



# Servicebeschrijving

## Basisinstallatie voor bedrijven

### Inleiding

Dell biedt met trots Basisinstallatie voor bedrijven voor Oplossingen voor bedrijven (server, opslag, netwerk, geconvergeerd) (de "Service(s)") overeenkomstig deze Serviceomschrijving ("Serviceomschrijving"). Dit document beschrijft algemene aanbiedingen, de reikwijdte en de aangeboden producten en diensten. Uw offerte, bestelformulier of ander wederzijds geaccepteerd type factuur of orderbevestiging (waar van toepassing het "bestelformulier") moet de naam bevatten van de service(s)en beschikbare service-opties die u hebt gekocht.

Neem voor hulp of voor informatie over de beschikbaarheid van een specifieke dienst uit dit document in uw regio of land contact op met de afdeling Technische ondersteuning van Dell of met uw verkoper.

### Inhoudsopgave

Inleiding .....	1
Inhoudsopgave .....	1
PartnerDirect en wederverkopers .....	2
Algemene overwegingen voor het leveren van de Services .....	4
Servicetijden .....	4
Levermethode .....	4
Fysieke installatie .....	5
Algemene verantwoordelijkheden van de klant .....	5
Algemene uitsluitingen .....	6
Servicebeschrijvingen .....	6
Installatie en configuratie van een Dell PowerEdge PCIe-chassis uit de C-Serie .....	6
Installatie van een Dell PowerEdge-server en Microsoft Windows-besturingssysteem .....	7
Installatie van een systeem dat in de racks van Dell past: .....	7
Installatie van een rack dat door Dell wordt ondersteund .....	7
Verwijdering van een systeem dat in de racks van Dell past .....	7
Upgrade van een bestaand zakelijk systeem van Dell .....	8

## PartnerDirect en wederverkopers

Deze Servicebeschrijving is een overeenkomst die is aangegaan door de Klant ("U" of de "Klant") en de Dell-entiteit die is vermeld op de factuur voor de Klant voor de aankoop van deze Service. Deze service wordt aangeboden op grond van en onder de afzonderlijk ondertekende hoofdserviceovereenkomst tussen de klant en Dell waarmee de verkoop van deze service nadrukkelijk wordt geautoriseerd. Bij afwezigheid van een dergelijke overeenkomst wordt deze Service, afhankelijk van de locatie van de klant, op grond van en onder controle van de Dell-verkoopvoorwaarden of de standaard Dell-hoofdserviceovereenkomst voor klanten geleverd (waar van toepassing, de "Overeenkomst"). Voor zover voorwaarden van deze servicebeschrijving enige voorwaarden in de overeenkomst tegenspreken, hebben de voorwaarden van deze servicebeschrijving prioriteit, maar alleen wat het specifieke conflict betreft; de voorwaarden kunnen niet worden gelezen als of als vervanging worden gezien voor enige andere voorwaarden in de overeenkomst die niet specifiek door deze servicebeschrijving worden tegengesproken.

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. De Klant gaat er verder mee akkoord dat door het gebruik van de Service te vernieuwen, aanpassen, verlengen of continueren na de oorspronkelijke termijn, de Service dan wordt uitgevoerd krachtens de op dat moment geldende Servicebeschrijving die voor naslag beschikbaar is op [www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global).

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 binnen een software-interface van Dell of internet-interface, 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.



Locatie van klant	Voorwaarden en bepalingen die van toepassing zijn op uw aanschaf van Dell-services	
	Klanten die Dell-services rechtstreeks aanschaffen bij Dell	Klanten die Dell-services aanschaffen via een geautoriseerde Dell-wederverkoper
Verenigde Staten	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>
Canada	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (Engels) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (Frans-Canadees)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (Engels) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (Frans-Canadees)
Latijns-Amerika en Caraïbisch gebied	Lokale <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> land-specifieke website of <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Lokale <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> land-specifieke website of <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*
Azië, Pacifisch Azië en Japan	Lokale <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> land-specifieke website of <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Servicebeschrijvingen en andere servicedocumenten van Dell die u mogelijk ontvangt van uw wederverkoper vormen geen overeenkomst tussen u en Dell, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service die u bij uw wederverkoper aanschafft, van uw verplichtingen als ontvanger van de service en van 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 in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar Dell alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar Dell als serviceprovider die de Service namens uw wederverkoper aanbiedt. U hebt geen directe contractuele relatie met Dell met betrekking tot de hierin beschreven service. Om twijfel te voorkomen zij 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.
Europa, Midden-Oosten & Afrika	Lokale <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> land-specifieke website 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://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> Duitsland: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a> Verenigd Koninkrijk: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a>	Servicebeschrijvingen en andere servicedocumenten van Dell die u mogelijk ontvangt van uw wederverkoper vormen geen overeenkomst tussen u en Dell, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service die u bij uw wederverkoper aanschafft, van uw verplichtingen als ontvanger van de service en van 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 in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar Dell alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar Dell als serviceprovider die de Service namens uw wederverkoper aanbiedt. U hebt geen directe contractuele relatie met Dell met betrekking tot de hierin beschreven service. Om twijfel te voorkomen zij 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.

\* Klanten kunnen naar hun lokale website van [www.dell.com](http://www.dell.com) gaan door vanaf een computer met internetverbinding naar [www.dell.com](http://www.dell.com) te gaan of te kiezen uit de opties van "Een Regio/Land selecteren" via [www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).



## Algemene overwegingen voor het leveren van de Services

### Servicetijden

Een Dell-vertegenwoordiger zal contact met de klant opnemen om deze Service te plannen. Daarbij wordt, op basis van een onderlinge overeenkomst met betrekking tot de beschikbaarheid van middelen, een redelijke termijn aangehouden vóór met de werkzaamheden van de service kan worden gestart. De Service wordt aangeboden tijdens de normale werktijden van Dell, van maandag tot en met vrijdag (van 08.00 uur tot 18.00 uur, lokale tijd van de Klant) tenzij anders wordt vermeld. Op alle activiteiten buiten de normale werktijden van Dell is een toeslag van toepassing. Er zullen geen activiteiten plaatsvinden op lokale, regionale en/of nationale feestdagen tenzij met het Dell verkoopteam en de projectmanager andere afspraken zijn gemaakt.

Uitzonderingen op normale werktijden van Dell

Land	Kantooruren van Dell
St. Kitts, Saint Lucia, Saint Vincent, Trinidad, Maagdeneilanden, rest van het Engels sprekende, Caribische gebied	07.00 tot 16.00 u
Barbados, Bahama's, Belize, Costa Rica, El Salvador, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaica, Panama, Puerto Rico, Dominicaanse Republiek, Suriname, Turks- en Caicoseilanden	08.00 tot 17.00 u
Australië, Bermuda, China, Haïti, Hongkong, Japan, Korea, Maleisië, Nederlandse Antillen, Nieuw-Zeeland, Singapore, Taiwan, Thailand	09.00 tot 17.00 u
Argentinië, India, Paraguay, Uruguay	09.00 tot 18.00 u
Bolivia, Chili	09.00 tot 19.00 u
Verenigde Arabische Emiraten, Saoedi-Arabië, Qatar, Bahrein, Koeweit, Libanon, Egypte, Jordanië, Oman, Yemen, Irak	Zondag tot donderdag 09.00 tot 17.30 u

De klant kan verzoeken om de services buiten de normale werktijden van Dell, d.w.z. 's nachts, in weekenden of op feestdagen, uit te voeren. Wanneer Dell aan dit verzoek kan voldoen, wordt een toeslag in rekening gebracht. Neem voor meer informatie contact op met uw vertegenwoordiger.

### Levermethode

De services worden geleverd door technici die aanwezig zullen zijn op de klantlocatie. Basale installatie geldt alleen voor fysieke installaties waarvan de reikwijdte hieronder staat vermeld. Wanneer wordt gekozen voor producten of diensten inclusief configuratiediensten waarvoor online hulp of hulp op afstand nodig is, kunnen er extra kosten voor het tot stand brengen van een verbinding met het netwerk van de klant in rekening worden gebracht.



## Fysieke installatie

De technici op locatie voeren, als onderdeel van de basisinstallatie, de volgende werkzaamheden uit:

- Uitpakken en inspecteren van alle materialen
- Indien van toepassing: realisatie en installatie in door Dell geleverde rack(s)
- Montage van alle benodigde materialen voor racks indien de producten of diensten werden gekocht inclusief een bijbehorende rack
- **NB: tenzij anders aangegeven in de specifieke eindtermen, valt onder services op de fysieke locatie niet het verplaatsen of opnieuw aanleggen van kabels van bestaande apparatuur**
- Verwijderen van chassisonderdelen zoals bladen, voedingen en schijven teneinde het totale gewicht voor montage in racks te verminderen
- Herinstallatie van andere chassisonderdelen die tijdens de montage in racks werden verwijderd
- Indien van toepassing: installatie van specifieke chassisonderdelen voor de gekozen oplossing (zoals HBA's, NIC's, CNA's, enz.)
- Installatie van apparatuur die door de klant is aangeleverd zoals is aangegeven in de specifieke aangekochte service
- Installatie en aanleg van stroom- en communicatiekabels voor de oplossing in de directe omgeving van apparatuur
- Koppelen van poorten voor beheertaken van oplossingen aan de door de klant toegewezen netwerkknooppunten
- Inschakeling van de apparatuur en controle van de basisfunctionaliteit om te garanderen dat er geen fouten worden gemeld
  - a. Voor bepaalde producten moeten extra verificatiestappen worden doorlopen, zoals het controleren van tape drives en robotica in tapesystemen, LUN's na het vervangen/upgraden van harde schijven, enz.
- Verwijdering van installatieverpakkingen naar een door de klant aangeduide plek in de directe omgeving van de installatielocatie, tenzij met de klant is overeengekomen dat deze het verpakkingsafval zelf verwijdert

## Algemene verantwoordelijkheden van de klant

- Waar nodig: toewijzing van technische aanspreekpunten met kennis van het datacenter en de onderdelen die betrekking hebben op de integratie van de oplossing.
- Zorg voor redelijke en veilige toegang van technici tot de projectlocatie, voor een veilige werkomgeving en voor voldoende werkruimte en parkeergelegenheid.
- Informeert Dell over alle toegangsproblemen en beveiligingsmaatregelen en biedt toegang tot alle vereiste hardware en faciliteiten.
- Plaatst alle in racks aan te brengen apparatuur in de directe omgeving van de rack waarin de apparatuur moet worden geïnstalleerd.
- Zorgt dat de vereiste stopcontacten en Power Distribution Units ("PDU's") zijn geïnstalleerd en correct functioneren.
- Voor verwijdering:
  - Zorgen voor verpakkingsmateriaal indien het systeem moet worden verpakt
  - Uitschakeling van systemen
  - Verwijdering van het systeem van de locatie



- Zorgt voor back-ups van alle relevante gegevens, toepassingen, netwerkconfiguraties, beleidsregels, beveiligingsconfiguraties, infrastructuurinstellingen of gegevens
- Zorgen voor alle kabels en kabelbinders wanneer deze afwijken van de standaard plastic kabelbinders van Dell
- Indien van toepassing: zorgen voor voorbedrukte labels

## Algemene uitsluitingen

Tenzij anders is vermeld in de reikwijdte van de services voor de specifieke services, gelden de volgende uitsluitingen:

- Aanpassing van een niet door Dell geleverd rack om hierin apparatuur te kunnen installeren
- Verwijdering van een product uit, of installatie van een product in een rack dat niet wordt ondersteund
- Herpositionering van andere componenten in een bestaand rack
- Installatie van bekabeling buiten het rack
- Afvoer van een verwijderd systeem van de locatie van de klant
- Configuratie of herstel van de netwerkinfrastructuur
- Locatieonderzoek voorafgaand aan de installatie
- Activiteiten met betrekking tot het bestaande datacenter van de klant, zoals fysieke installatie/verwijdering, (her)configuratie, aansluiting, probleemoplossing, enz.
- Performance tuning, optimalisatie, scripting, gegevensverzameling en rapportage
- Updates van firmware, software, toepassingen en besturingssystemen (patching)
- Configuratie van clusters, redundantie, failovers, teaming en load-balancing
- Installatie van toepassingen, zoals Microsoft Exchange™, Microsoft IIS™, Microsoft SQL Server™, PostgreSQL, MySQL, Apache Web Server, enz.
- Gegevensvalidatie, -configuratie, -migratie, -momentopnamen, -rePLICATIE, -failback, -cloning en andere activiteiten met betrekking tot gegevens
- Aanleg van kabels door wanden of plafonds of tussen ruimten.
- Integratie van DNS, LDAP of andere adreslijsten
- Installatie van interne toegangspunten (Access Points, AP) op een hoogte van meer dan 3 meter of installatie van externe AP's op een hoogte van meer dan 4,572 meter (dient toegankelijk te zijn via een ladder).

## Servicebeschrijvingen

### Installatie en configuratie van een Dell PowerEdge PCIe-chassis uit de C-Serie

Deze service is gericht op de installatie en configuratie van een Dell PowerEdge™ PCIe-chassis ("Chassis") uit de C-Serie, inclusief gerelateerde systemen, zoals een Host Interface Card ("HIC") en Graphics Processing Units voor algemene doeleinden ("GPGPU"). Bij de installatie worden de stappen voor fysieke installatie, zoals hierboven beschreven, gevolgd. De configuratie bestaat uit het valideren van de fysieke topologie en firmwarediveaus levels, het configureren van IP-adressen, BMC en IPASS, en het uitvoeren van diagnoses.



## Installatie van een Dell PowerEdge-server en Microsoft Windows-besturingssysteem

Deze service voorziet in de fysieke installatie van een Dell PowerEdge™-server of -blade en installatie van een door Dell ondersteund Microsoft® Windows® netwerkbesturingssysteem ("NOS"). De stappen voor fysieke installatie, zoals hierboven beschreven, worden tijdens de installatie gevolgd. Deze Service omvat de fysieke installatie van de server (deskside, in een bladebehuizing of in een door Dell ondersteund rack), installatie van door de klant geleverde Dell-stroomdistributie-eenheden ("PDU") indien nodig, diagnostische standaardtests, configuratie van de serverhardware, installatie van het door de klant geleverde NOS, aansluiting van de server op het netwerk van de klant en het maken van tot vijf gebruikersaanmeldingen.

## Installatie van een systeem dat in de racks van Dell past:

Deze service is gericht op de fysieke installatie van een systeem dat in de racks van Dell past. Bij de service worden de stappen voor fysieke installatie, zoals hierboven beschreven, gevolgd. Onder deze systemen vallen (niet uitsluitend):

- Dell PowerEdge™-server (R-serie, C-serie, bevestigbare T-serie met bijbehorende brackets, of chassis uit de M-serie)
- Opslagapparaten van Dell (arrays, controllers, NAS-systemen, behuizingen)
- Netwerkapparaten van Dell
- Dell werkstations die in de racks van Dell passen met bijbehorende brackets
- Randapparatuur van Dell en van goedgekeurde derden, zoals toetsenborden, videosystemen en muizen en niet-onderbreekbare voedingen

## Installatie van een rack dat door Dell wordt ondersteund

Deze service is gericht op de installatie van één door Dell ondersteund rack, inclusief bevestiging van stelschroeven en stabilisatoren. De service omvat de installatie van de volgende in racks te monteren items, mits deze bij Dell werden aangeschaft in combinatie met deze service:

- één rackventilatorkit
- één rackkoppelingskit
- tot vier stroomdistributie-eenheden ("PDU")
- tot twee niet-onderbreekbare voedingsbronnen ("UPS")
- één switch voor toetsenbord/beeldscherm/muis ("KVM")
- één lade/legplank (voor KVM of ander apparaat)

## Verwijdering van een systeem dat in de racks van Dell past

Deze service voorziet in de verwijdering van een systeem dat in de racks van Dell past en omvat het verpakken van het oude systeem als de dozen door de klant worden aangeleverd.



## Upgrade van een bestaand zakelijk systeem van Dell

Deze service is gericht op de fysieke installatie van extra onderdelen in een bestaand zakelijk systeem van Dell. Onder onderdelen vallen geheugenmodules, processors, computersystemen, opslagsystemen, schijfstations, tape drives, backplanes, RAID-kaarten, NIC's en andere I/O-kaarten. Bij deze service worden de stappen voor chassisonderdelen, zoals hierboven beschreven onder "Fysieke Installatie", gevolgd.

