

# ProSupport Plus for Infrastructure

---

## Inleiding

Dell Technologies<sup>1</sup> biedt graag ProSupport Plus for Infrastructure (de “**Service(s)**” of “**Support Services**”) aan in overeenstemming met deze servicebeschrijving (“**Servicebeschrijving**”). Uw offerte, bestelformulier of een ander wederzijds geaccepteerd type factuur of orderbevestiging van Dell Technologies (het “**bestelformulier**”) moet de naam bevatten van het product of de producten en de<sup>2</sup> toepasselijke service(s) en bijbehorende opties die u hebt gekocht, indien van toepassing. Neem voor aanvullende assistentie of voor het aanvragen van een kopie van uw geldige overeenkomst die van toepassing is op de services (de “**overeenkomst**”), contact op met uw verkoopvertegenwoordiger van Dell Technologies. Voor een kopie van uw overeenkomst met uw toepasselijke reseller van Dell Technologies neemt u contact op met die reseller.

## De omvang van deze service

Deze service omvat de volgende kenmerken:

- Toegang via de telefoon, 24 uur per dag en 7 dagen per week (met inbegrip van feestdagen)<sup>3</sup>, tot het wereldwijde Expert Center van Dell Technologies, waar Senior ProSupport Engineers tot uw beschikking staan voor hulp bij het oplossen van hardware- en softwareproblemen.
- Onsite beschikbaarheid van een gespecialiseerde veldtechnicus van Dell Technologies en/of levering van vervangingsonderdelen op de installatielocatie of bedrijfslocatie van de klant die is goedgekeurd door Dell Technologies zoals gespecificeerd in de overeenkomst om een productprobleem op te lossen.
- Toegang tot een externe Service Account Manager (SAM).
- Vervangende onderdelen, indien dit nodig wordt geacht om een probleem op te lossen of te voorkomen
- ProSupport AIOps platforms omvatten CloudIQ, TechDirect en MyService 360, die zijn ingeschakeld via connectiviteitssoftware, zoals een SCG-gateway (Secure Connect Gateway) voor veilige verbindingen, en die onder meer de volgende voordelen bieden:
  - Proactieve probleemdetectie en het maken van geautomatiseerde cases
  - Voorspellende detectie van hardwarefouten
  - Selfservice-cases maken
  - Verzending van selfservice-onderdelen
  - Dell Security-advies
  - CloudIQ-evaluatieservices voor cyberbeveiliging

Meer informatie vindt u in de onderstaande tabel.

## 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](http://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](http://www.dell.com/contactus) voor een lijst met geldende telefoonnummers voor uw locatie.

Het volgende diagram bevat de servicefuncties van ProSupport Plus for Infrastructure die worden geleverd onder de garantie en/of onderhoudsvoorwaarden van Dell Technologies. ProSupport Plus for Infrastructure is beschikbaar voor support en onderhoud van:

---

<sup>1</sup> “Dell Technologies”, zoals gebruikt in dit document, betekent de toepasselijke verkoopentiteit van Dell (“Dell”) die wordt vermeld op uw bestelformulier van Dell, en de toepasselijke verkoopentiteit van EMC (“EMC”) die wordt vermeld op uw bestelformulier van EMC. Het gebruik van “Dell Technologies” in dit document duidt niet op een verandering van de wettelijke naam van de entiteit van Dell of EMC waarmee u zaken hebt gedaan.

<sup>2</sup> In dit document verwijzen “Dell Technologies producten”, “Producten”, “apparatuur” en “software” naar de apparatuur en software van Dell Technologies die in de [garantie- en onderhoudstabel voor producten van Dell Technologies](#) of op uw bestelformulier worden vermeld en “producten van derden” wordt gedefinieerd in uw overeenkomst of, als een dergelijke definitie niet in uw overeenkomst wordt vermeld, in de [commerciële verkoopvoorwaarden van Dell Technologies](#) of in de verkoopvoorwaarden van uw lokale Dell Technologies, voor zover van toepassing. Met “u” en “klant” wordt verwezen naar de entiteit die als koper van deze services wordt vermeld in de overeenkomst.

<sup>3</sup> Beschikbaarheid verschilt per land. Neem contact op met uw verkoopvertegenwoordiger voor meer informatie.

1. Apparatuur van Dell Technologies die wordt vermeld in de [garantie- en onderhoudstabel voor producten van Dell Technologies](#) of op uw bestelformulier als:
  - inclusief ProSupport Plus for Infrastructure tijdens de toepasselijke garantieperiode; of
  - in aanmerking komend voor upgrade naar ProSupport Plus for Infrastructure tijdens de toepasselijke garantieperiode; of
  - in aanmerking komend voor ProSupport Plus for Infrastructure tijdens een daaropvolgende onderhoudsperiode.
2. Software van Dell Technologies die wordt vermeld in de [Garantie- en onderhoudstabel voor producten van Dell Technologies](#) of op uw bestelformulier als in aanmerking komend voor ProSupport Plus for Infrastructure tijdens een onderhoudsperiode.

SERVICEKENMERK	BESCHRIJVING	PROSUPPORT PLUS — DEKKINGSDETAILS
<b>WERELDWIJDE TECHNISCHE SUPPORT</b>	De klant kan 24x7 telefonisch of via de webinterface contact opnemen met Dell Technologies om een apparaat- of softwareprobleem te melden. Telefonisch contact wordt doorgestuurd naar een externe contactpersoon voor technische support om te helpen met het probleem. Geautomatiseerde aanmaak van cases is beschikbaar wanneer het AIOps platform is ingesteld via Secure Connect Gateway (SCG).	Inbegrepen.  • Voor problemen met prioriteit 1 ontvangen klanten escalatiebeheer en procedures voor kritieke situaties met Incident Manager dekking.
<b>ONSITE RESPONS</b>	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.  De doelstelling voor initiële onsite respons is een servicerespons binnen vier uur nadat Dell Technologies heeft vastgesteld dat onsite respons noodzakelijk is.  <u>Onsite respons</u>  De technicus arriveert doorgaans binnen 4 uur na het afronden van het probleemoplossingsproces en het isoleren van het probleem.  • Beschikbaar 24 uur per dag, 7 dagen per week, met inbegrip van feestdagen. • Beschikbaar voor de opgegeven locaties met een responstijd van 4 uur. • Locaties met onderdelen voor onsite respons binnen 4 uur hebben een voorraad essentiële operationele onderdelen, zoals door Dell Technologies bepaald. Niet-essentiële onderdelen kunnen per koerier worden verstuurd.  Onsite respons geldt niet voor software, maar kan apart worden aangeschaft.

SERVICEKENMERK	BESCHRIJVING	PROSUPPORT PLUS — DEKKINGSDetails
<b>MISSIEKRITISCHE SUPPORT</b>	Voor problemen met prioriteit 1 voert Dell Technologies de inbegrepen dekking uit zoals dit door Dell Technologies noodzakelijk wordt geacht.	<p>Uitsluitend inbegrepen voor apparatuur.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedures bij kritische situaties: problemen met prioriteit 1 komen in aanmerking voor een snelle behandeling door een escalatie-/resolutionmanager en incidentdekking voor kritieke situaties.</li> <li>• Snelle uitzending: uitzending van Senior Field Engineer parallel met telefonische probleemoplossing. De toepasselijke engineer en beschikbaarheid worden bepaald door Dell.</li> <li>• Onsite diagnose op aanvraag door Dell wanneer het personeel van de klant niet beschikbaar is of niet redelijkerwijs in staat is om onsite probleemoplossing uit te voeren. Alleen voor apparatuur die is aangesloten op de gateway voor veilige verbindingen. De aanvraag van de klant moet worden gestart via een telefonische supportaanvraag.</li> <li>• Prioriteitsproductie in het geval van een kritieke situatie die wordt veroorzaakt door een natuurramp. In veel gevallen omvat dit de versnelde productie van een nieuw Dell Technologies systeem.</li> </ul>
6 UUR AAN GESPREKSTIJD VOOR 7X24 REPARATIES: ONSITE RESPONS BINNEN 4 UUR MET HARDWAREREPARATIESERVICE BINNEN 6 UUR	De technicus komt doorgaans onsite aan binnen 4 uur na het uitzenden en voert de reparatie van de hardware vaak uit binnen 6 uur nadat hij of zij is uitgezonden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikbaar 24 uur per dag, 7 dagen per week, met inbegrip van feestdagen.</li> <li>• Voor incidenten met prioriteit 1 zal Dell Technologies commercieel redelijke inspanningen leveren om de hardware binnen 6 uur na verzending weer operationeel te krijgen</li> <li>• Respons binnen 4 uur en reparatie binnen 6 uur na het uitzenden. Dit is alleen van toepassing op ondersteunde productfouten of reparaties met dekking. Softwareondersteuning valt niet onder de dekking.</li> <li>• Beschikbaar voor klanten binnen een afstand van 80 km van de door Dell Technologies aangewezen support-HUB.</li> <li>• De klant moet over een geactiveerde en onderhouden ondersteunde versie van de software voor de gateway voor veilige verbindingen beschikken.</li> </ul>

SERVICEKENMERK	BESCHRIJVING	PROSUPPORT PLUS — DEKKINGSDetails
<b>PROSUPPORT AIOPS- PLATFORMS</b>	AIOps is kunstmatige intelligentie (AI) voor IT-activiteiten. Dit verwijst naar het strategische gebruik van AI, machine learning (ML) en MR-technologieën (Machine Reasoning) die processen vereenvoudigen en stroomlijnen en het gebruik van de IT-resources van de klant optimaliseren.	<p>Inbegrepen.</p> <p>ProSupport AIOps platforms omvatten CloudIQ, TechDirect en MyService 360, die allemaal zijn ingeschakeld via de gateway voor veilige verbindingen van Dell Technologies en die onder meer de volgende voordelen bieden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactieve probleemdetectie en het maken van cases</li> <li>• Voorspellende detectie van hardwarefouten</li> <li>• Selfservice-cases maken</li> <li>• Verzending van selfservice-onderdelen</li> <li>• Dell Security-advies</li> <li>• CloudIQ-evaluatieservices voor cyberbeveiliging</li> </ul> <p>CloudIQ (CIQ) is een cloudgebaseerde AIOps-applicatie die eenvoudige en proactieve bewaking en probleemoplossing van uw Dell IT-infrastructuur biedt. De applicatie maakt gebruik van machine learning om de algehele status van servers, storage, converged, hyperconverged, databescherming en netwerkapparaten proactief te bewaken en te meten door middel van intelligente, uitgebreide en voorspellende analyses. Voorspellende analyses voor capaciteit en prestaties van componenten, zoals SSD's en geheugen, worden mogelijk gemaakt door gebruik te maken van CIQ. CloudIQ is zonder extra kosten beschikbaar voor producten met een geldig ProSupport (of hoger) contract. CloudIQ wordt gehost op de Dell Technologies Private Cloud en biedt elke klant een onafhankelijke en veilige portal waarbij klanten alleen hun eigen omgeving kunnen zien.</p> <p>MyService360 biedt 360-graden datavisualisaties en analytics in uw datacenter en een end-to-end servicegeschiedenis voor Dell Technologies producten. De belangrijkste voordelen zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proactieve realtime weergave van kritieke incidenten en risico's</li> <li>• Duidelijke, voorschrijvende aanbevelingen voor vereenvoudigde actie en planning</li> <li>• Historische trends en data-analyse</li> <li>• Beheer de servicestatus voor databescherming, storage en geconvergeerde systemen</li> </ul> <p>Met TechDirect kan de klant zelf onderdelen verzenden.</p> <p>Secure Connect Gateway (SCG) is een bedrijfsbewakingstechnologie die wordt geleverd als apparaat en een zelfstandige applicatie. SCG bewaakt uw apparaten en detecteert proactief hardwareproblemen die kunnen optreden. Afhankelijk van uw servicecontract worden ook automatisch supportaanvragen ingediend voor problemen die zijn gedetecteerd op de bewaakte apparaten.</p> <p>Neem contact op met uw Dell Technologies vertegenwoordiger voor informatie over de gedekte producten</p>

**VERVANGENDE  
ONDERDELEN**

Dell Technologies biedt vervangingsonderdelen indien dat noodzakelijk wordt geacht door Dell Technologies.

Inbegrepen. De doelstelling voor de levering van vervangingsonderdelen is een servicerespons binnen vier uur (dat wil zeggen, dezelfde werkdag) voor essentiële onderdelen nadat Dell Technologies heeft vastgesteld dat levering van vervangende onderdelen noodzakelijk is

Locaties met onderdelen voor onsite respons binnen 4 uur hebben een voorraad essentiële operationele onderdelen, zoals door Dell Technologies bepaald. Niet-essentiële onderdelen kunnen per koerier worden verstuurd.

Onderdelen die als niet essentieel worden beschouwd, zijn onder andere: montageranden en -plaatjes, het mechanische chassis, lege harde schijven, railkits en accessoires voor kabelbeheer. Onderdelen die als essentieel kunnen worden beschouwd, zijn: moederborden, CPU's, bepaalde geheugenmodules en harde schijven die van invloed kunnen zijn op de array- en productieomgeving.

Lokale logistieke sluitingstijden kunnen van invloed zijn op de levering van niet-essentiële vervangingsonderdelen op dezelfde of de volgende werkdag.

Dell bewaart op dit ogenblik voorraden van onderdelen op verscheidene locaties over de hele wereld. Het is mogelijk dat bepaalde onderdelen niet voorradig zijn op de locatie die zich het dichtst bij de vestiging van de klant bevindt. Als een onderdeel dat noodzakelijk is voor de reparatie van de ondersteunde producten niet beschikbaar is in een vestiging van Dell in de buurt van de locatie van de klant en daarom vanuit een andere vestiging moet worden verzonden, wordt dit onderdeel binnen een dag geleverd, of zo snel als praktisch en zakelijk mogelijk is. Locaties met onderdelen voor onsite interventie binnen vier uur hebben een voorraad van systeemonderdelen, zoals bepaald door Dell. Om de onderdelen binnen vier (4) uur te kunnen ontvangen, moet de vestiging van de klant zich binnen het door Dell bepaalde dekkingsgebied bevinden. Zie de aanvullende voorwaarden hieronder voor meer informatie over geografische beperkingen. De hierboven vermelde responstijden voor de levering van onderdelen zijn alleen van toepassing op voorraadonderdelen in overeenstemming met standaardconfiguraties. Voorraadopslag van serviceonderdelen voor nieuwe producten of niet-standaardconfiguraties kan langer duren, en vereist een doorlooptijd van dertig (30) dagen.

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 zelf te vervangen onderdelen (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 de klant de CRU installeert, is de klant verantwoordelijk voor de retourzending van de vervangen CRU naar een faciliteit die wordt aangewezen door Dell Technologies. Mocht een klant hulp nodig hebben bij het vervangen van een CRU, dan kan Dell Technologies op afstand en/of met een technicus onsite assisteren om te assisteren bij de vervanging.

Indien de Dell-technicus tijdens de diagnose vaststelt dat een reparatie met een CRU-onderdeel kan worden uitgevoerd of als de klant ervoor kiest om zelf een CRU-onderdeel te laten verzenden, zal Dell dit CRU-onderdeel rechtstreeks naar de klant sturen.

		Als de Dell technicus van mening is dat de volledige eenheid van het ondersteunde product moet worden vervangen, behoudt Dell Technologies zich het recht voor om een volledige eenheid ter vervanging naar de klant te verzenden. Vervangingsonderdelen voor volledige eenheden zijn mogelijk niet op voorraad voor vervanging op dezelfde dag. Ook kan de levering van dergelijke onderdelen op uw locatie vertraagd zijn, afhankelijk van waar u zich bevindt en het type product dat wordt vervangen.
<b>PROACTIEVE VERVANGING VAN SSD'S</b>	Als een SSD vóór het bereiken van het Endurance-niveau de drempelwaarde voor het Endurance-niveau bereikt (zoals bepaald door Dell) of hoger, komt de klant in aanmerking voor een vervangende SSD. Het Endurance-niveau geeft de gemiddelde levensduur van de in aanmerking komende SSD aan. De "drempelwaarde voor het Endurance-niveau" is het punt in de levensduur van de SSD (zoals bepaald door Dell) waarop de schijf in aanmerking komt voor vervanging, bijvoorbeeld bij het bereiken van 95% van het Endurance-niveau. Drempelwaarden voor Endurance-niveau kunnen variëren.	Inbegrepen voor Storage- en Hyperconverged/Converged Infrastructure-producten.  De responsdoelstelling is gebaseerd op de geldende servicekenmerken voor levering van vervangingsonderdelen en onsite respons die hierboven in detail worden beschreven. De klant moet de momenteel ondersteunde versie(s) van externe IT-support- en bewakingssoftware (geïmplementeerd als een gateway voor veilige verbindingen) tijdens de toepasselijke supporttermijn activeren en onderhouden. Het inschakelen van connectiviteitssoftware, indien van toepassing, is een vereiste voor deze aanvullende verlengingsservicekenmerken.  Stations met een vooraf ingestelde image komen niet in aanmerking voor proactieve vervanging van SSD's door Dell Technologies.
<b>RECHTEN OP NIEUWE VERSIES VAN SOFTWARE</b>	Dell Technologies levert de rechten op nieuwe softwareversies die algemeen beschikbaar worden gesteld door Dell Technologies.	Inbegrepen.
<b>INSTALLATIE VAN NIEUWE SOFTWARE-VERSIES</b>	Dell Technologies voert de externe installatie van nieuwe softwareversies uit.	<b>Besturingsomgevingssoftware van de apparatuur</b>  Alleen inbegrepen bij storage-apparatuur indien de bijbehorende besturingsomgevingssoftware onder garantie van Dell of een geldig onderhoudscontract van Dell valt. Besturingsomgevingssoftware voor apparatuur wordt gedefinieerd als softwareprogrammering voor de gebruikersinterface en/of microcode die de apparatuur nodig heeft om apparatuurbeheer en -controle en de basisfuncties uit te voeren, en om te kunnen functioneren.  De klant heeft recht op de externe installatie van de OE-software-updates met een geactiveerde en onderhouden ondersteunde softwareversie voor een gateway voor veilige verbindingen.  Raadpleeg de <a href="#">tabel voor productgarantieonderhoud</a> voor informatie over de producten die in aanmerking komen.  <b>Overige software (niet-besturingsomgeving)</b> De klant voert de installatie van nieuwe softwareversies uit, tenzij een andere methode noodzakelijk wordt geacht door Dell Technologies.
<b>24X7 EXTERNE MONITORING EN REPARATIE</b>	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.  Dell Technologies verkrijgt externe toegang tot producten als dat nodig is voor aanvullende diagnose en om externe support te bieden.	Inbegrepen voor producten die beschikken over SCG, of andere voor Dell geschikte connectiviteitstools, voor externe bewaking en technologie die beschikbaar zijn bij Dell Technologies.  Zie details over de SCG-tool hierboven in het gedeelte AIOPs platform.  Nadat Dell Technologies op de hoogte is gesteld van een probleem, gelden dezelfde responsdoelstellingen voor wereldwijde technische support en onsite respons zoals eerder beschreven.

---

**SERVICE  
ACCOUNT  
MANAGER  
("SAM")**

De voor ProSupport Plus for Infrastructure toegewezen SAM is een externe persoon die een breed bereik aan systeem-, omgevings- en accountbeheerfuncties en -mogelijkheden biedt om de downtime te verkorten en de algehele support van Dell Technologies te verbeteren.

Inbegrepen in de service:

Hulp bij onboarding:

- De nauwkeurigheid van de relevante klantsupportinformatie te controleren, zoals accountnaam, adres, etc.
- Kennisoverdracht te bieden, zoals hoe contact met Dell Technologies kan worden opgenomen om serviceaanvragen te openen en de supporttools en -technologieën van Dell Technologies te gebruiken.
- Een schema voor SAM-leveringen, zoals rapportages en servicebeoordelingen, opstellen.

Maandelijkse rapportage: rapportages en aanbevelingen voor in aanmerking komende systemen, waaronder:

- Maandelijks overzicht van openstaande en afgesloten serviceaanvragen;
- Vergelijking van de huidige versies van geïnstalleerde systeemsoftware met doelcodeaanbevelingen; en
- Contractstatus, inclusief start-/einddatums en overige basiscontractgegevens.

Om een volledige maandelijkse rapportage mogelijk te maken, moeten de connectiviteitstechnologieën van Dell Technologies, zoals een gateway voor veilige verbindingen, zijn geïnstalleerd, met de juiste logboekverzamelingsopties ingeschakeld.

Servicebeoordeling: de SAM levert een servicebeoordeling van de gegevens in het serviceraapport. Planning, tijdsbestek en onderwerpen die moeten worden beoordeeld, worden door SAM samen met de klant bepaald tijdens de onboardingfase.

Systeemonderhoud: de SAM assisteert de klant voor in aanmerking komende activa bij het coördineren van de uitvoering van systeemonderhoudsactiviteiten binnen het onderhoudstijdvenster van de klant. Zie hieronder voor meer informatie.

Dell Technologies escalatiesupport: fungeert als de tussenpersoon voor de services, voor de coördinatie van Dell resources die nodig zijn voor de aanpak van afzonderlijke problemen met prioriteitsniveau 1 of meer systemische problemen.

Inbegrepen voor producten die onder de service ProSupport Plus for Infrastructure of onder het geldende onderhoudscontract vallen, tijdens de normale lokale kantooruren van Dell Technologies. Deze uren kunnen per regio en land verschillen en zijn exclusief lokale feestdagen en vrije dagen van Dell Technologies. Zie hieronder voor aanvullende dekkingsgegevens.

Dell Technologies is uitsluitend verantwoordelijk voor het uitvoeren van SAM-activiteiten en -taken die expliciet in dit document worden vermeld. Alle anderen taken, activiteiten en services vallen buiten de dekking.



## 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

## Aanvullende informatie over missiekritische support

Dell behoudt zich het recht voor services te weigeren als Dell Technologies redelijkerwijs meent dat de klant misbruik of onevenredig vaak gebruik maakt van de On-Demand Onsite Diagnosis-functie voor essentiële problemen (zoals wanneer de klant personeel beschikbaar heeft voor onsite-probleemoplossing of wanneer het aantal verzoeken van de klant om onsite-diagnose vanwege de onderstaande voorbeelden, aanzienlijk hoger ligt dan de standaarduitvalpercentages van onderdelen en de betreffende systemen). Als Dell Technologies (naar eigen goeddunken) bepaalt dat een klant misbruik maakt van de service, behoudt Dell Technologies zich het recht voor de service te ontzeggen.

## 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
- Server-/storage-/netwerksoftware zijn niet geclassificeerd als apparatuur
- 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 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.

## Verantwoordelijkheden van de klant t.a.v. de SAM-servicefunctie

Dell Technologies kan de SAM-servicefunctie zoals hierboven uiteengezet alleen leveren als de klant het volgende doet:

- Een of meerdere geschikte tijdvensters (zoals door Dell Technologies noodzakelijk geacht) voor systeemonderhoud aan de SAM beschikbaar stellen.
- Ervoor zorgen dat aan alle omgeving-, technische en operationele vereisten is voldaan.
- De SAM tijdig toegang bieden tot (a) ten minste één technische contactpersoon binnen de verantwoordelijkheden voor systeembeheer, evenals de juiste systeem-/informatietoegangsrechten, en (b) geschikte materiedeskundigen, systemen en netwerken (inclusief, zonder beperking, toegang tot externe systemen/netwerken) zoals door Dell Technologies noodzakelijk geacht.
- Alle verantwoordelijkheid dragen voor netwerkconnectiviteit, prestaties en configuratieproblemen.
- Controleren of de locatie(s) van de apparatuur is/zijn voorbereid voordat met de service ProSupport Plus for Infrastructure wordt gestart.
- Zorgen dat het product is verbonden met de gateway voor veilige verbindingen, en dat de juiste logboekverzamelingsopties zijn ingeschakeld.

## Aanvullende belangrijke informatie over de SAM-servicefunctie

- De SAM-service is beschikbaar tijdens normale kantooruren. Kantooruren worden bepaald door de locatie van de SAM en kunnen per regio en land verschillen. Als het naar het oordeel van Dell Technologies noodzakelijk is, kunnen SAM-services onsite worden uitgevoerd.
- Support buiten kantooruren kan door andere medewerkers binnen Dell Technologies worden geboden, als dit door Dell Technologies noodzakelijk wordt geacht.
- De locatie van de SAM wordt gezamenlijk overeengekomen tijdens de onboardingfase op basis van het voorkeurservicegebied van de klant en de beschikbaarheid van Dell medewerkers.

## PROSUPPORT PLUS FOR INFRASTRUCTURE: PROACTIEF SYSTEEMONDERHOUD

ProSupport Plus-systeemonderhoud biedt klanten van Dell Technologies de geplande proactieve externe onderhoudsactiviteiten die plaatsvinden tijdens de termijn van het servicecontract voor apparaten die door ProSupport Plus for Infrastructure worden gedekt en die worden bewaakt aan de hand van de toepasselijke connectiviteitstechnologie van Dell Technologies, zoals een gateway voor veilige verbindingen, zoals van toepassing. Dergelijke onderhoudsactiviteiten helpen om prestaties te behouden en kunnen de kans op toekomstige incidenten door incompatibele hardware, software, BIOS en firmwareversies verkleinen. Geplande proactieve systeemonderhoudsactiviteiten worden door de klant, de SAM en het supportpersoneel van Dell Technologies gezamenlijk gecoördineerd. De levering van dergelijke activiteiten is doorgaans 24x7x365 beschikbaar, maar kan onderhevig zijn aan de gezamenlijke beschikbaarheid van de klant en de Dell Technologies medewerker. Dell Technologies beveelt aan twee keer per jaar geplande proactieve systeemonderhoudsactiviteiten uit te voeren. Voor bepaalde producten kunnen beperkingen gelden voor het aantal keren per jaar dat de geplande proactieve systeemonderhoudsactiviteiten kunnen worden uitgevoerd. Neem contact op met uw verkoopvertegenwoordiger of aangewezen SAM voor een lijst met ondersteunde producten en eventuele toepasselijke beperkingen.

## Niet inbegrepen in systeemonderhoud met ProSupport Plus for Infrastructure

- Updates van onderling verbonden apparaten die niet worden gedekt door een actueel supportcontract in het kader van ProSupport Plus for Infrastructure.
- Updates van software die niet worden gedekt door een geschikt contract voor softwareondersteuning van Dell Technologies, of van derden voor bepaalde producten van derden.
- Het maken van upgrades voor besturingssystemen of patches voor hypervisors, of andere gerelateerde support voor engineering of softwareontwikkeling.
- Het maken van applicatiepatches.
- Onsite onderhoud.
- De-installatie of installatie van extra hardware, of configuratietaken.

- Installatie of configuratie van software die niet specifiek in deze servicebeschrijving wordt vermeld.
- Afstellen van toepassingsprestaties.
- Identificatie of verwijdering van virussen, spyware of malware.
- Alle overige updates of overige activiteiten die niet specifiek in deze servicebeschrijving zijn vastgelegd.

### Aanvullende belangrijke informatie over systeemonderhoud met ProSupport Plus for Infrastructure

- Tijdens het onderhoud kunnen upgrades ervoor zorgen dat de verbinding met andere aangesloten apparaten tijdelijk wordt verbroken.
- Na voltooiing van de upgrade moeten aangesloten apparaten mogelijk opnieuw worden opgestart en de verbinding worden gecontroleerd.
- System(en) die moeten worden geüpgraded, moeten beschikbaar worden gemaakt voor Dell Technologies of bevoegde medewerkers van Dell Technologies tijdens het afgesproken onderhoudsvenster.
- Afhankelijk van de systemen die moeten worden geüpgraded, moet mogelijk een extra systeembeheersysteem of systeembeheerder beschikbaar worden gemaakt.
- Afhankelijk van de systemen die moeten worden geüpgraded, moeten mogelijk de juiste beheerbevoegdheden aan Dell Technologies of bevoegde medewerkers van Dell Technologies worden verstrekt.
- De klant is verantwoordelijk voor het hebben en behouden van alle licentievereisten voor apparaat- en software-updates.
- Indien het bijwerken van software degradatie veroorzaakt op een in aanmerking komend product of de prestaties van een ander in aanmerking komend product beïnvloedt, kan Dell Technologies er in overleg met de klant voor kiezen om de systeemonderhoudsactiviteit niet voort te zetten totdat deze situatie is verholpen.
- Om systeemonderhoud met ProSupport Plus for Infrastructure volledig te kunnen uitvoeren, moet de connectiviteitstechnologie, zoals een gateway voor veilige verbindingen, zijn geïnstalleerd, met de juiste logboekverzamelingsopties ingeschakeld.
- Voor installatie van nieuwe softwareversies voor high end storage-systemen en converged en hyper-converged infrastructuursystemen van Dell Technologies, zoals bepaald tijdens systeemonderhoud inclusief maar niet beperkt tot softwareversies die in de toepasselijke matrices voor interoperabiliteitsconfiguraties (de eenvoudige-supportmatrix of de versiecertificeringsmatrix van Dell Technologies), is mogelijk de aanschaf van een afzonderlijke serviceovereenkomst van Dell Technologies vereist. Neem contact op met Dell Technologies voor meer informatie.

## COLLABORATIVE SUPPORT

Als de klant een serviceaanvraag indient en Dell Technologies vaststelt dat het probleem zich voordoet bij producten van een in aanmerking komende externe leverancier die veelal worden gebruikt in combinatie met producten die onder een actieve garantie of een geldig onderhoudscontract van Dell Technologies vallen, zal Dell Technologies ernaar streven gezamenlijke support te bieden waarbij Dell Technologies: (i) fungeert als centraal aanspreekpunt totdat de problemen zijn geïdentificeerd; (ii) contact opneemt met de externe leverancier; (iii) probleemdokumentatie levert; en (iv) het probleem in de gaten blijft houden en status- en oplossingsplannen opvraagt bij de leverancier (waar redelijkerwijs mogelijk).

De klant moet beschikken over de juiste geldige supportovereenkomsten en ook voldoen aan de voorwaarden van de desbetreffende externe leverancier en Dell Technologies of een geautoriseerde reseller van Dell Technologies om recht te hebben op gezamenlijke support. Na identificatie en melding is de externe leverancier als enige verantwoordelijk voor het leveren van alle support, technisch en anderszins, in verband met de oplossing van het probleem van de klant. **Dell Technologies KAN NIET AANSPRAKELIJK WORDEN GESTELD VOOR DE PRESTATIES EN RESULTATEN VAN DE PRODUCTEN EN SERVICES VAN ANDERE LEVERANCIERS.** De partners voor collaborative support kunt u vinden in de [Lijst voor collaborative support](#). Ondersteunde producten van derden kunnen op elk ogenblik worden gewijzigd zonder dat klanten hiervan op de hoogte moeten worden gesteld.

## DELL TECHNOLOGIES SYSTEEMSOFTWARESUPPORT

De Dell Technologies softwareondersteuning die is inbegrepen in ProSupport Plus for Infrastructure bestaat uit support voor bepaalde producten van derden, waaronder bepaalde eindgebruikerapplicaties, besturingssystemen, hypervisors en firmware wanneer deze producten van derden 1) zijn geïnstalleerd en worden gebruikt voor producten op het moment dat de support wordt aangevraagd; 2)

vallen onder de servicevoorwaarden van een bestaande ProSupport Plus for Infrastructure-overeenkomst voor support en onderhoud, en 3) beschikken over de juiste actieve supportovereenkomsten en rechten, rechtstreeks bij de respectievelijke uitgever van het product van derden. Dit supportniveau wordt geleverd voor in aanmerking komende ProSupport Plus for Infrastructure-apparatuur, ongeacht de wijze waarop de in aanmerking komende software is aangeschaft en gelicentieerd. Het is echter de verantwoordelijkheid van de klant om ervoor te zorgen dat dergelijke in aanmerking komende software volgens de uitgever op de juiste wijze is aangeschaft en gelicentieerd. De klant is als enige verantwoordelijk voor het oplossen van eventuele problemen met licenties en aankopen van in aanmerking komende software om op enig moment binnen de dekkingperiode in aanmerking te komen voor deze services. Een overzicht van de in aanmerking komende software kunt u vinden in de [Lijst met uitgebreide softwareondersteuning](#). Ondersteunde producten van derden kunnen op elk ogenblik worden gewijzigd zonder dat de klant hiervan op de hoogte hoeft te worden gesteld. Situaties die voor de klant aanleiding zijn om vragen te stellen, moeten reproduceerbaar zijn op een enkel fysiek of virtueel systeem. De klant begrijpt en aanvaardt dat oplossingen voor bepaalde problemen die de aanleiding vormen voor het serviceverzoek van de klant, mogelijk niet beschikbaar zijn bij de uitgever van de betreffende softwaretitel (inclusief, maar niet beperkt tot gevallen waarin de uitgever om welke reden dan ook geen ondersteuning of onderhoud meer biedt voor de betreffende softwaretitel) of mogelijk aanvullende ondersteuning van de uitgever nodig heeft, inclusief installatie van aanvullende software of andere wijzigingen van producten. De klant accepteert dat in gevallen waar geen oplossing beschikbaar is gesteld door de uitgever van de betreffende softwaretitel, Dell Technologies ook heeft voldaan aan de verplichting om support te leveren aan de klant.

## Aanvullende voorwaarden die van toepassing zijn voor eindgebruikers die hun product(en) bij een OEM aanschaffen

Een "OEM" is een reseller die de ondersteunde producten verkoopt in de hoedanigheid van een OEM (original equipment manufacturer) die producten en services van Dell Technologies koopt van de bedrijfsgroep OEM Solutions (of de opvolger hiervan) voor een OEM-project. Een OEM voegt dergelijke producten van Dell Technologies toe aan of bundelt deze met hardware, software of ander intellectueel eigendom van de OEM-klant zelf. Hierdoor ontstaat een gespecialiseerd systeem of een gespecialiseerde oplossing met een industrie- of taakspecifieke functie (dergelijke systemen of oplossingen zijn "OEM-oplossingen"). Een OEM verkoopt dergelijke OEM-oplossingen onder het eigen merk van de OEM. Met betrekking tot OEM's omvat de term "ondersteunde producten" ondersteunde producten van Dell Technologies die zonder Dell Technologies merk (d.w.z. OEM-gereed systeem zonder merk) worden geleverd, en de "eindgebruiker" bent u of een andere entiteit die een OEM-oplossing voor zichzelf heeft gekocht en niet om deze door te verkopen, te distribueren of in sublicentie te verlenen. Het is de verantwoordelijkheid van de OEM om eerstelijnsprobleemoplossing aan de eindgebruiker te verstrekken. De OEM dient een geschikte initiële diagnose van het type "naar beste vermogen" te stellen voordat de oproep naar Dell Technologies wordt doorverwezen. De verantwoordelijkheid voor het leveren van eerstelijnsprobleemoplossing blijft bij deze OEM, zelfs wanneer de eindgebruiker contact opneemt met Dell Technologies om service aan te vragen. Als een eindgebruiker voor service contact opneemt met Dell Technologies zonder contact op te nemen met hun OEM, dan zal Dell Technologies de eindgebruiker vragen contact op te nemen met hun OEM zodat deze eerstelijnsprobleemoplossing kan bieden voordat contact wordt opgenomen met Dell Technologies.

## Dell Technologies ProSupport Plus for Infrastructure voor niet-standaard onderdelen in aangepaste serverproducten

De reparaties en vervangingen van niet-standaard of unieke onderdelen ("supportservices voor niet-standaardonderdelen") vormen een value-added vervangingsdienst die als aanvulling geldt op de garantie van het PowerEdge-product van de klant die standaard Dell Technologies onderdelen in een standaardconfiguratie dekt en waarvoor vervanging vanwege productie- of materiaalfouten ("reparaties binnen garantie") is vereist. Er is GEEN firmware/software van het merk Dell Technologies voor "niet-standaardonderdelen" beschikbaar en de klant moet gebruikmaken van door de fabrikant geleverde hulpprogramma's voor het bewaken en/of bijwerken van het onderdeel. De klant werkt tevens rechtstreeks met de fabrikant aan het oplossen van kwaliteitsproblemen met betrekking tot software/firmware, hulpprogramma's en hardware. Dell Technologies levert niet-standaard supportservices voor het vervangen van niet-standaard of unieke onderdelen die in de prognose van de klant zijn opgenomen en gegarandeerd beschikbaar zijn zoals hierboven uiteengezet, en nadat de klant passende regelingen heeft getroffen om Dell Technologies te assisteren bij het plaatsen van bestellingen voor servicevoorraden ter ondersteuning van de reparatieactiviteiten. Indien de klant een nauwkeurige prognose van zijn voorraadbehoeften heeft verstrekt, zal Dell Technologies het defecte onderdeel vervangen volgens de voor de klant geldende responstijd voor garantiereparaties en het vervangende onderdeel bij het product van de klant installeren. De klant gaat ermee akkoord dat Dell Technologies niet aansprakelijk is om de beschikbaarheid van een onderdeel voor de klant te garanderen. Onderdelen op dezelfde dag (bijv. 4 uur) en respons op locatie zijn mogelijk niet beschikbaar voor "niet-standaard" vervanging van onderdelen, en Dell Technologies zal in deze gevallen standaard gebruikmaken van de Next Business Day Service (d.w.w.: na telefonische probleemoplossing en diagnose kan een onderdeel of technicus meestal de volgende werkdag worden uitgezonden). Vervangende onderdelen kunnen nieuw of gereviseerd zijn, voor zover toegestaan volgens de toepasselijke lokale wetgeving, en voor levering van reparaties en vervanging in het kader van supportservices voor niet-standaard onderdelen moet Dell Technologies mogelijk

gebruikmaken van de garantie- en/of onderhoudsservices van een externe fabrikant/externe producent, en de klant stemt ermee in om Dell Technologies te assisteren en eventuele materialen beschikbaar te stellen die door een externe fabrikant of externe producent zijn aangevraagd ter ondersteuning van het gebruik van de overeenkomstige externe garantie- en/of onderhoudsservices.

De engineeringtests door Dell Technologies van de resulterende configuratie op basis een afzonderlijke SOW (Statement of Work), dat wil zeggen tests uitgevoerd na de installatie van de niet-standaard of unieke onderdelen voor een configuratie die gebruikmaakt van software die is aangevraagd door de klant, vormen een "point in time"-activiteit die eenmalig wordt uitgevoerd in plaats van doorlopend, en de supportservices voor niet-standaard onderdelen zijn uitsluitend beschikbaar voor de specifieke configuratie zoals deze is gedefinieerd door de klant en getest door Dell Technologies. Dell Technologies communiceert de exacte hardwareconfiguratie die is getest, met inbegrip van firmware-niveaus. Zodra de engineeringtests zijn voltooid, levert Dell Technologies de resultaten aan via rapporten met de aanduiding Pass/Fail. Dell Technologies zal commercieel redelijke inspanningen leveren ter ondersteuning van erkenning en werking van het niet-standaard onderdeel op het Dell Technologies product, maar aanpassing van de standaardhulpprogramma's van Dell Technologies (met inbegrip van BIOS, IDRAC en connectiviteitssoftware) wordt niet ondersteund. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om rechtstreeks met de fabrikant te werken aan het oplossen van enige problemen met niet-standaard onderdelen die ontstaan tijdens engineeringtests (met inbegrip van kwaliteitsproblemen, software-, firmware- of hardwarespecificaties/-beperkingen). Aanvullende engineeringtests door Dell Technologies nadat de klant een rapport met de indicatie PASS heeft ontvangen, vereisen een nieuwe OVW en bijbehorende niet-terugkerende engineeringkosten, met inbegrip van alle engineeringtests die zijn aangevraagd in verband met een reparatie of vervanging van enig onderdeel van de configuratie binnen de garantietermijn van de apparatuur van de klant.

## 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 Technologies 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 Technologies verzoekt deze services uit te voeren.

**Niet-wervingsclausule.** Waar toegestaan door de wet, zal de klant, zonder de voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Dell Technologies, gedurende een periode van twee jaar vanaf de datum die op uw Bestelformulier staat vermeld, niet direct of indirect een werknemer van Dell Technologies voor werk zoeken met wie u in contact bent geweest in verband met de prestaties van Dell Technologies van de Service; met dien verstande echter dat algemene advertenties en andere soortgelijke brede vormen van verzoeken hieronder geen directe of indirecte verzoeken vormen en het u is toegestaan om een werknemer te werven die is beëindigd of zijn of haar dienstverband bij Dell Technologies heeft opgezegd vóór de aanvang van arbeidsbesprekingen met u.

**Medewerking van de Klant.** De klant begrijpt dat Dell Technologies zonder directe en adequate medewerking de service niet kan uitvoeren of, indien uitgevoerd, de service substantieel gewijzigd of vertraagd kan zijn. Dienovereenkomstig zal de klant Dell Technologies onmiddellijk en redelijkerwijs alle medewerking verlenen die Dell Technologies nodig heeft om de Service uit te voeren. Als de klant geen redelijkerwijs adequate medewerking verleent in overeenstemming met het voorgaande, is Dell Technologies niet verantwoordelijk voor het niet uitvoeren van de Service en heeft de klant geen recht op restitutie.

**Verplichtingen onsite.** Waar voor Services prestaties op locatie vereist zijn, zal de klant (zonder kosten voor Dell Technologies) gratis, veilige en voldoende toegang bieden tot de faciliteiten en omgeving van de klant, inclusief voldoende werkruimte, elektriciteit, veiligheidsapparatuur (indien 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 Technologies), voor zover het systeem niet met deze apparaten is uitgerust.

**Databack-up.** De klant dient een volledige back-up te maken van alle aanwezige data, software en programma's op alle betrokken systemen voordat deze service wordt geleverd en tijdens het uitvoeren van deze service. De klant dient een regelmatige back-up te maken van de data die op alle betreffende systemen staan opgeslagen als voorzorgsmaatregel voor mogelijke storingen, wijzigingen of dataverlies. Dell Technologies is niet verantwoordelijk voor het herstel of de herinstallatie van programma's of gegevens. Tenzij dit is verboden onder de toepasselijke lokale wetgeving, is Dell Technologies niet aansprakelijk voor dataverlies voor:

1. Enige van uw eventueel vertrouwelijke, exclusieve of persoonlijke informatie;
2. Verloren of beschadigde gegevens, programma's of software;
3. Beschadigde of verloren verwisselbare media;
4. Verlies van het gebruik van een systeem of netwerk; en/of
5. Enige eventuele handelingen of weglatingen, inclusief nalatigheid, door Dell Technologies of een andere serviceleverancier.

**Garanties van derden.** Voor deze services kan het nodig zijn dat Dell Technologies hardware- of software moet gebruiken die niet door Dell Technologies is vervaardigd of verkocht. De garantie van sommige fabrikanten kan komen te vervallen, indien Dell Technologies of iemand anders dan de fabrikant aan de hardware of software werken. De klant zorgt ervoor dat de prestaties van de services van Dell Technologies geen invloed hebben op dergelijke garanties of, als dit het geval is, dat het effect voor de klant acceptabel is. Dell Technologies Services neemt niet de verantwoordelijkheid voor garanties van derden of voor de gevolgen die de services kunnen hebben op deze garanties.

## Algemene servicevoorwaarden

Deze Servicebeschrijving is aangegaan door de klant ("u" of "klant") en Dell Technologies. Deze service wordt aangeboden op grond van en onder de overeenkomst tussen de klant en Dell Technologies.

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 voorwaarden in dit document, of in de onderstaande online voorwaarden. De reseller kan regelingen treffen met Dell Technologies voor het uitvoeren van garantie- en/of onderhoudsservices voor de koper namens de reseller. Klanten en resellers die garantie- en/of onderhoudsservices of professionele services uitvoeren, moeten correct getraind en gecertificeerd zijn. De uitvoering van services door niet-getrainde/niet-gecertificeerde klanten, resellers of derden kan leiden tot extra kosten indien de support van Dell Technologies vereist is in reactie op de uitvoering van de services door derden. Neem contact op met de reseller of de lokale verkoopvertegenwoordiger van Dell Technologies voor aanvullende informatie over de uitvoering van garantie- en onderhoudsservices van Dell Technologies voor producten die zijn aangeschaft bij een reseller.

Bij het ontbreken van een overeenkomst, waarin deze service expliciet wordt toegestaan, wordt de service, afhankelijk van de locatie van de klant, geleverd onder de Commerciële verkoopvoorwaarden van Dell of onder de resellerovereenkomst die wordt vermeld in onderstaande tabel. Zie de onderstaande tabel met de URL die van toepassing is op uw klantlocatie waar uw overeenkomst zich kan bevinden. De partijen bevestigen hierbij dat zij de overeenkomst hebben gelezen en zich hebben verbonden aan de online bepalingen.

- Locatie klant	- Voorwaarden en bepalingen die van toepassing zijn op uw aanschaf van de services	
	- Klanten die rechtstreeks services aanschaffen	- Klanten die services aanschaffen via een geautoriseerde reseller
- Verenigde Staten	- <a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	- <a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
- Canada	- <a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (Engels) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (Frans-Canadees)	- <a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (Engels) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (Frans-Canadees)
- Latijns-Amerika en Caribisch gebied	Lokale landspecifieke website van <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> of <a href="https://www.dell.com/service-descriptions">Dell.com/service-descriptions</a> .*	Servicebeschrijvingen en andere servicedocumenten van Dell Technologies die u mogelijk ontvangt van uw verkoper vormen geen overeenkomst tussen u en Dell Technologies, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service die u bij uw verkoper aanschaf, 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 Dell Technologies servicedocumenten in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar Dell Technologies alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar Dell Technologies als serviceprovider die de service namens uw reseller aanbiedt. U hebt geen directe contractuele relatie met Dell Technologies 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>- Azië, Oceanië en Japan</p>	<p>Lokale landspecifieke website van <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> of <a href="http://Dell.com/service-descriptions">Dell.com/service-descriptions</a>.*</p>	<p>Servicebeschrijvingen en andere servicedocumenten van Dell Technologies die u mogelijk ontvangt van uw verkoper vormen geen overeenkomst tussen u en Dell Technologies, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service die u bij uw verkoper aanschaft, 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 Dell Technologies servicedocumenten in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar Dell Technologies alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar Dell Technologies als serviceprovider die de service namens uw reseller aanbiedt. U hebt geen directe contractuele relatie met Dell Technologies 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>
<p>- Europa, Midden-Oosten en Afrika</p>	<p>- Lokale landspecifieke website van <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> of <a href="http://Dell.com/service-descriptions">Dell.com/service-descriptions</a>.*</p> <p>Daarnaast kunnen klanten in Frankrijk, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk de hieronder vermelde URL selecteren:</p> <p>Frankrijk: <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Duitsland: <a href="http://Dell.de/AGB">Dell.de/AGB</a></p> <p>- Verenigd Koninkrijk: <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>Servicebeschrijvingen en andere servicedocumenten van Dell Technologies die u mogelijk ontvangt van uw verkoper vormen geen overeenkomst tussen u en Dell Technologies, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service die u bij uw verkoper aanschaft, 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 Dell Technologies servicedocumenten in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar Dell Technologies alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar Dell Technologies als serviceprovider die de service namens uw reseller aanbiedt. U hebt geen directe contractuele relatie met Dell Technologies 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](http://Dell.com) gaan door vanaf een computer met internetverbinding naar [Dell.com](http://Dell.com) te gaan, of te kiezen uit de opties voor “Een regio/land selecteren” op de Dell website: [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](http://Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).

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

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](http://Dell.com) of [DellEMC.com](http://DellEMC.com) of binnen een Dell Technologies-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 bepalingen en voorwaarden

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 Technologies 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 de planning 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 inplannen 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, is betaling voor hardware in geen geval afhankelijk van de prestaties of levering van services die met dergelijke hardware zijn gekocht.
  - c) **Beperkingen aan het bereik van de service.** Dell mag weigeren de service te verlenen indien Dell of diens serviceproviders, naar eigen mening, door het leveren van de service onredelijk risico lopen of als de gevraagde service niet binnen het kader van de service valt. Dell is niet aansprakelijk voor eventuele fouten of vertragingen van de prestaties als gevolg van oorzaken die buiten zijn macht liggen, inclusief wanneer de klant niet aan zijn verplichtingen onder deze servicebeschrijving voldoet.
  - d) **Wijzigingen in omvang van de service.** Tenzij schriftelijk anders overeengekomen met de klant, behoudt Dell Technologies het recht voor om het bereik van de services te wijzigen na een geschreven kennisgeving aan de klant die zestig (60) dagen voorafgaand aan de wijziging is geleverd. Behalve wijzigingen die worden veroorzaakt door uitgevers en fabrikanten van producten van derden, wordt de klant op de hoogte gebracht van elke wijziging in het bereik van de Support Services op de manier die is vastgelegd in de dan geldende overeenkomst tussen Dell Technologies en de klant.
  - e) **Privacy.** Dell Technologies behandelt alle persoonlijke informatie die in het kader van deze servicebeschrijving wordt verzameld in overeenstemming met de privacyverklaring van Dell Technologies, die allemaal beschikbaar zijn op <http://www.dell.com/localprivacy> en die hierbij ter referentie worden opgenomen.
  - f) **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 Technologies en zal verschillen per klantlocatie. Optionele services kunnen een aparte overeenkomst met Dell Technologies vereisen. Bij het ontbreken van een dergelijke overeenkomst worden optionele services geleverd op grond van deze servicebeschrijving.
  - g) **Toewijzing en uitbesteding.** Dell Technologies kan deze service uitbesteden en/of deze servicebeschrijving toewijzen aan gekwalificeerde externe serviceproviders die de service namens Dell Technologies zullen uitvoeren.
  - h) **Annulering.** Dell Technologies kan deze service op elk gewenst moment tijdens de termijn annuleren op grond van één van de volgende redenen:
    - a. De klant is niet in staat om de gedeeltelijke of totale prijs voor deze Service te betalen in overeenstemming met de factuurvoorwaarden;
    - b. De klant beledigt, bedreigt of weigert medewerking te verlenen aan de technicus of de analist die de klant op locatie helpt;
    - c. De klant houdt zich niet aan alle voorwaarden en bepalingen die in deze servicebeschrijving staan vermeld;
    - d. De klant verzoekt om vervanging van componenten die de standaard uitvalpercentages voor de betrokken component en het betrokken systeem aanzienlijk overschrijden, welke uitvalpercentages voortdurend worden gecontroleerd. Raadpleeg het bovenstaande gedeelte over uitsluiting.

Als Dell Technologies deze service annuleert op basis van deze paragraaf, stuurt Dell Technologies 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 Technologies aan de klant, tenzij de lokale wetgeving andere annuleringsbepalingen vereist die niet door de overeenkomst kunnen worden gewijzigd. Indien Dell Technologies de service op grond van deze paragraaf annuleert, heeft de klant geen recht op enige terugbetaling van kosten die de klant aan Dell Technologies heeft betaald of verschuldigd is.



i) **Geografische beperkingen en verhuizing.**

1. Dell Technologies kan mogelijk geen 4 uur On-site Support Services en Support Services voor vervangende onderdelen leveren met betrekking tot apparatuur die zich buiten het Dell Technologies Services-gebied bevindt. Het "Dell Technologies servicegebied" is een locatie die zich binnen (i) honderdzestig (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 prevalerende overeenkomst met Dell Technologies, in welk geval de definitie van de toepasselijke overeenkomst geldt. Voor EMEA-klienten, tenzij anders vermeld in deze servicebeschrijving of de overeenkomst, is onsite-service beschikbaar binnen een afstand van 150 km vanaf de dichtstbijzijnde locatie van Dell Technologies Logistics (PUDO of Pick-Up/Drop-off-locatie). Neem contact op met uw verkoopvertegenwoordiger voor meer informatie over de beschikbaarheid van onsite service in EMEA op basis van servicelocaties van Dell Technologies voorafgaand aan de aankoop.
2. Deze service is niet op alle locaties beschikbaar. Als uw product zich niet bevindt op de geografische locatie die overeenkomt met de locatie in de Dell Technologies servicerecords voor uw product, of als configuratiegegevens zijn gewijzigd en niet zijn doorgegeven aan Dell Technologies, moet Dell Technologies uw product eerst opnieuw kwalificeren voor het recht op support dat u hebt aangeschaft, voordat de toepasselijke responstijden voor het product kunnen worden hersteld. Serviceopties, inclusief serviceniveaus, tijden voor technische support en tijden voor onsite respons, verschillen op basis van geografische locatie en configuratie, 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. De verplichting van Dell Technologies om de service te leveren voor producten die zijn verhuisd, is onderworpen aan verschillende factoren, waaronder (maar niet uitsluitend) de plaatselijke beschikbaarheid van de service, bijkomende kosten, inspectie en hernieuwde certificering van de verhuisde producten tegen de tarieven van Dell Technologies die op dat ogenblik voor tijd, materiaal en advies gelden. Tenzij anders overeengekomen tussen Dell Technologies en Klant, geldt dat in gevallen waar serviceonderdelen direct naar de Klant worden verzonden, de Klant deze verzending moet kunnen ontvangen op de locatie waar de producten zich bevinden waarop deze service van toepassing is. Dell Technologies is niet aansprakelijk voor vertragingen in de support die optreden doordat de klant niet in staat is of weigert de verzonden onderdelen in ontvangst te nemen. Bij storage-systemen met meerdere componenten is een overeenkomst voor actieve support van alle hardware-en softwareonderdelen van het systeem vereist om alle voordelen van de supportovereenkomst voor de gehele oplossing te ontvangen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen met de klant, behoudt Dell Technologies het recht voor om het bereik van de supportservices te wijzigen via een geschreven kennisgeving aan de klant die zestig (60) dagen voorafgaand aan de wijziging is geleverd.

- j) **Volgorde van toepasselijkheid.** Tenzij anders overeengekomen in een schriftelijke overeenkomst tussen de partijen, geldt dat als er sprake is van een conflict tussen de bepalingen van de documenten die deze overeenkomst vormen, de documenten in de onderstaande volgorde voorrang zullen hebben: (i) deze servicebeschrijving; (ii) de overeenkomst. De term "heersende voorwaarden" wordt zo strikt 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.

## CONTACT OPNEMEN

Voor meer informatie neemt u contact op met uw lokale vertegenwoordiger of geautoriseerde reseller.

Copyright © 2024 Dell Inc. of zijn dochterondernemingen. Alle rechten voorbehouden. Dell Technologies, Dell en andere handelsmerken zijn handelsmerken van Dell Inc. of zijn dochterondernemingen. Andere handelsmerken zijn het eigendom van hun respectieve eigenaren. Gepubliceerd in de VS.

Dell Technologies gelooft in de juistheid van de informatie in dit document op de datum van de publicatie ervan. Deze informatie kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd.