

# DELL Technologies

## Servicebeschrijving

---

### Lifecycle Extension with ProSupport Plus for Infrastructure

#### Inleiding

Dell Technologies<sup>1</sup> is verheugd om Lifecycle Extension with ProSupport Plus for Infrastructure (de "service(s)") te mogen leveren conform deze servicebeschrijving ("servicebeschrijving"). Uw offerte, bestelformulier of ander wederzijds overeengekomen type factuur of orderbevestiging (waar van toepassing het "bestelformulier" te noemen) moet de naam bevatten van de service(s)<sup>2</sup> en beschikbare serviceopties die u hebt gekocht. Neem voor extra hulp of voor het aanvragen van een exemplaar van uw servicecontract(en) contact op met de technische support of met uw verkoopvertegenwoordiger. Voor een kopie van uw overeenkomst met uw toepasselijke reseller van Dell Technologies neemt u contact op met die reseller.

#### Toepassingsgebied van deze service

Deze service(s) is/zijn beschikbaar voor bepaalde Dell PowerStore producten ("ondersteunde producten"). Deze service omvat de volgende kenmerken:

---

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

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

SERVICE-KENMERK	BESCHRIJVING	LIFECYCLE EXTENSION: DETAILS VAN DEKKING
<b>PROSUPPORT PLUS</b>	Inclusief Dell ProSupport Plus for Infrastructure.	Voor meer informatie over hoe u contact kunt opnemen met Dell Technologies als u service nodig hebt en voor informatie over ProSupport Plus-functies, gaat u naar  <a href="#">ALGEMENE SERVICEVOORWAARDEN VOOR DELL PROSUPPORT PLUS FOR INFRASTRUCTURE</a>
<b>DRIE JAAR TEVREDENHEIDSGARANTIE OP PRODUCTEN<sup>3</sup></b>	De driejarige producttevredeheidsgarantie geeft aan dat alle producten van Dell Technologies voldoen aan wat we zeggen, of dat we ervoor zorgen dat dit gebeurt.	Klant: <a href="#">ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE DELL TECHNOLOGIES TEVREDENHEIDSGARANTIE</a>  OEM: <a href="#">ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE DELL TECHNOLOGIES OEM-TEVREDENHEIDSGARANTIE</a>
<b>GARANTIE VOOR STORAGE-DATA-REDUCTIE<sup>3</sup></b>	De datareductiegarantie voorziet in een gegarandeerde storedatareductie voor uw workloads.	Klant: <a href="#">ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE DELL TECHNOLOGIES ALL-FLASH-DATAREDUCTIE</a>  OEM: <a href="#">ALGEMENE VOORWAARDEN VAN DE DELL TECHNOLOGIES ALL-FLASH-DATAREDUCTIE VOOR OEM-KLANTEN</a>  De garantieovereenkomsten moeten vóór de inkooporder worden ondertekend.
<b>ALL-INCLUSIVE SOFTWARE<sup>3</sup></b>	De aankoop van een deelnemende Dell Technologies storage-array omvat bepaalde software die nodig is voor het opslaan en beheren van data.	All-inclusive software voor deelnemende storage-arrays vindt u hier in de <a href="#">All-Inclusive software-brochure</a> .  Neem contact op met uw Dell Technologies vertegenwoordiger voor informatie over de deelnemende producten en software.
<b>TECHNOLOGIE-UPGRADE</b>	Ontvang een eenmalige technologie-upgrade op het ondersteunde storageproduct bij aankoop van zes jaar support voor Lifecycle Extension (bij aankoop van het ondersteunde product of bij verlenging van de service).	Zie het gedeelte <b>TECHNOLOGIE-UPGRADE</b> in dit document voor meer informatie over de dekking

<sup>3</sup> Inbegrepen in de service als onderdeel van het Future Proof programma van Dell

SERVICE- KENMERK	BESCHRIJVING	LIFECYCLE EXTENSION: DETAILS VAN DEKKING
<b>CAPACITEITS- VERNIEUWING</b>	Extra korting op een capaciteitsaankoop die in aanmerking komt voor het ondersteunde product.	Zie de sectie <b>CAPACITEITSVERNIEUWING</b> in dit document voor meer informatie over de dekking
<b>TECHNOLOGIE VERNIEUWEN EN RECYCLEN<sup>4</sup></b>	Producten in operationele staat recyclen om te profiteren van het Dell Technologies storageproductaanbod van de volgende generatie.	<p>Optionele recycling van legacy storage met een geldige Dell Technologies aankoop van het ondersteunde product, capaciteitsvernieuwing of technologie-upgrade.</p> <p>Retournering niet vereist voor capaciteitsvernieuwing of een technologie-upgrade.</p> <p>Geschiktheid voor retournering wordt naar eigen goeddunken bepaald door Dell Technologies.</p> <p>Beschikbaarheid en voorwaarden verschillen per regio en product. Neem voor meer informatie contact op met uw Dell Technologies verkoopvertegenwoordiger.</p> <p>Exclusief het wissen van data, datavernietiging, datamigratie of de-installatie van hardware.</p>
<b>JAARLIJKS MODERNISE- RINGSCONSULT</b>	Een “technisch adviseur” is iemand die jaarlijks advies verleent over de best practices, upgradestrategie en beoordelingen van de infrastructuur die in aanmerking komt.	Zie het gedeelte <b>JAARLIJKS MODERNISE- RINGSCONSULT</b> in dit document voor meer informatie over de dekking

## Technologie-upgrade

De klant moet zich vastleggen op een totaal van zes jaar van de service (hetzij bij aankoop van het ondersteunde product of bij verlenging van de services) (de “servicetermijn”), de klant kan een eenmalige technologische upgrade van het ondersteunde product ontvangen. Voor de doeleinden van de hierin beschreven services betekent een “technologie-upgrade” de opties voor het upgraden van ondersteunde producten zoals uiteengezet in de sectie “Technologie-upgrades” verderop in dit document. De klant moet het contract voor deze service(s) onderhouden (bijvoorbeeld de services die in deze servicebeschrijving worden beschreven naast ProSupport Plus) om in aanmerking te komen voor de technologie-upgrade en de technologie-upgrade nog niet hebben verzilverd tijdens de servicetermijn. Voor alle duidelijkheid: de klant mag slechts één technologie-upgrade aanvragen tijdens de servicetermijn.

<sup>4</sup> Inbegrepen in de service als onderdeel van het Future Proof programma van Dell

### Initiële serviceperiode en tijdstip voor de verzilvering van upgrades:

- De klant koopt zes jaar service bij het ondersteunde product. De klant heeft recht om een technologie-upgrade te verzilveren vanaf 180 dagen na het begin van het servicecontract tot het einde van de servicetermijn. Dit geldt op basis van beschikbaarheid; of
- De klant koopt drie jaar service met het ondersteunde product en verlengt de service met nog eens drie jaar. De klant heeft recht om een technologie-upgrade te verzilveren na de aanvang van het vierde jaar van het servicecontract tot het einde van de servicetermijn. Dit geldt op basis van beschikbaarheid.

### Verlenging van services en moment van verzilvering van upgrades:

Na de eerste servicetermijn; De klant kan nog een eenmalige technologie-upgrade ontvangen bij elke driejarige verlenging van de service ("verlengingstermijn"), met inachtneming van het volgende:

- De technologie-upgrade is beschikbaar van 180 dagen na het begin van de verlengingstermijn tot het einde van de termijn, op basis van beschikbaarheid.
- Dell Technologies behoudt zich het recht voor de service niet te verlengen als de klant de technologie-upgradeoptie van de service niet gebruikt tijdens de aanvankelijke servicetermijn van het ondersteunde product of de ondersteunde producten.
- Dell Technologies behoudt zich te allen tijde het recht voor om de verkoop van de nieuwe Lifecycle Extension with ProSupport Plus Service te weigeren met betrekking tot toekomstige aankopen van ondersteunde producten.

### Technologie-upgrades:

- **Upgrade voor technologiemodernisering: apparaat van de volgende generatie** - een eenmalige toevoeging van een ondersteunde PowerStore apparaat van de volgende generatie, bestaande uit basisbehuizingen, knooppunten en hardware-IO-modules, binnen hetzelfde cluster als het ondersteunde product, waar beschikbaar en zoals uitsluitend bepaald door Dell Technologies. De service biedt recht op installatiedekking voor het toegevoegde apparaat binnen het cluster van ondersteunde producten. Aankoop van storagecapaciteit vereist om gebruik te kunnen maken van deze upgradeoptie; of
- **Flexibele technologie-upgrade: upgrade naar hoger model in dezelfde reeks** - een eenmalige upgrade van een tweetal knooppunten binnen de basisbehuizing van het ondersteunde PowerStore apparaat van dezelfde generatie naar knooppunten van het volgende hogere model, indien beschikbaar en naar eigen goeddunken bepaald door Dell Technologies. Het recht op installatie en samenvallende supportdekking voor het geüpgrade knooppuntpaar binnen het ondersteunde product wordt met de service verleend voor het upgraden van het knooppuntpaar naar een hoger model van de optie van de volgende generatie; of

- **Flexibele technologie-upgrade: opgeschaalde korting** - een eenmalige korting van een substantieel vergelijkbare waarde op aankopen van Dell Technologies producten, zoals naar eigen goeddunken door Dell Technologies bepaald, om de toevoeging van een ander soortgelijk model PowerStore-apparaat, zoals naar eigen goeddunken door Dell Technologies bepaald, binnen hetzelfde cluster als van het ondersteunde product te vereenvoudigen ("Opgeschaalde aankoop"). Mogelijk is een minimumaankoop van capaciteit vereist om de korting voor de opgeschaalde aankoop te ontvangen en in geen geval leidt de korting voor de opgeschaalde aankoop tot een terugbetaling aan de klant.

#### Aanvullende voorwaarden voor technologie-upgrades

- Technologie-upgrade-contracten voor Lifecycle Extension moeten worden gebruikt in het land van aankoop, zelfs als het gedekte apparaat is verplaatst naar het tweede land.
- De technologie-upgrade mag pas worden gebruikt als de van toepassing zijnde, overeenkomstige upgrade door Dell Technologies beschikbaar is gesteld. De bijbehorende upgrade-opties worden naar eigen goeddunken door Dell Technologies bepaald.
- Voorafgaand aan de upgrade, apparaattoevoeging of opschaling van het knooppuntenpaar kan Dell Technologies eisen dat de configuratie van het ondersteunde product voldoet aan bepaalde technische of andere vereisten, zoals gespecificeerd door Dell Technologies, zoals het voldoen aan een gespecificeerd besturingssysteem of firmware-niveau, of het vervangen van componenten waarvoor het einde van de levensduur al is meegedeeld.
- Deze service is een recht op een upgrade van een knooppuntenpaar binnen de ondersteunde PowerStore-apparaatbasis of een substantieel vergelijkbare waarde als korting op de aankoop van een ander soortgelijk model PowerStore-apparaat. Andere hardware (zoals het chassis, voedingen, IO-kaarten, enz.) moet waarschijnlijk afzonderlijk worden aangeschaft om de upgrade van het knooppuntenpaar te implementeren, of om op te schalen door toevoeging van een ander soortgelijk model van het PowerStore apparaat binnen hetzelfde cluster als een ondersteund product waarvoor de services gelden.
- Afzonderlijke contracten voor implementatieservices, contracten voor supportservices en/of andere servicecontracten kunnen ook nodig zijn om dergelijke afzonderlijke hardwareaankopen bij het ondersteunde product te integreren en het opgewaardeerde knooppuntenpaar te implementeren, of om op te schakelen door toevoeging van een ander soortgelijk model van het PowerStore apparaat binnen hetzelfde cluster als een ondersteund product waarvoor de services gelden.

#### Capaciteitsvernieuwing

Als de klant een in aanmerking komende capaciteitsvernieuwing aanschaft, zoals door Dell Technologies naar eigen goeddunken bepaald voor het ondersteunde product, kan de klant krediet krijgen voor maximaal 25% onbewerkte capaciteit met een maximum van 100 TB onbewerkte capaciteit die wordt toegepast op de in aanmerking komende aankoop van capaciteitsvernieuwing.

#### Voorbeeld 1:

De klant koopt 100 TB onbewerkte capaciteit als gekwalificeerde capaciteitsvernieuwing. De klant ontvangt een tegoed van 25% van de 100 TB die op hun aankoop wordt toegepast. Dit kan als korting of op een andere manier. De klant ontvangt 100 TB nieuwe onbewerkte capaciteit voor de aankoopprijs van 75 TB onbewerkte capaciteit.

#### Voorbeeld 2:

De klant koopt 500 TB onbewerkte capaciteit als gekwalificeerde capaciteitsvernieuwing. De klant ontvangt een tegoed van 100 TB dat wordt toegepast op hun aankoop. Dit kan als korting of op een andere manier. De klant ontvangt 500 TB nieuwe onbewerkte capaciteit voor de aankoopprijs van 400 TB onbewerkte capaciteit.

#### Aanvullende voorwaarden voor capaciteitsvernieuwing

- Het krediet voor capaciteitsvernieuwing is pas 180 dagen na de factuurdatum van het ondersteunde product beschikbaar en moet worden gebruikt binnen de termijn van de service die bij het ondersteunde product is aangeschaft.
- Het krediet voor capaciteitsvernieuwing is niet overdraagbaar naar andere eenheden of derden en is alleen beschikbaar voor het ondersteunde product dat aan de service is gekoppeld.
- Het krediet voor capaciteitsvernieuwing kan alleen op het moment van inwisselen worden gebruikt als eenmalig tegoed in combinatie met de optie voor het inwisselen van de upgrade voor technologiemodernisering voor apparaten van de volgende generatie. Voor extra capaciteitsvernieuwingskrediet voor het nieuwe apparaat van de volgende generatie moet na de verzilvering een afzonderlijke Lifecycle Extension voor de ProSupport Plus-service worden aangeschaft voor het nieuwe Next-Gen apparaat.
- De klant gaat ermee akkoord het supportniveau van Lifecycle Extension for ProSupport Plus te handhaven voor de duur van de contracttermijn en dezelfde service aan te schaffen voor de nieuwe storagemedia om van dit voordeel gebruik te kunnen maken.
- Capaciteitsvernieuwing omvat geen services: installatie, implementatie, configuratie, opschoning van data, datavernietiging, datamigratie of de-installatie van mediahardware.
- De klant is als enige verantwoordelijk voor het migreren van data van bestaande storagemedia naar nieuwe storagemedia en voor het verwijderen, versleutelen of onherstelbaar maken van alle data die zijn opgeslagen op geretourneerde storagemedia voordat deze worden geretourneerd, alsook voor de-installatie van storagemedia en de verwijdering uit hardwareracks.
- Het retourneren van oude storagemedia is optioneel en niet vereist voor de klant om het krediet voor capaciteitsvernieuwing te ontvangen bij de gekwalificeerde aankoop voor capaciteitsvernieuwing. Geschiktheid voor retournering wordt naar eigen goeddunken bepaald door Dell Technologies.
- Het krediet voor capaciteitsvernieuwing kan niet worden gecombineerd met andere speciale aanbiedingen, promoties of programma's, tenzij uitdrukkelijk aangegeven door Dell Technologies.
- Er kan een minimale capaciteitsaankoop vereist zijn om het krediet voor capaciteitsvernieuwing te ontvangen en in geen geval zal het krediet voor capaciteitsvernieuwing leiden tot een terugbetaling aan de klant.

## Jaarlijks consult over technologische modernisering

De technisch adviseur verleent jaarlijks advies over de best practices, upgradestrategie en beoordelingen van de infrastructuur die in aanmerking komt. (Specifieke rollen en verantwoordelijkheden van de technisch adviseur vindt u in tabel 1.) Technische adviseurs kunnen een jaarverslag, evaluatie en begeleiding bieden waarmee de klant kan bepalen wanneer en welke opties voor technologie-upgrades, capaciteitsvernieuwing en andere Lifecycle Extension-functies ervoor zullen zorgen dat hun gerechtigde infrastructuur voortdurend modern blijft.

Tabel 1: Specifieke rollen en verantwoordelijkheden van de technisch adviseur

Adviesservices	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adviseren over besturingssystemen en het onderhoud van een efficiënte infrastructuur voor hulp bij het ontwerpen en uitvoeren van een geoptimaliseerde omgeving</li> <li>• Hulp verlenen bij het plannen van hardware- en software-upgrades</li> <li>• Begeleiding voor de operationele efficiëntie om de ROI te maximaliseren</li> </ul>
Moderniseringsupgrades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Statusupgrades uitvoeren om in aanmerking te komen</li> <li>• Als de klant in aanmerking komt voor een technologie-upgrade: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Upgradeopties bekijken die beschikbaar zijn op de markt</li> <li>• Upgradeopties aanbevelen</li> </ul> </li> <li>• Assisteren bij het plannen van upgrades</li> </ul>
Jaarlijks Beoordeling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afgestemd op de huidige en toekomstige infrastructuurvereisten van de klant ter ondersteuning van hun operationele doelstellingen</li> <li>• Diagrammen maken en evaluaties uitvoeren van de systeemarchitectuur om het systeemontwerp en de configuratie te optimaliseren</li> <li>• Evaluatiebijeenkomsten organiseren om de infrastructuur af te stemmen met de eisen van de klant en bedrijfsinitiatieven</li> <li>• Advies geven over de status en de aan te bevelen oplossingen met betrekking tot de gehele infrastructuuroplossing, inclusief beveiliging, materiaalconfiguratie, sets met kenmerken en SAN-processen</li> </ul>
Evaluatie van capaciteit en prestaties	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capaciteit- en prestatiegegevens analyseren om voor de continue hoge prestaties en operationele efficiëntie van de infrastructuur te zorgen</li> <li>• Advies voor oplossingen en best practices voor het voldoen aan de capaciteit en prestatie-eisen</li> <li>• Capaciteitsupgrades of -uitbreidingen aanbevelen</li> <li>• Kennismaking met de klant om de bevindingen van de evaluatie van de capaciteit en prestaties te bespreken en een analyse te geven van de bevindingen</li> </ul>
Redundantie-evaluaties	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De oplossing analyseren om te zorgen dat de aanbevelingen voor redundantie en failover intact zijn</li> <li>• Advies geven over best practices voor het onderhouden van een volledige redundante oplossing</li> </ul>
Operationele efficiëntie-services	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De omgeving en de wensen van de klant evalueren om best practices voor systeemconfiguratie en -optimalisatie te kunnen opstellen</li> <li>• Beoordelingen van het systeem uitvoeren om advies te kunnen geven over best practices, upgrades en systeembeheer</li> </ul>

### Jaarlijks moderniseringsconsult

De klant ontvangt jaarlijks een beoordelingsdocument met details over de systeemarchitectuur, een analyse van de capaciteits- en prestatiegegevens en de best practices op basis van specifieke bedrijfsvereisten. De resultaten van de jaarlijkse beoordeling zijn gebaseerd op een analyse van een momentopname (periode van 30 dagen voorafgaand aan het genereren van het rapport). De doorlooptijd voor het genereren van rapporten is ongeveer 6 weken - 4 weken gegevensverzameling, 1-2 weken voor analyse. Het ondersteunde product moet zijn gekoppeld aan de Secure Remote Services of SupportAssist en de functie APEX AIOps Infrastructure Observability collection moet zijn ingeschakeld. De onderstaande lijst bevat de specifieke resultaten die een klant kan verwachten te ontvangen.

Tabel 2: Te leveren items

Te leveren item	Beschrijving
Jaarlijkse beoordeling	Zoals beschreven in tabel 1
Oplossinginventaris	Gedetailleerde inventarisatie van alle systeemhardware.
Capaciteitsrapport	Analyse van infrastructuur- en prestatiegegevens. Hiermee wordt aangegeven hoe de infrastructuur wordt gebruikt en hoe hoog het gebruik is, en worden adviezen en hulp gegeven bij het plannen van de capaciteit, inclusief de beschikbare upgrade- of uitbreidingsopties voor de capaciteit.
Document met best practices en aanbevelingen	Aangepaste handleiding met best practices en configuratie-instellingen voor hardware en software op basis van de omgeving van de klant.
Aanbevelingen voor technologie-modernisering	Status van recht op upgrade van technologiemodernisering. Beoordeling van de huidige opties voor technologische modernisering op de markt die beschikbaar zijn voor de klant en aanbevelingen over de voordelen van het uitvoeren van de upgrade.



## Mijlpalen en planning - Jaarlijks moderniseringsconsult

Tabel 3: Mijlpalen

Mijlpaal	Beschrijving	Jaarlijks
Eerste evaluatie	<p>Een eerste evaluatie voor modernisering uitvoeren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Configuratie-, capaciteits- en prestatiecriteria en -vereisten vaststellen</li> <li>• Voer een basislijnevaluatie uit van de systeemstatus Bespreek de bedrijfseisen en -initiatieven van de klant</li> <li>• Het framework van het jaarlijkse moderniseringsconsult voor Lifecycle Extension communiceren en afstemmen op de klantvereisten</li> </ul>	<p>Eenmalig In het kader van de evaluatie in het eerste jaar</p>
Te leveren items	<p>Moderniseringsanalyse leveren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Managementoverzicht en -samenvatting</li> <li>• Evaluer capaciteit en prestaties</li> <li>• Evaluer systeemstatus</li> <li>• Bespreek documentatie-updates</li> <li>• Algemene aanbevelingen conform operationele doelen</li> <li>• Redundantie-evaluatie</li> <li>• Lever updates van de best practices aan</li> <li>• Bekijk de beschikbare opties voor technologische upgrades</li> <li>• Aanbevolen opties voor technologie-upgrades, indien van toepassing</li> <li>• Capaciteitsupgrades of uitbreidingsopties aanbevelen, indien van toepassing</li> </ul>	<p>Jaarlijks</p>

## Uitsluitingen van jaarlijkse moderniseringsconsulten

Voor alle duidelijkheid maken de volgende activiteiten geen deel uit van deze servicebeschrijving:

- Alle services, taken of activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze Servicebeschrijving worden vermeld.
- Doorlopende monitoring
- Aanvullende evaluaties of consulten buiten het jaarlijkse consult
- Datamigratie van bestaande direct aangesloten storageapparaten of andere apparaten
- Installatie- of scriptingservices
- Geschiedenis of statistieken buiten de periode van 30 dagen die zijn geïdentificeerd voor dataverzameling, analyse en beoordeling.

### Specifieke verantwoordelijkheden van de klant voor het jaarlijks moderniseringsadvies

- De toepasselijke systeembeheerssoftware configureren voor de overdracht en toegang krijgen tot de vereiste configuratiegegevens op Dell Technologies servers via versleutelde kanalen. Voorbeelden hiervan zijn Secure Remote Services en APEX AIOps Infrastructure Observability.
- Identificeren van geschikte contactpersoon bij klant die op besluitvormingsniveau werkt en die in staat is bevindingen en aanbevelingen van de technisch adviseur te begrijpen en te bespreken.
- Bijwonen van geplande vergaderingen voor jaarlijks moderniseringsconsult.
- Aanbevelingen van de technisch adviseur evalueren en uitvoeren.
- Korte- en langetermijnplannen bespreken die betrekking hebben op de infrastructuur van het ondersteunde product, om op proactieve wijze upgrades voor technologiemodernisering te identificeren en te plannen.
- Samenwerken met de technisch adviseur om te zorgen dat het Dell Technologies dossier van contactpersonen bij de klant en speciale omstandigheden nauwkeurig en up-to-date is.

### Extra Lifecycle Extension with ProSupport Plus-voorwaarden

- De service is niet overdraagbaar naar andere eenheden of derden en is alleen beschikbaar voor het ondersteunde product dat aan de service wordt gekoppeld op het moment dat het ondersteunde product wordt aangeschaft.
- Dell Technologies behoudt zich het recht voor om de service niet te verlengen als de klant de functie voor technologische upgrades van de service niet gebruikt tijdens de aanvankelijke looptijd van de overeenvakomende service die oorspronkelijk bij een of meer ondersteunde producten zijn aangeschaft.
- Dell Technologies kan te allen tijde het einde van de levensduur van de service afkondigen en weigeren om een nieuwe Lifecycle Extension with ProSupport Plus Service te verkopen met betrekking tot toekomstige aankopen van ondersteunde producten.

### Uitsluitingen

**Voor alle duidelijkheid maken de volgende activiteiten en items geen deel uit van de omvang van de services:**

- Alle rechten, services, taken of activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze Servicebeschrijving worden vermeld.
- Implementatie van elke aanvullende hardware, software of licenties die niet uitdrukkelijk in deze servicebeschrijving zijn vermeld.
- De service omvat niet de ontwikkeling van enige intellectuele eigendommen die uitsluitend en specifiek voor de klant worden ontwikkeld, zoals hieronder gedefinieerd.
- Deze servicebeschrijving verleent de klant geen enkele garantie naast de garanties die onder de voorwaarden van uw hoofdserviceovereenkomst of overeenkomst, zoals hieronder gedefinieerd, worden geboden.

## Beëindiging

De Lifecycle Extension with ProSupport Plus Service mag niet voor het einde van de servicetermijn door de klant worden opgezegd.

Wanneer het vanwege technische of designbeperkingen of het aanstaande einde van de levensduur voor in aanmerking komende configuraties voor Dell Technologies niet haalbaar is om de klant een technologie-upgrade te leveren, zoals beschreven in deze servicebeschrijving, behoudt Dell Technologies zich het recht voor om de technologie-upgrade-optie van de service te beëindigen en zal Dell een terugbetaling verstrekken voor de technologie-upgrade-optie in de vorm van een tegoed voor een toekomstige aankoop van producten of services van Dell Technologies.

## Aanbodspecifieke verplichtingen van de klant

Naast de andere verantwoordelijkheden die in deze servicebeschrijving worden beschreven of die op andere wijze door Dell Technologies worden gecommuniceerd, moet de klant het volgende doen:

- Data migreren van alle storagemedia waarvoor Dell Technologies het einde van de levensduur heeft aangekondigd, of waarvan nog minder dan 5% van de gebruiksduur resteert, of die niet worden ondersteund door het geüpgrade knooppuntentpaar voordat de upgrade van het knooppuntentpaar zal worden uitgevoerd. Behalve de datamigratie kan dit tevens inhouden de aanschaf van nieuwe media-apparaten, voedingen, IO-modules of andere hardware, services en bijbehorende support. Alle van toepassing zijnde belastingen en verzendkosten voor de door Dell Technologies geleverde hardware betalen op het moment van de upgrade van het knooppuntentpaar voor het ondersteunde product of van de opschaaloptie. Deze kosten kunnen niet vooraf worden betaald.
- Alle van toepassing zijnde belastingen en verzendkosten voor de door Dell Technologies geleverde hardware betalen op het moment van de technologie-upgrade of capaciteitsvernieuwing voor het ondersteunde product. Deze kosten kunnen niet vooraf worden betaald.
- De installatie voltooien binnen 60 dagen na verzending van de hardware door Dell Technologies.
- Voldoen aan alle technische vereisten of verantwoordelijkheden van de klant die vereist zijn voor een succesvolle upgrade van het knooppuntentpaar binnen de reeks, toevoeging van een apparaat van de volgende generatie of de opschaaloptie, zoals uiteengezet in deze servicebeschrijving en/of mee gedeeld door Dell Technologies voorafgaand aan de installatie van de upgrade of de opschaling. Als de klant in gebreke blijft, is Dell Technologies niet verplicht om de upgrade te installeren of het apparaat op te schalen.
- Ervoor zorgen dat alle data worden opgeschoond en het oorspronkelijke/bestaande knooppuntentpaar wordt verwijderd in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving. Dell Technologies is niet verplicht om retourneringen van de klant van originele/bestaande knooppunten te accepteren wanneer deze service door de klant wordt gebruikt. Dell Technologies biedt tegen een vergoeding afzonderlijke services voor het opschonen van data en het verwijderen van activa. Dell Technologies is niet aansprakelijk voor data die door de klant op originele/bestaande knooppunten, stations of andere hardware zijn achtergelaten. Het oorspronkelijke/bestaande knooppuntentpaar kan niet worden doorverkocht aan een derde of opnieuw worden gebruikt in een ander systeem en moet ter beschikking worden gesteld voor verwijdering. Bij vervanging van het oorspronkelijke/bestaande knooppuntentpaar wanneer deze service wordt gebruikt, worden alle eerder van toepassing zijnde ProSupport Plus-services voor het oorspronkelijke/bestaande knooppuntentpaar beëindigd.

## Algemene verantwoordelijkheden van de klant

**Bevoegdheid om toegang te verlenen.** De klant verklaart en garandeert dat hij toestemming heeft verkregen voor zowel de klant als Dell Technologies voor zowel externe als directe toegang tot en gebruik van alle software, hardware, systemen, daarop opgeslagen data en daarin opgenomen hardware- en softwarecomponenten waarvan de klant eigenaar of licentiehouders is, teneinde deze services te kunnen leveren. Als de klant nog niet over deze toestemming beschikt, is de klant ervoor verantwoordelijk dat deze toestemming op eigen kosten wordt verkregen, voordat de klant Dell Technologies verzoekt deze services uit te voeren.

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

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

**Verplichtingen onsite.** Waar voor Services prestaties op locatie vereist zijn, zal de klant (zonder kosten voor Dell Technologies) gratis, veilige en voldoende toegang bieden tot de faciliteiten en omgeving van de klant, inclusief voldoende werkruimte, elektriciteit, veiligheidsapparatuur (indien van toepassing) en een lokale telefoonlijn. Verder dienen een monitor of beeldscherm, een muis (of ander aanwijsapparaat) en een toetsenbord voorhanden te zijn (zonder bijkomende kosten voor Dell Technologies), voor zover het systeem niet met deze apparaten is uitgerust.

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

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

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

**Servicetijden.** Afhankelijk van de lokale wetgeving op het gebied van wekelijkse kantooruren wordt deze service uitgevoerd tijdens de normale kantooruren van Dell Technologies, van maandag tot en met vrijdag (van 8:00 tot 18:00 uur, lokale tijd van de klant), tenzij hieronder anders vermeld staat.

Land	Normale kantooruren van Dell Technologies
St. Kitts, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad, Maagdeneilanden, de rest van het Engelstalig Caribisch gebied	Maandag t/m vrijdag van 07:00 tot 16:00
Barbados, Bahama's, Belize, Costa Rica, Denemarken, El Salvador, Finland, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaica, Noorwegen, Panama, Puerto Rico, Dominicaanse Republiek, Suriname, Zweden, Turks- en Caicoseilanden	Maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 17:00
Australië, Bermuda, China, Haïti, Japan, Nederlandse Antillen, Nieuw-Zeeland, Singapore, Thailand	Maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00
Argentinië, Brazilië, Ecuador, Frankrijk, India, Indonesië, Italië, Korea, Maleisië, Paraguay, Peru, Taiwan, Uruguay	Maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 18:00
Bolivia, Chili	Maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 19:00
Midden-Oosten	Zondag t/m donderdag van 8:00 tot 18:00
Hongkong	Maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:30

Er vinden geen service-activiteiten plaats buiten de normale kantooruren of tijdens lokale feestdagen, tenzij vooraf schriftelijk andere afspraken zijn gemaakt en overeengekomen.

## Algemene servicevoorwaarden

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

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

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

Locatie klant	Voorwaarden en bepalingen die van toepassing zijn op uw aanschaf van de services	
	Klanten die rechtstreeks services aanschaffen	Klanten die services aanschaffen via een geautoriseerde reseller
Verenigde Staten	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Canada	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (Engels) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (Frans-Canadees)	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (Engels) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (Frans-Canadees)
Latijns-Amerika en Caribisch gebied	Lokale landspecifieke website van <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> of <a href="https://www.dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a> .*	Servicebeschrijvingen en andere servicedocumenten van Dell Technologies die u mogelijk ontvangt van uw verkoper vormen geen overeenkomst tussen u en Dell Technologies, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service die u bij uw verkoper aanschaf, van uw verplichtingen als ontvanger van de service en van de grenzen en limieten van dergelijke services. Als gevolg hiervan moet elke referentie aan de "klant" in deze servicebeschrijving en in alle andere Dell Technologies servicedocumenten in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar Dell Technologies alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar Dell Technologies als serviceprovider die de service namens uw reseller aanbiedt. U hebt geen directe contractuele relatie met Dell Technologies met betrekking tot de hierin beschreven service. Om twijfel te voorkomen is hier vermeld dat alle eventuele betalingsvoorwaarden of andere contractuele voorwaarden die door hun aard uitsluitend relevant zijn voor de directe relatie tussen een koper en een verkoper, niet op u van toepassing zijn. Deze voorwaarden zullen zijn zoals overeengekomen tussen u en uw verkoper.

<p>Azië, Oceanië en Japan</p>	<p>Lokale landspecifieke website van <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> of <a href="http://Dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a>.*</p>	<p>Servicebeschrijvingen en andere servicedocumenten van Dell Technologies die u mogelijk ontvangt van uw verkoper vormen geen overeenkomst tussen u en Dell Technologies, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service die u bij uw verkoper aanschaft, van uw verplichtingen als ontvanger van de service en van de grenzen en limieten van dergelijke services. Als gevolg hiervan moet elke referentie aan de "klant" in deze servicebeschrijving en in alle andere Dell Technologies servicedocumenten in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar Dell Technologies alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar Dell Technologies als serviceprovider die de service namens uw reseller aanbiedt. U hebt geen directe contractuele relatie met Dell Technologies met betrekking tot de hierin beschreven service. Om twijfel te voorkomen is hier vermeld dat alle eventuele betalingsvoorwaarden of andere contractuele voorwaarden die door hun aard uitsluitend relevant zijn voor de directe relatie tussen een koper en een verkoper, niet op u van toepassing zijn. Deze voorwaarden zullen zijn zoals overeengekomen tussen u en uw verkoper.</p>
<p>Europa, Midden-Oosten en Afrika</p>	<p>Lokale landspecifieke website van <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> of <a href="http://Dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a>.*</p> <p>Daarnaast kunnen klanten in Frankrijk, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk de hieronder vermelde URL selecteren:</p> <p>Frankrijk: <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Duitsland: <a href="http://Dell.de/AGB">Dell.de/AGB</a></p> <p>Verenigd Koninkrijk: <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>Servicebeschrijvingen en andere servicedocumenten van Dell Technologies die u mogelijk ontvangt van uw verkoper vormen geen overeenkomst tussen u en Dell Technologies, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service die u bij uw verkoper aanschaft, van uw verplichtingen als ontvanger van de service en van de grenzen en limieten van dergelijke services. Als gevolg hiervan moet elke referentie aan de "klant" in deze servicebeschrijving en in alle andere Dell Technologies servicedocumenten in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar Dell Technologies alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar Dell Technologies als serviceprovider die de service namens uw reseller aanbiedt. U hebt geen directe contractuele relatie met Dell Technologies met betrekking tot de hierin beschreven service. Om twijfel te voorkomen is hier vermeld dat alle eventuele betalingsvoorwaarden of andere contractuele voorwaarden die door hun aard uitsluitend relevant zijn voor de directe relatie tussen een koper en een verkoper, niet op u van toepassing zijn. Deze voorwaarden zullen zijn zoals overeengekomen tussen u en uw verkoper.</p>

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

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

Door uw order voor de services te plaatsen, de services te ontvangen, de services of verwante software te gebruiken of door in verband met uw aanschaf te klikken op de knop/het vakje "Ik ga akkoord" op de website [Dell.com](http://Dell.com) of [DellEMC.com](http://DellEMC.com) of binnen een Dell Technologies-software- of internetinterface, verbindt u zich aan deze servicebeschrijving en aan de overeenkomsten die ter referentie in dit document zijn opgenomen. Als u deze servicebeschrijving aangaat uit naam van een bedrijf of andere juridische entiteit dat/die u vertegenwoordigt, verklaart u dat u bevoegd bent deze entiteit aan deze servicebeschrijving te binden, in welk geval "u" of "klant" naar deze entiteit verwijst. In sommige landen moeten klanten niet alleen deze servicebeschrijving in ontvangst nemen maar ook een bestelformulier ondertekenen.

## Aanvullende bepalingen en voorwaarden

1. **Service termijn.** Deze servicebeschrijving begint op de datum die vermeld staat op uw bestelformulier en loopt door voor de termijn ("Termijn") die op het bestelformulier staat. Het aantal systemen, licenties, installaties, implementaties, beheerde eindpunten waarvoor en het aantal eindgebruikers voor wie de Klant een of meer services heeft gekocht, het tarief of de prijs, en de toepasselijke Termijn voor elk worden aangegeven op het Bestelformulier van de Klant. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen tussen Dell Technologies en de klant, zijn de aankopen van services in het kader van deze servicebeschrijving uitsluitend bestemd voor eigen, intern gebruik door de klant en niet bestemd voor wederverkoop- of servicebureaudoeleinden.
2. **Belangrijke aanvullende informatie**
  - a) **Opnieuw plannen.** Als deze service eenmaal is gepland, dienen wijzigingen in de planning minimaal 8 kalenderdagen voor de geplande datum te worden aangebracht. Als de klant de planning voor deze service binnen 7 dagen voor de geplande datum wijzigt, wordt een vergoeding voor het opnieuw inplannen berekend van maximaal 25% van de prijs voor de services. De klant stemt ermee in dat elke herplanning van de service minimaal 8 dagen voor aanvang van de service wordt bevestigd.
  - b) **Betaling van hardware die bij services wordt aangeschaft.** Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is betaling voor hardware in geen geval afhankelijk van de prestaties of levering van services die met dergelijke hardware zijn gekocht.
  - c) **Beperkingen aan het bereik van de service.** Dell mag weigeren de service te verlenen indien Dell of haar serviceproviders, naar eigen mening, door het leveren van de service onredelijk risico lopen of als de gevraagde service niet binnen het kader van de service valt. Dell is niet aansprakelijk voor eventuele fouten of vertragingen van de prestaties als gevolg van oorzaken die buiten zijn macht liggen, inclusief maar niet beperkt tot wanneer de klant niet aan zijn verplichtingen onder deze servicebeschrijving voldoet.
  - d) **Wijzigingen in omvang van de service.** Tenzij schriftelijk anders overeengekomen met de klant, behoudt Dell Technologies het recht voor om het bereik van de services te wijzigen na een geschreven kennisgeving aan de klant die zestig (60) dagen voorafgaand aan de wijziging is geleverd. Behalve wijzigingen die worden veroorzaakt door uitgevers en fabrikanten van producten van derden, wordt de klant op de hoogte gebracht van elke wijziging in het bereik van de Support Services op de manier die is vastgelegd in de dan geldende overeenkomst tussen Dell Technologies en de klant.
  - e) **Privacy.** Dell Technologies behandelt alle persoonlijke informatie die in het kader van deze servicebeschrijving wordt verzameld in overeenstemming met de privacyverklaring van Dell Technologies, die allemaal beschikbaar zijn op <http://www.dell.com/localprivacy> en die hierbij ter referentie worden opgenomen.
  - f) **Optionele services.** Optionele services (inclusief van point-of-need ondersteuning, installatie, advies, beheerd en professionele support en training diensten) beschikbaar zijn voor de aankoop van Dell Technologies en zal verschillen per klant locatie. Optionele services kunnen een aparte overeenkomst met Dell Technologies vereisen. Bij het ontbreken van een dergelijke overeenkomst worden optionele services geleverd op grond van deze servicebeschrijving.
  - g) **Toewijzing en uitbesteding.** Dell Technologies kan deze service uitbesteden en/of deze servicebeschrijving toewijzen aan gekwalificeerde externe serviceproviders die de service namens Dell Technologies zullen uitvoeren.
  - h) **Annulering.** Dell Technologies kan deze service op elk gewenst moment tijdens de termijn annuleren op grond van één van de volgende redenen:
    - a. De klant is niet in staat om de gedeeltelijke of totale prijs voor deze Service te betalen in overeenstemming met de factuurvoorwaarden;
    - b. De klant beledigt, bedreigt of weigert medewerking te verlenen aan de technicus of de analist die de klant op locatie helpt;
    - c. De klant houdt zich niet aan alle voorwaarden en bepalingen die in deze servicebeschrijving staan vermeld;
    - d. De klant verzoekt om vervanging van componenten die de standaard uitvalpercentages voor de betrokken component en het betrokken systeem aanzienlijk overschrijden, welke uitvalpercentages voortdurend worden gecontroleerd. Raadpleeg het bovenstaande gedeelte over uitsluiting.



Als Dell Technologies deze service annuleert op basis van deze paragraaf, stuurt Dell Technologies een schriftelijke opzegging naar de klant op het adres dat wordt vermeld op de factuur van de klant. De mededeling bevat de reden voor de annulering en de effectieve datum van opzegging, die niet minder mag zijn dan tien (10) dagen vanaf de verzenddatum van de opzegging door Dell Technologies aan de klant, tenzij de lokale wetgeving andere annuleringsbepalingen vereist die niet door de overeenkomst kunnen worden gewijzigd. Indien Dell Technologies de service op grond van deze paragraaf annuleert, heeft de klant geen recht op enige terugbetaling van kosten die de klant aan Dell Technologies heeft betaald of verschuldigd is.

i) **Geografische beperkingen en verhuizing.**

(i) Dell Technologies kan mogelijk geen 4 uur On-site Support Services en Support Services voor vervangende onderdelen leveren met betrekking tot apparatuur die zich buiten het Dell Technologies Services-gebied bevindt. Het "Dell Technologies servicegebied" is een locatie die zich binnen (i) honderdzestig (160) per auto af te leggen kilometers van een servicelocatie van Dell Technologies bevindt; en (ii) zich in hetzelfde land als de servicelocatie van Dell Technologies bevindt, tenzij anderszins gedefinieerd in uw prevalerende overeenkomst met Dell Technologies, in welk geval de definitie van de toepasselijke overeenkomst geldt. Voor EMEA-klanten, tenzij anders vermeld in deze servicebeschrijving of de overeenkomst, is onsite-service beschikbaar binnen een afstand van 150 km vanaf de dichtstbijzijnde locatie van Dell Technologies Logistics (PUDO of Pick-Up/Drop-off-locatie). Neem contact op met uw verkoopvertegenwoordiger voor meer informatie over de beschikbaarheid van onsite service in EMEA op basis van servicelocaties van Dell Technologies voorafgaand aan de aankoop.

(ii) Deze service is niet op alle locaties beschikbaar. Als uw product zich niet bevindt op de geografische locatie die overeenkomt met de locatie in de Dell Technologies servicerecords voor uw product, of als configuratiegegevens zijn gewijzigd en niet zijn doorgegeven aan Dell Technologies, moet Dell Technologies uw product eerst opnieuw kwalificeren voor het recht op support dat u hebt aangeschaft, voordat de toepasselijke responstijden voor het product kunnen worden hersteld. Serviceopties, inclusief serviceniveaus, tijden voor technische support en tijden voor onsite respons, verschillen op basis van geografische locatie en configuratie, en bepaalde opties zijn op de locatie van de klant mogelijk niet voor aankoop beschikbaar. Neem voor meer informatie hierover contact op met uw verkoopvertegenwoordiger. De verplichting van Dell Technologies om de service te leveren voor producten die zijn verhuisd, is onderworpen aan verschillende factoren, waaronder (maar niet uitsluitend) de plaatselijke beschikbaarheid van de service, bijkomende kosten, inspectie en hernieuwde certificering van de verhuisde producten tegen de tarieven van Dell Technologies die op dat ogenblik voor tijd en materiaal voor advies gelden. Tenzij anders overeengekomen tussen Dell Technologies en Klant, geldt dat in gevallen waar serviceonderdelen direct naar de Klant worden verzonden, de Klant deze verzending moet kunnen ontvangen op de locatie waar de producten zich bevinden waarop deze service van toepassing is. Dell Technologies is niet aansprakelijk voor vertragingen in de support die optreden doordat de klant niet in staat is of weigert de verzonden onderdelen in ontvangst te nemen. Bij storage-systemen met meerdere componenten is een overeenkomst voor actieve support van alle hardware-en softwareonderdelen van het systeem vereist om alle voordelen van de supportovereenkomst voor de gehele oplossing te ontvangen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen met de klant, behoudt Dell Technologies het recht voor om het bereik van de supportservices te wijzigen via een geschreven kennisgeving aan de klant die zestig (60) dagen voorafgaand aan de wijziging is geleverd.

j) **Verlening van copyright of licentierechten voor te leveren items.** Onder voorbehoud van betaling door de klant van alle verschuldigde bedragen aan Dell Technologies, komen de partijen overeen (i) dat de klant eigenaar is van alle copyright op het gedeelte van de items (zoals hieronder gedefinieerd) dat uitsluitend bestaat uit schriftelijke rapporten, analyses en andere werkdocumenten die door Dell Technologies zijn opgesteld en aan de klant zijn geleverd in het kader van de uitvoering van de verplichtingen van Dell Technologies in het kader van deze overeenkomst, en (ii) voor het gedeelte van de items dat bestaat uit scripts en code, verleent Dell Technologies de klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, onherroepelijk (behalve in geval van schending van deze servicebeschrijving) eeuwigdurend recht om hiervan afgeleide werken te gebruiken, te kopiëren en te creëren (zonder het recht om een sublicentie te verlenen) voor de interne bedrijfsvoering van de klant, zoals hieronder wordt overwogen. De in dit artikel verleende licentie is niet van toepassing op (a) door de Klant aangeleverde materialen en (b) andere producten of artikelen van Dell Technologies waarvoor een licentie is verleend of die anderszins zijn voorzien in een afzonderlijke overeenkomst. "Te leveren items" zijn rapporten, analyses, scripts, code of ander werkresultaten die door Dell Technologies aan de klant zijn geleverd om te voldoen aan verplichtingen op grond van deze servicebeschrijving.

1. Door de klant geleverde materialen. De klant doet geen afstand van zijn rechten op materialen die hij aan Dell Technologies levert voor gebruik bij de uitvoering van de Services. Op grond van de eigendomsrechten van de Klant (die hieronder worden gedefinieerd) verleent de Klant Dell Technologies een niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht om dergelijke materialen uitsluitend ten behoeve van de klant te gebruiken ter nakoming van de verplichtingen van Dell Technologies in het kader van deze overeenkomst.
  2. Voorbehoud van eigendomsrechten. Elke partij behoudt zich alle eigendomsrechten voor die zij niet uitdrukkelijk aan de andere partij heeft toegekend. Dell Technologies is niet beperkt in de ontwikkeling, het gebruik of de marketing van services of producten die vergelijkbaar zijn met de Items of Services die onder deze overeenkomst worden geleverd, of, met inachtneming van de vertrouwelijkheidsverplichtingen van Dell Technologies jegens de Klant, in het gebruik van de Te leveren items of de uitvoering van soortgelijke Services voor andere projecten. "Eigendomsrechten" verwijst naar alle patenten, copyrights, handelsgeheimen, methodologieën, ideeën, concepten, uitvindingen, knowhow, technieken of andere intellectuele eigendomsrechten van een partij.
- k) Volgorde van toepasseljkheid. Tenzij anders overeengekomen in een schriftelijke overeenkomst tussen de partijen, geldt dat als er sprake is van een conflict tussen de bepalingen van de documenten die deze overeenkomst vormen, de documenten in de onderstaande volgorde voorrang zullen hebben: (i) deze servicebeschrijving; (ii) de overeenkomst. De term "heersende voorwaarden" wordt zo eng mogelijk opgevat om het conflict te kunnen oplossen met behoud van zoveel mogelijk van de niet-strijdige voorwaarden, waaronder het behoud van niet-conflicterende bepalingen in dezelfde alinea, paragraaf of subparagraaf.

© 2024 Dell Inc. Alle rechten voorbehouden. De handelsmerken en handelsnamen die in dit document worden gebruikt, verwijzen naar de rechtspersonen 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 Technologies beschikbaar.