



Servicebeschrijving

ProDeploy Essentials for Client

Inleiding

Dit document en de bijlagen (de “servicebeschrijving”) bevatten de servicefuncties voor ProDeploy Essentials voor Client (“ProDeploy Essentials”) en bijbehorende add-on services (elk een “service” en gezamenlijk de “services”). Samen zijn de services onderdeel van de Dell ProDeploy Client Suite (“ProDeploy Suite”).

Het doet Dell Technologies (“Dell”) genoegen deze services te leveren conform deze 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) en beschikbare serviceopties die u hebt gekocht. Neem voor extra hulp of voor het aanvragen van een kopie van uw servicecontract(en) contact op met uw verkoopvertegenwoordiger.

De omvang van uw serviceovereenkomst

Deze services zijn beschikbaar voor ondersteunde producten, inclusief bepaalde Vostro™, Inspiron™, Dell Precision™, OptiPlex™, Dell XPS™ notebooks en Dell Latitude™ systemen, zoals aangegeven op uw bestelformulier (“ondersteunde producten”). Neem contact op met uw verkoopvertegenwoordiger voor de meest actuele lijst met services die voor uw Dell- of niet-Dell-producten beschikbaar zijn.

Deze ProDeploy Essentials Service bestaat uit services die op afstand worden geleverd vanaf een locatie van Dell aan de klant (“Remote Base Services”). Daarnaast hebben klanten de mogelijkheid om serviceselecties aan te schaffen die persoonlijk worden uitgevoerd op de locatie van de klant (“Onsite Services”). De Remote Base Services kunnen afzonderlijk of met de Asset Resale or Recycle Service (bijlage B) en/of met bepaalde Onsite Services worden aangeschaft. Klanten moeten een verplichte Onsite Servicesselectie (“Onsite Base”) aanschaffen voordat zij optionele aanvullende Onsite Services aanschaffen (“Onsite Add-ons”). Bij een Basis kunnen meerdere onsite add-ons worden gekocht.

ProDeploy Essentials Service **omvat de volgende Remote Base Services** (meer uitgebreid beschreven in bijlage A):

- **Single Point of Contact.**
- **Implementatie-expert.**
- **Remote PC Installation.**
- **Implementatiesupport.**

Remote add-on selecties zijn als volgt:

- Asset Resale or Recycling Service – Bijlage B.



Onsite Base-selecties zijn als volgt:

- **Onsite PC Installation Service*** - Bijlage C.
- **Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Service** - Bijlage D.
- **Onsite Additional Technician Time Service - Full Day** - Bijlage I.

Onsite add-on selecties zijn als volgt:

- **Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service** - Bijlage E.
- **Onsite Additional Technician Time Service** - Bijlage H.
- **Onsite Operating System or Image Service** - Bijlage F.
- **Onsite Internal Component Service** - Bijlage G.

* De Onsite PC Installation kan alleen worden aangeschaft in combinatie met de ProDeploy Essentials Service.

Op elk ondersteund product is een speciaal label met een serienummer aangebracht (de "Servicetag"). Voor elk ondersteund product dient de klant een afzonderlijke serviceovereenkomst aan te kopen. Raadpleeg de servicetag op uw ondersteunde product wanneer u voor deze service met Dell contact opneemt.

Om bepaalde services te kunnen uitvoeren, moet het systeem met de data, instellingen of harde schijf die nodig is om de service uit te voeren (het "legacy-systeem"), beschikbaar en volledig operationeel zijn.

Algemene uitsluitingen

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

- De service is exclusief de ontwikkeling van enige intellectueel eigendom dat uitsluitend en specifiek voor de klant wordt ontwikkeld.
- Service van niet-Windows of Windows IOT ondersteunde producten. Bovendien zullen er bepaalde beperkingen gelden wanneer een klant overschakelt van een niet-Windows legacy-systeem naar een ondersteund Windows-product.
- Alle services, taken of werkzaamheden die niet uitdrukkelijk in deze servicebeschrijving worden vermeld.

Deze servicebeschrijving verleent de klant geen garanties die een aanvulling zijn op de garanties die worden geboden onder de voorwaarden van uw hoofdserviceovereenkomst of -overeenkomst, zoals hieronder gedefinieerd.

Algemene verantwoordelijkheden van de klant

Klant gaat akkoord met de volgende specifieke verantwoordelijkheden:

- Een primair aanspreekpunt aanwijzen dat samenwerkt met Dell en zijn aangewezen vertegenwoordigers om de werkzaamheden te ondersteunen voorafgaand aan en tijdens de uitvoering van de bijbehorende service(s) (de "contactpersoon van de klant").
- Technische contactpunten leveren met een werkende kennis van de componenten van de informatietechnologie die tijdens de uitvoering van de services in overweging moeten worden genomen en over de bevoegdheid beschikken om bedrijfsbeslissingen te nemen ("Technische contactpersonen"). Dell kan verzoeken om besprekingen met technische contactpersonen te plannen.
- Redelijke en tijdige medewerking verlenen aan Dell bij de uitvoering van de services
- Vereisten en technische gegevens verstrekken die nodig zijn om de service(s) binnen 3 werkdagen na het indienen van bestellingen te voltooien.



- Initiëren van verbinding met Dell voor het uitvoeren van services op afstand. Dit omvat maar is niet beperkt tot het garanderen van netwerkconnectiviteit en het gebruik van door Dell geleverde externe interfaces zoals chat en telefoon.
- Zorgen voor communicatie tussen de klant en Dell, inclusief eventuele vragen over de omvang, Dell verzoeken om instructies, informatie, goedkeuringen of beslissingen die Dell redelijkerwijs nodig heeft om serviceaanvragen uit te voeren.
- Ervoor zorgen dat alle benodigde middelen van de klant beschikbaar zijn voor de duur van de service.
- Verstrekken van servicevereisten (bijv. adres(sen) en beschikbare installatietijden voor planningsdoeleinden) en technische gegevens die nodig zijn voor de service.
- Het legacy-systeem moet beschikbaar en volledig operationeel zijn voor alle services die op het legacy-systeem kunnen worden uitgevoerd of voor dit systeem vereist zijn.
- Voor het ondersteunde product moet het besturingssysteem vooraf zijn geladen of al zijn geïnstalleerd, behalve wanneer de service is aangeschaft met de Onsite Operating System or Image Service.

Klant gaat akkoord met de volgende aanvullende specifieke verantwoordelijkheden voor services die op de locatie van de klant worden uitgevoerd:

- Toewijzen van een primaire contactpersoon voor elke locatie van de klant waar een onsite-implementatie van de service(s) zal plaatsvinden om de planning van alle benodigde middelen voor de service(s) te coördineren en de communicatie te onderhouden om planningsconflicten te voorkomen.
- Maken en verstrekken van de planningsinformatie voor alle benodigde hulpbronnen voor de service, inclusief het installatieschema voor de eindgebruiker.
- Verstrekken van vereisten (bijv. adres(sen) en beschikbare installatietijden voor planningsdoeleinden) en technische gegevens die nodig zijn voor de service.
- Klant zal Dell direct op de hoogte stellen van eventuele conflicten om de planning vast te leggen, voorafgaand aan de geplande installatiedatum.
- Toegang verlenen tot de faciliteiten en systemen van de klant indien nodig om de service(s) te leveren, inclusief, maar niet beperkt tot, veilige en adequate parkeerfaciliteiten, alle benodigde sleutels of badges.
- Voorbereiden van alle werkplekken en bureaus van eindgebruikers voor installatie op locatie vóór de geplande start van de services, inclusief toegang tot systemen, externe randapparatuur, stroom en netwerkconnectiviteit.
- Maken van een domeinaccount en computerobjecten (indien vereist voor het toevoegen van een pc aan het domein) in Active Directory voorafgaand aan de aankomst van de technici op de locatie om het toevoegen aan het domein voor de geplande implementatiedatum mogelijk te maken.
- Aanleveren van domeinaccountreferenties voor gebruik door technici op de locatie, met de benodigde rechten om een computer toe te voegen aan de standaard computers-container van Active Directory.
- Dell lokale beheerdersrechten verlenen die nodig zijn om de service te kunnen uitvoeren.
- Een veilige werkomgeving en een redelijke kantoorruimte ter beschikking stellen.
- Ervoor zorgen dat er te allen tijde een volwassene aanwezig is tijdens de uitvoering van de service(s) in een thuishandkantoor.
- Zorgen voor specificaties en sign-off van het acceptatieformulier van de klant op basis van het overeengekomen communicatieplan.

[Samenwerken met telefonische analist en onsite technicus.](#) Indien van toepassing werken de klant en zijn eindgebruikers samen met Dell en volgen zij de instructies op die worden gegeven door telefonische analisten of technici van Dell ter plekke.



Bevoegdheid om toegang te verlenen. Klant verklaart en garandeert dat hij toestemming heeft verkregen voor zowel de klant als Dell voor toegang tot en gebruik van de ondersteunde producten, de data daarop, en alle hardware- en softwarecomponenten erin, teneinde deze service(s) te kunnen leveren. Als de klant nog niet over deze toestemming beschikt, is de klant ervoor verantwoordelijk dat deze toestemming op eigen kosten wordt verkregen, voordat de klant Dell verzoekt deze service(s) uit te voeren.

Niet-wervingsclausule. Klant zal gedurende een periode van twee jaar vanaf de datum op uw bestelformulier zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Dell Technologies Services niet, direct of indirect, proberen een werknemer van Dell Technologies Services met wie u contact hebt gehad tijdens het uitvoeren van de service door Dell Technologies Services, te werven; algemene advertenties en andere gelijksoortige brede vormen van werving vallen niet direct of indirect onder werving en het is toegestaan om werknemers te werven die voorafgaand aan sollicitatiegesprekken met u zijn ontslagen of die ontslag hebben genomen bij Dell Technologies Services. Als deze niet-wervende verplichting in de lokale wet- of regelgeving op de locatie van de klant niet van toepassing is, is deze bepaling niet van toepassing op deze klant.

Medewerking van de klant. Klant begrijpt dat Dell zonder directe en adequate medewerking de service niet kan uitvoeren of, indien uitgevoerd, de service substantieel gewijzigd of vertraagd kan zijn. Dienovereenkomstig zal de klant Dell snel en voor zover dat redelijk mag worden geacht de medewerking verlenen die Dell nodig heeft om de service uit te voeren. Als klant overeenkomstig het bovenstaande niet voldoende medewerking verleent, kan Dell niet verantwoordelijk worden gehouden voor het eventueel niet kunnen uitvoeren van de service. De klant komt in dat geval niet in aanmerking voor teruggave.

Verplichtingen op locatie. Wanneer een medewerker van Dell voor het uitvoeren van de service(s) op de locatie van de klant aanwezig dient te zijn, moet klant (zonder extra kosten voor Dell) gratis veilige en voldoende toegang tot zijn faciliteiten en de ondersteunde producten bieden, inclusief voldoende werkruimte, elektriciteit en een lokale telefoonlijn. Verder dienen een monitor of beeldscherm, een muis (of ander aanwijsapparaat) en een toetsenbord voorhanden te zijn (zonder bijkomende kosten voor Dell), voor zover het systeem niet met deze apparaten is uitgerust.

Databack-up; verwijderen van vertrouwelijke gegevens. Klant dient een volledige back-up te maken van alle aanwezige gegevens, software en programma's op alle betrokken systemen voordat deze service wordt geleverd en tijdens het uitvoeren van deze service. 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. Bovendien is de klant verantwoordelijk voor het verwijderen van vertrouwelijke, bedrijfseigen of persoonlijke informatie en verwisselbare media zoals simkaarten, cd's en pc-kaarten, ongeacht of de plaatselijke monteur ook assistentie verleent.

Tenzij anders bepaald door de toepasselijke lokale wetgeving, ZAL DELL NIET AANSPRAKELIJK ZIJN VOOR:

- AL UW VERTROUWELIJKE, EIGEN OF PERSOONLIJKE INFORMATIE.
- VERLIES OF BESCHADIGING VAN DATA, PROGRAMMA'S OF SOFTWARE.
- BESCHADIGING OF VERLIES VAN VERWISSELBARE MEDIA.
- KOSTEN VOOR DATA OF SPRAAK DIE ZIJN ONTSTAAN ALS GEVOLG VAN HET NIET VERWIJDEREN VAN ALLE SIMKAARTEN OF ANDERE, VERWISSELBARE MEDIA IN ONDERSTEUNDE PRODUCTEN DIE AAN DELL ZIJN GERETOURNEERD.
- VERLIES VAN HET GEBRUIK VAN EEN SYSTEEM OF NETWERK.
- EN/OF VOOR ALLE EVENTUELE HANDELINGEN OF WEGLATINGEN, INCLUSIEF NALATIGHEID, VAN DELL OF EEN ANDERE SERVICEPROVIDER.

Dell is niet verantwoordelijk voor het herstel of de herinstallatie van programma's of data na het uitvoeren van de service(s). Klanten die services voor datamigratie gebruiken, dienen back-ups te maken van de data van hun klanten of andere maatregelen te nemen om dataverlies te voorkomen.



Garanties van externe leveranciers. Voor deze services is het mogelijk dat Dell toegang moet krijgen tot hardware of software die niet door Dell is gefabriceerd of verkocht. De garantie van sommige fabrikanten kan komen te vervallen indien Dell of iemand anders dan de fabrikant aan de hardware of software werkt. Klant moet ervoor zorgen dat de services van Dell deze garanties niet zullen beïnvloeden of, indien dat zo is, dat de gevolgen aanvaardbaar zijn voor de klant. Dell neemt niet de verantwoordelijkheid voor garanties van derden of voor de gevolgen die de services kunnen hebben op deze garanties.

Klantpartners. Klant kan externe partijen inhuren, zoals aannemers, agenten, systeemintegrators en/of Channel Partners, om de klant te vertegenwoordigen en met Dell samen te werken voor zover dat nodig is om de service(s) aan de klant te kunnen leveren ("Klantpartners"). Klant is volledig verantwoordelijk voor alle handelingen en verzuim van de klantpartners. Klant gaat er verder mee 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 zijn hoedanigheid als vertegenwoordiger van de klant, ongeacht het type actie.

Servicetijden. Behoudens de plaatselijke wetgeving met betrekking tot de wekelijkse werkuren, tenzij anders vermeld hieronder of in de servicebijlage, wordt deze service over het algemeen uitgevoerd van maandag tot vrijdag tijdens de normale kantooruren van Dell, dat wil zeggen van 8:00 tot 18:00 uur plaatselijke tijd:

Land	Normale kantooruren van Dell
St. Kitts, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad, Maagdeneilanden, de rest van het Engelstalig Caribisch gebied	Maandag t/m vrijdag van 7:00 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 Caicos-eilanden	Maandag t/m vrijdag van 8:00 tot 17:00
Australië, Bermuda, China, Haïti, Japan, Nederlandse Antillen, Nieuw-Zeeland, Singapore, Thailand	Maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 17:00
Argentinië, Brazilië, Ecuador, Frankrijk, India, Indonesië, Italië, Korea, Maleisië, Paraguay, Peru, Taiwan, Uruguay	Maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 18:00
Bolivia, Chili	Maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 19:00
Midden-Oosten	Zondag t/m donderdag van 8:00 tot 18:00
Hongkong	Maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 17:30

Er vinden geen Onsite Service-werkzaamheden plaats buiten de normale kantooruren of tijdens lokale feestdagen, tenzij vooraf schriftelijk andere afspraken zijn gemaakt en overeengekomen. De tijden voor technische ondersteuning op afstand variëren per geografie en configuratie. Neem contact op met uw verkoopvertegenwoordiger voor meer informatie.

Producten van derden. Onder "producten van derden" vallen alle hardware, onderdelen, 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 service(s). Klant garandeert aan Dell dat hij/zij 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 producten van derden 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 een schending te plegen van de eigendoms- of licentierechten (inclusief patenten en copyright) van de leveranciers of eigenaars van dergelijke producten van derden. Klant gaat akkoord met het nemen van alle verantwoordelijkheid voor alle softwarelicentievereisten. De Dell technicus van de klant 'aanvaardt' namens de klant alle elektronische overeenkomsten die deel uitmaken van het installatieproces tenzij de klant schriftelijk anders heeft geïnstrueerd. **BEHALVE WANNEER SCHRIFTELIJK OVEREENGEKOMEN TUSSEN DE KLANT EN DELL, WIJST DELL BIJ DEZEN ALLE GARANTIES, EXPLICIET OF IMPLICIET, AF MET BETREKKING TOT PRODUCTEN VAN DERDEN.** Producten van derden zijn exclusief onderhevig aan algemene voorwaarden tussen de externe partij en de klant. **DELL WIJST BIJ DEZEN ALLE VERANTWOORDELIJKHEID AF VOOR GEVOLGEN DIE DE SERVICE(S) KUNNEN HEBBEN OP GARANTIES VOOR PRODUCTEN VAN DERDEN.** Dell is, voor zover maximaal is toegestaan door de toepasselijke lokale wetgeving, niet aansprakelijk voor producten van derden en de klant dient zich uitsluitend te richten tot de externe leverancier voor eventuele schade of aansprakelijkheid met betrekking tot de levering van dergelijke producten van derden.



Geen persoonlijke gegevens of persoonlijk identificeerbare gegevens. Alle producten van derden, met inbegrip van, maar niet beperkt tot images, toepassingen en documentatie die aan Dell zijn verstrekt, dienen geen persoonsgegevens te bevatten. Tenzij de lokale wetgeving anders voorschrijft, hebben “de 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. Klant garandeert dat producten van derden die de klant aan Dell levert voor gebruik door Dell tijdens het leveren van de service(s), geen persoonsgegevens bevatten. Neem contact op met uw verkoopvertegenwoordiger van Dell voor meer informatie. **LEVER GEEN PRODUCTEN VAN DERDEN AAN DELL DIE PERSOONSgegevens BEVATTEN.**

Exporteren. Klant garandeert en verklaart dat producten van derden, met inbegrip van maar niet beperkt tot software die is opgenomen in een image die in combinatie met imagingservices aan Dell is aangeleverd, geen beperkte technologie (bijv. encryptie) bevatten of, indien deze beperkte technologie bevat, dat de producten van derden 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 verklaringen met betrekking tot het bestaan van een exportlicentie of met betrekking tot de geldigheid voor de export van producten van derden zonder licentie. De exportcertificeringen van de klant moeten voldoen aan 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 imagingservices (de “Image Export Compliance Certification”). In bepaalde landen kan een exportcertificering vereist zijn in combinatie met andere service(s) (bijv. configuratie van asset-tags, hardware of software). De benodigde exportcertificaten moeten worden ingevuld, ondertekend en teruggestuurd naar Dell voordat de toepasselijke services door Dell worden uitgevoerd. In het geval dat Dell een exportlicentie nodig heeft voor producten van derden om de service(s) te kunnen uitvoeren, dan gaat de klant bij dezen akkoord om Dell gratis alle redelijke support te leveren die Dell nodig heeft om dergelijke exportlicenties te verkrijgen.

Vrijwaring door klant. Klant verdedigt, vrijwaart en stelt Dell schadeloos van elke claim van externe partijen 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 producten van derden, alsmede software of materialen waartoe door de klant opdracht is gegeven of waarvan de klant installatie of integratie als onderdeel van de service(s) heeft verzocht, of (b) enige onjuiste verklaringen over het bestaan van een exportlicentie of een beschuldiging jegens Dell wegens schending of de vermeende schending van toepasselijke exportwetten, regelgeving en bestellingen door de klant.

Technische specificaties kennisgeving en disclaimers. Klant is verantwoordelijk voor het bepalen van de technische specificaties van de klant voor de service(s), en indien van toepassing voor het garanderen dat deze technische specificaties goed zijn gedocumenteerd voor Dell. Klant bevestigt dat de services de keuze van de klant zijn. Dell heeft het recht te vertrouwen op de technische specificaties die zijn geleverd door de klant. Dell is niet verantwoordelijk voor aansprakelijkheid of schade die het gevolg is van het leveren van service(s) die zijn uitgevoerd in overeenstemming met de technische specificaties van de klant. Als Dell redelijk van mening is dat de voorgestelde service(s) niet technisch haalbaar zijn, dan behoudt Dell zich het recht voor de service(s) niet te leveren. Dell geeft geen garantie dat de service(s) die aan de klant worden geleverd, voldoen aan alle eisen van de klant omdat Dell afhankelijk is van producten van derden en support door de klant of externe partijen.

Beheer van wijzigingen. Voor meerwerk dat niet is opgenomen in het serviceproject of het respectievelijke Technische specificatiedocument en dat het gevolg is van: (i) een aangevraagde wijziging in de reikwijdte van een serviceproject, (ii) een handeling of verzuim van/door de klant; (iii) een wijziging van de wetgeving en/of toepasselijke regelgeving; (iv) extra tijd gependend door hulpbronnen op locatie of het opnieuw inplannen van hulpbronnen op locatie, of (v) 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 hij/zij dit door schriftelijk een goedkeuring aan te leveren voordat Dell begint aan of (indien Dell al is begonnen) verder gaat met het leveren van de extra services. Klant werkt samen met zijn of haar verkoopvertegenwoordiger om te betalen voor eventuele overeengekomen extra kosten.



Feedback van klanten. Klant erkent dat Dell aan de klant zal vragen om deel te nemen aan een klantfeedbackenquête. Bovendien kan Dell de klant benaderen om als referentie te dienen met betrekking tot de prestaties van de services door Dell. Als de klant ermee akkoord gaat om als referentie te fungeren, gaan klant en Dell schriftelijk akkoord met de voorwaarden van een dergelijke verwijzing. Er is een referentieprogramma ontwikkeld om vertrouwelijke gesprekken tussen de klanten van Dell en potentiële klanten te vergemakkelijken.

Datacontroller. Klant erkent en aanvaardt dat klant de datacontroller 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. Klant erkent en aanvaardt dat klant als datacontroller en exporteur van data verantwoordelijk is voor de naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en dat Dell als dataprocessor verantwoordelijk is voor de naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land.

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. 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.

Algemene servicevoorwaarden

Deze servicebeschrijving is een overeenkomst die is aangegaan door de klant ('u' of de 'klant') en de rechtspersoon die staat vermeld op uw bestelformulier voor de aankoop van deze service (de 'rechtspersoon van Dell'). Deze service wordt aangeboden op grond van en onder de afzonderlijk ondertekende hoofdserviceovereenkomst tussen de klant en de rechtspersoon van Dell die de verkoop van deze service nadrukkelijk heeft geautoriseerd. Bij het ontbreken van een dergelijke 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 overeenkomst die wordt vermeld in onderstaande tabel (zoals van toepassing, de "Overeenkomst"). Raadpleeg de onderstaande tabel voor de URL die 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 de services van Dell	
	Klanten die rechtstreeks services aanschaffen	Klanten die services aanschaffen via een geautoriseerde reseller
Verenigde Staten	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canada	Dell.ca/terms (Engels) Dell.ca/conditions (Frans-Canadees)	Dell.ca/terms (Engels) Dell.ca/conditions (Frans-Canadees)
Latijns-Amerika en Caribisch gebied	Lokale landspecifieke website van Dell.com of Dell.com/servicedescriptions .*	Servicebeschrijvingen en andere servicedocumenten van de rechtspersoon van Dell die u mogelijk ontvangt van uw wederverkoper, vormen geen overeenkomst tussen u en de rechtspersoon van Dell, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service die u bij uw wederverkoper aanschaft, uw verplichtingen als ontvanger van de service en 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 de rechtspersoon van Dell in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar de rechtspersoon van Dell alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar de rechtspersoon van Dell als serviceprovider die de service namens uw wederverkoper aanbiedt. U heeft geen directe contractuele relatie met de rechtspersoon van 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 zijn zoals overeengekomen tussen u en uw verkoper.
Azië, Oceanië en Japan	Lokale landspecifieke website van Dell.com of Dell.com/servicedescriptions .*	Servicebeschrijvingen en andere servicedocumenten van de rechtspersoon van Dell die u mogelijk ontvangt van uw wederverkoper, vormen geen overeenkomst tussen u en de rechtspersoon van Dell, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service die u bij uw wederverkoper aanschaft, uw verplichtingen als ontvanger van de service en 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 de rechtspersoon van Dell in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar de rechtspersoon van Dell alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar de rechtspersoon van Dell als serviceprovider die de service namens uw wederverkoper aanbiedt. U heeft geen directe contractuele relatie met de



		rechtspersoon van 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 zijn zoals overeengekomen tussen u en uw verkoper.
Europa, Midden-Oosten en Afrika	<p>Lokale landspecifieke website van Dell.com of Dell.com/servicedescriptions.*</p> <p>Daarnaast kunnen klanten in Frankrijk, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk de hieronder genoemde toepasselijke URL selecteren:</p> <p>Frankrijk: Conditions de vente Dell France</p> <p>Duitsland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>VK: Terms & Conditions Dell UK</p>	Servicebeschrijvingen en andere servicedocumenten van de rechtspersoon van Dell die u mogelijk ontvangt van uw wederverkoper, vormen geen overeenkomst tussen u en de rechtspersoon van Dell, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service die u bij uw wederverkoper aanschaft, uw verplichtingen als ontvanger van de service en 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 de rechtspersoon van Dell in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar de rechtspersoon van Dell alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar de rechtspersoon van Dell als serviceprovider die de service namens uw wederverkoper aanbiedt. U heeft geen directe contractuele relatie met de rechtspersoon van 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 zijn zoals overeengekomen tussen u en uw verkoper.

* Klanten kunnen naar hun lokale website van Dell.com gaan door vanaf een computer met internetverbinding naar 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.

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.

Privacy: Dell behandelt alle persoonlijke gegevens die in het kader van deze servicebeschrijving worden verzameld, in overeenstemming met de privacyverklaring van Dell, die allemaal beschikbaar zijn op <http://www.dell.com/localprivacy> en die hierbij ter referentie worden opgenomen.

Als er sprake is van een conflict tussen de bepalingen van de documenten die deze overeenkomst vormen, zullen de documenten in de onderstaande volgorde voorrang hebben: (i) deze servicebeschrijving; (ii) de overeenkomst; (iii) het bestelformulier. 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.



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 DellEMC.com of binnen een Dell 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 Algemene voorwaarden

1. Servicetermijn. 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 en de klant, zijn de aankopen van services in het kader van deze servicebeschrijving uitsluitend bestemd voor eigen, intern gebruik door de klant en niet bestemd voor wederverkoop- of servicebureaudoelinden.

2. Belangrijke aanvullende informatie

- A. Opnieuw plannen.** Als deze service eenmaal is gepland, dienen wijzigingen in de planning minimaal 8 kalenderdagen voor de geplande datum te worden aangebracht. Als de klant de planning voor deze service binnen 7 dagen voor de geplande datum wijzigt, wordt een vergoeding voor het opnieuw inplannen berekend van maximaal 25% van de prijs voor de services. 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. Commercieel redelijke beperkingen aan de omvang van de service.** Dell mag weigeren de service te verlenen indien Dell of diens serviceproviders, naar eigen redelijke mening, door het leveren van de service onredelijk risico lopen of als de gevraagde service niet binnen de serviceomvang valt. Dell is niet aansprakelijk voor eventuele fouten of vertragingen van de prestaties als gevolg van oorzaken die buiten diens macht liggen, inclusief wanneer de klant niet aan zijn verplichtingen onder deze servicebeschrijving voldoet.
- D. Optionele services.** Optionele services (inclusief van point-of-need support, installatie, advies, beheerd en professionele support- en trainingsservices) beschikbaar zijn voor de aankoop van Dell en zal verschillen per klant locatie. Optionele services kunnen een aparte overeenkomst met Dell vereisen. Bij het ontbreken van een dergelijke overeenkomst worden optionele services geleverd op grond van deze servicebeschrijving.
- E. Toewijzing en uitbesteding.** Dell kan deze service uitbesteden en/of deze servicebeschrijving toewijzen aan gekwalificeerde externe serviceproviders die de service zullen verlenen namens Dell.
- F. Annulering.** Dell kan deze service op elk gewenst moment tijdens de termijn annuleren op grond van een van de volgende redenen:
 - Klant is niet in staat om de totale prijs voor deze service te betalen in overeenstemming met de factuurvoorwaarden;
 - Klant beledigt, bedreigt of weigert medewerking te verlenen aan de technicus of de onsite analist die de klant helpt; of
 - Klant houdt zich niet aan alle voorwaarden die in deze servicebeschrijving worden vermeld.



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

- G. Geografische beperkingen en verhuizing.** Deze service wordt geleverd aan de locatie(s) die op de factuur van de klant wordt (worden) vermeld. Deze service is niet op alle locaties beschikbaar. Serviceopties, inclusief serviceniveaus, tijden voor technische support, beschikbaarheid en responstijden op locatie, verschillen op basis van geografische locatie 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 om de service te leveren voor ondersteunde producten die zijn verplaatst, is onderworpen aan de plaatselijke beschikbaarheid van de service, bijkomende kosten, en inspectie en hercertificering van de verplaatste ondersteunde producten tegen de op dat moment geldende consultancytarieven voor tijd en materiaal van Dell. 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.
- H. Dell Partners.** Dell kan gebruikmaken van aangesloten bedrijven en onderaannemers om de services uit te voeren. De services kunnen worden uitgevoerd buiten het land waarin de klant en/of Dell zich bevinden. Dell kan de locatie waar de services worden uitgevoerd en/of de partij die de services uitvoert af en toe wijzigen; Dell blijft echter verantwoordelijk ten opzichte van de klant voor de levering van de services.
- I. Overdracht van de service.** Klant mag de configuratieservice of enige rechten die op grond van deze servicebeschrijving aan de klant zijn overgedragen, niet aan externe partijen overdragen.
- J. De service verloopt 180 kalenderdagen na aankoop.** BEHALVE VOOR ZOVER DE TOEPASSELIJKE WETGEVING IETS ANDERS VOORSCHRIJFT, EN VOOR KLANTEN DIE ASSET RESALE OR RECYCLE (ZIE BIJLAGE B) KOPEN, MAG U DEZE SERVICE EENMALIG GEBRUIKEN TIJDENS DE PERIODE VAN ZES (6) MAANDEN NA DE OORSPRONKELIJKE AANKOOPDATUM ("VERVALDATUM"). DE OORSPRONKELIJKE AANKOOPDATUM WORDT GEDEFINIEERD ALS DE DATUM VAN DE FACTUUR VAN DE SERVICE OF, ALS DAT EERDER IS, DE DATUM WAAROP DELL DE BESTELLING HEEFT BEVESTIGD. DE LEVERING VAN DE SERVICE VAN DELL WORDT VOLTOOID GEACHT NA DE VERLOOPDATUM, OOK ALS U DE SERVICE NIET GEBRUIKT.

Neem contact op met uw verkoopvertegenwoordiger om de beschikbaarheid van de service in uw land/regio te bevestigen, indien er hieronder geen servicebeschrijving of gespecificeerde aanbieding wordt weergegeven.



Bijlage A

ProDeploy Essentials Service

Single Point of Contact

Serviceoverzicht

De Single Point of Contact (“SPOC”) Service biedt de klant één Dell contactpersoon voor de ProDeploy Essentials Services die bij de bestelling zijn inbegrepen. Het SPOC fungeert als het primaire aanspreekpunt van de klant totdat de implementatie is voltooid.

Verplichtingen van de klant:

- Een eerste aanspreekpunt aanwijzen dat samenwerkt met Dell en aangewezen vertegenwoordigers van Dell, om de werkzaamheden te ondersteunen voorafgaand aan en tijdens de uitvoering van de bijbehorende service(s)
- Technische contactpunten leveren met een werkende kennis van de componenten van de informatietechnologie die tijdens de uitvoering van de services in overweging moeten worden genomen en over de bevoegdheid beschikken om bedrijfsbeslissingen te nemen (“Technische contactpersonen”). Dell kan verzoeken om besprekingen met technische contactpersonen te plannen.
- Redelijke en tijdige medewerking verlenen aan Dell bij de uitvoering van de services

Verantwoordelijkheden van Dell:

- Zodra orders met ProDeploy Essentials zijn ingevoerd, wijst Dell een SPOC toe.
- Het SPOC zal proberen contact op te nemen met de klant via e-mail of telefoon om zichzelf voor te stellen.
- Als het SPOC de klant niet kan bereiken, blijven de implementatie/services in de wacht staan, totdat de termijn van de service is verstreken. (d.w.z. aanspraak op 180 kalenderdagen).
- Zodra contact is gemaakt, assisteert het SPOC de klant bij het begrijpen van de service en belangrijke informatie die nodig is voor het succesvol voltooien van de aangeschafte services.

Uitgesloten services

- Werkzaamheden die niet specifiek worden uiteengezet in deze servicebijlage

Aanvullende Algemene voorwaarden

- Het SPOC kan bepalen dat extra deskundigen rechtstreeks met contactpersonen van de klant moeten samenwerken om de service succesvol af te ronden.

Implementatie-expert

Serviceoverzicht

Deze Deployment Expert Service biedt de klant aanbevelingen van Dell om de implementatiewerkzaamheden voor de levering van de onsite of externe service(s) te optimaliseren.

Verplichtingen van de klant:

- De gevraagde informatie binnen 3 werkdagen na het indienen van het verzoek door Dell aanleveren.
- Redelijke en tijdige samenwerking bieden met de optimalisatie-aanbevelingen van Dell.



Verantwoordelijkheden van Dell:

- Voordat met de implementatiewerkzaamheden wordt begonnen, vraagt Dell om informatie over de implementatiedoelstelling van de klant, het bestaande implementatieplan, de IT-omgeving en de behoeften van de eindgebruiker.
- Evaluatie van de door de klant verstrekte informatie. Als optimalisatieverbeteringen worden vastgesteld, zal Dell deze voorafgaand aan het voltooiën van de services schriftelijk met de klant delen. Als er geen verbeteringen worden vastgesteld, zal Dell de klant hiervan schriftelijk op de hoogte stellen.

Uitgesloten services

- Werkzaamheden die niet specifiek worden uiteengezet in deze servicebijlage.

Aanvullende Algemene voorwaarden

- Medewerking van de klant aan aanbevelingen is niet vereist, tenzij expliciet vermeld als klantvereiste in deze servicebeschrijving.
- Aanbevelingen worden gedaan op basis van het potentiële voordeel dat wordt verkregen door de implementatie van de aanbevelingen.
- Aanbevelingen kunnen niet bij elke implementatie worden gedaan.

Remote PC Installation

Serviceoverzicht

Deze Remote Base Service biedt hulp op afstand bij de installatie en connectiviteit van een nieuw ondersteund product of legacy-systeem en, indien van toepassing, bijbehorende randapparatuur op het bureau, evenals de overdracht van eindgebruikersbestanden en systeeminstellingen, en installatie van door de klant geleverde software (de "Remote PC Setup Assistance").

Remote PC Installation

Hulp bij de installatie van het ondersteunde product

- Begeleiding op afstand bij het uitpakken van een nieuw ondersteund product uit verzenddozen en het inspecteren van componenten op eventuele schade.
- Assisteren van de klant bij het aansluiten van randapparatuur aan het ondersteunde product (bijv. monitoren, toetsenborden, stroomvoorziening, muizen, enz.).
- Assisteren van de klant bij het aansluiten van het ondersteunde product op de stroom- en netwerkbronnen van de klant.

Assistentie bij connectiviteit voor ondersteunde producten

- Hulp bij het opstarten van het nieuwe ondersteunde product en het verifiëren van de netwerkverbinding voor de op het netwerk aangesloten apparaten van de klant.
- Assistentie bij het voltooiën van basisdomeinverbinding via de native interface van Windows.
- Als de klant een van de onderstaande items/acties nodig heeft, moet de klant Dell hiervan op de hoogte brengen (via de toegewezen SPOC):
 - Assistentie bij het opnieuw aansluiten van bestaande of installeren van nieuwe externe randapparatuur op het ondersteunde product en configureren voor gebruik. Indien nodig laadt Dell de stuurprogramma's die door de klant worden geleverd, en voert Dell een overeengekomen eenvoudige test voor functionaliteit uit (bijv. een testpagina afdrukken).
 - Voltooiing van basisdomeinverbinding via de Windows native interface.
 - Het toevoegen van het ondersteunde product aan de werkgroep. Het ondersteunde product kan op verzoek van de klant worden toegevoegd aan de standaardcontainer in Active Directory.
 - Hulp bij het voltooiën van Enterprise Enrollment.
 - Configuratie van IP-adres.
 - Instellen van e-mail of online account.



- Verbinding met extern bureaublad configureren.
- Toewijzen van netwerkprinters aan een nieuw ondersteund product.
- Herstellen van het delen van netwerkbestanden.
- Een korte en basisoriëntatie van de primaire functies van het nieuwe ondersteunde product.

Dataoverdracht

- Overdracht van eindgebruikersgegevens en bestanden.
- Data en bestanden van eindgebruikers vastleggen vanaf het legacy-systeem of door de klant geleverde externe schijf of media.
- Overdracht van data die zijn gekoppeld aan gebruikersprofielen, naar een of meer nieuwe ondersteunde producten of door de klant geleverde cloudstorage, externe schijf of media.
- Na voltooiing van de overdracht zal de technicus van Dell de integriteit van de overdracht bevestigen en/of rapporteren.

Instellingenoverdracht

- Overdracht van algemene personalisatie en instellingen voor eindgebruikers vanuit het legacy-systeem van de klant.
- Overdracht van instellingen die zijn gekoppeld aan gebruikersprofielen, naar een of meer nieuwe ondersteunde producten.
- Overdracht van algemene applicatie-instellingen.

Software-installatie

- Installatie van een of meer ondersteunde-productapplicaties via door de klant verstrekte internetdownload, handmatig script, USB of cd/dvd.
- Hulp bij het activeren van producten en toepassen van updates als de klant hierom vraagt.
- Basisconfiguratie van software voor gebruik (zoals een externe bureaublad-applicatie) om de juiste functionaliteit te bevestigen.
- Verwijderen van de softwareapplicatie(s) als de klant hierom vraagt.
- De versie(s) van de softwareapplicatie upgraden als de klant hierom vraagt.

Hulp bij het verwijderen van het verouderde systeem

- Hulp bij het loskoppelen van de hardwareonderdelen, netwerkkabel en voedingskabel van het legacy-systeem van de klant.

Verplichtingen van de klant

- Voordat deze service wordt gestart, alle essentiële en relevante informatie verstrekken die Dell nodig heeft om deze service tijdig te kunnen leveren.
- Gereedmaken van alle werkgebieden en eindgebruikersdesks vóór aanvang van de services, inclusief toegang tot het systeem, externe randapparatuur, stroom en netwerkconnectiviteit.
- Voorafgaand aan de service een domeinaccount en computerobjecten aanmaken (indien vereist voordat het clientsysteem aan het domein wordt toegevoegd) in Active Directory om de domeinverbinding vóór de geplande implementatiedatum mogelijk te maken.
- Initiëren van verbinding met Dell voor het uitvoeren van services op afstand. Dit omvat maar is niet beperkt tot het garanderen van netwerkconnectiviteit en het gebruik van door Dell geleverde externe interfaces zoals chat en telefoon.
- Zorgen voor de domeinaccountreferenties met rechten die nodig zijn om een computer toe te voegen aan de standaard computercontainer in Active Directory.
- Leveren van alle toepasselijke stuurprogramma's voor de installatie van de hardware.
- Dell de software (bijv. het script, USB of cd/dvd) leveren die nodig is om de applicatie(s) te kunnen installeren.
- Testen en controleren of de softwareapplicatie volgens de wensen van de klant werkt op een of meer ondersteunde hardwareplatforms die zullen worden aangeschaft. Dell kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor fouten of niet-compatibiliteitsproblemen die zich voordoen tijdens het software-installatieproces die het gevolg zijn van het niet testen en verifiëren van de softwarecompatibiliteit door de klant.



- Zorgen voor alle benodigde softwarelicenties en de technicus voorzien van een de vereiste installatiemedia en installatie-instructies.
- De technicus toegang verlenen tot het netwerk van de klant, zoals vereist voor de installatie van de applicatie, om de services te kunnen uitvoeren.
- Klant moet een bedrijfszekere toegang hebben tot telefoon en internet.
- Het netwerk van de klant moet voldoen aan een minimum standaard Ethernet van 100 Mbps geschakelde subnetten en biedt een doorvoer van 5-10 Mbps op het ondersteunde product.
- Zorgen voor een stabiele netwerkinfrastructuur op alle locaties van de klant.
- Ervoor zorgen dat het ondersteunde product is aangesloten op een lokaal netwerk en een stabiele internettoegang heeft.
- Zorgen voor cloudstorage, externe schijf of media als dit nodig is om de service te kunnen uitvoeren volgens de specificaties van de klant.

Verantwoordelijkheden van Dell

- Bekijken van de omvang van de services die zijn aangeschaft bij de contactpersoon van de klant.
- Indien van toepassing verzamelt Dell ook relevante data over het legacy-systeem om de uitvoering van de service te plannen. Dit kan telefonisch, via e-mail of met behulp van de implementatietools van Dell.
- Dell werkt ook aan het verzamelen van locatie- en (indien van toepassing) planningsgegevens voor elk van de implementatielocaties van de klant om ervoor te zorgen dat alle kritieke details die specifiek zijn voor de locatie aan Dell worden verstrekt voordat er met de services wordt begonnen.

Uitgesloten services

- Een nieuw netwerk opzetten.
- Specifieke organisatie-units worden in Active Directory gekoppeld; computers worden gekoppeld aan de standaard computercontainer.
- Aangepaste scripts leveren of uitvoeren voor verbinding van domein.
- Problemen oplossen die verband houden met het native proces van Windows voor het verbinden van domeinen.
- Active Directory instellen of configureren.
- Overdracht van data in een afzonderlijk evenement.
- Overdracht van data en instellingen met behulp van andere tools dan de tool(s) die Dell aanwijst voor de uitvoering van de service door het personeel van Dell.
- Data voor gebruikersaccounts overzetten naar alternatieve domeinen.
- Elke back-up van data of herstel van data, inclusief herstel na noodgeval.
- Afzonderlijke planning van de overdracht- en installatieservices.
- Scripting voor de installatie van applicaties.
- Overdragen van applicaties of software. Softwareapplicaties worden geïnstalleerd/opnieuw geïnstalleerd en worden niet overgedragen.
- Installatie van besturingsysteemsoftware.
- Aanpassing en/of personalisatie van software (verder dan is vereist om ervoor te zorgen dat software correct wordt geïnstalleerd).
- Data overdragen van of naar niet-Windows-besturingssystemen.
- Configuratie van beveiligingssoftware zoals anti-virus/spyware/malware software.
- Installatie of configuratie van software voor bedrijven.
- Werkzaamheden die niet specifiek worden uiteengezet in deze servicebijlage.



Aanvullende Algemene voorwaarden

- Er zullen redelijke pogingen worden ondernomen om de data van de klant over te dragen; als de overdracht na drie pogingen echter onhaalbaar wordt geacht door Dell, wordt de service mogelijk niet uitgevoerd.
- Er kunnen extra kosten in rekening worden gebracht voor door de klant veroorzaakte vertragingen waardoor Dell geen Remote PC Installation Service kan uitvoeren.
- Als wordt vastgesteld dat elementen in de omgeving of hardware van de klant ervoor zorgen dat de overdrachtssnelheid wordt beperkt en de technicus meer tijd nodig heeft, zal Dell de klant verzoeken om deze problemen op te lossen. Op basis van de vaststelling door Dell kan de klant extra kosten in rekening brengen via het proces voor wijzigingsbeheer.

Implementatiesupport

Serviceoverzicht

Dell biedt externe hulp bij problemen en vragen met betrekking tot de installatie en connectiviteit van een nieuw ondersteund product, de overdracht van bestanden van eindgebruikers en systeeminstellingen en de installatie van door de klant aangeleverde software.

Klant kan contact opnemen met een Dell Support-team (via telefoon, e-mail of chat) en assistentie krijgen bij alle ProDeploy Essentials for Client Suite Services die zijn aangeschaft in het kader van deze servicebeschrijving.

Verplichtingen van de klant

- Klant moet voor elk ondersteund product één ProDeploy Essentials Service aanschaffen.
- Alle redelijke hulp bieden waarom Dell vraagt voor het identificeren en oplossen van eventuele problemen en vragen

Verantwoordelijkheden van Dell

- Klant kan contact opnemen met een Dell Support-team (telefonisch, e-mail of chat) en assistentie krijgen bij vragen of problemen met betrekking tot de services die door de klant zijn aangeschaft en die gedurende een periode van 30 kalenderdagen vanaf de initiële implementatie van het ondersteunde product als onderdeel van deze servicebeschrijving worden geleverd.
- Dell werkt samen met de klant of provider om diagnose op afstand te leveren voor het probleem van de klant.
- Voor alle problemen met of vragen over de services die zijn veroorzaakt door de implementatie door Dell, zal Dell samenwerken met de klant en/of de provider om een herstelplan te ontwikkelen en, indien van toepassing, te helpen bij de implementatie daarvan.

Uitgesloten services

- Hulp op afstand bieden voor andere zaken dan de ProDeploy Essentials Services die door de klant zijn aangeschaft.
- Een nieuw netwerk opzetten.
- Problemen oplossen die verband houden met het native proces van Windows voor het verbinden van domeinen.
- Active Directory instellen of configureren.
- Overdracht van data en instellingen met behulp van andere tools dan de tool(s) die Dell aanwijst voor de uitvoering van de service door het personeel van Dell.
- Elke back-up van data of herstel van data, inclusief herstel na noodgeval.
- Overdragen van applicaties of software. Softwareapplicaties worden geïnstalleerd/opnieuw geïnstalleerd en worden niet overgedragen.
- Installatie van besturingssysteemsoftware.



- Aanpassing en/of personalisatie van software (verder dan is vereist om ervoor te zorgen dat software correct wordt geïnstalleerd).
- Configuratie van beveiligingssoftware zoals anti-virus/spyware/malware software.
- Installatie of configuratie van software voor bedrijven.
- Werkzaamheden die niet specifiek worden uiteengezet in deze servicebijlage.

Aanvullende Algemene voorwaarden

- Deze support is een aanvulling op alle andere support waar de klant mogelijk recht op heeft in het kader van de overeenkomst. Voor meer informatie over de andere vormen van support die mogelijk beschikbaar zijn, raadpleegt u het bestelformulier en/of de overeenkomst.

Bijlage B

Asset Resale or Recycling Service

Serviceoverzicht

Deze Add-on Service biedt een milieuvriendelijke en gemakkelijke manier om ongewenste apparatuur of apparatuur waarvan de leasetermijn is beëindigd, af te danken. Alle apparatuur wordt beheerd in overeenstemming met het [Dell Electronic Disposition Policy](#) en de [Dell Media Sanitization of Data Storage Devices-verklaring](#).

Servicekenmerken

Deze servicebijlage is van toepassing op de volgende opties voor Asset Recovery Services voor zowel client- en serverapparatuur van Dell als van andere leveranciers:

- **IT Asset Resale and Recycling Service with Offsite Data Sanitization (vervalt 4 jaar na aankoopdatum) – er is geen minimaal aantal eenheden vereist:** Aanbevolen voor klanten die eigenaar zijn van hun apparatuur en die op een verantwoorde manier die apparatuur willen afvoeren via wederverkoop of recycling. Klant moet gevoelige en persoonlijke gegevens verwijderen voordat deze worden verzonden. De service omvat verzending, verwerking, gedetailleerde afvoerrapportage, bevestiging van afvoer en betaling als er restwaarde wordt teruggevorderd op de geretourneerde apparatuur.
- Omvat ook één contactpersoon voor eenvoudig klantenbeheer (“Recovery Manager”) en toegang tot de TechDirect Portal.

Behalve voor zover de toepasselijke wetgeving anders vereist, mag u deze service alleen gebruiken gedurende de periode van 4 jaar (zoals hierboven aangegeven) na de datum van uw oorspronkelijke aankoop (“Vervaldatum”). De oorspronkelijke aankoopdatum wordt gedefinieerd als de datum van de factuur van de service of, als dat eerder is, de datum waarop Dell de bestelling heeft bevestigd. De levering van de service door Dell wordt voltooid geacht na de vervaldatum, ook als u deze service niet gebruikt.

Toegang tot de TechDirect-portal

Klanten die Asset Recovery Services aanschaffen, krijgen toegang tot de TechDirect Portal. Via de portal kunnen klanten taken bekijken en uitvoeren die verband houden met hun aangeschafte service, waaronder onder andere:

- Beoordeelde waarden ontvangen.
- Servicecredits voor Asset Resale or Recycling weergeven.
- Schedule & track services.
- Rapporten bekijken en downloaden.
- Betaling aanvragen voor teruggewonnen restwaarde op apparatuur die wordt doorverkocht in het kader van de Asset Resale and Recycle Service.



Alle gegevens van de Asset Recovery Service van de klant die overeenkomen met de service(s) die door de klant zijn gekocht en gebruikt, zijn toegankelijk via de TechDirect Portal.

Het gebruik door de klant van de TechDirect Portal is onderworpen aan de gebruiksvoorwaarden van de selfserviceportal (“gebruiksvoorwaarden”) die overeenkomen met de optie voor Asset Recovery Services die door de klant is aangeschaft.

De gebruiksvoorwaarden die zijn overeengekomen door de klant, omvatten maar zijn niet beperkt tot: (1) de verplichting van de klant om specificaties voor de ondersteunde service te controleren, te bevestigen en goed te keuren; en (2) de afwijzingen van aansprakelijkheid door Dell en/of de aanneming van aansprakelijkheid door de klant voor aspecten van het gebruik van de Customer Self-Service Portal die de klant accepteert in overeenstemming met de gebruiksvoorwaarden die aan de klant worden voorgelegd via de TechDirect Portal.

Te leveren items

Het volgende wordt geleverd als onderdeel van de service:

- **Toegang tot de TechDirect Portal**, zodat de klant de mogelijkheid heeft om:
 - **Waardebeoordelingen te verkrijgen:** zie een geschatte waarde van het uitschillen van apparatuur.
 - **Dashboard te bekijken:** volledige weergave van alle beschikbare Asset Resale and Recycling Service-krediet, recente werkzaamheden en lopende acties.
 - **Service te plannen:** plannen van services voor de locatie van de klant, gewenste datum en tijd binnen kantooruren.
 - **Service te volgen:** de klant kan de status van elke service zien, inclusief geplande, in behandeling zijnde, lopende en voltooide services.
- **Logistiek en verpakking:**
 - Meer dan 20 apparaten: Dell levert logistiek en verpakking via vrachtovervoerders.
 - Minder dan 20 apparaten: Dell biedt logistiek via koeriersdiensten.
- **Verwerking:** De Resale/Recycle Service omvat het controleren van de volledige bewaringsketen van verzending naar levering in de verwerkingsfaciliteit, functionele tests, cosmetische beoordeling, opschoning van data die is afgestemd op de NIST SP 800-88r1-standaard en beoordeling van de wederverkoopwaarde.
- **Rapportage:** Klant kan rapporten bekijken en downloaden over orders, beschikbaarheid van Asset Resale and Recycling Service-krediet, schema's en waardeterugwinning. Aanvullende rapportage voor de volgende services is ook beschikbaar in de online portal:
 - Resale and Recycling omvatten rapporten over het afdanken van apparatuur en bevestiging van de afvoer ervan.
- **Betaling:** Wanneer de klant in aanmerking komt voor het ontvangen van waarde voor doorverkocht apparatuur, kunnen klanten via de TechDirect Portal betaling aanvragen voor elektronische financiering. Waardeterugwinning is exclusief de geldende belastingen en beide partijen zullen de verschuldigde btw en overige belastingen betalen met betrekking tot de op grond van deze service te betalen bedragen.

Bijbehorende basisservices

- Asset Resale or Recycling kan worden aangeschaft bij een andere service in het kader van deze servicebeschrijving.

Uitsluitingen

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

- Werkzaamheden die niet specifiek worden uiteengezet in deze servicebijlage.
- De service is exclusief de ontwikkeling van enige intellectueel eigendom dat uitsluitend en specifiek voor de klant wordt ontwikkeld.



Verplichtingen van de klant

Klant gaat akkoord met het voldoen aan de volgende specifieke verantwoordelijkheden en erkent dat het niet nakomen van deze verantwoordelijkheden een negatief effect kan hebben op de mogelijkheid van Dell om de service uit te voeren:

Voorafgaand aan de service moet de klant:

- Voor de Freight Service (meer dan 20 apparaten): op het moment van de planning melding maken van eventuele toegangsproblemen, beveiligingsbeperkingen, vakkondsaanvragen, vereisten voor verzekeringscertificaten, dockingrestrictie of tijdsbeperkingen.
- Voor de Parcel Service (minder dan 20 apparaten): elk apparaat in een aparte doos met het juiste verpakkingsmateriaal verpakken en verzegelen om ervoor te zorgen dat de apparatuur tijdens verzending naar Dell is beschermd tegen beschadiging, en een gedrukt etiket gebruiken dat via TechDirect wordt verstrekt.
- Een handelsfactuur invullen voor elk land zoals vereist door Dell.
- Alle vertrouwelijke, eigen, gevoelige of andere niet-openbare gegevens en alle software van derden verwijderen van alle apparatuur (bijvoorbeeld harde schijven waar het opschonen van data niet is gelukt, enz.) waarvoor Dell niet in de samenvatting van de opschoning heeft aangegeven dat de data zijn opgeschoond ('PASS').
- Alle wachtwoorden en andere functies voor toegangsbeveiliging uitschakelen/verwijderen, alsook eventuele software voor het afschrikken van diefstal of het volgen van laptops die zich in dergelijke apparatuur bevindt.
- Alle licenties met betrekking tot software van derden op de apparatuur beëindigen of overdragen.
- Alle losse datastorage-media verwijderen (bijv. USB-stick, SD-kaart, enz.) uit de apparatuur en die ergens opslaan.
- De inktpatronen en tonercartridges uit alle printers verwijderen.
- Controleren of de geconsolideerde apparatuur alleen computerhardware bevat en geen andere inhoud zoals apparaten, kantoorapparatuur, biologisch gevaarlijk afval, biologisch gevaarlijke apparatuur, materialen, verpakkingen of dozen.
- Controleren of de apparatuur compleet en correct is gemonteerd en alle bijbehorende accessoires of randapparatuur bevat die worden geretourneerd aan de leasemaatschappij, en om uw waarderendement voor producten die worden doorverkocht, te maximaliseren.
- Alle apparatuur loskoppelen, uit het rack halen, uitpakken of uit de doos halen en dergelijke apparatuur duidelijk scheiden van apparatuur die niet bestemd is voor verzending (opmerking: als apparatuur door de klant wordt ingepakt of in een doos wordt gedaan voorafgaand aan verzending, kan Dell eisen dat de verzending opnieuw wordt gepland op kosten van de klant, of de klant kan een ontheffing klantenpakket ondertekenen om verzending van apparatuur die door de klant is verpakt of in krimpfolie is verpakt, toe te staan).
- De apparatuur in elke vestiging (inclusief de apparatuur waarvan de gegevens met succes zijn opgeschoond) bij elkaar op een centrale locatie plaatsen die redelijkerwijs toegankelijk is voor de logistieke dienstverlener van Dell.
- Zorgen voor een locatievertegenwoordiger om de logistieke dienstverlener van Dell naar de apparatuur te leiden om ervoor te zorgen dat de juiste apparatuur wordt verwijderd.
- Afmelden van apparatuur en andere bijbehorende systemen van Windows Autopilot, indien van toepassing.

Garantie van de klant. Klant vertegenwoordigt en garandeert het volgende:

- Klant heeft een goed en verkoopbaar eigendom van de apparatuur, vrij van alle pandrechten, vorderingen en lasten van welke aard ook voor eigendommen.
- Klant heeft alle vertrouwelijke, eigendomsrechtelijke, persoonlijke, gevoelige en andere niet-openbare data en alle software van derden verwijderd van alle apparatuur die door Dell niet werd geïdentificeerd in het overzicht van data-opschoning als succesvol opgeschoond ('PASS').



- Klant is gerechtigd om dergelijke apparatuur te doneren en een dergelijke donatie resulteert niet in een schending door de klant van enige overeenkomst of uitspraak die bindend is voor de klant.
- Tenzij anders aangegeven door de klant en bevestigd door Dell voorafgaand aan transport, werkt de apparatuur bij levering aan Dell volgens de gepubliceerde specificaties van de fabrikant.
- Klant is verantwoordelijk voor en heeft voldaan aan de gezondheids- en veiligheidseisen en plichten in verband met de locatie(s) waartoe Dell of haar leveranciers toegang hebben gekregen van de klant, inclusief de werkruimte voor het opschonen van data.

Als de klant niet voldoet aan een of meer van zijn verplichtingen of garanties zoals beschreven in deze servicebeschrijving, is Dell niet verplicht de services te leveren en is Dell niet aansprakelijk voor eventuele schade die uit deze niet-nakoming door klant voortvloeit. 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.

Klant stemt ermee in Dell volledig schadeloos te stellen voor, te beschermen tegen en te vrijwaren van en te betalen voor alle vergoedingen en kosten die voortvloeien uit enige claim of aansprakelijkheid of wettelijke verplichting in verband met enige data die zijn opgenomen of die mogelijk toegankelijk zijn op de apparatuur ("Data") met inbegrip van maar zonder beperking (i) enige claim dat op ongepaste wijze toegang is verkregen tot data of dat deze niet op een veilige wijze zijn onderhouden of (ii) enige verplichting of aansprakelijkheid voortvloeiend uit enige wet of voorschrift met betrekking tot de beveiliging of bescherming van opgeslagen of verzonden gegevens of persoonlijke gegevens.

Prijzen en betalingsvoorwaarden

De kosten per apparaat worden de klant in rekening gebracht.

Diverse artikelen worden samengevoegd, gewogen en gefactureerd tegen het tarief van één apparaat voor elke 40 lbs. of 18 kg aan gewicht. Tot de overige items behoren:

- Externe computeronderdelen (zoals kabels, randapparaten, externe schijfeenheden, toetsenborden, muizen, dockingstations)
- Losse inwendige computeronderdelen
- Niet-computeronderdelen (bijv. telecom/mobiele telefoon, dvd/dvr)

Klant stemt er hierbij mee in de prijs te betalen voor elk artikel conform de betreffende bevestiging van de bestelling door Dell, evenals eventuele extra vergoedingen/kosten en bedragen die in deze servicebijlage zijn vermeld. Klant erkent en stemt ermee in dat Dell het recht heeft om bedragen die de klant verschuldigd is aan Dell, onder deze servicebijlage te verrekenen met de bedragen die Dell anderszins aan de klant moet betalen hieronder.

Aanvullende vergoedingen

Klant zal extra kosten in rekening worden gebracht op basis van het volgende, waarvan het bedrag zal worden verstrekt in een afzonderlijke offerte die door Dell wordt gegenereerd:

- Services die door Dell worden geleverd voor apparatuur die het bestelde bedrag overschrijdt, worden gefactureerd tegen de prijs per stuk voor de bijbehorende service.
- Voor apparatuur met een gewicht van meer dan 40 lb. of 18 kg kunnen extra transportkosten in rekening worden gebracht.
- Voor de freight service of Onsite Services waarbij niet aan de minimumvereiste voor de unit wordt voldaan, worden extra kosten in rekening gebracht. Voor service in overzeese gebieden, op eilanden en op andere afgelegen of indirecte locaties worden extra kosten in rekening gebracht.
- Service op locaties waar:
 - Toegangs- of voertuigbeperkingen gelden
 - Vakbondsarbeid nodig is
 - Beperkte beschikbaarheid van afspraken is of
 - Een afspraak buiten de normale kantooruren moet worden gemaakt



- Als de klant, de locatie en/of de apparatuur niet voldoen aan de vereisten zoals beschreven in deze servicebeschrijving, moeten de betreffende services mogelijk opnieuw worden gepland en/of kunnen extra vergoedingen en onkosten in rekening worden gebracht.
- Mislukte pogingen tot serviceafspraak door de logistieke dienstverlener van Dell waarbij de klant of de apparatuur niet gereed is op de afgesproken datum van de afspraak, kunnen leiden tot extra kosten.
- Kosten die worden gemaakt als onjuiste apparatuur wordt geïdentificeerd voor verzending.
- Kosten die worden gemaakt als het opgegeven afleveradres voor retournering onjuist is.
- Verzoeken voor verwijdering van harde schijven of demontage van apparatuur tijdens de Onsite Hard Drive Shred Service.

Belangrijke aanvullende voorwaarden

Eigendomsrecht en risico van verlies

Dell of de logistieke dienstverlener van Dell draagt het risico van verlies of beschadiging van de apparatuur na vertrek van de afspraaklocatie. Het eigendomsrecht wordt geacht te zijn overgegaan op Dell of de logistieke dienstverlener van Dell nadat Dell of de logistieke dienstverlener van Dell de apparatuur heeft ontvangen en in bezit heeft gekregen.

Aansprakelijkheid

Specifiek met betrekking tot de services die worden uitgevoerd in het kader van deze servicebijlage, en ongeacht eventuele tegenstrijdige voorwaarden in de overeenkomst, zijn de volgende voorwaarden en bepalingen van toepassing:

DE AANSPRAKELIJKHEID VAN DELL EN HAAR SERVICEPROVIDERS VOOR SERVICES DIE WORDEN GELEVERD CONFORM DEZE SERVICEBIJLAGE, OOK INDIEN ZIJ OP DE HOOGTE ZIJN GESTELD VAN DE MOGELIJKHEID VAN EEN DERGELIJKE AANSPRAKELIJKHEID, IS TE ALLEN TIJDE ONDERHEVIG AAN DE VOLGENDE BEPERKINGEN EN UITSLUITINGEN:

- DELL IS IN GEEN GEVAL AANSPRAKELIJK (UIT HOOFDE VAN EEN OVEREENKOMST, ONRECHTMATIG HANDELEN OF ANDERSZINS) VOOR DE VEILIGHEID OF VERTROUWELIJKHEID VAN GEGEVENS OP APPARATUUR, BEHALVE VOOR ONGEWOONDE OPENBAARMAKING VAN GEGEVENS OP EEN HARDE SCHIJF VAN HET SYSTEEM DIE DELL EN/OF ZIJN SERVICEPROVIDERS NIET NAAR BEHOREN HEBBEN GEWIST OP DE LOCATIE VAN DE KLANT CONFORM DE PROCESSEN DIE IN DEZE SERVICEBESCHRIJVING ZIJN BESCHREVEN, EN WAARVAN ZIJ VERVOLGENS OP DE SAMENVATTING VAN DE DATAOPSCHONING VERKLAARDEN DAT DEZE HARDE SCHIJF MET SUCCES IS GEWIST. IN DERGELIJK GEVAL IS DELL AANSPRAKELIJK JEGENS DE KLANT VOOR DIRECTE SCHADE DIE VOORTVLOEIT UIT DERGELIJKE OPENBAARMAKING, TOT EEN BEDRAG DAT IN HET TOTALE GEVAL HET TOTALE BEDRAG BETAALD OF TE BETALEN DOOR DE KLANT ONDER DEZE SERVICEBIJLAGE BINNEN EEN KALENDERJAAR NIET OVERSCHRIJDT.
- DE MAXIMALE EN ENIGE AANSPRAKELIJKHEID VAN DELL (IN CONTRACT, ONRECHTMATIGE DAAD OF ANDERSZINS) VOORTVLOEIEND UIT OF IN VERBAND MET ENIGE CLAIM VOOR VERLIES VAN FYSIEKE APPARATUUR MAG IN GEEN GEVAL DE WAARDERING DAARVAN IN DE WAARDEBEPALING VAN DE KLANT OF EEN WAARDE DIE ANDERS REDELIJK IS BEPAALD DOOR DELL MET BEHULP VAN DE STANDAARD EVALUATIEMETHODEN VAN DE BRANCHE OVERSCHRIJDEN.



Aanvullende bepalingen en voorwaarden

1. Servicetermijn. Deze servicebijlage 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 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. 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. Commercieel redelijke beperkingen aan de omvang van de service.** Dell mag weigeren de service te verlenen indien Dell of diens serviceproviders, naar eigen redelijke mening, door het leveren van de service onredelijk risico lopen of als de gevraagde service niet binnen de serviceomvang valt. Dell is niet aansprakelijk voor eventuele fouten of vertragingen van de prestaties als gevolg van oorzaken die buiten diens macht liggen, inclusief wanneer de klant niet aan zijn verplichtingen onder deze servicebeschrijving voldoet.
- D. Optionele services.** Optionele services (inclusief van point-of-need support, installatie, advies, beheerd en professionele support- en trainingsservices) beschikbaar zijn voor de aankoop van Dell en zal verschillen per klant locatie. Optionele services kunnen een aparte overeenkomst met Dell vereisen. Bij het ontbreken van een dergelijke overeenkomst worden optionele services geleverd op grond van deze servicebijlage.
- E. Toewijzing en uitbesteding.** Dell kan deze service uitbesteden en/of deze servicebeschrijving toewijzen aan gekwalificeerde externe serviceproviders die de service zullen verlenen namens Dell.
- F. Annulering.** Dell kan deze service op elk gewenst moment tijdens de termijn annuleren op grond van een van de volgende redenen:
 - Klant is niet in staat om de totale prijs voor deze service te betalen in overeenstemming met de factuurvoorwaarden;
 - Klant beledigt, bedreigt of weigert medewerking te verlenen aan de technicus of de onsite analist die de klant helpt; of
 - Klant houdt zich niet aan alle voorwaarden die in deze servicebeschrijving worden vermeld.

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



G. Geografische beperkingen en verhuizing. Deze service wordt geleverd aan de locatie(s) die op de factuur van de klant wordt (worden) vermeld. Deze service is niet op alle locaties beschikbaar. Serviceopties, inclusief serviceniveaus, tijden voor technische support, beschikbaarheid en responstijden op locatie, verschillen op basis van geografische locatie 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 om de service te leveren voor ondersteunde producten die zijn verplaatst, is onderworpen aan de plaatselijke beschikbaarheid van de service, bijkomende kosten, en inspectie en hercertificering van de verplaatste ondersteunde producten tegen de op dat moment geldende consultancytarieven voor tijd en materiaal van Dell. 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.

Bijlage C

Onsite PC Installation Service

Serviceoverzicht

Deze Onsite Base Service omvat de onsite-installatie en connectiviteit van een nieuw ondersteund product of legacy-systeem (de "Onsite PC Installation").

Servicekenmerken

Installatie van het ondersteunde product

- Nieuw ondersteund product uitpakken uit de verzenddozen en componenten inspecteren op eventuele schade.
- Indeling en aansluiting van randapparatuur van het ondersteunde product (bijv. monitoren, toetsenborden, stroomvoorziening, muizen, enz.).
- Aansluiten van het ondersteunde product op de stroom- en netwerkbronnen van de klant.
- Verplaatsing van alle dozen, verpakkingsmaterialen en afval naar een verwijderingsgebied binnen het gebouw waar de implementatieservices worden geleverd, en het correct schoonmaken van de installatieruimte, zodat het in de oorspronkelijke staat wordt teruggebracht.

Connectiviteit voor ondersteund product

- Het nieuwe ondersteunde product opstarten en de netwerkverbinding controleren voor met het netwerk verbonden apparaten van de klant.
- Aanmelden bij het nieuwe ondersteunde product met een door de klant opgegeven gebruikers-ID en -wachtwoord.
- Als de klant een van de onderstaande items/acties nodig heeft, moet de klant Dell hiervan op de hoogte brengen (via de toegewezen SPOC):
 - Het opnieuw aansluiten van bestaande of installeren van nieuwe externe randapparatuur op het ondersteunde product en configureren voor gebruik. Indien nodig laadt Dell de stuurprogramma's die door de klant worden geleverd, en voert Dell een overeengekomen eenvoudige test voor functionaliteit uit (bijv. een testpagina afdrukken).
 - Voltooiing van basisdomeinverbinding via de Windows native interface.
 - Het toevoegen van het ondersteunde product aan de werkgroep. Het ondersteunde product kan worden toegevoegd aan de standaardcontainer in Active Directory.
 - Voltooiing van Enterprise Enrollment.
 - Configuratie van IP-adres.
 - Instellen van e-mail of online account.
 - Verbinding met extern bureaublad configureren.
 - Toewijzen van netwerkprinters aan een nieuw ondersteund product.
 - Herstellen van het delen van netwerkbestanden.
 - Een korte en basisoriëntatie van de primaire functies van het nieuwe ondersteunde product.



Dataoverdracht

- De technicus op locatie neemt contact op met een externe technicus om deze service uit te voeren.
- Overdracht van eindgebruikersgegevens en bestanden.
- Data en bestanden van eindgebruikers vastleggen vanaf het legacy-systeem of door de klant geleverde externe schijf of media.
- Overdracht van data die zijn gekoppeld aan gebruikersprofielen, naar een of meer nieuwe ondersteunde producten of door de klant geleverde cloudstorage, externe schijf of media.
- Na voltooiing van de overdracht zal de technicus de integriteit van de overdracht bevestigen en/of rapporteren.

Instellingenoverdracht

- De technicus op locatie neemt contact op met een externe technicus om deze service uit te voeren.
- Overdracht van algemene personalisatie en instellingen voor eindgebruikers vanuit het legacy-systeem van de klant.
- Overdracht van instellingen die zijn gekoppeld aan gebruikersprofielen, naar een of meer nieuwe ondersteunde producten.
- Overdracht van algemene applicatie-instellingen.

Software-installatie

- De technicus op locatie neemt contact op met een externe technicus om deze service uit te voeren.
- Installatie van een of meer ondersteunde-productapplicaties via door de klant verstrekte internetdownload, handmatig script, USB of cd/dvd.
- Op verzoek van de klant hulp bij productactivering en het installeren van updates.
- Basisconfiguratie van software voor gebruik (zoals een externe bureaublad-applicatie) om de juiste functionaliteit te bevestigen.
- Op verzoek van de klant het verwijderen van de softwareapplicatie(s).
- Op verzoek van de klant het upgraden van de versies van de softwareapplicaties.

De-installatie van legacy-systeem (indien van toepassing en wanneer de technicus nog steeds ter plekke is)

- Ontkoppeling van de hardwareonderdelen, netwerkkabel en voedingskabel voor het legacy-systeem van de klant.
- Plaatsing van de componenten van het legacy-systeem in dozen met gebruikmaking van het verpakkingsmateriaal van het nieuwe ondersteunende product of andere door de klant geleverde materialen.
- Verplaatsing van het legacy-systeem naar een opslaggebied op locatie of een nieuwe eindgebruikerslocatie in het implementatiegebouw, zoals aangewezen door de klant.

Bijbehorende add-on services

- Onsite Peripheral, Network, or Shared Device Add-on.
- Onsite Additional Technician Time Add-on.
- Onsite Operating System or Image Add-on.
- Onsite Internal Component Add-on.

Verplichtingen van de klant

Klant gaat akkoord met de volgende specifieke verantwoordelijkheden:

- Klant moet de Onsite PC Installation Service voor elk ondersteund product aanschaffen.
- Voor elke implementatielocatie zorgt de klant ervoor dat alle kritieke informatie die specifiek is voor elke locatie, aan Dell wordt verstrekt voordat de Onsite Services worden gestart.
- Gereedmaken van alle werkgebieden en eindgebruikersdesks vóór aanvang van de services, inclusief toegang tot het systeem, externe randapparatuur, stroom en netwerkconnectiviteit.



- Maken van een domeinaccount en computerobjecten (indien vereist voorafgaand aan het toevoegen van een pc aan het domein) in Active Directory vóór aankomst van de technicus op de locatie om het toevoegen aan het domein voorafgaand aan de geplande implementatiedatum mogelijk te maken.
- Aanleveren van domeinaccountreferenties voor gebruik door technici van Dell met de benodigde rechten om een computer toe te voegen aan de standaard computercontainer van Active Directory.
- Leveren van alle toepasselijke stuurprogramma's voor de installatie van de hardware.
- Aanschaffen van aanvullende services, indien vereist door de klant. Zie de Bijbehorende services.
- Maken en verstrekken van de planningsinformatie voor alle benodigde hulpbronnen voor de service, inclusief het installatieschema voor de eindgebruiker.
- Toewijzen van een coördinator voor elke klantlocatie.
- Vereisten (bijv. adressen en beschikbare installatietijden voor het plannen) en technische data opgeven die nodig zijn voor de service via de evaluatie van de locatie.
- Zorgen dat alle vereiste bronnen van de klant beschikbaar zijn tijdens de duur van de onsite installatie, inclusief technische contactpersonen.
- Toegang verlenen tot faciliteiten en systemen van de klant die nodig zijn om de service te leveren, inclusief onder andere veilige en toereikende parkeerplaatsen, noodzakelijke sleutels of badges.
- Een veilige werkomgeving en een redelijke kantoorruimte ter beschikking stellen.
- Bovendien moet er voor installatie in een thuishkantoor te allen tijde een volwassene aanwezig zijn tijdens het uitvoeren van de service.
- Zorgen voor services voor de acceptatie van de locatie na afronding van de werkzaamheden ter plekke.
- Dell voorzien van lokale beheerdersrechten die nodig zijn om de service te kunnen uitvoeren.
- Het legacy-systeem moet beschikbaar en volledig operationeel zijn voor alle services die op het legacy-systeem kunnen worden uitgevoerd.
- Het netwerk van de klant voldoet aan een minimum standaard Ethernet van 100 Mbps geschakelde subnetten en biedt een doorvoer van 5-10 Mbps op het clientsysteem.
- Zorgen voor een stabiele netwerkinfrastructuur op alle locaties van de klant.
- Alle systemen in een bestelling moeten samen worden gepland als onderdeel van een enkelvoudig evenement. In het algemeen worden bestellingen van 10 of minder eenheden op dezelfde tijd/dag gepland.
- De servicelocatie moet zonder gebruik van speciale hulpmiddelen of apparatuur gemakkelijk toegankelijk zijn voor voertuigen.
- Voor de-installatie van het legacy-systeem is de gelijktijdige installatie van een nieuw ondersteund product vereist.
- Klant moet het ondersteunde product opzoeken in het gebouw waarin het moet worden geïnstalleerd, voordat er met de service kan worden begonnen.
- Alle Onsite Services voor een apparaat worden gecoördineerd om die tegelijkertijd uit te voeren.
- Dell de software (bijv. het script, USB of cd/dvd) leveren die nodig is om de applicatie(s) te kunnen installeren.
- Testen en controleren of de softwareapplicatie volgens de wensen van de klant werkt op een of meer ondersteunde hardwareplatforms die zullen worden aangeschaft. Dell kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor fouten of niet-compatibiliteitsproblemen die zich voordoen tijdens het software-installatieproces die het gevolg zijn van het niet testen en verifiëren van de softwarecompatibiliteit door de klant.
- Zorgen voor alle benodigde softwarelicenties en de technicus voorzien van een de vereiste installatiemedia en installatie-instructies.
- De technicus toegang verlenen tot het netwerk van de klant, zoals vereist voor de installatie van de applicatie, om de services te kunnen uitvoeren.
- Ervoor zorgen dat het ondersteunde product is aangesloten op een lokaal netwerk en een stabiele internettoegang heeft.
- Zorgen voor cloudstorage, externe schijf of media als dit nodig is om de service te kunnen uitvoeren volgens de specificaties van de klant.
- Dell informeren dat er bij het afsluiten van de dataoverdracht de-installatieservices nodig zijn.



Verantwoordelijkheden van Dell

- Verzamelen van informatie over de locatie en planning van de klant.
- Dell werkt samen met de klant om de omvang van de aangeschafte services te bekijken.
- Dell kan relevante actuele statusdata over het legacy-systeem verzamelen om de serviceafhandeling te plannen. Dit kan telefonisch, via e-mail of met behulp van de implementatietools van Dell.
- Dell werkt ook aan het verzamelen van locatie- en (indien van toepassing) planningsgegevens voor elk van de implementatielocaties van de klant om ervoor te zorgen dat alle kritieke details die specifiek zijn voor de locatie, aan Dell worden verstrekt voordat er met de services wordt begonnen.

Uitgesloten services

- Een nieuw netwerk opzetten.
- Transporteren van systemen naar andere locaties of andere typen logistieke services.
- Extern verwijderen en/of recyclen van legacy-systemen door een technicus ter plekke.
- Specifieke organisatie-units worden in Active Directory gekoppeld; computers worden gekoppeld aan de standaard computercontainer.
- Aangepaste scripts leveren of uitvoeren voor verbinding van domein.
- Problemen oplossen die verband houden met het native proces van Windows voor het verbinden van domeinen.
- Active Directory instellen of configureren.
- Installatie van verkooppunt/kassa's.
- Meerdere bezoeken van technici per aangeschafte Onsite PC Installation Add-on.
- Montage van hardware op oppervlakken of randapparatuur waarvoor gereedschappen of meerdere technici nodig zijn.
- Overdracht van data in een gebeurtenis die losstaat van de overeenkomstige gebeurtenis van Onsite PC Installation Service.
- Overdracht van data en instellingen met behulp van andere tools dan de tool(s) die Dell aanwijst voor de uitvoering van de service door het personeel van Dell.
- Data voor gebruikersaccounts overzetten naar alternatieve domeinen.
- Elke back-up van data of herstel van data, inclusief herstel na noodgeval.
- Afzonderlijke planning van de overdracht- en installatieservices.
- Scripting voor de installatie van applicaties.
- Overdragen van applicaties of software. Softwareapplicaties worden geïnstalleerd/opnieuw geïnstalleerd en worden niet overgedragen.
- Installatie van besturingssysteemsoftware.
- Aanpassing en/of personalisatie van software (verder dan is vereist om ervoor te zorgen dat software correct wordt geïnstalleerd).
- Data overdragen van of naar niet-Windows-besturingssystemen.
- Configuratie van beveiligingssoftware zoals anti-virus/spyware/malware software.
- Installatie of configuratie van software voor bedrijven.
- De onsite technicus blijft ter plekke terwijl applicaties worden geïnstalleerd of de data worden overgebracht.
- Werkzaamheden die niet specifiek worden uiteengezet in deze servicebijlage



Aanvullende Algemene voorwaarden

- Er zullen redelijke pogingen worden ondernomen om de data van de klant over te dragen; als de overdracht na drie pogingen echter onhaalbaar wordt geacht door Dell, wordt de service mogelijk niet uitgevoerd.
- Als de klant vertragingen heeft veroorzaakt waardoor de technicus van Dell de Onsite Installation Service niet voorafgaand of terwijl de technicus aanwezig is, kan uitvoeren, kunnen extra kosten in rekening worden gebracht. Er kunnen extra kosten in rekening worden gebracht voor verzoeken die rechtstreeks aan technici op de locatie worden gedaan voor aanvullende werkzaamheden.
- Als wordt vastgesteld dat elementen in de omgeving of hardware van de klant ervoor zorgen dat de overdrachtssnelheid wordt beperkt en de technicus meer tijd nodig heeft, zal Dell de klant verzoeken om deze problemen op te lossen. Op basis van de vaststelling door Dell kan de klant extra kosten in rekening brengen via het proces voor wijzigingsbeheer.
- Om veiligheidsredenen zal Dell geen externe USB-stations of media meenemen naar de omgeving van de klant. Klant moet externe media/USB-media leveren als dit nodig is om toegang te krijgen tot het door Dell gebruikte installatieprogramma van de hulpprogramma's voor datamigratie. Extra kosten, indien gegarandeerd, worden in rekening gebracht via het proces voor wijzigingsbeheer.

Bijlage D

Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Service

Serviceoverzicht

Deze Service Onsite Base-optie voorziet alleen in het reizen van technici naar de locatie van de klant (de "Onsite Trip Charge for Installation" of "Onsite Trip Charge for Configuration"), zoals meer specifiek uiteengezet in deze bijlage. Houd er rekening mee dat het doel van de reiskosten is om de levering van Add-on(s) Services mogelijk te maken waar de Onsite PC Installation Service niet wordt uitgevoerd. Add-ons moeten worden aangeschaft met deze Onsite Base-optie om services uit te voeren zodra de technicus bij de klant is.

Servicekenmerken

Deze service omvat het reizen van een technicus van Dell (maximaal één reis per dag). Voor elke dag moet die technicus naar de locatie van de klant gaan om de service(s) voor een ondersteund product te kunnen uitvoeren. Aangezien deze service alleen de aankomst van een technicus op de geplande tijd op de locatie van de klant omvat, moet de service worden aangeschaft in combinatie met een of meer bijbehorende Onsite Add-ons.

"Onsite Trip Charge for Installation" is bedoeld voor materiële installaties (bijvoorbeeld de installatie van een netwerkkapparaat of een intern onderdeel, enz.) of andere soortgelijke materiële werkzaamheden, terwijl "Onsite Trip Charge for Configuration" is bedoeld voor wijzigingen in software en/of besturingssystemen.

Bijbehorende Onsite Add-on Services

Reiskosten kunnen worden aangeschaft met de volgende Add-on(en):

- Onsite Peripheral, Network or Shared Device Add-on.
- Onsite Internal Component Add-on.
- Onsite Additional Technician Time Add-on.
- Onsite Operating System or Image Add-on.



Verplichtingen van de klant

- Het serviceschema zal door de klant aan de eindgebruikers worden gedistribueerd voorafgaand aan de geplande reiskosten.
- Klant zal Dell niet later dan 7 dagen vóór de geplande afrekendatum van de reiskosten op de hoogte stellen van eventuele problemen om het schema te vergrendelen.
- Alle informatie verstrekken die nodig is om ervoor te zorgen dat alle kritieke gegevens die specifiek voor de locatie gelden, aan Dell worden verstrekt voordat er met de Onsite Services wordt begonnen.

Verantwoordelijkheden van Dell

- Dell werkt samen met de klant om de omvang van de aangeschafte services, inclusief add-ons, te bekijken.
- De locatie- en planningsgegevens voor elk van de implementatielocaties van de klant verzamelen.

Uitgesloten services

- Werkzaamheden die niet specifiek worden uiteengezet in deze servicebijlage.

Bijlage E

Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service

Serviceoverzicht

Deze Onsite Add-on Service voorziet in de onsite installatie van een niet-ondersteund productapparaat dat doorgaans wordt gedeeld, vaak via een netwerk, onder meerdere eindgebruikers (de "Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service") zoals meer specifiek uiteengezet in deze bijlage.

Servicekenmerken

Tabel netwerkkapparaten

De installatie van een netwerkkapparaat omvat de installatie van apparaten waaruit een netwerk bestaat (bijvoorbeeld een draadloze router), een netwerkkapparaat dat niet op een bureau ligt (bijvoorbeeld een gecentraliseerde gedeelde netwerkprinter van Office), een beeldscherm (bijvoorbeeld een tv met netwerkmogelijkheden) of een lokaal randapparaat dat rechtstreeks is aangesloten op het ondersteunde product (bijvoorbeeld een scanner) tot maximaal 100 lbs. (45 kg) gewicht. De Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service omvat:

- Uitpakken en installatie van het apparaat.
- Aansluiten van alle voedingskabels op stroombronnen.
- Indien nodig moeten er ook netwerkkabels worden aangesloten om de service te kunnen uitvoeren.
- Verplaatsing van alle dozen, verpakkingsmaterialen en afval naar een afvoerlocatie binnen het gebouw waar de implementatieservices worden geleverd.
- Schoonmaken van de installatieruimte, zodat het nagenoeg in de oorspronkelijke staat is teruggebracht.



Apparaat voor het maken van een netwerk

Voor het installeren van een apparaat voor het maken van een netwerk bevat deze service ook de volgende functies:

- Configuratie van basisnetwerk voor eindgebruikers (draadloos of bekabeld).
- Op verzoek van de klant configuratie van beveiligingsinstellingen.
- Op verzoek van de klant configuratie van een peer-to-peer werkgroep.
- Testen om te controleren of het ondersteunde product verbinding kan maken met het nieuwe netwerk.

Netwerkkapparaat buiten het bureau

Voor de installatie van een groot netwerkkapparaat dat niet op het bureau staat, omvat deze service ook de volgende functies:

- Verbinding met een bestaand netwerk (bijv. op domein gebaseerd of peer-to-peer).
- Indien van toepassing toevoegen van apparaat aan domein en verstrekken van IP-adres.
- Basisconfiguratie van het netwerkkapparaat voor gebruik om de juiste functionaliteit te bevestigen.
- Testen om te controleren of het netwerkkapparaat werkt (bijvoorbeeld het afdrukken van een testpagina voor een gedeelde netwerkprinter).

Beeldschermapparaat

Voor de installatie van een beeldscherm bevat deze service ook de volgende functies:

- Verbinding van apparaat met invoer- en uitvoerbronnen.
- Configuratie van apparaat voor gebruik (bijv. eerste installatie, aanpassen van kleurinstellingen, enz.).
- Op verzoek van de klant plaatsing van het apparaat op een vooraf geïnstalleerde door de klant geleverde standaard of montagehardware.
- Op verzoek van de klant verbinding met een bestaand netwerk.

Lokaal randapparaat

Voor de installatie van een lokaal randapparaat bevat deze service ook de volgende functies:

- Basisconfiguratie van het lokale randapparaat voor gebruik om de juiste functionaliteit te bevestigen.
- Als de klant hierom vraagt, schakelt u het delen van het netwerk in.

Bijbehorende basisservices

De Onsite Add-on Service moet worden aangeschaft met een van de volgende bases worden aangeschaft:

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Onsite Additional Technician Time Service - Full Day

Verplichtingen van de klant

Klant gaat akkoord met de volgende specifieke verantwoordelijkheden:

- Aanschaf van een bijbehorende Onsite Base Service.
- Aanschaf van de Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service voor elk apparaat dat moet worden geïnstalleerd.
- Indien nodig moet u om de service te kunnen uitvoeren, standaarden, montagehardware of andere gespecialiseerde hardware leveren voordat u met deze service gaat beginnen.
- Zorgen voor de juiste bekabeling en stroom en dat het netwerk van de klant beschikbaar en toegankelijk is voordat er met de service wordt begonnen.



Uitgesloten services

- Installatie van een onsite netwerk of gedeeld apparaat met een gewicht van meer dan 100 lbs. (45 kg).
- Nieuwe bekabeling/bedrading voor apparaten (bijv. stroom, invoer/uitvoer, netwerk, enz.) waarvoor speciaal gereedschap of een speciale constructie nodig is.
- Installatie waarvoor lichte constructie of speciaal gereedschap nodig is.
- Installatie van een bedrijfs- of servernetwerk (bijv. het maken van een domein).
- Software-installatie die niet vereist is om de randapparatuur te laten werken.
- Configuratie of aanpassing van randapparatuur.
- Werkzaamheden die niet specifiek worden uiteengezet in deze servicebijlage

Bijlage F

Onsite Operating System or Image Service

Serviceoverzicht

Deze Onsite Add-on Service is bedoeld voor het installeren of wijzigen van het besturingssysteem van het ondersteunde product, of eventueel het laden van een image op het ondersteunde product (de "Onsite Operating System or Image Service") zoals specifiek uiteengezet in deze bijlage.

Servicekenmerken

Installatie of upgrade van het besturingssysteem

- Installeer het besturingssysteem van een ondersteund product of installeer dat besturingssysteem opnieuw.
- Start het nieuwe ondersteunde product op en controleer of het besturingssysteem is geïnstalleerd.

Image laden

- Laad de door de klant geleverde image op het ondersteunde product.
- Basisfunctionaliteitstest(s) uitgevoerd om ervoor te zorgen dat de image van het besturingssysteem goed is geïnstalleerd.
- De image kan worden geladen met behulp van de media of het netwerk welke indien beschikbaar door de klant zijn aangeleverd.

Software-installatie

- Installatie van een of meer ondersteunde-productapplicaties via door de klant verstrekte internetdownload, handmatig script, USB of cd/dvd.

Bijbehorende basisservices

De Onsite Operating System or Image Service moet met een van de volgende bases worden aangeschaft:

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration
- Onsite Additional Technician Time Service - Full Day

Verplichtingen van de klant

Klant gaat akkoord met de volgende specifieke verantwoordelijkheden:

- Aanschaf van een bijbehorende Onsite Base Service.
- Aanschaf van een afzonderlijke Onsite Operating System or Image Service voor elke apparaat waarvoor een besturingssysteem of een image moet worden geïnstalleerd.
- Aanmaken, testen en controleren dat de instellingen van de softwareapplicatie en het besturingssysteem werken volgens de eisen van de klant op een of meer ondersteunde hardwareplatforms die worden aangeschaft.



- Voltooien, valideren van de nauwkeurigheid en controleren van de vereisten door de werkinstructies te controleren en goed te keuren via e-mail met het SPOC.
- Bij aankomst op de locatie van de klant zorgen voor alle benodigde licenties, voldoende installatiemedia en installatie-instructies voor de technicus van Dell.
- Dell moet gebruik kunnen maken van het netwerk van de klant om de services uit te voeren indien dit nodig is voor de installatie van applicaties.
- Standaard Ethernet 100MB T base switched subnets en 5-10 MB/sec. doorvoer zijn bij de desktop beschikbaar voor het laden van de applicatie.
- Controleren en valideren of er aan de compatibiliteitsvereisten van het ondersteunde product voor het besturingssysteem dat wordt geïnstalleerd of de image die moet worden geladen, is voldaan.
- Alle software, hardware, gerelateerde apparatuur (bijv. rack, router, kabels, enz.) en netwerkservertoegang leveren die waar vereist aanwezig zijn voor het imagingproces.
- Alle toepasselijke softwarelicenties of drivers voor de hardware-installatie beschikbaar hebben.
- Als er data of programma's op het ondersteunde product staan, maakt u een back-up van alle data of programma's. **DELL IS NIET AANSPRAKELIJK VOOR VERLIES OF HERSTEL VAN DATA OF PROGRAMMA'S DIE BETREKKING HEBBEN OP DE AANGEPASTE BIOS-INSTELLINGEN.**
- Indien van toepassing Dell voorzien van de software (bijv. het script, USB of cd/dvd) die nodig is voor het uitvoeren van de installatie van de applicatie.
- Testen en controleren of de softwareapplicatie volgens de wensen van de klant werkt op een of meer ondersteunde hardwareplatforms die zullen worden aangeschaft. Dell kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor fouten of niet-compatibiliteitsproblemen die zich voordoen tijdens het software-installatieproces die het gevolg zijn van het niet testen en verifiëren van de softwarecompatibiliteit door de klant.
- Klant is verantwoordelijk voor alle softwarelicentievereisten en voorziet de technicus van voldoende installatiemedia en installatie-instructies.
- De technicus toegang verlenen tot het netwerk van de klant, zoals vereist voor de installatie van de applicatie, om de services te kunnen uitvoeren.
- Het netwerk van de klant moet voldoen aan een minimum standaard Ethernet van 100 Mbps geschakelde subnetten en biedt een doorvoer van 5-10 Mbps op het ondersteunde product.
- Zorgen voor een stabiele netwerkinfrastructuur op alle locaties van de klant.
- Ervoor zorgen dat het ondersteunde product is aangesloten op een lokaal netwerk en een stabiele internettoegang heeft.

Uitgesloten services

- Aanschaf van software of hardware.
- Aanpassing en/of personalisatie van software (verder dan is vereist om ervoor te zorgen dat software correct wordt geïnstalleerd).
- Maken of testen van de image van de klant.
- Levering van media of infrastructuur die nodig is voor het laden van images.
- De-installatie of herinstallatie van bestaande hardwareproducten of softwareapplicaties (exclusief het besturingssysteem).
- Back-up van klantdata of herstel van klantdata, inclusief herstel na noodgeval.
- Overdragen van applicaties of scripting voor de installatie van applicaties op het systeem.
- Dell zal niet meer dan drie pogingen doen om de softwareapplicatie te installeren.
- Dell is niet verantwoordelijk voor eventuele fouten tijdens het installatieproces en fouten die worden aangetroffen in de installatie.
- Werkzaamheden die niet specifiek worden uiteengezet in deze servicebijlage.



Bijlage G

Onsite Internal Component Service

Serviceoverzicht

Deze Onsite Add-on Service omvat bepaalde hardware-updates voor een ondersteund product (de "Onsite Internal Component Service") zoals meer specifiek uiteengezet in deze bijlage.

Servicekenmerken

Deze functie omvat het installeren van interne, verwijderbare componenten van een ondersteund product, zoals geheugen, een geluidskaart, een videokaart, intern laptoptoetsenbord, een tweede harde schijf of een optisch station.

- Open het chassis van het ondersteunde product.
- Verwijder indien nodig eerst de vereiste component uit het legacy-systeem om de interne component te kunnen installeren.
- Installeer de component, controleer of deze goed is geplaatst en sluit het ondersteunde product.
- Sluit alle benodigde kabels opnieuw aan en start het ondersteunde product op.
- Bevestig dat de component door het ondersteunde product wordt herkend.
- Laad indien nodig de benodigde stuurprogramma's.

Bijbehorende basisservices

Onsite Internal Component Add-on moet met een van de volgende bases worden aangeschaft:

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Onsite Additional Technician Time Service - Full Day

Verplichtingen van de klant

Klant gaat akkoord met de volgende specifieke verantwoordelijkheden:

- Aanschaf van een bijbehorende Onsite Base Service.
- Aanschaf van een afzonderlijke Onsite Internal Component Add-on Service voor elk apparaat waarvoor de hardware moet worden geüpdatet.
- Moet de hardwarecomponent leveren die bij aankomst op de locatie van de klant door de technicus van Dell moet worden geïnstalleerd.
- Te installeren hardware leveren.
- De compatibiliteit en vereisten controleren voor het ondersteunde product voor de hardware die wordt geïnstalleerd.
- Alle toepasselijke softwarelicenties of drivers voor de hardware-installatie beschikbaar hebben.
- Een back-up van alle data en programma's maken. **DELL IS NIET AANSPRAKELIJK VOOR VERLIES OF HERSTEL VAN DATA OF PROGRAMMA'S MET BETREKKING TOT DE INSTALLATIESERVICE VOOR INTERNE COMPONENTEN.**

Uitgesloten services

- Aanschaf van software of hardware.
- Dell is niet verantwoordelijk voor eventuele fouten tijdens het installatieproces en fouten die worden aangetroffen in de installatie.
- Verwijderen of installeren van niet-verwijderbare componenten van het ondersteunde product (bijv. vast aangesloten op het moederbord).
- Werkzaamheden die niet specifiek worden uiteengezet in deze servicebijlage



Bijlage H

Onsite Additional Technician Time Service

Serviceoverzicht

Deze Onsite Add-on Service die beschikbaar is in delen van één uur, voorziet in extra tijd voor de technicus als onderdeel van een onsite-service (de "Onsite Additional Technician Time Service"), zoals meer specifiek uiteengezet in deze bijlage.

Servicekenmerken

- Een technicus die klantgerichte werkzaamheden voor de configuratie van een client voor een vooraf bepaalde periode uitvoert.
- De planning van de onsite tijd voor de technicus is aaneengesloten op één implementatielocatie en moet op dezelfde werkdag plaatsvinden.

De extra onsite tijd voor de technicus kan worden gebruikt voor wijzigingen zoals softwareconfiguratie, het beantwoorden van vragen of het aanpassen van het ondersteunde product.

Bijbehorende basisservices

Onsite Additional Technician Time Add-on moet met een van de volgende bases worden aangeschaft:

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration

Verplichtingen van de klant

Klant gaat akkoord met de volgende specifieke verantwoordelijkheden:

- Aanschaffen van een bijbehorende Base Service for Onsite Additional Technician Time.
- Beoordelen van de gewenste services tijdens de servicebeoordeling met de door Dell aangewezen vertegenwoordiger.
- Gedetailleerde instructies verstrekken aan de technicus van Dell zodra die op de locatie van de klant is.
- De werkzaamheden binnen het toegewezen tijdsbestek van de extra onsite tijd voor de technicus bijhouden.

Uitgesloten services

- Werkzaamheden die geen betrekking hebben op clientimplementatie of services waarvoor een clientimplementatie-technicus niet gekwalificeerd is.
- Verstrekking van enige software of hardware.
- Werkzaamheden die niet specifiek worden uiteengezet in deze servicebijlage

Bijlage I

Onsite Additional Technician Time – Full Day Service

Serviceoverzicht

Deze Onsite Base Service geldt voor een hele dag een technicus als een basisservice (de "Onsite Additional Technician Time – Full Day Service") wanneer deze is aangeschaft, zoals specifiek uiteengezet in deze bijlage.



Servicekenmerken

- Technicus voor het uitvoeren van klantgerichte clientimplementatie gedurende een vooraf bepaalde periode (bijv. support na de installatie op locatie).
- Planning van extra onsite tijd voor de technicus is aaneengesloten op één implementatielocatie en moet op dezelfde werkdag plaatsvinden.
- De tijd van de technicus ter plekke is beschikbaar in dagdelen.
- Een volledige dag wordt beschouwd als 8 uur werktijd, tenzij dit conform de lokale wetgeving verboden is.

Verplichtingen van de klant

Klant gaat akkoord met de volgende specifieke verantwoordelijkheden:

- Beoordelen van de gewenste services tijdens de servicebeoordeling met de door Dell aangewezen vertegenwoordiger.
- Gedetailleerde instructies verstrekken aan de technicus van Dell zodra die op de locatie van de klant is.
- De werkzaamheden binnen het toegewezen tijdsbestek van de extra onsite tijd voor de technicus bijhouden.

Uitgesloten services

- Werkzaamheden anders dan het implementeren van een client of services die niet mogen worden uitgevoerd door een technicus die is gekwalificeerd voor het implementeren van clients.
- Verstrekking van enige software of hardware.
- Prestaties van services die elders in deze servicebeschrijving zijn gedefinieerd.
- Werkzaamheden die niet specifiek worden uiteengezet in deze servicebijlage

