



## Functiebeschrijving

---

### Dell Optimize

#### Inleiding

Het verheugt Dell EMC Services om Optimize for Storage-systemen (de “service(s)”) te mogen leveren conform deze servicebeschrijving (“servicebeschrijving”). Uw offerte, bestelformulier of ander wederzijds overeengekomen type factuur of bestelbevestiging (waar van toepassing, het “Bestelformulier”) moet de naam bevatten van de service(s) en beschikbare serviceopties die u heeft aangeschaft. Neem voor extra hulp of voor het aanvragen van een kopie van uw servicecontract(en) contact op met de technische support of met uw verkoopvertegenwoordiger.

De Optimize-service is een verlengbare contractueel vastgelegde service waarmee klanten toegang krijgen tot technische expertise voor storageproducten van Dell EMC via een Technical Account Manager (“TAM”). Met Optimize krijgen klanten advies, proactieve support, regelmatig geplande systeemcontroles om de prestaties en optimalisatie van storagesystemen maximaal te vergroten, en bovendien de storage-initiatieven af te stemmen met de zakelijke vereisten. De klant behaalt voornamelijk voordelen uit Optimize door middel van kostenreductie in drie verschillende categorieën.

- Operationele kosten
- Kapitaalskosten
- Niet-geplande uitval

De Optimize-service is een aanvulling op de support-services voor defecten/reparaties, zoals ProSupport of ProSupport Plus, door het toewijzen van een TAM die beschikt over diepgaande kennis van de storageomgeving van de klant en zo proactieve support en hulp biedt tijdens de dagelijkse activiteiten en het beheer van het hiervoor in aanmerking komende storagesysteem. Daarnaast zal de TAM helpen met de langetermijnstrategieplanning en optimalisatie van het storagesysteem door middel van uitgebreide adviesservices.

#### Kenmerken van Optimize

De TAM biedt regelmatige continue adviesservices voor best practices, proactieve support, en regelmatig ingeplande controles van uw in aanmerking komende storagesystemen. (Specifieke rollen en verantwoordelijkheden van de TAM vindt u in Tabel 1.)

Overeenkomsten voor Optimize kunnen tegelijk met bestaande overeenkomsten voor defecten/reparaties verlopen en kunnen worden aangeschaft voor perioden van meerdere jaren.

Met Optimize worden klanten gekoppeld aan een TAM die diepgaande kennis ontwikkeld van uw storageomgeving. Door bewaking en communicatie met klanten kunnen TAM's regelmatig rapporten, evaluaties en richtlijnen produceren waardoor de administratietijd wordt beperkt en een hoge mate van beschikbaarheid van het SAN wordt gegarandeerd. De TAM is bovendien een contactpunt voor technische vragen met betrekking tot de in aanmerking komende storage-systemen van de klant.

Tabel 1: Kenmerken van Optimize

<p>Adviesservices</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Advies over gebruik en onderhoud van efficiënte storage-systemen voor hulp bij het ontwerpen en uitvoeren van een geoptimaliseerde SAN-omgeving</li> <li>• Hulp verlenen bij de planning en voorbereiding voor hardware- en software-upgrades om ervoor te zorgen dat onderhoudswerkzaamheden goed verlopen</li> <li>• Begeleiding voor de operationele efficiëntie om de ROI te maximaliseren</li> </ul>
<p>Reactieve supportservices*</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het aanmaken van serviceaanvragen op het punt van detectie (driemaandelijks en maandelijks service)</li> <li>• Coördineert met het Dell supportteam voor een tijdige oplossing van cases</li> <li>• Dient als vertegenwoordiger van de klant voor prioriteit 1 en prioriteit 2 ondersteuningsproblemen om te zorgen voor een tijdige oplossing en te helpen bij het coördineren van de benodigde hulpmiddelen.</li> </ul>
<p>Jaarlijks bezoek op locatie*</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Locatiebezoeken houden om te zorgen voor afstemming tussen de TAM en de huidige en toekomstige storage-vereisten van de klant ter ondersteuning van de operationele doelen van de klant.</li> <li>• Diagrammen maken en evaluaties uitvoeren van de systeemarchitectuur om het systeemontwerp en de configuratie te optimaliseren.</li> <li>• Evaluatiebijeenkomsten organiseren om de storage-omgeving af te stemmen met de eisen van de klant en bedrijfsinitiatieven.</li> <li>• Advies over de status en de aan te bevelen oplossingen met betrekking tot de gehele SAN-oplossing, inclusief beveiliging, materiaalconfiguratie, sets met kenmerken en SAN-processen.</li> </ul>
<p>Evaluatie van capaciteit en prestaties</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyseer capaciteit- en prestatiegegevens om voor de continue hoge prestaties en operationele efficiëntie van de storage-omgeving te zorgen.</li> <li>• Advies voor oplossingen en best practices voor het voldoen aan de capaciteit en prestatie-eisen</li> <li>• Kennismaking met de klant om de bevindingen van de evaluatie van de capaciteit en prestaties te bespreken en een analyse te geven van de bevindingen.</li> <li>• Proactief toezicht op de capaciteits- en prestatiegegevens om een efficiënte werking van de storage-omgeving te kunnen garanderen en belangrijke onderwerpen te bespreken, zoals prestatiepieken en maximale capaciteit</li> </ul>
<p>Evaluaties van cases</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actieve evaluatie van supportcases om mogelijke problemen en opleidingsmogelijkheden te identificeren</li> <li>• Biedt gepersonaliseerde hulp met als doel de diagnostische probleemoplossing tijdens supportcalls te minimaliseren.</li> <li>• De klant ontmoeten om de bevindingen van het incident te evalueren en om mogelijke problemen op te lossen</li> <li>• Case History-rapport leveren met samenvattingen van incidenten, trends, verbeterpunten en de potentiële risico's of problemen</li> </ul>

Evaluaties van systeemlogboek	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalueer de systeemlogboekgegevens voor een efficiënte werking van het storagestelsel en voor de identificatie van ongewone activiteiten en trending.</li> <li>• Evalueer de logboekgegevens met de klant en communiceer bevindingen om mogelijke problemen op te lossen.</li> </ul>
Redundantie-evaluaties	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyseer SAN-oplossing om te zorgen dat de aanbevelingen voor redundantie en failover intact zijn</li> <li>• Advies geven over best practices voor het onderhouden van een volledige redundante SAN-oplossing</li> <li>• Hulp verlenen bij de ontwikkeling van plannen om redundante SAN-oplossingen te maken</li> </ul>
Operationele efficiëntieservices	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De omgeving en de wensen van de klant evalueren om best practices voor systeemconfiguratie en -optimalisatie te kunnen opstellen</li> <li>• Voer beoordelingen uit van het storagestelsel om advies te kunnen geven over de beste praktijken en het systeembeheer.</li> </ul>

\*Niet van toepassing voor Optimize Quarterly-service

## Te leveren items voor Optimize

Met de Optimize-service ontvangt de klant regelmatig documenten die ingaan op systeemarchitectuur, evaluatie van de impact van systeemalarmeringen en logboeken, analyse van capaciteit en prestatiegegevens, en best practices die zijn gebaseerd op specifieke bedrijfsvereisten. De onderstaande lijst bevat de specifieke resultaten die een klant kan verwachten te ontvangen.

Tabel 2: Te leveren items voor Optimize

Te leveren item	Beschrijving	Serviceaanbieding	
		Optimize Quarterly	Optimize
Solution Architecture Diagram	Diagram van storagestelsel en bestaande hardware.	Indien nodig	Indien nodig
Reactieve supportservices	Zoals beschreven in Tabel 1	N.v.t.	Indien nodig
Jaarlijks bezoek op locatie	Zoals beschreven in Tabel 1	N.v.t.	Jaarlijks
Oplossinginventaris	Gedetailleerde inventarisatie van alle storagestelselhardware.	Per kwartaal	Per maand
Capaciteitsrapport	Analyse van storage- en prestatiegegevens. Benadrukt hoe de storage wordt gebruikt, gebruiksverhoudingen, en waar de storage is toegewezen.	Per kwartaal	Per maand
Rapport voor case-evaluatie	Geeft een overzicht van alle supportcases voor klanten en identificeert trends en mogelijke problemen die moeten worden aangepakt.	Driemaandelijke (afgelopen 4 weken).	Per maand
Evaluatie van systeemlogboeken	Overzicht van de systeemlogboeken en analyse van de impact op de bedrijfsactiviteiten.	Driemaandelijke (afgelopen 4 weken).	Per maand

Failovertestplan en beoordeling van resultaten en aanbevelingen	Best practice aanbevelingen voor succesvol failovertests met volledige analyse en evaluatie. Aangepaste stap-voor-stap procedures voor het uitvoeren van een failovertest. Indien dit is ingeschakeld, bevatten deze ook de resultaten en de bevestiging van de failovertest.	Per kwartaal	Per maand
Document met best practices en aanbevelingen	Aangepaste handleiding met best practices en configuratie-instellingen voor hardware en software op basis van de omgeving van de klant.	Per kwartaal	Per maand

## Optimize - mijlpalen en planning

Tabel 3: Mijlpalen voor Optimize

Mijlpaal	Beschrijving	Serviceaanbod	
		Optimize Quarterly	Optimize
Eerste evaluatie	Een eerste evaluatie uitvoeren <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leg de capaciteit- en prestatienormen en -eisen vast</li> <li>• Voer een basislijnevaluatie uit van de systeemstatus</li> <li>• Diagram en inventaris van de systeemarchitectuur</li> <li>• Bespreek de bedrijfseisen en -initiatieven van de klant.</li> <li>• Het kader van de Optimize-service bespreken en de Optimize-services afstemmen op de eisen van de klant</li> </ul>	Eenmalig	Eenmalig
Te leveren items	Lever Optimize-systeemanalyse <ul style="list-style-type: none"> <li>• Managementoverzicht en -samenvatting</li> <li>• Evalueer capaciteit en prestaties</li> <li>• Evalueer systeemstatus</li> <li>• Evalueer maandelijkse casegeschiedenis</li> <li>• Evalueer systeemlogboeken</li> <li>• Bespreek documentatie-updates</li> <li>• Algemene aanbevelingen conform operationele doelen</li> <li>• Assisteer met redundantie-evaluatie</li> <li>• Lever updates van de best practices aan.</li> </ul>	Per kwartaal	Per maand
Doorlopend	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Updates voor best practices</li> <li>• Voortdurende bewaking van de systeemprestaties en -capaciteit</li> <li>• Hulp bij planning van eisen Hulp bij changemanagement Proactief productadvies</li> </ul>	Ja	Ja

## Uitsluitingen

Voor alle duidelijkheid maken de volgende activiteiten geen deel uit van deze servicebeschrijving:

- Eventuele services, taken of activiteiten die niet uitdrukkelijk zijn vermeld in deze servicebeschrijving.
- Optimize is geen vervanging van de behoefte aan supportservices voor defecten/reparaties op Dell Storage SC producten.
- Datamigratie van bestaande direct aangesloten storage-apparaten of andere storage-apparaten.
- Installatie- of or scriptservices

Deze servicebeschrijving verleent de klant geen enkele garantie naast de garanties die onder de voorwaarden van uw hoofdserviceovereenkomst of overeenkomst, zoals hieronder beschreven in de algemene voorwaarden van Dell Services, worden geboden.

## Aanbodspecifieke verplichtingen van de klant

- Toepasselijke software voor storagemanagement configureren voor het doorgeven en gebruiken van benodigde configuratiegegevens op Dell servers via versleutelde kanalen, zoals Secure Remote Services, CloudIQ en Unisphere.
- Identificeren van geschikte contactpersoon bij klant die op besluitvormingsniveau werkt en die in staat is bevindingen en aanbevelingen van de TAM te begrijpen en te bespreken.
- Regelmatig ingeplande Optimize-vergaderingen bijwonen.
- Aanbevelingen van TAM's evalueren en uitvoeren.
- Korte- en langetermijnplannen bespreken die betrekking hebben op Dell storage om op proactieve wijze projecten te identificeren en plannen.
- Samenwerken met de TAM om te zorgen dat het Dell dossier van contactpersonen bij de klant en speciale omstandigheden nauwkeurig en up-to-date is.
- Optimize voor Storage Center:
  - Storage Center en Dell Storage Manager (of Enterprise Manager) configureren voor het doorgeven van SupportAssist-gegevens aan Dell servers via versleutelde kanalen.
- Optimize voor Unity of PowerStore:
  - SRS (beveiligde externe services) en CloudIQ configureren voor het doorgeven van SupportAssist-gegevens aan Dell EMC servers via versleutelde kanalen.
  - Een alleen-lezen Unisphere- of PowerStore Manager-account voor de TAM maken voor doorlopende analyse van het SAN.

## Algemene verantwoordelijkheden van de klant

**Bevoegdheid om toegang te verlenen.** De klant verklaart en garandeert dat hij toestemming heeft verkregen voor zowel de klant als Dell EMC Services voor zowel externe als directe toegang tot en gebruik van alle software, hardware, systemen, daarop opgeslagen data en daarin opgenomen hardware- en softwarecomponenten waarvan de klant eigenaar of licentiehouder is, teneinde deze services te kunnen leveren. Als de klant nog niet over deze toestemming beschikt, is de klant ervoor verantwoordelijk dat deze toestemming op eigen kosten wordt verkregen, voordat de klant Dell verzoekt deze services uit te voeren.

**Medewerking van de klant.** De klant begrijpt dat Dell EMC Services zonder directe en adequate medewerking de service niet kan uitvoeren of, indien uitgevoerd, de service materieel gewijzigd of vertraagd kan zijn. Dienovereenkomstig zal de klant Dell EMC Services snel en voor zover dat redelijk mag worden geacht medewerking verlenen die Dell EMC Services nodig heeft om de service uit te voeren. Als de klant overeenkomstig het bovenstaande geen voldoende medewerking verleent, kan Dell EMC Services niet verantwoordelijk worden gehouden voor het eventueel niet kunnen uitvoeren van de service. De klant komt in dat geval niet in aanmerking voor een vergoeding.

**Onsite verplichtingen.** Wanneer een medewerker van Dell EMC Services voor het uitvoeren van de services op de locatie van de klant aanwezig dient te zijn, moet de klant (zonder extra kosten voor Dell EMC Services) gratis, veilige en voldoende toegang tot zijn faciliteiten en de omgeving bieden, inclusief voldoende werkruimte, elektriciteit, veiligheidsuitrusting (waar van toepassing) en een lokale telefoonlijn. Verder dienen een monitor of beeldscherm, een muis (of ander aanwijsapparaat) en een toetsenbord voorhanden te zijn (zonder bijkomende kosten voor Dell EMC Services), voor zover het systeem niet met deze apparaten is uitgerust.

**Databack-up.** De klant dient een volledige back-up te maken van alle aanwezige data, software en programma's op alle betrokken systemen voordat deze service wordt geleverd en tijdens het uitvoeren van deze service. De klant dient regelmatig een back-up te maken van de data die op alle betreffende systemen staan opgeslagen als voorzorgsmaatregel voor mogelijke storingen, wijzigingen of dataverlies. Dell EMC Services is niet verantwoordelijk voor het herstel of de herinstallatie van programma's of data.

De volgende bepalingen over de beperking van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing in Duitsland, Oostenrijk, Zwitserland en Frankrijk, waar de bepalingen voor aansprakelijkheidsbeperking gelden die in de overeenkomst zijn uiteengezet. Naar aanleiding van de beperking van aansprakelijkheidsbepalingen zoals uiteengezet in de overeenkomst, is de aansprakelijkheid voor dataverlies verder beperkt tot de kosten van het opnieuw installeren van de back-ups in deze landen.

Tenzij anders bepaald door de toepasselijke lokale wetgeving, ZAL DELL EMC SERVICES NIET AANSPRAKELIJK ZIJN VOOR:

- AL UW EVENTUEEL VERTROUWELIJKE, EXCLUSIEVE OF PERSOONLIJKE INFORMATIE;
- VERLIES OF BESCHADIGING VAN DATA, PROGRAMMA'S OF SOFTWARE;
- BESCHADIGING OF VERLIES VAN VERWIJDERBARE MEDIA;
- VERLIES VAN HET GEBRUIK VAN EEN SYSTEEM OF NETWERK; EN/OF
- VOOR ALLE EVENTUELE HANDELINGEN OF WEGLATINGEN, INCLUSIEF NALATIGHEID, VAN DELL EMC SERVICES OF EEN EXTERNE SERVICEPROVIDER.

**Garanties van derden.** Voor deze services kan het nodig zijn dat Dell EMC Services hardware- of software moet gebruiken die niet door Dell EMC Services is vervaardigd. De garantie van sommige fabrikanten kan komen te vervallen, indien Dell EMC Services of iemand anders dan de fabrikant aan de hardware of software werken. De klant moet ervoor zorgen dat de services van Dell EMC Services deze garanties niet zullen beïnvloeden of, indien dat zo is, dat de gevolgen aanvaardbaar zijn voor de klant. Dell EMC Services neemt niet de verantwoordelijkheid voor garanties van derden of voor de gevolgen die de services kunnen hebben op deze garanties.

**Service tijden.** Afhankelijk van de lokale wetgeving op het gebied van wekelijkse kantooruren, wordt deze service uitgevoerd tijdens de normale kantooruren van Dell EMC Services, van maandag tot en met vrijdag (van 8:00 tot 18:00 uur, lokale tijd van de klant), tenzij hieronder anders vermeld staat:

Land	Normale werkuren van Dell EMC Services
St. Kitts, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad, Maagdeneilanden, de rest van het Engelstalig Caribisch gebied	Maandag t/m vrijdag van 7:00 tot 16:00 uur
Barbados, Bahama's, Belize, Costa Rica, Denemarken, El Salvador, Finland, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaica, Noorwegen, Panama, Puerto Rico, Dominicaanse Republiek, Suriname, Zweden, Turks- en Caicoseilanden	Maandag t/m vrijdag van 8:00 tot 17:00
Australië, Bermuda, China, Haïti, Hongkong, Japan, Korea, Maleisië, Nederlandse Antillen, Nieuw-Zeeland, Singapore, Taiwan, Thailand	Maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 17:00
Argentinië, Frankrijk, India, Italië, Paraguay, Uruguay	Maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 18:00
Bolivia, Chili	Maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 19:00
Midden-Oosten	Zondag t/m donderdag van 8:00 tot 18:00 uur

Tenzij voorafgaand schriftelijk anders is overeengekomen, zullen er buiten standaard kantooruren of op lokale feestdagen geen serviceactiviteiten plaatsvinden.

## Voorwaarden voor Dell EMC Services

Deze servicebeschrijving is een overeenkomst die is aangegaan door de klant (“u” of de “klant”) en de bedrijfsafdeling van Dell die is vermeld op uw bestelformulier voor de aankoop van deze service. Deze service wordt aangeboden op grond van en onder de afzonderlijk ondertekende mantelovereenkomst tussen de klant en Dell EMC Services waarmee de verkoop van deze service nadrukkelijk wordt geautoriseerd. Bij het ontbreken van een dergelijke overeenkomst wordt de service, afhankelijk van de locatie van de klant, geleverd onder de commerciële verkoopvoorwaarden van Dell of onder de overeenkomst die wordt vermeld in onderstaande tabel (zoals van toepassing, de “overeenkomst”). Raadpleeg de onderstaande tabel voor het webadres dat op de klantlocatie van toepassing is om uw overeenkomst te zoeken. De partijen bevestigen hierbij dat zij de overeenkomst hebben gelezen en zich verbonden aan de online bepalingen.

Locatie van klant	Voorwaarden en bepalingen die van toepassing zijn op uw aanschaf van Dell EMC services	
	Klanten die rechtstreeks bij de Dell entiteit services aanschaffen	Klanten die services aanschaffen via een geautoriseerde reseller van Dell of Dell EMC
Verenigde Staten	<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Canada	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (Engels) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (Frans-Canadees)	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (Engels) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (Frans-Canadees)
Latijns-Amerika en Caribisch gebied	Lokale landspecifieke website van <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> of <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Servicebeschrijvingen en andere servicedocumenten van Dell EMC Services die u mogelijk ontvangt van uw wederverkoper vormen geen overeenkomst tussen u en Dell EMC Services, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service die u bij uw wederverkoper aanschaf, uw verplichtingen als ontvanger van de service en de grenzen en limieten van dergelijke services. Als gevolg hiervan moet elke referentie aan de “klant” in deze servicebeschrijving en in alle andere servicedocumenten van Dell EMC Services in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar Dell EMC Services alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar Dell EMC Services als serviceprovider die de service namens uw wederverkoper aanbiedt. U hebt geen directe contractuele relatie met Dell EMC Services met betrekking tot de hierin beschreven service. Om twijfel te voorkomen is hier vermeld dat alle eventuele betalingsvoorwaarden of andere contractuele voorwaarden die door hun aard uitsluitend relevant zijn voor de directe relatie tussen een koper en een verkoper, niet op u van toepassing zijn. Deze voorwaarden zullen zijn zoals overeengekomen tussen u en uw verkoper.
Azië, Oceanië en Japan	Lokale landspecifieke website van <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> of <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	
Europa, Midden-Oosten en Afrika	Lokale landspecifieke website van <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> of <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .* Daarnaast kunnen klanten in Frankrijk, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk het hieronder genoemde toepasselijke webadres selecteren:  Frankrijk: <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a>  Duitsland: <a href="http://Dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a>  Verenigd Koninkrijk: <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a>	

\* Klanten kunnen naar hun lokale website van [Dell.com](http://Dell.com) gaan door vanaf een computer met internetverbinding naar [Dell.com](http://Dell.com) te gaan, of te kiezen uit de opties voor 'Een regio/land selecteren' op de Dell website: [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](http://Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).

De klant gaat er verder mee akkoord dat het vernieuwen, aanpassen, verlengen of voortzetten van de service na de oorspronkelijke termijn resulteert in uitvoering van de service krachtens de op dat moment geldende servicebeschrijving die voor naslag beschikbaar is op [Dell.com/servicedescriptions/global](http://Dell.com/servicedescriptions/global).



Als er sprake is van een conflict tussen de bepalingen van de documenten die deze overeenkomst vormen, zullen de documenten in de onderstaande volgorde voorrang hebben: (i) deze servicebeschrijving; (ii) de overeenkomst; (iii) het bestelformulier. De term “heersende voorwaarden” wordt zo eng mogelijk opgevat om het conflict te kunnen oplossen met behoud van zoveel mogelijk van de niet-strijdige voorwaarden, waaronder het behoud van niet-conflicterende bepalingen in dezelfde alinea, paragraaf of subparagraaf.

Door uw order voor de services te plaatsen, de services te ontvangen, de services of verwante software te gebruiken of door in verband met uw aanschaf te klikken op de knop/het vakje “Ik ga akkoord” op de website Dell.com of DellEMC.com of binnen een Dell EMC-software- of internetinterface, verbindt u zich aan deze servicebeschrijving en aan de overeenkomsten die ter referentie in dit document zijn opgenomen. Als u deze servicebeschrijving aangaat uit naam van een bedrijf of andere juridische entiteit dat/die u vertegenwoordigt, verklaart u dat u bevoegd bent deze entiteit aan deze servicebeschrijving te binden, in welk geval “u” of “klant” naar deze entiteit verwijst. In sommige landen moeten klanten niet alleen deze servicebeschrijving in ontvangst nemen maar ook een bestelformulier ondertekenen.

## Aanvullende toepasselijke voorwaarden bij adviserende en beheerde services

### 1. Ondersteunde producten

Deze service is beschikbaar voor ondersteunde producten; dit zijn bepaalde Dell SC- en SCv-storageproducten die zijn gekocht in een standaardconfiguratie (“Ondersteunde producten”). Aangezien er regelmatig ondersteunde producten worden toegevoegd, neemt u contact op met uw verkoopvertegenwoordiger voor de meest actuele lijst met Services die voor uw Dell of niet-Dell producten beschikbaar zijn. Op elk ondersteund product is een speciaal label met een serienummer aangebracht (de “Servicetag”). Voor elk set van ondersteunde producten dient de klant een afzonderlijke serviceovereenkomst aan te kopen. Raadpleeg de servicetag op uw ondersteunde product wanneer u voor deze service met Dell contact opneemt.

**2. Servicetermijn.** Deze servicebeschrijving begint op de datum die vermeld staat op uw bestelformulier en loopt door voor de termijn (“**Termijn**”) die op het bestelformulier staat. Het aantal systemen, licenties, installaties, implementaties, beheerde eindpunten waarvoor en het aantal eindgebruikers voor wie de klant een of meer services heeft gekocht, het tarief of de prijs, en de toepasselijke termijn voor elk worden aangegeven op het bestelformulier van de klant. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen tussen Dell EMC Services en de klant, zijn de aankopen van services in het kader van deze servicebeschrijving uitsluitend bestemd voor eigen, intern gebruik door de klant en niet bestemd voor wederverkoop- of servicebureaudoeleinden.

### 3. Belangrijke aanvullende informatie

- A. Opnieuw plannen.** Als deze service eenmaal is gepland, dienen wijzigingen in het schema minimaal 8 kalenderdagen voor de geplande datum te worden aangebracht. Als de klant de planning voor deze service binnen 7 dagen voor de geplande datum wijzigt, wordt een vergoeding voor het opnieuw plannen berekend van maximaal 25% van de prijs voor de services. De klant stemt ermee in dat elke herplanning van de service minimaal 8 dagen voor aanvang van de service wordt bevestigd.
- B. Betaling van hardware die bij services wordt aangeschaft.** Tenzij anders schriftelijk is overeengekomen, zal betaling voor apparatuur in geen geval afhankelijk zijn na het uitvoeren of het leveren van het advies of beheerde services die bij dergelijke apparatuur zijn aangeschaft.

- C. **Commercieel redelijke beperkingen aan het bereik van de service.** Dell EMC Services mag weigeren de service te verlenen indien Dell EMC Services of diens serviceproviders, naar eigen redelijke mening, door het leveren van de dienst onredelijk risico lopen of als de gevraagde service niet binnen het kader van de dienst valt. Dell EMC Services is niet aansprakelijk voor eventuele fouten of vertragingen van de prestaties als gevolg van oorzaken die buiten diens controle liggen, inclusief wanneer de klant niet aan zijn verplichtingen onder deze servicebeschrijving voldoet.
- D. **Optionele services.** Optionele services (inclusief van point-of-need ondersteuning, installatie, advies, beheerd en professionele support en training diensten) beschikbaar zijn voor de aankoop van Dell EMC Services en zal verschillen per klantlocatie. Optionele services kunnen een aparte overeenkomst met Dell EMC Services vereisen. Bij het ontbreken van een dergelijke overeenkomst, worden optionele services geleverd op grond van deze servicebeschrijving.
- E. **Toewijzing en uitbesteding.** Dell EMC Services kan deze service uitbesteden en/of deze servicebeschrijving toewijzen aan gekwalificeerde externe serviceproviders die de service zullen verlenen namens Dell EMC Services.
- F. **Annulering.** Dell EMC Services kan deze service op elk gewenst moment tijdens de termijn annuleren op grond van één van de volgende redenen:
- De klant is niet in staat om de totale prijs voor deze service te betalen in overeenstemming met de factuurvoorwaarden;
  - De klant beledigt, bedreigt of weigert medewerking te verlenen aan de technicus of de analist die de klant op locatie helpt; of
  - De klant houdt zich niet aan alle bepalingen en voorwaarden die in deze servicebeschrijving zijn beschreven.

Als Dell EMC Services deze service annuleert, stuurt Dell EMC Services een schriftelijke opzegging naar de klant op het adres dat wordt vermeld op de factuur van de klant. De mededeling bevat de reden voor de annulering en de effectieve datum van opzegging, die niet minder mag zijn dan tien (10) dagen vanaf de verzenddatum van de opzegging door Dell EMC Services aan de klant, tenzij de lokale wetgeving andere annuleringsbepalingen vereist die niet door de overeenkomst kunnen worden gewijzigd. Indien Dell EMC Services deze service op grond van deze paragraaf annuleert, heeft de klant geen recht op enige terugbetaling van kosten die de klant aan Dell EMC Services heeft betaald of verschuldigd is.

- G. **Geografische beperkingen en verhuizing.** Deze service is niet op alle locaties beschikbaar. Serviceopties, inclusief serviceniveaus, tijden voor technische support en reactie onsite, verschillen op basis van geografische locatie, en bepaalde opties zijn op de locatie van de klant mogelijk niet voor aankoop beschikbaar. Neem voor meer informatie hierover contact op met uw verkoopvertegenwoordiger.

© 2018 Dell EMC Inc. Alle rechten voorbehouden. De handelsmerken en handelsnamen die in dit document worden gebruikt, verwijzen naar de entiteiten die aanspraak maken op de merken en namen of naar de producten ervan. Op aanvraag is ook een gedrukt exemplaar van de verkoopvoorwaarden en -bepalingen van Dell beschikbaar.