Δεν είναι διαθέσιμες όλες οι ρυθμίσεις εξατομίκευσης του BIOS σε όλα τα Υποστηριζόμενα προϊόντα. Εάν ο Πελάτης θέλει να ενημερωθεί για τη δυνατότητα συγκεκριμένων ρυθμίσεων ανά τύπο συστήματος, θα πρέπει να αποταθεί στον υπεύθυνο για τη σύμβασή του ή στο Τμήμα Πωλήσεων της Dell. Μπορεί επίσης να ανασκοπήσει τις διαθέσιμες ρυθμίσεις BIOS ανά τύπο συστήματος στην πύλη αυτοεξυπηρέτησης TechDirect.



Στις Υπηρεσίες ρυθμίσεων BIOS δεν περιλαμβάνονται τα εξής:

- Παροχή ή αδειοδότηση εφαρμογών λογισμικού ανεξάρτητων κατασκευαστών.
- Φυσική εγκατάσταση υλισμικού ή λογισμικού που δεν έχει σχέση με την Υπηρεσία εξατομίκευσης BIOS.
- Δημιουργία εξατομικευμένων ρυθμίσεων του BIOS πέραν των τυπικών ρυθμίσεων BIOS που προβλέπει η Dell.
- Αντιμετώπιση προβλημάτων ή τεχνική υποστήριξη για Εικόνα Πελάτη με εξατομικευμένες ρυθμίσεις BIOS.
- Δοκιμές εφαρμογής ή υλισμικού κάθε συγκεκριμένου Πελάτη για συμβατότητα με την Εικόνα και τις εξατομικευμένες ρυθμίσεις του BIOS του Πελάτη.
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων επισημαίνονται συγκεκριμένα στο παρόν Συνημμένο Υπηρεσιών.

Δημιουργία εκθέσεων για περιουσιακά στοιχεία

Η Υπηρεσία τυπικών εκθέσεων για περιουσιακά στοιχεία θα δημιουργήσει ένα σύστημα προκαθορισμένων αναλυτικών εκθέσεων και πληροφορίες για τις παραγγελίες.

Οι εν λόγω εκθέσεις θα παρέχονται μία φορά την ημέρα μετά την αποστολή των συστημάτων στον Πελάτη σε μορφή λογιστικού φύλλου του Microsoft Excel (.XLS).

Οι αναφορές θα παραδίδονται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή θα υπάρχει δυνατότητα λήψης τους από την πύλη TechDirect.

Στην αναφορά πόρων θα περιλαμβάνονται τα εξής πεδία: αριθμός λογαριασμού, ετικέτα περιουσιακού στοιχείου (αν ισχύει), περιγραφή περιβλήματος, σπιλ περιβλήματος, επωνυμία εταιρείας, όνομα υπολογιστή, CPU, διεύθυνση αποστολής 1, διεύθυνση αποστολής 2, διεύθυνση αποστολής 3, πόλη αποστολής, νομός αποστολής, ταχυδρομικός κώδικας αποστολής, χώρα αποστολής, όνομα πελάτη, αριθμός πελάτη, ετικέτα εξυπηρέτησης της Dell, κωδικός ταχείας εξυπηρέτησης, μέγεθος σκληρού δίσκου, εγκατεστημένο λειτουργικό σύστημα, διεύθυνση MAC 1, διεύθυνση MAC 2, διεύθυνση MAC 3, ημερομηνία κατασκευής, μνήμη, αριθμός παραγγελίας (με βάση τα ισχύοντα), αριθμός παραγγελίας αγοράς (με βάση τα ισχύοντα), ημερομηνία παραγγελίας, ημερομηνία αποστολής, διεύθυνση MAC pass-thru, ταχύτητα επεξεργαστή, προθεσμία αποστολής, και 3ετής περίοδος εγγύησης, 4ετής περίοδος εγγύησης, 5ετής περίοδος εγγύησης.

Προσθήκη για υπηρεσίες δημιουργίας εικόνας

Η Υπηρεσία (στο εξής «Υπηρεσία δημιουργίας ειδώλου») επιτρέπει στον Πελάτη να παράσχει στην Dell ένα σύνολο συσχετισμένων εφαρμογών και ρυθμίσεων λογισμικού στο λειτουργικό του σύστημα (στο εξής «Εικόνα»). Ύστερα η Dell θα φορτώσει την Εικόνα του Πελάτη στα Υποστηριζόμενα Προϊόντα. Προαιρετικά, ένας Πελάτης μπορεί να επιλέξει να εφαρμοστεί ένα Ready Image που κατέχει η Dell. Το Ready Image θα αποτελείται από μια έκδοση των Windows 10 που θα έχει επιλέξει ο πελάτης [ή εφαρμοσίμες μεταγενέστερες εκδόσεις], προγράμματα οδήγησης συγκεκριμένα για το σύστημα που έχει παραγγείλει ο πελάτης και επιδιορθώσεις που ενδέχεται να εφαρμοστούν επίσης. Η διαθεσιμότητα της έκδοσης θα περιορίζεται στις πρόσφατες εκδόσεις και θα αλλάξει με την πάροδο του χρόνου για να ενσωματώνει πρόσφατες ενημερώσεις ασφαλείας και λειτουργικότητας.

Ο Πελάτης θα συμπληρώσει, θα επικυρώσει και θα επαληθεύσει τη συμμόρφωση της εξαγωγής και τις απαιτήσεις εικόνας, όπως ισχύει κατά περίπτωση, υποβάλλοντας τις προδιαγραφές της μέσω της σελίδας αναφόρτωσης των προδιαγραφών δημιουργίας εικόνας της Dell στην πύλη TechDirect της Dell ή μέσω του εγγράφου «Τεχνικές προδιαγραφές» σε ορισμένες τοποθεσίες αν απαιτείται από την Dell. Ο Πελάτης θα πλοηγηθεί στην πύλη αυτοεξυπηρέτησης TechDirect για να βρει τη σελίδα προδιαγραφών εικόνας της Dell στην οποία πρέπει να δώσει τα εξής στοιχεία:

- πληροφορίες για τη γεωγραφική περιοχή του Πελάτη και
- απαιτήσεις εικόνας (π.χ. λεπτομερή στοιχεία λειτουργικού συστήματος (OS), λεπτομερή στοιχεία άδειας κ.λπ.)



Για πελάτες που δεν επιλέγουν να εφαρμοστεί το Ready Image.

Ο Πελάτης, αφού καταχωρίζει τις πληροφορίες αυτές, θα αποκτή πρόσβαση στην εφαρμογή μεταφοράς αρχείων η οποία διατίθεται στην πύλη TechDirect της Dell, για να υποβάλλει την Εικόνα του συστήματός του. Ο Πελάτης πρέπει να καταγράψει την εικόνα σε μορφή αρχείου WIM, χρησιμοποιώντας το εργαλείο Deployment Image Servicing and Management (DISM.exe) της Microsoft. Το DISM είναι διαθέσιμο για λήψη μέσω του Windows Assessment and Deployment Kit (Windows ADK) της Microsoft. Εναλλακτικά, ο Πελάτης μπορεί να υποβάλλει ένα αρχείο ISO που έχει δημιουργηθεί με SCCM ή MDT. Η Dell θεωρεί δεδομένο ότι το μέγεθος της Εικόνας είναι μικρότερο από 20 gigabyte και για Εικόνες με μέγεθος πάνω από 20 gigabyte ενδέχεται να απαιτούνται πρόσθετες ή εναλλακτικές υπηρεσίες που διατίθενται με πρόσθετη χρέωση.

Για την προσπέλαση ορισμένων δυνατοτήτων ο Πελάτης ενδέχεται να πρέπει να δημιουργήσει μια Εικόνα χρησιμοποιώντας το Dell ImageAssist. Ύστερα η Dell θα φορτώσει την Εικόνα του Πελάτη στα Υποστηριζόμενα Προϊόντα. Το εργαλείο Dell ImageAssist επιτρέπει στον Πελάτη να δημιουργεί μόνο μία Εικόνα από πλατφόρμα σε πλατφόρμα που λειτουργεί σε Υποστηριζόμενα προϊόντα. Ο Πελάτης θα προσπελάσει το εργαλείο ImageAssist για να καταγράψει την Εικόνα του. Αφού ο Πελάτης καταγράψει την Εικόνα του στο ImageAssist, θα ανεβάσει την Εικόνα χρησιμοποιώντας την εφαρμογή μεταφοράς αρχείων που διατίθεται στην πύλη TechDirect της Dell. Η Dell θεωρεί δεδομένο ότι το μέγεθος της Εικόνας είναι μικρότερο από 20 gigabyte και για Εικόνες με μέγεθος πάνω από 20 gigabyte ενδέχεται να απαιτούνται πρόσθετες ή εναλλακτικές υπηρεσίες που διατίθενται με πρόσθετη χρέωση.

Ο Πελάτης οφείλει να διασφαλίσει ότι κάθε Εικόνα περιέχει όλα τα απαιτούμενα προγράμματα οδήγησης και ότι δεν υπάρχει μη υποστηριζόμενο υλισμικό στο εργαλείο Διαχείρισης συσκευών στο Υποστηριζόμενο προϊόν, εάν υφίσταται. Επιπλέον, ο Πελάτης οφείλει να δημιουργήσει, να δοκιμάσει και να επαληθεύσει ότι η Εικόνα λειτουργεί σύμφωνα με τις ανάγκες του Πελάτη στα Υποστηριζόμενα προϊόντα. Η Dell δεν ευθύνεται για ζητήματα που ίσως προκύψουν από το λογισμικό ή άλλο περιεχόμενο της Εικόνας του Πελάτη, στα οποία ενδεικτικά περιλαμβάνεται κάθε ασυμφωνία των εκδόσεων των εφαρμογών, κάθε διένεξη στη Διαχείριση συσκευών ή κάθε πρόβλημα ασφάλειας που ενδέχεται να παρουσιαστεί μετά την υλοποίηση της Υπηρεσίας απεικόνισης από την Dell. Όσα προβλήματα στις επιδόσεις δεν έχουν λυθεί από τον Πελάτη πριν υλοποιηθεί η Υπηρεσία απεικόνισης (π.χ. με δοκιμές και επαλήθευση της Εικόνας) ενδέχεται να έχουν αναπαραχθεί σε όλα τα Υποστηριζόμενα προϊόντα που σας έχει στείλει η Dell και ο Πελάτης απαλλάσσει την Dell από κάθε υποχρέωση ή ευθύνη για επανάληψη της απεικόνισης, επιδιόρθωση, υποστήριξη ή άλλη επίλυση προβλημάτων που οφείλονται στην αποτυχία καταγραφής των εν λόγω ασυμφωνιών εκδόσεων εφαρμογών, διενέξεων στη Διαχείριση συσκευών ή άλλων προβλημάτων επιδόσεων. Επιπλέον, η Dell δεν φέρει ευθύνη για ζητήματα που προκύπτουν από τη λειτουργικότητα του λογισμικού του Πελάτη στο περιβάλλον του Πελάτη. Ο Πελάτης οφείλει να κρατήσει αντίγραφο της εν λόγω Εικόνας.

Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΑΠΟΔΕΧΕΤΑΙ ΚΑΙ ΣΥΜΦΩΝΕΙ ΟΤΙ ΛΟΓΩ ΤΗΣ ΦΥΣΗΣ ΤΗΣ ΕΝ ΛΟΓΩ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΕΙΚΟΝΑΣ, ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΑΝΑΦΟΡΤΩΣΗΣ ΤΗΣ ΕΙΚΟΝΑΣ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΠΑΡΕΧΕΤΑΙ «ΩΣ ΕΧΕΙ» ΚΑΙ Η DELL ΟΥΔΕΜΙΑ ΕΓΓΥΗΣΗ ΠΑΡΕΧΕΙ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΕΙΚΟΝΑ (Η ΤΙΣ ΕΙΚΟΝΕΣ) ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ Ή ΤΗ ΣΥΜΒΑΤΟΤΗΤΑ ΜΕ ΟΠΟΙΟΔΗΠΟΤΕ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ. Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΕΧΕΙ ΤΗΝ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΕΠΙΚΥΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΟΚΙΜΩΝ ΤΩΝ ΕΙΚΟΝΩΝ. Η DELL ΔΕΝ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΕΙ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΑΠΩΛΕΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ, ΑΡΧΕΙΩΝ, ΕΙΚΟΝΩΝ ΚΑΙ ΡΥΘΜΙΣΕΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ (OS) ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΦΟΡΤΩΘΕΙ ΚΑΙ ΥΠΑΡΧΕΙ ΚΙΝΔΥΝΟΣ ΝΑ ΧΑΘΟΥΝ ΣΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ. Η ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΝΤΙΓΡΑΦΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ Ή ΛΟΓΙΣΜΙΚΩΝ ΠΡΟΤΟΥ ΦΟΡΤΩΘΟΥΝ ΣΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΚΑΙ Η ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΤΗΣ ΕΙΚΟΝΑΣ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΕΥΘΥΝΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ.

Κάθε καθυστέρηση στην υποβολή των προδιαγραφών του Πελάτη, των πληροφοριών για τη συμμόρφωση της εξαγωγής ή της Εικόνας, όπως ισχύει κατά περίπτωση, θα έχει ως αποτέλεσμα να καθυστερήσει να υλοποιήσει την Υπηρεσία απεικόνισης η Dell και να αργήσει να παραλάβει τα Υποστηριζόμενα προϊόντα ο Πελάτης. Η παραγγελία ενδέχεται να ακυρωθεί εάν η Dell δεν λάβει από τον Πελάτη εντός των απαιτούμενων προθεσμιών για τις οποίες τον έχει ενημερώσει κάποιες προδιαγραφές του Πελάτη, πληροφορίες για τη συμμόρφωση της εξαγωγής ή την Εικόνα (όπως ισχύει κατά περίπτωση).



Πρόσθετες ευθύνες Πελάτη για τις Υπηρεσίες απεικόνισης

- Ο Πελάτης οφείλει να επιτρέψει στην Dell να προσπελάσει και να χρησιμοποιήσει πληροφορίες, δεδομένα και εσωτερικούς πόρους που ευλόγως απαιτούνται για την παροχή της Υπηρεσίας απεικόνισης.
- Ο Πελάτης οφείλει να παράσχει στην Dell τα δικαιώματα τοπικής διαχείρισης που χρειάζεται για να μπορέσει να υλοποιήσει την Υπηρεσία απεικόνισης και να διασφαλίσει ότι είναι ενεργοποιημένα τα στοιχεία εισόδου στον τομέα.
- Ο Πελάτης οφείλει να παράσχει όλα τα αναγνωριστικά σύνδεσης, όλους τους κωδικούς πρόσβασης, όλες τις προδιαγραφές του τομέα και όλες τις προσωπικές ρυθμίσεις που απαιτούνται προκειμένου να υλοποιηθεί η Υπηρεσία απεικόνισης για κάθε Τελικό χρήστη.
- Σε περίπτωση που η Dell αντιμετωπίσει προβλήματα κατά τη φόρτωση του λογισμικού που παρέχει ο Πελάτης, ο Πελάτης θα ενημερώσει για τους κατάλληλους πόρους βοήθειας όσον αφορά την εν λόγω εφαρμογή ώστε να ολοκληρωθεί η εγκατάσταση.

Εάν ο Πελάτης αγοράσει την υπηρεσία Προσθήκη για την εγκατάσταση εφαρμογών, η Dell θα βοηθήσει τον Πελάτη με την εγκατάσταση έως τριών (3) εφαρμογών λογισμικού ή θα τροποποιήσει επιλεγμένες ρυθμίσεις του λειτουργικού συστήματος για την εγκατάσταση των νέων υποστηριζόμενων από την Dell συστημάτων. Η εγκατάσταση των εφαρμογών θα γίνει επιτόπου, κατά την ανάπτυξη των νέων στοιχείων.

Τι δεν περιλαμβάνεται στην προσθήκη Dell Imaging

- Η Προσθήκη υπηρεσιών απεικόνισης δεν είναι διαθέσιμη για συσκευές ThinClient

Προσθήκη για Υπηρεσίες προμήθειας της Dell

Παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να προφορτώνει τα αρχεία διαχείρισης του συστήματος, αν η διαχείρισή τους γίνεται μέσω του Workspace ONE, στο εργοστάσιο της Dell, προκειμένου να μειώνεται ο χρόνος προμήθειας στο γραφείο.

Επισκόπηση υπηρεσίας

Η Προμήθεια της Dell βοηθάει τον Πελάτη να διαμορφώνει ένα καθαρό λειτουργικό σύστημα Windows™ 10 [ή άλλες εφαρμόσιμες μεταγενέστερες εκδόσεις] με τη διαμεσολάβηση για την προμήθεια λογισμικού τρίτων κατασκευαστών και την υποβολή του πακέτου προμήθειας που απαιτείται για την εγκατάσταση περιεχομένου το οποίο παρέχει ο πελάτης μέσω της τυπικής εσωτερικής εργοστασιακής διαδικασίας της Dell. Το λογισμικό προμήθειας ανεξάρτητων κατασκευαστών παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να κάνει αυτόματη εγγραφή των στοιχείων μέσω μιας μεθόδου εξαγωγής εφαρμογών, ενημερώσεων και πολιτικών σε ένα ενιαίο πακέτο προμήθειας (PPKG) και των στοιχείων που απαιτούνται για την υλοποίηση της εσωτερικής εργοστασιακής διεργασίας προμήθειας, ελαχιστοποιώντας το χρόνο εκτός λειτουργίας για τον Τελικό χρήστη και εξαλείφοντας την ανάγκη για κυκλοφορία μεγάλου όγκου δεδομένων από την τοποθεσία του Τελικού χρήστη.

Η παροχή αυτή θα επιτρέψει την αποστολή συστημάτων απευθείας στον Πελάτη τελικό χρήστη και θα κάνει αυτόματη εγγραφή της μονάδας στο λογισμικό τρίτων κατασκευαστών του Πελάτη για την προμήθεια του συστήματος στο περιβάλλον του Πελάτη.

Οι διαδικασίες των Υπηρεσιών ProDeploy της Dell επικυρώνουν και ελέγχουν το αρχείο προμήθειας πακέτου του Πελάτη και το φορτώνουν στο πλαίσιο των εργοστασιακών διαδικασιών, καθιστώντας εφικτή την υλοποίηση περιεχομένου του Πελάτη στα Υποστηριζόμενα συστήματα Dell του Πελάτη κατά την κατασκευή τους.



Διαδικασίες υπηρεσιών & ευθύνες της Dell

Η διαδικασία για κάθε παραγγελία Υπηρεσιών ProDeploy που περιλαμβάνει την Προμήθεια της Dell έχει ως εξής:

Έναρξη έργου

- Ο Υπεύθυνος της σύμβασης συνεργάζεται με τον Πελάτη για την τεκμηρίωση και την καταγραφή των τεχνικών απαιτήσεων του Πελάτη στην πύλη TechDirect της Dell.
- Ο Πελάτης επικυρώνει την ακρίβεια των στοιχείων και επαληθεύει τις απαιτήσεις εγκρίνοντας τις στην πύλη TechDirect της Dell.
- Ο Πελάτης μελετά, εγκρίνει και επιστρέφει στην Dell το Έντυπο συμμόρφωσης εξαγωγής, πιστοποιώντας ότι το πακέτο προμήθειας που υποβλήθηκε από τον Πελάτη μπορεί να εξαχθεί από την Dell εκτός της χώρας στην οποία το πακέτο προμήθειας υποβλήθηκε στην Dell. Κατά την αρχική διαμόρφωση του έργου ProDeploy απαιτείται το Πιστοποιητικό εξαγωγής.
- Ο πελάτης παρέχει το πακέτο προμήθειας στην Dell. Το πακέτο προμήθειας θα υποβάλλεται στην Dell μέσω της εφαρμογής μεταφοράς αρχείων στην πύλη TechDirect της Dell.

Ανάπτυξη έργου

- Ανάλογα με τα ισχύοντα, ο μηχανικός των υπηρεσιών ProDeploy, αναπτύσσει το έργο ProDeploy για να είναι εφικτή η εργοστασιακή φόρτωση του πακέτου προμήθειας του Πελάτη με το επιλεγμένο λειτουργικό σύστημα Windows 10 (όπως προαναφέρθηκε) και για να ρυθμίσει κάθε άλλη εξατομικευμένη υπηρεσία ProDeploy που ζητά ο Πελάτης.
- Το πακέτο προμήθειας επικυρώνεται και δοκιμάζεται στο πλαίσιο των διαδικασιών παραγωγής της Dell, ώστε να εξασφαλιστεί ότι η το πακέτο προμήθειας του Πελάτη θα φορτωθεί σωστά κατά τη διάρκεια της αρχικής κατασκευής του συστήματος.

Ολοκλήρωση έργου

- Οι διαδικασίες εργοστασιακής κατασκευής εξασφαλίζουν ότι το πακέτο προμήθειας του Πελάτη εγκαθίσταται όπως δόθηκε στην Dell.
- Το έργο κυκλοφορεί για την εκπλήρωση παραγγελιών.

Ευθύνες Πελάτη

Πριν από την υποβολή του κάθε πακέτου προμήθειας στην Dell, ο Πελάτης:

- Διατηρεί αντίγραφο του εν λόγω πακέτου προμήθειας και όλα τα δεδομένα ή προγράμματα του Πελάτη που χρησιμοποιήθηκαν σε σχέση με την ανάπτυξη και υποβολή του πακέτου προμήθειας. Η DELL ΔΕΝ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΕΙ ΚΑΜΙΑ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΑΠΩΛΕΙΑ Ή ΑΝΑΚΤΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ Ή ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΕ ΚΑΝΕΝΑ ΠΑΚΕΤΟ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ Ή ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΜΕΝΕΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΕΣ ΥΛΙΣΜΙΚΟΥ.
- Χρησιμοποιεί την κονσόλα προμήθειας τρίτων κατασκευαστών για να δημιουργεί, να δοκιμάζει και να επαληθεύει ότι το πακέτο προμήθειας λειτουργεί σύμφωνα με τις ανάγκες του Πελάτη στις υποστηριζόμενες πλατφόρμες υλικού που θα αγοράσει. Η Dell δεν ευθύνεται για τη διαθεσιμότητα ή την απόδοση της κονσόλας προμήθειας τρίτων κατασκευαστών, ενώ ξεχωριστοί όροι του εκδότη του λογισμικού προμήθειας τρίτου κατασκευαστή διέπουν τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα του πελάτη όσον αφορά την κονσόλα προμήθειας τρίτων κατασκευαστών.
- Βεβαιωθείτε ότι κάθε πακέτο προμήθειας περιέχει όλες τις απαιτούμενες εφαρμογές και πολιτικές
- Βεβαιωθείτε ότι το πακέτο προμήθειας δεν περιέχει στοιχεία ταυτοποίησης προσώπων.



- Με βάση τα ισχύοντα, συμπληρώνει, επιβεβαιώνει την ορθότητα και επαληθεύει τις απαιτήσεις εγκρίνοντας και επιστρέφοντας το έγγραφο τεχνικών προδιαγραφών στην Dell.
- Βεβαιωθείτε ότι ο Πελάτης διαθέτει την κατάλληλη άδεια από τον αντίστοιχο ανεξάρτητο εκδότη λογισμικού προμήθειας για την προσπέλαση και χρήση των Υπηρεσιών, καθώς και της κονσόλας και του λογισμικού του ανεξάρτητου εκδότη
- Βεβαιωθείτε ότι έχει εγκατασταθεί η άδεια όλων των λογισμικών μέσα στο πακέτο προμήθειας
- Βεβαιωθείτε ότι η κονσόλα έχει διαμορφωθεί για να κάνει αυτόματη εγγραφή των συστημάτων
- Ο πελάτης παρέχει το πακέτο προμήθειας στην Dell. Το πακέτο προμήθειας θα υποβληθεί στην Dell μέσω μιας Εφαρμογής μεταφοράς αρχείων.

Απαιτήσεις για τις υπηρεσίες

- Το πακέτο προμήθειας πρέπει να δημιουργηθεί με χρήση της κονσόλας προμήθειας του τρίτου κατασκευαστή. Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν άλλα εργαλεία σε αυτήν τη διαδικασία.
- Η Προμήθεια υπηρεσιών ProDeploy διατίθεται μόνο για ορισμένα λειτουργικά συστήματα ανεξάρτητων κατασκευαστών όπως ορίζονται από την Dell. Απευθυνθείτε στον Υπεύθυνο της σύμβασής σας για τις δυνατότητες των υποστηριζόμενων λειτουργικών συστημάτων και εκδόσεων.
- Το πακέτο Προμήθειας πρέπει να επικυρωθεί στις υποστηριζόμενες πλατφόρμες υλικού για τις διαμορφώσεις που θα αγοραστούν. Εάν ο Πελάτης δεν έχει τη συγκεκριμένη υποστηριζόμενη πλατφόρμα υλικού/διαμόρφωση, πρέπει να αγοράσει ένα σύστημα ανάπτυξης που θα το χρησιμοποιήσει κατά τη δημιουργία και δοκιμή του αντίστοιχου πακέτου προμήθειας.

Τα παρακάτω δεν περιλαμβάνονται στην Προμήθεια της Dell

- Παροχή ή αδειοδότηση τυχόν λογισμικού, λειτουργικού συστήματος ή λοιπών στοιχείων ανεξάρτητων κατασκευαστών που περιέχονται σε ένα πακέτο προμήθειας
- Φυσική εγκατάσταση υλικού ή λογισμικού που δεν έχει σχέση με την Προμήθεια της Dell.
- Δημιουργία πακέτου προμήθειας.
- Αντιμετώπιση προβλημάτων ή τεχνική υποστήριξη για τη δημιουργία πακέτου προμήθειας.
- Δοκιμές σε εφαρμογές ή υλικό του κάθε πελάτη συγκεκριμένα προκειμένου να διαπιστωθεί η συμβατότητα με το πακέτο προμήθειας.
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Συνημμένο Υπηρεσιών.
- Παροχή σε συσκευές ThinClient



Συνημμένο B

Υπηρεσία ProDeploy

Δημιουργία εικόνας

Η Στατική απεικόνιση (στο εξής «Υπηρεσία απεικόνισης») επιτρέπει στον Πελάτη να παράσχει στην Dell ένα σύνολο συσχετισμένων εφαρμογών και ρυθμίσεων λογισμικού στο λειτουργικό του σύστημα (στο εξής «Εικόνα»). Ύστερα η Dell θα φορτώσει την Εικόνα του Πελάτη στα Υποστηριζόμενα προϊόντα. Προαιρετικά, ένας Πελάτης μπορεί να επιλέξει να εφαρμοστεί ένα Ready Image που κατέχει η Dell. Το Ready Image θα αποτελείται από μια έκδοση των Windows 10 που θα έχει επιλέξει ο πελάτης [ή μια μεταγενέστερη εφαρμόσιμη έκδοση], προγράμματα οδήγησης συγκεκριμένα για το σύστημα που έχει παραγγείλει ο πελάτης και επιδιορθώσεις που ενδέχεται να εφαρμοστούν επίσης. Η διαθεσιμότητα της έκδοσης θα περιορίζεται στις πρόσφατες εκδόσεις και θα αλλάζει με την πάροδο του χρόνου για να ενσωματώνει πρόσφατες ενημερώσεις ασφαλείας και λειτουργικότητας.

Ο Πελάτης θα συμπληρώσει, θα επικυρώσει και θα επαληθεύσει τη συμμόρφωση της εξαγωγής και τις απαιτήσεις εικόνας, όπως ισχύει κατά περίπτωση, υποβάλλοντας τις προδιαγραφές της μέσω της σελίδας αναφόρτωσης των προδιαγραφών δημιουργίας εικόνας της Dell στην πύλη TechDirect της Dell ή μέσω του εγγράφου «Τεχνικές προδιαγραφές» σε ορισμένες τοποθεσίες αν απαιτείται από την Dell. Ο Πελάτης θα πλοηγηθεί στην πύλη TechDirect για να βρει τη σελίδα προδιαγραφών εικόνας της Dell στην οποία πρέπει να δώσει τα εξής στοιχεία:

- πληροφορίες για τη γεωγραφική περιοχή του Πελάτη και
- απαιτήσεις εικόνας (π.χ. λεπτομερή στοιχεία λειτουργικού συστήματος (OS), λεπτομερή στοιχεία άδειας κ.λπ.)

Για πελάτες που δεν επιλέγουν να εφαρμοστεί το Ready Image.

Ο Πελάτης, αφού καταχωρίζει τις πληροφορίες αυτές, θα αποκτή πρόσβαση στην εφαρμογή μεταφοράς αρχείων η οποία διατίθεται στην πύλη TechDirect της Dell, για να υποβάλλει την Εικόνα του συστήματός του. Ο Πελάτης πρέπει να καταγράψει την εικόνα σε μορφή αρχείου WIM, χρησιμοποιώντας το εργαλείο Deployment Image Servicing and Management (DISM.exe) της Microsoft. Το DISM είναι διαθέσιμο για λήψη μέσω του Windows Assessment and Deployment Kit (Windows ADK) της Microsoft. Εναλλακτικά, ο Πελάτης μπορεί να υποβάλλει ένα αρχείο ISO που έχει δημιουργηθεί με SCCM ή MDT. Η Dell θεωρεί δεδομένο ότι το μέγεθος της Εικόνας είναι μικρότερο από 20 gigabyte και για Εικόνες με μέγεθος πάνω από 20 gigabyte ενδέχεται να απαιτούνται πρόσθετες ή εναλλακτικές υπηρεσίες που διατίθενται με πρόσθετη χρέωση.

Για την προσπέλαση ορισμένων δυνατοτήτων ο Πελάτης ενδέχεται να πρέπει να δημιουργήσει μια Εικόνα χρησιμοποιώντας το Dell ImageAssist. Ύστερα η Dell θα φορτώσει την Εικόνα του Πελάτη στα Υποστηριζόμενα Προϊόντα. Το εργαλείο Dell ImageAssist επιτρέπει στον Πελάτη να δημιουργεί μόνο μία Εικόνα από πλατφόρμα σε πλατφόρμα που λειτουργεί σε Υποστηριζόμενα προϊόντα. Ο Πελάτης θα προσπελάσει το εργαλείο ImageAssist για να καταγράψει την Εικόνα του. Αφού ο Πελάτης καταγράψει την Εικόνα του στο ImageAssist, θα ανεβάσει την Εικόνα χρησιμοποιώντας την εφαρμογή μεταφοράς αρχείων που διατίθεται στην πύλη TechDirect της Dell. Η Dell θεωρεί δεδομένο ότι το μέγεθος της Εικόνας είναι μικρότερο από 20 gigabyte και για Εικόνες με μέγεθος πάνω από 20 gigabyte ενδέχεται να απαιτούνται πρόσθετες ή εναλλακτικές υπηρεσίες που διατίθενται με πρόσθετη χρέωση.



Ο Πελάτης οφείλει να διασφαλίσει ότι κάθε Εικόνα περιέχει όλα τα απαιτούμενα προγράμματα οδήγησης και ότι δεν υπάρχει μη υποστηριζόμενο υλισμικό στο εργαλείο Διαχείρισης συσκευών στο Υποστηριζόμενο προϊόν, εάν υφίσταται. Επιπλέον, ο Πελάτης οφείλει να δημιουργήσει, να δοκιμάσει και να επαληθεύσει ότι η Εικόνα λειτουργεί σύμφωνα με τις ανάγκες του Πελάτη στα Υποστηριζόμενα προϊόντα. Η Dell δεν ευθύνεται για ζητήματα που ίσως προκύψουν από το λογισμικό ή άλλο περιεχόμενο της Εικόνας του Πελάτη, στα οποία ενδεικτικά περιλαμβάνεται κάθε ασυμφωνία των εκδόσεων των εφαρμογών, κάθε διένεξη στη Διαχείριση συσκευών ή κάθε πρόβλημα ασφάλειας που ενδέχεται να παρουσιαστεί μετά την υλοποίηση της Υπηρεσίας απεικόνισης από την Dell. Όσα προβλήματα στις επιδόσεις δεν έχουν λυθεί από τον Πελάτη πριν υλοποιηθεί η Υπηρεσία απεικόνισης (π.χ. με δοκιμές και επαλήθευση της Εικόνας) ενδέχεται να έχουν αναπαραχθεί σε όλα τα Υποστηριζόμενα προϊόντα που σας έχει στείλει η Dell και ο Πελάτης απαλλάσσει την Dell από κάθε υποχρέωση ή ευθύνη για επανάληψη της απεικόνισης, επιδιόρθωση, υποστήριξη ή άλλη επίλυση προβλημάτων που οφείλονται στην αποτυχία καταγραφής των εν λόγω ασυμφωνιών εκδόσεων εφαρμογών, διενέξεων στη Διαχείριση συσκευών ή άλλων προβλημάτων επιδόσεων. Επιπλέον, η Dell δεν φέρει ευθύνη για ζητήματα που προκύπτουν από τη λειτουργικότητα του λογισμικού του Πελάτη στο περιβάλλον του Πελάτη. Ο Πελάτης οφείλει να κρατήσει αντίγραφο της εν λόγω Εικόνας.

Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΑΠΟΔΕΧΕΤΑΙ ΚΑΙ ΣΥΜΦΩΝΕΙ ΟΤΙ ΔΕΔΟΜΕΝΗΣ ΤΗΣ ΦΥΣΗΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΕΙΚΟΝΑΣ, ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΑΝΑΦΟΡΤΩΣΗΣ ΕΙΚΟΝΑΣ. ΚΑΙ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΑ ΙΣΧΥΟΝΤΑ, ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ IMAGEASSIST ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΠΑΡΕΧΕΤΑΙ «ΩΣ ΕΧΕΙ» ΚΑΙ Η DELL ΟΥΔΕΜΙΑ ΕΓΓΥΗΣΗ ΠΑΡΕΧΕΙ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΕΙΚΟΝΑ (Η ΤΙΣ ΕΙΚΟΝΕΣ) ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ Ή ΤΗ ΣΥΜΒΑΤΟΤΗΤΑ ΜΕ ΟΠΟΙΟΔΗΠΟΤΕ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ. Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΕΧΕΙ ΤΗΝ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΕΠΙΚΥΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΟΚΙΜΩΝ ΤΩΝ ΕΙΚΟΝΩΝ. Η DELL ΔΕΝ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΕΙ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΑΠΩΛΕΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ, ΑΡΧΕΙΩΝ, ΕΙΚΟΝΩΝ ΚΑΙ ΡΥΘΜΙΣΕΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ (ΟΣ) ΠΟΥ ΕΧΟΥΝ ΦΟΡΤΩΘΕΙ ΚΑΙ ΥΠΑΡΧΕΙ ΚΙΝΔΥΝΟΣ ΝΑ ΧΑΘΟΥΝ ΣΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ. Η ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΝΤΙΓΡΑΦΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ Ή ΛΟΓΙΣΜΙΚΩΝ ΠΡΟΤΟΥ ΦΟΡΤΩΘΟΥΝ ΣΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΚΑΙ Η ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΤΗΣ ΕΙΚΟΝΑΣ ΑΠΟΤΕΛΟΥΝ ΕΥΘΥΝΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ.

Κάθε καθυστέρηση στην υποβολή των προδιαγραφών του Πελάτη, των πληροφοριών για τη συμμόρφωση της εξαγωγής ή της Εικόνας, όπως ισχύει κατά περίπτωση, θα έχει ως αποτέλεσμα να καθυστερήσει να υλοποιηθεί την Υπηρεσία απεικόνισης η Dell και να αργήσει να παραλάβει τα Υποστηριζόμενα προϊόντα ο Πελάτης. Η παραγγελία ενδέχεται να ακυρωθεί εάν η Dell δεν λάβει από τον Πελάτη εντός των απαιτούμενων προθεσμιών για τις οποίες τον έχει ενημερώσει κάποιες προδιαγραφές του Πελάτη, πληροφορίες για τη συμμόρφωση της εξαγωγής ή την Εικόνα (όπως ισχύει κατά περίπτωση).

Πρόσθετες ευθύνες Πελάτη για τις Υπηρεσίες απεικόνισης

- Ο Πελάτης οφείλει να επιτρέψει στην Dell να προσπελάσει και να χρησιμοποιήσει πληροφορίες, δεδομένα και εσωτερικούς πόρους που ευλόγως απαιτούνται για την παροχή της Υπηρεσίας απεικόνισης.
- Ο Πελάτης οφείλει να παράσχει στην Dell τα δικαιώματα τοπικής διαχείρισης που χρειάζεται για να μπορέσει να υλοποιήσει την Υπηρεσία απεικόνισης και να διασφαλίσει ότι είναι ενεργοποιημένα τα στοιχεία εισόδου στον τομέα.
- Ο Πελάτης οφείλει να παράσχει όλα τα αναγνωριστικά σύνδεσης, όλους τους κωδικούς πρόσβασης, όλες τις προδιαγραφές του τομέα και όλες τις προσωπικές ρυθμίσεις που απαιτούνται προκειμένου να υλοποιηθεί η Υπηρεσία απεικόνισης για κάθε Τελικό χρήστη.
- Σε περίπτωση που η Dell αντιμετωπίσει προβλήματα κατά τη φόρτωση του λογισμικού που παρέχει ο Πελάτης, ο Πελάτης θα ενημερώσει για τους κατάλληλους πόρους βοήθειας όσον αφορά την εν λόγω εφαρμογή ώστε να ολοκληρωθεί η εγκατάσταση.



Παροχή με το Workspace ONE

Παρέχει στους πελάτες τη δυνατότητα να προφορτώνουν τα αρχεία διαχείρισης του συστήματος στο εργοστάσιο της Dell για να μειώνουν τον χρόνο προμήθειας στο γραφείο.

Επισκόπηση υπηρεσίας

Η Προμήθεια της Dell βοηθάει τον Πελάτη να διαμορφώνει ένα καθαρό λειτουργικό σύστημα Windows™ 10 [ή άλλες εφαρμόσιμες μεταγενέστερες εκδόσεις] με τη διαμεσολάβηση για την προμήθεια λογισμικού τρίτων κατασκευαστών και την υποβολή του πακέτου προμήθειας που απαιτείται για την εγκατάσταση περιεχομένου το οποίο παρέχει ο πελάτης μέσω της τυπικής εσωτερικής εργοστασιακής διαδικασίας της Dell. Το λογισμικό προμήθειας ανεξάρτητων κατασκευαστών παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να κάνει αυτόματη εγγραφή των στοιχείων μέσω μιας μεθόδου εξαγωγής εφαρμογών, ενημερώσεων και πολιτικών σε ένα ενιαίο πακέτο προμήθειας (PPKG) και των στοιχείων που απαιτούνται για την υλοποίηση της εσωτερικής εργοστασιακής διεργασίας προμήθειας, ελαχιστοποιώντας το χρόνο εκτός λειτουργίας για τον Τελικό χρήστη και εξαλείφοντας την ανάγκη για κυκλοφορία μεγάλου όγκου δεδομένων από την τοποθεσία του Τελικού χρήστη.

Η παροχή αυτή θα επιτρέψει την αποστολή συστημάτων απευθείας στον Πελάτη τελικό χρήστη και θα κάνει αυτόματη εγγραφή της μονάδας στο λογισμικό τρίτων κατασκευαστών του Πελάτη για την προμήθεια του συστήματος στο περιβάλλον του Πελάτη.

Οι διαδικασίες ProDeploy της Dell επικυρώνουν και ελέγχουν το αρχείο προμήθειας πακέτου του Πελάτη και το φορτώνουν στο πλαίσιο των εργοστασιακών διεργασιών, καθιστώντας εφικτή την υλοποίηση περιεχομένου του Πελάτη στα Υποστηριζόμενα συστήματα Dell του Πελάτη κατά την κατασκευή τους.

Διαδικασίες υπηρεσιών & ευθύνες της Dell

Η διαδικασία για κάθε έργο ProDeploy που περιλαμβάνει Προμήθεια έχει ως εξής:

Έναρξη έργου

- Ο Υπεύθυνος της σύμβασης ProDeploy συνεργάζεται με τον Πελάτη για την τεκμηρίωση και την καταγραφή των τεχνικών απαιτήσεων του Πελάτη μέσω της πύλης αυτοεξυπηρέτησης TechDirect της Dell.
- Ο Πελάτης επικυρώνει την ακρίβεια και επαληθεύει τις απαιτήσεις μελετώντας και εγκρίνοντας το έργο στην πύλη TechDirect της Dell.
- Ο Πελάτης μελετά, εγκρίνει και επιστρέφει στην Dell το Έντυπο συμμόρφωσης εξαγωγής, πιστοποιώντας ότι το πακέτο προμήθειας που υποβλήθηκε από τον Πελάτη μπορεί να εξαχθεί από την Dell εκτός της χώρας στην οποία το πακέτο προμήθειας υποβλήθηκε στην Dell. Κατά την αρχική διαμόρφωση του έργου ProDeploy απαιτείται το Πιστοποιητικό εξαγωγής.
- Ο πελάτης παρέχει το πακέτο προμήθειας στην Dell. Το πακέτο προμήθειας θα υποβληθεί στην Dell μέσω μιας Εφαρμογής μεταφοράς αρχείων.

Ανάπτυξη έργου

- Με βάση τα ισχύοντα, ο Υπεύθυνος της σύμβασης ProDeploy, αναπτύσσει το Έργο ProDeploy για να καταστήσει εφικτή την εργοστασιακή φόρτωση του πακέτου προμήθειας του Πελάτη με το επιλεγμένο λειτουργικό σύστημα Windows Pro (όπως προαναφέρθηκε) και για να ρυθμίσει κάθε άλλη εξατομίκευση CS που ζητά ο Πελάτης.
- Το πακέτο προμήθειας επικυρώνεται και δοκιμάζεται στο πλαίσιο των διαδικασιών παραγωγής της Dell, ώστε να εξασφαλιστεί ότι η το πακέτο προμήθειας του Πελάτη θα φορτωθεί σωστά κατά τη διάρκεια της αρχικής κατασκευής του συστήματος.



Ολοκλήρωση έργου

- Οι διαδικασίες εργοστασιακής κατασκευής εξασφαλίζουν ότι το πακέτο προμήθειας του Πελάτη εγκαθίσταται όπως δόθηκε στην Dell.
- Το έργο κυκλοφορεί για την εκπλήρωση παραγγελιών.

Ευθύνες πελάτη

Πριν από την υποβολή του κάθε πακέτου προμήθειας στην Dell, ο Πελάτης:

- Διατηρεί αντίγραφο του εν λόγω πακέτου προμήθειας και όλα τα δεδομένα ή προγράμματα του Πελάτη που χρησιμοποιήθηκαν σε σχέση με την ανάπτυξη και υποβολή του πακέτου προμήθειας. Η DELL ΔΕΝ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΕΙ ΚΑΜΙΑ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΑΠΩΛΕΙΑ Ή ΑΝΑΚΤΗΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ Ή ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΕ ΚΑΝΕΝΑ ΠΑΚΕΤΟ ΠΡΟΜΗΘΕΙΑΣ Ή ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΜΕΝΕΣ ΠΛΑΤΦΟΡΜΕΣ ΥΛΙΣΜΙΚΟΥ.
- Χρησιμοποιεί την κονσόλα προμήθειας τρίτων κατασκευαστών για να δημιουργεί, να δοκιμάζει και να επαληθεύει ότι το πακέτο προμήθειας λειτουργεί σύμφωνα με τις ανάγκες του Πελάτη στις υποστηριζόμενες πλατφόρμες υλικού που θα αγοράσει. Η Dell δεν ευθύνεται για τη διαθεσιμότητα ή την απόδοση της κονσόλας προμήθειας τρίτων κατασκευαστών, ενώ ξεχωριστοί όροι του εκδότη του λογισμικού προμήθειας τρίτου κατασκευαστή διέπουν τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα του πελάτη όσον αφορά την κονσόλα προμήθειας τρίτων κατασκευαστών.
- Βεβαιωθείτε ότι κάθε πακέτο προμήθειας περιέχει όλες τις απαιτούμενες εφαρμογές και πολιτικές
- Βεβαιωθείτε ότι το πακέτο προμήθειας δεν περιέχει στοιχεία ταυτοποίησης προσώπων.
- Με βάση τα ισχύοντα, συμπληρώστε, επικυρώστε την ακρίβεια και επαληθεύστε τις απαιτήσεις, εγκρίνοντας το έργο στην πύλη TechDirect της Dell.
- Βεβαιωθείτε ότι ο Πελάτης διαθέτει την κατάλληλη άδεια από τον αντίστοιχο ανεξάρτητο εκδότη λογισμικού προμήθειας για την προσπέλαση και χρήση των Υπηρεσιών, καθώς και της κονσόλας και του λογισμικού του ανεξάρτητου εκδότη
- Βεβαιωθείτε ότι έχει εγκατασταθεί η άδεια όλων των λογισμικών μέσα στο πακέτο προμήθειας
- Βεβαιωθείτε ότι η κονσόλα έχει διαμορφωθεί για να κάνει αυτόματη εγγραφή των συστημάτων
- Ο πελάτης παρέχει το πακέτο προμήθειας στην Dell. Το πακέτο προμήθειας θα υποβληθεί στην Dell μέσω μιας Εφαρμογής μεταφοράς αρχείων.

Απαιτήσεις για τις υπηρεσίες

- Το πακέτο προμήθειας πρέπει να δημιουργηθεί με χρήση της κονσόλας προμήθειας του τρίτου κατασκευαστή. Δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν άλλα εργαλεία σε αυτήν τη διαδικασία.
- Η Προμήθεια της Dell διατίθεται μόνο για ορισμένα λειτουργικά συστήματα ανεξάρτητων κατασκευαστών όπως ορίζονται από την Dell. Απευθυνθείτε στον Υπεύθυνο της σύμβασής σας για τις δυνατότητες των υποστηριζόμενων λειτουργικών συστημάτων και εκδόσεων.
- Το πακέτο Προμήθειας πρέπει να επικυρωθεί στις υποστηριζόμενες πλατφόρμες υλικού για τις διαμορφώσεις που θα αγοραστούν. Εάν ο Πελάτης δεν έχει τη συγκεκριμένη υποστηριζόμενη πλατφόρμα υλικού/διαμόρφωση, πρέπει να αγοράσει ένα σύστημα ανάπτυξης που θα το χρησιμοποιήσει κατά τη δημιουργία και δοκιμή του αντίστοιχου πακέτου προμήθειας.

Τα παρακάτω δεν περιλαμβάνονται στην Προμήθεια της Dell

- Παροχή ή αδειοδότηση τυχόν λογισμικού, λειτουργικού συστήματος ή λοιπών στοιχείων ανεξάρτητων κατασκευαστών που περιέχονται σε ένα πακέτο προμήθειας
- Φυσική εγκατάσταση υλικού ή λογισμικού που δεν έχει σχέση με την Προμήθεια υπηρεσιών διαμόρφωσης.
- Δημιουργία πακέτου προμήθειας.



- Αντιμετώπιση προβλημάτων ή τεχνική υποστήριξη για τη δημιουργία πακέτου προμήθειας.
- Δοκιμές σε εφαρμογές ή υλικό του κάθε πελάτη συγκεκριμένα προκειμένου να διαπιστωθεί η συμβατότητα με το πακέτο προμήθειας.
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Συνημμένο Υπηρεσιών.
- Δεν διατίθεται για συσκευές ThinClient

Απομακρυσμένη εγκατάσταση

Η συγκεκριμένη επιλογή υπηρεσίας (στο εξής «Υπηρεσία απομακρυσμένης εγκατάστασης» ή «Υπηρεσίες απομακρυσμένης εγκατάστασης») προβλέπει την απομακρυσμένη εγκατάσταση ενός νέου Υποστηριζόμενου Προϊόντος της Dell και, με βάση τα ισχύοντα, οδηγίες για τον παροπλισμό ενός υπάρχοντος τοπικού υπολογιστή, όπως αναφέρεται ρητά στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.

Δυνατότητες υπηρεσίας απομακρυσμένης εγκατάστασης Σχέδιο υλοποίησης

Στο σχέδιο υλοποίησης, με βάση τα ισχύοντα, θα περιλαμβάνονται τα εξής:

- Ετοιμότητα Τελικού χρήστη
- Σχέδιο υλοποίησης Τελικού χρήστη
- Οδηγίες για εργασίες διάθρωσης και εγκατάστασης των Υποστηριζόμενων Προϊόντων εξ αποστάσεως.
- Οδηγίες για τον παροπλισμό της παλαιού τύπου συσκευής

Το σχέδιο υλοποίησης θα δημιουργηθεί από κοινού μεταξύ της Dell και του Πελάτη πριν από τη προγραμματισμένη εγκατάσταση των Υποστηριζόμενων Προϊόντων. Ο Πελάτης θα ειδοποιήσει εγκαίρως την Dell για οποιαδήποτε διένεξη ώστε να οριστικοποιηθεί το σχέδιο πριν από την εκκίνηση των Υπηρεσιών. Η εν λόγω Υπηρεσία είναι διαθέσιμη στον Πελάτη σε 24ωρη βάση και υπόκειται στη συμμόρφωση του Πελάτη με όλους τους όρους της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας και της αμοιβαίας συμφωνίας του Πελάτη και της Dell κατά την ολοκλήρωση των συζητήσεων προγραμματισμού της υλοποίησης και άλλων δραστηριοτήτων που προηγούνται της υλοποίησης.

Ευθύνες της Dell

- Η Dell θα ζητήσει από τους Τελικούς χρήστες να επιλέξουν μια προγραμματισμένη ημερομηνία και ώρα προκειμένου να καταρτιστεί ένα χρονοδιάγραμμα για την υλοποίησή τους.
- Η Dell θα στείλει υπενθυμίσεις μέσω email για την επερχόμενη υλοποίηση του Τελικού χρήστη, σύμφωνα με το σχέδιο υλοποίησης.
- Η Dell θα ενημερώσει το χρονοδιάγραμμα για κάθε Τελικό χρήστη, συμπεριλαμβανομένης της ημέρας και της ώρας της προγραμματισμένης εγκατάστασης, βάσει αιτημάτων επαναπρογραμματισμού εκ μέρους του Τελικού χρήστη.
- Η Dell θα συντονίσει τους τεχνικούς απομακρυσμένης εξυπηρέτησης για τη συνάντηση κατά το προγραμματισμένο απομακρυσμένο γεγονός υλοποίησης.
- 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 Πελάτης πρέπει να ορίσει τουλάχιστον μία επαφή, η οποία θα εκτελεί χρέη καθορισμένης επαφής για το πρόγραμμα υλοποίησης.
- Ο Πελάτης πρέπει να παρέχει τα στοιχεία επικοινωνίας των Τελικών χρηστών, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά ονομάτων, αριθμών τηλεφώνου και διευθύνσεων email, στη μορφή την οποία απαιτεί η Dell.
- Ο Πελάτης πρέπει να ενημερώσει τους Τελικούς χρήστες του σχετικά με την επικείμενη επικοινωνία των αντιπροσώπων της Dell με σκοπό να προγραμματιστεί η υλοποίησή τους, προτού η Dell επιχειρήσει να προγραμματίσει εγκαταστάσεις.
- Ο Πελάτης πρέπει να παρέχει στην Dell τη δυνατότητα επικοινωνίας με τους Τελικούς Χρήστες χωρίς φίλτρα αποκλεισμού email.
- Ο καθορισμένος επικεφαλής του Πελάτη πρέπει να γνωστοποιήσει στην Dell τυχόν αιτήματα επαναπρογραμματισμού.
- 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.

Πρόσθετες διατάξεις

- Το πρόγραμμα του Τελικού χρήστη θα θεωρείται ότι έχει καταρτιστεί 2 εργάσιμες ημέρες πριν από την προγραμματισμένη ημέρα έναρξης της υλοποίησης.
- Αιτήματα για επαναπρογραμματισμό τα οποία υποβάλλονται νωρίτερα από 24 ώρες ενδέχεται να χρεωθούν, εάν η Dell δεν μπορεί να ενσωματώσει την αλλαγή στο σχέδιο υλοποίησης - ενδέχεται να χρεωθούν πρόσθετα έξοδα κατά την Αλλαγή ελέγχου.
- Πρόσθετα έξοδα μπορεί να χρεωθούν για Τελικούς χρήστες που δεν είναι διαθέσιμοι κατά την προγραμματισμένη ώρα της υλοποίησής τους.
- Οι Πελάτες μπορούν να ζητήσουν να τεθούν σε προτεραιότητα οι Τελικοί χρήστες.
- Η Dell διατηρεί το δικαίωμα να προσαρμόσει το χρονοδιάγραμμα αφού πρώτα ειδοποιήσει τον Πελάτη.
- Εάν ο Πελάτης επιλέξει να ολοκληρώσει και να διαχειριστεί ο ίδιος το χρονοδιάγραμμα του Τελικού χρήστη, με τη συμφωνία της Dell, έχει την απόλυτη ευθύνη για τη δημιουργία, τη διαχείριση αλλαγών, την επικοινωνία και τη συμμόρφωση του Τελικού χρήστη με το χρονοδιάγραμμα. Το χρονοδιάγραμμα πρέπει να αναθεωρηθεί και να εγκριθεί από την Dell.

Ευθύνες της Dell για την απομακρυσμένη υλοποίηση

Παροχή οδηγιών και απομακρυσμένης υποστήριξης στον Τελικό χρήστη, όπως απαιτείται, για την ολοκλήρωση των απαιτούμενων βημάτων για το Υποστηριζόμενο Προϊόν. Η Dell θα παράσχει οδηγίες στον Τελικό χρήστη για τα εξής:

- Αφαίρεση του νέου Υποστηριζόμενου Προϊόντος από τα κουτιά αποστολής και έλεγχος εξαρτημάτων για ζημιές
- Οργάνωση των εξαρτημάτων του Υποστηριζόμενου Προϊόντος και των περιφερειακών (π.χ. πληκτρολογίων, τροφοδοτικών και ποντικιών)
- Σύνδεση καλωδίων διασύνδεσης δικτύου που παρέχει και έχει επιβεβαιώσει ο Πελάτης σε νέο Υποστηριζόμενο Προϊόν
- Σύνδεση όλων των καλωδίων τροφοδοσίας στην παροχή ρεύματος.



- Σύνδεση καλωδίων διασύνδεσης δικτύου σε υπάρχουσες υποδοχές δικτύου που έχει επιβεβαιώσει ο Πελάτης
- Εκκίνηση του νέου Υποστηριζόμενου Προϊόντος και επαλήθευση σύνδεσης δικτύου για συσκευές του Πελάτη που είναι συνδεδεμένες σε δίκτυο ασύρματα ή μέσω καλωδίου
- Δημιουργία ασύρματης ή φυσικής σύνδεσης δικτύου
- Σύνδεση και ρύθμιση των συνδεδεμένων εξωτερικών περιφερειακών στο Υποστηριζόμενο Προϊόν ή στον σταθμό σύνδεσης του Υποστηριζόμενου Προϊόντος.

Εκτέλεση απομακρυσμένων βημάτων υλοποίησης

- Σύνδεση στο νέο Υποστηριζόμενο Προϊόν μέσω αναγνωριστικού χρήστη και κωδικού πρόσβασης ή οδηγίων συνδεσιμότητας που παρέχονται από τον Πελάτη
- Δημιουργία απομακρυσμένης σύνδεσης η οποία θα επιτρέπει την έναρξη της απομακρυσμένης εγκατάστασης
- Εκτέλεση βασικών ενώσεων τομέων μέσω της εγγενούς διεπαφής των Windows
- Οι υπολογιστές μπορούν να ενωθούν στον προεπιλεγμένο Κοντέινερ υπολογιστών στην υπηρεσία καταλόγου Active Directory κατόπιν ζήτησης
- Διάρθρωση διεύθυνσης IP με βάση τα ισχύοντα
- Αντιστοίχιση εκτυπωτών δικτύου με κάθε νέο Υποστηριζόμενο προϊόν
- Όποτε απαιτείται, η Dell θα φορτώνει τα προγράμματα οδήγησης που παρέχονται από τον Πελάτη και θα εκτυπώνει μια δοκιμαστική σελίδα ή θα πραγματοποιεί μια συμφωνημένη απλή δοκιμή λειτουργικότητας. Για παράδειγμα, η σύνδεση δύο οθονών σε ένα Υποστηριζόμενο Προϊόν ή στο σταθμό σύνδεσης του εν λόγω προϊόντος.
- Μετεγκατάσταση ρυθμίσεων από συσκευή παλαιού τύπου σε νέα
- Εκτέλεση δοκιμής απομακρυσμένης αποδοχής, όπως ορίζεται ως μέρος του σχεδίου υλοποίησης.

Θα παράσχει, κατά περίπτωση, οδηγίες και θα βοηθήσει τον Τελικό χρήστη να ολοκληρώσει τα βήματα που έχει δώσει ο Πελάτης σχετικά με την απεγκατάσταση και την απόσυρση της συσκευής παλαιού τύπου.

Απαιτήσεις για τις υπηρεσίες

Για να ολοκληρωθεί η συγκεκριμένη υπηρεσία, απαιτούνται τα εξής:

- Αξιόπιστη σύνδεση internet υψηλής ταχύτητας στο σημείο εγκατάστασης της συσκευής
- Ο Τελικός χρήστης αποδέχεται την απομακρυσμένη σύνδεση

Ευθύνες πελάτη

Ο αποκλειστικές ευθύνες του Πελάτη είναι οι εξής:

- Συνεργασία με την Dell για τη δημιουργία ή την παροχή των λεπτομερειών προγραμματισμού όλων των απαραίτητων πόρων που απαιτούνται για την Υπηρεσία
- Διορισμός συντονιστή για κάθε χώρο του Πελάτη, εάν χρειαστεί
- Παροχή οδηγιών για τις εργασίες και τεχνικών δεδομένων που χρειάζονται για την Υπηρεσία
- Πριν από την απομακρυσμένη υλοποίηση, δημιουργία λογαριασμού τομέα και αντικείμενα υπολογιστών (εάν απαιτούνται για την ένωση συσκευών στον τομέα) εντός του AD, ώστε να είναι δυνατή η ένωση των τομέων πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης.
- Παροχή διαπιστευτηρίων λογαριασμού τομέα για χρήση από τον τεχνικό απομακρυσμένης εξυπηρέτησης με τα απαραίτητα δικαιώματα για την ένωση ενός υπολογιστή με το προεπιλεγμένο κοντέινερ υπολογιστών στην υπηρεσία καταλόγου Active Directory
- Παροχή πρόσβασης στο internet και στο δίκτυο, όπως απαιτείται κατά περίπτωση για την παροχή της Υπηρεσίας.



- Παροχή εγγράφου αποδοχής των Υπηρεσιών μετά την ολοκλήρωση της υλοποίησης
- Χορήγηση δικαιωμάτων τοπικής διαχείρισης τα οποία χρειάζεται η Dell για την υλοποίηση της Υπηρεσίας
- Το παλαιό σύστημα πρέπει να είναι διαθέσιμο και απόλυτα λειτουργικό για τυχόν εργασίες που θα χρειαστεί να εκτελεστούν σε αυτό

Πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις

- Η Dell συνιστά τη χρήση πιλοτικών εκδόσεων υλοποίησης για την επικύρωση των οδηγιών των εργασιών και τον εντοπισμό τυχόν ζητημάτων.
- Οι Πελάτες μπορούν να προσαρμόσουν τις τυπικές οδηγίες ή να παρέχουν τις δικές τους οδηγίες, ορίζοντας τις απομακρυσμένες δραστηριότητες που επιθυμούν να εκτελεστούν. Οι προσαρμοσμένες οδηγίες και οι αντίστοιχες δραστηριότητες θα περιορίζονται σε 45 λεπτά χρόνο απομακρυσμένης εξυπηρέτησης ανά συσκευή. 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 απομακρυσμένων δραστηριοτήτων υπερβαίνει το όριο των 45 λεπτών, τότε η Dell θα συνεργαστεί με τον πελάτη για την τροποποίηση των οδηγιών, ώστε ο χρόνος απομακρυσμένης εξυπηρέτησης να μην υπερβαίνει τα 45 λεπτά ή ώστε να εκτιμηθούν πρόσθετες χρεώσεις για τον πρόσθετο χρόνο μέσω της διεργασίας αλλαγής ελέγχου.
- Σε περίπτωση που η απομακρυσμένη εγκατάσταση της συσκευής δεν ολοκληρωθεί με επιτυχία λόγω μη συμμόρφωσης του Πελάτη ή του Τελικού Χρήστη με την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας, η Dell δεν ευθύνεται να παράσχει την υπηρεσία απομακρυσμένης εγκατάστασης για την εν λόγω συσκευή.
- Επαναχρονοπρογραμματισμός ή ακύρωση. ΕΦΟΣΟΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΤΕΙ Η ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ, ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΑΛΛΑΓΗ ΣΤΟ ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΓΙΝΕΤΑΙ ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ ΟΚΤΩ (8) ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΑΚΕΣ ΗΜΕΡΕΣ ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ. ΕΑΝ Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΕΠΑΝΑΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΕΙ Ή ΑΚΥΡΩΣΕΙ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΝΤΟΣ ΕΠΤΑ (7) Ή ΛΙΓΟΤΕΡΩΝ ΗΜΕΡΩΝ ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ, ΕΝΔΕΧΕΤΑΙ ΝΑ ΕΠΙΒΑΡΥΝΘΕΙ ΜΕ ΤΕΛΟΣ ΕΠΑΝΑΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ Ή ΑΚΥΡΩΣΗΣ. Ο Πελάτης συμφωνεί να αποδεχτεί ξεχωριστή τιμολόγηση για όλες τις χρεώσεις επαναπρογραμματισμού. Ο ΠΕΛΑΤΗΣ ΣΥΜΦΩΝΕΙ ΟΤΙ ΚΑΘΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΕΠΑΝΑΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΘΑ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΝΕΤΑΙ ΤΟΥΛΑΧΙΣΤΟΝ ΟΚΤΩ (8) ΗΜΕΡΕΣ ΠΡΙΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΝΑΡΞΗ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ. Τυχόν πρόσθετα έξοδα θα αξιολογηθούν μέσω της διεργασίας αλλαγής ελέγχου.

Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

- Υπηρεσίες μετακίνησης δεδομένων
- Υπηρεσίες εγκατάστασης ή ρύθμισης λογισμικού
- Κάθε δραστηριότητα που απαιτεί την παρουσία εκπροσώπου της Dell στον χώρο του Πελάτη
- Μεταφορά συστημάτων από μία τοποθεσία σε άλλη ή οιοσδήποτε άλλος τύπος υπηρεσιών εφοδιαστικής
- Απομάκρυνση ή/και ανακύκλωση παλαιών μονάδων από τον χώρο του πελάτη
- Δεν θα γίνει ένωση συγκεκριμένων Μονάδων του οργανισμού στην υπηρεσία καταλόγου Active Directory, οι υπολογιστές θα ενωθούν στο προεπιλεγμένο Κοντέινερ υπολογιστών
- Δεν θα παρασχεθούν ούτε θα εκτελεστούν προσαρμοσμένες δέσμες ενεργειών για την ένωση των τομέων
- Δεν θα γίνει αντιμετώπιση σφαλμάτων που σχετίζονται με την εγγενή διαδικασία ένωσης τομέων των Windows
- Δεν θα γίνει ρύθμιση ή διάρθρωση της υπηρεσίας καταλόγου Active Directory
- Απομακρυσμένη εγκατάσταση περισσότερων από 2 οθονών
- Απομακρυσμένη εγκατάσταση οθόνης σε βραχίονα οθόνης ή/και βραχίονα οθόνης
- Τοποθέτηση υλισμικού σε επιφάνειες ή περιφερικές συσκευές που απαιτούν εργαλεία ή την ταυτόχρονη εργασία πολλών τεχνικών



- 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.
- Απομακρυσμένοι πόροι προγραμματισμού, οι τεχνικοί εγκατάστασης δεν είναι υπεύθυνοι για την τήρηση ή την ενημέρωση προγραμμάτων
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων επισημαίνονται συγκεκριμένα στο παρόν Συνημμένο Υπηρεσιών.

Επιτόπια εγκατάσταση

Η συγκεκριμένη επιλογή της Υπηρεσίας εξασφαλίζει την εγκατάσταση και τη ρύθμιση καινούριου Υποστηριζόμενου Προϊόντος της Dell και την αφαίρεση υπάρχοντος τοπικού υπολογιστή (στο εξής «Υπηρεσία επιτόπιας εγκατάστασης» ή «Υπηρεσίες επιτόπιας εγκατάστασης») όπως παρατίθενται πιο συγκεκριμένα στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.

Επισκόπηση χώρων

Ο Πελάτης είναι απολύτως υπεύθυνος για τη συλλογή κρίσιμων πληροφοριών τοποθεσίας και προγραμματισμού για καθεμία από τις τοποθεσίες υλοποίησης του Πελάτη και για τη διασφάλιση της παροχής όλων αυτών των κρίσιμων λεπτομερειών στην Dell πριν από την έναρξη των υπηρεσιών επιτόπου εξυπηρέτησης. Η Dell θα παράσχει αναλυτικές πληροφορίες στον Παροχέα στο πλαίσιο του Σχεδίου υλοποίησης.

Σχέδιο ανάπτυξης και χρονοδιάγραμμα

Στο σχέδιο υλοποίησης, με βάση τα ισχύοντα, θα περιλαμβάνονται τα εξής:

- Επισκόπηση και ετοιμότητα χώρου
- Χρονοδιάγραμμα υλοποίησης
- Οδηγίες για εργασίες διάρθρωσης και εγκατάστασης των Υποστηριζόμενων προϊόντων στον χώρο του Πελάτη.

Το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης θα διανεμηθεί από τον Πελάτη στους Τελικούς χρήστες πριν από τη προγραμματισμένη εγκατάσταση των Υποστηριζόμενων Προϊόντων τους. Ο Πελάτης θα ειδοποιήσει εγκαίρως την Dell για οποιαδήποτε διένεξη ώστε να οριστικοποιηθεί το χρονοδιάγραμμα πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία εγκατάστασης. Η εν λόγω Υπηρεσία είναι διαθέσιμη στον Πελάτη σε 24ωρη βάση και υπόκειται στη συμμόρφωση του Πελάτη με όλους τους όρους της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας και της αμοιβαίας συμφωνίας του Πελάτη και της Dell κατά την ολοκλήρωση των συζητήσεων προγραμματισμού της υλοποίησης και άλλων δραστηριοτήτων που προηγούνται της υλοποίησης.

Δυνατότητες υπηρεσίας επιτόπιας εγκατάστασης

Εγκατάσταση Υποστηριζόμενου προϊόντος: συσκευές με CPU (επιτραπέζιοι υπολογιστές και notebook) & οθόνες

- Αφαίρεση του νέου Υποστηριζόμενου Προϊόντος από τα κουτιά αποστολής και έλεγχος εξαρτημάτων για ζημιές
- Μετακίνηση του νέου εξοπλισμού από το κεντρικό σημείο στο γραφείο του Τελικού χρήστη
- Οργάνωση των εξαρτημάτων του Υποστηριζόμενου προϊόντος και των περιφερειακών (π.χ. πληκτρολογίων, τροφοδοτικών και ποντικιών) προς υλοποίηση
- Σύνδεση καλωδίων διασύνδεσης δικτύου που παρέχει και έχει επιβεβαιώσει ο Πελάτης σε νέο Υποστηριζόμενο Προϊόν
- Σύνδεση όλων των καλωδίων τροφοδοσίας στην παροχή ρεύματος.



- Σύνδεση καλωδίων διασύνδεσης δικτύου σε υπάρχουσες υποδοχές δικτύου που έχει επιβεβαιώσει ο Πελάτης
- Εκκίνηση του νέου Υποστηριζόμενου προϊόντος και επαλήθευση σύνδεσης δικτύου για συσκευές του Πελάτη που είναι συνδεδεμένες σε δίκτυο
- Εκτέλεση βασικών ενώσεων τομέων μέσω της εγγενούς διεπαφής των Windows
- Οι υπολογιστές μπορούν να ενωθούν στον προεπιλεγμένο Κοντέινερ υπολογιστών στην υπηρεσία καταλόγου Active Directory κατόπιν ζήτησης
- Σύνδεση στο νέο Υποστηριζόμενο προϊόν μέσω αναγνωριστικού χρήστη και κωδικού πρόσβασης που παρέχει ο Πελάτης
- Διάρθρωση διεύθυνσης IP με βάση τα ισχύοντα
- Αντιστοίχιση εκτυπωτών δικτύου με κάθε νέο Υποστηριζόμενο προϊόν
- Σύνδεση και ρύθμιση των συνδεδεμένων εξωτερικών περιφερειακών στο Υποστηριζόμενο Προϊόν ή στον σταθμό σύνδεσης του Υποστηριζόμενου Προϊόντος. Όποτε απαιτείται, η Dell θα φορτώνει τα προγράμματα οδήγησης που παρέχονται από τον Πελάτη και θα εκτυπώνει μια δοκιμαστική σελίδα ή θα πραγματοποιεί μια συμφωνημένη απλή δοκιμή λειτουργικότητας. Για παράδειγμα, η σύνδεση δύο οθονών σε ένα Υποστηριζόμενο Προϊόν ή στο σταθμό σύνδεσης του εν λόγω προϊόντος.

Απεγκατάσταση παλαιών συσκευών (CPU και οθόνες)

- Αποσύνδεση των εξαρτημάτων του υλισμικού, του καλωδίου δικτύου και του καλωδίου τροφοδοσίας από το σύστημα του Πελάτη (στο εξής «παλαιές συσκευές») που αντικαθίσταται από το Υποστηριζόμενο Προϊόν
- Τοποθέτηση εξαρτημάτων συσκευής παλαιού τύπου σε κουτιά με χρήση των υλικών συσκευασίας από τα νέα Υποστηριζόμενα Προϊόντα ή άλλα υλικά που παρέχονται από τον Πελάτη
- Μετακίνηση της παλαιάς συσκευής σε χώρο αποθήκευσης που έχει καθορίσει ο Πελάτης στο κτήριο όπου εκτελούνται οι εργασίες υλοποίησης
- Μετακίνηση όλων των κουτιών, των υλικών συσκευασίας και των απορριμμάτων σε χώρο απόρριψης εντός του κτηρίου όπου παρέχονται οι υπηρεσίες ανάπτυξης και σωστός καθαρισμός του χώρου εγκατάστασης ώστε να επανέλθει στην αρχική του κατάσταση

Απαιτήσεις για τις υπηρεσίες

Για να ολοκληρωθεί η συγκεκριμένη υπηρεσία, απαιτούνται τα εξής:

- Θα γίνει χρονοπρογραμματισμός για όλα τα συστήματα στη σειρά στο πλαίσιο ενός ενιαίου συμβάντος. Γενικά, οι παραγγελίες 10 ή λιγότερων συστημάτων προγραμματίζονται για την ίδια ώρα/ημέρα.
- Κατά τη διάρκεια πολλαπλών εγκαταστάσεων συσκευών, ένας τεχνικός θα εγκαταστήσει πολλαπλές συσκευές ταυτόχρονα, όποτε είναι εφικτό.
- Η κάλυψη για επιτόπια εγκατάσταση περιορίζεται σε τοποθεσίες που είναι εύκολα προσβάσιμες με όχημα και εφόσον δεν απαιτείται η χρήση ειδικών εργαλείων ή ειδικού εξοπλισμού.
- Για την απεγκατάσταση του παλαιού συστήματος απαιτείται η ταυτόχρονη εγκατάσταση νέου συστήματος-πελάτη.
- Τα νέα Υποστηριζόμενα προϊόντα πρέπει να βρίσκονται μέσα το κτήριο στο οποίο θα γίνει η εγκατάστασή τους.

Εξαιρούμενες υπηρεσίες

- Υπηρεσίες μετακίνησης δεδομένων
- Οικιακές εγκαταστάσεις καταναλωτικών συστημάτων
- Υπηρεσίες εγκατάστασης ή ρύθμισης λογισμικού
- Μεταφορά συστημάτων από μία τοποθεσία σε άλλη ή οιοσδήποτε άλλος τύπος υπηρεσιών εφοδιαστικής
- Απομάκρυνση ή/και ανακύκλωση παλαιών μονάδων από τον χώρο του πελάτη



- Δεν θα γίνει ένωση συγκεκριμένων Μονάδων του οργανισμού στην υπηρεσία καταλόγου Active Directory, οι υπολογιστές θα ενωθούν στο προεπιλεγμένο Κοντέινερ υπολογιστών
- Δεν θα παρασχεθούν ούτε θα εκτελεστούν προσαρμοσμένες δέσμες ενεργειών για την ένωση των τομέων
- Δεν θα γίνει αντιμετώπιση σφαλμάτων που σχετίζονται με την εγγενή διαδικασία ένωσης τομέων των Windows
- Δεν θα γίνει ρύθμιση ή διάρθρωση της υπηρεσίας καταλόγου Active Directory
- Εγκατάσταση περισσότερων από 2 μόνιτορ.
- Εγκατάσταση μόνιτορ σε βραχίονα μόνιτορ ή/και βραχίονα μόνιτορ
- Τοποθέτηση υλισμικού σε επιφάνειες ή περιφερικές συσκευές που απαιτούν εργασία ή την ταυτόχρονη εργασία πολλών τεχνικών
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Συνημμένο Υπηρεσιών

Ευθύνες πελάτη

Ο αποκλειστικές ευθύνες του Πελάτη είναι οι εξής:

- Δημιουργία και παροχή των λεπτομερειών προγραμματισμού 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
- Προετοιμασία όλων των χώρων των εργασιών και των γραφείων των Τελικών χρηστών για επιτόπια εγκατάσταση πριν από την προγραμματισμένη έναρξη παροχής των Υπηρεσιών, καθώς και δικαίωμα πρόσβασης σε συστήματα, εξωτερικά περιφερειακά, τροφοδοτικά και συνδεσιμότητα δικτύου
- Πριν από την έλευση των τεχνικών στον χώρο, δημιουργία λογαριασμού τομέα και αντικείμενα υπολογιστών (εάν απαιτούνται για την ένωση συσκευών στον τομέα) εντός του AD, ώστε να είναι δυνατή η ένωση των τομέων πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία υλοποίησης.
- Παροχή διαπιστευτηρίων λογαριασμού τομέα για χρήση από τον τεχνικό που θα επισκεφτεί τον χώρο με τα απαραίτητα δικαιώματα για την ένωση ενός υπολογιστή με το προεπιλεγμένο κοντέινερ υπολογιστών στην υπηρεσία καταλόγου Active Directory
- 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 παλαιό σύστημα πρέπει να είναι διαθέσιμο και απόλυτα λειτουργικό για τυχόν εργασίες που θα χρειαστεί να εκτελεστούν σε αυτό



Πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις

- 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 συσκευή. 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.
- Εάν υπάρξουν καθυστερήσεις που οφείλονται στον Πελάτη και εμποδίζουν την υλοποίηση της Υπηρεσίας επιτόπου εγκατάστασης 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.
- 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.
- Οι τεχνικοί επιτόπου εξυπηρέτησης της Dell θα έχουν υπογράψει εμπιστευτικό ασφαλιστήριο συμβόλαιο (COI) ή μνημόνιο ασφάλισης (MOI).
- Με υλοποιήσεις που απαρτίζονται από περισσότερες από 500 μοναδικές διευθύνσεις, η Dell διατηρεί το δικαίωμα να προτείνει μια εναλλακτική λύση για τη χρήση των τεχνικών στον χώρο του Πελάτη ή/και να χρεώσει πρόσθετες χρεώσεις μέσω της διεργασίας αλλαγής ελέγχου.
- Δεν διατίθεται για συσκευές ThinClient

Προσθήκη για την εγκατάσταση εφαρμογών

Εάν ο Πελάτης αγοράσει την υπηρεσία Προσθήκη για την εγκατάσταση εφαρμογών, η Dell θα βοηθήσει τον Πελάτη με την εγκατάσταση έως τριών (3) εφαρμογών λογισμικού ή θα τροποποιήσει επιλεγμένες ρυθμίσεις του λειτουργικού συστήματος για την εγκατάσταση των νέων υποστηριζόμενων από την Dell συστημάτων. Η εγκατάσταση των εφαρμογών θα γίνει επιτόπου, κατά την ανάπτυξη των νέων στοιχείων.

Έναρξη έργου

Με βάση τα ισχύοντα, η Dell συνεργάζεται με τον Πελάτη για την τεκμηρίωση και την καταγραφή των τεχνικών απαιτήσεων του Πελάτη μέσω της πύλης TechDirect. Με βάση τα ισχύοντα, ο Πελάτης επικυρώνει την ακρίβεια και επαληθεύει τις απαιτήσεις, μελετώντας και εγκρίνοντας τις προδιαγραφές στην πύλη TechDirect.

Ολοκλήρωση έργου

Η εγκατάσταση εφαρμογών πελατών θα γίνουν μέσω μη αυτόματης δέσμης ενεργειών, USB ή CD/DVD που παράσχει ο πελάτης

3 ανεπιτυχείς προσπάθειες εγκατάστασης του λογισμικού χρησιμοποιώντας τις τεχνικές απαιτήσεις του πελάτη



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.
- Με βάση τα ισχύοντα, ολοκλήρωση, επικύρωση της ακρίβειας και επαλήθευση των απαιτήσεων με τη μελέτη και έγκριση στοιχείων στην πύλη TechDirect.
- Όλες οι απαραίτητες αδειοδοτήσεις, μια επαρκής ποσότητα μέσων 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 μπορεί να αξιοποιήσει το δίκτυο του Πελάτη για να εκτελέσει τις Υπηρεσίες εάν 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 πρόσβαση στο Ίντερνετ με Internet Explorer 5.0 ή νεότερη έκδοση.
- Η υποδομή δικτύου είναι σταθερή και είναι η ίδια σε όλες τις τοποθεσίες του Πελάτη.

Περιορισμοί υπηρεσίας

Το λειτουργικό σύστημα του επιτραπέζιου ή φορητού υπολογιστή είναι Microsoft XP, Vista, Windows 7, ή Window 8, 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

Πρέπει να αγοραστεί σε συνδυασμό με την ProDeploy ή την ProDeploy Plus

Οι εφαρμογές πρέπει να παρέχονται σε συνδυασμό με τις υπηρεσίες επιτόπιας εγκατάστασης, ενώ η εγκατάσταση τυχόν μη χρησιμοποιούμενων εφαρμογών δεν δύναται να πιστωθεί, να αποζημιωθεί ή να μεταβιβαστεί.

Δεν διατίθεται για συσκευές ThinClient

Προαιρετική προσθήκη για την κατάργηση πακέτων εγκατάστασης

Αν ένας Πελάτης αγοράσει Προσθήκη για την αφαίρεση συσκευασίας εκτός εγκαταστάσεων, η Dell θα αφαιρέσει τη συσκευασία και το υλικό των συστημάτων και των περιφερειακών που αναπτύσσονται. Δεν περιλαμβάνει την αφαίρεση συστημάτων που αντικαθίστανται («Συστήματα παλαιού τύπου»). Η Υπηρεσία πρέπει να παρασχεθεί σε συνδυασμό με την Υπηρεσία επιτόπιας εγκατάστασης.

Προσθήκη για προγραμματισμό τελικού χρήστη

Εάν ένας Πελάτης αγοράσει Προσθήκη προγραμματισμού τελικού χρήστη, η Dell θα τον βοηθήσει με τον συντονισμό μεταξύ των ατόμων που λαμβάνουν μια καινούρια συσκευή (Τελικοί χρήστες) και του τεχνικού επιτόπιας εξυπηρέτησης που είναι υπεύθυνος για την παροχή της υπηρεσίας εγκατάστασης.



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 συμφωνημένο Σχέδιο υλοποίησης.
- Η Dell θα ειδοποιήσει κάθε Τελικό χρήστη να γνωστοποιήσει μέσω email 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 ονομάτων, αριθμών τηλεφώνου και διευθύνσεων email, χρησιμοποιώντας το παρεχόμενο πρότυπο Excel.
- Ο Πελάτης πρέπει να ενημερώσει τους Τελικούς χρήστες του σχετικά με την επικείμενη επικοινωνία των αντιπροσώπων 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.

Πρόσθετες διατάξεις

- Πρόγραμμα κάθε Τελικού χρήστη θα θεωρηθεί οριστικό 8 ημέρες πριν από την προγραμματισμένη ημέρα
- Αιτήματα για επαναπρογραμματισμό τα οποία υποβάλλονται λιγότερες από 7 ημέρες νωρίτερα ενδέχεται να χρεωθούν, αν η Dell δεν μπορεί να ενσωματώσει την αλλαγή στο Σχέδιο υλοποίησης - ενδέχεται να χρεωθούν πρόσθετα έξοδα.
- 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 ή 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.
- Επιτόπιοι πόροι προγραμματισμού, οι τεχνικοί εγκατάστασης δεν είναι υπεύθυνοι για την τήρηση ή την ενημέρωση προγραμμάτων
- Κάθε δραστηριότητα πλην όσων διατυπώνονται συγκεκριμένα στο παρόν Συνημμένο Υπηρεσιών



Συνημμένο Γ

Υπηρεσία ProDeploy Plus

Διάρθρωση συνδεδεμένων συστημάτων

Επισκόπηση υπηρεσίας

Η υπηρεσία Connected Configuration της Dell παρέχει στον Πελάτη τη δυνατότητα να προσθέσει μια παρουσία του λογισμικού διαχείρισης των συστημάτων του («Λύση υλοποίησης 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 μόνο να εκτελεστούν μόλις ο Πελάτης λάβει το σύστημα και συνδεθεί στο δίκτυό του.

Διαδικασίες υπηρεσιών & ευθύνες της Dell

Η υπηρεσία Connected Configuration λειτουργεί παράλληλα με άλλες υπηρεσίες που υποστηρίζονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας. 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 Mbrs. Ο Πελάτης μπορεί να χρησιμοποιεί το ασφαλές κανάλι για περαιτέρω εξατομίκευση 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 λύση ανάπτυξης 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 ανάπτυξης 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.

Ο πελάτης οφείλει να υποστηρίξει, να αποζημιώσει και να απαλλάξει την Dell από οποιαδήποτε αξίωση ή ενέργεια η οποία οφείλεται σε οποιαδήποτε οδηγία του πελάτη σχετικά με τη διαμόρφωση των Υποστηριζόμενων συστημάτων της Dell με χρήση της ασφαλούς σύνδεσης και της υπηρεσίας Connected Configuration, ή οποιαδήποτε αδυναμία του Πελάτη να συμμορφωθεί με τους όρους, τις προϋποθέσεις και τις ευθύνες του Πελάτη 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.



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. Σε περίπτωση που οι ογκομετρικές υποθέσεις που χρησιμοποιεί η Dell και ο Πελάτης για τη μελέτη έργων της Υπηρεσίας Connected Configuration 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 ενδέχεται 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 μηχάνημα ή άλλα στοιχεία που παρέχει στην Dell («Λύση υλοποίησης πελάτη»), στο λογισμικό διαχείρισης συστήματος το οποίο χρησιμοποιεί σε συνδυασμό με τις Υπηρεσίες («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 συστημάτων 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.

Εξαιρούμενες υπηρεσίες

Στην Υπηρεσία δεν περιλαμβάνονται οι εξής δραστηριότητες:

- δημιουργία από την Dell ακολουθίας εργασιών, εικόνας ή άλλου περιεχομένου του Πελάτη («Περιεχόμενο πελάτη») για λογαριασμό του Πελάτη·
- Υποστήριξη ή συντήρηση τυχόν Λύσης υλοποίησης πελάτη ή Λογισμικού του Πελάτη από την Dell εφόσον, ωστόσο, οι εργασίες συντήρησης τυχόν Λύσης υλοποίησης 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·
- Υπηρεσίες μετακίνησης δεδομένων·
- 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 πελάτη, και·
- κάθε άλλη δραστηριότητα πλην όσων επισημαίνονται συγκεκριμένα στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας·
- Δεν διατίθεται για συσκευές ThinClient



Η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας δεν εκχωρεί στον Πελάτη εγγυήσεις πέραν όσων παρέχονται με βάση τους όρους της κύριας συμφωνίας παροχής υπηρεσιών που έχετε συνάψει ή της Συμφωνίας, όπως ισχύει κατά περίπτωση.

Ευθύνες και τεχνικές απαιτήσεις πελάτη

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 των Υπηρεσιών Διάρθρωσης συνδεδεμένων συστημάτων, ενδέχεται να επιφέρει καθυστερήσεις ή να μην επιτρέψει στην Dell να υλοποιήσει την Υπηρεσία.

Σε περίπτωση που κάποιος «Τελικός χρήστης» πελάτη χρησιμοποιεί τρίτους (π.χ. αναδόχους, αντιπροσώπους, υπεύθυνους ενοποίησης συστημάτων ή/και συνεργάτες δικτύου διανομής), ο όρος «Συνεργάτης πελάτη» αναφέρεται στους τρίτους που χρησιμοποιεί ο Τελικός χρήστης του Πελάτη, («Τελικός χρήστης πελάτη»).

- Ευθύνες Συνεργάτη Πελάτη (όπου ισχύει):
 - Να μεταβιβάζει γραπτώς στον Τελικό χρήστη του Πελάτη όλες τις ευθύνες του Πελάτη όπως αναφέρονται στο παρόν.
 - 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 («Υπεύθυνος επικοινωνίας πελάτη») και υπεύθυνους τεχνικών ζητημάτων («Υπεύθυνοι τεχνικοί») όπως απαιτείται για την υποστήριξη της δημιουργίας και συντήρησης του κάθε τοπικού περιβάλλοντος 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 Έργου 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 ανάπτυξης όπως ορίστηκε σε συνεργασία με την Dell κατά τη διαδικασία μελέτης λύσεων. Η καθορισμένη λύση θα πρέπει να υποστηρίζει τους αναμενόμενους όγκους ανάπτυξης 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 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 ωςτού 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 στο διαδίκτυο πρέπει τουλάχιστον να πληροί όλες τις απαιτήσεις ασφάλειας της Dell VPN.
- 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 είναι υπεύθυνος για τη ρύθμιση του περιβάλλοντος PXE Boot και την επικύρωση με τις πλατφόρμες υλικού πελάτη που πρόκειται να αγοράσει. Οι πλατφόρμες υλικού πελάτη χωρίς θύρα δικτύου (RJ-45) στο σύστημα πρέπει να επικυρώσουν το PXE με ένα dongle USB-τύπου-C/Thunderbolt-to-Network. Πρέπει να επαληθεύετε τη δυνατότητα υποστήριξης πλατφόρμας / προσαρμογέα δικτύου με τον Διαχειριστή έργου υπηρεσιών διαμόρφωσης.
- 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 OS του πελάτη, οδηγίες οι οποίες ορίζουν με σαφήνεια πότε ολοκληρώθηκε η υλοποίηση του OS, 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 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 ανάπτυξης συστημάτων πελατών ώστε να ελαχιστοποιείται η κίνηση και να μειώνεται η διάρκεια των διεργασιών ανάπτυξης συστημάτων.
- Οι πελάτες που παρέχουν μια εικονική παρουσία της Λύσης υλοποίησης πελάτη πρέπει να πληρούν τις απαιτήσεις του Connected Configuration VM της Dell (π.χ. μέγεθος σκληρού δίσκου VM, μέγεθος μνήμης, πυρήνες CPU, μορφή εξαγωγής VHD).
- Οι πελάτες που παρέχουν φυσικούς πόρους υποδομής για την υλοποίηση του συστήματος πελάτη, π.χ. διακομιστής, τείχος προστασίας/τελικό σημείο vrn, διακόπτες 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 ανάπτυξη των συστημάτων του κατά την παροχή της Υπηρεσίας, ενδέχεται να υπάρξουν καθυστερήσεις ή να μην επιτραπεί στην Dell να υλοποιήσει την Υπηρεσία. Εάν ο Πελάτης σκοπεύει να κάνει αλλαγές στις προδιαγραφές ανάπτυξής του, ο Πελάτης θα πρέπει να ενημερώσει τον Υπεύθυνο έργου της Dell και να υπολογίσει πιθανώς πρόσθετο χρόνο για την ολοκλήρωση της παραγγελίας και για τον περιορισμό της διακοπής της Υπηρεσίας.



Μετακίνηση δεδομένων

Επισκόπηση υπηρεσίας

Η συγκεκριμένη επιλογή της Υπηρεσίας εξασφαλίζει τη μετεγκατάσταση έως και 100 gigabyte (GB) δεδομένων από υπάρχοντα τοπικό υπολογιστή σε νέο Υποστηριζόμενο Προϊόν της Dell (στο εξής «Υπηρεσία μετακίνησης δεδομένων» ή «Υπηρεσίες μετεγκατάστασης δεδομένων») όπως παρατίθεται πιο συγκεκριμένα στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας. Η Υπηρεσία αυτή παρέχεται στη διάρκεια της διαδικασίας εγκατάστασης νέου συστήματος και σε συντονισμό με την εν λόγω διαδικασία.

Δυνατότητες υπηρεσίας μετακίνησης δεδομένων

- Καταγραφή δεδομένων και ρυθμίσεων χρηστών από κάθε σύστημα του Πελάτη (στο εξής «παλαιό σύστημα») 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 παλαιά συσκευή σε νέο Υποστηριζόμενο Προϊόν μέσω τυπικού καλωδίου δικτύου
 - Απευθείας από παλαιά συσκευή σε νέο Υποστηριζόμενο Προϊόν μέσω του δικτύου του πελάτη
 - Από παλαιά συσκευή 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 θα επιβεβαιώσει την ακεραιότητα της μετακίνησης ή/και θα δημιουργήσει σχετική έκθεση.

Απαιτήσεις για τις υπηρεσίες

- Οι Υπηρεσίες μετακίνησης δεδομένων πρέπει να παρασχεθούν σε συνδυασμό με τις Υπηρεσίες απομακρυσμένης ή επιτόπιας εγκατάστασης.
- Οι Υπηρεσίες μετακίνησης δεδομένων θα υλοποιηθούν από την Dell μέσω του εργαλείου μετεγκατάστασης δεδομένων και των αντίστοιχων πόρων στην πύλη TechDirect της Dell.
- Ο προγραμματισμός των υπηρεσιών μετακίνησης και εγκατάστασης πρέπει να συντονιστεί εντός του πεδίου εφαρμογής του έργου και, όποτε είναι εφικτό, από τους τεχνικούς απομακρυσμένης ή επιτόπιας εξυπηρέτησης της Dell.
- Κατά τη διάρκεια εγκαταστάσεων σε πολλαπλές συσκευές, οι τεχνικοί επιτόπιας εξυπηρέτησης θα μετεγκαθιστούν δεδομένα σε πολλαπλές συσκευές ταυτόχρονα.
- Η θέση προορισμού για δεδομένα έχει επαρκές μέγεθος για τον όγκο των δεδομένων που μετακινήθηκαν
- 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

- Μεταφορά δεδομένων άνω των 100 GB
- 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 από καταστροφή.
- Χωριστός χρονοπρογραμματισμός υπηρεσιών μετακίνησης και εγκατάστασης.
- Μεταφορά 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 μετακίνησης δεδομένων στο παρόν Συνημμένο Γ.

Ευθύνες πελάτη

Ο ευθύνες του Πελάτη είναι οι εξής:

- Διαμόρφωση των απαιτήσεων μετακίνησης δεδομένων μέσω της πύλης TechDirect της Dell
- Συμμόρφωση με τις ευθύνες του πελάτη για την Υπηρεσία επιτόπιας εγκατάστασης (Συνημμένο Β)
- Παροχή μέσων USB 3.x/εξωτερικών μέσων για τη μεταφορά δεδομένων, εάν το επιθυμεί ο Πελάτης
- Εάν ζητηθεί από την Dell, χορήγηση στον τεχνικό δικαιωμάτων εσωτερικής πρόσβασης στο πρόγραμμα εγκατάστασης του εργαλείου μετακίνησης δεδομένων που είναι διαθέσιμο από το έργο του Πελάτη στην πύλη TechDirect της Dell
- 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 την Υπηρεσία.
- Ο Πελάτης οφείλει να διασφαλίζει την 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 παλαιό σύστημα πρέπει να είναι διαθέσιμο και απόλυτα λειτουργικό για τυχόν εργασίες που θα χρειαστεί να εκτελεστούν σε αυτό
- Χορήγηση δικαιωμάτων πρόσβασης στο ατομικό πρόγραμμα του Πελάτη για εγκατάσταση του εργαλείου μετακίνησης δεδομένων στην πύλη TechDirect.



Πρόσθετοι Όροι και Προϋποθέσεις

- Θα καταβληθεί κάθε εύλογη προσπάθεια για τη μεταφορά των δεδομένων του Πελάτη, ωστόσο η Υπηρεσία ενδέχεται να μην υλοποιηθεί εάν η μεταφορά κριθεί ανέφικτη μετά από αρκετές προσπάθειες και για λόγους που δεν μπορούν να ελέγξουν οι τεχνικοί
- Αυτές οι δραστηριότητες θα περιοριστούν σε 45 λεπτά πρόσθετου (90 λεπτά συνολικού χρόνου, στον οποίο περιλαμβάνονται οι δραστηριότητες εγκατάστασης) χρόνου απομακρυσμένης ή επιτόπιας εξυπηρέτησης ανά συσκευή. 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 απομακρυσμένων ή επιτόπιων δραστηριοτήτων υπερβαίνει το όριο των 45 πρόσθετων λεπτών, τότε η Dell θα συνεργαστεί με τον πελάτη για την τροποποίηση των οδηγιών, ώστε ο χρόνος απομακρυσμένης ή επιτόπιας εξυπηρέτησης να μην υπερβαίνει τα 45 πρόσθετα λεπτά.
- 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 ή ο Πελάτης θα επιβαρυνθεί με πρόσθετες χρεώσεις 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 (είτε για τη μετακίνηση δεδομένων είτε για το πρόγραμμα εγκατάστασης DMT).
- Με βάση το παρόν έγγραφο, ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι ο ίδιος έχει την ευθύνη για τον έλεγχο όσων δεδομένων υπάρχουν σε οποιαδήποτε παλαιά συσκευή ή οπουδήποτε αλλού στο περιβάλλον του Πελάτη το οποίο με βάση τις οδηγίες του πρέπει να συμπεριληφθεί στο πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας, 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 δεδομένων για λογαριασμό του Πελάτη κατά την υλοποίηση των Υπηρεσιών. Ο Πελάτης αποδέχεται και συμφωνεί ότι ο ίδιος έχει την ευθύνη για τη συμμόρφωση με τους ισχύοντες νόμους για το απόρρητο δεδομένων σε κάθε χώρα στο πλαίσιο του ελέγχου των δεδομένων και ότι η Dell έχει την αντίστοιχη ευθύνη στο πλαίσιο της επεξεργασίας των δεδομένων, με βάση την υιοθέτηση των υποδειγματικών ρητρών της ΕΕ όπως παρατίθενται στη Συμφωνία του Πελάτη για την αγορά των Υποστηριζόμενων προϊόντων και των Υπηρεσιών. Ο Πελάτης οφείλει να ενημερώσει αμέσως την Dell και να συνεργαστεί μαζί της καλόπιστα για την επίλυση οποιουδήποτε σχετικού θέματος εάν αντιληφθεί ότι υπάρχει ζήτημα εγκυρότητας, ελάττωμα, ατέλεια ή άλλο πρόβλημα όσον αφορά την ενσωμάτωση των υποδειγματικών ρητρών της ΕΕ στην παρούσα Συμφωνία.

Εκπαιδευτικές μονάδες

Εκπαιδευτικές μονάδες για τις Υπηρεσίες εκπαίδευσης της Dell

Οι πελάτες που αγοράζουν την Υπηρεσία ProDeploy Plus για χρήση με επιλεγμένα Υποστηριζόμενα προϊόντα επίσης λαμβάνουν εκπαιδευτικές μονάδες για τις Υπηρεσίες εκπαίδευσης της Dell (στο εξής «Εκπαιδευτικές μονάδες»). Ελέγξτε το Έντυπο παραγγελίας σας για να επιβεβαιώσετε εάν η αγορά της Υπηρεσίας περιλαμβάνει SKU εκπαιδευτικών μονάδων ProDeploy Plus και για να εξακριβώσετε πόσες Εκπαιδευτικές μονάδες λαμβάνετε με την αγορά των Υπηρεσιών. Οι Εκπαιδευτικές μονάδες είναι ένας ελέκτος τρόπος αγοράς εκπαιδευτικών προγραμμάτων που προσφέρονται από τις Υπηρεσίες εκπαίδευσης της Dell και περιλαμβάνουν κατάρτιση για πιστοποίηση της Dell, αποκλειστική κατάρτιση, επιτόπια κατάρτιση ή διαδικτυακά προγράμματα. Για να δείτε τη λίστα των εκπαιδευτικών προγραμμάτων που διατίθενται για αγορά με Εκπαιδευτικές μονάδες, επισκεφτείτε τον ιστότοπο www.learn dell.com. Οι Εκπαιδευτικές μονάδες που αγοράζετε μπορούν να χρησιμοποιηθούν μόνο για την κατάρτιση που παρέχεται από τις Υπηρεσίες εκπαίδευσης της Dell. Για παράδειγμα, οι Εκπαιδευτικές μονάδες δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν για κατάρτιση σε προϊόντα και υπηρεσίες λογισμικού της Dell. Οι Εκπαιδευτικές μονάδες μπορούν να εξαργυρωθούν μόνο στη χώρα στην οποία αγοράστηκαν.



Η διάρκεια της περιόδου κατά την οποία μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τις Εκπαιδευτικές μονάδες για να αγοράσετε εκπαιδευτικά προγράμματα που παρέχονται από τις Υπηρεσίες εκπαίδευσης της Dell είναι δώδεκα (12) μήνες από την ημερομηνία αγοράς της Υπηρεσίας. Όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα για τα οποία εξαργυρώνετε τις Εκπαιδευτικές μονάδες πρέπει να προγραμματίζονται και να διεξάγονται πριν από τη λήξη της ισχύουσας περιόδου 12 μηνών από την ημερομηνία αγοράς των Υπηρεσιών που αναγράφονται στο Έντυπο παραγγελίας, εκτός εάν η χωριστή κύρια σύμβαση παροχής υπηρεσιών που υπογράψατε με την Dell η οποία παρέχει ρητή εξουσιοδότηση για την πώληση της εν λόγω Υπηρεσίας από την Dell σε εσάς ή η ισχύουσα νομοθεσία προβλέπει κάτι διαφορετικό. Εάν, βάσει της χωριστής κύριας σύμβασης παροχής υπηρεσιών που υπογράψατε με την Dell η οποία παρέχει ρητή εξουσιοδότηση για την πώληση της εν λόγω Υπηρεσίας από την Dell σε εσάς ή βάσει της ισχύουσας νομοθεσίας, απαιτείται εκ των υστέρων πληρωμή για τις Εκπαιδευτικές μονάδες, τότε μπορείτε να επιλέξετε, με τη σχετική συμφωνία της Dell, i) να αγοράσετε τις Υπηρεσίες χωρίς Εκπαιδευτικές μονάδες (για την εν λόγω αγορά ενδέχεται να απαιτείται χωριστή δήλωση εργασίας ή άλλη τεκμηρίωση), ii) να αγοράσετε τις Υπηρεσίες χωρίς την πρόσθετη χρέωση που αντιστοιχεί στις Εκπαιδευτικές μονάδες ή iii) να αγοράσετε τις Εκπαιδευτικές μονάδες που καταναλώνετε με εκ των υστέρων πληρωμή, σύμφωνα με τους όρους της κύριας σύμβασης ή/και την ισχύουσα νομοθεσία. Μετά την έκδοση των Εκπαιδευτικών μονάδων σας, η Dell θα σας ενημερώνει για το υπόλοιπό τους με μια μηνιαία έκθεση και θα σας στέλνει ειδοποίηση για όσες Εκπαιδευτικές μονάδες πρόκειται να λήξουν 90 ημέρες νωρίτερα. Εάν θέλετε να ρωτήσετε σχετικά με την ημερομηνία λήξης των Εκπαιδευτικών μονάδων σας, επικοινωνήστε με τις Υπηρεσίες εκπαίδευσης της Dell ή με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων που ασχολήθηκε με την αγορά σας. Η υποχρέωση της Dell να σας παράσχει την κατάρτιση που προβλέπεται από τις Υπηρεσίες εκπαίδευσης της Dell ως αντίτιμο για τις Εκπαιδευτικές μονάδες που σας εκχωρήθηκαν θα θεωρηθεί ότι έχει εκπληρωθεί όταν λήξει η περίοδος των 12 μηνών μετά την ημερομηνία αγοράς των Εκπαιδευτικών μονάδων, ακόμη και εάν δεν τις έχετε χρησιμοποιήσει για να αγοράσετε κάποιο πρόγραμμα κατάρτισης που προσφέρεται από τις Υπηρεσίες εκπαίδευσης της Dell. Εάν λήξουν οι Εκπαιδευτικές μονάδες, δεν θα σας επιστραφεί το ποσό που καταβάλατε για όσες δεν χρησιμοποιήσατε.

Οι εξαργυρούμενες Εκπαιδευτικές μονάδες θα διέπονται από τις περιγραφές υπηρεσιών των Υπηρεσιών εκπαίδευσης τις οποίες θα βρείτε μαζί με τους Όρους & προϋποθέσεις για τις Υπηρεσίες της Dell.

Υποστήριξη για 30 ημέρες μετά την ανάπτυξη

Μέσω της υπηρεσίας εγκατάστασης στο πλαίσιο υπηρεσιών ProDeploy Plus η Dell παρέχει υποστήριξη επί 30 ημέρες τόσο στον Πελάτη όσο και στον Παροχέα:

- Ο Πελάτης θα έχει τη δυνατότητα να απευθυνθεί σε μια ομάδα υποστήριξης της Dell (μέσω email ή διαδικτυακής συνομιλίας) και να ζητήσει τη βοήθειά τους σε αιτήματα υποστήριξης όσον αφορά συγκεκριμένα θέματα διαχείρισης, διάθρωσης ή εγκατάστασης για τη λύση υλοποίησης της Dell την οποία αγόρασε.
- Η Dell θα συνεργαστεί με τον Πελάτη ή τον Παροχέα για να προβεί σε απομακρυσμένη διάγνωση του προβλήματος του Πελάτη.
- Εάν υπάρχουν προβλήματα όσον αφορά την ανάπτυξη, η Dell θα συνεργαστεί με τον Πελάτη ή/και τον Παροχέα για να εκπονήσουν σχέδιο επανορθωτικών μέτρων και, εάν χρειαστεί, για να βοηθήσει στην υλοποίηση του σχεδίου.
- Οι εν λόγω υπηρεσίες είναι πρόσθετες και δεν επηρεάζουν άλλες εγγυήσεις ή υπηρεσίες υποστήριξης τις οποίες ενδεχομένως δικαιούται ο Πελάτης. Για περισσότερες πληροφορίες όσον αφορά άλλες ενδεχομένως διαθέσιμες εγγυήσεις ανατρέξτε στο Έντυπο παραγγελίας σας.

