



Servicebeschrijving

Dell Post Standard Support

Inleiding

Dell Technologies is verheugd om Post Standard Support for Infrastructure (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 hebt 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.

Nadat de periode van primaire support voor een specifiek Dell Technologies¹ hardwaremodel is verlopen, kan Dell Technologies naar eigen goeddunken Post Standard Support beschikbaar maken om klanten te helpen die extra tijd nodig hebben om te migreren naar een op dat moment ondersteunde softwarerelease of hardwaremodel.

Het bereik van de Post Standard Support wordt hieronder beschreven. Om te bepalen of een specifiek Dell Technologies hardwaremodel in aanmerking komt voor Post Standard Support, gaat u naar support.DELL.com > Support By Product > Select Product (support.DELL.com > Support per product > Product selecteren). De offerte van Dell Technologies is inclusief de productnaam, beschikbare Post Standard Support-services en gerelateerde opties, indien van toepassing. Neem voor aanvullende assistentie of voor het aanvragen van een kopie van uw overeenkomst die van toepassing is op de Post Standard Support-services, contact op met uw verkoopvertegenwoordiger van Dell Technologies. Deze toepasselijke overeenkomst, of, bij gebrek aan een afzonderlijk onderhandelde overeenkomst en afhankelijk van de locatie van de klant, deze service wordt bepaald en is onderhevig aan ofwel de Commercial Terms of Sale van Dell (beschikbaar op: www.Dell.com/CTS) ofwel de toepasselijke lokale verkoopvoorwaarden op de dell.com website voor uw land (naar elk, voor zover van toepassing, wordt verwezen als de 'Overeenkomst'). Voor een kopie van uw overeenkomst met uw toepasselijke reseller van Dell Technologies neemt u contact op met die reseller. Voorwaarden in de overeenkomst die in tegenspraak zijn met de Post Standard Support-service of waardoor deze service wordt gewijzigd, (inclusief, maar niet beperkt tot het bereik van de Post Standard Supportservice) zijn niet van toepassing, maar de verantwoordelijkheden van de klant zullen wel gelden, indien van toepassing. Termen met een hoofdletter die niet elders zijn genoemd in dit document, hebben de betekenis die in uw overeenkomst is gedefinieerd.

¹ 'Dell EMC', zoals gebruikt in dit document, betekent de toepasselijke verkoopentiteit van Dell ('Dell') die is gespecificeerd op uw bestelformulier van Dell en de toepasselijke verkoopentiteit van EMC ('EMC') die is gespecificeerd op uw bestelformulier van EMC. Het gebruik van 'Dell EMC' in dit document duidt niet op een verandering van de wettelijke naam van de entiteit van Dell of EMC waarmee u zaken hebt gedaan.

VEREISTEN VOOR POST STANDARD SUPPORT

1. De klant dient te beschikken over een geldig Dell Technologies supportonderhoudscontract (d.w.z. ProSupport Plus, ProSupport, Premium, Enhanced of Basic) voor het specifieke Dell Technologies product, of de klant dient door Dell Technologies opnieuw te zijn gecertificeerd als vereiste voor de aanschaf van deze Post Standard Support-service.
2. De klant moet ervoor zorgen dat de producten zich in de normale bedrijfstoestand bevinden en dat in de besturingsomgevingssoftware op storageproducten de meest recente, compatibele versie die beschikbaar is vanaf het begin van de dekkingperiode, wordt uitgevoerd zoals blijkt uit de offerte, het bestelformulier of een andere onderling overeengekomen factuur of orderbevestiging van Dell Technologies met Dell Technologies. De klant stemt ermee in dat Dell Technologies een onsite inspectie van de producten uitvoert en/of toepasselijke supportsoftware installeert en uitvoert (zoals 'Phone Home'-software) om te bevestigen dat de producten zich in de normale bedrijfstoestand bevinden en, indien noodzakelijk, om de configuratie te inventariseren en componentserienummers te verkrijgen. Service die nodig is om producten terug in de normale bedrijfstoestand te brengen aan het begin van de dekkingperiode van deze Post Standard Support-service is de verantwoordelijkheid van de klant.

BEREIK VAN POST STANDARD SUPPORT

1. Voor toepasselijke Dell Technologies hardwaremodellen:
 - a. Vervangingsonderdelen voor hardware worden, indien noodzakelijk geacht door Dell Technologies, ofwel naar de klant verzonden als een vieruurslevering op 24x7 basis, of op de volgende werkdag van de klant, zoals van toepassing in de klantovereenkomst. Uiterste lokale verzendtijden voor een land kunnen van invloed zijn op de levering van vervangingsonderdelen later dan de volgende werkdag. Tijdens de Post Standard Support-periode kan bij de installatie van door de klant zelf te vervangen onderdelen (Customer Replacement Units of CRU's) indien van toepassing door Dell Technologies worden verzocht om de vervangingen door Dell Technologies te laten uitvoeren. Verbruiksartikelen vallen niet onder Post Standard Support. Dell Technologies zal zich op commercieel verantwoorde wijze inzetten voor de vervanging van standaardbatterijen, die in landen met invoerbepalingen beperkt kunnen zijn. Voor de beschikbaarheid van onderdelen dient de klant rekening te houden met een mogelijke levertijd van maximaal dertig (30) dagen na de begindatum van de beginperiode van deze service.
 - b. Hotfixes, waaronder beveiligingspatches, zijn niet beschikbaar als onderdeel van de Post Standard Support voor Dell Technologies hardwaremodellen voor de software, microcode en firmware van het besturingsstelsel of de besturingsomgeving waarop de toepasselijke Dell Technologies hardwaremodellen hun basisfuncties uitvoeren.
 - c. Dell Technologies is niet verantwoordelijk voor het niet leveren van support voor zover dit het gevolg is van: (1) omissies, onplettendheid, fouten of niet nakomen door de klant van zijn verantwoordelijkheden die zijn beschreven in dit document, (2) problemen veroorzaakt door software of gegevens van de klant, (3) een defect of een tekortkoming met betrekking tot het netwerk, systemen of andere apparatuur van de klant, (4) uitval van hardware die niet door Dell Technologies wordt onderhouden, of (5) wijzigingen aan hardware door een andere partij dan Dell Technologies of zijn vertegenwoordigers. Dell Technologies stelt de klant op de hoogte wanneer zich een of meer van de voorgaande gebeurtenissen voordoen en zal commercieel gezien redelijke pogingen doen om desondanks naar behoren te presteren (waarbij de klant Dell Technologies de extra onkosten voor dergelijke inspanningen zal vergoeden).

2. Als Dell Technologies oordeelt dat het onderdeel van het product defect is en gemakkelijk kan worden losgekoppeld en opnieuw aangesloten, of indien de analist oordeelt dat het product in zijn geheel moet worden vervangen, behoudt Dell Technologies zich het recht voor om de klant een complete vervangingsunit te sturen. Dell Technologies is echter onder geen enkele omstandigheden verplicht, tenzij anders bepaald door de lokale wetgeving, om een hele unit te verzenden voor vervanging en bepaalt zelf, geheel naar goeddunken van Dell Technologies, of het verzenden van een hele unit nodig is. Aan de verplichting van Dell Technologies om de Post Standard Support services uit te voeren is voldaan wanneer Dell Technologies heeft geprobeerd alle toepasselijke servicereparatietechnieken uit te voeren die Dell Technologies als effectief beoordeelt voor het oplossen van het supportprobleem dat de klant aan Dell Technologies heeft voorgelegd na contact met Dell Technologies voor support in overeenstemming met deze servicebeschrijving, zelfs indien Dell Technologies vaststelt dat het supportprobleem dat de klant aan Dell Technologies heeft voorgelegd niet kan worden opgelost. Dell Technologies behoudt zich ook het recht voor om het klantcontract te beëindigen en te annuleren voor deze Post Standard Support-services indien Dell Technologies, in zijn eigen en commercieel redelijke discretie, bepaalt dat de apparatuur van de klant niet middels de Post Standard Support-services kan worden hersteld naar een functionaliteitsniveau dat redelijkerwijs kan worden beschouwd als veilig en dat geen onnodige risico's biedt wat betreft beveiliging.

Uitsluitingen

De volgende activiteiten zijn niet inbegrepen in deze Servicebeschrijving:

- Verwijderen, opnieuw installeren of configureren van producten of software toepassing(en)
- Afvoer van een verwijderd product uit het gebouw van de klant
- Probleemoplossing voor besturingsomgevingssoftware die verder gaat dan alleen het herstellen van het product naar een werkende staat (bijvoorbeeld consulting, prestatieafstemming, configuratie, scripting of benchmarking) zijn uitgesloten
- Services die nodig zijn als gevolg van het niet onderhouden van software en ondersteunde product(en) op een gespecificeerd minimaal releaseniveau zoals uiteengezet in het [referentiecodedocument](#).
- Services die nodig zijn als gevolg van het niet opnemen van een systeemoplossing, reparatie, patch of wijziging die door Dell Technologies wordt geleverd, of als gevolg van het niet kunnen uitvoeren van vermijdingsacties die eerder door Dell Technologies werden geadviseerd, zoals een gecommuniceerd beveiligingsadvies of een belangrijke update voor een softwarecorrectie die een klant niet implementeert
- Services die, naar de mening van Dell Technologies, nodig zijn vanwege onjuiste behandeling of gebruik van de producten of apparatuur
- Aanpassing van de server of het storage-apparaat van de klant, tenzij uitdrukkelijk vermeld in deze servicebeschrijving
- Herstel of overdracht van data of applicaties
- Garantieservice of support voor systemen, software of aanvullende onderdelen die niet door Dell Technologies zijn geleverd
- Services die, naar de mening van Dell Technologies, nodig zijn als gevolg van ongeautoriseerde pogingen van personeel van derden om hardware, firmware of software te installeren, repareren, onderhouden of wijzigen
- Installatie van een netwerkprinter of toewijzing van gedeelde bestanden in een netwerk
- Configuratie van servers, storage, netwerken of routers van welk type dan ook
- Netwerkservices, waaronder aansluiting van een systeem op een netwerk (dat geen Ethernet LAN is)
- Eventuele activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze servicebeschrijving worden vermeld.

Deze servicebeschrijving verleent de klant geen enkele garantie naast de garanties die onder de voorwaarden van uw hoofdserviceovereenkomst of overeenkomst, afhankelijk van welke van toepassing is, worden geboden.

Contact opnemen met Dell Technologies als u service nodig hebt

Online-, chat- en e-mailsupport: support via de website, chat en e-mail van Dell Technologies is voor bepaalde producten beschikbaar op www.dell.com/contactus.

Telefonische support: 24x7 beschikbaar (met inbegrip van feestdagen). De beschikbaarheid kan verschillen buiten de Verenigde Staten en is beperkt tot commercieel redelijke inspanningen, tenzij anders vermeld in dit document. Ga naar www.dell.com/contactus voor een lijst met geldende telefoonnummers voor uw locatie.

Bijlage A

De volgende grafiek toont de servicekenmerken van Post Standard Support:

SERVICEKENMERK	BESCHRIJVING	GEGEVENS OVER BEREIK
TECHNISCHE SUPPORT	De klant neemt telefonisch of via webinterface contact op met Dell Technologies op 24x7 basis om een apparaatprobleem te melden en levert input voor initiële evaluatie van prioriteitsniveau*. Niettegenstaande de evaluatie van de klant bij het indienen van een supportverzoek aan Dell Technologies, wordt het prioriteitsniveau naar eigen goeddunken bepaald door Dell Technologies. Dell Technologies biedt (i) een respons op afstand op basis van het prioriteitsniveau van het probleem; of (ii) indien dit door Dell Technologies noodzakelijk wordt geacht, respons op locatie zoals hieronder beschreven.	Inbegrepen.
ONSITE RESPONS	Dell Technologies stuurt geautoriseerd personeel naar de installatielocatie om aan het probleem te werken nadat Dell Technologies het probleem heeft geïsoleerd en onsite respons noodzakelijk acht.	Uitsluitend inbegrepen voor apparatuur.
LEVERING VAN VERVANGINGSONDERDELEN	Dell Technologies biedt vervangingsonderdelen indien dat noodzakelijk wordt geacht door Dell Technologies.	Inbegrepen. Nadat de diagnose is voltooid en de verzending geautoriseerd, wordt gestreefd om de vervangingsonderdelen binnen vier (4) uur te leveren op 24x7 basis, of op de volgende werkdag van de klant, zoals van toepassing in de klantovereenkomst. Uiterste lokale verzendtijden voor een land kunnen

van invloed zijn op de levering van vervangingsonderdelen en de gerelateerde onsite respons op de volgende werkdag.

De installatie van alle vervangingsonderdelen wordt uitgevoerd door Dell Technologies als onderdeel van de onsite respons, maar de klant heeft de optie om de installatie van door de klant vervangbare eenheden (Customer Replaceable Units of CRU's) zelf uit te voeren. Zie de [garantie- en onderhoudstabel voor producten van Dell Technologies](#) voor een lijst met onderdelen die zijn aangewezen als CRU's voor specifieke apparatuur of neem contact op met Dell Technologies voor meer informatie.

Als Dell Technologies het vervangingsonderdeel installeert, regelt Dell Technologies de retourzending naar een faciliteit van Dell Technologies. Als een klant de CRU installeert, is de klant verantwoordelijk voor de retourzending van de vervangen CRU naar een vestiging die wordt aangewezen door Dell Technologies.

RECHTEN OP NIEUWE VERSIES VAN SOFTWARE	Dell Technologies levert de rechten op nieuwe softwareversies die algemeen beschikbaar zijn gesteld door Dell Technologies.	Niet inbegrepen.
INSTALLATIE VAN NIEUWE SOFTWAREVERSIES	Dell Technologies voert de installatie van nieuwe softwareversies uit.	Niet inbegrepen.
24x7 EXTERNE MONITORING EN REPARATIE	<p>Bepaalde producten nemen automatisch en zelfstandig contact op met Dell Technologies om input te leveren voor assistentie van Dell Technologies bij de vaststelling van een probleem.</p> <p>Dell Technologies verkrijgt externe toegang tot producten als dat nodig is voor aanvullende diagnose en om externe support te bieden.</p>	Opgenomen voor producten met externe bewakingstools en technologie die beschikbaar zijn van Dell Technologies tijdens de toepasselijke periode die geldt voor deze Post Standard Support-service.
24x7 TOEGANG TOT TOOLS VOOR ONLINE SUPPORT	Klanten die correct zijn geregistreerd hebben toegang op 24x7 basis tot de op het web beschikbare kennis en zelfhulp supporttools voor klanten van Dell Technologies via de Dell Technologies Online Support site.	Inbegrepen.

* DEFINITIES VAN PRIORITEITSNIVEAUS

PRIORITEIT 1 Kritisch – verlies van de mogelijkheid om bedrijfskritische activiteiten uit te voeren, waardoor onmiddellijke interventie is vereist.

Prioriteit 2 Hoog – bedrijfskritische activiteiten kunnen worden uitgevoerd, maar de prestaties/capaciteiten zijn aangetast of ernstig beperkt.

Prioriteit 3 Gemiddeld/Laag – minimale of geen gevolgen voor bedrijfsactiviteiten.

De supportopties ('Dell Technologies supportinformatie') op deze website gelden (i) uitsluitend tussen Dell Technologies en de organisaties die de van toepassing zijnde producten en/of het onderhoud verwerven onder een contract dat rechtstreeks is afgesloten met Dell Technologies (de 'Dell Technologies klant'); en (ii) uitsluitend voor producten of supportopties die zijn besteld door de Dell Technologies klant op een tijdstip waarop de Dell Technologies supportinformatie actueel is. Dell Technologies kan de Dell Technologies supportinformatie op elk gewenst tijdstip wijzigen. Producten die worden gedekt onder deze Post Standard Support-service kunnen niet worden opgenomen in een implementatieproject voor producten die zijn gekocht met standaardsupportopties die worden uitgevoerd door Dell Technologies. De Dell Technologies klant wordt op de hoogte gesteld van enige wijziging in de Dell Technologies supportinformatie op een wijze die staat vermeld in de op dat moment geldige productbestelling en/of service- of onderhoudsovereenkomst tussen Dell Technologies en de Dell Technologies klant, maar een dergelijke wijziging geldt niet voor producten of supportopties die zijn besteld door de Dell Technologies klant voorafgaand aan de datum van een dergelijke wijziging.

Dell Technologies is niet verplicht Post Standard Support-services te leveren voor apparatuur die zich buiten het Dell Technologies servicegebied bevindt. Het 'Dell Technologies servicegebied' geeft een locatie aan die zich binnen (i) honderdzesentwintig (160) per auto af te leggen kilometers van een servicelocatie van Dell Technologies bevindt; en (ii) zich in hetzelfde land als de servicelocatie van Dell Technologies bevindt, tenzij anderszins gedefinieerd in uw overeenkomst met Dell Technologies, in welk geval de definitie van de van toepassing zijnde overeenkomst geldt.

Producten of services die worden verkregen van een reseller van Dell Technologies, vallen uitsluitend onder de overeenkomst tussen de koper en de reseller. Die overeenkomst kan voorwaarden bevatten die gelijk zijn aan de Dell Technologies supportinformatie op deze website. De reseller kan een overeenkomst sluiten met Dell Technologies om services voor de koper uit te voeren namens de reseller, en als Post Standard Support wordt aangeboden door Dell Technologies, gelden de voorwaarden van deze servicebeschrijving. Neem contact op met de reseller of de lokale verkoopvertegenwoordiger van Dell Technologies voor aanvullende informatie over de services van Dell Technologies voor producten die zijn aangeschaft bij een reseller.

Software- en servicereleases onderhouden. De klant moet ervoor zorgen dat de software en ondersteunde product(en) zijn bijgewerkt tot de door Dell Technologies opgegeven minimumniveaus zoals vermeld op het [referentiecodedocument](#).

De klant dient er ook te zorgen dat het minimale releaseniveaus voor software of firmware is geïnstalleerd met betrekking tot vervangingsonderdelen, patches, updates voor de software of daaropvolgende releaseversies, zoals door Dell is gevraagd om de ondersteunde producten geschikt te houden voor deze service. Dell Technologies behoudt zich het recht voor om naar eigen goeddunken support te weigeren voor software en ondersteunde product(en) die niet voldoen aan de door Dell Technologies gespecificeerde minimale releaseniveaus zoals gespecificeerd op het [referentiecodedocument](#).

Copyright © 2021-2024 Dell Inc. of haar dochterondernemingen. Alle rechten voorbehouden. Dell Technologies, Dell en andere handelsmerken zijn handelsmerken van Dell Inc. of haar dochterondernemingen. Andere handelsmerken zijn het eigendom van hun respectieve eigenaren.