

Περιγραφή υπηρεσίας

Dell Technologies ProSupport One for Data Center

Εισαγωγή

Η Dell Technologies¹ βρίσκεται στην ευχάριστη θέση να ανακοινώσει ότι παρέχει την υπηρεσία Dell Technologies ProSupport One for Data Center (στο εξής «Υπηρεσία(-ες)» ή «Υπηρεσίες υποστήριξης») με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας (στο εξής «Περιγραφή υπηρεσίας»). Η προσφορά σας, το έντυπο της παραγγελίας σας ή κάθε άλλη αμοιβαία συμφωνημένη μορφή τιμολογίου ή η επιβεβαίωση λήψης της παραγγελίας από την Dell Technologies (στο εξής «Έντυπο Παραγγελίας») θα περιλαμβάνει την ονομασία/ονομασίες του Προϊόντος/Προϊόντων², την ισχύουσα Υπηρεσία/-ες και τη σχετική επιλογή(-ές), εάν υπάρχουν. Για πρόσθετη βοήθεια, ή για να ζητήσετε αντίγραφο της κύριας συμφωνίας που διέπει τις Υπηρεσίες (η «Συμφωνία»), επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της Dell Technologies που σας εξυπηρετεί. Για πελάτες που αγοράζουν από την Dell βάσει ξεχωριστής συμφωνίας που εξουσιοδοτεί την πώληση αυτών των Υπηρεσιών, το Συμπλήρωμα των Όρων και προϋποθέσεων για τις Υπηρεσίες της Dell³ ισχύει και για αυτές τις Υπηρεσίες. Για να λάβετε αντίγραφο της συμφωνίας με τον αντίστοιχο μεταπωλητή της Dell Technologies, επικοινωνήστε με τον συγκεκριμένο μεταπωλητή.

Απαιτήσεις της υπηρεσίας ProSupport One for Data Center

Ο Πελάτης πρέπει να πληροί και να διατηρεί ορισμένες απαιτήσεις καταλληλότητας ως προϋπόθεση για τη συγκεκριμένη Υπηρεσία, όπως:

- Ελάχιστη βάση εγκατάστασης τουλάχιστον χιλίων (1.000) υποστηριζόμενων προϊόντων της Dell που προσδιορίζονται στην Προσφορά της Dell Technologies και καλύπτονται από μια τρέχουσα επιλογή υποστήριξης ProSupport One for Data Center («ProSupport One») ή ο πελάτης ικανοποιεί τις τρέχουσες απαιτήσεις ετήσιων εσόδων της Dell Technologies για το ProSupport One.
- Όλα τα προϊόντα της Dell Technologies που είναι επιλέξιμα για το ProSupport One πρέπει να βρίσκονται στην ίδια τοποθεσία του κέντρου δεδομένων και να καλύπτονται από μια τρέχουσα επιλογή υποστήριξης ProSupport One. Δεν επιτρέπονται εξαιρέσεις.
- Ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει και να διατηρεί ένα κεντρικό κέντρο υποστήριξης και γραφείο βοήθειας για την υποστήριξη του κέντρου δεδομένων που περιέχει προϊόντα της Dell Technologies που καλύπτονται από το ProSupport One.
- Η Dell Technologies διατηρεί το δικαίωμα να ελέγχει περιοδικά την τήρηση των απαιτήσεων καταλληλότητας του ProSupport One από τον Πελάτη. Αν η Dell Technologies διαπιστώσει ότι ο Πελάτης δεν κατάφερε να πετύχει ή να διατηρήσει τις απαιτήσεις καταλληλότητας του ProSupport One, η Dell Technologies διατηρεί το δικαίωμα να αλλάξει την επιλογή Εξυπηρέτησης και υποστήριξης που καλύπτει το Προϊόν της Dell Technologies από ProSupport One σε ProSupport κατόπιν γραπτής ειδοποίησης προς τον Πελάτη.

Το πεδίο εφαρμογής αυτής της Υπηρεσίας

Στις δυνατότητες που παρέχει η εν λόγω Υπηρεσία περιλαμβάνονται οι εξής:

- Πρόσβαση σε βάση 24x7 (συμπεριλαμβανομένων των αργιών)⁴ σε τεχνική υποστήριξη ανώτερου επιπέδου της Dell Technologies από την Υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών και την Τεχνική υποστήριξη της Dell Technologies για την αντιμετώπιση προβλημάτων των Προϊόντων.

¹ Το όνομα «Dell Technologies», όπως χρησιμοποιείται στο παρόν έγγραφο, σημαίνει το ισχύον νομικό πρόσωπο πωλήσεων της Dell («Dell»), όπως ορίζεται στην Προσφορά της Dell, και το ισχύον νομικό πρόσωπο πωλήσεων της EMC («EMC»), όπως ορίζεται στην Προσφορά της EMC. Η χρήση του ονόματος «Dell Technologies» στο παρόν έγγραφο δεν δηλώνει αλλαγή στην επωνυμία του νομικού προσώπου της Dell ή της EMC με τις οποίες συναλλάσσετε.

² Με τους όρους «Προϊόντα Dell Technologies», «Προϊόντα», «Εξοπλισμός» και «Λογισμικό», όπως χρησιμοποιούνται στο παρόν έγγραφο, νοούνται ο Εξοπλισμός και το λογισμικό Dell Technologies που προσδιορίζονται στον [Πίνακα εγγύησης και συντήρησης προϊόντων της Dell EMC](#) ή επιλεγμένα προϊόντα που αναφέρονται στο Έντυπο Παραγγελίας που σχετίζεται με τα εν λόγω προϊόντα, ενώ ο όρος «Προϊόντα ανεξάρτητων κατασκευαστών» ορίζεται στη Συμφωνία σας. Σε περίπτωση που δεν παρέχεται ο εν λόγω ορισμός στη Συμφωνία σας, ορίζεται στους [Εμπορικούς όρους πωλήσεων της Dell EMC](#), ανάλογα με την περίπτωση. Με τους όρους «Εσείς» και «Πελάτης» νοείται η οντότητα που αναφέρεται ως αγοραστής αυτών των Υπηρεσιών στη Συμφωνία.

³ Για να εξετάσετε το Συμπλήρωμα των Όρων Πώλησης των Υπηρεσιών της Dell, επισκεφτείτε τον ιστότοπο <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, επιλέξτε τη χώρα σας κι έπειτα την καρτέλα Υπηρεσίες υποστήριξης στην αριστερή στήλη πλοήγησης της σελίδας της χώρας σας.

⁴ Η διαθεσιμότητα ποικίλλει ανά χώρα. Για περισσότερες πληροφορίες επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της περιοχής σας.

- Επιτόπια αποστολή τεχνικού ή/και παράδοση ανταλλακτικών στον Χώρο της εγκατάστασης ή σε άλλον χώρο στην επαγγελματική τοποθεσία του Πελάτη που έχει εγκρίνει η Dell Technologies, όπως περιγράφεται στη Συμφωνία (όπως απαιτείται και σύμφωνα με την επιλογή υποστήριξης που αγοράστηκε) για την επίλυση ενός προβλήματος Προϊόντος.
- Πρόσβαση σε απομακρυσμένο Service Account Manager (SAM), όπως ορίζεται στο παρόν έγγραφο.

Διαβάστε προσεκτικά τον πίνακα παρακάτω για περισσότερες λεπτομέρειες.

Πώς θα επικοινωνήσετε με την Dell Technologies, αν χρειαστείτε εξυπηρέτηση

Υποστήριξη online, μέσω διαδικτυακής συνομιλίας και email: υποστήριξη μέσω του ιστοτόπου της Dell Technologies, διαδικτυακής συνομιλίας² και email, διαθέσιμη για επιλεγμένα προϊόντα στη διεύθυνση www.dell.com/support

Αιτήματα τηλεφωνικής υποστήριξης: Διαθέσιμα σε βάση 24x7 (συμπεριλαμβανομένων των αργιών). Η διαθεσιμότητα ενδέχεται να διαφέρει εκτός ΗΠΑ και περιορίζεται σε εμπορικά εύλογες προσπάθειες, εκτός εάν το ισχύον Συνημμένο ορίζει κάτι διαφορετικό. Επισκεφτείτε τη διεύθυνση www.dell.com/support για μια λίστα των αριθμών τηλεφώνου που ισχύουν για την περιοχή σας.

ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	PROSUPPORT ONE—ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΕΣ ΚΑΛΥΨΗΣ
ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	<p>Ο Πελάτης επικοινωνεί με την Dell Technologies τηλεφωνικά ή μέσω διεπαφής στο web σε βάση 24x7 για να αναφέρει προβλήματα Εξοπλισμού ή Λογισμικού και παρέχει πληροφορίες για την αρχική αξιολόγηση του Επιπέδου σοβαρότητας.</p> <p>Η Dell Technologies παρέχει (i) μια απάντηση με απομακρυσμένα μέσα που χρησιμοποιεί τεχνική υποστήριξη ανώτερου επιπέδου της Dell Technologies για αντιμετώπιση προβλημάτων με βάση το Επίπεδο σοβαρότητας του προβλήματος, ή (ii) όταν κρίνεται απαραίτητο από την Dell Technologies, Επιτόπια απόκριση όπως περιγράφεται παρακάτω.</p>	Περιλαμβάνεται.
ΕΠΙΤΟΠΟΥ ΑΠΟΚΡΙΣΗ	<p>Η Dell Technologies στέλνει εξουσιοδοτημένο προσωπικό στον Χώρο της εγκατάστασης για να επιλύσει το πρόβλημα, αφού η Dell Technologies έχει απομονώσει το πρόβλημα και κρίνει ότι απαιτείται Επιτόπια απόκριση.</p>	<p>Περιλαμβάνεται μόνο για Εξοπλισμό.</p> <p>Ο στόχος της αρχικής Επιτόπου απόκρισης βασίζεται στην επιλογή που αγοράζει ο Πελάτης. Οι διαθέσιμες επιλογές για τον Πελάτη είναι οι εξής: είτε 1) μια απόκριση υπηρεσίας εντός τεσσάρων ωρών την ίδια εργάσιμη ημέρα, ή 2) μια απόκριση υπηρεσίας κατά τη διάρκεια της επόμενης εργάσιμης ημέρας, στις κανονικές ώρες εργασίας, όταν η Dell Technologies κρίνει απαραίτητη την Επιτόπια Υποστήριξη.</p> <p><u>Επιτόπου απόκριση εντός 4 ωρών με την επιλογή «κρίσιμης σημασίας»</u></p> <p>Συνήθως φτάνει επιτόπου εντός 4 ωρών μετά την ολοκλήρωση της αντιμετώπισης των προβλημάτων μέσω τηλεφώνου.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Διαθεσιμότητα επτά (7) ημέρες την εβδομάδα, είκοσι τέσσερις (24) ώρες την ημέρα, συμπεριλαμβανομένων των αργιών. • Διαθεσιμότητα σε καθορισμένες τοποθεσίες απόκρισης εντός τεσσάρων (4) ωρών. • Οι χώροι αποθήκευσης εξαρτημάτων για απόκριση εντός 4 ωρών διατηρούν αποθέματα απαραίτητων λειτουργικών στοιχείων, όπως ορίζει η Dell Technologies. Τα μη απαραίτητα ανταλλακτικά μπορεί να αποστέλλονται με παράδοση την επόμενη ημέρα. • Ικανότητα προσδιορισμού αν το ζήτημα είναι Σοβαρότητας 1, βάσει της αρχικής διάγνωσης της απομακρυσμένης υποστήριξης • Διαδικασίες για κρίσιμες καταστάσεις - Τα ζητήματα επιπέδου σοβαρότητας 1 είναι κατάλληλα για γρήγορη παρέμβαση/τον Διαχειριστή επιλύσεων και για κάλυψη περιστατικού «CritSit». • Επείγουσα αποστολή - Τεχνικός επιτόπου εξυπηρέτησης αποστέλλεται παράλληλα με άμεση τηλεφωνική αντιμετώπιση προβλημάτων για ζητήματα Σοβαρότητας 1. <p><u>Επιτόπου απόκριση την επόμενη εργάσιμη ημέρα</u></p> <p>Ένας τεχνικός μπορεί να φτάσει επιτόπου την επόμενη εργάσιμη ημέρα, αφού προηγηθεί αντιμετώπιση προβλημάτων και διάγνωση μέσω τηλεφώνου.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Οι κλήσεις που λαμβάνονται από την Dell Technologies μετά τη διακοπή εργασιών την τοπική ώρα Πελάτη ενδέχεται να απαιτούν μία επιπλέον εργάσιμη ημέρα προκειμένου ο τεχνικός εξυπηρέτησης να φτάσει στην τοποθεσία του πελάτη. • Διαθεσιμότητα μόνο για επιλεγμένα μοντέλα Προϊόντων. <p>Η υπηρεσία επιτόπιας απόκρισης δεν ισχύει για το λογισμικό και μπορείτε να την αγοράσετε ξεχωριστά.</p>

*Ορισμοί επιπέδων σοβαρότητας

ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΟΒΑΡΟΤΗΤΑΣ 1 Κρίσιμο – απώλεια ικανότητας εκτέλεσης κρίσιμων εργασιών της επιχείρησης και χρήζουν άμεσης απόκρισης.

ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΟΒΑΡΟΤΗΤΑΣ 2 Υψηλό – δυνατότητα εκτέλεσης επιχειρηματικών λειτουργιών, ωστόσο η απόδοση ή οι δυνατότητες είναι υποβαθμισμένες ή σημαντικά περιορισμένες.

ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΟΒΑΡΟΤΗΤΑΣ 3 Μεσαίο/Χαμηλό – ελάχιστη ή καμία επίπτωση στην επιχείρηση.

**ΠΑΡΑΔΟΣΗ
ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ**

Η Dell Technologies παρέχει ανταλλακτικά όταν κρίνεται απαραίτητο από την Dell Technologies.

Περιλαμβάνεται.

Ο στόχος της παράδοσης των ανταλλακτικών εξαρτάται από την επιλογή που αγοράστηκε από τον Πελάτη. Οι διαθέσιμες επιλογές για τον Πελάτη είναι οι εξής: είτε 1) μια απόκριση υπηρεσίας εντός τεσσάρων ωρών την ίδια εργάσιμη ημέρα, ή 2) μια απόκριση υπηρεσίας κατά τη διάρκεια της επόμενης εργάσιμης ημέρας, στις κανονικές ώρες εργασίας, όταν η Dell Technologies κρίνει απαραίτητη την παράδοση ανταλλακτικών. Ένα εξάρτημα την ίδια εργάσιμη ημέρα είναι εκείνο που σε περίπτωση βλάβης του μπορεί να αποτρέψει το Υποστηριζόμενο προϊόν που προκαλεί την απώλεια ικανότητας από το να εκτελέσει κρίσιμες επιχειρηματικές λειτουργίες και απαιτεί άμεση απόκριση. Τα εξαρτήματα που θεωρούνται μη κρίσιμα, μεταξύ άλλων, είναι: προσόψεις, μηχανικά περιβλήματα, θήκες σκληρού δίσκου, kit με ράγες, βοηθητικός εξοπλισμός διαχείρισης καλωδίων. Τα εξαρτήματα που μπορεί να θεωρούνται κρίσιμα είναι: μητρικές κάρτες, επεξεργαστές, επιλεγμένες μονάδες μνήμης και μονάδες σκληρού δίσκου.

Οι καταληκτικές ώρες αποστολών της χώρας ενδέχεται να επηρεάσουν την παράδοση ανταλλακτικών την ίδια/επόμενη εργάσιμη ημέρα.

Η εγκατάσταση όλων των ανταλλακτικών εκτελείται από την Dell Technologies στο πλαίσιο της Επιτόπιας απόκρισης, αλλά ο Πελάτης έχει την επιλογή να εκτελεί την εγκατάσταση αντικαταστάσιμων μονάδων πελατών (CRUs). Ανατρέξτε στον [Πίνακα Εγγύησης και Συντήρησης Προϊόντων της Dell Technologies](#) για μια λίστα των εξαρτημάτων που θεωρούνται CRUs για συγκεκριμένο Εξοπλισμό ή επικοινωνήστε με την Dell Technologies για περισσότερες λεπτομέρειες.

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

Εάν ο τεχνικός της Dell διαπιστώσει ότι το Υποστηριζόμενο προϊόν πρέπει να αντικατασταθεί ως ολόκληρη μονάδα, η Dell Technologies διατηρεί το δικαίωμα αποστολής στον Πελάτη ολόκληρης μονάδας αντικατάστασης. Οι αντικαταστάσεις ολόκληρης της μονάδας ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμες για απόκριση την ίδια μέρα και μπορεί να ισχύουν εκτεταμένοι χρόνοι για την παράδοση μιας αντικατάστασης ολόκληρης μονάδας στην τοποθεσία σας, ανάλογα με το πού βρίσκεστε και τον τύπο του Προϊόντος που αντικαθίσταται.

ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΗ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΜΟΝΑΔΑΣ ΔΙΣΚΟΥ ΣΤΕΡΕΑΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ (SSD)	Περιλαμβάνεται για Προϊόντα αποθήκευσης και σύγκλισης. Αν το Επίπεδο αντοχής (όπως ορίζεται παρακάτω) για κάθε μονάδα δίσκου στερεάς κατάστασης προηγούμενης της συσκευής φτάσει στην πλήρη χωρητικότητα ή λιγότερο (όπως ορίζεται από την Dell Technologies) ο Πελάτης πληροί τις προϋποθέσεις για να λάβει ανταλλακτικό της μονάδας δίσκου στερεάς κατάστασης. Το Επίπεδο αντοχής είναι το μέσο ποσοστό της διάρκειας ζωής που απομένει στον επιλέξιμο SSD.	Περιλαμβάνεται. Ο στόχος απόκρισης βασίζεται στις ισχύουσες δυνατότητες της υπηρεσίας Παράδοσης ανταλλακτικών και Επιτόπου απόκρισης που περιγράφεται παραπάνω. Ο πελάτης πρέπει να ενεργοποιήσει και να συντηρήσει την τρέχουσα υποστηριζόμενη έκδοση (εκδόσεις) του λογισμικού του SupportAssist ή/και του Secure Remote Support για την ισχύουσα περίοδο υποστήριξης. Ενεργοποίηση του SupportAssist ή/και του Secure Remote Support, όπως ισχύει σαν προαπαιτούμενο για αυτές τις πρόσθετες δυνατότητες της υπηρεσίας ανανέωσης.
ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΕ ΝΕΕΣ ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ	Η Dell Technologies παρέχει τα δικαιώματα σε νέες Εκδόσεις λογισμικού όπως διατίθενται γενικά από την Dell Technologies.	Περιλαμβάνεται.
ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΝΕΩΝ ΕΚΔΟΣΕΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ	Η Dell Technologies εκτελεί την εγκατάσταση των νέων Εκδόσεων λογισμικού.	Λογισμικό Εξοπλισμού Λειτουργικού Περιβάλλοντος (OE) Περιλαμβάνεται μόνο όταν ο σχετικός Εξοπλισμός στον οποίο εγκαθίσταται το λειτουργικό περιβάλλον λογισμικού καλύπτεται από εγγύηση της Dell EMC ή της τρέχουσας σύμβασης συντήρησης της Dell Technologies. Το Λογισμικό περιβάλλοντος λειτουργίας του Εξοπλισμού καθορίζεται ως προγραμματισμός λογισμικού ή/και υλικολογισμικό μικροκώδικα που είναι απαραίτητο ώστε να επιτρέπεται στον Εξοπλισμό να εκτελεί τις βασικές λειτουργίες του, και χωρίς το οποίο ο εξοπλισμός δεν μπορεί να λειτουργήσει. Άλλο λογισμικό (εκτός OE) Ο Πελάτης πραγματοποιεί την εγκατάσταση νέων Εκδόσεων Λογισμικού, εκτός εάν κριθεί απαραίτητο το αντίθετο από την Dell Technologies.
ΑΠΟΜΑΚΡΥΣΜΕΝΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΣΗ 24Χ7	Κάποια Προϊόντα επικοινωνούν αυτόματα και ανεξάρτητα με την Dell Technologies για να προσφέρουν πληροφορίες που θα βοηθήσουν την Dell Technologies να καθορίσει το πρόβλημα. Η Dell Technologies προσπελαίνει απομακρυσμένα τα Προϊόντα εάν χρειαστεί, για να κάνει πρόσθετους διαγνωστικούς ελέγχους και να παράσχει απομακρυσμένη υποστήριξη.	Συμπεριλαμβάνεται στα Προϊόντα που διαθέτουν εργαλεία και τεχνολογίες απομακρυσμένης παρακολούθησης της Dell Technologies. Μόλις η Dell Technologies ειδοποιηθεί για ένα πρόβλημα, ισχύουν οι ίδιοι στόχοι απόκρισης για Παγκόσμια τεχνική υποστήριξη και Επιτόπια απόκριση που περιγράφηκαν προηγουμένως.
ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΕ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ 24Χ7	Οι Πελάτες που έχουν κάνει εγγραφή έχουν πρόσβαση σε βάση 24x7 σε πληροφορίες βάσει web και εργαλεία αυτοβοήθειας και υποστήριξης πελατών της Dell Technologies μέσω του Ιστότοπου διαδικτυακής υποστήριξης της Dell Technologies.	Περιλαμβάνεται.

ΠΡΟΓΝΩΣΤΙΚΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ SUPPORTASSIST ENTERPRISE ΓΙΑ ΑΣΤΟΧΙΕΣ ΥΛΙΚΟΥ	Για συστήματα με δικαιώματα που παρακολουθούνται μέσω του SupportAssist Enterprise συλλέγεται έξυπνη ανάλυση της τηλεμετρίας συσκευών και χρησιμοποιείται για την πρόβλεψη αστοχιών υλικού που ενδέχεται να προκύψουν στο μέλλον.	Περιλαμβάνεται. Επισημαίνεται ότι ο προγνωστικός εντοπισμός αστοχιών υλικού ισχύει μόνο για τις μπαταρίες, τους σκληρούς δίσκους, τις βασικές μονάδες και τις επεκτάσεις 12ης και νεότερης γενιάς διακομιστών με ελεγκτή PowerEdge RAID (PERC) Σειράς 5 έως 10. Ο προγνωστικός εντοπισμός αστοχιών υλικού είναι διαθέσιμος μόνο όταν η αυτοματοποιημένη περιοδική συλλογή και αποστολή πληροφοριών συστήματος είναι ενεργοποιημένη στο SupportAssist Enterprise.
APEX AIOPS INFRASTRUCTURE OBSERVABILITY	Οι πελάτες που έχουν συνδέσει σωστά το σύστημά τους που φέρει τα κατάλληλα δικαιώματα με την Dell Technologies είτε μέσω Secure Remote Services ή μέσω SupportAssist έχουν πρόσβαση στο APEX AIOps Infrastructure Observability, το οποίο παρέχει προγνωστικές βαθμολογίες εύρυθμης λειτουργίας, ανάλυση επιπτώσεων απόδοσης και ανίχνευσης ανωμαλιών, καθώς και ανάλυση διένεξης φόρτου εργασίας.	Περιλαμβάνεται για τις ακόλουθες πλατφόρμες Dell Technologies: PowerMax, PowerStore, PowerScale, PowerVault, Unity XT, XtremIO, SC Series, VxBlock και μεταγωγείς Connectrix.
SERVICE ACCOUNT MANAGER (SAM)	<p>Ο SAM παρέχει τις ακόλουθες Υπηρεσίες στον Πελάτη με απομακρυσμένα μέσα, εκτός εάν ορίζεται ρητά διαφορετικά παρακάτω ή εκτός εάν ο Πελάτης έχει αγοράσει ξεχωριστά επιτόπου SAM ή σχετική υπηρεσία επιτόπου εξυπηρέτησης από την Dell Technologies:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ενσωμάτωση: Βοήθεια κατά την ενσωμάτωση, η οποία συνίσταται στην (i) επαλήθευση της ακρίβειας των σχετικών πληροφοριών υποστήριξης του Πελάτη, όπως το όνομα του λογαριασμού, η ταυτότητα της επιχειρηματικής μονάδας, η διεύθυνση, οι εξουσιοδοτημένες επαφές και άλλα βασικά στοιχεία για την ενσωμάτωση και τη ρύθμιση, και στην (ii) εξήγηση του τρόπου επικοινωνίας με την Dell Technologies για το άνοιγμα αιτημάτων εξυπηρέτησης. • Αναφορά εξυπηρέτησης: Αναφορά που παρέχεται μέσω καθορισμένου ιστότοπου της Dell Technologies και περιγράφει λεπτομερώς τα εξής: <ul style="list-style-type: none"> ➢ Σύνοψη ανοιχτών και κλειστών αιτημάτων εξυπηρέτησης σε μηνιαία βάση ➢ Επαλήθευση του Εξοπλισμού με λειτουργικό περιβάλλον λογισμικού έναντι των συστάσεων για τον κώδικα στόχο, και 	<p>Περιλαμβάνονται στα Προϊόντα που καλύπτονται από την εγγύηση ProSupport One for Data Center ή την μετέπειτα τρέχουσα σύμβαση συντήρησης στις κανονικές τοπικές ώρες εργασίας της Dell Technologies οι οποίες διαφέρουν ανάλογα με την περιοχή και τη χώρα, εξαιρουμένων των αργιών της Dell Technologies και των τοπικών αργιών. Ανατρέξτε στις Λεπτομέρειες Κάλυψης παρακάτω.</p> <p>Αναφορά εξυπηρέτησης: Περιλαμβάνεται σε μηνιαία βάση για Προϊόντα που διαθέτουν ήδη υποστηριζόμενα και εγκεκριμένα εργαλεία απομακρυσμένης παρακολούθησης και ενεργοποιημένα εργαλεία και ενεργοποιημένες τεχνολογίες της Dell Technologies.</p> <p>Έλεγχος εξυπηρέτησης: Περιλαμβάνεται σε περιοδική βάση, όχι συχνότερα από μηνιαίως, για Προϊόντα που διαθέτουν ήδη υποστηριζόμενα και εγκεκριμένα εργαλεία απομακρυσμένης παρακολούθησης και ενεργοποιημένα εργαλεία και ενεργοποιημένες τεχνολογίες της Dell Technologies. Ο Έλεγχος εξυπηρέτησης παρέχεται από τον απομακρυσμένο SAM βάσει χρονοδιαγράμματος που συμφωνείται από κοινού με τον Πελάτη.</p> <p>Η Dell Technologies είναι υπεύθυνη για την εκτέλεση μόνο των δραστηριοτήτων του SAM και των εργασιών που ορίζονται ρητά σε αυτό το έγγραφο. Όλες οι άλλες εργασίες, οι δραστηριότητες και οι υπηρεσίες είναι εκτός του πεδίου εφαρμογής.</p>

- Κατάσταση σύμβασης, συμπεριλαμβανομένων ημερομηνιών έναρξης/λήξης και άλλων βασικών λεπτομερειών σύμβασης.
- Έλεγχος εξυπηρέτησης:
Ο SAM παρέχει έλεγχο εξυπηρέτησης με τις λεπτομέρειες της Αναφοράς εξυπηρέτησης και άλλα θέματα που συμφωνούνται αμοιβαία από την Dell Technologies και τον Πελάτη (εάν υπάρχουν) κατά τη διάρκεια της Ενσωμάτωσης.
- Υποστήριξη Κλιμάκωσης:
Υποστήριξη Κλιμάκωσης και συντονισμός τεχνικών, επιχειρηματικών και κρίσιμων ζητημάτων εντός της Dell Technologies.

Επιτόπιες επισκέψεις: Ο Πελάτης δικαιούται έως δύο (2) επιτόπιες επισκέψεις ετησίως στο πλαίσιο της εν λόγω Υπηρεσίας. Ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει ξεχωριστά πρόσθετες επιτόπιες επισκέψεις του SAM οι οποίες ενδέχεται να υπόκεινται σε πρόσθετη χρέωση.

Ευθύνες του Πελάτη για τη Δυνατότητα Υπηρεσίας SAM

Η παροχή της δυνατότητας υπηρεσίας SAM από την Dell Technologies που περιγράφεται παραπάνω εξαρτάται από το αν ο Πελάτης εκπληρώνει τις παρακάτω υποχρεώσεις:

- Δημιουργία ενός κατάλληλου παραθύρου(-ων) συντήρησης συστημάτων διαθέσιμου για τον SAM όπως κρίνεται αναγκαίο από την Dell Technologies.
- Διασφάλιση ότι πληρούνται όλες οι περιβαλλοντικές, τεχνικές και λειτουργικές προϋποθέσεις.
- Έγκαιρη παροχή πρόσβασης στον SAM (α) στα στοιχεία επικοινωνίας τουλάχιστον ενός υπευθύνου τεχνικής υποστήριξης, με αρμοδιότητες διαχείρισης συστήματος και κατάλληλα προνόμια πρόσβασης σε συστήματα/πληροφορίες, και (β) σε ειδικούς στα ισχύοντα θέματα, συστήματα και δίκτυα (που συμπεριλαμβάνουν, ενδεικτικά, απομακρυσμένη πρόσβαση σε συστήματα/δίκτυα) όπως κρίνεται αναγκαίο από την Dell Technologies.
- Ανάλυση όλης της ευθύνης για τα ζητήματα συνδεσιμότητας, απόδοσης και διαμόρφωσης του δικτύου.
- Επιβεβαίωση ότι η τοποθεσία(-ες) του Εξοπλισμού είναι έτοιμη(-ες) πριν από την έναρξη του ProSupport One for Data Center.

Πρόσθετες σημαντικές πληροφορίες για τη Δυνατότητα Υπηρεσίας SAM

- Η υπηρεσία SAM διατίθεται στη διάρκεια του κανονικού ωραρίου εργασίας. Το ωράριο εργασίας καθορίζεται με βάση την περιοχή στην οποία ζει ο SAM και μπορεί να ποικίλλει ανά περιοχή και χώρα. Κατά τη διακριτική ευχέρεια της Dell Technologies και όταν κρίνεται αναγκαίο από αυτήν, οι υπηρεσίες του SAM μπορούν να εκτελούνται επιτόπου.
- Η υποστήριξη εκτός εργάσιμων ωρών μπορεί να παρέχεται από άλλους πόρους εντός της Dell Technologies κατά τη διακριτική της ευχέρεια.
- Η τοποθεσία του SAM θα ανατεθεί κατά την ενεργοποίηση των υπηρεσιών με βάση την προτιμώμενη περιοχή εξυπηρέτησης του Πελάτη και τη διαθεσιμότητα προσωπικού.

Συνεργατική βοήθεια

Εάν ένας Πελάτης ανοίξει ένα αίτημα υποστήριξης και η Dell Technologies καθορίσει ότι το πρόβλημα προκύπτει με τα προϊόντα ενός επιλέξιμου ανεξάρτητου προμηθευτή που συχνά χρησιμοποιούνται με Προϊόντα τα οποία καλύπτονται από μια τρέχουσα εγγύηση ή σύμβαση συντήρησης της Dell Technologies, η Dell Technologies θα προσπαθήσει να προσφέρει Συνεργατική βοήθεια υπό την οποία η Dell Technologies: (α) λειτουργεί ως μοναδικό σημείο επικοινωνίας έως ότου απομονωθούν τα προβλήματα, (β) επικοινωνεί με τον ανεξάρτητο προμηθευτή, (γ) παρέχει τεκμηρίωση του προβλήματος, και (δ) συνεχίζει να παρακολουθεί το πρόβλημα και να ενημερώνεται για την κατάσταση και τα σχέδια επίλυσης από τον προμηθευτή (όπου είναι εύλογα εφικτό).

Για να δικαιούται Συνεργατική βοήθεια, ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει τις κατάλληλες ενεργές συμβάσεις υποστήριξης και δικαιώματα απευθείας από τον αντίστοιχο ανεξάρτητο προμηθευτή και την Dell Technologies, ή από έναν εξουσιοδοτημένο μεταπωλητή της Dell Technologies. Μόλις απομονωθεί και αναφερθεί, ο ανεξάρτητος προμηθευτής είναι αποκλειστικά υπεύθυνος να παράσχει όλη την υποστήριξη, τεχνική ή άλλη, σε σύνδεση με την επίλυση του προβλήματος του Πελάτη. **Η Dell Technologies ΔΕΝ ΦΕΡΕΙ ΚΑΜΙΑ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ Ή ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΛΛΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ.** Μπορείτε να βρείτε μια λίστα συνεργατών Συνεργατικής βοήθειας στη [Λίστα Συνεργατικής βοήθειας](#). Σημειώστε ότι τα υποστηριζόμενα προϊόντα τρίτων κατασκευαστών είναι δυνατό να αλλάξουν οποτεδήποτε χωρίς προειδοποίηση των Πελατών.

Αναφορές παράδοσης σε Εξουσιοδοτημένους μεταπωλητές προϊόντων της Dell Technologies για Τελικούς Πελάτες που αγοράζουν μέσω Εξουσιοδοτημένων μεταπωλητών προϊόντων της Dell Technologies

Οι αναφορές του SAM του ProSupport One for Data Center θα παρέχονται από την Dell Technologies μόνο στον εξουσιοδοτημένο μεταπωλητή ή διανομέα της Dell Technologies (ανάλογα με την περίπτωση) που προσδιορίζεται στην προσφορά της Dell Technologies (συλλογικά, ο «Μεταπωλητής»). Ο Μεταπωλητής αναγνωρίζει και συμφωνεί ότι έχει λάβει την κατάλληλη συγκατάθεση από τους τελικούς πελάτες του Μεταπωλητή («Τελικός πελάτης») για τη λήψη των αναφορών SAM του Τελικού πελάτη. Εκτός εάν ειδοποιηθεί διαφορετικά από τον Μεταπωλητή, η Dell Technologies θα διανέμει τις αναφορές του SAM του ProSupport One for Data Center στη διεύθυνση και τα στοιχεία επικοινωνίας του Μεταπωλητή που δόθηκαν στην Dell Technologies κατά την αγορά της Υπηρεσίας ή στα στοιχεία επικοινωνίας που περιέχονται στα τρέχοντα αρχεία πωλήσεων και υπηρεσιών της Dell Technologies, όπως καθορίζεται από την Dell Technologies. Οι αναφορές του SAM που παρέχονται στον Μεταπωλητή δεν θα κατηγοριοποιούνται ανά/για συγκεκριμένους Τελικούς πελάτες. Ενδέχεται να διατίθενται προσαρμοσμένες επιλογές αναφορών για ξεχωριστή αγορά με πρόσθετο κόστος.

Dell Technologies SupportAssist/Secure Remote Services

Η δυνατότητα Dell Technologies SupportAssist/Secure Remote Service (SRS) είναι μια εφαρμογή λογισμικού που, όταν την εγκαταστήσετε και διαρρυθμίσετε τις ρυθμίσεις της, θα παρακολουθεί στο σύστημά σας και θα συλλέγει πληροφορίες για να σας βοηθάει παρέχοντας τεχνική υποστήριξη. Σε περίπτωση που ανιχνευτεί κάποιο πρόβλημα, οι πληροφορίες που έχουν συλλεχθεί μπορούν να σταλούν στην Dell Technologies για να σας παρασχεθεί βελτιωμένη, εξατομικευμένη και αποδοτική υποστήριξη.

Εάν η εφαρμογή SupportAssist χρησιμοποιηθεί με την υπηρεσία ProSupport Suite, θα παράσχει τις εξής λειτουργίες και δυνατότητες:

- Παρακολούθηση συστημάτων για ζητήματα που έχουν αντίκτυπο στην κανονική λειτουργία και στις επιδόσεις τους.
- Αυτόματη δημιουργία αιτημάτων προς το τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης της Dell σε περίπτωση ανίχνευσης κάποιου ζητήματος.
- Αυτόματη φόρτωση διαγνωστικών και άλλων δεδομένων η οποία επιτρέπει την αποτελεσματική διάγνωση προβλημάτων.

Με την εγκατάσταση της εφαρμογής SupportAssist δίνετε στην Dell Technologies τη δυνατότητα να αποθηκεύσει τα στοιχεία επικοινωνίας σας (π.χ. όνομα, αριθμό τηλεφώνου ή/και διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) τα οποία θα μπορεί να χρησιμοποιεί για να προσφέρει τεχνική υποστήριξη για τα Υποστηριζόμενα Συστήματά σας. Με την ενεργοποίηση των λειτουργιών Συλλογής αρχείων καταγραφής, η Dell Technologies θα μπορεί να χρησιμοποιεί τις πληροφορίες που έχει συγκεντρώσει για να σας συστήνει τρόπους βελτίωσης των υποδομών σας στην πληροφορική. Σημείωση: Εάν καταργήσετε ή απενεργοποιήσετε την εφαρμογή SupportAssist ή εάν επιλέξετε να μην επιτρέπονται οι επιλογές συλλογής αρχείων καταγραφής, θα ελαχιστοποιηθεί η δυνατότητα της Dell Technologies να σας προσφέρει ορισμένες δυνατότητες των Υπηρεσιών που παρατίθενται στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας, καθώς και άλλες υπηρεσίες που αξιοποιούν τις πληροφορίες τις οποίες συλλέγει η εφαρμογή SupportAssist.

Εάν θέλετε να μάθετε περισσότερες πληροφορίες για την εφαρμογή Dell Technologies SupportAssist και να δείτε την πιο πρόσφατη ενημερωμένη λίστα υποστηριζόμενων προϊόντων της Dell, επισκεφτείτε την ιστοσελίδα της εφαρμογής Dell SupportAssist στη διεύθυνση: <http://Dell.Com/SupportAssist>.

Υποστήριξη λογισμικού συστήματος Dell Technologies

Η υποστήριξη λογισμικού Dell Technologies που περιλαμβάνεται στην υπηρεσία ProSupport One for Data Center παρέχει υποστήριξη για επιλεγμένα Προϊόντα τρίτων, συμπεριλαμβανομένων επιλεγμένων εφαρμογών τελικού χρήστη, λειτουργικών συστημάτων, υπερεποπών και υλικολογισμικού όταν αυτά τα Προϊόντα τρίτων κατασκευαστών 1) αγοράστηκαν από την Dell Technologies, 2) αγοράστηκαν με Προϊόντα, 3) είναι εγκατεστημένα και λειτουργούν με τα Προϊόντα όταν ζητείται υποστήριξη, και 4) το Προϊόν καλύπτεται από μια υπάρχουσα περίοδο ισχύος υπηρεσίας συντήρησης και υποστήριξης του ProSupport One for Data Center. Ο Πελάτης είναι ο αποκλειστικός υπεύθυνος για να διορθώνει τυχόν προβλήματα με άδειες και αγορές κατάλληλου λογισμικού ώστε να μπορεί να λαμβάνει αυτές τις Υπηρεσίες οποτεδήποτε κατά τη διάρκεια της περιόδου κάλυψης. Μπορείτε να βρείτε μια λίστα με κατάλληλο λογισμικό στη [Λίστα ολοκληρωμένης υποστήριξης λογισμικού](#). Σημειώσατε ότι τα υποστηριζόμενα Προϊόντα ανεξάρτητων κατασκευαστών είναι δυνατό να αλλάξουν οποτεδήποτε χωρίς προειδοποίηση των Πελατών. Περιστατικά που εγείρουν προβληματισμούς στους Πελάτες πρέπει να μπορούν να αναπαραχθούν σε ένα μεμονωμένο σύστημα, φυσικό ή εικονικό. Ο Πελάτης κατανοεί και αποδέχεται ότι οι μέθοδοι επίλυσης ορισμένων προβλημάτων, στα οποία οφείλεται το αίτημα του Πελάτη για εξυπηρέτηση, ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμες από τον εκδότη του σχετικού τίτλου λογισμικού και ενδέχεται να απαιτείται υποστήριξη από τον εκδότη, συμπεριλαμβανομένης της εγκατάστασης πρόσθετου λογισμικού ή άλλων αλλαγών στα Προϊόντα. Ο Πελάτης αποδέχεται ότι, στις εν λόγω περιπτώσεις όπου δεν υπάρχει διαθέσιμη μέθοδος επίλυσης από τον εκδότη του σχετικού τίτλου λογισμικού, η υποχρέωση της Dell Technologies να παράσχει υποστήριξη στον Πελάτη θα ικανοποιηθεί πλήρως.

Προαιρετικές υπηρεσίες του ProSupport One for Data Center

Στο πλαίσιο της υπηρεσίας ProSupport One for Data Center διατίθενται διάφορες προαιρετικές υπηρεσίες που μπορούν να επιλεγούν από τους πελάτες με βάση τις συγκεκριμένες ανάγκες τους. Κάθε προαιρετική υπηρεσία είναι αυτόνομη και οι ισχύοντες όροι για τις υπηρεσίες αυτές παρατίθεται στην ιστοσελίδα <http://www.dell.com/ServiceContracts/global>. Αυτές οι υπηρεσίες ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμες σε όλα τα υποστηριζόμενα Προϊόντα της Dell Technologies. Μερικές από τις προαιρετικές υπηρεσίες αναφέρονται παρακάτω.

Πρόσθετοι όροι που ισχύουν για τους πελάτες που αγοράζουν χαμηλότερες βαθμίδες κατανάλωσης υπηρεσιών του ProSupport One for Data Center

Για να δικαιούται ο πελάτης τις χαμηλότερες βαθμίδες κατανάλωσης υπηρεσιών, πρέπει να πληροί τα εξής κριτήρια:

- Ο Πελάτης πρέπει να διαθέτει γραφείο παροχής βοήθειας για την υποστήριξη του επιχειρηματικού περιβάλλοντός του.
- Πρέπει να είναι εγγεγραμμένος στο TechDirect για την αυτοεξυπηρετούμενη αποστολή υποστηριζόμενων εξαρτημάτων αντικαταστάσιμων μονάδων πελατών (CRU).
- Πρέπει να χρησιμοποιήσετε το TechDirect ή το SupportAssist API για τη δημιουργία αιτημάτων εξυπηρέτησης.

Επιλογές όγκου τεχνικής υποστήριξης

Η υπηρεσία ProSupport One for Data Center μπορεί να προσφέρει έως και τρία επίπεδα υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης. Τα επίπεδα βασίζονται στον όγκο περιστατικών ανά περιουσιακό στοιχείο και καθορίζονται από τη γραμμή προϊόντων, ενώ δεν είναι διαθέσιμο σε όλα τα Προϊόντα.

Η Dell Technologies θα καθορίσει το επίπεδο τεχνικής εξυπηρέτησης για κάθε γραμμή προϊόντων στα οποία τη δικαιούται ο Πελάτης με βάση τους εσωτερικούς πόρους υποστήριξης και το ιστορικό εξυπηρέτησης του Πελάτη, με βάση τα ισχύοντα – το επίπεδο που έχει επιλεγεί πρέπει να παραμείνει σταθερό σε όλα τα καλυπτόμενα περιουσιακά στοιχεία που ανήκουν στη σειρά προϊόντων.

Ανάλογα με την περίπτωση, το επίπεδο τεχνικής υποστήριξης αντιστοιχεί σε καταχώριση περιστατικών τα οποία ο πελάτης μπορεί να ανοίξει στα περιουσιακά στοιχεία που περιλαμβάνονται σε συγκεκριμένη σειρά προϊόντων. Κάθε συνεργασία με τις ομάδες υποστήριξης της Dell Technologies από την οποία προκύπτει η δημιουργία Αξιολογημένου Περιστατικού θα προσμετράται στην καταχώριση περιστατικών του Πελάτη για την εν λόγω συγκεκριμένη γραμμή προϊόντων.

Στα περιστατικά μπορούν να περιλαμβάνονται πολλές περιπτώσεις αλληλεπίδρασης της Dell Technologies με τον Πελάτη με την προϋπόθεση ότι κάθε αλληλεπίδραση αφορά το ίδιο περιουσιακό στοιχείο και πρόβλημα. Τα περιστατικά θα μετρώνται στο τρίμηνο κατά το οποίο κλείνουν. Στην καταχώριση δεν θα προσμετρώνται όσα περιστατικά εξυπηρετούνται από την υπηρεσία εκτός εγγύησης σε σημείο όπου υπάρχει ανάγκη.

Για περισσότερες πληροφορίες όσον αφορά στις επιλογές του όγκου τεχνικής υποστήριξης, μπορείτε να απευθυνθείτε στον αντιπρόσωπο πωλήσεων της Dell Technologies της περιοχής σας ή/και στον SAM με τον οποίο συνεργάζεστε.

Υποστήριξη εκτός εγγύησης

Για τα υποστηριζόμενα από την Dell Technologies περιουσιακά στοιχεία με ληγμένη εγγύηση περιουσιακών στοιχείων που έχει λήξει λιγότερο από 90 ημέρες, ο Πελάτης μπορεί να αγοράσει υπηρεσία υποστήριξης εκτός εγγύησης για ένα επιλεγμένο σύνολο προϊόντων. Η επιλογή αυτή επιτρέπει στον Πελάτη να αγοράζει τεχνική υποστήριξη και ανταλλακτικά για συγκεκριμένο περιουσιακό στοιχείο ανά περιστατικό.

Η υπηρεσία εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα ανά περιοχή και ανταλλακτικό κατά την υποβολή του αιτήματος. Όταν υποβληθεί το αίτημα, η Dell Technologies θα ενημερώσει τον Πελάτη εάν είναι εφικτή η παράδοση των ανταλλακτικών.

Η παράδοση ανταλλακτικών για περιουσιακά στοιχεία των οποίων η εγγύηση έχει λήξει είναι προαιρετική υπηρεσία και θα τιμολογηθεί στον Πελάτη με τη χρέωση που θα ισχύει τότε.

Σε ορισμένες χώρες τα ανταλλακτικά που είναι συσχετισμένα με υπηρεσία υποστήριξης εκτός εγγύησης απαιτείται να αγοραστούν ως ανταλλακτικά εκτός εγγύησης. Στην περίπτωση αυτή, η Dell Technologies δεν μπορεί να αναφέρει χρόνο παράδοσης γιατί το εξάρτημα πρέπει να αποσταλεί από τις αποθήκες ανταλλακτικών της Dell. Σημείωση: Η αποστολή ανταλλακτικών ενδέχεται να καθυστερήσει εάν απέχει πολύ η τοποθεσία του Πελάτη όπου βρίσκεται το Υποστηριζόμενο Προϊόν που χρειάζεται επισκευή.

Διαδικασίες υπηρεσίας υποστήριξης εκτός εγγύησης

Ο πελάτης πρέπει να επικοινωνήσει τηλεφωνικά με την παγκόσμια ομάδα τεχνικής υποστήριξης επιχειρήσεων για να ζητήσει υποστήριξη εκτός εγγύησης. Οι διαδικασίες για την υποβολή αιτήματος υποστήριξης θα είναι οι ίδιες όπως εάν το προϊόν βρισκόταν σε εγγύηση, με τη διαφορά ότι ο τεχνικός τεχνικής υποστήριξης της επιχείρησης θα επιβεβαιώσει με τον Πελάτη ότι επιθυμεί να προχωρήσει σε εξυπηρέτηση εκτός εγγύησης με πρόσθετη χρέωση.

Εκτός εγγύησης - Σημαντικές πρόσθετες πληροφορίες

Περίοδος ισχύος. Η υπηρεσία υποστήριξης εκτός εγγύησης είναι διαθέσιμη μόνο ανά περιστατικό μέσω της διάγνωσης του σχετικού προβλήματος σε ένα επιλεγμένο σύνολο προϊόντων διακομιστών και δικτύων (ανατρέξτε στον Πίνακα εγγύησης και συντήρησης προϊόντων για συγκεκριμένες λεπτομέρειες σχετικά με το Προϊόν σας). Η Dell Technologies, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, έχει το δικαίωμα να τερματίσει την παρούσα Υπηρεσία αφού προηγουμένως ειδοποιήσει τον Πελάτη.

Μη μεταβιβάσιμη Υπηρεσία. Η υπηρεσία υποστήριξης εκτός εγγύησης δεν είναι μεταβιβάσιμη και ισχύει μόνο για τον Πελάτη. Ο Πελάτης δεν μπορεί να χρησιμοποιήσει την Υπηρεσία σε συνδυασμό με κάποιο γραφείο παροχής υπηρεσιών ή οποιαδήποτε άλλη συμφωνία διανομής ή κοινής χρήσης, για λογαριασμό τρίτων ή όσον αφορά οποιοδήποτε υλισμικό ή λογισμικό που δεν ανήκει στον ίδιο τον Πελάτη προσωπικά ούτε το μισθώνει ο ίδιος. Η Dell Technologies διατηρεί το δικαίωμα να αναστείλει ή να τερματίσει την Υπηρεσία εάν, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, κρίνει ότι η Υπηρεσία δεν χρησιμοποιείται σωστά, χρησιμοποιείται από οποιοδήποτε άλλο άτομο πλην του Πελάτη ή χρησιμοποιείται με τρόπο που παραβιάζει την παρούσα Συμφωνία.

Τι δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας. Η υπηρεσία υποστήριξης εκτός εγγύησης δεν καλύπτει και η Dell Technologies δεν είναι υποχρεωμένη να παρέχει υπηρεσίες που δεν περιγράφονται ρητά στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας. Επιπλέον, κατά την παροχή της υπηρεσίας υποστήριξης εκτός εγγύησης, η Dell Technologies έχει το δικαίωμα να κρίνει ότι το πρόβλημα δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της εν λόγω υπηρεσίας. Η Dell Technologies έχει το δικαίωμα να καταβάλλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες για να παραπέμψει τον Πελάτη στον κατάλληλο εναλλακτικό πόρο.

Εάν τα Υποστηριζόμενα Προϊόντα δεν δικαιούνται παράταση της εγγύησης, τότε δεν δικαιούνται την υπηρεσία υποστήριξης εκτός εγγύησης όπως προσφέρεται με βάση την παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας.

Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι η Dell Technologies ενδέχεται να μην μπορέσει να διαγνώσει ή να λύσει το συγκεκριμένο πρόβλημά του.

Αναβάθμιση παράδοσης ανταλλακτικών

Ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει αναβάθμιση της υπηρεσίας παράδοσης ανταλλακτικών για ένα συγκεκριμένο περιουσιακό στοιχείο στο σημείο ανάγκης με πρόσθετη χρέωση για ένα επιλεγμένο σύνολο προϊόντων διακομιστών και δικτύων (ανατρέξτε στον Πίνακα εγγύησης και συντήρησης προϊόντων για συγκεκριμένες λεπτομέρειες σχετικά με το Προϊόν σας). Για παράδειγμα, ένα περιουσιακό στοιχείο με SLA παράδοσης ανταλλακτικών την επόμενη εργάσιμη ημέρα μπορεί να αναβαθμιστεί σε SLA της ίδιας εργάσιμης ημέρας.

Ο Πελάτης μπορεί να ζητήσει τηλεφωνικά αναβαθμισμένο επίπεδο υπηρεσίας παράδοσης ανταλλακτικών. Η δυνατότητα αναβαθμισμένης παροχής ανταλλακτικών εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα των ανταλλακτικών στις αποθήκες διανομής της Dell Technologies, επομένως η διαθεσιμότητα της αναβάθμισης δεν είναι εγγυημένη.

Είναι πιθανό η Dell Technologies να μην είναι προσωρινά σε θέση να εξυπηρετήσει ένα αίτημα αναβαθμισμένης παράδοσης ανταλλακτικών. Όταν ο Πελάτης ζητήσει αναβάθμιση της παράδοσης ανταλλακτικών, η Dell Technologies θα επαληθεύσει ότι η υπηρεσία αναβάθμισης είναι διαθέσιμη και θα υποδείξει στον Πελάτη εάν το αίτημα αναβάθμισης υπηρεσιών μπορεί να εξυπηρετηθεί. Η υπηρεσία αναβάθμισης παράδοσης ανταλλακτικών είναι διαθέσιμη με πρόσθετη χρέωση για ένα επιλεγμένο σύνολο προϊόντων διακομιστών και δικτύων (ανατρέξτε στον Πίνακα εγγύησης και συντήρησης προϊόντων για συγκεκριμένες λεπτομέρειες σχετικά με το Προϊόν σας) και θα χρεώνεται στον Πελάτη με το εκάστοτε ισχύον πρόγραμμα χρεώσεων.

Εξαιρούμενες Υπηρεσίες

- Βοήθεια για θέματα απόδοσης ή διαχείρισης.
- Υπηρεσίες που απαιτούνται λόγω αδυναμίας συντήρησης του λογισμικού και των Υποστηριζόμενων Προϊόντων σε οποιοδήποτε καθορισμένο ελάχιστο επίπεδο έκδοσης, όπως ορίζεται στο [Έγγραφο κωδικού αναφοράς](#).
- Δραστηριότητες όπως εγκατάσταση, κατάρνηση εγκατάστασης, μετεγκατάσταση, προληπτική συντήρηση, βοήθεια σε θέματα κατάρτισης, διαχείριση εξ αποστάσεως ή δραστηριότητες ή υπηρεσίες που δεν περιγράφονται ρητά στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.
- Αναλώσιμα, αντικατάσταση μέσων, λειτουργικές προμήθειες, διακοσμητικά παρελκόμενα ή εξαρτήματα όπως μπαταρίες και πλαίσια, καθώς και η κάλυψη ή η υποστήριξή τους.
- Άμεση υποστήριξη προϊόντων άλλων κατασκευαστών ή συνεργατική υποστήριξη εκδόσεων που δεν υποστηρίζονται τη δεδομένη στιγμή από τον κατασκευαστή, τον προμηθευτή ή τον συνεργάτη.
- Υποστήριξη υλισμικού ή/και λογισμικού προεγκατεστημένου ή εγκατεστημένου αργότερα από τον OEM, εκτός εάν καλύπτεται από χωριστή σύμβαση υπηρεσιών που έχει αγοραστεί από την Dell.
- Αφαίρεση λογισμικού spyware/ίων.
- Υπηρεσίες για δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας δεδομένων.
- Προηγμένη ασύρματη επικοινωνία, δικτύωση ή εγκατάσταση εξ αποστάσεως, ρύθμιση, βελτιστοποίηση και διαμόρφωση εφαρμογών εκτός όσων περιγράφονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.
- Δέσμες ενεργειών, προγραμματισμός, σχεδίαση/υλοποίηση βάσεων δεδομένων, ανάπτυξη Ιστού ή ανασυντεταγμένοι πυρήνες.
- Επισκευή ζημιών ή ελαττωμάτων σε Υποστηριζόμενα προϊόντα που είναι καθαρά και μόνο διακοσμητικά και δεν επηρεάζουν τη λειτουργικότητα των συσκευών.
- Επισκευές που είναι επιβεβλημένες λόγω προβλημάτων λογισμικού ή εξαιτίας τροποποίησης, ρύθμισης ή επισκευής από οποιοδήποτε άλλον πλ/ν της Dell, του εξουσιοδοτημένου μεταπωλητή ή του εξουσιοδοτημένου παροχέα υπηρεσιών της Dell ή πελατών οι οποίοι χρησιμοποιούν εξαρτήματα που επιδέχονται αντικατάσταση από τον Πελάτη (CSR).

Dell ProSupport για μη τυπικά εξαρτήματα σε εξατομικευμένα προϊόντα διακομιστή

Οι επιδιορθώσεις και οι αλλαγές μη τυπικών ή μοναδικών εξαρτημάτων («Υπηρεσίες υποστήριξης μη τυπικών εξαρτημάτων») είναι μια υπηρεσία ανταλλαγής πρόσθετης αξίας η οποία συμπληρώνει την εγγύηση του Προϊόντος PowerEdge του Πελάτη που καλύπτει τυπικά στοιχεία της Dell Technologies σε τυπική διαμόρφωση και που απαιτούν αντικατάσταση λόγω κακοτεχνίας ή ελαττωματικών υλικών («Επισκευές βάσει εγγύησης»). ΔΕΝ διατίθεται υλικολογισμικό/λογισμικό με την επωνυμία της Dell Technologies για «Μη τυπικά στοιχεία» και ο Πελάτης πρέπει να χρησιμοποιεί τα βοηθητικά προγράμματα που παρέχει ο κατασκευαστής για να παρακολουθεί ή/και να ενημερώνει το εξάρτημα. Ο Πελάτης θα συνεργάζεται επίσης απευθείας με τον κατασκευαστή για να επιλύει τυχόν ζητήματα ποιότητας που σχετίζονται με λογισμικό/υλικολογισμικό, βοηθητικά προγράμματα και υλικό. Η Dell Technologies θα παρέχει Υπηρεσίες υποστήριξης μη τυπικών εξαρτημάτων για την αντικατάσταση μη τυπικών ή μοναδικών εξαρτημάτων που ο Πελάτης προέβλεψε και εγγυήθηκε ότι είναι διαθέσιμα όπως ορίζεται παραπάνω, και εφόσον ο Πελάτης έχει κάνει τις απαραίτητες διευθετήσεις για να βοηθήσει την Dell Technologies στην υποβολή παραγγελιών για αποθέματα ανταλλακτικών προκειμένου να διευκολύνει τη δραστηριότητα επιδιόρθωσης. Υπό την προϋπόθεση ότι ο Πελάτης έχει προβλέψει με ακρίβεια τις ανάγκες αποθήκευσης, η Dell Technologies θα ανταλλάσσει το εξάρτημα που παρουσιάζει ελάττωμα σύμφωνα με τον ισχύοντα χρόνο απόκρισης του Πελάτη για Επισκευές βάσει εγγύησης και θα εγκαθιστά το ανταλλακτικό στο Προϊόν του Πελάτη, αλλά ο Πελάτης αναγνωρίζει και συμφωνεί ότι η Dell Technologies δεν είναι υπεύθυνη έναντι του Πελάτη για τη διασφάλιση της διαθεσιμότητας των εξαρτημάτων. Η υπηρεσία επιτόπιας απόκρισης την ίδια ημέρα (π.χ. εντός 4 ωρών) ενδέχεται να μη διατίθεται για την αντικατάσταση «μη τυπικών» εξαρτημάτων και σε αυτές τις περιπτώσεις η Dell Technologies θα εφαρμόσει την Υπηρεσία την επόμενη εργάσιμη ημέρα. Τα ανταλλακτικά μπορεί να είναι καινούργια ή ανακατασκευασμένα σύμφωνα με την τοπική νομοθεσία και η εκτέλεση επισκευών και ανταλλαγών στο πλαίσιο των Υπηρεσιών υποστήριξης μη τυπικών εξαρτημάτων ενδέχεται να απαιτεί από την Dell Technologies να χρησιμοποιήσει την εγγύηση ή/και τις υπηρεσίες συντήρησης ανεξάρτητου κατασκευαστή/εκδότη, και ο Πελάτης συμφωνεί να βοηθήσει την Dell Technologies και να παράσχει τυχόν υλικά που ζητάει ο ανεξάρτητος κατασκευαστής ή ο ανεξάρτητος εκδότης προκειμένου να διευκολύνει τη χρήση της αντίστοιχης εγγύησης ή/και υπηρεσιών συντήρησης του εν λόγω ανεξάρτητου μέρους.

Οι τεχνικές δοκιμές της Dell Technologies στη διαμόρφωση που προκύπτει γίνονται σύμφωνα με χωριστή δήλωση εργασίας (SOW) μετά την εγκατάσταση των μη τυπικών ή μοναδικών εξαρτημάτων, το λογισμικό που ζήτησε ο Πελάτης είναι μια δραστηριότητα συγκεκριμένης χρονικής στιγμής και οι Υπηρεσίες υποστήριξης μη τυπικών εξαρτημάτων διατίθενται μόνο για τη συγκεκριμένη διαμόρφωση όπως ορίστηκε από τον Πελάτη και δοκιμάστηκε από την Dell Technologies. Η Dell Technologies θα κοινοποιήσει την

ακριβή διαμόρφωση υλικού που δοκιμάστηκε συμπεριλαμβανομένων των επιπέδων υλικολογισμικού (firmware). Μόλις ολοκληρωθεί η τεχνική δοκιμή, η Dell Technologies θα παράσχει τα αποτελέσματα μέσω αναφορών με την υπόδειξη Επιτυχία/Αποτυχία. Η Dell Technologies θα καταβάλλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες για να υποστηρίξει την αναγνώριση και τη λειτουργία των μη τυπικών εξαρτημάτων στο Προϊόν Dell Technologies, ωστόσο δεν υποστηρίζεται η τροποποίηση τυπικών βοηθητικών προγραμμάτων της Dell Technologies (όπως BIOS, IDRAC και SupportAssist). Ο πελάτης θα είναι υπεύθυνος να συνεργαστεί με τον κατασκευαστή απευθείας για να επιλύσει τυχόν προβλήματα μη τυπικών εξαρτημάτων που προκύπτουν κατά τη διάρκεια των τεχνικών δοκιμών (όπως ζητήματα ποιότητας, λογισμικού, υλικολογισμικού ή προδιαγραφών/περιορισμών υλικού). Για την εκτέλεση πρόσθετης τεχνικής δοκιμής από την Dell Technologies αφού ο Πελάτης έχει λάβει την αναφορά με την ένδειξη ΕΠΙΤΥΧΙΑ απαιτείται νέα Δήλωση Εργασίας και ο Πελάτης θα επιβαρυνθεί με πρόσθετη έκτακτη χρέωση, συμπεριλαμβανομένων τυχόν τεχνικών δοκιμών που ζητήθηκαν για την επισκευή ή αντικατάσταση οποιουδήποτε στοιχείου της διαμόρφωσης κατά την περίοδο της εγγύησης που αφορά τον Εξοπλισμό του.

Πρόσθετοι όροι και προϋποθέσεις που ισχύουν για τελικούς χρήστες οι οποίοι αγοράζουν το Υποστηριζόμενο Προϊόν τους από OEM

Ο «OEM» είναι ένας μεταπωλητής ο οποίος πουλά τα Υποστηριζόμενα Προϊόντα υπό την ιδιότητα του αρχικού κατασκευαστή εξοπλισμού που αγοράζει προϊόντα και υπηρεσίες της Dell Technologies από τον όμιλο επιχειρήσεων Dell Technologies OEM Solutions (ή τον διάδοχό του) για κάποιο έργο OEM. Ο OEM τυπικά ενσωματώνει ή δεσμοποιεί αυτά τα προϊόντα της Dell Technologies σε ή με ιδιόκτητο υλισμικό και λογισμικό OEM ή άλλη πνευματική ιδιοκτησία του Πελάτη, δημιουργώντας ένα εξειδικευμένο σύστημα ή λύση με λειτουργίες για τον συγκεκριμένο κλάδο ή εργασία (το σύστημα ή η λύση αυτού του είδους στο εξής θα μνημονεύεται ως «Λύση OEM») και μεταπωλεί τη Λύση OEM με την επωνυμία του OEM. Όσον αφορά τους OEM, ο όρος «Υποστηριζόμενα προϊόντα» περιλαμβάνει τα Υποστηριζόμενα προϊόντα της Dell Technologies που παρέχονται χωρίς να φέρουν την επωνυμία της Dell Technologies (δηλαδή μη επώνυμα έτοιμα συστήματα OEM) και ο όρος «Τελικός Χρήστης» σημαίνει εσάς ή οποιοδήποτε πρόσωπο αγοράζει Λύση OEM για προσωπική του τελική χρήση και όχι για μεταπώληση, διανομή ή υποαδειοδότηση σε άλλους. Η παροχή αντιμετώπισης προβλημάτων πρώτου επιπέδου στον Τελικό χρήστη αποτελεί ευθύνη του OEM. Πρέπει να πραγματοποιηθεί μια κατάλληλη αρχική διάγνωση βάσει των διαθέσιμων δεδομένων από τον OEM, πριν η κλήση μεταφερθεί στην Dell Technologies. Αυτή η ευθύνη παραμένει στον OEM, ακόμη και όταν ο Τελικός χρήστης απευθυνθεί στην Dell για να ζητήσει εξυπηρέτηση, και εάν ο Τελικός χρήστης απευθυνθεί στην Dell για εξυπηρέτηση χωρίς να επικοινωνήσει με τον OEM του, η Dell Technologies θα του ζητήσει να αποταθεί στον OEM για αντιμετώπιση του προβλήματος σε πρώτο επίπεδο προτού επικοινωνήσει με την Dell Technologies.

Άλλες λεπτομέρειες για την Υπηρεσία σας

Οι περίοδοι εγγύησης και οι επιλογές υποστήριξης («Πληροφορίες υποστήριξης») σε αυτόν τον ιστότοπο ισχύουν (α) μόνο μεταξύ της Dell Technologies και των οργανισμών που προμηθεύονται τα αντίστοιχα προϊόντα ή/και συντήρηση βάσει απευθείας σύμβασης με την Dell Technologies (ο «Πελάτης της Dell Technologies»), και (β) μόνο για τα προϊόντα ή τις επιλογές υποστήριξης που παραγγέλλονται από τον Πελάτη της Dell Technologies τη χρονική στιγμή κατά την οποία οι Πληροφορίες Υποστήριξης είναι σε ισχύ. Η Dell Technologies μπορεί να αλλάξει οποιαδήποτε στιγμή τις Πληροφορίες Υποστήριξης. Εκτός από τις αλλαγές που προκαλούνται από εκδότες και κατασκευαστές Προϊόντων ανεξάρτητων κατασκευαστών, ο Πελάτης της Dell Technologies θα ειδοποιείται για τυχόν αλλαγές στις Πληροφορίες Υποστήριξης με τον τρόπο που δηλώνεται στην εκάστοτε ισχύουσα συμφωνία παραγγελίας προϊόντων ή/και συντήρησης μεταξύ της Dell Technologies και του Πελάτη της Dell Technologies, αλλά οποιαδήποτε αλλαγή αυτού του είδους δεν θα ισχύει για προϊόντα ή επιλογές υποστήριξης που παρήγγειλε ο Πελάτης της Dell Technologies πριν από την ημερομηνία της ως άνω αλλαγής.

Η Dell Technologies δεν έχει καμία υποχρέωση να παρέχει Υπηρεσίες Υποστήριξης για Εξοπλισμό ο οποίος βρίσκεται εκτός της Περιοχής Εξυπηρέτησης της Dell Technologies. «Περιοχή Εξυπηρέτησης της Dell Technologies» σημαίνει μια τοποθεσία που βρίσκεται (α) σε απόσταση εκατό (100) οδικών μιλίων ή εκατόν εξήντα (160) οδικών χιλιομέτρων από μια τοποθεσία εξυπηρέτησης για Εξοπλισμό Αποθήκευσης και Προστασίας Δεδομένων ή/και στοιχείων της Dell Technologies, και (β) στην ίδια χώρα όπου βρίσκεται η τοποθεσία εξυπηρέτησης της Dell Technologies, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά από την κύρια συμφωνία με την Dell Technologies, οπότε και θα υπερισχύει ο ορισμός της κύριας συμφωνίας. Όσον αφορά στους Πελάτες στην Ευρώπη, τη Μέση Ανατολή και την Αφρική (περιοχή EMEA), αν δεν δηλώνεται κάτι διαφορετικό στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας ή στη Συμφωνία, η επιτόπου εξυπηρέτηση στον χώρο του Πελάτη είναι διαθέσιμη σε απόσταση έως και 150 χιλιομέτρων από την πλησιέστερη τοποθεσία εφοδιαστικής της Dell Technologies (PUDO ή τοποθεσία παραλαβής/παράδοσης). Για περισσότερες πληροφορίες όσον αφορά τη διαθεσιμότητα της επιτόπου εξυπηρέτησης στην περιοχή EMEA επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της περιοχής σας.

Η Υπηρεσία αυτή δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις τοποθεσίες. Εάν το Προϊόν σας δεν βρίσκεται στη γεωγραφική τοποθεσία που είναι καταχωρισμένη στα αρχεία του τμήματος εξυπηρέτησης της Dell Technologies ή εάν υπάρχουν λεπτομέρειες διαμόρφωσης οι οποίες έχουν αλλάξει και δεν έχουν αναφερθεί στην Dell Technologies, τότε η Dell Technologies πρέπει πρώτα να επαναξιολογήσει το Προϊόν σας όσον αφορά στην υποστήριξη που δικαιούστε με βάση την αγορά σας προτού επαναφέρει τους ισχύοντες χρόνους απόκρισης

για το Προϊόν. Οι επιλογές για την Υπηρεσία, όπου περιλαμβάνονται τα επίπεδα της υπηρεσίας, οι ώρες τεχνικής υποστήριξης και οι χρόνοι της επιτόπου απόκρισης, θα διαφέρουν ανά γεωγραφική περιοχή και διαμόρφωση και ορισμένες επιλογές ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμες για αγορά στην περιοχή του Πελάτη. Επομένως, επικοινωνήστε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της περιοχής σας για να μάθετε αυτές τις λεπτομέρειες. Η υποχρέωση της Dell Technologies να παράσχει τις Υπηρεσίες σε μετεγκατεστημένα Προϊόντα εξαρτάται από ποικίλους παράγοντες, όπου ενδεικτικά περιλαμβάνονται η κατά τόπους διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας, πρόσθετες χρεώσεις και η επιθεώρηση και ο έλεγχος και η εκ νέου πιστοποίηση των μετεγκατεστημένων Προϊόντων με τις εκάστοτε ισχύουσες τιμές της Dell Technologies για υλικά και παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών. Εκτός εάν υπάρχει άλλη συμφωνία μεταξύ της Dell Technologies και του Πελάτη, σε περιπτώσεις απευθείας αποστολής των ανταλλακτικών στον Πελάτη, ο Πελάτης πρέπει να είναι σε θέση να παραλάβει τα απεσταλμένα εξαρτήματα στην τοποθεσία όπου βρίσκονται τα προς επισκευή συστήματα. Η Dell Technologies ουδεμία ευθύνη αναλαμβάνει για καθυστερημένη υποστήριξη λόγω αδυναμίας ή άρνησης του Πελάτη να παραλάβει τα απεσταλμένα εξαρτήματα. Τα συστήματα αποθήκευσης πολλαπλών στοιχείων απαιτούν ενεργές συμφωνίες επιλογής υποστήριξης για όλα τα στοιχεία υλικού και λογισμικού του συστήματος, προκειμένου να επωφεληθούν από όλα τα οφέλη της σύμβασης υποστήριξης για ολόκληρη τη λύση. Εκτός εάν υπάρχει άλλη γραπτή συμφωνία με τον Πελάτη, η Dell Technologies διατηρεί το δικαίωμα να αλλάξει το πεδίο εφαρμογής των Υπηρεσιών Υποστήριξης με προηγούμενη γραπτή ειδοποίηση εξήντα (60) ημερών προς τον Πελάτη. Τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που λαμβάνονται από τον μεταπωλητή της Dell Technologies διέπονται αποκλειστικά από τη συμφωνία ανάμεσα στον αγοραστή και τον μεταπωλητή. Εκείνη η συμφωνία μπορεί να παρέχει τους όρους οι οποίοι είναι ίδιοι με τις Πληροφορίες υποστήριξης σε αυτόν τον ιστότοπο. Ο μεταπωλητής μπορεί να συμφωνήσει με την Dell Technologies την εκτέλεση από αυτόν υπηρεσιών εγγύησης ή/και συντήρησης για τον αγοραστή εκ μέρους του μεταπωλητή. Πελάτες και μεταπωλητές που εκτελούν υπηρεσία εγγύησης ή/και υπηρεσίες συντήρησης ή επαγγελματικές υπηρεσίες πρέπει να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι και πιστοποιημένοι. Η εκτέλεση υπηρεσιών από μη εκπαιδευμένους/μη πιστοποιημένους Πελάτες, μεταπωλητές ή ανεξάρτητα μέρη ενδέχεται να επιφέρει επιπλέον χρεώσεις, αν απαιτηθεί υποστήριξη από την Dell Technologies λόγω της εκτέλεσης υπηρεσιών από τα εν λόγω ανεξάρτητα μέρη. Για πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με την εκτέλεση υπηρεσιών εγγύησης και συντήρησης από την Dell Technologies σε Προϊόντα που αγοράστηκαν από μεταπωλητή, επικοινωνήστε με τον μεταπωλητή ή τον τοπικό αντιπρόσωπο πωλήσεων της Dell Technologies .

Διατήρηση εκδόσεων λογισμικού και υπηρεσιών. Ο Πελάτης οφείλει να διατηρεί το λογισμικό και τα Υποστηριζόμενα Προϊόντα στα καθορισμένα από την Dell Technologies ελάχιστα επίπεδα έκδοσης, όπως ορίζεται στο [Έγγραφο κωδικού αναφοράς](#). Ο πελάτης πρέπει επίσης να εξασφαλίζει την εγκατάσταση των ελάχιστων επιπέδων έκδοσης λογισμικού ή υλικολογισμικού σε ανταλλακτικά, επιδιορθώσεις, ενημερώσεις λογισμικού ή μεταγενέστερες εκδόσεις σύμφωνα με τις οδηγίες της Dell, προκειμένου να διατηρείται η ισχύς της Υπηρεσίας για τα Υποστηριζόμενα Προϊόντα. Η Dell Technologies διατηρεί το δικαίωμα, κατά τη διακριτική της ευχέρεια, να αρνηθεί την υποστήριξη για οποιοδήποτε λογισμικό και Υποστηριζόμενο προϊόν που δεν πληροί τα καθορισμένα από την Dell Technologies ελάχιστα επίπεδα έκδοσης, όπως ορίζεται στο [Έγγραφο κωδικού αναφοράς](#).

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΗΣΤΕ ΜΑΖΙ ΜΑΣ

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

Copyright © 2008-2020 EMC Corporation. Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος. Το EMC και άλλα εμπορικά σήματα αποτελούν εμπορικά σήματα της EMC Corporation ή άλλων αντίστοιχων συνεργατών της Dell Inc. Άλλα εμπορικά σήματα μπορεί να αποτελούν ιδιοκτησία των αντίστοιχων κατόχων τους. Εκδόθηκε στις ΗΠΑ. H16453.4

Η EMC Corporation θεωρεί ότι οι πληροφορίες του παρόντος εγγράφου είναι έγκυρες κατά την ημερομηνία έκδοσής τους. Οι πληροφορίες υπόκεινται σε αλλαγές χωρίς προειδοποίηση.

Αναθ. 1 Δεκεμβρίου 2020