



Περιγραφή Υπηρεσίας

Υπηρεσία Optimize της Dell

Εισαγωγή

Η Dell EMC Services βρίσκεται στην ευχάριστη θέση να ανακοινώσει ότι παρέχει την υπηρεσία Optimize για συστήματα αποθήκευσης (στο εξής «Υπηρεσία(-ες)») με βάση την παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας (στο εξής, η «Περιγραφή Υπηρεσίας»). Η προσφορά, το έντυπο παραγγελίας ή άλλο αμοιβαία συμφωνημένο έντυπο τιμολογίου ή επιβεβαίωσης παραγγελίας που θα λάβετε (στο εξής, το «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 για να ζητήσετε αντίγραφο της σύμβασης ή των συμβάσεων υπηρεσιών που σας αφορούν, επικοινωνήστε με το Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης ή με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων με τον οποίο συνεργάζεστε.

Η υπηρεσία Optimize είναι μια ανανεώσιμη υπηρεσία με σύμβαση που παρέχει στους πελάτες πρόσβαση σε τεχνογνωσία για προϊόντα αποθήκευσης της Dell EMC μέσω ενός τεχνικού υπευθύνου διαχείρισης λογαριασμού (Technical Account Manager, στο εξής «TAM»). Με την υπηρεσία Optimize, ο Πελάτης θα λαμβάνει συμβουλευτική καθοδήγηση, προληπτική υποστήριξη και τακτικά προγραμματισμένους ελέγχους του συστήματός του, για τη μεγιστοποίηση της απόδοσης και τη βελτιστοποίηση συστημάτων αποθήκευσης, αλλά και για την ευθυγράμμιση των πρωτοβουλιών αποθήκευσης με τις απαιτήσεις της επιχείρησής του. Ο Πελάτης θα αντιληφθεί τα οφέλη της υπηρεσίας Optimize κατά κύριο λόγο επειδή θα διαπιστώσει μείωση κόστους σε τρεις διαφορετικές κατηγορίες.

- Λειτουργικά έξοδα
- Κεφαλαιακές δαπάνες
- Απρογραμματίστες διακοπές λειτουργίας

Η υπηρεσία Optimize συμπληρώνει υποστηρικτικές υπηρεσίες για διακοπές λειτουργίας/επιδιόρθωσης, όπως οι υπηρεσίες ProSupport ή ProSupport Plus, παρέχοντας έναν αποκλειστικό TAM, ο οποίος θα γνωρίζει σε βάθος το περιβάλλον αποθήκευσης του πελάτη και, επομένως, θα μπορεί να προσφέρει προληπτική υποστήριξη και βοήθεια στις καθημερινές εργασίες και στη διαχείριση του καλυπτόμενου συστήματος αποθήκευσης. Επιπλέον, ο TAM θα βοηθάει στον μακροπρόθεσμο στρατηγικό σχεδιασμό και στη βελτιστοποίηση του συστήματος αποθήκευσης, παρέχοντας εκτενείς συμβουλευτικές υπηρεσίες.

Δυνατότητες υπηρεσίας Optimize

Ο TAM θα παρέχει τακτικές και διαρκείς συμβουλευτικές υπηρεσίες για άριστες πρακτικές και θέματα προληπτικής υποστήριξης, καθώς και τακτικά προγραμματισμένους ελέγχους των καλυπτόμενων συστημάτων αποθήκευσης. (Οι ειδικοί ρόλοι και οι αρμοδιότητες του TAM παρατίθενται στον Πίνακα 1.)

Οι συμφωνίες παροχής της υπηρεσίας Optimize μπορούν να συναφθούν παράλληλα με άλλες υπάρχουσες συμφωνίες παροχής υπηρεσιών διακοπής/επιδιόρθωσης και ο πελάτης μπορεί να τις αγοράσει και να τις ανανεώσει για πολυετείς περιόδους.

Με την υπηρεσία Optimize, οι πελάτες εντάσσονται σε ομάδες υπό την ευθύνη ενός καθορισμένου TAM, ο οποίος θα εμβαθύνει στο περιβάλλον του συστήματος αποθήκευσης που χρησιμοποιείτε. Παρακολουθώντας τα συστήματα και επικοινωνώντας με τους πελάτες, οι TAM είναι σε θέση να προσφέρουν τακτικές εκθέσεις, αξιολόγηση και καθοδήγηση που θα βοηθήσουν στη μείωση του χρόνου διαχείρισης και θα διασφαλίσουν την υψηλή διαθεσιμότητα ενός δικτύου αποθήκευσης SAN. Ο TAM αποτελεί επίσης ένα κοινό σημείο επικοινωνίας για τις τεχνικές ερωτήσεις που αφορούν στα καλυπτόμενα συστήματα αποθήκευσης του πελάτη.

Πίνακας 1: Δυνατότητες υπηρεσίας Optimize

<p>Συμβουλευτικές υπηρεσίες</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Συμβουλές για τη λειτουργία και τη συντήρηση αποδοτικών συστημάτων αποθήκευσης που βοηθούν στον σχεδιασμό και στη λειτουργία ενός βελτιστοποιημένου περιβάλλοντος του δικτύου αποθήκευσης SAN • Βοήθεια στον σχεδιασμό και την προετοιμασία για αναβαθμίσεις υλισμικού και λογισμικού ώστε να διασφαλιστεί η απρόσκοπτη εκτέλεση των εργασιών συντήρησης • Παροχή καθοδήγησης για την αποδοτικότητα των λειτουργιών ώστε να μεγιστοποιηθεί η απόδοση της επένδυσης
<p>Υπηρεσίες υποστηρικτικής αντιμετώπισης*</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Δημιουργία αιτήματος εξυπηρέτησης στο σημείο εντοπισμού (τριμηνιαία και μηνιαία υπηρεσία) • Συντονισμός με την ομάδα υποστήριξης της Dell για να διασφαλιστεί η έγκαιρη επίλυση κάθε περίπτωσης* • Υποστήριξη του πελάτη σε ζητήματα Σοβαρότητας 1 και Σοβαρότητας 2 ώστε να διασφαλιστεί η έγκαιρη επίλυση κρίσιμων θεμάτων και η βοήθεια στον συντονισμό των απαραίτητων πόρων*
<p>Ετήσια επίσκεψη επιτόπου*</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Προσωπική επίσκεψη που θα βοηθήσει τον TAM να διασφαλίσει την ευθυγράμμιση του με τις τρέχουσες και τις μελλοντικές απαιτήσεις αποθήκευσης του πελάτη για υποστήριξη των λειτουργικών του στόχων • Αρχιτεκτονική διαγραμμάτων και συστήματος αξιολόγησης για να βελτιστοποιηθούν η σχεδίαση και η διαμόρφωση παραμέτρων των συστημάτων • Διεξαγωγή συναντήσεων αξιολόγησης για ευθυγράμμιση του περιβάλλοντος αποθήκευσης με τις απαιτήσεις του πελάτη και τις επιχειρηματικές πρωτοβουλίες • Παροχή συμβουλών για την κατάσταση και συστάσεις για λύσεις που σχετίζονται με την ολοκλήρωση του δικτύου αποθήκευσης SAN, όπως ασφάλεια, διαμόρφωση δομών, σύνολα χαρακτηριστικών και διεργασίες του δικτύου αποθήκευσης SAN
<p>Έλεγχοι χωρητικότητας και απόδοσης</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ανάλυση στοιχείων μέτρησης χωρητικότητας και απόδοσης, για να διασφαλιστεί η διαρκής υψηλή απόδοση και η αποδοτική λειτουργία του περιβάλλοντος αποθήκευσης • Συμβουλές για λύσεις και βέλτιστες πρακτικές που θα ικανοποιούν τις απαιτήσεις χωρητικότητας και απόδοσης • Συναντήσεις με τον πελάτη ώστε να ενημερώνεται για τα ευρήματα από τους ελέγχους χωρητικότητας και απόδοσης και να λαμβάνει την ανάλυση των ευρημάτων

	<ul style="list-style-type: none"> Προληπτική παρακολούθηση στοιχείων μέτρησης χωρητικότητας και απόδοσης, για να διασφαλίζεται η αποδοτική λειτουργία του περιβάλλοντος αποθήκευσης και να κοινοποιούνται κρίσιμα θέματα, όπως η προσέγγιση των ανώτατων ορίων απόδοσης και χωρητικότητας
Έλεγχοι περιπτώσεων	<ul style="list-style-type: none"> Ενεργός έλεγχος περιπτώσεων υποστήριξης για εντοπισμό ενδεχόμενων προβλημάτων και ευκαιριών εκπαίδευσης Παροχή προληπτικής και εξατομικευμένης βοήθειας με στόχο την ελαχιστοποίηση της διαγνωστικής αντιμετώπισης προβλημάτων σε κλήσεις για θέματα υποστήριξης Συναντήσεις με τον πελάτη ώστε να ενημερώνεται για τα ευρήματα από κάθε έλεγχο περίπτωσης και να επιλύονται ενδεχόμενα ζητήματα Παροχή ιστορικού συμβάντων που συνοψίζει τα συμβάντα, τις τάσεις, τα σημεία βελτίωσης και τους πιθανούς κινδύνους ή ζητήματα
Έλεγχοι αρχείου καταγραφής συμβάντων	<ul style="list-style-type: none"> Τακτικός έλεγχος αρχείου καταγραφής συμβάντων του συστήματος, για να διασφαλίζεται η αποδοτική λειτουργία του συστήματος και να εντοπίζεται κάθε ασυνήθιστη δραστηριότητα και τάση Έλεγχος εγγραφών στα αρχεία καταγραφής μαζί με τον πελάτη και ενημέρωσή του για τα ευρήματα ώστε να αντιμετωπιστεί κάθε πιθανό πρόβλημα
Αξιολογήσεις πλεονασμού	<ul style="list-style-type: none"> Ανάλυση της λύσης SAN, για να διασφαλιστεί ότι οι συστάσεις πλεονασμού και αυτόματης μεταγωγής σε εφεδρεία είναι άθικτες Συμβουλές όσον αφορά τις βέλτιστες πρακτικές για τη διατήρηση μιας λύσης δικτύου αποθήκευσης SAN με πλήρη πλεονασμό Παροχή βοήθειας στην ανάπτυξη σχεδίων για τη δημιουργία λύσεων δικτύου αποθήκευσης SAN με πλεονασμό
Υπηρεσίες αποδοτικότητας λειτουργιών	<ul style="list-style-type: none"> Αξιολόγηση του περιβάλλοντος και των αναγκών του πελάτη για παροχή συστάσεων βέλτιστων πρακτικών όσον αφορά τη διαμόρφωση των παραμέτρων και τη βελτιστοποίηση του συστήματος. Διεξαγωγή ελέγχων του συστήματος αποθήκευσης για καθοδήγηση όσον αφορά τις βέλτιστες πρακτικές και τη διαχείριση του συστήματος

*Δεν ισχύει για την τριμηνιαία υπηρεσία Optimize

Προσδοκώμενα αποτελέσματα υπηρεσίας Optimize

Με την υπηρεσία Optimize, ο πελάτης θα λαμβάνει τακτικά έγγραφα που θα παραθέτουν αναλυτικά την αρχιτεκτονική του συστήματος, θα αξιολογούν τον αντίκτυπο των ειδοποιήσεων και των αρχείων καταγραφής συμβάντων του συστήματος, θα παρέχουν ανάλυση των στοιχείων μετρήσεων χωρητικότητας και απόδοσης και θα προσφέρουν βέλτιστες πρακτικές με βάση τις απαιτήσεις της δικής του επιχείρησης. Η λίστα που ακολουθεί περιέχει τα συγκεκριμένα παραδοτέα που μπορεί να αναμένει ο πελάτης.

Πίνακας 2: Παραδοτέα Υπηρεσίας Optimize

Παραδοτέο	Περιγραφή	Προσφερόμενη υπηρεσία	
		Τριμηνιαία υπηρεσία Optimize	Υπηρεσία Optimize
Διάγραμμα αρχιτεκτονικής της λύσης	Διάγραμμα συστήματος αποθήκευσης και υπάρχον υλισμικό.	Ανάλογα με τις ανάγκες	Ανάλογα με τις ανάγκες
Υπηρεσίες υποστηρικτικής αντιμετώπισης	Όπως περιγράφονται στον Πίνακα 1	Δ/Ι	Ανάλογα με τις ανάγκες

Ετήσια επίσκεψη επιτόπου	Όπως περιγράφονται στον Πίνακα 1	Δ/Ι	Ετησίως
Κατάλογος λύσεων	Λεπτομερής απογραφή του συνόλου του υλικού του συστήματος αποθήκευσης.	Τριμηνιαίως	Μηνιαίως
Έκθεση ικανοτήτων	Ανάλυση λεπτομερειών αποθήκευσης και απόδοσης. Επισημαίνει τον τρόπο χρήσης του συστήματος, τα ποσοστά χρήσης και το πού εκχωρείται ο χώρος αποθήκευσης.	Τριμηνιαίως	Μηνιαίως
Έκθεση ελέγχου περιπτώσεων	Συνοψίζει όλες τις περιπτώσεις υποστήριξης για τον πελάτη και εξακριβώνει τις τάσεις και τα ζητήματα που ενδεχομένως προξενούν ανησυχία και πρέπει να αντιμετωπιστούν.	Τριμηνιαίως (τελευταίες 4 εβδομάδες)	Μηνιαίως
Έλεγχος αρχείων καταγραφής συμβάντων συστήματος	Επισκόπηση των αρχείων καταγραφής συμβάντων του συστήματος και ανάλυση του αντίκτυπού τους στις λειτουργίες.	Τριμηνιαίως (τελευταίες 4 εβδομάδες)	Μηνιαίως
Έλεγχος σχεδίου και αποτελεσμάτων δοκιμής αυτόματης μεταγωγής σε εφεδρεία και συστάσεις	Συστάσεις για βέλτιστες πρακτικές όσον αφορά πετυχημένες δοκιμές μεταγωγής σε εφεδρεία με ολοκληρωμένη ανάλυση και έλεγχος. Εξατομικευμένες διαδικασίες βήμα προς βήμα για τη διεξαγωγή δοκιμής αυτόματης μεταγωγής σε εφεδρεία. Εάν προκύψει αυτή η χρήση, θα συμπεριληφθούν τα αποτελέσματα και η επιβεβαίωση της δοκιμής αυτόματης μεταγωγής σε εφεδρεία.	Τριμηνιαίως	Μηνιαίως
Έγγραφο βέλτιστων πρακτικών και συστάσεων	Εξατομικευμένος οδηγός που παρουσιάζει και πραγματεύεται τις βέλτιστες πρακτικές και τις ρυθμίσεις διαμόρφωσης παραμέτρων υλισμικού και λογισμικού με βάση το περιβάλλον του πελάτη.	Τριμηνιαίως	Μηνιαίως

Ορόσημα και χρονοδιάγραμμα υπηρεσίας Optimize

Πίνακας 3: Ορόσημα υπηρεσίας Optimize

Ορόσημο	Περιγραφή	Προσφερόμενη Υπηρεσία	
		Τριμηνιαία υπηρεσία Optimize	Υπηρεσία Optimize
Αρχική αξιολόγηση	<p>Διεξαγωγή αρχικής αξιολόγησης υπηρεσίας Optimize</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εκπόνηση προτύπων και απαιτήσεων ικανοτήτων και απόδοσης • Εκτέλεση βασικού ελέγχου εύρυθμης λειτουργίας συστήματος • Διάγραμμα και αρχιτεκτονική συστήματος απογραφής • Συζήτηση για τις επιχειρηματικές απαιτήσεις και πρωτοβουλίες του πελάτη • Ενημέρωση του πελάτη για το πλαίσιο της υπηρεσίας Optimize και ευθυγράμμιση των υπηρεσιών Optimize με τις απαιτήσεις του πελάτη 	Μία φορά	Μία φορά
Προσδοκώμενα αποτελέσματα	<p>Παροχή ανάλυσης συστήματος Optimize</p> <ul style="list-style-type: none"> • Επισκόπηση και περίληψη για διοικητικά στελέχη • Έλεγχος χωρητικότητας και απόδοσης • Έλεγχος εύρυθμης λειτουργίας συστήματος • Έλεγχος μηνιαίου ιστορικού περιπτώσεων • Έλεγχος αρχείων καταγραφής συμβάντων συστήματος • Συζητήσεις για τις ενημερωμένες εκδόσεις της τεκμηρίωσης • Γενικές συστάσεις με βάση τους λειτουργικούς στόχους • Βοήθεια στην αξιολόγηση του πλεονασμού • Παροχή ενημερωμένων βέλτιστων πρακτικών 	Τριμηνιαίως	Μηνιαίως
Διαρκώς	<ul style="list-style-type: none"> • Ενημερώσεις βέλτιστων πρακτικών • Παρακολούθηση απόδοσης και χωρητικότητας συστήματος • Βοήθεια στον προγραμματισμό απαιτήσεων, βοήθεια στη διαχείριση αλλαγών, προληπτικές συμβουλές για τα προϊόντα 	Ναι	Ναι

Εξαιρέσεις

Για την αποφυγή αμφιβολιών, παρατίθενται στη συνέχεια οι δραστηριότητες που δεν περιλαμβάνονται στο αντικείμενο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσίας:

- Κάθε υπηρεσία, εργασία ή δραστηριότητα πέραν όσων επισημαίνονται συγκεκριμένα στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας.
- Η υπηρεσία δεν υποκαθιστά την ανάγκη για υπηρεσίες υποστήριξης σε περιπτώσεις διακοπής λειτουργίας/επιδιόρθωσης για προϊόντα Dell Storage SC.
- Μετακίνηση δεδομένων από υπάρχουσες απευθείας συνδεδεμένες συσκευές αποθήκευσης ή άλλες συσκευές αποθήκευσης
- Υπηρεσίες εγκατάστασης ή δεσμών ενεργειών

Η παρούσα Περιγραφή υπηρεσίας δεν εκχωρεί στον Πελάτη άλλες εγγυήσεις πέραν όσων παρέχονται βάσει των όρων της κύριας συμφωνίας παροχής υπηρεσιών που έχετε συνάψει ή της Συμφωνίας, όπως καθορίζεται παρακάτω στους Όρους & Προϋποθέσεις Υπηρεσιών της Dell.

Ευθύνες του πελάτη για τη συγκεκριμένη προσφορά

- Διαμορφώστε το ισχύον λογισμικό διαχείρισης αποθήκευσης για να μεταβιβάσετε και να προσπελάσετε τα απαιτούμενα δεδομένα διαμόρφωσης στους διακομιστές της Dell μέσω κρυπτογραφημένων καναλιών, όπως τα Secure Remote Services, CloudIQ και Unisphere.
- Καθορισμός υπευθύνου επικοινωνίας του πελάτη σε επίπεδο λήψης αποφάσεων. Ο εν λόγω υπεύθυνος θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να κατανοεί και να συζητάει τα ευρήματα και τις συστάσεις του TAM.
- Συμμετοχή σε τακτικές προγραμματισμένες συναντήσεις για την υπηρεσία Optimize.
- Αξιολόγηση και υλοποίηση των συστάσεων των TAM.
- Συζητήσεις για βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα σχέδια που αφορούν το σύστημα αποθήκευσης της Dell με στόχο τον προληπτικό καθορισμό και σχεδιασμό έργων.
- Συνεργασία με τον TAM, για να διασφαλιστεί ότι τα στοιχεία επικοινωνίας και ειδικών συνθηκών που διαθέτει στα αρχεία της Dell είναι ακριβή και ενήμερα.
- Κέντρο Optimize for Storage:
 - Διαμόρφωση παραμέτρων του Storage Center και του προγράμματος Dell Storage Manager (ή Enterprise Manager) για μετάδοση δεδομένων της υπηρεσίας SupportAssist στους διακομιστές της Dell μέσω κρυπτογραφημένων καναλιών.
- Υπηρεσία Optimize για Unity ή PowerStore:
 - Διαμορφώστε το SRS (Secure remote services) και το CloudIQ για να μεταβιβάσετε δεδομένα του SupportAssist στους διακομιστές της Dell EMC μέσω κρυπτογραφημένων καναλιών.
 - Δημιουργήστε έναν λογαριασμό Unisphere ή PowerStore Manager μόνο για ανάγνωση, τον οποίο θα χρησιμοποιεί ο TAM για συνεχή ανάλυση του δικτύου αποθήκευσης SAN.

Γενικές ευθύνες πελάτη

Εξουσιοδότηση για παροχή πρόσβασης. Ο Πελάτης δηλώνει και εγγυάται ότι έχει λάβει άδεια, τόσο για τον Πελάτη όσο και για την Dell EMC Services, ώστε να δικαιούνται να προσπελάσουν και να χρησιμοποιήσουν για τον σκοπό της παροχής των εν λόγω Υπηρεσιών, είτε εξ αποστάσεως είτε αυτοπροσώπως, ιδιόκτητο ή αδειοδοτημένο λογισμικό, υλικό και συστήματα του Πελάτη, τα δεδομένα που βρίσκονται σε αυτά και όλα τα περιλαμβανόμενα στοιχεία υλικού και λογισμικού. Αν ο Πελάτης δεν διαθέτει ήδη την άδεια αυτή, αποτελεί ευθύνη του Πελάτη να την αποκτήσει, με δικές του δαπάνες, προτού ζητήσει από την Dell την παροχή των εν λόγω Υπηρεσιών.

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

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

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 στη διάρκεια αυτής. Ο Πελάτης πρέπει να δημιουργεί τακτικά αντίγραφα ασφαλείας των δεδομένων που είναι αποθηκευμένα σε όλα τα επηρεαζόμενα συστήματα, ως προληπτικό μέτρο κατά τυχόν βλαβών, αλλοιώσεων ή απώλειας δεδομένων. Η Dell EMC Services δεν θα φέρει ευθύνη για την ανάκτηση ή την επανεγκατάσταση οποιωνδήποτε προγραμμάτων ή δεδομένων.

Οι παρακάτω διατάξεις περιορισμού ευθύνης δεν ισχύουν στη Γερμανία, στην Αυστρία, στην Ελβετία και στη Γαλλία, όπου ισχύουν οι αντίστοιχες διατάξεις που διατυπώνονται στη Συμφωνία. Εκτός από τις διατάξεις περιορισμού ευθύνης που διατυπώνονται στη Συμφωνία, η ευθύνη για απώλεια δεδομένων περιορίζεται περαιτέρω στο κόστος επανεγκατάστασης των αντιγράφων ασφαλείας στις εν λόγω χώρες.

Αν δεν απαιτείται κάτι διαφορετικό με βάση την κατά τόπους ισχύουσα νομοθεσία, Η DELL EMC SERVICES ΔΕΝ ΘΑ ΦΕΡΕΙ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΑ ΠΑΡΑΚΑΤΩ:

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

Εγγυήσεις τρίτων. Για τις εν λόγω Υπηρεσίες ενδεχομένως θα απαιτηθεί πρόσβαση της Dell EMC Services σε υλικό ή λογισμικό που δεν έχει κατασκευαστεί από την Dell EMC Services. Οι εγγυήσεις ορισμένων κατασκευαστών ενδέχεται να καταστούν άκυρες, αν η Dell EMC Services ή οποιοσδήποτε άλλος εκτός από τον κατασκευαστή εκτελέσει εργασίες στο υλικό ή το λογισμικό. Ο Πελάτης θα διασφαλίσει ότι η εκτέλεση των Υπηρεσιών από την Dell EMC Services δεν θα επηρεάσει τις εν λόγω εγγυήσεις ή, αν οι εγγυήσεις αυτές επηρεαστούν, ο Πελάτης θα αποδεχτεί τις συνέπειες. Η Dell EMC Services δεν αναλαμβάνει ευθύνη για εγγυήσεις ανεξαρτήτων μερών ή για οποιαδήποτε συνέπεια μπορεί να επιφέρουν οι εν λόγω Υπηρεσίες στις εγγυήσεις αυτές.

Ωράριο παροχής των υπηρεσιών. Με βάση την τοπική νομοθεσία για το εβδομαδιαίο ωράριο εργασίας, η Υπηρεσία θα παρέχεται από Δευτέρα ως Παρασκευή στη διάρκεια του κανονικού ωραρίου εργασίας της Dell EMC Services, δηλαδή από τις 8:00 π.μ. έως τις 6:00 μ.μ. σύμφωνα με την τοπική ώρα του Πελάτη, εκτός αν παρατίθεται διαφορετικό ωράριο παρακάτω:

Χώρα	Κανονικό ωράριο εργασίας της Dell EMC Services
Άγιος Χριστόφορος (Σεντ Κιτς), Αγία Λουκία, Άγιος Βικέντιος, Τρινιδάδ, Παρθένοι Νήσοι, λοιπές αγγλόφωνες χώρες της Καραϊβικής	Δευτέρα έως Παρασκευή, 7:00 π.μ. με 4:00 μ.μ.
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, 8:00 π.μ. με 5:00 μ.μ.
Αυστραλία, Βερμούδες, Κίνα, Αϊτή, Χονγκ Κονγκ, Ιαπωνία, Κορέα, Μαλαισία, Ολλανδικές Αντίλλες, Νέα Ζηλανδία, Σιγκαπούρη, Ταϊβάν, Ταϊλάνδη	Δευτέρα έως Παρασκευή, 9:00 πμ π.μ. με 5:00 μ.μ.
Αργεντινή, Γαλλία, Ινδία, Ιταλία, Παραγουάη, Ουρουγουάη	Δευτέρα έως Παρασκευή, από 9:00 π.μ. έως 6:00 μ.μ.
Βολιβία, Χιλή	Δευτέρα έως Παρασκευή, από 9:00 π.μ. έως 7:00 μ.μ.
Μέση Ανατολή	Κυριακή έως Πέμπτη, από 8:00 π.μ. έως 6:00 μ.μ.

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 Υπηρεσιών της Dell EMC

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

Τοποθεσία Πελάτη	Όροι & προϋποθέσεις που ισχύουν για την αγορά Υπηρεσιών της Dell EMC	
	Πελάτες που αγοράζουν Υπηρεσίες απευθείας από την Dell	Πελάτες που αγοράζουν Υπηρεσίες μέσω εξουσιοδοτημένου μεταπωλητή της Dell ή της Dell EMC
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 & Καραϊβικής	Τοπικός ιστότοπος Dell.com για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα Dell.com/servicedescriptions/global .*	Οι Περιγραφές Υπηρεσιών και άλλα έγγραφα υπηρεσιών της Dell EMC Services τα οποία ενδέχεται να λάβετε από τον πωλητή σας δεν αποτελούν συμφωνία ανάμεσα σε εσάς και στην Dell EMC Services, 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 της Dell EMC Services στο πλαίσιο αυτό θα πρέπει να εκλαμβάνεται ως αναφορά σε εσάς, ενώ κάθε αναφορά στην Dell EMC Services θα πρέπει να εκλαμβάνεται μόνο ως αναφορά στον πάροχο της Υπηρεσίας για λογαριασμό του πωλητή σας. Δεν θα έχετε άμεση συμβατική σχέση με την Dell EMC Services όσον αφορά στην Υπηρεσία που περιγράφεται στο παρόν έγγραφο. Για την αποφυγή αμφιβολιών, αναφέρεται ότι οποιοσδήποτε όρος πληρωμής ή άλλοι συμβατικοί όροι οι οποίοι, εκ φύσεως, αφορούν αποκλειστικά και μόνο στην άμεση σχέση μεταξύ αγοραστή και πωλητή δεν θα ισχύουν για εσάς και θα ισχύουν όσα έχουν συμφωνηθεί ανάμεσα σε εσάς και στον πωλητή σας.
Ασία-Χώρες Ειρηνικού Ωκεανού/Ιαπωνία	Τοπικός ιστότοπος Dell.com για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα Dell.com/servicedescriptions/global .*	
Ευρώπη, Μέση Ανατολή και Αφρική	Τοπικός ιστότοπος Dell.com για κάθε χώρα ή ιστοσελίδα Dell.com/servicedescriptions/global .* Επιπλέον, όσοι πελάτες βρίσκονται στη Γαλλία, τη Γερμανία και στο Ηνωμένο Βασίλειο μπορούν να επιλέξουν την ισχύουσα διεύθυνση URL που παρατίθεται παρακάτω: Γαλλία: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Γερμανία: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Ηνωμένο Βασίλειο: Dell.co.uk/terms	

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

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

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.

Υποβάλλοντας την παραγγελία σας για τις Υπηρεσίες, θα λάβετε ή θα χρησιμοποιήσετε τις Υπηρεσίες ή το σχετιζόμενο λογισμικό, ή θα κάνετε κλικ/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 στο πλαίσιο διεπαφής λογισμικού της Dell EMC ή διεπαφής διαδικτύου, συμφωνείτε ότι δεσμεύεστε από την παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας και τις συμφωνίες που εσωματώνονται μέσω της αναφοράς τους στο παρόν κείμενο. Εάν συνάψετε συμφωνία για την παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας για λογαριασμό εταιρείας ή άλλου νομικού προσώπου, δηλώνετε ότι διαθέτετε εξουσιοδότηση δέσμευσης του εν λόγω νομικού προσώπου περί τήρησης της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσίας. Στην περίπτωση αυτή, ο όρος «εσείς» ή «Πελάτης» θα αφορά στο εν λόγω νομικό πρόσωπο. Εκτός από τη λήψη της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσίας, σε ορισμένες χώρες ίσως απαιτείται και η υπογραφή Εντύπου Παραγγελίας.

Συμπληρωματικοί όροι & προϋποθέσεις που ισχύουν για συμβουλευτικές και διαχειριζόμενες υπηρεσίες

1. Υποστηριζόμενα Προϊόντα

Η παρούσα Υπηρεσία είναι διαθέσιμη για υποστηριζόμενα προϊόντα στα οποία περιλαμβάνονται επιλεγμένα προϊόντα αποθήκευσης Dell SC και SCv που έχουν αγοραστεί με τυπική διαμόρφωση (στο εξής, τα «Υποστηριζόμενα Προϊόντα»). Υποστηριζόμενα Προϊόντα προστίθενται τακτικά, οπότε μπορείτε να επικοινωνείτε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της περιοχής σας, αν θέλετε να λάβετε τον πιο πρόσφατα ενημερωμένο κατάλογο Υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες για τα προϊόντα της Dell ή άλλων κατασκευαστών τα οποία διαθέτετε. Κάθε Υποστηριζόμενο Προϊόν φέρει σήμανση με σειριακό αριθμό (στο εξής, η «Ετικέτα Εξυπηρέτησης»). Για κάθε σύνολο Υποστηριζόμενων Προϊόντων που απαρτίζουν ένα Storage Center, ο Πελάτης πρέπει να αγοράσει ξεχωριστή σύμβαση παροχής υπηρεσιών. Όποτε επικοινωνείτε με την Dell για την εν λόγω Υπηρεσία, πρέπει να αναφέρετε την Ετικέτα Εξυπηρέτησης για το Υποστηριζόμενο Προϊόν σας.

2. Περίοδος Ισχύος Υπηρεσίας. Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας τίθεται σε ισχύ από την ημερομηνία που παρατίθεται στο Έντυπο Παραγγελίας και συνεχίζει να ισχύει για όλη την περίοδο (στο εξής, η «Περίοδος Ισχύος») που αναφέρεται στο Έντυπο Παραγγελίας. Ανάλογα με την περίπτωση, 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 αναφέρονται στο Έντυπο Παραγγελίας του Πελάτη. Εάν δεν υπάρχει άλλη γραπτή συμφωνία μεταξύ Dell EMC 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.

3. Σημαντικές πρόσθετες πληροφορίες

- A. Επαναπρογραμματισμός παροχής υπηρεσίας.** Αφού προγραμματιστεί η παροχή της παρούσας Υπηρεσίας, οποιοσδήποτε αλλαγές στο χρονοδιάγραμμα πρέπει να πραγματοποιηθούν τουλάχιστον οκτώ ημερολογιακές ημέρες πριν 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, το οποίο δεν θα υπερβαίνει το 25% της τιμής των Υπηρεσιών. 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 συμβουλευτικών ή διαχειριζόμενων υπηρεσιών που αγοράζονται μαζί με το εν λόγω υλικό.
- C. Εμπορικά εύλογα όρια στο αντικείμενο της Υπηρεσίας.** Η Dell EMC Services δύναται να αρνηθεί την παροχή της Υπηρεσίας, εάν, κατά την εμπορικά εύλογη άποψή της, η παροχή της Υπηρεσίας δημιουργεί μη εύλογο κίνδυνο για την Dell EMC Services ή για τους παρόχους υπηρεσιών της Dell EMC Services ή δεν εμπίπτει στο αντικείμενο της Υπηρεσίας. Η Dell EMC Services δεν φέρει ευθύνη για οιαδήποτε μη εκτέλεση ή καθυστερημένη εκτέλεση των υποχρεώσεων της εξαιτίας λόγων πέραν του ελέγχου της, στους οποίους περιλαμβάνεται η μη συμμόρφωση του Πελάτη με τις υποχρεώσεις του βάσει της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσίας.
- D. Προαιρετικές Υπηρεσίες.** Ενδέχεται να υπάρχουν διαθέσιμες για αγορά από την Dell EMC Services προαιρετικές υπηρεσίες (για παράδειγμα, υποστήριξη στο σημείο ανάγκης, εγκατάσταση, συμβουλευτικές υπηρεσίες, διαχειριζόμενη επαγγελματική υποστήριξη ή υπηρεσίες εκπαίδευσης). Οι υπηρεσίες αυτές ποικίλλουν και εξαρτώνται από την τοποθεσία του Πελάτη. Για τις προαιρετικές υπηρεσίες δύναται να απαιτείται ξεχωριστή συμφωνία με την Dell EMC 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 EMC Services δύναται να αναθέσει την παρούσα Υπηρεσία σε υπεργολάβους ή/και να εκχωρήσει την παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας σε ειδικευμένους ανεξάρτητους παρόχους υπηρεσιών, οι οποίοι θα εκτελέσουν την Υπηρεσία για λογαριασμό της Dell EMC Services.
- F. Ακύρωση.** Η Dell EMC Services δύναται να ακυρώσει την εν λόγω Υπηρεσία ανά πάσα στιγμή κατά την Περίοδο Ισχύος της, για οποιονδήποτε από τους παρακάτω λόγους:
- Ο Πελάτης δεν κατέβαλε το συνολικό τίμημα για τη συγκεκριμένη Υπηρεσία σύμφωνα με τους όρους του τιμολογίου·
 - Ο Πελάτης επιδεικνύει καταχρηστική ή απειλητική συμπεριφορά ή αρνείται να συνεργαστεί με τον αναλυτή ή τον τεχνικό επιτόπου εξυπηρέτησης που έχει αναλάβει να του παράσχει βοήθεια· ή
 - Ο Πελάτης δεν τήρησε όλους τους όρους και τις προϋποθέσεις που διατυπώνονται στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσίας.

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

G. Γεωγραφικοί περιορισμοί και μετεγκατάσταση. Η Υπηρεσία δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις τοποθεσίες. Οι επιλογές της Υπηρεσίας, όπως τα επίπεδα εξυπηρέτησης, το ωράριο τεχνικής υποστήριξης και οι χρόνοι απόκρισης για επιτόπου εξυπηρέτηση, διαφέρουν ανάλογα με τη γεωγραφική περιοχή, ενώ ορισμένες επιλογές ενδέχεται να μην διατίθενται για αγορά στην τοποθεσία του Πελάτη. Επομένως, για τις σχετικές λεπτομέρειες μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον αντιπρόσωπο πωλήσεων της περιοχής σας.

© 2018 Dell EMC Inc. Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. Στο παρόν έγγραφο ενδέχεται να χρησιμοποιούνται εμπορικά σήματα και εμπορικές ονομασίες ως αναφορές είτε στους κατόχους των σημάτων και των ονομασιών είτε στα προϊόντα αυτών. Διατίθεται επίσης έντυπο αντίγραφο των όρων και των προϋποθέσεων πωλήσεων της Dell, κατόπιν σχετικού αιτήματος.