



Functiebeschrijving

Intelligent Data Mobility voor Dell EMC SC-, SCv-, PS- en PV-storagearrays en VMware

Inleiding

Het verheugt Dell EMC Services om Intelligent Data Mobility ("IDM") voor Dell EMC SC-, SCv-, PS- en PV-storagearrays en VMware (de "service(s)") te kunnen leveren in overeenstemming met deze servicebeschrijving ("servicebeschrijving"). Uw offerte, bestelformulier of ander wederzijds overeengekomen type factuur of bestellingsbevestiging (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.

Het toepassingsgebied van deze service

Deze service is gericht op de externe datamigratie van blokken en bestanden (exclusief boot-LUN's) van een NAS of SAN (exclusief Content Addressable Storage - "CAS") en virtueel (exclusief RDM-data) naar een ondersteund Dell Storage-systeem. Deze service verzorgt het plannen en het feitelijk migreren van de data vanaf de bestaande storagearray van de klant naar een volledig functioneel en ondersteund Dell Storage-systeem. De bron- en doelsystemen moeten zich in hetzelfde fysieke datacenter bevinden. Er kunnen beperkingen gelden ten aanzien van de versies van besturingssystemen, de migratie van applicaties, het aantal hosts en andere variabelen.

De cutover van de migratie vindt plaats tijdens één aaneengesloten evenement dat tot acht uur in beslag kan nemen. De duur van het volledige migratieproject zal naar verwachting drie tot vier weken bedragen maar kan van situatie tot situatie variëren.

Planning

- Organiseer een kick-offbijeenkomst om de projectomvang, verwachtingen, communicatieplannen en beschikbaarheid van vereiste resources te bespreken.
- Controleer en analyseer de fysieke omgeving en de connectiviteit ter ondersteuning van de datamigratie.
- Inventariseer de servers die voor de migratie zijn bestemd.
- Maak op basis van de hardware -en softwareconfiguratie van de klant een geldig migratieplan:
- Blok:
 - Definieer prioriteiten voor het migreren van volumes.
 - Controleer of alle doelvolumes beantwoorden aan de schaalvereisten voor datamigratie uit bronvolumes.

- Op basis van de vereisten ten aanzien van de bron- en doelarray en de klantomgeving, kan Dell EMC ervoor kiezen gebruik te maken van op array gebaseerde of op host gebaseerde software, of een combinatie daarvan voor het uitvoeren van het migratieproject.
- Bestand:
 - Definieer migratieprioriteiten voor shares/exports.
 - Controleer of alle doelvolumes op de bestandsservers aan de schaalvereisten voor datamigratie uit bronvolumes voldoen en definieer de software die moet worden gebruikt voor migratie (SecureCopy/RoboCopy/Rsync).
- Virtueel:
 - Definiëren van migratieprioriteiten voor virtuele machines.
 - Controleer of alle doelvolumes aan de schaalvereisten voor datamigratie uit bronvolumes voldoen en definieer de software die moet worden gebruikt voor migratie (VMotion/Storage VMotion).

Levering

Blokmigratie

Deze service voorziet in de externe datamigratie van maximaal 35 TB gedistribueerd over maximaal 15 hosts en 15 LUN's per host.

- Implementeer en configureer FC-zones om datamigratie mogelijk te maken, indien van toepassing.
- Controleer of de klant de integriteit van de brondata kan valideren vlak voordat de migratie begint.
- Voer een volume-import uit.
- Sluit de host(s) aan op het nieuwe storagestelsel van Dell conform het integratieplan.
- Breng de hosts weer online en test failover.
- Verwijder alle FC-zonering of iSCSI-poortconfiguraties die voor de migratie gebruikt zijn.
- Sluit voor de migratie hosts aan op het nieuwe storagearray van Dell conform het integratieplan.
- Configureer/controleer doelvolumes conform het integratieplan ten aanzien van het storagearray van Dell.
- Installeer zo nodig migratiesoftware op de hosts.
- Migreer data vanaf de bestaande LUN('s) naar de nieuwe LUN('s) op het nieuwe storagestelsel van Dell.
- De klant bevestigt dat de data op de juiste manier gemigreerd is.
- Zorg voor de opschoning na de migratie.

Bestandsmigratie

Deze service voorziet in de externe migratie van maximaal 35 TB gedistribueerd over maximaal 15 CIFS/SMB-shares of NFS-exports.

- Bereid de nieuwe NAS-storage voor op de migratie.
- Valideer de instellingen voor bevoegdheden en permissies.
 - Bevestig dat de toegang door eindgebruikers op het bestaande en het nieuwe storagestelsel gelijk zijn of breng de nodige aanpassingen aan om dat te bewerkstelligen.
 - Bevestig dat de juiste machtigingen zijn ingesteld op de nieuwe NAS-shares/-exports.

- Migreer data vanaf de bestaande shares/exports naar de nieuwe NAS. Start de datasynchronisatie. De technicus die verantwoordelijk is voor de externe implementatie blijft niet verbonden tijdens de synchronisatie. De agent is verantwoordelijk voor het verzorgen van follow-up (e-mail of telefoongesprek) op basis van de geschatte tijd voor het kopieerproces en de klant moet melding maken van eventuele storingsen tijdens het synchronisatieproces.
- Koppel de bestaande en nieuwe configuratie aan de host waarop de migratie plaatsvindt.
- Maak zo nodig migratietaken en -planningen.
- Voer een cutover uit naar de nieuwe NAS-storage waarna de klant moet bevestigen of de data goed is gemigreerd.
- Geef eindgebruikers toegang tot de nieuwe Shares/Exports.
- Wijzig de nieuwe NAS-storage zo nodig volgens het integratieplan.
- De klant bevestigt de koppeling met Shares/Exports.

Virtuele migratie

Deze service biedt de externe datamigratie van maximaal 30 virtuele machines (VM's), met een maximale grootte van 250 GB voor elke VM. Zowel de bron als de bestemming moeten VMware-omgevingen zijn.

- Valideer de omgeving aan de hand van het migratieplan.
- Verifieer de wijzigingen in de netwerk-, server- of storageconfiguratie.
- Initieer de migratie voor virtuele machines met aangewezen tools.
- Bekijk de migratieresultaten en controleer of de migratie met succes is voltooid.

Na voltooiing van de bovengenoemde taken voor blokmigratie, bestandsmigratie en virtuele migratie biedt Dell EMC de klant het Acceptatieformulier voor klanten van Dell EMC aan.

Te leveren items

Hieronder volgt een lijst met tastbaar materiaal dat wordt geleverd als onderdeel van de service:

- Configuratiehandleiding van Dell EMC waarin de implementatie wordt gedocumenteerd die wordt beschreven in het gedeelte "Het toepassingsgebied van deze service" hierboven.

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.
- De service omvat niet de ontwikkeling van enige intellectuele eigendommen die uitsluitend en specifiek voor de klant worden ontwikkeld, zoals hieronder gedefinieerd.

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

Voorafgaand aan en tijdens de uitvoer van de services door Dell, zorgt de klant ervoor dat:

- De klant moet personeel van Dell EMC toegang verlenen tot de materiedeskundigen, systemen en netwerken van de klant (met inbegrip van, zonder beperking, toegang tot externe systemen/netwerken) die nodig zijn om de services te leveren tijdens normale werkuren (of andere wederzijds overeengekomen tijden).
- De klant moet zorgen voor ten minste één technisch contactpersoon met verantwoordelijkheden voor systeembeheer en de geschikte toegangsrechten voor systemen/informatie.
- De klant moet de volledige verantwoordelijkheid dragen voor netwerkconnectiviteit, prestaties en configuratieproblemen.
- De klant moet ervoor zorgen dat aan alle vereisten met betrekking tot omgeving, techniek en operationele uitvoering wordt voldaan voordat met de serviceverlening wordt begonnen.
- Eventuele probleemoplossing op de nieuwe storagearray-omgeving is de verantwoordelijkheid van de klant, behalve voor storageplatformen die door Dell worden ondersteund en over een geldige garantie en servicecontracten voor een dergelijke oplossing beschikken;
- De klant heeft de verantwoordelijkheid om de applicaties na het in productiestaat brengen na de migratie.
- De klant is verantwoordelijk voor het afsluiten van de applicaties op de host/server voordat de datamigratie wordt uitgevoerd.

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 licentiehouders 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.

Verplichtingen op locatie. 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-ups. 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 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 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 externe leveranciers. 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 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 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 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 Dell's commerciële verkoopvoorwaarden 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 verbinden 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 wederverkoper van Dell of Dell EMC
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 van Dell.com of www.dell.com/servicesdescriptions/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 aanschafft, 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 Dell.com of www.dell.com/servicesdescriptions/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 aanschafft, 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.

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 wederverkoper van Dell of Dell EMC
Europa, Midden-Oosten en Afrika	<p>Lokale landspecifieke website van Dell.com of www.dell.com/servicesdescriptions/global.*</p> <p>Daarnaast kunnen klanten in Frankrijk, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk het hieronder genoemde toepasselijke webadres 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 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.</p>

* Klanten kunnen naar hun lokale website van Dell.com gaan door vanaf een computer met internetverbinding naar Dell.com te gaan of te kiezen uit de opties op de Dell-website "Een regio/land selecteren" die beschikbaar is 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/servicesdescriptions/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. **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 servicebureaudoeleinden.

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 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 omschreven.

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 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.
- H. **De service vervalt zes maanden na aankoop.** BEHALVE VOOR ZOVER TOEPASSELIJK RECHT ANDERS BEPAALT, KUNT U GEDURENDE EEN PERIODE VAN 6 MAANDEN NA DE DATUM VAN DE OORSPRONKELIJKE AANKOOP ("VERVALDATUM") EENMAAL VAN DEZE SERVICE GEBRUIKMAKEN. DE OORSPRONKELIJKE AANKOOPDATUM WORDT GEDEFINIEERD ALS DE DATUM VAN DE FACTUUR VAN DE SERVICE OF, ALS DAT EERDER IS, DE DATUM WAAROP DELL DE BESTELLING HEEFT BEVESTIGD. DELL WORDT NA DE VERVALDATUM GEACHT DE SERVICE TE HEBBEN GELEVERD, OOK ALS U NIET VAN DE SERVICE GEBRUIKMAAKT.
- I. Deze service is bedoeld om te worden geleverd tijdens één aaneengesloten service-evenement. Eventueel ongebruikte hoeveelheden kunnen niet worden gecrediteerd/gerestitueerd of worden gebruikt voor een apart migratieproject op een later tijdstip, en de service zal als volledig geleverd worden beschouwd door Dell EMC en de klant zodra een enkel, aaneengesloten service-evenement is voltooid door Dell EMC.

© 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 beschikbaar.