

# Functiebeschrijving

## Dell configuratieservices

---

### Inleiding van uw serviceovereenkomst

De Dell configuratieservices (apart een “service” of “configuratieservice” en samen de “configuratieservices” of “services”) vormen een hele serie services die het volgende omvatten: hardware- en software-instellingen, instellingen van besturingssystemen, het laden van software-images, installatie van applicaties, rapportages over bedrijfsmiddelen, identificatie en tagging van bedrijfsmiddelen en integratie van hardwareonderdelen in uw nieuwe Dell Precision™, OptiPlex™, Dell Latitude™, XPS™, Dell Venue™ en PowerEdge™ systemen (“ondersteunde Dell systemen”) wanneer deze worden gebouwd. Chromebook™ Enterprise Enrollment ondersteunt Chromebook™-systemen.

### De omvang van uw serviceovereenkomst

Configuratieservices worden door Dell aangeboden voor door Dell ondersteunde systemen en zijn onder andere:

1. Imagingservices (aangepaste services worden verder beschreven in servicebijlage (1))
2. Asset Tagging-services (aangepaste services worden verder beschreven in servicebijlage (2))
3. Asset Reporting-services (aangepaste services worden verder beschreven in servicebijlage (3))
4. Hardwareconfiguratieservices (aangepaste services worden verder beschreven in servicebijlage (4))
5. Softwareconfiguratieservices (aangepaste services worden verder beschreven in servicebijlage (5))
6. Standaardconfiguratieservices (worden verder beschreven in Servicebijlage (6))
7. Chromebook™ Enterprise Enrollment (wordt verder beschreven in de aangepaste servicebijlage (7))
8. Provisioning (verder beschreven in servicebijlage (8))
9. Connected Configuration (wordt verder beschreven in servicebijlage (9))

*Let op:* de servicebijlagen bij deze servicebeschrijving bevatten de specificaties voor elke configuratieservice die door Dell wordt aangeboden. Alleen de servicebijlage(n) voor de configuratieservices die op de factuur, de orderbevestiging of de inkooporder voor de klant worden vermeld, gelden voor die specifieke aankoop door de klant.

De klant kan één of meer van de bovengenoemde configuratieservices bij Dell aanschaffen tegen een vergoeding per systeem; dit wordt bepaald door de partijen. In veel gevallen kunnen deze services slechts eenmaal worden uitgevoerd of alleen worden uitgevoerd in de werkelijke productieomgeving. De reden hiervoor is dat dergelijke services niet opnieuw kunnen worden uitgevoerd in het geval van een terugplaatsing/vervanging van een systeem, retourzending/vervanging van onderdelen of een servicegebeurtenis. De specifieke configuratieservice(s) die de klant koopt en de bijbehorende prijs voor dergelijke configuratieservices staan vermeld op de factuur, de orderbevestiging of inkooporder voor de klant. Door aankoop van deze “services” van Dell gaat de klant akkoord met de alle algemene voorwaarden in deze servicebeschrijving, inclusief de toepasselijke servicebijlage(n) en de toepasselijke hoofdserviceovereenkomst voor klanten of de verkoopvoorwaarden van Dell die gelden voor zakelijke klanten; deze voorwaarden zijn beschikbaar op [www.Dell.com/terms](http://www.Dell.com/terms) (indien van toepassing).

### Optionele services

Elke momenteel beschikbare configuratieservice wordt beschreven in de servicebijlagen bij deze servicebeschrijving. Aanvullende services (zoals optionele services of bijbehorende consulting, beheerde en



professionele support of trainingservices) kunnen via [www.dell.com/modularservices](http://www.dell.com/modularservices) worden gekocht. Voor aanvullende services is een afzonderlijke serviceovereenkomst met Dell vereist.

## Verplichtingen van de Klant

Voor elke configuratieservice die door de klant wordt besteld, moet de klant

- Dell toegang geven tot relevante medewerkers die de levering van de configuratieservices kunnen ondersteunen;
- alle benodigde licenties, rechten, certificering van regelgevende instanties en andere benodigde goedkeuringen regelen met betrekking tot software of andere elementen van derden (exclusief de OEM-licentie van het besturingssysteem dat door Dell wordt geleverd als onderdeel van de verkoop van ondersteunde hardwareplatforms), zodat Dell de configuratieservices kan uitvoeren;
- indien van toepassing<sup>1</sup>, het technische specificatieformulier invullen, de nauwkeurigheid controleren en terugsturen;
- indien van toepassing, een ondertekend certificaat voor naleving van image-exports naar Dell sturen en/of alle redelijke ondersteuning bieden waar Dell om vraagt om exportlicenties te verkrijgen voor het uitvoeren van de configuratieservices;
- verklaren dat alle producten van derden (images of andere, zoals hieronder aangegeven) die bij Dell worden aangeleverd, geen persoonsgegevens bevatten; EN
- indien van toepassing<sup>2</sup>, een controle-eenheid bestellen of inloggen via de Dell Online First Article (OFA) service (de regionale beschikbaarheid van OFA kan variëren) voor inspectie, en goedkeuring op basis van de configuratieservices die worden gekocht (een "controle-eenheid van de klant"). De klant gaat akkoord met een configuratiebeoordeling van 2 werkdagen wanneer de Online First Article-service wordt gebruikt; klanten krijgen een beveiligde klantenlogin die op de tweede dag om 23.59 (lokale tijd van klant) verloopt.

Als de klant besluit geen Customer Review Unit te bestellen, worden applicatieversies die niet overeenkomen, conflicten van apparaatbeheer of andere prestatieproblemen met uw configuratieservices, waarschijnlijk gerepliceerd op alle systemen die door Dell naar u worden verstuurd. De voortdurende levering van de services door Dell en/of de verwerking van uw volumebestellingen overeenkomstig de voorwaarden van deze servicebeschrijving, eventuele relevante hoofdserviceovereenkomst of Dell inkooporder, vrijwaren Dell van enige aansprakelijkheid of verantwoordelijkheid voor problemen die redelijkerwijs zouden zijn voorkomen door het bestellen en het valideren van uw configuratieservices op een Customer Review Unit.

## Algemene voorwaarden

**Configuratieservicesproject.** De levering van bepaalde configuratieservices door Dell wordt uitgevoerd door ontwikkeling en beheer van een "configuratieservicesproject"<sup>3</sup>. Elke configuratieservice die door de klant wordt besteld in combinatie met de aankoop van nieuwe ondersteunde systemen van Dell kan door Dell worden beheerd als een uniek configuratieservicesproject. Als een klant meerdere configuratieservices bestelt in combinatie met een aankoop van nieuwe ondersteunde systemen van Dell, kunnen deze worden gecombineerd tot één configuratieservicesproject; indien van toepassing, worden zij als aparte configuratieservicesprojecten behandeld wanneer configuratieprojecten niet kunnen worden gecombineerd door de specifieke systeemtypen. Elk configuratieservicesproject is mogelijk beschreven in een technisch specificatieformulier of een werkverklaring die door de klant wordt gecontroleerd en goedgekeurd voordat de configuratieservices worden uitgevoerd. Aanpassingen door de klant aan een bestaand configuratieservicesproject, inclusief het toevoegen van nieuwe hardware, images, applicaties, randapparatuur en

<sup>1</sup> Als de klant standaardconfiguratieservices koopt op grond van bijlage 6, wordt er geen technisch specificatieformulier naar de klant gestuurd met betrekking tot de bestelling.

<sup>2</sup> Als de klant standaardconfiguratieservices koopt op grond van bijlage 6, wordt er geen technisch specificatieformulier naar de klant gestuurd met betrekking tot de bestelling.

<sup>3</sup> Als de klant standaardconfiguratieservices koopt op grond van bijlage 6, dan is de levering van hun configuratieservices geen configuratieserviceproject.



documenten, het overbrengen van een image naar een nieuw besturingssysteem of het toepassen van een image op een ander ondersteund systeem van Dell, wordt behandeld als een apart configuratieservicesproject.

**Dell Partners.** Dell mag gebruikmaken van aangesloten bedrijven en onderaannemers om de configuratieservices uit te voeren. Configuratieservices kunnen worden uitgevoerd buiten het land waarin de klant en/of Dell zich bevinden. Af en toe kan Dell de locatie waar de configuratieservices worden uitgevoerd en/of de partij die de services uitvoert veranderen. Dell blijft dan wel tegenover de klant verantwoordelijk voor de levering van de services.

**Klantpartners.** De klant kan externe partijen gebruiken, zoals aannemers, agenten, systeemintegratiespecialisten en/of kanaalpartners, om de klant te vertegenwoordigen en met Dell samen te werken voor zover dat nodig is om de configuratieservices aan de klant te kunnen leveren ("klantpartners"). De klant is volledig verantwoordelijk voor alle handelingen en verzuim van de klantpartners. De klant gaat verder akkoord Dell te vrijwaren en schadeloos te stellen van enige schade, kosten en vergoedingen (inclusief vergoedingen en kosten van rechtszaken of overeenkomsten) die voortkomen uit of in verband staan met handelingen of verzuim van elke klantpartner in hun hoedanigheid als vertegenwoordiger van de klant, ongeacht het type actie.

**Annulering.** Afhankelijk van de toepasselijke productretour- en serviceannuleringsvoorwaarden voor de geografische locatie van de klant (ongeacht of deze in een servicebeschrijving, regionale landspecifieke webpagina en/of voorstel zijn vastgelegd of door de lokale regelgeving worden opgelegd), kan de klant de configuratie beëindigen in combinatie met de toegestane annulering van de aankoop van de ondersteunde Dell systemen via schriftelijke opzegging bij Dell. De klant kan de configuratieservices niet annuleren tenzij deze mogelijkheid wordt voorgeschreven door de toepasselijke regelgeving van overheidswege en mits dit bij overeenkomst mag worden gewijzigd, door lokaal regionaal voorstel- en/of annuleringsbeleid dat beschikbaar is op de toepasselijke landspecifieke pagina voor aankoop door de klant op dell.com.

Dell kan de configuratieservices, inclusief configuratieservicesprojecten die actief zijn, om de volgende redenen te allen tijde annuleren tijdens de termijn van deze servicebeschrijving:

- De klant heeft niet het totaalbedrag voor de configuratieservice betaald overeenkomstig de factuurvoorwaarden, of
- De klant houdt zich niet aan alle bepalingen en voorwaarden die in deze serviceovereenkomst zijn beschreven.

Als Dell configuratieservices annuleert, stuurt Dell een schriftelijke opzegging naar de klant op het adres dat staat 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 aan de klant, tenzij de lokale wetgeving andere annuleringsbepalingen vereist die niet door de overeenkomst kunnen worden gewijzigd. ALS DELL DEZE SERVICE ANNULEERT OP GROND VAN DEZE PARAGRAAF, HEEFT DE KLANT GEEN RECHT OP RESTITUTIE VAN VERGOEDINGEN DIE ZIJN BETAALD OF VERSCHULDIGD AAN DELL.

**Externe producten.** Onder "externe producten" vallen alle hardware, onderdelen voor configuratieservices (zoals bepaald in bijlage 4), software of andere tastbare of niet-tastbare materialen (die door de klant aan Dell zijn geleverd of op aangeven van de klant door Dell zijn geleverd) die door Dell worden gebruikt in combinatie met de configuratieservices. De klant garandeert aan Dell dat het de benodigde licenties, toestemmingen, certificeringen of goedkeuringen heeft verkregen om rechten en licenties te verlenen aan Dell en Dell Partners, zoals hierboven beschreven, met inbegrip van hun respectieve onderaannemers en werknemers, om externe producten te openen, kopiëren, distribueren, gebruiken en/of wijzigen (met inbegrip van het maken van afgeleide werken) en/of installeren, zonder inbreuk te maken op of schending te plegen van de eigendoms- of licentierechten (inclusief patenten en auteursrechten) van de leveranciers of eigenaars van dergelijke externe producten. BEHALVE WANNEER SCHRIFTELIJK OVEREENGEKOMEN TUSSEN KLANT EN DELL, WIJST DELL BIJ



DEZEN ALLE GARANTIES, UITDRUKKELIJK OF IMPLICIET, AF MET BETREKKING TOT EXTERNE PRODUCTEN. Externe producten zijn exclusief onderhevig aan algemene voorwaarden tussen de externe partij en de klant. DELL WIJST BIJ DEZEN ALLE VERANTWOORDELIJK AF VOOR GEVOLGEN DIE DE CONFIGURATIESERVICES KUNNEN HEBBEN OP GARANTIES VOOR EXTERNE PRODUCTEN. Dell is, voor zover maximaal is toegestaan door de toepasselijke lokale wetgeving, niet aansprakelijk voor externe producten en richt de klant zich uitsluitend tot de externe leverancier voor eventuele schade of aansprakelijkheid met betrekking tot de levering van dergelijke externe producten.

**Geen persoonlijk identificeerbare gegevens.** Alle externe producten, met inbegrip van, maar niet beperkt tot images, toepassingen en documentatie die aan Dell is verstrekt, bevatten mogelijk geen persoonsgegevens. Tenzij de lokale wetgeving anders voorschrijft, hebben “persoonsgegevens” betrekking op gegevens of informatie die alleen of samen met andere informatie een natuurlijke persoon identificeren, gegevens die als persoonlijke gegevens worden beschouwd of enige ander persoonlijke gegevens die mogelijk onderworpen zijn aan wetten of regelgeving op het gebied van privacy. De klant garandeert dat externe producten die de klant aan Dell levert voor gebruik door Dell tijdens het leveren van de configuratieservices, geen persoonsgegevens bevatten. Neem contact op met uw Dell-verkoper voor meer informatie. **LEVER GEEN EXTERNE PRODUCTEN AAN DELL DIE PERSOONSgegevens BEVATTEN.**

**Exporteren.** De klant garandeert en verklaart dat externe producten, met inbegrip van maar niet beperkt tot software die is opgenomen in een image die in combinatie met configuratie-imagingsservices aan Dell is aangeleverd, geen beperkte technologie (bijv. encryptie) bevatten of, indien deze beperkte technologie bevat, dat de externe producten door Dell zonder exportlicentie naar alle landen mogen worden geëxporteerd (met uitzondering van landen die onder een embargo vallen onder de toepasselijke exportwetten). Dell is niet verantwoordelijk voor het bepalen van de nauwkeurigheid van enige voorstellingen met betrekking tot het bestaan van een exportlicentie of met betrekking tot de geldigheid voor export van de materialen van de klant zonder licentie. De exportcertificeringen van de klant moeten ondersteuning bieden voor de toepasselijke regionale en plaatselijke wetten, regelgeving en vereisten (bijv. fysieke handtekening t.o.v. elektronische handtekening). Naast de bovengenoemde garanties kan een apart ondertekend exportcertificaat nodig zijn voor alle Configuration Imaging Services (de “Image Export Compliance Certification”). In bepaalde landen kunnen exportcertificaten nodig zijn in combinatie met andere configuratieservices (bijv. bedrijfsmiddelenconfiguratieservices, hardwareconfiguratieservices of softwareconfiguratieservices). De benodigde exportcertificaten moeten worden ingevuld, ondertekend en teruggestuurd naar Dell voordat de toepasselijke configuratieservices door Dell wordt uitgevoerd. Wanneer Dell om de configuratieservices te kunnen uitvoeren een exportlicentie nodig heeft voor externe producten, gaat de klant bij dezen akkoord om Dell kosteloos alle redelijke ondersteuning te leveren die Dell nodig heeft om dergelijke exportlicenties te verkrijgen.

**Vrijwaring door de klant.** De klant verdedigt, vrijwaart en stelt Dell schadeloos op vraag van, elke claim van derden of een actie die voortvloeit uit (a) het falen van de klant om de juiste licenties, intellectuele eigendomsrechten of andere rechten, certificeringen of goedkeuringen te verkrijgen die betrekking hebben op externe producten, alsmede software of materialen waartoe door de klant opdracht is gegeven of is verzocht om te worden geïnstalleerd of geïntegreerd als onderdeel van de configuratieservices, of (b) enige onjuiste verklaringen over het bestaan van een exportlicentie of een beschuldiging tegen Dell wegens schending van de klant of de vermeende schending van toepasselijke exportwetten, regelgeving, en orders.

**Technische specificaties kennisgeving en disclaimers.** De klant is verantwoordelijk voor het bepalen van de technische specificaties van de klant voor de configuratieservices en, indien van toepassing, voor het garanderen dat deze technische specificaties goed worden gedocumenteerd voor Dell in een gecontroleerd en goedgekeurd “Technisch specificatieformulier”. De klant bevestigt dat de configuratieservices de keuze van de klant zijn. Dell heeft het recht te vertrouwen op het technische specificatieformulier. Dell is niet verantwoordelijk voor aansprakelijkheid of schade die het gevolg is van het leveren van configuratieservices die zijn uitgevoerd in overeenstemming met de technische specificaties. Als Dell van redelijke mening is dat de voorgestelde configuratieservices niet technisch haalbaar zijn, dan behoudt Dell zich het recht de configuratieservices niet uit te voeren. Dell geeft geen garantie dat de configuratieservices die aan de klant worden geleverd, voldoen aan alle eisen van de klant omdat Dell afhankelijk is van externe producten en ondersteuning door de klant of derden.



**Beheer van wijzigingen.** Voor meerwerk dat niet is opgenomen in het configuratieservicesproject of het respectievelijke technische specificatieformulier en dat het gevolg is van: (i) een aangevraagde wijziging in de reikwijdte van een configuratieservicesproject, (ii) een handeling of verzuim van/door de klant; (iii) een wijziging van de wetgeving en/of toepasselijke regelgeving; of (iv) een overmacht, zal Dell het meerwerk in overweging nemen en details van wijzigingen met betrekking tot de tijdlijn en de kosten op basis van de aangevraagde wijzigingen, aanleveren. Als de klant akkoord gaat met de extra tijd en/of kosten, bevestigt zij dit door schriftelijk een goedkeuring aan te leveren voordat Dell begint aan of (indien al is begonnen) verdergaat met het leveren van de extra services.

**Overdracht van de service.** De klant mag de configuratieservice of enige rechten die op grond van deze servicebeschrijving aan de klant zijn overgedragen niet aan externe partijen overdragen.

**Beschikbaarheid van configuratieservices.** De configuratieservices zijn mogelijk niet overal beschikbaar. De Online First Article-service is niet overal beschikbaar. Asset Tagging en Asset Reporting zijn ook beschikbaar voor bepaalde randapparatuur (zoals monitoren, printers, racks) binnen de regio's Amerika, Europa, Midden-Oosten en Afrika. Configuratieservices zijn beschikbaar voor Dell Precision™-, OptiPlex™-, Dell Latitude™-, XPS- en PowerEdge™-systemen.



## Aanvullende bepalingen en voorwaarden

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 hoofd-serviceovereenkomst tussen de Klant en Dell waarmee de verkoop van deze Service nadrukkelijk wordt geautoriseerd. Bij het ontbreken van een dergelijke overeenkomst wordt de service, afhankelijk van de locatie van de klant, geleverd onder Dell's commerciële verkoopvoorwaarden of onder de overeenkomst die wordt vermeld in onderstaande tabel (zoals van toepassing, de "Overeenkomst"). Raadpleeg de onderstaande tabel voor het webadres dat op de Klantlocatie van toepassing is om uw Overeenkomst te zoeken. De partijen bevestigen hierbij dat zij de overeenkomst hebben gelezen en zich verbinden aan de online bepalingen.

Locatie van klant	Voorwaarden en bepalingen die van toepassing zijn op uw aanschaf van Dell-services	
	Klanten die services van Dell rechtstreeks aanschaffen bij Dell	Klanten die services van Dell via een geautoriseerde wederverkoper van Dell aanschaffen
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> (Canadees Frans)	<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> (Canadees Frans)
Latijns-Amerika en Caribisch gebied	Lokale landspecifieke website van <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> of <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Lokale landspecifieke website van <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> of <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*
Azië, Oceanië en Japan	Lokale landspecifieke website van <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> 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 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	Lokale landspecifieke website van <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> 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 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 naar de lokale website van [www.dell.com](http://www.dell.com) gaan door op 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 <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.



Ongeacht deze hoofdserviceovereenkomsten stemt de klant er, in geval van een onverzoenbaar conflict tussen de bepalingen in deze servicebeschrijving en de toepasselijke hoofdserviceovereenkomsten, mee in dat de bepalingen in deze servicebeschrijving, die zijn afgesproken na de bepalingen van de toepasselijke hoofdovereenkomst, van toepassing zijn. 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.

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](http://www.dell.com/servicesdescriptions/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.

© 2013 Dell Inc. Alle rechten voorbehouden. De handelsmerken en handelsnamen die in dit document worden gebruikt, verwijzen naar de entiteiten die aanspraak maken op de merken en namen of naar de producten ervan. Op aanvraag is ook een gedrukt exemplaar van de verkoopvoorwaarden en -bepalingen van Dell beschikbaar.



# Bijlage 1

## Configuratieservices - Imagingservices

---

### Serviceoverzicht

Software-imagingservices van Configuratieservices (of “configuratie-imagingservice(s)”) bieden klanten een gemakkelijke en efficiënte manier om bijbehorende softwareapplicaties en -instellingen te ontwikkelen met hun besturingssysteem (“image”) met betrekking tot hun aankoop van nieuwe ondersteunde systemen van Dell. De processen van de configuratieservices van Dell valideren en testen de image van de klant en laden de image in de productieprocessen, zodat de image van de klant tijdens het productieproces kan worden gebruikt op de ondersteunde Dell systemen van de klant.

### Serviceprocedures en verplichtingen van Dell

Het proces voor elk configuratieservicesproject dat configuratie-imagingservices bevat, is als volgt:

#### Projectinitiatie

- De projectmanager voor de Configuratieservices en de verkoopafdeling van Dell werken samen met de klant om de technische vereisten van de klant te documenteren en vast te leggen in het technische specificatieformulier.
- De klant valideert de nauwkeurigheid en controleert de vereisten door het technische specificatieformulier goed te keuren en terug te sturen naar Dell.
- De klant gaat akkoord met een configuratiebeoordeling van 2 werkdagen wanneer de Online First Article service wordt gebruikt; klanten krijgen een beveiligde klantenlogin die op de tweede dag om 23.59 (lokale tijd van klant) verloopt.
- De klant beoordeelt het Export Compliance Form, keurt dit goed en stuurt het terug naar Dell en verklaart daarmee dat de image die door de klant is aangeleverd, door Dell buiten het land kan worden geëxporteerd waar de image aan Dell is geleverd. Er is een exportcertificaat nodig bij de initiële installatie van het configuratieservicesproject.
- De klant levert een image aan Dell. De image kan aan Dell worden aangeleverd via Dell middels FTA/FTP, Dell ImageDirect of per post op een cd, dvd, USB-station of harde schijf. In bepaalde gevallen kunnen images aan Dell worden aangeleverd door een totale systeemeenheid aan te leveren.

#### Projectontwikkeling

- Indien van toepassing ontwikkelt de configuratieservicetechnicus het configuratieservicesproject zodat de image van de klant in de fabriek kan worden geladen en zodat eventuele wijzigingen die door de klant zijn aangevraagd kunnen worden ingesteld.
- De image wordt gevalideerd en getest tijdens de productieprocessen van Dell om te zorgen dat de image van de klant goed wordt geladen tijdens de initiële productiesysteembuild.

#### Voltooiing van het project

- Productieprocessen zorgen dat uw image wordt gerepliceerd zoals deze aan Dell werd aangeleverd. Als aangepaste imaging wordt gekocht, wordt de klant ten sterkste aangeraden een Customer Review Unit te bestellen ter inspectie of om in te loggen via de Online First Article-service van Dell en te bevestigen dat de image volledig is getest en gevalideerd om verder te worden gebruikt voor volumebestellingen.
- Het project is klaar voor volumebestellingen.





**Verantwoordelijkheden van de klant:** Voordat een image aan Dell wordt aangeleverd, moet de klant:

- Een kopie van deze image houden. DELL IS NIET AANSPRAKELIJK VOOR VERLIES OF HERSTEL VAN GEGEVENS OF PROGRAMMA'S OP IMAGES OF OP ANDERE ONDERSTEUNDE HARDWAREPLATFORMS.
- De image aanmaken, testen en controleren of de image overeenkomstig de behoeften van de klant werkt op de aan te schaffen ondersteunde hardwareplatform(s).
- Zorgen dat elke image alle benodigde drivers bevat en dat er geen niet-ondersteunde hardware in apparaatbeheer aanwezig behalve de hardware die wordt vermeld in het technische specificatieformulier.
- Controleren of een image geen persoonsgegevens bevat.
- Het technische specificatieformulier invullen, de nauwkeurigheid ervan valideren en de vereisten controleren het formulier goed te keuren en terug te sturen naar Dell.
- Zorgen dat Dell wordt geïnformeerd als wordt verzocht om de Dell Online First Article-service te gebruiken voor goedkeuring van de configuratie. De klant gaat akkoord met een configuratiebeoordelingsproces van twee werkdagen. De inloggegevens van de klant verlopen om 23.59 van de tweede dag (lokale tijd van de klant). Tijdens de initiële ontwikkeling van het configuratieservicesproject moet het Image Export Compliance Certificate worden ingevuld waarmee wordt verklaard dat de image die aan Dell wordt aangeleverd, mag worden geëxporteerd naar landen buiten het land waar de image aan Dell werd aangeleverd.
- De productcode voor het besturingssysteem aanleveren als het besturingssysteem geen OEM van Dell is.
- indien van toepassing, zorgen dat de configuratie-imagingsservices voldoen aan de vereisten van de klant door, de Dell Online First Article-configuratiebeoordelingsservice te bestellen of te gebruiken.
- De image goedkeuren.

### Servicevereisten:

- Images moeten worden gemaakt met behulp van de bekendste imagingprogramma's, zoals Dell ImageDirect, Symantec™ Ghost™, Symantec PowerQuest en Microsoft® ImageX (WIM). Controleren met de projectmanager van configuratieservices of andere imagingprogramma's kunnen worden gebruikt. De klant is verantwoordelijk voor de selectie en licentieverlening van het imagingprogramma van de klant.
- Er zijn configuratie-imagingsservices beschikbaar voor images die zijn gemaakt met behulp van de belangrijkste besturingssystemen (zoals Microsoft® Windows®- en Linux-versies). Controleren met de projectmanager van configuratieservices wat de mogelijkheden zijn op andere besturingssystemen.
- De image moet worden gevalideerd op ondersteunde hardwareplatforms voor de configuraties die worden gekocht. Als de klant geen specifiek platform/specifieke configuratie voor ondersteunde hardware heeft, moet de Klant een ontwikkelingssysteem kopen dat kan worden gebruikt tijdens het maken en testen van de Image.

### Niet inbegrepen bij de configuratie-imagingsservices:

- Leveren of licentiëren van externe software, besturingssystemen of andere elementen in een image
- Fysieke installatie van hardware of software die geen betrekking heeft op de configuratie-imagingsservice.
- Het aanmaken van een image.
- Probleemoplossing of technische ondersteuning voor het aanmaken van een image.
- Testen van klantspecifieke applicaties of hardware op compatibiliteit met de image
- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in de servicebijlage.



## Optionele configuratie-imagingservices

**Cd/dvd/USB-media voor imageherstel.** Deze configuratie-imagingservice is een eenvoudige en efficiënte manier om een kopie van de definitieve productie-image van de klant te verkrijgen die op dat moment op nieuwe, ondersteunde Dell systemen wordt geïnstalleerd. Deze service kan alleen worden gekocht in combinatie met een configuratieservicesproject dat configuratie-imagingservices omvat. Met de cd/dvd/USB-media voor imageherstel kunnen klanten een ondersteund Dell systeem herstellen naar de oorspronkelijke staat, identiek aan toen het product bij de klant werd geleverd. Het herstelmedium kan alleen worden gebruikt om images op ondersteunde Dell systemen te herstellen waarvoor Dell de configuratie-imagingservice heeft geleverd. DE HERSTELIMAGE HERSTELT GEEN GEBRUIKERSGEGEVENS EN GEEN PARTITIE MET HET DELL HULPPROGRAMMA EN WORDT NIET BIJGEWERKT VOOR ANDERE VERANDERINGEN OF WIJZIGINGEN DIE WORDEN AANGEBRACHT OP DE IMAGE NADAT DE HERSTELIMAGE AAN DE KLANT IS GELEVERD. Herstelmedia op cd/dvd/USB zijn mogelijk niet beschikbaar voor alle besturingssystemen (zoals Linux). Neem contact op met de projectmanager voor configuratieservices voor de beschikbaarheid van media voor imageherstel.

### Dell systeemherstel

Met deze optionele configuratie-imagingservice kunt u een systeem herbouwen vanaf een verborgen partitie op harde schijf wanneer een aangepaste image door Dell in de fabriek wordt geladen. Tijdens de service worden images alleen hersteld op bepaalde Dell clientsystemen (Dell Precision™-werkstations, OptiPlex™-desktops, Latitude™-notebooks) vanaf een statische image, ImageDirect of X-Image. De images worden opgeslagen op een verborgen partitie op de lokale harde schijf op de computer.

Het Dell System Restore-menu en de bijbehorende schermen zijn alleen beschikbaar in het Engels. Deze service kan alleen worden gekocht in combinatie met een configuratieservicesproject dat configuratie-imagingservices omvat. Deze imageherstelservice is beperkt tot de specificaties van de image; gegevens of functionaliteit die niet specifiek in de image zijn opgenomen ten tijde van het aanmaken van de image, zoals gebruikersgegevens, de partitie die Dell heeft aangemaakt en andere wijzigingen of aanpassingen die op de image zijn aangebracht nadat het systeem aan de klant is geleverd, zullen niet worden hersteld. Als de verborgen partitie beschadigd is, de harde schijf defect is of is vervangen, is een andere hersteloplossing nodig. Dell System Restore werkt met Microsoft® Windows® XP- en Windows 7-images. Voor specifiekere wensen kunt u contact opnemen met uw projectmanager voor configuratieservices.

### Overige imagingservices van Dell

Voor informatie over andere imagingservices van Dell (bv. Dell ImageDirect, Dell X-Image of Dell Image Management Services/IMS) kunt u contact opnemen met uw Configuratieprojectmanager.



## Bijlage 2

### Configuratieservices - Inventaristaggingsservice

---

#### Serviceoverzicht

Configuratieservice Inventaristaggingsservice ("Inventaristaggingsservice(s)") is een eenvoudige en efficiënte manier voor het plaatsen van een door de klant aangeleverde of door Dell gegeneerde inventaristag op nieuwe ondersteunde Dell-systemen tijdens de productie ervan; deze service biedt bovendien mogelijkheden voor externe tagging naar systeem/platformdozen (bv. transportdozen en pallets). Op verzoek van de klant bevat deze service bovendien het programmeren van het CMOS-geheugen van het systeem, zodat deze gegevens voor de inventaristag op het systeem van de klant bevat tijdens het productieproces.

#### Serviceprocedures en verplichtingen van Dell

Het proces voor elk configuratieservicesproject dat inventaristaggingsservices bevat, is als volgt:

##### Projectinitiatie

- Indien van toepassing werken de projectmanager voor de Configuratieservices en de verkoopafdeling van Dell samen met de klant om de technische vereisten van de klant te documenteren en vast te leggen in het technische specificatieformulier.
- De positionering van de inventaristag op het systeem en/of op de randapparatuur, alsook benodigde gegevensvelden, wordt bepaald met het technische specificatieformulier.
  - De positie/locatie voor de plaatsing van de inventaristag verschilt per hardwareplatform en het type inventaristag. Neem contact op met uw verkoper van Dell of met de projectmanager van de configuratieservices voor de opties voor de plaatsing van de inventaristag voor ondersteunde systemen.
- Indien van toepassing wordt de nauwkeurigheid door de klant gevalideerd en de vereisten gecontroleerd door het technische specificatieformulier goed te keuren en terug te sturen naar Dell.
- De klant levert, indien nodig, goedgekeurde externe producten (d.w.z. inventaristags) aan bij Dell.

##### Projectontwikkeling

- Indien van toepassing ontwikkelt de configuratieservicesengineer de inventaristag of CMOS-aanpassing zoals is vastgelegd in het technische specificatieformulier.
- De inventaristaggingsservice van configuratieservices wordt getest tijdens productieprocessen.

##### Voltooiing van het project

- De klant wordt geadviseerd een Customer Review Unit te kopen voor de validatie en inspectie zodat de Inventaristaggingsservices voldoen aan de eisen van de klant.
- Het project is klaar voor volumebestellingen.

#### Verplichtingen van de klant. De klant moet:

- als Dell de inventaristag genereert, alle benodigde informatie aanleveren voor het maken van de inventaristag, inclusief onder andere het inventarisbereik van de klant.
- indien van toepassing, het technische specificatieformulier invullen, de nauwkeurigheid controleren en het formulier opsturen.
- indien van toepassing, zorgen dat de locatie van de inventaristag en de benodigde gegevensvelden zijn opgenomen in het technische specificatieformulier.
- indien van toepassing alle redelijke hulp bieden waar Dell om vraagt voor het verkrijgen van exportlicenties die nodig zijn om de configuratieservices te kunnen uitvoeren.



- overwegen een Customer Review Unit te bestellen om te garanderen dat de Inventaristaggingsservices voldoen aan de eisen van de klant
- indien van toepassing, meewerken met de verwervingsafdeling van Dell voor het aanleveren van voldoende aantallen geleverde externe producten (in bezit van de klant) aan Dell om aan de bestellingen van ondersteunde Dell systemen te kunnen voldoen.

## Vereisten voor de inventaristaggingsservice van Configuratieservices:

- Door Dell gegenereerde labels worden gedrukt met zwarte inkt. Afdrukken in kleur is niet beschikbaar. De volgende door Dell gegenereerde inventaristags zijn beschikbaar:

### Noord-, Midden- en Zuid-Amerika:

1. Grote tags van 5" bij 5" op mat wit papier worden gebruikt op de buitenzijde van een systeemdoos.
2. Middelgrote tags van 1,5" bij 3" op mat platinakleurig polyester worden gebruikt op een systeem of een randapparaat.
3. Kleine tags van 1" bij 2" op glanzend wit polyester worden gebruikt op een systeem of een randapparaat.

### Europa, het Midden-Oosten, Afrika (EMEA):

1. Grote tags van 127 mm bij 80 mm op mat wit papier worden gebruikt op de buitenzijde van een systeemdoos.
2. Middelgrote tags van 70 mm bij 38 mm op mat platinakleurig polyester worden gebruikt op een systeem of een randapparaat.
3. Kleine tags van 50 mm bij 25 mm op glanzend wit polyester worden gebruikt op een systeem of een randapparaat.

### Azië, Oceanië en Japan (APJ):

1. Grote tags van 3" bij 5" op glanzend wit polyesterlabel worden gebruikt op de buitenzijde van een systeemdoos.
2. Middelgrote tags van 1,5" bij 2" en aangepaste tags van 2" bij 3" op glanzend wit polyesterlabel worden gebruikt op een systeem of een randapparaat.
3. Kleine tags van 1" bij 2" op glanzend wit polyesterlabel worden gebruikt op een systeem of een randapparaat.

### China:

1. Grote tags van 76,2 mm bij 50,0 mm op glanzend wit polyesterlabel worden gebruikt op de buitenzijde van een systeemdoos.
2. Middelgrote tags van 76,2 mm bij 38,1 mm op glanzend wit polyesterlabel worden gebruikt op een systeem of een randapparaat.
3. Kleine tags van 50,8 mm bij 25,4 mm op glanzend wit polyester worden gebruikt op een systeem of een randapparaat.

- Door de klant aangeleverde (goedgekeurde) inventaristags moeten vooraf worden bedrukt en voorzien zijn van perforatie voor het afscheuren van een enkel label. Ook moeten ze in sommige regio's (zoals EMEA en APJ) een streepjescode hebben. Controleer bij de projectmanager van uw configuratieservices wat de lokale vereisten en beperkingen zijn voor inventaristags die door de klant worden aangeleverd.

## Niet inbegrepen bij de inventaristaggingsservices:

- Levering of licentieverlening van externe softwaretoepassingen.
- Fysieke installatie van hardware of software die geen betrekking heeft op de inventaristaggingsservice.
- Afdrukken van inventaristags op labelmateriaal dat is aangeleverd door de klant.
- Activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze servicebeschrijving zijn vermeld.



## Bijlage 3

### Configuratieservices - Inventarisrapportageservices

---

#### Serviceoverzicht

Inventarisrapportageservices van Configuratieservices (“inventarisrapportageservice(s)”) zijn een eenvoudige en efficiënte methode voor de klant waarmee deze regelmatig rapporten krijgt met systeem- en bestelinformatie. De rapporten worden zo vaak aan de klant verstrekt als deze dat wenst (dagelijks, wekelijks of maandelijks) als door komma’s gescheiden tekstbestand of als Microsoft® Excel-werkblad.

#### Serviceprocedures en verplichtingen van Dell

Het proces voor elk configuratieservicesproject dat inventarisrapportageservices bevat, is als volgt:

##### Projectinitiatie

- De projectmanager voor de Configuratieservices en de verkoopafdeling van Dell werken samen met de klant om de technische vereisten van de klant te documenteren en vast te leggen in het technische specificatieformulier.
- De klant valideert de nauwkeurigheid en controleert de vereisten door het technische specificatieformulier goed te keuren en terug te sturen naar Dell.

##### Projectontwikkeling

- De Configuratieservicesengineer ontwikkelt een rapport zoals is vastgelegd in het technische specificatieformulier.

##### Voltooiing van het project

- Het project is klaar voor volumebestellingen.

#### Verplichtingen van de klant. De klant moet:

- een e-mailadres aanleveren waarnaar de rapport kunnen worden gestuurd.
- indien van toepassing, het technische specificatieformulier invullen, de nauwkeurigheid controleren en het formulier opsturen.
- indien van toepassing alle redelijke hulp bieden waarom Dell vraagt voor het verkrijgen van exportlicenties die nodig zijn om de Services te kunnen uitvoeren.
- zorgen dat de Inventarisrapportageservice voldoet aan de eisen van de klant.

#### Servicevereisten:

- De klant ontvangt lege inventarisrapporten of ontvangt geen inventarisrapporten als er geen systemen zijn besteld tijdens de rapportageperiode.
- Niet alle rapportagedatumvelden zijn beschikbaar voor alle systemen of randapparatuur. Controleer met de projectmanager van de configuratieservices op bepaalde en beschikbare rapportvelden op systeem- of randapparatuurtype.

#### Niet inbegrepen bij de Inventarisrapportageservices:

- Levering of licentieverlening van externe softwaretoepassingen.
- Fysieke installatie van hardware of software.
- Afdrukken van inventaristags of andere activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze servicebeschrijving zijn vermeld.



# Bijlage 4

## Configuratieservices - Hardwareconfiguratieservice

---

### Serviceoverzicht

Hardwareconfiguratieservices zijn een eenvoudige en efficiënte manier voor een klant om bepaalde niet-standaardhardware ("onderdelen voor configuratieservices") op ondersteunde Dell systemen te installeren tijdens het productieproces voor de nieuwe ondersteunde Dell systemen (de "hardwareconfiguratieservice(s)"). Deze service kan ook vervangende onderdelen voor de configuratieservices\* omvatten waarmee klanten vervanging van onderdelen voor configuratieservices kunnen krijgen voor onderdelen die door Dell werden verworven en geïnstalleerd op ondersteunde Dell systemen van de klant tijdens de initiële productiesysteembuild.

\*De beschikbaarheid van configuratieservices voor vervanging van onderdelen verschilt per geografische regio; neem contact met de projectmanager voor configuratieservices voor regionale beperkingen/variëaties.

### Serviceprocedures en verplichtingen van Dell

De procesinitiatie voor elk configuratieservicesproject dat hardwareconfiguratieservices omvat, is als volgt:

#### Projectinitiatie

- De projectmanager voor de Configuratieservices of de verkoopafdeling van Dell neemt contact op met de Klant om de technische vereisten van de Klant te documenteren en vast te leggen in het technische specificatieformulier.
- De klant valideert de nauwkeurigheid en controleert de vereisten door het technische specificatieformulier goed te keuren en terug te sturen naar Dell.
- De klant gaat akkoord met een configuratiebeoordeling van 2 werkdagen wanneer de Online First Article service wordt gebruikt; klanten krijgen een beveiligde klantenlogin die op de tweede dag om 23.59 (lokale tijd van klant) verloopt.
- Dell verkrijgt onderdelen voor configuratieservices of de klant kan onderdelen voor configuratieservices leveren aan Dell.
- De projectmanager van de configuratieservices werkt samen met interne teams van Dell of met de klant om een inventarisproces voor onderdelen voor de configuratieservices vast te leggen.
- Indien van toepassing worden eisen voor certificering van regelgevende instanties van de klant ontvangen voor onderdelen voor configuratieservices (bijvoorbeeld klant ontvangt certificering van regelgevende instanties van de leverancier die de onderdelen voor de configuratieservices levert en stuurt deze door naar Dell).

#### Projectontwikkeling

- Dell voltooit een productietest om te bevestigen dat de instructies en scripts voor het inschakelen van de fabrieksintegratie van de onderdelen voor de configuratieservices en van de betreffende drivers wordt uitgevoerd in overeenstemming met het technische specificatieformulier.

#### Voltooiing van het project

- Het is raadzaam dat de klant een Customer Review Unit bestelt voor de inspectie, of dat de Dell Online First Article configuratiebeoordelingsservice wordt gebruikt om hun configuratie goed te keuren.
- Goedkeuring door de klant dat de onderdelen van de configuratieservices naar behoren werken, is vereist. **DELL SLUIT ALLE AANSPRAKELIJKHEID UIT VOOR HET VERLIES OF HERSTEL VAN GEGEVENS OF PROGRAMMA'S OP SYSTEMEN VAN DE KLANT.**
- Het project is klaar voor volumebestellingen.



## Verplichtingen van de klant. De klant moet:

- voldoende onderdelen voor configuratieservices (en bijbehorende softwarelicenties, indien van toepassing) aan Dell aanleveren vóór het begin van het configuratieserviceproject, inclusief stuurprogramma's die nodig zijn voor een goede werking van de onderdelen voor configuratieservices.
- verklaren dat de onderdelen voor configuratieservices die door de klant worden aangeleverd geen persoonsgegevens bevatten en voldoen aan alle toepasselijke lokale regelgeving/certificeringen.
- het technische specificatieformulier invullen, de nauwkeurigheid controleren en het formulier opsturen.
- indien van toepassing het Export Compliance-formulier invullen waarin wordt bevestigd dat alle onderdelen voor configuratieservices door Dell mogen worden geëxporteerd buiten het land waar de onderdelen voor configuratieservices aan Dell werden aangeleverd.
- alle redelijke hulp bieden waar Dell om vraagt voor het verkrijgen van exportlicenties die Dell nodig heeft om de configuratieservices te kunnen uitvoeren.
- creëren, testen en controleren of de onderdelen voor configuratieservices werken in overeenstemming met de eisen van de klant voor de configuratie voor het ondersteunde Dell systeem dat wordt gekocht. **DELL SLUIT ALLE AANSPRAKELIJKHEID UIT VOOR HET VERLIES OF HERSTEL VAN GEGEVENS OF PROGRAMMA'S OP SYSTEMEN VAN DE KLANT.**
- Wanneer er gewerkt wordt met door de klant aangeschafte (goedgekeurde) onderdelen voor configuratieservices, dient u samen te werken met Dell om gedurende de levenscyclus van een project voldoende goedgekeurde onderdelen voor configuratieservices aan Dell te verstrekken om te voldoen aan de nieuwe bestellingen van de klant voor ondersteunde Dell-systemen; voor door Dell aangeschafte onderdelen voor configuratieservices dient u gedurende de levenscyclus van een project met Dell samen te werken door driemaandelijks en jaarlijkse eenheidprognoses te leveren om een ruim aanbod te behouden voor nieuwe bestellingen van de klant voor ondersteunde Dell-systemen en voor eisen van de klant voor vervanging van onderdelen voor configuratieservices onder de Vervangende onderdelen voor de configuratieservice.
- overwegen een Customer Review Unit te bestellen om te garanderen dat de hardwareconfiguratieservices voldoen aan de eisen van de klant.
- Controleer of de integratie van onderdelen voor configuratieservices voldoet aan geldende regionale/lokale wetten, regelgeving en vereisten. Controleer bij de projectmanager voor configuratieservices of er mogelijke beperkingen zijn.

## Niet inbegrepen bij hardwareconfiguratieservice:

- Aanpassing of configuratie van onderdelen voor configuratieservices die door de klant worden aangeleverd of die namens de klant door Dell worden verworven.
- Operabiliteit, zoals prestaties en/of compatibiliteit, van een configuratie van configuratieservices anders dan het bevestigen van de onderdelen voor configuratieservices worden geïnstalleerd in overeenstemming met het technische specificatieformulier.
- Het ontwikkelen van hardwarestuurprogramma's.
- Specifieke probleemoplossing of technische ondersteuning voor onderdelen voor configuratieservices.
- Revisie- of engineeringwijzigingen aan het ondersteunde Dell systeem voor onderdelen voor configuratieservices.
- Testen van onderdelen voor configuratieservices voor compatibiliteit met de configuratie of image van de klant.
- Activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze servicebeschrijving zijn vermeld.





## Configuratieservices - Services en ondersteuning voor vervangende onderdelen

- Services voor vervanging van onderdelen van Configuratieservices worden ontwikkeld als volgende werkdag service, indien beschikbaar, wanneer reserveonderdelen voor configuratieservices naar klanten worden verstuurd. De volgende werkdag service is doorgaans beschikbaar als de klant de bestelling voor vervanging telefonisch vóór 16.00 in de betreffende tijdzone plaatst. Als de bestelling na 16.00 wordt geplaatst, wordt het vervangende onderdeel voor configuratieservices de volgende werkdag verstuurd, waardoor de klant het onderdeel de daaropvolgende werkdag ontvangt. **VOOR DE VERVANGENDE ONDERDELEN VOOR DE CONFIGURATIESERVICE KAN NIET WORDEN GEGARANDEERD DAT ONDERDELEN DAADWERKELIJK DE VOLGENDE WERKDAG WORDEN GELEVERD.**
- Services voor de vervanging van onderdelen van Configuratieservices zijn beperkt tot onderdelen voor configuratieservices die worden verworven en geïnstalleerd door Dell in een ondersteund Dell systeem ten tijde van de initiële systeemproductie door middel van hardwareconfiguratieservices. Configuratieserviceonderdelen die zijn verworven door Dell, maar NIET in het product zijn ingebouwd ten tijde van de initiële systeemproductie, zijn NIET beschikbaar als onderdeel van de service voor vervangende onderdelen voor de configuratieservice.
- Hieronder ziet u wat is inbegrepen en uitgesloten van de service voor vervanging van onderdelen van configuratieservices. Dell behoudt zich het recht om deze lijst met producten die zijn inbegrepen of die worden uitgesloten, zonder kennisgeving te wijzigen en bij te werken.

## Configuratieservices Services voor vervanging van onderdelen – Configuratieservices Inbegrepen onderdelen

De services voor vervangende onderdelen van Configuratieservices zijn beschikbaar voor de volgende onderdelen van de configuratieservices:

### Client

- I/O-kaarten
- Interne kabels
- Harde schijven van derden
- Verwisselbare harde schijven van derden
- Optische stations van derden
- NIC's
- Kaarten (media, geluid, video, RAID)
- PCMCIA-kits

### Enterprise

- I/O-kaarten
- Digiborden
- NIC's
- Harde schijven van derden
- Optische stations van derden (cdrw, dvd, cd-rom)
- Kaarten (media, geluid, video, RAID)

## Configuratieservices Services voor vervanging van onderdelen - Configuratieservices Uitzonderingen voor onderdelen

Services voor vervanging van onderdelen van Configuratieservices zijn NIET beschikbaar voor de volgende onderdelen van de configuratieservices:

### Client

- Printers
- Scanners
- Routers
- Documentatie
- Media
- Beveiligingsapparaten (zoals sloten of kabels)
- Monitoren, toetsenborden, muizen, luidsprekers van derden
- "Drop in the box"-artikelen (zoals palms, headsets, documentatie)
- Goedgekeurde hardware/onderdelen

### Enterprise

- Printers
- Scanners
- bridges, routers, hubs, adapters en switches van derden
- Documentatie
- Media
- Beveiligingsapparaten (zoals sloten of kabels)
- Monitoren, toetsenborden, muizen, luidsprekers van derden
- "Drop in the box"-artikelen (zoals palms, headsets, documentatie)
- Goedgekeurde hardware/onderdelen





- Software
- POS-hardware
- BIOS-instellingen/configuratie
- Asset Tagging
- Auto RAID
- BIOS Logos

- Software
- POS-hardware
- BIOS-instellingen/configuratie
- Asset Tagging
- Auto RAID
- BIOS Logos

## Proces voor vervanging van onderdelen van Configuratieservices

Verzending van vervangende onderdelen voor configuratieservices wordt bepaald door Dell nadat de klant en het technische ondersteuningsteam van Dell problemen met het ondersteunde Dell systeem hebben opgelost door middel van ondersteuning met “redelijke inspanningen”. Mocht de monteur ontdekken dat het om een probleem met een onderdeel voor configuratieservices gaat, dan zal een bestelling voor vervangende onderdelen worden uitgestuurd naar de klant, zoals is vermeld in de bovenstaande sectie “Service voor vervangende onderdelen en ondersteuning van de configuratieservices”. Raadpleeg de volgende regionale website voor meer informatie over de technische ondersteuningsprocessen van Dell:

- ABU: [http://support.dell.com/support/topics/global.aspx/support/dellcare/contact\\_technical\\_support?c=us&l=en&s=gen](http://support.dell.com/support/topics/global.aspx/support/dellcare/contact_technical_support?c=us&l=en&s=gen)
- EMEA: <http://support.euro.dell.com/support/index.aspx?c=ud&l=en&s=gen>
- APJ: neem contact op met uw projectmanager voor de configuratieservices voor de mogelijkheden voor vervanging van onderdelen tijdens configuratieservices in APJ (beperkte aanbiedingen)

### Configuratieservices - Vervanging van onderdelen vs. Productgarantie

De service voor vervanging van onderdelen van Configuratieservices is een omruilservice van toegevoegde waarde die een aanvulling vormt op de hardwareconfiguratieservice. De service vormt een verdere aanvulling op de garantie van Dell voor ondersteunde Dell systemen en biedt de klant één contactpersoon wanneer onderdelen van configuratieservices moeten worden vervangen. DE SERVICE VOOR VERVANGING VAN ONDERDELEN VAN CONFIGURATIESERVICES IS GEEN GARANTIE.

### Beperkingen van de service voor vervanging van onderdelen van Configuratieservices

- De service voor vervanging van onderdelen van Configuratieservices is beschikbaar voor onderdelen voor configuratieservices die werden verworven en op de ondersteunde Dell systemen van de klant werden geïnstalleerd tijdens de initiële productiesysteembuild met behulp van hardwareconfiguratieservices. Als de klant niet-gebonden onderdelen koopt of deze na de initiële verkoop van het systeem koopt, keert de dekking terug naar de garantie van de fabrikant voor een dergelijk onderdeel voor configuratieservices.
- De service voor vervanging van onderdelen van de configuratieservice garandeert geen exacte vervanging van onderdelen. Mocht de industrievorraad en/of end-of-life-activiteit invloed hebben op de beschikbaarheid van het onderdeel, dan zal Dell een vergelijkbaar, soortgelijk onderdeel sturen, dat wel of niet van precies dezelfde fabrikant is en/of precies hetzelfde onderdeelnummer heeft. Vervangende onderdelen voor configuratieservices kunnen, waar dit is toegestaan door lokale wetten, nieuwe onderdelen of gerepareerde onderdelen zijn.
- De dekkingsperiode van de service voor vervanging van onderdelen is geldig voor de duur van het initiële servicecontract van het ondersteunde Dell systeem (maximaal 3 jaar, indien langer dan 3 jaar, of overeenkomstig de lokale wetgeving).
- In sommige gebieden kunnen voor sommige configuratieserviceonderdelen aanvullende kosten van toepassing zijn. Neem contact op met de projectmanager voor configuratieservices voor informatie over plaatselijke vereisten en beperkingen.
- Voor de fulfillment van onderdelen van configuratieservices wordt gebruikgemaakt van de garantie van de oorspronkelijke fabrikant die van toepassing is op het onderdeel van de configuratieservices van de klant, indien van toepassing.



## Services voor aanpassing van de BIOS

---

### Serviceoverzicht

De services voor aanpassing van het BIOS van Configuratieservices is een eenvoudige en efficiënte manier voor de klant om het standaard-BIOS van Dell (Basic Input/Output Settings) ("BIOS") op nieuwe ondersteunde Dell systemen aan te passen wanneer deze worden geproduceerd (voorbeelden zijn een mogelijkheid voor de klant om de versie van het standaard-BIOS van Dell te "bevriezen" op een bepaalde versie en de mogelijkheid om het BIOS-logo te vervangen door het bedrijfslogo van de klant).

#### Serviceprocedures en verplichtingen van Dell

Het proces voor elk configuratieserviceproject dat de BIOS-aanpassingsservices van Configuratieservices bevat, is als volgt:

##### Projectinitiatie

- De projectmanager voor de Configuratieservices en de verkoopafdeling van Dell werken samen met de klant om de technische vereisten van de klant te documenteren en vast te leggen in het technische specificatieformulier.
- De klant valideert de nauwkeurigheid en controleert de vereisten door het technische specificatieformulier goed te keuren en terug te sturen naar Dell.
- Zorgen dat Dell wordt geïnformeerd als wordt verzocht om de Dell Online First Article-service te gebruiken voor goedkeuring van de configuratie.

##### Projectontwikkeling

- De configuratieservicetechnicus ontwikkelt scripts waarmee de fabrieksinstellingen van de BIOS-aanpassingen kunnen worden ingeschakeld.
- Het proces voor aanpassing van het BIOS wordt getest tijdens het productieproces.

##### Voltooiing van het project

- We raden de klant ten sterkste aan een Customer Review Unit te bestellen voor inspectie of om de Dell Online First Article-configuratiebeoordelingsservice te gebruiken om de configuratie goed te keuren en goedkeuring te geven dat de BIOS-aanpassingsservice naar behoren en naar de wens van de klant werkt.
- Het project is klaar voor volumebestellingen.

### Verplichtingen van de Klant

De klant moet:

- de aangevraagde BIOS-aanpassingen aanbrengen, testen en controleren dat deze werken in overeenstemming met de eisen van de klant voor het ondersteunde Dell systeem. **DELL IS NIET AANSPRAKELIJK VOOR VERLIES OF HERSTEL VAN DATA OF PROGRAMMA'S DIE BETREKKING HEBBEN OP DE AANGEPASTE BIOS-INSTELLINGEN.**
- overwegen een Customer Review Unit te bestellen om te garanderen dat de aangepaste BIOS-instellingen voldoen aan de eisen van de klant.
- Zorg dat Dell wordt geïnformeerd als wordt verzocht om de Dell Online First Article-service te gebruiken voor goedkeuring van de configuratie. De klant gaat akkoord met een configuratiebeoordelingsproces van twee werkdagen. De inloggegevens van de klant verlopen op de tweede dag om 23.59 uur (lokale tijd van de klant).



- alle redelijke hulp bieden waar Dell om vraagt voor het verkrijgen van exportlicenties die Dell nodig heeft om de configuratieservice te kunnen uitvoeren.
- zorgen dat Dell en partners van Dell volledige toestemming hebben en/of licenties hebben of andere rechten hebben toegewezen gekregen om handelsmerken, merken en/of logo's te gebruiken overeenkomstig de eisen van de klant, door deze handelsmerken, merken en/of logo's aan Dell door te sturen.

### Servicevereisten:

- Dell brengt regelmatig verplichte BIOS-updates uit. Verplichte BIOS-updates gelden voor “bevroren” BIOS. De klant “bevriest” het BIOS “opnieuw” op het nieuwe bijgewerkte niveau.
- Niet alle aangepaste BIOS-instellingen zijn beschikbaar op alle ondersteunde Dell systemen. De klant moet overleggen met de projectmanager van de configuratieservices of met de verkoopafdeling van Dell voor bepaalde instellingsmogelijkheden per systeemtype.

### Niet inbegrepen bij Configuratieservices BIOS-services:

- Levering of licentieverlening van externe softwaretoepassingen.
- Fysieke installatie van hardware of software die geen betrekking heeft op de BIOS-aanpassingservice van Configuratieservices
- Ontwikkeling van aangepaste BIOS-instellingen buiten de standaard BIOS-instellingen van Dell.
- Probleemoplossing of technische ondersteuning voor de image van de klant met aangepaste BIOS-instellingen.
- Testen of klantspecifieke toepassingen of hardwareproducten compatibel zijn met de image en aangepaste BIOS-instellingen van de klant.
- Activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze servicebeschrijving zijn vermeld.



# Bijlage 5

## Configuratieservices - Softwareconfiguratieservices

---

### Serviceoverzicht

Softwareconfiguratieservices ("softwareconfiguratieservices") helpen de klant bij de installatie van bepaalde softwareapplicaties of wijzigen bepaalde instellingen van het besturingssysteem met betrekking tot hun aankoop van nieuwe ondersteunde Dell systemen. Tijdens de configuratieservicesprocessen van Dell worden de installatie van de softwareapplicatie en de instellingen van het besturingssysteem gevalideerd als onderdeel van de productieprocessen, waardoor de softwareapplicaties en instellingen van het besturingssysteem tijdens de productie kunnen worden toegepast op de ondersteunde Dell systemen van de klant.

### Serviceprocedures en verplichtingen van Dell

Het proces voor elk configuratieservicesproject dat softwareconfiguratieservices bevat, is als volgt:

#### Projectinitiatie

- Indien van toepassing werken de projectmanager voor de Configuratieservices en de verkoopafdeling van Dell samen met de klant om de technische vereisten van de klant te documenteren en vast te leggen in het technische specificatieformulier.

Indien van toepassing wordt de nauwkeurigheid door de klant gevalideerd en de vereisten gecontroleerd door het technische specificatieformulier goed te keuren en terug te sturen naar Dell. De klant gaat akkoord met een configuratiebeoordeling van 2 werkdagen wanneer de Online First Article service wordt gebruikt; klanten krijgen een beveiligde klantenlogin die op de tweede dag om 23.59 uur (lokale tijd van klant) verloopt.

#### Projectontwikkeling

- Indien van toepassing ontwikkelt de configuratieservicetechnicus het configuratieservicesproject zodat de instellingen van de software en het besturingssysteem van de klant in de fabriek kan worden geladen, zoals verzocht door de klant.

#### Voltooiing van het project

- Productiefabrieksprocessen zijn erop gericht om de klant te helpen ervoor te zorgen dat de instellingen van de software en het besturingssysteem van de klant worden geïnstalleerd volgens de specificaties van de fabrikant.
- Het project is klaar voor volumebestellingen.

### Verplichtingen van de Klant

De klant moet:

- Aanmaken, testen en controleren dat de instellingen van de softwareapplicaties en het besturingssysteem werken volgens de eisen van de klant op de ondersteunde hardwareplatform(s) die worden gekocht.
- Het technische specificatieformulier invullen, de nauwkeurigheid ervan valideren en de vereisten controleren het formulier goed te keuren en terug te sturen naar Dell.
- Zorgen dat Dell wordt geïnformeerd als wordt verzocht om de Dell Online First Article-service te gebruiken voor goedkeuring van de configuratie. De klant gaat akkoord met een configuratiebeoordelingsproces van twee werkdagen. De inloggegevens van de klant verlopen om 23.59 uur van de tweede dag (lokale tijd van de klant). Tijdens de initiële ontwikkeling van het configuratieservicesproject moet het Image Export Compliance Certificate worden ingevuld waarmee wordt verklaard dat de image die aan Dell wordt aangeleverd, mag worden geëxporteerd naar landen buiten het land waar de image aan Dell werd aangeleverd.
- De productcode voor het besturingssysteem aanleveren als het besturingssysteem geen OEM van Dell is.



## Servicevereisten:

- Installatie van software is beschikbaar voor systemen die zijn gebouwd met belangrijke besturingssystemen (zoals Microsoft® Windows® en Linux-versies). De klant moet bij de projectmanager voor configuratieservices controleren of de servicemogelijkheden het gewenste besturingssysteem van de klant bevatten.
- Service voor toepassen van door de klant aangevraagde instellingen van besturingssystemen die alleen zijn gebouwd op basis van Microsoft® Windows® -besturingssystemen.

## Niet inbegrepen bij de Softwareconfiguratieservices:

- Testen van softwareapplicaties die compatibel zijn met het systeem.
- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in de servicebijlage.



# Bijlage 6

## Configuratieservices - Standaardconfiguratieservices

### Serviceoverzicht

De aankoop door de klant van standaardconfiguratieservices (“Standaardconfiguratieservice(s)”) biedt een methode voor het configureren van ondersteunde Dell-systemen met de service die door de klant is gekocht zonder een formeel projectverzoek op te stellen of aan te minimeisen voor de eenheid te voldoen. Deze services zijn vooraf ontworpen en kunnen worden toegepast op de ondersteunde Dell systemen van de klant tijdens de productie. Beschikbare standaardconfiguratieservices zijn onder andere: inventaristags, inventarisrapport, BIOS-instellingen, partitionering van de vaste schijf, besturingssysteeminstellingen en installatie van toepassingen.

#### Serviceprocedures en verplichtingen van Dell

Als de klant een standaardconfiguratieservice koopt, moet de klant de toepasselijke service selecteren op de website van Dell. Bovendien kan een verkoper van Dell de toepasselijke service ook aan de bestelling toevoegen. De volgende standaardconfiguratieservices zijn beschikbaar:

#### Standaardinventaristagging

Aan de computer wordt een label bevestigd waarop informatie over de computer, zoals de servicetag, het modelnummer, enz. staat. De volgende inventaristags zijn beschikbaar:

- Basisgarantie – velden zoals: servicetag, code voor express-service, bestelnummer, contactgegevens van Dell support
- ProSupport – velden zoals: servicetag, code voor express-service, bestelnummer, contactgegevens van Dell ProSupport
- MAC-adres – velden zoals: servicetag en MAC-adres
- Systeeminformatie – velden zoals: servicetag, code voor express-service, model, productiedatum, MAC-adres, processorsnelheid, geheugen

Bestelgegevens – velden zoals: servicetag, code voor express-service, bestelnummer, productiedatum

#### STOP-tags

Beveiligingslabels voor apparatuur die tegen diefstal beschermd is door het internationale STOP-registratiesysteem dat de wederverkoop van gestolen apparatuur bemoeilijkt, zo niet onmogelijk maakt

#### Standaard assetrapporten

De standaardservice Asset Reporting genereert een vooraf gedefinieerd rapport met daarin systeem- en bestelinformatie. Dit rapport wordt oorspronkelijk via e-mail aan de klant verstrekt in een bijgevoegd Microsoft Excel-spreadsheet (.XLS). Velden in het inventarisrapport zijn: accountnummer, inventaristag (zoals van toepassing), chassisbeschrijving, chassisstijl, bedrijfsnaam, computernaam, CPU, verzendadres 1, verzendadres 2, verzendadres 3, stad, staat/provincie, postcode, land, naam klant, nummer klant, Dell servicetag, code voor express-service, grootte harde schijf, geïnstalleerd besturingssysteem, MAC-adres 1, MAC-adres 2, MAC-adres 3, productiedatum, geheugen, model, bestelnummer, inkoopnummer, processorsnelheid, verzenddatum en garantie van 3 jaar, garantie van 4 jaar of garantie van 5 jaar.



## **Systeemconfiguratie - BIOS-instellingen**

De volgende standaardinstellingen van het BIOS kunnen worden besteld (sommige instellingen kunnen niet worden besteld voor bepaalde platforms in specifieke combinaties):

- Herstel van wisselstroom: herstel van wisselstroom bepaalt wat er gebeurt wanneer de wisselstroom naar het systeem wordt hersteld.
- Virtualisatie: hiermee schakelt u Virtual Machine Monitor (VMM) in of uit voor het gebruik van de extra hardwaremogelijkheden van de Intel-virtualisatietechnologie voor directe I/O.
- SpeedStep: hiermee kan de SpeedStep-functie van Intel worden ingeschakeld of uitgeschakeld. Door middel van SpeedStep kan de processor voldoen aan de onmiddellijke prestatiebehoeften van de bewerking die wordt uitgevoerd, maar ook kan het stroomverbruik en de warmteafgifte worden geminimaliseerd.
- Inschakelen bij LAN: door middel van deze optie kan de computer vanuit de uit-stand worden opgestart wanneer hij door een speciaal LAN-sigitaal wordt geactiveerd.
- Bluetooth: hiermee kan het draadloze Bluetooth-apparaat worden uitgeschakeld. De functie is standaard ingeschakeld.
- Opstartvolgorde: Opstartvolgorde bepaalt welk gegevensopslagapparaat wordt gebruikt om de computer op te starten. Gegevensopslaggegevens zijn onder andere vaste schijven, cd's, dvd's en USB-flashstations.
- TPM-beveiliging: hiermee kan de Trusted Platform Module worden ingeschakeld tijdens POST. De functie is standaard uitgeschakeld.
- NIC aan met PXE: hiermee kan de computer opstarten vanaf een server of netwerk voordat het besturingssysteem op de lokale harde schijf wordt opgestart.
- Snel opstarten: hiermee kan het opstartproces worden versneld door de testopties bij het opstarten over te slaan.
- Wi-Fi: met deze optie kan het WiFi-apparaat worden uitgeschakeld. De functie is standaard ingeschakeld.

## **Systeemconfiguratie - Partionering van harde schijf**

De primaire harde schijf van een systeem kan in de volgende groottes worden verdeeld:

- Primaire partitie van 60 GB
- 50% Primaire partitie
- 80% Primaire partitie
- 90% Primaire partitie

## **Systeemconfiguratie - installatie van applicaties**

De Configuratieservices van Dell installeren en valideren de installatie van softwareapplicaties tijdens de productieprocessen voor ondersteunde Dell systemen. De volgende softwareapplicaties zijn beschikbaar voor installatie in de fabriek:

- Firefox: een open-source webbrowswer; alternatief voor Microsoft Internet Explorer.
- Computrace: software die blijvend de computersystemen volgt en beveiligt. Computers kunnen op afstand worden beheerd en beveiligt zodat complianceprocessen goed worden geïmplementeerd en uitgevoerd.
- Uw PC overdragen: software waarmee u eenvoudig bestanden, applicaties en instellingen van uw oude pc naar uw nieuwe pc kunt verplaatsen. In sommige regio's mag deze software bij het systeem worden geleverd in plaats van geïnstalleerd.



## **Systeemconfiguratie: instellingen van het besturingssysteem**

De energie-instellingen van een systeem kunnen worden ingesteld op de volgende energieplannen:

- **Balanced** – werkt op batterijen: het systeem dimt het beeldscherm na 2 minuten, schakelt het beeldscherm na 5 minuten uit, en zet het systeem na 15 minuten in de slaapstand en stelt de helderheid van het plan in op 20%. Bij gebruik van netvoeding: het systeem dimt het beeldscherm na 5 minuten, schakelt het beeldscherm na 10 minuten uit, zet het systeem na 30 minuten in de slaapstand en stelt de helderheid van het plan in op 100%.
- **Energiebesparing** – op accuvermogen: het systeem dimt het beeldscherm na 1 minuut, schakelt het beeldscherm na 2 minuten uit, zet het systeem na 5 minuten in de slaapstand en stelt de helderheid van het plan in op 20%. Bij gebruik van netvoeding: het systeem dimt het beeldscherm na 2 minuten, schakelt het beeldscherm na 3 minuten uit, zet het systeem na 10 minuten in de slaapstand en stelt de helderheid van het plan in op 100%.
- **Energiebesparing op batterijvoeding** – op accuvermogen: het systeem dimt het beeldscherm na 1 minuut, schakelt het beeldscherm na 2 minuten uit, en zet het systeem na 10 minuten in de slaapstand en stelt de helderheid van het plan in op 20%. Bij gebruik van netvoeding: het systeem dimt het beeldscherm na 2 minuten, schakelt het beeldscherm na 5 minuten uit, zet het systeem na 15 minuten in de slaapstand en stelt de helderheid van het plan in op 100%.
- **Hoge prestaties** – op accuvermogen: het systeem dimt het beeldscherm na 5 minuten, schakelt het beeldscherm na 10 minuten uit, en zet het systeem nooit in de slaapstand en stelt de helderheid van het plan in op 100%. Bij gebruik van netvoeding: het systeem dimt het beeldscherm na 10 minuten, schakelt het beeldscherm na 15 minuten uit. Het systeem gaat nooit in de slaapstand. De helderheid van het plan wordt ingesteld op 100%.

## **Servicevereisten:**

- Software-installatie is beschikbaar voor systemen die zijn gebouwd met Microsoft® Windows®.
- De instellingen van het besturingssysteem zijn beschikbaar voor systemen die zijn gebouwd met behulp van Microsoft® Windows®-besturingssystemen

## **Niet inbegrepen bij de standaardconfiguratieservices:**

- Testen van softwareapplicaties die compatibel zijn met het systeem.
- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in de servicebijlage.





## Bijlage 7

### Configuratieservices: Chrome-inschrijving

---

#### Serviceoverzicht

Met de Chrome-inschrijving, die alleen beschikbaar is via CFS, kunt u elk apparaat uitpakken en handmatig inschrijven op het domein van de klant. Ook kunt u het Chrome-besturingssysteem bijwerken naar de nieuwste bekende versie en het apparaat voorbereiden voor verzending naar de klant.

#### Serviceprocedures en verplichtingen van Dell

Het proces voor elk configuratieservicesproject dat Enterprise Enrollment bevat, is als volgt:

##### Projectinitiatie

- Indien van toepassing werken de projectmanager voor de Configuratieservices en de verkoopafdeling van Dell samen met de klant om de technische vereisten van de klant te documenteren en vast te leggen in het technische specificatieformulier.  
Indien van toepassing wordt de nauwkeurigheid door de klant gevalideerd en de vereisten gecontroleerd door het technische specificatieformulier goed te keuren en terug te sturen naar Dell. De klant gaat akkoord met een configuratiebeoordeling van 2 werkdagen wanneer de Online First Article service wordt gebruikt; klanten krijgen een beveiligde klantenlogin die op de tweede dag om 23.59 uur (lokale tijd van klant) verloopt.

##### Voltooiing van het project

- Productiefabrieksprocessen zijn erop gericht om de klant te helpen ervoor te zorgen dat de instellingen van de software en het besturingssysteem van de klant worden geïnstalleerd volgens de specificaties van de fabrikant.
- Het project is klaar voor volumebestellingen.

#### Verplichtingen van de klant:

De klant moet:

- bevestiging sturen dat er een Google-domein en beheerconsole is geïnstalleerd binnen hun bedrijf of organisatie
- bevestiging sturen dat het domeinprofiel van de klant is ingesteld en klaar is voor implementatie
- noodzakelijke referenties aanleveren voor verificatie van de aanmelding:
  - Google e-mail (de gebruikersnaam)
  - Wachtwoord
- Het technische specificatieformulier invullen, de nauwkeurigheid ervan valideren en de vereisten controleren het formulier goed te keuren en terug te sturen naar Dell.
- Zorgen dat Dell wordt geïnformeerd als wordt verzocht om de Dell Online First Article-service te gebruiken voor goedkeuring van de configuratie. De klant gaat akkoord met een configuratiebeoordelingsproces van twee werkdagen. De inloggegevens van de klant verlopen om 23.59 uur van de tweede dag (lokale tijd van de klant).

#### Niet inbegrepen bij de Enrollment-configuratieservices:

- Testen van softwareapplicaties die compatibel zijn met het systeem.
- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in de servicebijlage
- Controle voor updates van het besturingssysteem is opgenomen op het moment van verwerking. Latere updates vinden plaats op de locatie van de klant



## Bijlage 8

### Configuratieservices – Provisioning

Biedt klanten de mogelijkheid om vooraf hun systeembeheerbestanden in de Dell fabriek te laden om de inrichtingstijd aan het bureau te beperken.

#### Serviceoverzicht

De configuratieservice voor inrichting helpt de klant bij het configureren van een schoon Windows™ 10-besturingssysteem met de externe leverancier van de inrichtingssoftware en bij het indienen van het inrichtingspakket dat nodig is voor het installeren van door de klant geleverde inhoud via het standaard inline fabrieksproces van Dell. Externe inrichtingssoftware biedt de klant de mogelijkheid om automatisch bedrijfsmiddelen te registreren via een methode voor het exporteren van applicaties, updates en beleidsregels in één enkel inrichtingspakket (PPKG) en de componenten die nodig zijn voor het uitvoeren van het inline fabrieksgebaseerde inrichtingsproces waarbij uitvaltijd voor eindgebruikers en de noodzaak van een grote hoeveelheid dataverkeer vanaf de locatie van de eindgebruiker tot een minimum beperkt wordt.

Deze aanbieding maakt het mogelijk om systemen rechtstreeks aan de eindgebruiker van de klant te leveren en deze automatisch te registreren in de externe software-tenant van de klant voor de inrichting van het systeem in de omgeving van de klant.

De processen van de Dell configuratieservices valideren en testen het pakket met het inrichtingspakket van de klant en laden het bestand in de productieprocessen, zodat het inrichtingspakket van de klant tijdens het productieproces kan worden gebruikt op de ondersteunde Dell systemen van de klant.

#### Serviceprocedures en verplichtingen van Dell

Het proces voor elk configuratieservicesproject dat Provisioning bevat, is als volgt:

##### Projectinitiatie

- De projectmanager voor de configuratieservices en de verkoopafdeling van Dell werken samen met de klant om de technische vereisten van de klant te documenteren en vast te leggen in het technische specificatieformulier.
- De klant valideert de nauwkeurigheid en controleert de vereisten door het technische specificatiedocument goed te keuren en terug te sturen naar Dell.
- De klant beoordeelt het Export Compliance Form, keurt dit goed en stuurt het terug naar Dell en verklaart daarmee dat het inrichtingspakket dat door de klant is aangeleverd, door Dell buiten het land kan worden geëxporteerd waar het inrichtingspakket aan Dell is geleverd. Er is een exportcertificaat nodig bij de initiële installatie van het configuratieservicesproject.
- De klant levert het inrichtingspakket aan Dell. Het inrichtingspakket zal via een applicatie voor bestandsoverdracht worden aangeleverd aan Dell.

##### Projectontwikkeling

- Indien van toepassing ontwikkelt de technicus voor de configuratieservices het configuratieservicesproject zodat het inrichtingspakket van de klant in de fabriek kan worden geladen met het door de klant geselecteerde Windows 10-besturingssysteem als optie (zoals hierboven vermeld) en zodat eventuele wijzigingen die door de klant zijn aangevraagd kunnen worden ingesteld.
- Het inrichtingspakket wordt gevalideerd en getest tijdens de productieprocessen van Dell om te zorgen dat het inrichtingspakket van de klant goed wordt geladen tijdens de initiële productiesysteembuild.



### **Voltooiing van het project**

- Productieprocessen zorgen dat het inrichtingspakket van de klant wordt gerepliceerd zoals dit aan Dell werd aangeleverd.
- Het project wordt uitgegeven voor uitvoering van orders.

**Verplichtingen van de klant.** Voordat een inrichtingspakket aan Dell wordt aangeleverd, moet de klant:

- Een kopie leveren van het inrichtingspakket en eventuele klantgegevens of programma's die zijn gebruikt in verband met de ontwikkeling en indiening van het inrichtingspakket. **DELL IS NIET AANSPRAKELIJK VOOR VERLIES OF HERSTEL VAN DATA OF PROGRAMMA'S OP INRICHTINGSPAKKETTEN OF OP ANDERE ONDERSTEUNDE HARDWAREPLATFORMS.**
- Gebruikmaken van de externe inrichtingsconsole voor het aanmaken, testen en controleren of het inrichtingspakket werkt overeenkomstig de behoeften van de klant op de ondersteunde hardwareplatforms die worden gekocht. Dell is niet verantwoordelijk voor de beschikbaarheid of de prestaties van de externe inrichtingsconsole en afzonderlijke voorwaarden van de uitgever van de externe inrichtingssoftware bepalen de verplichtingen en rechten van de klant met betrekking tot de externe inrichtingsconsole.
- Ervoor zorgen dat elk inrichtingspakket alle vereiste applicaties en beleidsregels bevat
- Ervoor zorgen dat het inrichtingspakket geen persoonlijk identificeerbare gegevens bevat.
- Het technische specificatiedocument invullen, de nauwkeurigheid ervan valideren en de vereisten controleren door het document goed te keuren en terug te sturen naar Dell.
- Ervoor zorgen dat de klant over de juiste licentie van de uitgever van de toepasselijke externe inrichtingssoftware beschikt voor toegang tot en gebruik van de services en de externe inrichtingsconsole en -software
- Ervoor zorgen dat licenties beschikbaar zijn voor alle software in het inrichtingspakket
- Ervoor zorgen dat de console is geconfigureerd om systemen automatisch te registreren
- De klant levert het inrichtingspakket aan Dell. Het inrichtingspakket zal via een applicatie voor bestandsoverdracht worden aangeleverd aan Dell.

### **Servicevereisten:**

- Het inrichtingspakket moet worden gemaakt met behulp van de externe inrichtingsconsole. Er mogen geen andere hulpmiddelen worden gebruikt voor dit proces.
- De Provisioning-configuratieservice is alleen beschikbaar voor bepaalde externe besturingssystemen, zoals bepaald door Dell. Controleer met de projectmanager van configuratieservices wat de mogelijkheden zijn op ondersteunde besturingssystemen en versies.
- Het inrichtingspakket moet worden gevalideerd op ondersteunde hardwareplatforms voor de configuraties die worden gekocht. Als de klant geen specifiek platform/specifieke configuratie voor ondersteunde hardware heeft, moet de klant een ontwikkelingssysteem kopen dat kan worden gebruikt tijdens het maken en testen van het toepasselijke inrichtingspakket.

### **Niet inbegrepen bij de configuratieservice Provisioning:**

- Leveren of licentiëren van externe software, besturingssystemen of andere elementen in een inrichtingspakket
- Fysieke installatie van hardware of software die geen betrekking heeft op de configuratieservice voor inrichting.
- Aanmaken van een inrichtingspakket.
- Probleemoplossing of technische ondersteuning voor het aanmaken van een inrichtingspakket.



- Testen van klantspecifieke applicaties of hardware op compatibiliteit met het inrichtingspakket.
- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in de servicebijlage.



# Bijlage 9

## Configuratieservices - Connected Configuration

### Serviceoverzicht

De Dell Connected Configuration-service biedt de mogelijkheid om een versie van systeembeheerssoftware van de klant ("implementatieoplossing van de klant") via een beveiligde internetverbinding onder beheer van Dell te brengen. De klant krijgt directe toegang tot zowel een virtueel als een fysiek gehoste omgeving in Dell faciliteiten, waar de klant zijn implementatieoplossing kan opslaan en onderhouden. De klant kan ook configuratietaken uitvoeren in Dell faciliteiten, die anders alleen hadden kunnen worden uitgevoerd nadat het systeem was ontvangen door de klant en was verbonden met het netwerk van de klant.

### Serviceprocedures en verplichtingen van Dell

De Connected Configuration-service werkt samen met andere ondersteunde services in deze servicebeschrijving en kan worden aangeschaft voor bepaalde Dell Precision™, OptiPlex™, Latitude™ en XPS™ systemen. De implementatieoplossing van de klant wordt gehost in een configuratiecenter van Dell en wordt via een beveiligde tunnel met het netwerk van de klant verbonden. De beveiligde verbinding wordt aangeboden als een gateway tussen de klantomgeving en de productieomgeving van Dell/de leverancier via de omgeving van de klant met een maximale bandbreedte van 5 Mbit/sec. De klant kan de beveiligde tunnel gebruiken om verdere aanpassing van andere implementatieopties aan te bieden, inclusief onder andere codering en andere beveiligings- en toegangsfuncties, en beheer op basis van rollen, actieve detectie van directory's en andere netwerk-, database- en beveiligingsconfiguraties. Het implementatieproces wordt beperkt tot een maximum van vier (4) uur verwerkingstijd en tien (10) minuten support van een technicus voor het initiëren en starten van de geautomatiseerde takenreeks per geconfigureerd apparaat. De capaciteit voor orderafhandeling wordt berekend op basis van de geraamde eenheidsvolumes van de klant en de implementatieoplossing van de klant, zoals gedefinieerd in overleg met Dell tijdens het scopingproces. Dit is inclusief de gemiddelde implementatietijd per eenheid en het maximum aantal eenheden dat tegelijkertijd kan worden geïmplementeerd.

De implementatieoplossing kan worden vastgesteld met behulp van de fysieke hardware van de klant of als een virtuele machine. De fysieke hardwareoplossing stelt de klant in staat zijn implementatieoplossing te leveren en gerelateerde hardware van de klant te integreren in het configuratiecenter of de configuratiecenters van Dell. Met de oplossing als virtuele machine kan de klant een virtuele harde schijf (VHD) van zijn implementatieomgeving maken en deze aan Dell doen toekomen om in een hostinginfrastructuur te worden geladen die wordt ontwikkeld en onderhouden door Dell.

Bestellingen van klanten worden geplaatst via het verkoopproces van Dell en doorlopen het standaard productieproces van Dell. Aanvullende ondersteunde services die de klant selecteert, vinden plaats tijdens het fabricageproces en horen niet bij de Connected Configuration-service.

De klant zal Dell op verzoek verdedigen tegen, schadeloos stellen voor en vrijwaren van elke claim of actie uit hoofde van enige aanwijzing van de klant met betrekking tot de configuratie van de ondersteunde Dell systemen door middel van de beveiligde verbinding en de Connected Configuration-service, of enige nalatigheid van de klant om te voldoen aan de voorwaarden, bepalingen en verantwoordelijkheden van de klant, zoals uiteengezet in deze servicebeschrijving. De klant erkent en aanvaardt hierbij dat Dell is geautoriseerd om alle redelijke maatregelen te nemen ter bescherming van de fysieke assets of andere aspecten van de IT-omgeving van Dell en/of externe partijen die worden beïnvloed door een beveiligingsprobleem dat door de klant is meegenomen naar de fysieke assets of IT-omgeving(en) van Dell of betreffende externe partijen.

### Aanvullende bepalingen

De service kan worden uitgevoerd buiten het land waarin de klant en/of Dell zich bevinden. Dell kan op bepaalde tijdstippen en in overeenstemming met de voorwaarden van de overeenkomst tussen Dell en de klant de locatie waar de services worden uitgevoerd, en/of de partij die de service uitvoert, veranderen. Dell blijft dan echter wel verantwoordelijk jegens de klant voor de levering van de service. Als een van de volumeveronderstellingen die door Dell en de klant worden gebruikt om een Connected Configuration Service-project uit te voeren, wezenlijk buiten de vastgestelde vereisten valt om de uitvoering van de service te voltooien (met inbegrip van de voorspelde eenheidsvolumes van de klant, de gemiddelde implementatietijd per eenheid, het maximum aantal



eenheden dat tegelijkertijd kan worden geïmplementeerd met behulp van de implementatieoplossing van de klant en/of de configuratiefactoren die extra tijd nodig hebben voor het uitvoeren van de taken), kan Dell de prijsstelling en de afhandelingscapaciteit aanpassen om rekening te houden met dergelijke wijzigingen.

De klant erkent en aanvaardt dat de klant de beheerder en exporteur is van alle data op alle fysieke hardware, schijven, gehoste virtuele machines of andere componenten die de klant aan Dell levert ("implementatieoplossing van de klant"), software voor systeembeheer die de klant gebruikt in verband met de services ("software van de klant"), of content van de klant (zoals hieronder gedefinieerd), indien van toepassing, zoals data worden gedefinieerd door elk land inclusief maar niet beperkt tot de Europese Unie (EU), en Dell de dataprocessor is voor de hieronder vermelde klant tijdens het uitvoeren van de services. De klant erkent en aanvaardt dat de klant als beheerder en exporteur van data verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en dat Dell verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land als verwerker van data. De klant stelt Dell schadeloos voor schendingen van verplichtingen van de klant met betrekking tot naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en voor elke niet-nagekomen verplichting overeenkomstig alle toepasselijke bepalingen die zijn opgenomen in de klantovereenkomst bij de aankoop van ondersteunde systemen en services van Dell. Dell is niet verplicht om de service(s) te leveren en kan de service(s) beëindigen bij schending door de klant in overeenstemming met de overeenkomst met de klant, en Dell is niet aansprakelijk voor enige schade als gevolg van schending door de klant. Er kunnen echter wel extra vergoedingen en onkosten aan de klant worden berekend voor eventuele extra tijd of materialen die Dell of haar leveranciers daarvoor hebben moeten gebruiken, of voor verliezen of schade die Dell of haar leveranciers daardoor hebben geleden. De klant zal Dell onmiddellijk op de hoogte stellen en in goed vertrouwen samenwerken met Dell om eventuele gerelateerde kwesties op te lossen indien er sprake is van enig falen, defect, tekortkoming of ander probleem in verband met de naleving van haar verplichtingen krachtens toepasselijke privacywetten voor data en eventuele verwante bepalingen in de overeenkomst.

## Uitgesloten services

De volgende activiteiten zijn van de service uitgesloten:

- Het maken van enige taakvolgorde, image of andere inhoud van de klant ("inhoud van de klant") door Dell in opdracht van de klant;
- Ondersteuning of onderhoud van enige implementatieoplossing of software van de klant door Dell, tenzij er voor de implementatieoplossing van de klant een actief support- of onderhoudscontract aanwezig is. In dat geval zal Dell de support- of onderhoudswerkzaamheden aanbieden overeenkomstig het actieve onderhouds- of supportcontract van Dell;
- Datamigratieservices;
- De ontwikkeling van intellectuele eigendommen die uitsluitend en specifiek zijn bedoeld voor de klant;
- Provisioning vooraf van assetdata in clientsystemen;
- Het oplossen van problemen met de implementatieoplossing van de klant, en;
- alle activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze servicebeschrijving zijn 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 en technische vereisten voor Connected Configuration

De klant moet voldoen aan de volgende vereisten en verantwoordelijkheden met betrekking tot het aanschaffen, inschakelen en gebruiken van de serviceoplossingen voor de fysieke hardware of de virtuele machine, of deze overtreffen. Wanneer de klant nalaat een item te leveren of een taak uit te voeren die op grond van de verplichtingen voor Connected Configuration nodig is, kan Dell daardoor worden vertraagd of geremd in de levering van de service.

In het geval dat een "eindgebruiker" van de klant gebruikmaakt van derden (bijvoorbeeld aannemers, vertegenwoordigers, systeemintegrators en/of channel partners), verwijst "klantpartner" naar derden die door de eindgebruiker van de klant ("eindgebruiker van de klant") worden gebruikt.

- Verantwoordelijkheden van de klantpartner (indien van toepassing):



- Schriftelijke overdracht aan de eindgebruiker van de klant van alle verantwoordelijkheden van de klant, zoals hierin vermeld.
- Communicatie mogelijk maken, instructies instellen of Dell Services aanwijzen om hiervoor rechtstreeks met de eindgebruiker van de klant te werken.
- Levering van de documenten die nodig zijn om de service uit te voeren, of zorgen dat de eindgebruiker van de klant deze levert (werkinstructies voor de klant, document met klantvereisten ten aanzien van VPN, implementatieoplossing van de klant (fysiek of virtueel), enzovoort).
- De klant wijst een centraal aanspreekpunt (“contactpersoon van de klant”) en technische contactpersonen (“technische contactpersonen”) aan, zoals vereist ter ondersteuning van de inrichting en instandhouding van elke regionale Connected Configuration-omgeving.
- De contactpersonen moeten over werkkennis beschikken van de infrastructuuronderdelen waarop de services van toepassing zijn, en zullen support leveren, met inbegrip van maar niet beperkt tot, het volgende:
  - De contactpersoon van de klant zal de bevoegdheid hebben om namens de klant op te treden voor alle aspecten van de service, zoals het melden van problemen bij de juiste personen in de organisatie van de klant en het oplossen van strijdige vereisten.
  - De contactpersoon van de klant zal ervoor zorgen dat alle communicatie tussen de klant en Dell, inclusief alle vragen of verzoeken met betrekking tot de overeenkomst, via de betreffende projectmanager van Dell verloopt.
  - De contactpersoon van de klant zal tijdig toegang bieden tot technische en zakelijke contactpersonen en de benodigde data/informatie voor kwesties met betrekking tot het bereik van de service.
  - De contactpersoon van de klant zal ervoor zorgen dat belangrijke contactpersonen van de klant aanwezig zijn bij vereiste vergaderingen en presentaties.
  - De contactpersoon van de klant zal noodzakelijke projectvereisten, informatie, data, beslissingen en goedkeuringen verwerven en leveren.
- De klant is verantwoordelijk voor het leveren van alle hardware en/of software die nodig is om een geschikte en veilige implementatieoplossing te leveren, zoals gedefinieerd in overleg met Dell tijdens het scopingproces voor de oplossing. De gedefinieerde oplossing moet ondersteuning bieden voor verwachte implementatievolumes voor clientsystemen.
- De klant levert één (1) geconfigureerde implementatieoplossing voor elk regionaal configuratiecenter van Dell waar de Connected Configuration-services zullen worden geleverd, waaronder hardware van de klant en/of software van de klant en/of alle content van de klant.
- De klant is verantwoordelijk voor het onderhouden, beveiligen, beheren, bewaken en ondersteunen van de software en/of hardware van de klant en stemt ermee in dat een support- of onderhoudsprobleem met betrekking tot de software en/of hardware van de klant Dell ontslaat van haar verplichtingen om de service uit te voeren tot het betreffende support- of onderhoudsprobleem is opgelost.
- De klant zal een beveiligd netwerk implementeren en onderhouden tussen het klantnetwerk en elk configuratiecenter van Dell. De veilige netwerkverbinding moet voldoen aan (of beter zijn dan) de Dell 'site-to-site' VPN-beveiligingsvereisten.
- De klant is verantwoordelijk voor het installeren en beheren van een PXE-implementatieproces (Preboot Execution Environment), waarbij deze ervoor zorgt ervoor dat een dergelijk proces binnen vier (4) uur kan worden voltooid en dat de interactie met de technicus wordt beperkt tot maximaal tien (10) minuten voor de doeleinden van het initiëren en voltooien van de implementatie van het clientsysteem.
  - Verantwoordelijkheden van de klant:
    - Installatie van PXE-opstartomgeving



- Testen/valideren van clienthardwareplatforms die worden aangeschaft. Voordat u overstapt op nieuwe clienthardwareplatforms, moet de klant de nieuwe platforms zonder services aanschaffen en de integratie en het testen van nieuwe modellen en driverpakketten in de OS-implementatieoplossing van de klant uitvoeren.
  - Bij clientplatforms zonder netwerkpoort (RJ-45) op het systeem moet het PXE-implementatieproces worden gevalideerd met een USB-to-NIC netwerkadapter die door het configuratiecenter van Dell is goedgekeurd. Specifieke ondersteuning van de netwerkadapter moet worden geverifieerd door uw projectmanager voor de configuratieservices.
- De klant is verantwoordelijk voor het leveren en onderhouden van werkinstructies voor de implementatie van clientbesturingssystemen, inclusief stappen die zijn vereist voor het initiëren van de implementatie van clientbesturingssystemen, instructies die duidelijk aangeven wanneer de besturingssysteemimplementatie is voltooid, stappen voor afsluiting van het systeem vóór verzending en de te nemen stappen in het geval van een storing tijdens de implementatie van het clientsysteem.
  - De werkinstructies voor de implementatie van clientbesturingssystemen moeten duidelijke instructies en schermafbeeldingen bevatten, aan de hand waarvan Dell fabriekstechnici uw implementatie succesvol kunnen voltooien en dit kunnen verifiëren.
  - De takenreeks en werkinstructies van de klant moeten een 'af rondingsscher m' bevatten als een van de laatste taken in de takenreeks. Dit 'af rondingsscher m' (dialoogvenster) is een kwaliteitscontrole voor fabriekstechnici aan de hand waarvan zij kunnen verifiëren of de implementatie succesvol is verlopen. Het 'af rondingsscher m' moet op het scherm blijven staan totdat actie wordt ondernomen door een technicus.
- De klant zorgt dat de implementatieoplossing van de klant, de systeemimplementatie, het stuurprogramma en het besturingssysteem up-to-date blijven en zorgt er ook voor dat de vereiste inhoud voor clientsysteemimplementaties beschikbaar is in hun omgeving voor systeembeheer die wordt gehost door configuratiecenter(s) van Dell. De klant moet gebruikmaken van de gehoste systeembeheeromgeving voor implementaties van clientsystemen om netwerkverkeer te beperken en de verwerkingstijden van systeemimplementaties te verminderen.
- De klant is verantwoordelijk voor support en probleemoplossing met betrekking tot implementatie bij de klant. Fouten in de implementatieoplossing van de klant kunnen de verzending van orders van de klant vertragen. De klant dient prompt te reageren op supportaanvragen om vertragingen bij orders te minimaliseren. Als gevolg hiervan verzoekt Dell de klant om algemene contactpersonen voor support en escalatie op achterhand beschikbaar te houden, voor het geval dat de primaire contactpersoon of -personen niet beschikbaar zijn. De verantwoordelijkheid van de klant voor support en probleemoplossing omvat:
  - Contactpersonen opgeven, zoals e-maildistributielijst(en), telefoonnummers (kantoor/mobiel) en contactpersonen beheren die worden ingezet voor:
    - Support tijdens reguliere kantooruren
    - Support na werktijd en in het weekend
    - Onderhouds- en uitvaltijd meldingen van het configuratiecenter van Dell
  - Support voor de implementatieoplossing van de klant, inclusief het oplossen van problemen met:
    - PXE-opstartomgeving van client
    - Implementatieserver en grensgroepen van de klant (Microsoft MECM / SCCM Distribution Point server, Microsoft Deployment Toolkit Distribution Share, enz.)
    - Stappen voor implementatietaken van klant, opstart-WIM, drivers en applicatie-inhoud, foutafhandeling, volledig scherm, enz.
    - Beveiligde 'site-naar-site' VPN-verbinding(en) van netwerken/firewall





- Klanten die een virtuele instantie van de implementatieoplossing van de klant leveren, moeten voldoen aan de VM-vereisten van de Dell Connected Configuration (bijvoorbeeld grootte van harde schijf voor VM, geheugengrootte, CPU-cores, VHD-exportindeling).
- Klanten die de fysieke infrastructuuronderdelen hebben geleverd voor de implementatie van het clientsysteem, bijvoorbeeld server, firewall/VPN-eindpunt, netwerkswitch(es), zullen alle firmware en hardware binnen elk onderdeel onderhouden. Dell werkt samen met de klant indien het nodig is toegang te bieden tot geleverde assets voor onderhoud of break-fix. Dell kan ook samenwerken met de klant om een herstart uit te voeren van een systeem na een harde storing of firmware-update. Het onderhoudscontract van de klant voor een externe partij rechtvaardigt nooit de toegang van de klant of van de externe partij tot de faciliteiten van Dell zonder dat Dell daarvoor voorafgaande, schriftelijke toestemming heeft gegeven.
- Klanten die fysieke infrastructuuronderdelen leveren, kopen, configureren en beheren de benodigde hardware voor de services als volgt:
  - De hardware is in een rek monteerbaar
  - Tot 4U rekrumte kan worden gebruikt
- Wanneer de klant tijdens de levering van de service de implementatiespecificaties wijzigt, kan Dell daardoor worden vertraagd of geremd in de levering van de service. Klanten moeten de best practices voor wijzigingsbeheer volgen om ervoor te zorgen dat wijzigingen op juiste wijze worden gedocumenteerd, getest, goedgekeurd en gecommuniceerd; dit alles voorafgaand aan de productie-implementatie. De productie-implementatie dient te worden gecoördineerd om serviceonderbreking te beperken. Het aantal productie-uren in het configuratiecenter van Dell moet zo goed mogelijk worden beperkt (neem contact op met Dell Project Manager voor meer informatie). Door de Dell Project Manager zo snel mogelijk op de hoogte te stellen van aanstaande wijzigingen, kunt u het aantal onderbrekingen beperken en mogelijk extra fulfillmentcycli voor orders laten uitvoeren. De klant moet de Dell Project Manager op de hoogte stellen van:
  - Beoogde wijzigingen in de implementatiespecificaties van de klant
  - Intern IT-onderhoud en uitvaltijd van de klant die van invloed zijn op de client-OS-implementatieoplossing van de klant
  - Wijzigingen in de verwachte ordervolumes en/of tijd die nodig is voor de implementatie van clientsystemen

