



Περιγραφή υπηρεσίας

Vulnerability Management Service

Εισαγωγή

Η Dell Technologies Services βρίσκεται στην ευχάριστη θέση να ανακοινώσει ότι παρέχει την υπηρεσία Vulnerability Management Service (στο εξής «Υπηρεσία(-ες)») με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας (στο εξής «Περιγραφή υπηρεσίας»). Η προσφορά, το έντυπο παραγγελίας ή άλλο αμοιβαία συμφωνημένο έντυπο τιμολογίου ή επιβεβαίωσης παραγγελίας που θα λάβετε (στο εξής «Έντυπο παραγγελίας», ανάλογα με την περίπτωση) θα περιλαμβάνει την ονομασία των υπηρεσιών, καθώς και των διαθέσιμων επιλογών εξυπηρέτησης που αγοράσατε. Εάν χρειαστείτε πρόσθετη βοήθεια ή εάν θελήσετε να ζητήσετε αντίγραφο της σύμβασης υπηρεσιών σας, επικοινωνήστε με το Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης ή με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων που ασχολήθηκε με την αγορά σας.

Το πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας

Η Υπηρεσία έχει ως στόχο να παράσχει στον Πελάτη την υπηρεσία Vulnerability Management Service. Η Υπηρεσία παρέχεται εξ αποστάσεως. Τα βασικά στοιχεία της Υπηρεσίας περιγράφονται στον πίνακα 1 παρακάτω:

Πίνακας: 1

Υπηρεσία που αγοράστηκε	Βασικά στοιχεία της Υπηρεσίας
Vulnerability Management	<ul style="list-style-type: none"> Υποδοχή Ανίχνευση ευπαθειών Μηνιαίες εκθέσεις και ιεράρχηση προτεραιοτήτων Εκθέσεις και αναθεωρήσεις ανά τρίμηνο Ετήσια συνδρομή (με επιλογή μηνιαίας χρέωσης)

Ώρες λειτουργίας Η ομάδα διαχείρισης εικονικών ευπαθειών της ομάδας Vulnerability Management της Dell Technologies Services παρέχει εξυπηρέτηση στον Πελάτη κατά το κανονικό ωράριο εργασίας της Dell Technologies Services για τις σχετικές τοποθεσίες.

Στον κάτωθι πίνακα 2 παρατίθενται όλα τα στοιχεία των βασικών στοιχείων της Υπηρεσίας.

Πίνακας: 2

Βασικό στοιχείο	Στοιχεία
Υποδοχή	<ul style="list-style-type: none"> • Συνάντηση για την έναρξη της Υπηρεσίας (εναρκτήρια συνάντηση) • Συμπληρωμένη λίστα ελέγχου πρότερης δέσμευσης πελάτη • Ανασκόπηση περιβάλλοντος IT του πελάτη • Ενεργοποίηση εφαρμογών Vulnerability Management • Βοήθεια για τη διάθεση αισθητήρων
Ανίχνευση ευπαθειών	<ul style="list-style-type: none"> • Μηνιαία ανίχνευση ευπαθειών • Εκκίνηση ανιχνεύσεων ad hoc από την Dell Technologies Services
Εκθέσεις και ιεράρχηση προτεραιοτήτων	<ul style="list-style-type: none"> • Μηνιαίες εκθέσεις και ιεράρχηση προτεραιοτήτων • Εκθέσεις και αναθεωρήσεις ανά τρίμηνο
Προαιρετική χρέωση συνδρομής (προτείνεται)	<ul style="list-style-type: none"> • Μηνιαίος κύκλος τιμολόγησης (ως εναλλακτική λύση στην κανονική πληρωμή στο ακέραιο κατά την αγορά)

Αναλυτική περιγραφή

Υποδοχή:

Συνάντηση για την έναρξη της Υπηρεσίας

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

- Αναθεώρηση και συζήτηση του περιβάλλοντος IT του Πελάτη, των ελέγχων ασφάλειας και κάθε άλλου σχετικού πλαισίου.
- Παροχή καθοδήγησης για τις τρέχουσες δυνατότητες ανίχνευσης ευπαθειών στην εφαρμογή Vulnerability Management και τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να εφαρμοστούν στον Πελάτη, καθώς και
- Παροχή καθοδήγησης σχετικά με τις ενοποιήσεις της υπηρεσίας Vulnerability Management με λογισμικό τρίτων μερών.

Σε περίπτωση που ο Πελάτης έχει πρόσθετες απαιτήσεις οι οποίες δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας, η βοήθεια για τις εν λόγω απαιτήσεις θα προτείνεται ως πρόσθετη υπηρεσία με μια επιπλέον χρέωση.

Συμπληρωμένη λίστα ελέγχου πρότερης δέσμευσης πελάτη

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

Αναθεώρηση του περιβάλλοντος IT

Η αναθεώρηση περιβάλλοντος IT είναι μια δραστηριότητα που πραγματοποιείται από την Dell Technologies Services για τη συγκέντρωση δεδομένων σχετικά με το υπάρχον περιβάλλον IT του Πελάτη στο οποίο θα υλοποιηθεί το λογισμικό.

Ενεργοποίηση εφαρμογών Vulnerability Management

- Καθιέρωση του καθορισμένου από τον Πελάτη μισθωτή της εφαρμογής Vulnerability Management για την έναρξη της Υπηρεσίας.
- Η Dell Technologies Services θα καθοδηγήσει τον Πελάτη στη δημιουργία αρχικών λογαριασμών διαχειριστή για την εφαρμογή Vulnerability Management και θα υποδείξει στον Πελάτη πώς να δημιουργεί επιπλέον χρήστες στην αρχική καταχώριση εφαρμογής για πρόσβαση στην εφαρμογή Vulnerability Management.
- Παροχή καθοδήγησης στον Πελάτη σχετικά με την κατάλληλη εγκατάσταση, την εγκατάσταση αισθητήρων, τη συσκευασία, την ανάπτυξη και τη διαμόρφωση, ώστε να καλυφθούν οι ανάγκες του Πελάτη.

Βοήθεια για τη διάθεση αισθητήρων Η Dell Technologies Services θα ενημερώσει τον Πελάτη μέσω της ανάπτυξης αισθητήρων τελικού σημείου και εικονικών μηχανών καθώς και για τυχόν προβλημάτων κατά τη διαδικασία εγκατάστασης. Επίσης, θα παρέχεται εύλογη βοήθεια για την απόκτηση ενός κατάλληλου πακέτου ανάπτυξης και την αποκατάσταση προβλημάτων με σφάλματα ανάπτυξης στην κονσόλα της εφαρμογής Vulnerability Management ή στα αρχεία καταγραφής.

Ανίχνευση ευπαθειών

Ανίχνευση

Η Dell Technologies Services θα ανιχνεύει το περιβάλλον του Πελάτη κάθε μήνα. Τα αποτελέσματα της ανίχνευσης επανεξετάζονται και ιεραρχούνται με αποτέλεσμα τη δημιουργία ενός καταλόγου ιεράρχησης προτεραιοτήτων. Η Dell Technologies Services θα επικοινωνήσει με τον Πελάτη μέσω email ή υποστηριζόμενων ενοποιήσεων για να τον ενημερώσει για τη διαθεσιμότητα μιας νέας αναφοράς προς εξέταση από τον Πελάτη και την ανάληψη των κατάλληλων ενεργειών.

Το περιβάλλον IT του Πελάτη θα ανιχνεύεται μέσω αισθητήρων και η εφαρμογή Vulnerability Management θα ανιχνεύει ευπάθειες στα λειτουργικά συστήματα, στο λογισμικό του διακομιστή, στις συσκευές δικτύου και στο λογισμικό τρίτων.

Ανιχνεύσεις ad-hoc που εκκινούνται από την Dell Θα υπάρξουν περιπτώσεις όπου μια πρόσφατα ανακαλυφθείσα ευπάθεια (συμπεριλαμβανομένων των ευπαθειών μηδενικής ημέρας) θα χρειάζεται μια ανίχνευση εκτός του κανονικού ρυθμού ανίχνευσης ευπαθειών («ανιχνεύσεις ad-hoc»). Αυτές οι ανιχνεύσεις ad-hoc θα εκτελούνται με βάση την αξιολόγηση της Dell Technologies Service για το περιβάλλον του Πελάτη και θα ξεκινούν με εντολή της Dell Technologies Services. Πριν από την έναρξη των εν λόγω σαρώσεων ad-hoc, θα ζητείται η έγκριση του Πελάτη.

Εκθέσεις και ιεράρχηση προτεραιοτήτων

Μηνιαίες εκθέσεις και ιεράρχηση προτεραιοτήτων

Η Dell Technologies Services θα παρέχει μηνιαίες (και ad-hoc, ανάλογα με τις ανάγκες) εκθέσεις και θα ορίζει τις προτεραιότητες των ευπαθειών που πρέπει να επιδιορθωθούν από τον Πελάτη με βάση τα αποτελέσματα της ανίχνευσης. Οι πελάτες θα έχουν πρόσβαση στα συμβάντα της υπηρεσίας Vulnerability Management Service για να ενημερώνονται για την ιεράρχηση προτεραιοτήτων.

Εκθέσεις και αναθεωρήσεις ανά τρίμηνο

Η Dell Technologies Services θα παρέχει στον Πελάτη ορατότητα σε ό,τι αφορά την κατάσταση και την ιεράρχηση προτεραιοτήτων της υπηρεσίας Vulnerability Management Service. Η Dell Technologies Services και ο Πελάτης θα αναθεωρούν τις τάσεις των ευπαθειών και τις αξιοσημείωτες δραστηριότητες που παρατηρούνται στο περιβάλλον IT του Πελάτη μέσω της εφαρμογής Vulnerability Management και θα συζητούν τις συστάσεις σχετικά με την ιεράρχηση προτεραιοτήτων των ευπαθειών.

Χρέωση συνδρομής

Η Υπηρεσία επιτρέπει την προαιρετική μηνιαία συνδρομητική χρέωση, η οποία θα αναφέρεται στο αρχικό Έντυπο παραγγελίας του Πελάτη με την ένδειξη «Συνδρομή» αν ο Πελάτης έχει επιλέξει τη συμμετοχή. Εάν ο Πελάτης δεν επιλέξει τη χρέωση μηνιαίας συνδρομής, θα ισχύουν οι τυπικοί όροι χρέωσης και τιμολόγησης. Οι ακόλουθοι όροι ισχύουν για τη χρέωση συνδρομής:

- Το Αρχικό έντυπο παραγγελίας θα αναφέρει τη διάρκεια της Υπηρεσίας και τον αριθμό των αδειοδοτημένων τελικών σημείων. Η αρχική διάρκεια της Υπηρεσίας θα είναι τουλάχιστον δώδεκα (12) μήνες. Η Περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας θα ανανεώνεται αυτόματα για διαδοχικούς ίδιους όρους.
- Ο Πελάτης μπορεί να αυξήσει τον αριθμό των διαχειριζόμενων τελικών σημείων υποβάλλοντας παραγγελία για πρόσθετα τελικά σημεία. Τα εν λόγω πρόσθετα τελικά σημεία θα συνδυάζονται με τα υπάρχοντα διαχειριζόμενα τελικά σημεία του Πελάτη και θα αποτελούν τον νέο «Συνολικό αριθμό τελικών σημείων».
- Ο Πελάτης θα τιμολογείται μηνιαίως, για τον Συνολικό αριθμό τελικών σημείων που διαχειρίζεται στο τέλος του ημερολογιακού μήνα.
- Σε καμία περίπτωση, ο Πελάτης δεν μπορεί να μειώσει τον αριθμό των διαχειριζόμενων τελικών σημείων σε ποσό κάτω από τον Συνολικό αριθμό τελικών σημείων ούτε μπορεί να μειώσει τον Συνολικό αριθμό τελικών σημείων για σκοπούς τιμολόγησης.
- Μια έκθεση των τελικών σημείων του Πελάτη που χρησιμοποιούν την Υπηρεσία θα διατίθεται στον Πελάτη.
- Ο Πελάτης υποχρεούται να ειδοποιήσει εγγράφως την Dell Technologies Services εξήντα (60) ημέρες πριν από τη λήξη της περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας με αυτόματη ανανέωση του Πελάτη.
- Η χρέωση αρχίζει από τη στιγμή της παραγγελίας και όχι από την έναρξη της Υπηρεσίας.

Πρόωρη διακοπή (μόνο για χώρες της Λατινικής Αμερικής και της Καραϊβικής)

Σε περιοχές δικαιοδοσίας όπου επιτρέπεται η πρόωρη διακοπή των υπηρεσιών για πρακτικούς λόγους βάσει της τοπικής νομοθεσίας, η πρόωρη διακοπή από τον Πελάτη της Υπηρεσίας δεν θα δίνει το δικαίωμα στον Πελάτη να λάβει επιστροφή ποσών που έχει ήδη καταβάλει για την Υπηρεσία, είτε η πληρωμή έχει γίνει με μηνιαίες δόσεις είτε στο ακέραιον κατά τη στιγμή της αγοράς. Επιπλέον, ο Πελάτης θα είναι υπεύθυνος για όλες τις υπόλοιπες μηνιαίες πληρωμές που οφείλονται για την περίοδο ισχύος της Υπηρεσίας που είχε συμφωνηθεί αρχικά. Οι υποχρεώσεις πληρωμής του Πελάτη που περιγράφονται στην παρούσα ενότητα θα λαμβάνουν υπόψη τις επενδύσεις που πραγματοποιούνται από την Dell Technologies Services για την παροχή της Υπηρεσίας.

Περιορισμοί διατήρησης και χρήσης δεδομένων

Τα δεδομένα που συλλέγονται από την εφαρμογή Vulnerability Management θα διατηρούνται για μέγιστο χρονικό διάστημα δεκαπέντε (15) μηνών, μετά το πέρας των οποίων τα εν λόγω δεδομένα θα διαγράφονται. Όλα τα δεδομένα που θα συλλέγονται από τον Πελάτη θα διαγράφονται οριστικά τριάντα (30) ημέρες μετά τη λήξη της Υπηρεσίας.

Τοποθεσίες αποθήκευσης δεδομένων

Η Υπηρεσία υποστηρίζεται από μια εφαρμογή Vulnerability Management και χρησιμοποιεί κέντρα δεδομένων και υπηρεσίες παρόχων νέφους για την παροχή και παράδοση της εφαρμογής Vulnerability Management στους Πελάτες. Η Dell Technologies Services θα επιλέξει την τοποθεσία αποθήκευσης δεδομένων του Πελάτη με βάση τα στοιχεία που θα παρέχει ο Πελάτης στη διάρκεια της ενεργοποίησης των υπηρεσιών. Τα κέντρα αποθήκευσης δεδομένων βρίσκονται στις ακόλουθες χώρες:

- ΗΠΑ
- Καναδάς
- Βραζιλία
- Ηνωμένο Βασίλειο
- Γερμανία
- Αυστραλία
- Ινδία
- Ιαπωνία
- Σιγκαπούρη

Οι Πελάτες επιτρέπεται να έχουν μόνο μία τοποθεσία αποθήκευσης δεδομένων για την εφαρμογή Vulnerability Management και οι τοποθεσίες αποθήκευσης δεδομένων θα παραμένουν οι ίδιες στη διάρκεια της Περιόδου ισχύος της Υπηρεσίας και σε τυχόν παράταση αυτής.

Εξαιρέσεις

Παρόλο που η Υπηρεσία έχει στόχο να βοηθήσει τον Πελάτη στον εντοπισμό και στη μείωση του κινδύνου, είναι αδύνατη η πλήρη εξάλειψη των κινδύνων και η Dell Technologies δεν εγγυάται ότι δεν θα υπάρξουν εισβολές, παραβιάσεις ή οποιαδήποτε άλλη μη εξουσιοδοτημένη δραστηριότητα στο περιβάλλον IT του Πελάτη.

Για την αποφυγή αμφιβολιών, τα παρακάτω δεν περιλαμβάνονται στο αντικείμενο της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας:

- Κάθε υπηρεσία, εργασία ή δραστηριότητα πλην όσων επισημαίνονται ρητά στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.
- Ανάπτυξη πνευματικής ιδιοκτησίας που θα δημιουργηθεί αποκλειστικά και ειδικά για τον Πελάτη.
- Αντιμετώπιση προβλημάτων ή επιδιόρθωση τυχόν προβλημάτων συστήματος/διακομιστή που υπάρχουν, εκτός εάν περιγράφεται διαφορετικά στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.
- Δοκιμή ενοποίησης μεταξύ μιας προσφοράς υπηρεσιών της Dell Technologies Services και άλλων ανεξάρτητων προϊόντων, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, ανεξάρτητων προϊόντων κρυπτογράφησης ή ασφάλειας.
- Επίλυση ή εξομάλυνση τυχόν ζητημάτων επιδόσεων που προσδιορίστηκαν με την ανάλυση του περιβάλλοντος IT του Πελάτη, εκτός εάν περιγράφεται διαφορετικά στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.
- Ευθύνη της Dell Technologies Services (συμπεριλαμβανομένης της οικονομικής ευθύνης) για τυχόν προσωπικό, υλικό, λογισμικό, εξοπλισμό ή άλλοι πόροι του Πελάτη ή/και ανεξάρτητων μερών που εκάστοτε χρησιμοποιούνται στο λειτουργικό περιβάλλον του Πελάτη, εκτός εάν αναφέρονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.
- Επιδιόρθωση των ευπαθειών που έχουν εντοπιστεί στο περιβάλλον IT του Πελάτη.
- Αντιμετώπιση θεμάτων συμβατότητας ή άλλων προβλημάτων που δεν μπορεί να επιλύσει ο κατασκευαστής ούτε για τη διάθρωση υλικού, λογισμικού, εξοπλισμού ή περιουσιακών στοιχείων με τρόπο που αντίκειται προς τις ρυθμίσεις οι οποίες υποστηρίζονται από τον κατασκευαστή.
- Αγορά λογισμικού ή άδειας χρήσης λογισμικού ως υπηρεσίας.
- Μετεγκατάσταση των δεδομένων του Πελάτη σε νέα τοποθεσία αποθήκευσης δεδομένων.

Ευθύνες του Πελάτη για κάθε προσφορά που δέχεται

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

- Να παρέχει στον τεχνικό της Dell Technologies Services πρόσβαση σε όλα τα απαιτούμενα περιβάλλοντα για την Περίοδο ισχύος της Υπηρεσίας.
- Να παρέχει στην Dell Technologies Services όλη την απαιτούμενη υποστήριξη για την ανίχνευση με διαπιστευτήρια. Ο Πελάτης θα διαχειρίζεται τα διαπιστευτήρια που απαιτούνται για την πιστοποιημένη ανίχνευση και θα βοηθά την Dell Technologies Services με δραστηριότητες επίλυσης που σχετίζονται με την ανίχνευση, ανάλογα με τις ανάγκες.
- Να ακολουθεί τις συνιστώμενες βέλτιστες πρακτικές για τη διαχείριση των διαπιστευτηρίων.
- Ο Πελάτης πρέπει να είναι παρών ή να ορίσει εκπρόσωπό του που θα είναι παρών και διαθέσιμος για όλες τις συνεδρίες προγραμματισμού και αναθεώρησης.
- Να συμμετέχει όπως απαιτείται κατά την παροχή της Υπηρεσίας. Ο Πελάτης αντιλαμβάνεται ότι χωρίς την κατάλληλη συμμετοχή, συμπεριλαμβανομένης της στοχοθεσίας, ο τεχνικός της Dell Technologies Services δεν μπορεί να εργαστεί σωστά ώστε να ικανοποιήσει τις ανάγκες του Πελάτη ή να εκτελέσει την Υπηρεσία.
- Να συνεργάζεται και να τηρεί τις οδηγίες που δίνονται από τους αναλυτές της Dell Technologies Services.
- Να συμπληρώνει, να αναθεωρεί και να συμφωνεί με τις λίστες ελέγχου πρότερης δέσμησης και τα σχέδια δοκιμών.
- Να βεβαιώνεται ότι το περιβάλλον IT του Πελάτη διαθέτει υποστηριζόμενο αισθητήρα τελικού σημείου ο οποίος είναι εγκατεστημένος σε έναν κεντρικό υπολογιστή συστήματα με άδεια χρήσης για την Υπηρεσία.
- Να ενεργοποιεί μια Υπηρεσία «σταθερής κατάστασης», όπως καθορίζεται στον Πίνακα 5 παρακάτω.
- Να λαμβάνει όλη την υποστήριξη για τους αισθητήρες τρίτων κατασκευαστών από τον τρίτο πάροχο ή από άλλες εξουσιοδοτημένες πηγές. Η Dell Technologies Services δεν παρέχει υποστήριξη για τους αισθητήρες τελικού σημείου τρίτων κατασκευαστών.
- Να διασφαλίζει τη διαθεσιμότητα της επαρκούς συνδεσιμότητας του δικτύου και του εύρους ζώνης και πρόσβασης για την εκτέλεση της Υπηρεσίας.
- Να παρέχει κατάλληλη πρόσβαση στην Dell Technologies Services για ενοποιήσεις, όπως απαιτείται από την εφαρμογή Vulnerability Management.
- Να διαχειρίζεται διαπιστευτήρια και δικαιώματα για τις ενοποιήσεις με την εφαρμογή Vulnerability Management.
- Να διασφαλίζει ότι ο κατάλογος των εξουσιοδοτημένων επαφών του Πελάτη παραμένει επίκαιρος, συμπεριλαμβανομένων των δικαιωμάτων και των σχετικών πληροφοριών.
- Να παρέχει αμέσως πληροφορίες και βοήθεια (π.χ. αρχείων, αρχείων καταγραφής, πλαίσιο περιβάλλοντος IT) για οποιαδήποτε πρόσθετη ανάλυση.
- Να προσδιορίζει και να πιστοποιεί την ταυτότητα όλων των χρηστών που εξουσιοδοτεί ο Πελάτης για να χρησιμοποιούν την Υπηρεσία.
- Να ελέγχει τη μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση από χρήστες και να διατηρεί την εμπιστευτικότητα των ονομάτων των χρηστών, των κωδικών πρόσβασης και των πληροφοριών λογαριασμού.
- Να παρακολουθεί και να αναλαμβάνει την ευθύνη για τις δραστηριότητες των εξουσιοδοτημένων χρηστών και να ενημερώνει αμέσως την Dell Technologies Services για τυχόν μη εξουσιοδοτημένη χρήση της Υπηρεσίας.
- Να χρησιμοποιεί έλεγχο ταυτότητας δύο παραγόντων, όπου είναι διαθέσιμος, για την πρόσβαση στην Υπηρεσία.
- Να αποδέχεται όλες τις ενημερώσεις και τις αναβαθμίσεις στους αισθητήρες που απαιτούνται για την ορθή λειτουργία και την ασφάλεια της Υπηρεσίας.

- Να λαμβάνει κάθε απαραίτητη συναίνεση τρίτων για λογαριασμό της Dell Technologies Services για τους σκοπούς εκτέλεσης της Υπηρεσίας.
- Να παρέχει ουσιωδώς σωστές και σχετικές πληροφορίες για τις τεχνικές απαιτήσεις για τον χώρο και την αρχιτεκτονική.

Γλωσσάριο

Πίνακας: 5

Περίοδος ισχύος.	Περιγραφή
Ανίχνευση ευπαθειών	Ανίχνευση του περιβάλλοντος IT και των συστημάτων υπολογιστών του Πελάτη για ευπάθειες, με ή χωρίς τη χρήση παράγοντα. Όλες οι ανιχνεύσεις θα γίνονται με πρωτοβουλία της Dell Technologies Services
Αισθητήρας	Μια εφαρμογή που εγκαθίσταται σε ένα τελικό σημείο ή σε ένα δίκτυο και η οποία χρησιμοποιείται για τη συλλογή και αποστολή πληροφοριών σχετικά με τις δραστηριότητες και τα στοιχεία του λειτουργικού συστήματος του τελικού σημείου στην εφαρμογή Vulnerability Management για τον εντοπισμό ευπαθειών.
Ενοποίηση	Κλήσεις διεπαφής προγραμματισμού εφαρμογών (API) ή άλλο λογισμικό για τη διεξαγωγή των συμφωνημένων Υπηρεσιών για τη συνδεδεμένη τεχνολογία.
Ευπάθεια	Οι ευπάθειες είναι ελαττώματα στο περιβάλλον IT και στα συστήματα υπολογιστών του Πελάτη που έχουν εντοπιστεί από την εφαρμογή Vulnerability Management και απαιτούν επιδιόρθωση.
Επιδιόρθωση	Η επιδιόρθωση είναι μια διαδικασία επιδιόρθωσης μιας ευπάθειας ή ενός ελαττώματος που εντοπίζεται μετά την κυκλοφορία μιας εφαρμογής ή ενός λογισμικού.
Vulnerability Management	Οι ενέργειες ανίχνευσης για ευπάθειες στο περιβάλλον IT και στα συστήματα υπολογιστών του Πελάτη και η ιεράρχηση της διαδικασίας επιδιόρθωσης των ευπαθειών.
Επιβεβαίωση σταθερής κατάστασης ή Υπηρεσίας ετοιμότητας	Απαιτήσεις του Πελάτη για τη μετάβαση σε σταθερή κατάσταση και την Υπηρεσία ετοιμότητας: <ul style="list-style-type: none"> • Το 40% των αγορασμένων αδειών ανά διαμορφωμένη ζώνη δικτύου είναι ορατό στην εφαρμογή Vulnerability Management με τη μορφή εντοπισμένων τελικών σημείων. • Τουλάχιστον ένα (1) τελικό σημείο ανά καθορισμένη από τον πελάτη ζώνη δικτύου είναι προσβάσιμο. • Επικυρώνονται τα διαπιστευτήρια για αυθεντικές σαρώσεις. • Μια πλήρης ανίχνευση δικτύου ολοκληρώνεται με επιτυχία χωρίς επιπτώσεις στις λειτουργίες του Πελάτη.

Γενικές ευθύνες πελάτη

Εξουσιοδότηση για παροχή πρόσβασης. Ο Πελάτης δηλώνει και εγγυάται ότι έχει λάβει άδεια, τόσο για τον ίδιο όσο και για την Dell Technologies Services, ώστε να δικαιούνται να προσπελάσουν και να χρησιμοποιήσουν, είτε εξ αποστάσεως είτε επί τόπου, λογισμικό, υλικό και συστήματα ιδιοκτησίας του Πελάτη ή αδειοδοτημένα, τα δεδομένα που βρίσκονται στα είδη αυτά και όλα τα στοιχεία υλικού και λογισμικού που περιλαμβάνουν, για τον σκοπό της παροχής των εν λόγω Υπηρεσιών. Εάν ο Πελάτης δεν διαθέτει ήδη την άδεια αυτή, είναι ευθύνη του Πελάτη να τη λάβει, με δικά του έξοδα, πριν ο Πελάτης ζητήσει από την Dell Technologies Services την παροχή αυτών των Υπηρεσιών.

Μη προσέλευση προσωπικού. Όπου επιτρέπεται από τη νομοθεσία, για περίοδο δύο ετών μετά την ημερομηνία που παρατίθεται στο Έντυπο παραγγελίας, ο Πελάτης δεν επιτρέπεται να προσελκύσει άμεσα ή έμμεσα για πρόσληψη κανέναν υπάλληλο της Dell Technologies Services με τον οποίο ήρθε σε επαφή στο πλαίσιο της υλοποίησης της Υπηρεσίας από την Dell Technologies Services, εάν δεν πάρει προηγουμένως την έγγραφη συναίνεση της Dell Technologies Services. Προβλέπεται, ωστόσο, ότι γενικές αγγελίες και άλλες παρόμοιες μορφές προσέλευσης προσωπικού μέσω δημόσιων ανακοινώσεων δεν συνιστούν άμεση ή έμμεση προσέλευση βάσει της παρούσας συμφωνίας και ότι ο Πελάτης επιτρέπεται να επιχειρήσει να προσλάβει υπαλλήλους που απολύθηκαν ή παραιτήθηκαν από την Dell Technologies Services πριν από την έναρξη των συζητήσεών τους για πρόσληψη από τον Πελάτη.

Συνεργασία του Πελάτη. Ο Πελάτης αντιλαμβάνεται ότι χωρίς τη δική του έγκαιρη και επαρκή συνεργασία η Dell Technologies Services δεν θα μπορέσει να υλοποιήσει την Υπηρεσία ή, αν υλοποιηθεί, ενδέχεται να προκύψουν ουσιώδεις μεταβολές ή καθυστερήσεις στην παροχή της. Αντιστοίχως, ο Πελάτης θα καταβάλει έγκαιρα και εύλογα κάθε δυνατή προσπάθεια να συνεργαστεί με την Dell Technologies Services σε ό,τι χρειαστεί ώστε η τελευταία να μπορέσει να φέρει σε πέρας την Υπηρεσία. Αν ο Πελάτης δεν επιδείξει εύλογα ικανοποιητικό πνεύμα συνεργασίας με βάση τα προαναφερόμενα, η Dell Technologies Services δεν θα φέρει ευθύνη για ενδεχόμενη αποτυχία υλοποίησης της Υπηρεσίας και ο Πελάτης δεν θα δικαιούται επιστροφή των χρημάτων του.

Υποχρεώσεις του Πελάτη για την επιτόπου υποστήριξη. Όπου οι Υπηρεσίες απαιτούν υποστήριξη στον χώρο του Πελάτη, ο Πελάτης πρέπει να παράσχει (χωρίς κόστος για την Dell Technologies Services) ελεύθερη, ασφαλή και επαρκή πρόσβαση στις εγκαταστάσεις και στο περιβάλλον του. Η επαρκής πρόσβαση περιλαμβάνει μεγάλο χώρο εργασίας, παροχή ηλεκτρικού ρεύματος, εξοπλισμό ασφαλείας (αν απαιτείται να υπάρχει) και τοπική τηλεφωνική γραμμή. Επίσης πρέπει να παρέχονται μόνιτορ ή οθόνη, ποντίκι (ή συσκευή κατάδειξης) και πληκτρολόγιο (χωρίς κόστος για την Dell Technologies Services), αν το σύστημα δεν περιλαμβάνει ήδη τα εν λόγω είδη.

Δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας δεδομένων. Ο Πελάτης θα ολοκληρώσει τη δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας όλων των δεδομένων, λογισμικών και προγραμμάτων που υπάρχουν σε όλα τα επηρεαζόμενα συστήματα πριν από την παροχή της εν λόγω Υπηρεσίας και κατά τη διάρκειά της. Ο Πελάτης πρέπει να δημιουργεί τακτικά αντίγραφα ασφαλείας των δεδομένων που είναι αποθηκευμένα σε όλα τα επηρεαζόμενα συστήματα για να τα προφυλάξει από πιθανές αποτυχίες, τροποποιήσεις ή απώλειες δεδομένων. Η Dell Technologies Services δεν θα φέρει ευθύνη για την ανάκτηση ή την επανεγκατάσταση οιονδήποτε προγραμμάτων ή δεδομένων.

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

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

Εγγυήσεις τρίτων. Για τις εν λόγω Υπηρεσίες ίσως απαιτείται η πρόσβαση της Dell Technologies Services σε υλικό ή λογισμικό που δεν έχει κατασκευαστεί ή πουληθεί από την Dell Technologies Services. Οι εγγυήσεις που δίνουν ορισμένοι κατασκευαστές ενδέχεται να καταστούν άκυρες αν η Dell Technologies Services ή οποιοσδήποτε άλλος εκτός από τον κατασκευαστή εκτελέσει εργασίες στο υλικό ή το λογισμικό. Ο Πελάτης θα διασφαλίσει ότι η υλοποίηση των Υπηρεσιών από την Dell Technologies Services δεν θα επηρεάσει τις εν λόγω εγγυήσεις ή, αν τις επηρεάσει, ο Πελάτης θα αποδεχτεί τις συνέπειες. Η Dell Technologies Services δεν αναλαμβάνει καμία ευθύνη για εγγυήσεις τρίτων ή για οποιαδήποτε συνέπεια μπορεί να επιφέρουν οι εν λόγω Υπηρεσίες στις εγγυήσεις αυτές.

Εξαιρούμενα δεδομένα. Ως «εξαιρούμενα δεδομένα» νοούνται: (α) δεδομένα που είναι διαβαθμισμένα και χρησιμοποιούνται στον κατάλογο πυρομαχικών των ΗΠΑ (συμπεριλαμβανομένου λογισμικού και τεχνικών δεδομένων) ή και τα δύο·(β) αντικείμενα, υπηρεσίες και σχετικά τεχνικά δεδομένα που χαρακτηρίζονται ως αμυντικά αντικείμενα και αμυντικές υπηρεσίες, (γ) δεδομένα που εμπίπτουν στους διεθνείς κανονισμούς διακίνησης οπλικών συστημάτων (ITAR) και (δ) προσωπικά ταυτοποιήσιμες πληροφορίες που υπόκεινται σε αυξημένες απαιτήσεις ασφάλειας λόγω των εσωτερικών πολιτικών ή των πρακτικών του Πελάτη, των ειδικών προτύπων του κλάδου ή βάσει της νομοθεσίας. Ο Πελάτης αναγνωρίζει ότι η Υπηρεσία δεν έχει σχεδιαστεί για να επεξεργάζεται, να αποθηκεύει ή να χρησιμοποιείται σε σχέση με Εξαιρούμενα δεδομένα. Ο Πελάτης είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για τον έλεγχο των δεδομένων που παρέχει ή για τα οποία παρέχει πρόσβαση στην Dell Technologies Services, ώστε να διασφαλίσετε ότι δεν περιέχουν Εξαιρούμενα δεδομένα.

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

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

Καμία δραστηριότητα στο πλαίσιο της Υπηρεσίας δεν θα πραγματοποιείται εκτός του κανονικού ωραρίου εργασίας ούτε κατά τις τοπικές αργίες εκτός εάν έχει γίνει εκ των προτέρων κάποια άλλη γραπτή συνεννόηση.

Όροι και προϋποθέσεις για τις Υπηρεσίες

Η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας συνάπτεται μεταξύ του Πελάτη (στο εξής «εσείς» ή «Πελάτης») και του νομικού προσώπου που προσδιορίζεται στο Έντυπο παραγγελίας σας για την αγορά της εν λόγω Υπηρεσίας («Νομικό πρόσωπο της Dell»). Η εν λόγω Υπηρεσία παρέχεται υποκείμενη και διεπόμενη από τη χωριστή κύρια συμφωνία υπηρεσιών την οποία έχει υπογράψει ο Πελάτης με το Νομικό πρόσωπο της Dell και η οποία παρέχει ρητή εξουσιοδότηση για την πώληση της εν λόγω Υπηρεσίας. Αν δεν υπάρχει σύμβαση τέτοιου είδους, ανάλογα με την τοποθεσία του Πελάτη, η παρούσα Υπηρεσία παρέχεται υποκείμενη και διεπόμενη από τους Εμπορικούς όρους πώλησης της Dell ή από τη σύμβαση που αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα (όπως ισχύει, η «Συμφωνία»). Ανατρέξτε στον παρακάτω πίνακα όπου παρατίθεται η διεύθυνση URL η οποία ισχύει για την τοποθεσία 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 και προϋποθέσεις που ισχύουν για την αγορά των Υπηρεσιών	
	Πελάτες που αγοράζουν υπηρεσίες απευθείας από την Dell	Πελάτες που αγοράζουν Υπηρεσίες μέσω εξουσιοδοτημένου μεταπωλητή της Dell
ΗΠΑ	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Καναδάς	Dell.ca/terms (Αγγλικά) Dell.ca/conditions (Γαλλικά Καναδά)	Dell.ca/terms (Αγγλικά) Dell.ca/conditions (Γαλλικά Καναδά)
Χώρες Λατινικής Αμερικής και Καραϊβικής	Τοπικοί Εμπορικοί όροι πώλησης που βρίσκονται στον ιστότοπο της Dell.com για κάθε χώρα ή στην τοποθεσία Dell.com/servicesdescriptions/global .*	Οι Περιγραφές υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell τα οποία μπορεί να λάβετε από τον πωλητή σας δεν αποτελούν συμφωνία μεταξύ υμών και του Νομικού προσώπου της Dell, αλλά εξυπηρετούν μόνο την περιγραφή του περιεχομένου της Υπηρεσίας που αγοράζετε από τον πωλητή σας, των υποχρεώσεών σας ως αποδέκτη της Υπηρεσίας, καθώς και των ορίων και των περιορισμών της εν λόγω Υπηρεσίας. Κατά συνέπεια, κάθε αναφορά στον «Πελάτη» στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και σε κάθε άλλο έγγραφο υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς ενώ κάθε αναφορά στο Νομικό πρόσωπο της Dell θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως μνεία του παρόχου της Υπηρεσίας εκ μέρους του πωλητή σας. Δεν θα έχετε άμεση συμβατική σχέση με το Νομικό πρόσωπο της Dell όσον αφορά την Υπηρεσία που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο. Προς αποφυγή αμφιβολιών 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.
Ασία-Χώρες Ειρηνικού κενού-Ιαπωνία	Τοπικός ιστότοπος Dell.com για κάθε χώρα ή η διεύθυνση Dell.com/servicesdescriptions/global .*	Οι Περιγραφές υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell που μπορεί να λάβετε από τον πωλητή σας δεν αποτελούν συμφωνία μεταξύ υμών και του Νομικού προσώπου της Dell, αλλά εξυπηρετούν μόνο την περιγραφή του περιεχομένου της Υπηρεσίας που αγοράζετε από τον πωλητή σας, των υποχρεώσεών σας ως αποδέκτη της Υπηρεσίας, καθώς και των ορίων και των περιορισμών της εν λόγω Υπηρεσίας. Κατά συνέπεια, κάθε αναφορά στον «Πελάτη» στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και σε κάθε άλλο έγγραφο υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά

		σε εσάς ενώ κάθε αναφορά στο Νομικό πρόσωπο της Dell θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως μνεία του παρόχου της Υπηρεσίας εκ μέρους του πωλητή σας. Δεν θα έχετε άμεση συμβατική σχέση με το Νομικό πρόσωπο της Dell όσον αφορά την Υπηρεσία που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο. Προς αποφυγή αμφιβολιών 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.
Ασία-Ειρηνικός-Χονγκ Κονγκ	https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&l=zh&s=corp&cs=hkcorp1	Οι Περιγραφές υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell που μπορεί να λάβετε από τον πωλητή σας δεν αποτελούν συμφωνία μεταξύ υμών και του Νομικού προσώπου της Dell, αλλά εξυπηρετούν μόνο την περιγραφή του περιεχομένου της Υπηρεσίας που αγοράζετε από τον πωλητή σας, των υποχρεώσεών σας ως αποδέκτη της Υπηρεσίας, καθώς και των ορίων και των περιορισμών της εν λόγω Υπηρεσίας. Κατά συνέπεια, κάθε αναφορά στον «Πελάτη» στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και σε κάθε άλλο έγγραφο υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς ενώ κάθε αναφορά στο Νομικό πρόσωπο της Dell θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως μνεία του παρόχου της Υπηρεσίας εκ μέρους του πωλητή σας. Δεν θα έχετε άμεση συμβατική σχέση με το Νομικό πρόσωπο της Dell όσον αφορά την Υπηρεσία που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο. Προς αποφυγή αμφιβολιών 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.
Ευρώπη, Μέση Ανατολή και Αφρική	<p>Τοπικός ιστότοπος Dell.com για κάθε χώρα ή ιστότοπο Dell.com/service-descriptions/global.*</p> <p>Επιπλέον, όσοι πελάτες βρίσκονται στη Γαλλία, στη Γερμανία και στο Ηνωμένο Βασίλειο μπορούν να επιλέξουν την ισχύουσα διεύθυνση URL που παρατίθεται παρακάτω:</p> <p>Γαλλία: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Γερμανία: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Ηνωμένο Βασίλειο: Dell.co.uk/terms</p>	Οι Περιγραφές υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell που μπορεί να λάβετε από τον πωλητή σας δεν αποτελούν συμφωνία μεταξύ υμών και του Νομικού προσώπου της Dell, αλλά εξυπηρετούν μόνο την περιγραφή του περιεχομένου της Υπηρεσίας που αγοράζετε από τον πωλητή σας, των υποχρεώσεών σας ως αποδέκτη της Υπηρεσίας, καθώς και των ορίων και των περιορισμών της εν λόγω Υπηρεσίας. Κατά συνέπεια, κάθε αναφορά στον «Πελάτη» στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και σε κάθε άλλο έγγραφο υπηρεσιών του Νομικού προσώπου της Dell στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς ενώ κάθε αναφορά στο Νομικό πρόσωπο της Dell θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως μνεία του παρόχου της Υπηρεσίας εκ μέρους του πωλητή σας. Δεν θα έχετε άμεση συμβατική σχέση με το Νομικό πρόσωπο της Dell όσον αφορά την Υπηρεσία που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο. Προς αποφυγή αμφιβολιών 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.

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

Ο Πελάτης συμφωνεί περαιτέρω ότι, προβαίνοντας σε ανανέωση, τροποποίηση, παράταση ή συνέχιση της αξιοποίησης της Υπηρεσίας πέραν της αρχικής περιόδου ισχύος, η Υπηρεσία θα υπόκειται στην εκάστοτε ισχύουσα Περιγραφή υπηρεσίας, η οποία θα είναι διαθέσιμη προς έλεγχο στη διεύθυνση 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.

Εάν υπάρχει αντίφαση μεταξύ των όρων οποιουδήποτε εκ των εγγράφων που απαρτίζουν την παρούσα Συμφωνία, τα έγγραφα θα υπερισχύουν με την εξής σειρά: (α) η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας, (β) η Συμφωνία, (γ) το Έντυπο παραγγελίας. Οι όροι που υπερισχύουν θα ερμηνεύονται κατά γράμμα για την επίλυση της σύγκρουσης, διατηρώντας όσο το δυνατόν περισσότερους μη αντικρουόμενους όρους, συμπεριλαμβανομένης της διατήρησης μη αντικρουόμενων διατάξεων εντός της ίδιας παραγράφου, ενότητας ή υποενότητας.

Από τη στιγμή που θα δώσετε την παραγγελία σας για τις Υπηρεσίες, θα λάβετε ή θα χρησιμοποιήσετε τις Υπηρεσίες ή το σχετιζόμενο λογισμικό, ή θα κάνετε κλικ στο/θα επιλέξετε το κουμπί ή το πλαίσιο «Συμφωνώ» ή οτιδήποτε παρεμφερές στον ιστότοπο Dell.com ή DellEMC.com σε σχέση με την αγορά σας ή εντός διεπαφής λογισμικού της Dell Technologies ή διεπαφής διαδικτύου, συμφωνείτε ότι δεσμεύεστε από την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας και τις συμφωνίες που ενσωματώνονται μέσω της αναφοράς τους στο παρόν κείμενο. Εάν 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.

Ειδοποίηση συλλογής και χρήσης δεδομένων

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

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

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

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

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

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

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

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

Συμπληρωματικοί όροι και προϋποθέσεις

1. Περίοδος ισχύος Υπηρεσίας. Η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας αρχίζει να ισχύει από την ημερομηνία που παρατίθεται στο Έντυπο παραγγελίας σας και συνεχίζει να ισχύει για όλη την περίοδο (στο εξής «Περίοδος ισχύος») που υποδεικνύεται στο Έντυπο παραγγελίας. Με βάση τα ισχύοντα, ο αριθμός συστημάτων, αδειών χρήσης, εγκαταστάσεων, υλοποιήσεων, διαχειριζόμενων τελικών σημείων ή τελικών χρηστών για τον οποίο ο Πελάτης έχει αγοράσει μία ή περισσότερες Υπηρεσίες, η χρέωση ή η τιμή και η Περίοδος ισχύος της Υπηρεσίας για κάθε Υπηρεσία υποδεικνύονται στο Έντυπο παραγγελίας του Πελάτη. Αν δεν υπάρχει άλλη γραπτή συμφωνία μεταξύ Dell Technologies Services και Πελάτη, οι αγορές Υπηρεσιών στο πλαίσιο της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας πρέπει να γίνουν αποκλειστικά για εσωτερική χρήση από τον Πελάτη και όχι για μεταπώληση ή για σκοπούς λειτουργίας γραφείου υπηρεσιών.

2. Σημαντικές πρόσθετες πληροφορίες

- A. Επαναπρογραμματισμός.** Εφόσον χρονοπρογραμματιστεί η συγκεκριμένη Υπηρεσία, κάθε αλλαγή στο χρονοδιάγραμμα πρέπει να γίνει τουλάχιστον 8 ημερολογιακές ημέρες πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία. Εάν ο Πελάτης επαναπρογραμματίσει την εν λόγω Υπηρεσία εντός 7 ή λιγότερων ημερών πριν από την προγραμματισμένη ημερομηνία, θα επιβαρυνθεί με τέλος επαναπρογραμματισμού που δεν μπορεί να υπερβαίνει το 25% του ποσού που κατέβαλε για την Υπηρεσία. Κάθε επαναπρογραμματισμός της Υπηρεσίας πρέπει να επιβεβαιώνεται τουλάχιστον 8 ημέρες πριν από την έναρξη της Υπηρεσίας.
- B. Πληρωμή για υλικό που αγοράζεται μαζί με Υπηρεσίες.** Εάν δεν υπάρχει διαφορετική γραπτή συμφωνία, η πληρωμή για υλικό σε καμία περίπτωση δεν εξαρτάται από την εκτέλεση ή την παροχή υπηρεσιών που αγοράζονται μαζί με το εν λόγω υλικό.
- C. Εμπορικά εύλογα όρια στο πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας.** Η Dell Technologies Services έχει το δικαίωμα να αρνηθεί να παράσχει την Υπηρεσία αν, κατά την αιτιολογημένη σε εμπορικό επίπεδο γνώμη της, η παροχή της Υπηρεσίας δημιουργεί μη εύλογο κίνδυνο για την Dell Technologies Services ή για τους παρόχους υπηρεσιών της Dell Technologies Services ή δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής της Υπηρεσίας. Η Dell Technologies Services δεν φέρει ευθύνη για οιαδήποτε αποτυχία ή καθυστέρηση εκπλήρωσης των υποχρεώσεων της εξαιτίας λόγων που δεν μπορεί να ελέγξει, στους οποίους περιλαμβάνεται η αποτυχία του Πελάτη να συμμορφωθεί προς τις υποχρεώσεις του βάσει της παρούσας Περιγραφής υπηρεσίας.
- D. Προαιρετικές υπηρεσίες.** Ενδέχεται να υπάρχουν διαθέσιμες για αγορά από την Dell Technologies Services προαιρετικές υπηρεσίες (π.χ. υποστήριξη στο σημείο που τη χρειάζεστε, εγκατάσταση, συμβουλευτικές υπηρεσίες, υπό διαχείριση επαγγελματική υποστήριξη ή υπηρεσίες κατάρτισης). Οι υπηρεσίες αυτές ποικίλλουν και εξαρτώνται από την τοποθεσία του Πελάτη. Για τις προαιρετικές υπηρεσίες ίσως απαιτείται χωριστή συμφωνία με την Dell Technologies Services. Εάν δεν υπάρχει συμφωνία αυτού του είδους, οι προαιρετικές υπηρεσίες παρέχονται με βάση την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.
- E. Εκχώρηση και υπεργολαβική ανάθεση.** Η Dell Technologies Services έχει το δικαίωμα να αναθέσει την εν λόγω Υπηρεσία σε υπεργολάβους ή/και να εκχωρήσει την παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας σε ειδικευμένους τρίτους παρόχους υπηρεσιών οι οποίοι θα υλοποιήσουν την Υπηρεσία για λογαριασμό της Dell Technologies Services.
- F. Ακύρωση.** Η Dell Technologies Services έχει το δικαίωμα να ακυρώσει την εν λόγω Υπηρεσία ανά πάσα στιγμή κατά την Περίοδο ισχύος της για οποιονδήποτε από τους λόγους που ακολουθούν:
- Ο Πελάτης δεν κατέβαλε το συνολικό τίμημα για τη συγκεκριμένη Υπηρεσία σύμφωνα με τους όρους του τιμολογίου.
 - Ο Πελάτης έχει καταχρηστική ή απειλητική συμπεριφορά ή αρνείται να συνεργαστεί με τον αναλυτή που τον βοηθά ή με τον τεχνικό που επισκέφθηκε τις εγκαταστάσεις του· ή

- Ο Πελάτης δεν τήρησε όλους τους όρους και τις προϋποθέσεις που αναφέρονται στην παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας.

Αν η Dell Technologies Services ακυρώσει τη συγκεκριμένη Υπηρεσία, θα στείλει στον Πελάτη γραπτή ειδοποίηση για την ακύρωση στη διεύθυνση που υποδεικνύεται στο τιμολόγιο προς τον Πελάτη. Η ειδοποίηση θα περιλαμβάνει τον λόγο της ακύρωσης και την ημερομηνία από την οποία αρχίζει να ισχύει, η οποία δεν μπορεί να απέχει λιγότερο από δέκα (10) ημέρες από την ημερομηνία αποστολής της ειδοποίησης για την ακύρωση από την Dell Technologies Services στον Πελάτη, εκτός αν η τοπική νομοθεσία προβλέπει άλλες διατάξεις περί ακύρωσης οι οποίες δεν επιτρέπεται να διαφοροποιηθούν βάσει συμφωνίας. Αν η Dell Technologies Services ακυρώσει την εν λόγω Υπηρεσία βάσει της παρούσας παραγράφου, ο Πελάτης δεν θα δικαιούται επιστροφή των καταβληθέντων ή οφειλόμενων ποσών προς την Dell Technologies Services.

G. Γεωγραφικοί περιορισμοί και μετεγκατάσταση. Η Υπηρεσία αυτή δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις τοποθεσίες. Οι επιλογές για την Υπηρεσία στις οποίες περιλαμβάνονται τα επίπεδά της, τα ωράρια τεχνικής υποστήριξης, τα χαρακτηριστικά και οι λειτουργίες της Υπηρεσίας και οι χρόνοι απόκρισης στον χώρο του Πελάτη, ποικίλλουν κατά γεωγραφική περιοχή και ορισμένες επιλογές ενδέχεται να μην είναι διαθέσιμες για αγορά στην τοποθεσία του Πελάτη. Επομένως, καλό θα είναι να επικοινωνήσετε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων στην περιοχή σας για να μάθετε τις λεπτομέρειες αυτές.

© 2023 Dell Inc. Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. Στο παρόν έγγραφο ενδέχεται να χρησιμοποιούνται εμπορικά σήματα και εμπορικές ονομασίες ως αναφορά είτε στα νομικά πρόσωπα που διατηρούν αξιώσεις για τα σήματα και τις ονομασίες είτε στα προϊόντα των εν λόγω νομικών προσώπων. Επίσης, μπορεί να διατεθεί έντυπο αντίγραφο των όρων και των προϋποθέσεων πωλήσεων της Dell κατόπιν σχετικού αιτήματος.