



Functiebeschrijving

Dell APEX PC as a Service (PCaaS)

Inleiding

Het doet Dell genoeg Dell APEX PC as-a-Service ("PaaS" of de "Service(s)") aan te bieden in overeenstemming met deze Serviceomschrijving ("Serviceomschrijving"). PCaaS bestaat uit een combinatie van hardware, software en services die zijn samengevoegd tot een financieringsoplossing die wordt geleverd voor één prijs per seat per maand. PCaaS van Dell heeft een flexibele structuur waarmee klanten (zoals verderop in dit document gedefinieerd) het juiste type hardware, software en serviceniveau voor hun omgeving kunnen kiezen. PCaaS biedt flexibiliteit bij de keuze van hardware, software en services, maar levert ook flexibele financiering via een aparte overeenkomst met Dell Financial Services (de "DFS-overeenkomst"). De flexibele financieringsopties¹ die zijn uiteengezet in uw DFS-overeenkomst zijn op aanvraag beschikbaar ter referentie.

De offerte, het bestelformulier of ander wederzijds overeengekomen type factuur of orderbevestiging (waar van toepassing het "bestelformulier" te noemen) moet de naam bevatten van de service(s) en beschikbare serviceopties die de klant heeft gekocht. Deze serviceomschrijving beschrijft alle respectievelijke verplichtingen en verantwoordelijkheden van Dell en de klant met betrekking tot de service, inclusief alle andere toepasselijke services. Neem voor extra hulp of voor het aanvragen van een kopie van het servicecontract/de servicecontracten contact op met de technische support van Dell of met de verkoopvertegenwoordiger.

Bereik van de services

PCaaS omvat een verzameling hardware, software, services die betrekking hebben op implementatie, support, beheer en assetherstel. Aan deze services zijn unieke serviceomschrijvingen gekoppeld die zijn geplaatst op www.dell.com/servicecontracts/global. De klant heeft de mogelijkheid om het serviceniveau te selecteren dat het beste overeenkomt met de behoeften van de pc-levenscyclus van de klant. Voor sommige van de serviceopties die worden geselecteerd, moet mogelijk een SOW (Statement of Work) worden uitgevoerd die aanvullende informatie verstrekt met betrekking tot de levering van een specifieke service.

¹ Sommige implementatieopties, inclusief versies van ProDeploy zijn niet van toepassing op Dell Latitude Chrome Enterprise-apparaten.

Financieringsopties

Het financieringsgedeelte van deze PCaaS biedt drie optionele functies die resulteren in grotere flexibiliteit voor de klant en afwijken van een typische marktconforme leaseovereenkomst voor hardware.

Flex up: deze functie geeft de klant de mogelijkheid om op elk moment binnen de looptijd van de oorspronkelijke DFS-overeenkomst eenheden (pc's) toe te voegen. Flex up vereist een nieuwe inkooporder en planning en kan niet samenvallen met de oorspronkelijke DFS-overeenkomst. Als de klant bijvoorbeeld halverwege een DFS-overeenkomst van 36 maanden 500 nieuwe pc's toevoegt, hebben de 500 nieuwe pc's een nieuwe, zelfstandige verplichting van nog eens 36 maanden.

Flex down: deze functie biedt de klant de mogelijkheid om het totale aantal eenheden (pc's) onder de contracten te beperken met een vooraf bepaald bedrag zonder boete of extra kosten, waarbij de prijs per eenheid per maand behouden blijft gedurende de looptijd van de DFS-overeenkomst. Deze optie kan alleen worden toegepast na het midden van de overeenkomstige DFS-overeenkomst (bijvoorbeeld na 18 maanden binnen een looptijd van 36 maanden). Het percentage waarvoor de klant een "flex down" kan uitvoeren, moet worden vastgesteld bij de oorspronkelijke ondertekening van de DFS-overeenkomst en wordt gespecificeerd in de DFS-overeenkomst. DFS vereist tevens een minimale duur voor de looptijd waarop de klant zich moet vastleggen alvorens een "flex down" van eenheden uit te voeren. Deze minimale looptijd wordt uiteengezet in de DFS-overeenkomst. Flex down is niet in alle landen beschikbaar. Dell APEX PCaaS is beschikbaar in meer dan vijftig landen in Noord-Amerika, EMEA en APJ. Mogelijk is niet alle flexibiliteit voor financiering beschikbaar in alle landen. Neem contact op met uw vertegenwoordiger van Dell Financial Services voor meer informatie.

Upgrade halverwege de termijn: deze functie is een combinatie van Flex up en Flex down. Upgrades halverwege de termijn moeten worden vastgesteld aan het begin van de DFS-overeenkomst en dezelfde regels volgen als hierboven uiteengezet (als de klant besluit om bijvoorbeeld flex up te gebruiken, zijn de bovenstaande flex-upregels nog steeds van toepassing). Niettegenstaande het voorgaande en zoals eerder vermeld, is Flex down niet in alle landen beschikbaar. Dell APEX PCaaS is beschikbaar in meer dan vijftig landen in Noord-Amerika, EMEA en APJ. Mogelijk is niet alle flexibiliteit voor financiering beschikbaar in alle landen. Neem contact op met uw vertegenwoordiger van Dell Financial Services voor meer informatie.

PCaaS Services Delivery Manager (voor klanten met 300 of meer PCaaS-eenheden)

Aan elke klant die voldoet aan de minimumeisen voor de eenheid (hieronder uiteengezet), wordt een PCaaS Services Delivery Manager (SDM) toegewezen aan hun account. De SDM is de contactpersoon voor de klant of klant-aangewezen partner (zoals later in dit document gedefinieerd) voor alle zaken met betrekking tot de service. De SDM houdt toezicht op het verzamelen van pc-levenscyclusprojecten op basis van de bijbehorende-servicebeschrijving(en) en/of SOW('s) om de algehele pc-levenscycluservaring van de klant van Dell te verbeteren.

Minimumvereisten:

- 1) 300 pc's geleased binnen 90 dagen na de aanschaf van de service: en
- 2) Een minimale serviceduur van 12 maanden.

Als de klant niet aan een van de hierboven vermelde minimumdrempels voldoet, kan de SDM naar eigen goeddunken van Dell worden verwijderd. Niettegenstaande het voorgaande, kan Dell, naar eigen goeddunken, ervoor kiezen af te zien van handhaving van het minimumaantal eenheden om de klant in staat te stellen hun minimumaantal voor eenheden na 90 dagen te herstellen, maar een dergelijke afstand verbiedt echter niet dat Dell deze minimumvereisten voor eenheden op een later tijdstip afdwingt.

De beschikbaarheid van de SDM-service is van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van feestdagen, tijdens normale kantooruren (zoals later in dit document gedefinieerd). Kantooruren worden bepaald door de locatie van de SDM en kunnen per regio en land verschillen. Support buiten kantooruren kan naar goeddunken van Dell worden uitgevoerd door andere bronnen. De locatie van de SDM wordt toegewezen tijdens de onboardingfase op basis van het voorkeurservicegebied van de klant en de beschikbaarheid van medewerkers.

PCaaS SDM-assistentiegebieden

In deze sectie zijn bepaalde fasen, mijlpalen en activiteiten beschreven die door de SDM worden gecontroleerd, gefaciliteerd en/of gecoördineerd zoals uiteengezet in deze servicebeschrijving, andere toepasselijke serviceomschrijving(en) en/of uitgevoerde SOW('s).

Onboarding/kickoff-fase

- Faciliteer en leid de eerste vergadering:
 - Klantvereisten en servicebeschrijving(en)/SOW('s) controleren en bevestigen
 - Identificatie/introductie van PCaaS-contactpunten en belanghebbenden
 - Bekijk het PCaaS-levenscyclusproces
- Governance en inzetregels voor het programma opstellen
- Toezicht houden op en bevestigen van online en selfservicetools voor onboarding van Dell (bijv. TechDirect, MyDFS, SupportAssist, enz.)

Overgangsfase

De doelstellingen van de overgangsfase zijn het ontwerpen, bouwen en implementeren van een herhaalbare PCaaS-configuratie, implementatie en assesthersteloplossing op basis van deze serviceomschrijving, andere toepasselijke serviceomschrijving(en) en/of uitgevoerde SOW('s). Belangrijke mijlpalen en activiteiten zijn onder andere:

- Houd toezicht op pc-levenscyclusprojecten, waaronder:
 - Imaging, configuratie en fabrieksservices
 - Implementatieplannings- en -uitvoeringsservices
- Biedt zichtbaarheid van orders en statusrapportage
- Beknopte samenvatting leveren (bijv. status, mijlpalen op hoog niveau, risico's, problemen, acties, enz.)
- Assisteren bij het plannen van flex up, flex down en upgrades tijdens de termijn (indien vereist)
- Assisteren bij assestherstel aan het einde van de termijn en vernieuwingsplanning

Fase van stabiele status

Na de overgangsfase gaat het programma in een stabiele fase. Tijdens de fase van stabiele status coördineert en faciliteert de SDM PCaaS-status- en governancevergaderingen op maandelijkse of driemaandelijke basis (of een wederzijds overeengekomen basis tussen de partijen). Belangrijke mijlpalen en activiteiten zijn onder andere:

- Beknopte PCaaS-samenvatting leveren (bijv. status, mijlpalen op hoog niveau, risico's, problemen, acties, enz.)
- Rapport van de status en verkoop van PCaaS-assets (volume, locatie, einde termijn, enz.)

- Door de klant geleverde PCaaS-hardwareprognose
- Commercieel redelijke inspanningen voor de rapportage van incidenten, verzendingen en het garantieoverzicht³

Fase van einde looptijd

Tijdens de fase van het einde van de looptijd coördineert en faciliteert de SDM activiteiten voor assetherstel en -vernieuwing op basis van de services voor assetherstel en de regeling voor het einde van de looptijd. Belangrijke mijlpalen en activiteiten zijn onder andere:

- Verstrekt een assetlijst aan de klant of partner voor de planning aan het einde van de looptijd
- Assisteert bij het plannen van het opschonen van data en assetherstel voor de klant, indien van toepassing
- Coördineert met het assetherstel-team om het wissen en herstellen van gegevens uit te voeren en verstrekt het saneringscertificaat

Verplichtingen van de klant

- Een persoon toewijzen die fungeert als één aanspreekpunt voor PCaaS en verantwoordelijk is voor het werken met de SDM om PCaaS-activiteiten te vergemakkelijken
- Dell zo snel mogelijk op de hoogte stellen als er wijzigingen zijn in het geplande minimumaantal eenheden, vertragingen en wijzigingen in de services
- PCaaS hardware-assetprognose leveren op een overeengekomen cadans
- Kennisgeving en statusupdate leveren voor services die worden uitgevoerd door de klant of externe leverancier op PCaaS-assets
- Assettracering en rapportage van PCaaS-assets die niet zijn vrijgegeven via DFS of aan DFS gelieerde partner
- Assettracering en -rapportage van PCaaS-assets die zijn aangeschaft bij een derde partij
- Goedkeuringen en sign-offs van belangrijke mijlpalen binnen een overeengekomen looptijd verkrijgen of verstrekken
- De benodigde documentatie, toegang tot materiedeskundigen en andere bronnen leveren, zoals redelijkerwijs door Dell verzocht en indien redelijkerwijs nodig, op een tijdige manier om PCaaS-services te vergemakkelijken

Service-uitzonderingen

- De geleverde Services omvatten niet de ontwikkeling van eventuele unieke intellectuele eigendommen die uitsluitend en specifiek voor de Klant worden gemaakt
- PCaaS is mogelijk niet beschikbaar of varieert per geografische locatie en regio. De klant dient te overleggen met de verkoopafdeling van Dell of met de SDM voor locatie- en regiospecifieke beschikbaarheid, beperkingen en variaties
- Voor multinationale klanten kan een regionale SDM worden toegewezen om te helpen bij SDM-activiteiten binnen de regio

³ Als supportservices ProSupport Plus omvatten, raadpleegt u de servicebeschrijving van ProSupport Plus.

- Aanvullende SDM-afhankelijkheden:
 - Alleen van toepassing op door Dell geleverde services en omvat geen services die zijn aangeschaft en geleverd door een derde partij
 - Alleen van toepassing op gefinancierde assets die worden geleased via DFS of aan DFS gelieerde partners (neem contact op met uw DFS-vertegenwoordiger)
 - Kan variëren, afhankelijk van de activiteiten van Dell in het land en de beschikbaarheid van verschillende services
- Services die niet worden geleverd door de SDM:
 - Offertes opmaken of verkopen van producten en services
 - Directe communicatie/contact met eindgebruikers
 - Technische support, probleemoplossing of diagnostische activiteiten (zie servicecontract supportniveau)
 - Services voor niet-PCaaS-assets
 - Andere services die niet uitdrukkelijk in deze serviceomschrijving zijn vermeld

Algemene voorwaarden van Dell Services

Deze servicebeschrijving is een overeenkomst die is aangegaan door de klant of door de klant aangewezen partner (“u”, de “klant” of de “door de klant aangewezen partner”) en de Dell eenheid 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 mantelovereenkomst tussen de klant of door de klant aangewezen partner en Dell Financial Services waarmee de verkoop van deze service nadrukkelijk wordt geautoriseerd. Bij het ontbreken van een dergelijke overeenkomst wordt de service, afhankelijk van de locatie van de klant, geleverd onder de commerciële verkoopvoorwaarden van Dell 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 locatie van de klant 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.

Locatie van klant	Voorwaarden die van toepassing zijn op uw aankoop bij Dell	
	Klanten die rechtstreeks bij Dell kopen	Klanten die aanschaffen via een geautoriseerde reseller van Dell
Verenigde Staten	http://www.dell.com/CTS	http://www.dell.com/CTS
Canada	www.dell.ca/terms (Engels) http://www.dell.ca/conditions (Canadees Frans)	www.dell.ca/terms (Engels) http://www.dell.ca/conditions (Canadees Frans)
Latijns-Amerika en Caribisch gebied	Lokale http://www.dell.com landspecifieke website of http://www.dell.com/servicesdescriptions/global	Lokale http://www.dell.com landspecifieke website of http://www.dell.com/servicesdescriptions/global

Azië, Oceanië en Japan	Lokale http://www.dell.com landspecifieke website of http://www.dell.com/servicesdescriptions/global	Servicebeschrijvingen en andere Dell servicedocumenten die u mogelijk ontvangt van uw reseller vormen geen overeenkomst tussen u en Dell, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service die u bij uw reseller 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 servicedocumenten 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 reseller aanbiedt. U hebt geen directe contractuele relatie met Dell 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.
Europa, Midden-Oosten en Afrika (EMEA)	Lokale http://www.dell.com landspecifieke website of http://www.dell.com/servicesdescriptions/global Daarnaast kunnen klanten in Frankrijk, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk het hieronder genoemde toepasselijke webadres selecteren: Frankrijk: http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Duitsland: http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Verenigd Koninkrijk: http://www.dell.co.uk/terms	Servicebeschrijvingen en andere Dell servicedocumenten die u mogelijk ontvangt van uw reseller vormen geen overeenkomst tussen u en Dell, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service die u bij uw reseller 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 servicedocumenten 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 reseller aanbiedt. U hebt geen directe contractuele relatie met Dell 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.

* Klanten kunnen toegang krijgen tot hun lokale website <http://www.dell.com> door eenvoudigweg <http://www.dell.com> te openen vanaf een computer met internetverbinding in hun woonplaats of door een van de opties te kiezen op de Dell website 'Kies een regio/land' die beschikbaar is op <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

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/servicesdescriptions/global. 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.

Door uw bestelling voor de service(s) te plaatsen, de service(s) te ontvangen, de service(s) 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.

Privacy: Dell Technologies Services 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.

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 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.

Niet-wervingsclausule

De klant zal gedurende een periode van twee jaar vanaf het einde van de termijn op uw bestelformulier, niet, direct of indirect, zonder de schriftelijke goedkeuring van Dell, proberen een werknemer van Dell (of werknemer van een externe serviceprovider die services levert namens Dell) met wie u contact hebt gehad tijdens het uitvoeren van de service door Dell, te werven; algemene advertenties en andere gelijksoortige brede vormen van werving vallen niet direct of indirect onder werving en het is toegestaan werknemers te werven die zijn ontslagen of die ontslag hebben genomen bij Dell voorafgaand aan sollicitatiegesprekken met u.

Medewerking van de klant

De klant begrijpt dat Dell 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 of de partner die door de klant is aangeduid Dell snel en voor zover dat redelijk mag worden geacht de medewerking verlenen die Dell nodig heeft om de service uit te voeren. Als de klant overeenkomstig het bovenstaande niet voldoende medewerking verleent, kan Dell niet verantwoordelijk worden gehouden voor het eventueel niet kunnen uitvoeren van de service. De klant komt in dat geval niet in aanmerking voor terugbetaling.

Onsite verplichtingen

Wanneer een medewerker van Dell voor het uitvoeren van de services op de locatie van de klant aanwezig dient te zijn, moet de klant (zonder extra kosten voor Dell) 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), 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 IS NIET AANSPRAKELIJK 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 OF EEN EXTERNE SERVICEPROVIDER.**

Dell is niet verantwoordelijk voor het herstel of de herinstallatie van programma's of data.

Garanties van externe leveranciers

Voor deze Services kan het nodig zijn dat Dell hardware of software moet gebruiken die niet door Dell is gefabriceerd. Het is mogelijk dat de garanties van bepaalde fabrikanten ongeldig worden verklaard indien Dell of andere personen dan de fabrikant wijzigen uitvoeren aan de hardware of software. De Klant moet ervoor zorgen dat de Services van Dell deze garanties niet zullen beïnvloeden of, indien dat zo is, dat de gevolgen aanvaardbaar zijn voor de Klant. Dell neemt niet de verantwoordelijkheid voor garanties van derden of voor de gevolgen die de Services kunnen hebben op deze garanties.