

Servicebeschrijving van Dell EMC

Software-integratieservice voor SAP HANA Scale-up Database

Inleiding

Dell EMC Services en SAP™ hebben nauw samengewerkt, en het verheugt Dell EMC Services de Software-integratieservice voor de SAP HANA Scale-up Database (de "Service(s)") in één systeemconfiguratie te kunnen leveren in overeenstemming met deze serviceomschrijving ("Serviceomschrijving"). Deze service is bestemd voor de installatie van de High Performance Analytical Appliance ("HANA") in-memory database van SAP (configuratie zonder HA/DR). Dit is een voor meerdere doeleinden geschikte, databronagnostische apparaatsoftware voor installatie op een voor HANA Dell EMC voorbereid knooppunt of andere aanbevolen Dell EMC-hardware, en geleverd door Dell Global Services. Deze service voorziet in de implementatie van een enkele SAP HANA database op een enkel fysiek systeem of tot drie instances in een virtuele oplossing.

De offerte, het bestelformulier of ander wederzijds geaccepteerde manier van factuur of orderbevestiging (waar van toepassing, het "Bestelformulier") van de klant ("U", "Uw", of "Klant") moet de naam bevatten van de service(s) en beschikbare service-opties die u heeft aangeschaft. Neem voor extra hulp of voor het "aanvragen van een kopie van uw servicecontract(en) contact op met uw verkoopvertegenwoordiger.

Het toepassingsgebied van deze service

De service is ontworpen om het voor Dell EMC voorbereide knooppunt voor SAP HANA Scale-up (het "Platform") snel te integreren in uw omgeving om uw oplossing en medewerkers in staat te stellen snel over te gaan tot volledige productie.

Deze service omvat het volgende, voor zover toepasselijk voor de specifieke (**fysieke of virtuele**) oplossing:

- **Projectmanagement:** een met projectmanagement geïntegreerde aanpak waarbij alle aspecten van het programma zijn inbegrepen.
- **Software-integratieplanning:** planningsessie met technologiedeskundigen om een implementatieplan op te stellen.
- **Integratie:** implementatie, configuratie en integratie van implementatieplan en operationele validatie van het SAP HANA Scale-up voorbereid knooppunt.
 - Beperkt tot één (1) SAP HANA in-memory database voor de fysieke oplossing en tot drie (3) SAP HANA in-memory databases voor de virtuele oplossing.
- **Kennisoverdracht:** kennisoverdracht met betrekking tot de nieuwe oplossing gedurende het hele project alsmede de uitvoering van een productoriëntatiesessie.
- **Afsluiting en documentatie:** aan het einde van deze service zal Dell een evaluatie van de projectdocumentatie uitvoeren.

Doelstellingen

De doelstelling van deze service is een functionerend Platform mogelijk te maken met integratie- en configuratieactiviteiten die zullen uitmonden in een systeem dat productieklaar is, evenals kennisoverdracht voor het beheren en bewaken van het Platform.

Deze service is afhankelijk van de voltooiing van de fabrieksmatige integratieservices die worden uitgevoerd in ons Merge Center (of Software Distribution Services als de fabrieksmatige integratieservices niet beschikbaar zijn) en die apart worden aangeschaft.

Deze service is tevens afhankelijk van de voltooiing van de hardware-implementatie met behulp van Dell EMC Basic of de ProDeploy-servicesuite die apart wordt aangeschaft. Voltooiing van de hieronder in detail beschreven activiteiten zal de voltooiing van de Services vormen.

De belangrijkste servicestappen

Projectinitiatie

Een projectmanager van Dell EMC Services neemt contact op met de klant voordat de dienstverlening van start gaat om het volgende te doen:

- Controleren of de locatie qua technische en omgevingsvoorzieningen aan de vereisten voldoet
- De Platformgeschiktheid beoordelen en bevestigen, installatiedatums vastleggen en afhankelijkheden met betrekking tot productverzendingdatums aangeven om het geplande installatieschema te kunnen halen
- De enquête voor SAP HANA Scale-up voorafgaand aan een planningssessie verstrekken aan de klant
- De tijd en datum voor de planningssessie bevestigen
- Na ontvangst van de ingevulde enquête zal Dell EMC Services de planningssessie inplannen

Planningssessie voor software-integratie

Dell EMC Services zal een externe planningssessie voeren met de belangrijkste zakelijke belanghebbenden van de klant, het technische kernteam en materiedeskundigen. Deze sessie heeft tot doel vast te stellen hoe het Platform met de huidige omgeving kan worden geïntegreerd. De output van deze sessie is een ontwerp op hoog niveau en een projectplan in elektronische vorm.

Tijdens de sessie beoordeelt Dell EMC Services de volgende integratieparameters en overwegingen:

- De ingevulde enquête controleren en nagaan of alle velden nauwkeurig zijn gedocumenteerd
- Controleren of de bestaande en nieuwe apparatuur voldoet aan de minimale vereisten voor de hardware en software, indien van toepassing.
- Bepalen/controleren of de configuratie voldoet aan de minimale hardware- en softwarevereisten voor de omgeving
- De fysieke infrastructuur en logische netwerklay-out van de klant beoordelen
- Een geldig migratieplan opstellen op basis van de hardware -en softwareconfiguratie van de klant
 - De netwerkvereisten van de klant bepalen/controleren:
 - IP-adres beschikbaar voor het serverbeheernetwerk
 - IP-adres voor de HANA virtuele machines, indien van toepassing
 - Poorten voor netwerkswitches
 - Versie van huidige vCenter Server vaststellen, indien van toepassing
 - Bepalen/controleren of de configuratie voldoet aan de minimale hardware- en softwarevereisten voor de omgeving
 - SAP-servernamen, SAP-systeem-id ("SID") en instancenummers en accountwachtwoorden.
 - Controleren of alle velden in de enquête zijn gedocumenteerd

- Toewijzing van HANA virtuele machines:
 - Gedetailleerde informatie verstrekken over HANA virtuele machines die zullen worden geïmplementeerd, om de omvang van de virtuele machine te kunnen vaststellen
- Bevestigen of de klant over de vereiste softwarelicenties beschikt
- Na voltooiing van de planningssessie, kunnen integratieactiviteiten worden gepland

Integratie

Tijdens deze fase voert Dell EMC Services de volgende activiteiten uit:

Taken voor fysieke implementaties (platformen met alleen SUSE of Red Hat Linux):

- IP-adressen configureren op HANA-apparaat en verbinding tot stand brengen met klantennetwerk
- De HANA-database configureren:
 - Het Linux-besturingssysteem configureren
 - De SAP HANA in-memory database configureren
 - De SAP HANA beveiligingstoegang configureren voor drie beheerders, inclusief root, besturingssysteem en database

Taken voor gevirtualiseerde omgevingsimplementaties:

- IP-adressen configureren op HANA-apparaat en verbinding tot stand brengen met klantennetwerk
- Verbinding maken tussen ESXi-host en bestaande vCenter Server van klant, indien van toepassing
- De HANA virtuele machine configureren
- Virtueel netwerkgebruik configureren voor de ESXi-host en de HANA virtuele machine
- De grootte en configuratie van de HANA virtuele machine aanpassen op basis van de vereisten van de klant, zoals gespecificeerd in het planningsdocument
- De HANA-database configureren:
 - Het Linux-besturingssysteem configureren
 - De SAP HANA in-memory database configureren
 - De SAP HANA beveiligingstoegang configureren voor drie beheerders, inclusief root, besturingssysteem en database
- Indien nodig, in samenwerking met de klant de nieuwe systemen verbinden met de bestaande HANA Studio, indien van toepassing
- Eventuele door de klant verstrekte licenties toepassen via HANA Studio

Kennisoverdracht

Gedurende het hele project zal Dell EMC Services kennisoverdracht verzorgen terwijl activiteiten worden uitgevoerd en tijdens evaluatiesessies. Tijdens deze fase:

- Wordt een korte productoriëntatiesessie uitgevoerd
- Wordt de documentatie beoordeeld

Afronding van het project

Tijdens deze laatste fase levert Dell EMC Services de deliverables en worden beoordelingsactiviteiten uitgevoerd voor de klant in het kader van deze serviceovereenkomst. Tevens worden de volgende activiteit uitgevoerd:

- Leveren van documentatie waarin de uitgevoerde services worden vermeld.
 - De scripts en te leveren servicematerialen zijn in het Engels, tenzij anderszins gespecificeerd
- Leveren van klant-URL of elektronische exemplaren van productdocumentatie, voor zover van toepassing
- Leveren van details om contact op te nemen met technische support van Dell.
- Zorgen voor bevestiging van de klant van de uitgevoerde services

Uitsluitingen

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

- Eventuele services, taken of activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze servicebeschrijving zijn vermeld.
- Implementatie van de hardwareonderdelen voor het voor SAP HANA voorbereid knooppunt met inbegrip van racks, stacks en bekabeling van de server(s).
- Bestaande omgeving upgraden om de nieuwe oplossing te ondersteunen
- Installatie van besturingssysteempatches of -updates voor grote buildreleases; Dell EMC zal alleen grote buildversies van het besturingssysteem installeren
- Configuratie of probleemoplossing van enige netwerk-/VLAN-problemen op klantennetwerk
- Andere Ethernet-werkzaamheden dan die in deze servicebeschrijving zijn vermeld.
- Omleiden van kabels buiten het rack.
- Afstemmen van de prestaties of uitvoeren van benchmarktest van het netwerk.
- Verwijderen of opnieuw installeren van producten of toepassingen.
- Configuratie van bestaande ethernet-infrastructuur.
- Configuratie van enig type ethernetbeveiliging.
- Configuratie van implementatie van SAP HANA hoge beschikbaarheid (“HA”) of Disaster Recovery (“DR”)
- Software-integratie van voor SAP HANA Scale-Out voorbereide bundel.
- Software-integratie van knooppunt, bundel of systeem voorbereid voor SAP HANA Edge.
- Software-integratie van voor SAP HANA Tailored Datacenter Integration (“TDI”) voorbereid(e) bundel of systeem.
- Configureren van enige besturingssystemen die niet in deze servicebeschrijving zijn vermeld.
- Producttraining – moet afzonderlijk worden aangeschaft
- Productoriëntatiesessie dient niet ter vervanging van cursussen van Dell EMC. Voor nadere informatie zijn Dell EMC educational and consulting services beschikbaar voor meer specifieke producttraining evenals studiemateriaal dat is aangepast aan de specifieke behoeften of vereisten.
- De service is exclusief de ontwikkeling van enige intellectuele eigendommen die uitsluitend en specifiek voor de klant worden ontwikkeld.
- Eventuele activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze servicebeschrijving zijn vermeld.

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

Aanbodspecifieke verplichtingen van de klant

- De klantomgeving moet operationeel zijn vóór aankomst van Dell EMC op locatie voor het uitvoeren van de eerste projectfase. Aanvullende services kunnen worden toegevoegd. Ter ondersteuning van dit vereiste zal de klant het volgende doen:
 - a. De ingevulde SAP HANA-enquête van Dell EMC doornemen en terugsturen tijdens de planningsfase
 - b. Netwerktogang verlenen en vereiste referenties verstrekken voor bestaande Active Directory Domain Services (“AD DS”)-, Domain Name System (“DNS”)- en Network Time Protocol (“NTP”)-services, indien nodig tijdens implementatie.
 - c. Alle toepasselijke licenties voor besturingssysteem en toepassingen verstrekken, voor zover van toepassing
 - d. Patches of updates laden die na voltooiing van deze service zijn uitgebracht

- De klant is verplicht over een actueel SAP HANA-supportcontract voor de SAP HANA-software en een actueel Dell EMC-supportcontract voor de hardwareonderdelen van de oplossing te beschikken.
- Daarnaast informeert de klant Dell EMC Services schriftelijk over de persoon die optreedt als contactpersoon, volgens het implementatieplan, zodat alle taken binnen de gestelde tijdsduur kunnen worden afgerond. Alle communicatie met betrekking tot de service wordt gericht aan deze contactpersoon (de “contactpersoon voor de klant”). Wanneer er niet één contactpersoon wordt aangewezen, kan dat leiden tot een toename van het aantal projecturen en een langere doorlooptijd.
- De contactpersoon van de klant zal de bevoegdheid hebben om uit naam van de klant op te treden voor alle aspecten van de service, zoals het melden van problemen bij de juiste personen in de organisatie van de klant en het oplossen van strijdige vereisten
- De klant levert technische contactpersonen, die praktische kennis hebben van de bedrijfsonderdelen waarmee tijdens de services rekening moet worden gehouden (“technische contactpersonen”). Dell kan verzoeken om besprekingen met technische contactpersonen te plannen.
- De contactpersoon van de klant zal projectvereisten, informatie, gegevens, beslissingen en goedkeuringen verkrijgen en leveren binnen één werkdag na een verzoek hierom, tenzij beide partijen het eens zijn over een afwijkende responstijd.
- De contactpersoon van de klant zal ervoor zorgen dat het personeel voor de service redelijke en veilige toegang heeft tot de locatie van het project, alsook een veilige werkomgeving, voldoende werkruimte en parkeerruimte zoals vereist.
- De klant is verantwoordelijk voor het leveren van alle hardware, software, internettoegang en faciliteiten voor de geslaagde voltooiing van de services. De faciliteiten en stroom dienen te voldoen aan de vereisten van Dell EMC voor de aangekochte producten en services.
- De klant is verantwoordelijk voor alle softwarelicentievereisten. Tenzij anders schriftelijk voorgeschreven door de klant, tijdens het installatieproces, zal Dell EMC Services namens de klant alle elektronische overeenkomsten “accepteren” die worden geleverd bij de geïnstalleerde hardware en/of software, waaronder, zonder beperking, licenties, verkoopvoorwaarden en andere voorwaarden. De klant stemt ermee in dat aankoop, licentie en/of gebruik van hardware of software installeren door Dell EMC Services in dezelfde mate is onderworpen aan en wordt beheerst door dergelijke elektronische overeenkomsten als wanneer de klant zelf had ingestemd met de elektronische overeenkomsten.

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 EMC Services verzoekt deze services uit te voeren.

Niet-wervingsclausule. Waar toegestaan door de wet, zal de klant gedurende een periode van twee jaar vanaf de datum op uw bestelformulier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Dell EMC Services niet, direct of indirect, proberen een werknemer van Dell EMC Services met wie u contact heeft gehad tijdens het uitvoeren van de service door Dell EMC Services, te werven; algemene advertenties en andere gelijksoortige brede vormen van werving vallen niet direct of indirect onder werving en het is toegestaan werknemers te werven die zijn ontslagen of die ontslag hebben genomen bij Dell EMC Services voorafgaand aan sollicitatiegesprekken met u.

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.

Verplichtingen op locatie. Wanneer een medewerker van Dell EMC Services voor het uitvoeren van de services op-site bij 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-ups. De klant dient een volledige back-up te maken van alle aanwezige gegevens, 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 gegevens die op alle betreffende systemen staan opgeslagen als voorzorgsmaatregel voor mogelijke storingen, wijzigingen of gegevensverlies. 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 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 GEGEVENS, PROGRAMMA'S OF SOFTWARE;
- BESCHADIGING OF VERLIES VAN VERWISSELBARE 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.

Servicetijden. Afhankelijk van de lokale wetgeving op het gebied van wekelijkse werkuren, wordt deze service uitgevoerd tijdens de normale werkuren 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 08:00 tot 17:00
Australië, Bermuda, China, Haïti, Hongkong, Japan, Korea, Maleisië, Nederlandse Antillen, Nieuw-Zeeland, Singapore, Taiwan, Thailand	Maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00
Argentinië, Frankrijk, India, Paraguay, Uruguay	Maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 18:00
Bolivia, Chili	Maandag t/m vrijdag van 09:00 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 Dell EMC Services-entiteit die is vermeld op uw factuur 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 EMC Services of onder de afzonderlijke overeenkomst waarin deze services specifiek worden vermeld (zoals van toepassing, de 'overeenkomst'). Raadpleeg de onderstaande tabel voor de URL die op de klantlocatie van toepassing is om uw overeenkomst te zoeken. De partijen bevestigen hierbij dat zij de overeenkomst hebben gelezen en zich verbinden aan de online bepalingen.

Klantlocatie	Voorwaarden die van toepassing zijn op uw aanschaf van services bij Dell EMC Services	
	Klanten die services van Dell EMC rechtstreeks aanschaffen bij Dell EMC Services	Klanten die Dell EMC services aanschaffen via een geautoriseerde wederverkoper van Dell EMC Services
Verenigde Staten	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canada	Dell.ca/terms (Engels) Dell.ca/conditions (Frans-Canadees)	Dell.ca/terms (Engels) Dell.ca/conditions (Frans-Canadees)
Latijns-Amerika en Caribisch gebied	Lokale, landspecifieke website Dell.com of Dell.com/servicedescriptions/global .*	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 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 Dell.com of Dell.com/servicedescriptions/global .*	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 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.

<p>Europa, Midden-Oosten en Afrika</p>	<p>Lokale, landspecifieke website Dell.com of Dell.com/servicedescriptions/global.*</p> <p>Daarnaast kunnen klanten in Frankrijk, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk de hieronder genoemde toepasselijke URL selecteren:</p> <p>Frankrijk: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Duitsland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Verenigd Koninkrijk: Dell.co.uk/terms</p>	<p>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 aanschaft, 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 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.</p>
--	--	---

* Klanten kunnen naar hun lokale website van Dell.com gaan door vanaf een computer met internetverbinding Dell.com te gaan of te kiezen uit de opties op de website "Een regio/land selecteren" van Dell EMC Services via 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.

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 de tegenstrijdigheid te kunnen oplossen met behoud van zoveel mogelijk van de niet-strijdige voorwaarden, waaronder het behoud van niet-strijdige bepalingen in dezelfde alinea, paragraaf of subparagraaf.

Door uw bestelling 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 binnen een software- of internetinterface van Dell EMC Services, 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. **Service termijn.** 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 servicebureaudoelinden.

2. 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 schriftelijk anders is overeengekomen, zal betaling voor apparatuur in geen geval afhankelijk zijn van uitvoering of levering van consultancy of beheerde services die bij dergelijke apparatuur zijn aangeschaft.

C. **Commercieel redelijke beperkingen op 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 voorwaarden die in deze servicebeschrijving staan vermeld.

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 alinea 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 op locatie, 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.

© 2017 Dell 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 EMC Services beschikbaar.