

## Servicebeschrijving

### ProDeploy for Client en ProDeploy Plus for Client

#### Inleiding

Dit document en de bijlagen (de “servicebeschrijving”) bevatten de servicefuncties voor (1) ProDeploy for Client, (2) ProDeploy Plus for Client en (3) optionele Add-on services (elk een “service” en gezamenlijk de “services”). Samen zijn de services een deel van Dell ProDeploy Client Suite (“ProDeploy Client Suite”).

Het doet Dell Technologies (“Dell”) genoegen deze services te leveren conform deze servicebeschrijving. Uw (van u als “klant”) 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 service is beschikbaar voor ondersteunde producten, inclusief bepaalde 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 producten of niet-Dell producten beschikbaar zijn.

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 voltooien, moet het systeem met de data, instellingen of harde schijf die nodig is om de service te voltooien (het “verouderde systeem”), beschikbaar en volledig operationeel zijn.

Elke servicelaag van de ProDeploy Client Suite omvat ook een bijbehorende bijlage voor de servicebeschrijving waarin functies van de betreffende service verder worden beschreven. Ter informatie: alle servicefuncties van ProDeploy for Client zijn ook beschikbaar voor klanten die ProDeploy Plus for Client kopen.

Deze servicefuncties zijn onder meer:

- **ProDeploy for Client Service (bijlage A):**
  - Single Point of Contact (“SPOC”)
  - Deployment Expert Service
  - De service TechDirect Portal Access
  - Configure BIOS Settings Service.
  - Asset Tagging Service.
  - Ship Box Label Service.
  - Standard Asset Report Service.

- **ProDeploy Plus for Client (bijlage B):**
  - **Alle servicefuncties die zijn opgenomen in ProDeploy for Client**
  - OS and Software Preparation Service: op basis van de selectie van de klant is een van deze services inbegrepen:
    - Ready Image Service (bijlage C).
    - Custom Image Service (bijlage D).
    - Connected Configuration Service (bijlage E).
    - Connected Provisioning Service (bijlage F).
  - Data Migration Service.
  - Deployment Support Service.
  - Data Erase Service.
  - Asset Resale and Recycling Service (bijlage G).
- **Add-on Services:** deze services kunnen worden aangeschaft als Add-on Services voor ProDeploy for Client.
  - Ready Image Service (bijlage C).
  - Custom Image Service (bijlage D).
  - Asset Resale and Recycling Service (bijlage G).
  - Onsite PC Installation (bijlage H) - De Onsite PC Installation Service kan worden gekocht als een Add-on Service voor zowel ProDeploy for Client als ProDeploy Plus for Client.

## Algemene uitsluitingen

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

- De service is exclusief de ontwikkeling van enige intellectuele eigendommen die uitsluitend en specifiek voor de klant worden ontwikkeld.
- Service van niet-Windows of Windows IOT ondersteunde producten. Bovendien zullen er bepaalde beperkingen gelden wanneer een klant overschakelt van een verouderd niet-Windows systeem naar een ondersteunend product van Windows.
- Services, taken of activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze serviceomschrijving zijn 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, voor zover van toepassing.

## Algemene verantwoordelijkheden van de klant

Klant gaat akkoord met de volgende specifieke verantwoordelijkheden:

- Een primair aanspreekpunt identificeren die samenwerkt met Dell en zijn aangewezen vertegenwoordigers om de activiteiten 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 contactpersoon(en)"). 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 data verlenen binnen 3 werkdagen na het indienen van orders die nodig zijn om de service(s) 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 het bereik, Dell verzoeken om instructies, informatie, goedkeuringen of beslissingen die Dell redelijkerwijs nodig heeft om serviceverzoeken uit te voeren.
- Zorgen dat alle benodigde middelen van de klant, waaronder de technische contactpersoon(en), beschikbaar zijn voor de duur van de service.
- Het verouderde systeem moet beschikbaar en volledig operationeel zijn voor alle services die op het verouderde systeem kunnen worden uitgevoerd of waarvoor het verouderde systeem vereist is.
- De planning coördineren van alle bronnen die vereist zijn voor de service(s).

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

- Een primaire contactpersoon toewijzen 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
- Het maken en verstrekken van de planningsinformatie voor alle benodigde hulpbronnen voor de service, inclusief het installatieschema voor de eindgebruiker.
- Het verstrekken van de vereisten (bijv. adressen en beschikbare installatietijden voor planningsdoeleinden) en technische gegevens die nodig zijn voor de service
- De 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 de Onsite PC Installation Service vóór de geplande start van de services, inclusief toegang tot systemen, externe randapparatuur, voeding en netwerkconnectiviteit
- Het maken van een domeinaccount en computerobjecten (indien vereist voor het toevoegen van een pc aan het domein) in Active Directory voor aankomst van de technici op locatie om het toevoegen aan het domein voor de geplande implementatiedatum mogelijk te maken.
- Aanleveren van domeinaccountgegevens voor gebruik door technici op locatie, met de benodigde rechten om een computer toe te voegen aan de standaard computers-container van Active Directory
- Aan Dell alle lokale beheerdersrechten geven die nodig zijn om de service uit te voeren
- Een veilige werkomgeving en een redelijke kantoorruimte bieden
- Ervoor zorgen dat er te allen tijde een volwassene aanwezig is tijdens de uitvoering van de service(s) in een woonkantoor
- Specificaties verstrekken, alsook een sign-off van het acceptatief formulier van de klant op basis van het overeengekomen communicatieplan

**Technische specificaties kennisgeving en disclaimers.** De 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. De klant bevestigt dat de service(s) 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.

De klant wordt met klem aangeraden om in te loggen via de Dell Online First Article (OFA) service (de regionale beschikbaarheid van OFA kan variëren) voor inspectie en goedkeuring op basis van alle



Factory Services die worden gekocht. De klant gaat akkoord met een configuratiebeoordeling van 2 werkdagen wanneer de Online First Article service wordt gebruikt; de klant krijgt een beveiligde klantenlogin die op de tweede dag om 23.59 (lokale tijd van klant) verloopt. Zorgen dat Dell wordt geïnformeerd als wordt verzocht om de Dell Online First Article service te gebruiken voor goedkeuring van de configuratie.

Na de inspectie van de OFA te hebben voltooid, wordt de klant ook aangeraden om een voorbeeld eenheid voor inspectie te bestellen zodat de configuratie kan worden goedgekeurd ("Customer Review Unit"), en de Customer Review Unit te gebruiken om te controleren en bevestigen dat de service(s) werkt (werken) volgens het ontwerp en de vereisten van de klant. Als de klant besluit geen Customer Review Unit te bestellen, dan worden applicatieversies die niet overeenkomen, conflicten van apparaatbeheer of andere prestatieproblemen met uw services waarschijnlijk gerepliceerd op alle ondersteunde producten die door Dell naar u worden verstuurd. De voortdurende levering van de services door Dell en/of de verwerking van uw volumebestellingen overeenkomstig de voorwaarden van deze servicebeschrijving, eventuele relevante hoofdserviceovereenkomst of Dell inkooporder, vrijwaren Dell van enige aansprakelijkheid of verantwoordelijkheid voor problemen die redelijkerwijs zouden zijn voorkomen door het bestellen en het valideren van uw services op een Customer Review Unit.

**Stiptheid.** De mate waarin Dell de service binnen de omvang en tijd kan uitvoeren, hangt af van de tijd die de klant nodig heeft voor cruciale beslissingen, essentiële informatie en goedkeuringen. De klant erkent de verplichting om tijdig antwoord te geven op de vragen van Dell voor aanwijzingen, informatie, goedkeuringen of beslissingen die voor Dell redelijkerwijs nodig zijn om de service te leveren.

**Datacontroller.** De klant erkent en aanvaardt dat de 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"), van de software voor systeembeheer die de klant gebruikt in verband met de services ("Software van de klant"), of van 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 dat Dell de dataprocessor is voor de hieronder vermelde klant tijdens het uitvoeren van de services. De klant erkent en aanvaardt dat de klant als datacontroller en exporteur van data verantwoordelijk is voor de naleving van de dataprivacywetten die gelden in elk land, en dat Dell verantwoordelijk is voor naleving van de dataprivacywetten die gelden in elk land als dataprocessor.

De klant stelt Dell schadeloos voor schendingen van verplichtingen van de klant met betrekking tot naleving van de dataprivacywetten 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 zijn leveranciers daarvoor hebben moeten gebruiken, of voor verliezen of schade die Dell of zijn leveranciers daardoor hebben geleden. De klant zal Dell onmiddellijk op de hoogte stellen en in goed vertrouwen samenwerken met Dell om eventuele gerelateerde kwesties op te lossen indien er sprake is van enig falen, defect, tekortkoming of ander probleem in verband met de naleving van zijn verplichtingen krachtens toepasselijke dataprivacywetten en eventuele verwante bepalingen in de overeenkomst.

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



**Niet-wervingsclausule.** De klant zal, zonder schriftelijke goedkeuring van Dell, gedurende een periode van twee jaar vanaf de datum op uw bestelformulier, niet, direct of indirect, proberen een werknemer van Dell met wie u contact hebt gehad tijdens het uitvoeren van de service door Dell, te werven; algemene advertenties en andere gelijksoortige brede vormen van werving vallen niet direct of indirect onder werving en het is toegestaan werknemers te werven die zijn ontslagen of die ontslag hebben genomen bij Dell voorafgaand aan sollicitatiegesprekken met u. 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.** De klant begrijpt dat Dell zonder directe en adequate medewerking de service niet kan uitvoeren of, indien uitgevoerd, de service substantieel gewijzigd of vertraagd kan zijn. Dienovereenkomstig zal de klant Dell snel en voor zover dat redelijk mag worden geacht de medewerking verlenen die Dell nodig heeft om de service uit te voeren. Als de klant overeenkomstig het bovenstaande niet voldoende medewerking verleent, kan Dell niet verantwoordelijk worden gehouden voor het eventueel niet kunnen uitvoeren van de service. De klant komt in dat geval niet in aanmerking voor teruggave.

**Samenwerken met telefonische analist en Onsite Technician.** De klant en zijn eindgebruikers werken samen met Dell en volgen zij de instructies op die worden gegeven door telefonische analisten of Onsite Technicians van Dell.

**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 de klant (zonder extra kosten voor Dell) gratis, veilige en voldoende toegang tot zijn faciliteiten en de ondersteunde producten bieden, inclusief voldoende werkruimte, elektriciteit, veiligheidsapparatuur 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.** De klant dient een volledige back-up te maken van alle aanwezige data, software en programma's op alle betrokken systemen voordat deze service wordt geleverd en tijdens het uitvoeren van deze service. De klant moet als voorzorgsmaatregel tegen mogelijke fouten, wijzigingen of dataverlies regelmatig back-ups maken van de op alle betrokken systemen opgeslagen data. 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 VEREIST DOOR TOEPASSELIJKE LOKALE WETGEVING, IS DELL NIET AANSPRAKELIJK 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 SPRAAKGEGEVENS DIE ONTSTAAN ZIJN ALS GEVOLG VAN HET NIET VERWIJDEREN VAN ALLE SIMKAARTEN OF ANDERE, VERWISSELBARE MEDIA IN ONDERSTEUNDE PRODUCTEN DIE AAN DELL GERETOURNEERD ZIJN;
- 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 data van de klant of andere maatregelen te nemen om dataverlies te voorkomen.

**Garanties van externe leveranciers.** Voor deze service(s) is het mogelijk dat Dell toegang moet krijgen tot hardware of software die niet door Dell is gefabriceerd, door Dell gemaakt of verkocht. Het is mogelijk dat de garanties van bepaalde fabrikanten ongeldig worden verklaard indien Dell of andere personen dan de fabrikant werken aan de hardware of software. De klant moet ervoor zorgen dat de service(s) 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 externe partijen of voor de gevolgen die de service(s) kunnen hebben op deze garanties.

**Klantpartners.** De klant kan externe partijen gebruiken, 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”). De klant is volledig verantwoordelijk voor alle handelingen en verzuim van de klantpartners. De 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 Caicoseilanden	Maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 17:00
Australië, Bermuda, China, Haïti, Japan, Nederlandse Antillen, Nieuw-Zeeland, Singapore, Thailand	Maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00
Argentinië, Brazilië, Ecuador, Frankrijk, India, Indonesië, Italië, Korea, Maleisië, Paraguay, Peru, Taiwan, Uruguay	Maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 18:00
Bolivia, Chili	Maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 19:00
Midden-Oosten	Zondag t/m donderdag van 8:00 tot 18:00
Hongkong	Maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:30

Er vinden geen onsite-service-activiteiten 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.

**Product van derden.** Onder “product 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). De 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. De klant gaat akkoord met het nemen van alle verantwoordelijkheid voor alle softwarelicentievereisten. De Dell monteur 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, voorzover 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 persoonsgegevens of persoonlijk identificeerbare informatie.** 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 “persoonsgegevens” betrekking op gegevens of informatie die alleen of samen met andere informatie een natuurlijke persoon identificeren, gegevens die als persoonsgegevens worden beschouwd of enige andere persoonlijke gegevens die mogelijk onderworpen zijn aan wet- en regelgeving op het gebied van privacy. De 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.** De klant garandeert en verklaart dat producten van producten van derden, inclusief onder andere software die is opgenomen in een image die in combinatie met de Custom Image Service (bijlage D), de Connected Configuration Service (bijlage E) en/of de Connected Provisioning Service (bijlage F), 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 wet- en regelgevingen en vereisten (bijv. fysieke handtekening t.o.v. elektronische handtekening). Naast de bovenstaande garanties kan een apart ondertekend exportcertificaat nodig zijn voor de Custom Image Service (bijlage D), de Connected Configuration Service (bijlage E) en/of de Connected Provisioning Service (bijlage F) (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 de klant.** De 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, wetgeving en bestellingen door de klant.

**Technische specificaties kennisgeving en disclaimers.** De klant is verantwoordelijk voor het bepalen van de technische specificaties van de klant voor de service(s) en voor het garanderen dat deze technische specificaties goed zijn gedocumenteerd voor Dell. De klant bevestigt dat de service(s) 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.

**Wijzigingsbeheer.** Voor meerwerk dat niet is opgenomen in het service(s)project of het respectievelijke technische specificatiedocument en dat het gevolg is van: (i) een aangevraagde wijziging in de reikwijdte van een service(s)project, (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) verdergaat met het leveren van de extra services. De klant werkt samen met zijn of haar verkoopvertegenwoordiger om te betalen voor eventuele overeengekomen extra kosten.

**Feedback van klanten.** De klant erkent dat Dell de klant zal vragen om deel te nemen aan een klant-feedbackenquête. 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 een verwijzing te zijn, gaan de klant en Dell schriftelijk akkoord met de voorwaarden van een dergelijke verwijzing. Er is een referentie-programma ontwikkeld om vertrouwelijke gesprekken tussen de klanten van Dell en potentiële klanten te vergemakkelijken.

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 Dell van de services	
	Klanten die rechtstreeks services aanschaffen	Klanten die services aanschaffen via een geautoriseerde reseller
Verenigde Staten	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Canada	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (Engels) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (Frans-Canadees)	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (Engels) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (Frans-Canadees)
Latijns-Amerika en Caribisch gebied	Lokale landspecifieke website van <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> of <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions">Dell.com/servicesdescriptions</a> .*	Serviceomschrijvingen 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 aanschaf, 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 <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> of <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions">Dell.com/servicesdescriptions</a> .*	Serviceomschrijvingen 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	Lokale landspecifieke website van <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> of <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions">Dell.com/servicesdescriptions</a> .*  Daarnaast kunnen klanten in Frankrijk, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk de hieronder genoemde toepasselijke URL selecteren:  Frankrijk: <a href="https://www.dell.com/fr/conditions-de-vente">Conditions de vente   Dell France</a>  Duitsland: <a href="https://www.dell.com/de/geschaefftsbedingungen">Dell.de/Geschaefftsbedingungen</a>  VK: <a href="https://www.dell.com/uk/terms-conditions">Terms &amp; Conditions   Dell UK</a>	Serviceomschrijvingen 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](http://Dell.com) gaan door vanaf een computer met internetverbinding naar [Dell.com](http://Dell.com) te gaan, of te kiezen uit de opties voor “Een regio/land selecteren” op de Dell website: [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](http://Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).

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

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

## 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 hieronder in paragraaf 2(J) 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 serviceomschrijving uitsluitend bestemd voor eigen, intern gebruik door de klant en niet bestemd voor wederverkoop- of servicebureaudoelinden.

### 2. Belangrijke aanvullende informatie

- A. Opnieuw plannen.** Als deze service eenmaal is gepland, dienen wijzigingen in de planning minimaal 8 kalenderdagen voor de geplande datum te worden aangebracht. Als de klant de planning voor deze service binnen 7 dagen voor de geplande datum wijzigt, wordt een vergoeding voor het opnieuw inplannen berekend van maximaal 25% van de prijs voor de services. De klant stemt ermee in dat elke herplanning van de service minimaal 8 dagen voor aanvang van de service wordt bevestigd.
- B. Betaling van hardware die bij services wordt aangeschaft.** Tenzij anders schriftelijk is overeengekomen, zal betaling voor apparatuur in geen geval afhankelijk zijn van het uitvoeren of het leveren van services die bij dergelijke apparatuur zijn aangeschaft.
- C. Commercieel redelijke beperkingen aan het bereik van de service.** Dell mag weigeren de service te verlenen indien Dell of zijn serviceproviders, naar eigen redelijke mening, door het leveren van de service onredelijk risico lopen of als de gevraagde service niet binnen het servicebereik valt. Dell is niet aansprakelijk voor eventuele fouten of vertragingen van de prestaties als gevolg van oorzaken die buiten zijn macht liggen, inclusief wanneer de klant niet aan zijn verplichtingen onder deze servicebeschrijving voldoet.



- D. Optionele services.** Optionele services (inclusief van point-of-need support, installatie, advies, beheerd en professionele support en training diensten) beschikbaar zijn voor de aankoop van Dell en zal verschillen per klant locatie. Optionele diensten 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:
- De klant is niet in staat om de totale prijs voor deze service te betalen in overeenstemming met de factuurvoorwaarden;
  - De klant beledigt, bedreigt of weigert medewerking te verlenen aan de technicus of de onsite analist die de klant helpt; of
  - De klant houdt zich niet aan alle voorwaarden die in deze servicebeschrijving staan 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 reactietijden 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 en mogelijk worden hiervoor bijkomende kosten in rekening gebracht. Deze verplichting geldt op voorwaarde dat een controle en hernieuwde certificering van de verhuisde ondersteunde producten zijn uitgevoerd tegen de tarieven voor het advies van Dell die op dat ogenblik voor werkuren en onderdelen gelden. 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.** De klant mag de services of enige rechten die op grond van deze servicebeschrijving aan de klant zijn overgedragen niet aan een derde overdragen.
- J. De service verloopt 180 kalenderdagen na aankoop.** BEHALVE VOOR ZOVER TOEPASSELIJK RECHT ANDERS VEREIST EN VOOR KLANTEN DIE DE WEDERVERKOOP- EN RECYCLINGSERVICE VAN ACTIVA KOPEN (zie Bijlage G), KUNT U DEZE SERVICE EENMAAL GEBRUIKEN GEDURENDE DE PERIODE VAN 180 KALENDERDAGEN NA DE DATUM VAN OORSPRONKELIJKE AANKOOP ("VERVALDATUM"). DE OORSPRONKELIJKE AANKOOPDATUM WORDT GEDEFINIEERD ALS DE DATUM DIE STAAT VERMELD OP UW BESTELFORMULIER VAN DELL. DE LEVERING VAN DE SERVICE VAN DELL WORDT VOLTOOID GEACHT NA DE VERLOOPDATUM, OOK ALS U DE SERVICE NIET GEBRUIKT.

Indien hieronder geen servicebeschrijving of aanbiddingsspecificatie wordt weergegeven, neem dan contact op met uw plaatselijke Dell verkoopvertegenwoordiger om de beschikbaarheid van deze service in uw land te bevestigen.



## Bijlage A

### ProDeploy for Client

### Single Point of Contact

#### Serviceoverzicht

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

#### Verplichtingen van de klant

- Een primair aanspreekpunt identificeren die samenwerkt met Dell en zijn aangewezen vertegenwoordigers om de activiteiten 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 bestellingen met de services zijn ingevoerd, wijst Dell een SPOC toe.
- De SPOC zal proberen contact op te nemen met de klant via e-mail of telefoon om zichzelf voor te stellen.
- Als de 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.: recht op 180 kalenderdagen)
- Zodra contact is gemaakt, assisteert de 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

- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in deze servicebijlage

#### Aanvullende algemene voorwaarden

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

### De service TechDirect Portal Access

Klanten die services aanschaffen in het kader van deze servicebeschrijving krijgen toegang tot de TechDirect-portal.

Via de portal kunnen klanten op basis van de gekochte service veel taken voor hun implementatie uitvoeren, inclusief onder andere:



- technische specificaties, afbeeldingen van het besturingssysteem leveren en andere informatie die Dell nodig heeft om de service(s) uit te voeren.
- adressen voor implementatie opgeven en werkinstructies op locatie controleren;
- herbruikbare profielen maken voor installatiedetails.
- belangrijke tools en documenten uploaden en downloaden.

TechDirect onderhoudt de gedetailleerde specificaties voor alle ProDeploy Client Suite-implementaties. Op de TechDirect-portal kunnen klanten alle implementatiespecificaties controleren, bevestigen en goedkeuren die overeenkomen met de service(s) die door de klant zijn aangeschaft en gebruikt. Klanten moeten de TechDirect-portal gebruiken voor de Data Erase Service (bijlage B), de Connected Provisioning Service (bijlage F) en/of de Asset Resale and Recycling Service (bijlage G).

Op het gebruik door de klant van de TechDirect-portal zijn de gebruiksvoorwaarden van de portal ("gebruiksvoorwaarden") van toepassing, die overeenkomen met de door de klant gekochte en/of gebruikte services-optie.

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 aanname 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.

## Deployment Expert Service

### Serviceoverzicht

Deze Deployment Expert Service biedt de klant door Dell verstrekte aanbevelingen om de activiteiten die verband houden met de levering van de service op locatie of op afstand te optimaliseren.

### Verplichtingen van de klant

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

### Verantwoordelijkheden van Dell

- Voordat met de implementatieactiviteiten wordt gestart, 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

- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in deze servicebijlage.



## Aanvullende algemene voorwaarden

- De medewerking van de klant aan aanbevelingen is niet vereist, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld 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.

## Configure BIOS Settings Service

### Serviceoverzicht

Deze Configure BIOS Settings Service is een handige en efficiënte manier waarop de klant de standaardinstellingen voor invoer/uitvoer ("BIOS") van Dell kan aanpassen op ondersteunde producten terwijl ze worden geproduceerd. Klanten kunnen ervoor kiezen om af te wijken van de standaard BIOS-configuratie van Dell door te kiezen uit een door Dell beheerde en geleverde reeks BIOS-keuzes.

### Verplichtingen van de klant

- De aangevraagde BIOS-aanpassingen testen en controleren dat deze werken in overeenstemming met de eisen van de klant voor het ondersteunde Dell systeem. **DELL IS NIET AANSPRAKELIJK VOOR VERLIES OF HERSTEL VAN DATA OF PROGRAMMA'S DIE BETREKKING HEBBEN OP DE AANGEPASTE BIOS-INSTELLINGEN.**
- Alle redelijke hulp bieden waar Dell om vraagt voor het verkrijgen van exportlicenties die Dell nodig heeft om de service te kunnen uitvoeren.
- De beschikbare BIOS-instellingen selecteren via Tech Direct of samenwerken met de SPOC om de technische vereisten van de klant te documenteren en vast te leggen in het technische specificatiedocument.
- Validatie van de nauwkeurigheid en verificatie van de vereisten door goedkeuring in TechDirect of door het technische specificatiedocument terug te sturen naar de SPOC.
- Zorgen dat Dell en Dell partners volledige toestemming hebben en/of licenties hebben of andere rechten hebben toegewezen gekregen om handelsmerken, merken en/of logo's te gebruiken overeenkomstig de eisen van de klant, door deze handelsmerken, merken en/of logo's aan Dell door te sturen.

### Verantwoordelijkheden van Dell

- Dell ontwikkelt scripts waarmee de fabrieksinstellingen van de BIOS-aanpassingen kunnen worden ingeschakeld.
- Het proces voor aanpassing van het BIOS wordt getest tijdens het productieproces.
- BIOS-instellingen worden toegepast vóór verzending naar klant

### Uitgesloten services

- Levering of licentieverlening van toepassingen voor software van derden.
- Fysieke installatie van hardware of software die geen betrekking heeft op deze Configure BIOS Settings Service
- Ontwikkeling van aangepaste BIOS-instellingen buiten de standaard BIOS-instellingen van Dell.
- Probleemoplossing of technische support voor de image van de klant met aangepaste BIOS-instellingen.
- Testen of klantspecifieke toepassingen of hardwareproducten compatibel zijn met de image en aangepaste BIOS-instellingen van de klant.
- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in deze servicebijlage.



## Aanvullende algemene voorwaarden

- Niet alle aangepaste BIOS-instellingen zijn beschikbaar op alle ondersteunde producten. Beschikbare BIOS-instellingen per systeemtype kunnen worden bekeken in TechDirect. De klant kan ook overleggen met de SPOC of met de verkoopafdeling van Dell voor bepaalde instellingsmogelijkheden per systeemtype.
- Alle BIOS-instellingen die niet zijn geconfigureerd via deze service die in deze bijlage wordt vermeld, kunnen zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd. Dat betekent dat het gebruik van de service de enige manier is om consistente BIOS-instellingen te garanderen.
- Dell brengt regelmatig verplichte BIOS-updates uit. Verplichte BIOS-updates gelden voor “bevroren” BIOS. De klant “befrist” het BIOS “opnieuw” op het nieuwe bijgewerkte niveau.

## Asset Tagging Service

### Serviceoverzicht

De Asset Tagging Service is een eenvoudige en efficiënte manier voor het plaatsen van een door Dell gegenereerde asset-tag op nieuwe ondersteunde producten tijdens de productie ervan. Deze service biedt bovendien mogelijkheden voor externe tagging naar systeem/platformdozen (zoals verzendozen en pallets). Op verzoek van de klant bevat deze service bovendien het programmeren van het CMOS-geheugen van het systeem om asset-tag-data over het systeem van de klant tijdens het productieproces te omvatten.

### Verplichtingen van de klant

- Technische vereisten leveren in TechDirect of aan de SPOC, met inbegrip van:
  - Type asset-tag en grootte.
  - Positie van de asset-tag op het systeem.
  - Vereiste gegevensvelden.
- Alle benodigde informatie aanleveren voor het maken van de asset-tag, inclusief onder andere het bereik van de klant-asset, als Dell de asset-tag genereert.
- Zorgen dat de locatie van de asset-tag en de benodigde gegevensvelden zijn opgenomen in TechDirect of het technische specificatieformulier
- De klant valideert de nauwkeurigheid en controleert de vereisten binnen TechDirect of door een technisch specificatieformulier goed te keuren en terug te sturen naar Dell.
- Elk ontwerp goedkeuren in TechDirect of schriftelijk voorafgaand aan overdracht aan productie

### Verantwoordelijkheden van Dell

- Dell SPOC of de verkoopafdeling van Dell werkt samen met de klant om de technische vereisten van de klant te documenteren en vast te leggen in het technische specificatieformulier.
- De Dell technicus ontwikkelt de asset-tag of CMOS-aanpassing zoals gedocumenteerd in het technische specificatieformulier.
- De Asset Tagging Service wordt getest tijdens productieprocessen.

### Uitgesloten services

- Levering of licentieverlening van toepassingen voor software van derden.
- Fysieke installatie van hardware of software die geen betrekking heeft op de Asset Tagging Service
- Afdrukken van asset-tags op labelmateriaal dat is aangeleverd door de klant.
- Door de klant aangeleverde tags bevestigen.
- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in deze servicebijlage.



## Aanvullende algemene voorwaarden

- De positie/locatie voor de plaatsing van de asset-tag kan per hardwareplatform en het type asset-tag verschillen. Neem contact op met uw verkoopvertegenwoordiger van Dell of met uw SPOC voor de opties voor de plaatsing van de asset-tag voor ondersteunde producten.

## Ship Box Label Service

### Serviceoverzicht

Deze verzenddooslabel ("Ship Box Label") service is een methode voor de klant om een door Dell geprint label met standaard- of aangepaste data op de verzenddoos van het systeem te plakken. Deze service biedt de klant de mogelijkheid tot het aanpassen van een Ship Box Label die het beste aansluit bij hun specifieke eisen.

De aanpasbare onderdelen van het Ship Box Label Service zijn onderhevig aan wijzigingen, maar omvatten mogelijk de toevoeging van eigendomsinhoud of bestelgegevens van de klant die doorgaans beschikbaar zijn op ondersteunende Dell informatiesystemen (d.w.z. grootte van vaste schijf, RAM, processor, modelnummer, inkoopordernummer van klant, verzenddatum, asset-nummer, servicetag).

### Verplichtingen van de klant

- Alle benodigde informatie aanleveren voor het maken van de asset-tag, inclusief onder andere het bereik van de klant-asset, als Dell de asset-tag genereert.
- Selecteer een vooraf ontworpen verzenddooslabel op het moment dat de bestelling wordt geplaatst of in TechDirect, maak een keuze uit de beschikbare velden en lay-outopties, of werk samen met een SPOC om de technische vereisten van de klant te documenteren en vast te leggen in een technisch specificatiedocument.
- De klant valideert de nauwkeurigheid en controleert de vereisten binnen TechDirect of door een technisch specificatieformulier goed te keuren en terug te sturen naar Dell.
- Elk ontwerp goedkeuren in TechDirect of schriftelijk voorafgaand aan overdracht aan productie

### Verantwoordelijkheden van Dell

- Genereren, afdrukken en/of plakken van label.
- Bevestiging van het label op de buitenzijde van de doos aan de hand van de specificaties van Dell (systeem, randapparaten enz.). Verschillende talen (Internationale tekenset) kunnen nodig zijn.
- Alle verpakkingslabels worden op elke verpakking op dezelfde positie geplaatst, ongeacht de afmeting. De locatie is boven op de grootste zijde. Dit wordt wereldwijd toegepast, tenzij er in landen/regio's andere vereisten gelden.

### Uitgesloten services

- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in deze servicebijlage.

## Standard Asset Report Service

De Standard Asset Report Service ("Standard Asset Report") genereert een vooraf gedefinieerd rapport met gedetailleerde systeem- en bestelinformatie.

Dit rapport wordt elke dag verstrekt dat ondersteunde producten naar de klant worden verzonden. Dell levert dit rapport in de indeling van het Microsoft Excel-spreadsheet (.XLS).

Rapporten worden via e-mail geleverd of kunnen worden gedownload via TechDirect.





Velden in het assetrapport zijn: accountnummer, asset-tag (zoals van toepassing), chassisbeschrijving, chassisstijl, bedrijfsnaam, computernaam, CPU, verzendadres 1, verzendadres 2, verzendadres 3, stad, staat/provincie, postcode, land, naam klant, nummer klant, Dell servicetag, express-servicecode, grootte harde schijf, geïnstalleerd OS, MAC-adres 1, MAC-adres 2, MAC-adres 3, productiedatum, geheugen, model, bestelnummer (zoals van toepassing), inkoopordernummer (zoals van toepassing), besteldatum, verzenddatum, passthrough-MAC-adres, processorsnelheid, uiterlijke verzenddatum en garantie van 3 jaar, garantie van 4 jaar of garantie van 5 jaar.

## Verplichtingen van de klant

- Indien van toepassing, alle redelijke hulp bieden waarom Dell vraagt voor het verkrijgen van exportlicenties die nodig zijn om de services te kunnen uitvoeren.
- Zorgen dat de Standard Asset Report Service voldoet aan de eisen van de klant.

## Uitgesloten services

- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in deze servicebijlage.

## Bijlage B

### ProDeploy Plus for Client

De ProDeploy Plus for Client omvat alle servicefuncties van ProDeploy for Client naast de volgende services:

- OS and Software Preparation Service
- Data Migration Service
- Data Erase Service
- Deployment Support Service
- Asset Resale and Recycling Service (zoals gedefinieerd in bijlage G)

## OS and Software Preparation Service

### Serviceoverzicht

De Dell OS and Software Preparation Service biedt de klant een keuze uit verschillende opties voor het laden van besturingssystemen en/of software op het ondersteunde product dat bij de service is gekocht. De door de klant geselecteerde optie wordt toegepast op alle ondersteunde producten op de bestelling.

Klanten kunnen één van de volgende opties kiezen:

- Ready Image Service (zoals gedefinieerd in bijlage C)
- Custom Image Service (zoals gedefinieerd in bijlage D)
- Connected Configuration Service (zoals gedefinieerd bijlage E)
- Connected Provisioning Service (zoals gedefinieerd in bijlage F)

## Verplichtingen van de klant

- Selecteer een van de beschikbare opties voor het laden van besturingssystemen en/of software op de ondersteunde producten via TechDirect of communiceer de selectie schriftelijk met de SPOC. Zodra de selectie is gemaakt door de klant, kan deze niet worden gewijzigd nadat bestellingen van ondersteunde producten zijn vrijgegeven om te worden gebouwd.

## Uitgesloten services

- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in deze servicebijlage.



# Data Migration Service

## Serviceoverzicht

De Data Migration Service zorgt voor de migratie van gegevens van een verouderd systeem naar een nieuw ondersteund Dell product (de "Data Migration Service"), zoals specifieker uiteengezet in deze servicebijlage. Deze service voorziet de klant van een door Dell geleverde tool voor datamigratie met gedetailleerde instructies. De datamigratie wordt uitgevoerd door de klant.

Datamigratie kan op verschillende manieren worden uitgevoerd:

- Direct van het verouderde systeem naar het nieuwe ondersteunde product via een standaard netwerkkabel
- Direct van het verouderde systeem naar het nieuwe ondersteunde product via het netwerk van de klant
- Van het verouderde systeem naar een door de klant geleverde storagelocatie (bestandsdeling of USB-schijf/externe schijf), daarna van de storagelocatie naar het nieuwe ondersteunde product

Als de klant ook de Onsite PC Installation Service als aanvullende service heeft aangeschaft, wordt deze service namens de klant door Dell geleverd. Deze service wordt geleverd tijdens en in coördinatie met de installatie van een nieuw ondersteund product. Zie de sectie "*Aanvullende voorwaarden wanneer geleverd in combinatie met de Onsite PC Installation Service*" hieronder en bijlage H voor meer informatie.

## Verplichtingen van de klant

- Communicatie van de door Dell verstrekte instructies voor het voltooiën van de Data Migration Service aan de juiste contactpersoon van de klant die de datamigratie gaat uitvoeren.
- Instructies volgen die worden gegeven met behulp van de tool voor datamigratie en de instructies van Dell
- Tijdelijke beheerderstoegang of een beheerdersaccount bieden aan iedereen die probeert de service uit te voeren
- Indien deze service wordt geleverd in combinatie met de Onsite PC Installation Service, moet u voldoen aan de verantwoordelijkheden van de klant voor de Onsite PC Installation Service (bijlage H.)
- Zorg indien gewenst voor een 3.x USB/extern medium voor de overdracht van gegevens naar de persoon die de Data Migration Service uitvoert. Elk herstel dat nodig is voor de bron storage-array omgeving valt onder de verantwoordelijkheid van de klant, behalve voor door Dell ondersteunde storageplatforms met geldige ondersteuningsgarantie(s).
- Wanneer de Data Migration Service niet wordt geleverd in combinatie met de Onsite PC Installation Service (d.w.z. als de klant de Onsite PC Installation Service niet heeft aangeschaft), wordt deze uitgevoerd door de klant of eindgebruiker met behulp van de datamigratietool en de meegeleverde instructies.

## Verantwoordelijkheden van Dell

- Instructies geven en een hulpmiddel voor datamigratie bieden om gebruikersgegevens en instellingen vast te leggen van elk systeem van de klant dat wordt vervangen door de ondersteunde producten, en om gegevens die zijn gekoppeld aan het domeingebruikersprofiel te migreren naar de nieuwe ondersteunde producten.



## Uitgesloten services

- Datamigratie waarbij andere tools worden gebruikt dan de tools die Dell heeft aangewezen voor het uitvoeren van de service door Dell medewerkers en het nakomen van verplichtingen door de klant
- Gebruikersprofielen voor lokale accounts (niet in een domein) worden niet gemigreerd.
- Migratie van data voor gebruikersaccounts naar alternatieve domeinen wordt niet ondersteund
- Verwijderen of opnieuw installeren van bestaande producten of software.
- Elk herstel van data, inclusief herstel na noodgeval.
- Er worden geen applicaties of software verplaatst of gekopieerd met de tool. Het overdragen van applicaties of scripting voor applicatie-installaties op het systeem als onderdeel van de datamigratie.
- Alle activiteiten met betrekking tot de configuratie of probleemoplossing van de netwerkinfrastructuur.
- De Data Migration Service kan slechts eenmaal per ondersteund product worden voltooid.
- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in deze servicebijlage.

## Aanvullende voorwaarden wanneer deze worden geleverd in combinatie met de Onsite PC Installation Service

- 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.
- 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.
- Overdracht van meer dan 100 GB aan data per ondersteunend product
- Slechte prestaties van de harde schijf vanwege beschadigde sectoren, snelheden lager dan 5400 rpm of overmatige fragmentatie
  - Door de klant geconfigureerde instellingen voor het beperken van overdrachtssnelheden, zoals het forceren van alle netwerkinterfacekaarten (NIC's) tot een lagere snelheid dan hun optimale snelheid
  - Processen die worden uitgevoerd op het verouderde systeem
  - Het niet gebruiken van een CAT5e-netwerkkabel voor gebruik op Gigabit-NIC's voor netwerkgerelateerde migraties
  - Het niet gebruiken van USB 3.x-poorten en externe harde schijven (minimaal USB 2.0)
  - Processen die worden uitgevoerd op het verouderde systeem
  - Het niet gebruiken van een CAT5e-netwerkkabel voor gebruik op Gigabit-NIC's voor netwerkgerelateerde migraties
  - Het niet gebruiken van USB 3.x-poorten en externe harde schijven (minimaal USB 2.0)
- Datamigratie wordt beperkt tot maximaal 45 minuten tijd aan het bureau per pc. Voorafgaand aan en tijdens de implementatie zal Dell de verwachte hoeveelheid tijd voor het zelf uitvoeren van deze activiteiten evalueren. Als Dell vaststelt dat de hoeveelheid tijd voor het uitvoeren van de activiteiten op locatie groter is dan de limiet van 45 minuten, dan werkt Dell samen met de klant om de instructies te wijzigen, zodat de inrichtingstijd onder de 45 minuten valt.
- 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.
- Bij installaties op meerdere pc's zullen de technici de data gelijktijdig op meerdere pc's migreren.
- Om veiligheidsredenen zal Dell geen externe (USB-)media meenemen naar de omgeving van de klant. Indien nodig (voor datamigratie of het DMT-installatieprogramma) dient de klant externe (USB-)media aan te leveren.



- Data Migration Services worden uitgevoerd door Dell met behulp van de tool voor datamigratie door hetzelfde personeel van Dell op locatie en op hetzelfde moment als de installatieservice op locatie.
- Na voltooiing van de overdracht zal de onsite technicus de integriteit van de overdracht bevestigen en/of rapporteren.

## Deployment Support Service

### Functies van de Deployment Support Service wanneer deze niet wordt aangeschaft met de Onsite PC Installation Service

Dell biedt op verzoek van de klant hulp op afstand bij de installatie en connectiviteit van een nieuw ondersteund product, de overdracht van eindgebruikersbestanden en systeeminstellingen, het wissen van gegevens, het installeren van door de klant geleverde software en het verwijderen van het verouderde apparaat wanneer ProDeploy Plus for Client niet wordt aangeschaft bij de Onsite PC Installation Service.

#### **Assistentie bij door de klant uitgevoerde 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 voor het ondersteunde product, indien geleverd door de klant (bijvoorbeeld monitoren, toetsenborden, voedingen, muizen, enz.).
- Assisteren van de klant bij het aansluiten van het ondersteunde product op de energie- en netwerkbronnen van de klant.

#### **Assistentie bij door de klant uitgevoerde connectiviteit van het ondersteunde producten**

- Assistentie 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 inloggen op het nieuwe ondersteunde product met behulp van de gebruikersnaam en het wachtwoord van de klant.
- 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 drivers die door de klant worden geleverd en voert Dell een overeengekomen eenvoudige test voor functionaliteit uit (bijv. een testpagina afdrukken).
  - Assistentie bij het voltooiën van basisdomeinverbinding via de systeemeigen Windows-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.
  - Toewijzing van netwerkprinters aan nieuw ondersteund product.
  - Herstellen van het delen van netwerkbestanden.
  - Een korte en basisoriëntatie op de primaire functies van het nieuwe ondersteunde product.

#### **Assistentie bij door de klant uitgevoerde Data Migration Service**

- Assisteren bij het downloaden, installeren en door de klant gestarte uitvoering van de software die nodig is om gegevens te migreren.



Er zullen redelijke pogingen worden ondernomen om te assisteren 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.

#### **Assistentie bij door de klant uitgevoerde instellingenoverdracht**

- Assisteren bij het downloaden, installeren en door de klant gestarte uitvoering van de software die nodig is om instellingen te migreren.
- Er zullen redelijke pogingen worden ondernomen om te assisteren om de instellingen van de klant over te dragen; als de overdracht na drie pogingen echter onhaalbaar wordt geacht door Dell, wordt service mogelijk niet uitgevoerd.

#### **Assistentie bij door de klant uitgevoerde software-installatie**

- Installatie van een toepassing(en) voor een ondersteund product via door de klant verstrekte internetdownload, handmatig script, USB of cd/dvd.
- Op verzoek van de klant, hulp bij productactivering en het toepassen van updates.
- Basisconfiguratie van software voor gebruik (zoals een extern bureaublad-applicatie) om de juiste functionaliteit te bevestigen.
- Op verzoek van de klant, het verwijderen van de softwareapplicatie(s) zoals gevraagd door de klant.
- Op verzoek van de klant: het upgraden van de versie(s) van de softwareapplicatie.

#### **Assistentie bij door de klant uitgevoerde Data Erase Service**

- Assisteren bij het downloaden, installeren en door de klant gestarte uitvoering van de software die nodig is om gegevens te wissen.

#### **Hulp bij de klant bij het de-installeren van het verouderde systeem**

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

### **Functies van de Deployment Support Service wanneer deze wordt aangeschaft met of zonder de Onsite PC Installation Service**

Dell biedt 30 kalenderdagen ondersteuning aan de klant, leverancier en eindgebruikers vanaf de eerste installatie en connectiviteit van het ondersteunde product voor vragen of problemen met betrekking tot de installatie en connectiviteit van het ondersteunde product.

- De klant kan een Dell Support-team inschakelen (via chat, e-mail of telefoon op initiatief van een Dell technicus) en hulp krijgen bij eventuele problemen met de services die worden geleverd als onderdeel van deze servicebeschrijving, gedurende een periode van 30 kalenderdagen vanaf de datum eerste implementatie van het ondersteunde product.
- Dell werkt samen met de klant of provider om diagnose op afstand te leveren voor het probleem van de klant.
- Na de diagnose op afstand zal Dell voor alle problemen die zijn veroorzaakt door de implementatie door Dell samenwerken met de klant en/of de provider om een herstelplan te ontwikkelen en, indien van toepassing, te helpen bij de implementatie ervan.
- 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.



## Verplichtingen van de klant

- De klant moet één ProDeploy Plus for Client aanschaffen voor elk ondersteund product.
- De klant moet via de koppeling van de SPOC om hulp bij Dell vragen via de implementatie-supportpagina.
- Redelijke en tijdige medewerking verlenen aan Dell bij de uitvoering van de service.
- De klant moet betrouwbare en stabiele toegang hebben tot telefoon en internet.
- Testen en controleren of de softwaretoepassing werkt volgens de behoeften van de klant op het ondersteunde hardwareplatform(en) dat zal 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.
- Testen en controleren dat de instellingen van de softwaretoepassing en het besturingssysteem werken volgens de eisen van de klant op de ondersteunde producten die worden gekocht.
- Voorbereiden van alle werkgebieden en eindgebruikersdesks vóór de start van de services, inclusief toegang tot het systeem, externe randapparatuur, voeding en netwerkconnectiviteit.
- Voorafgaand aan de service maakt u een domeinaccount en computerobjecten (indien nodig voordat u het ondersteunde product aan het domein koppelt) in Active Directory om de domeindeelname vóór de geplande implementatiedatum mogelijk te maken.
- De klant heeft alle vereiste licentie- en gebruiksrechten voor de software die wordt geïnstalleerd; Dell voert geen bevestiging van compliance uit.
- Standaard Ethernet 100MB T base switched subnets en 5-10 MB/sec. doorvoer zijn bij de desktop beschikbaar voor het laden van de applicatie.
- Desktops en laptops zijn verbonden met een lokaal netwerk en hebben betrouwbare internettoegang met Internet Explorer 7.0 (of hoger) en door de leverancier ondersteunde versies van Edge, Chrome en Firefox.
- Voordat u contact opneemt met Dell voor assistentie, moet u:
  - Alle essentiële en relevante informatie verstrekken die Dell nodig heeft om deze service tijdig te kunnen leveren.
  - Domeinaccountreferenties verstrekken met rechten die nodig zijn om een computer toe te voegen aan de standaard Computers-container in Active Directory.
  - Ervoor zorgen dat het ondersteunde product is aangesloten op een lokaal netwerk en betrouwbare internettoegang heeft
  - 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.
  - Verstrekken van alle toepasselijke drivers voor hardware-installatie.
  - Ervoor zorgen dat het verouderde systeem beschikbaar en volledig operationeel is voor alle uit te voeren services waarvoor het verouderde systeem vereist is.
  - Indien nodig om de service te voltooien, verleent u technici toegang tot het netwerk van de klant om de services uit te voeren.
  - Als externe media nodig zijn, moet de klant USB/externe media leveren.
  - Indien nodig alle benodigde licenties, installatiemedia en installatie-instructies verstrekken aan Dell technici.

## Verantwoordelijkheden van Dell

- Dell zal op verzoek van de klant assistentie op afstand bieden bij de installatie en connectiviteit van een nieuw ondersteund product, de overdracht van eindgebruikersbestanden en systeeminstellingen, het wissen van gegevens, de installatie van door de klant geleverde software en de de-installatie van het verouderde apparaat.
- Dell kan interne specialisten of bronnen van softwarepartners raadplegen voor verder hulp bij de vereiste support en probleemoplossing.



- Dell biedt alleen assistentie voor de implementatieactiviteiten die in deze bijlage worden vermeld op basis van de services die door de klant zijn aangeschaft.
- Dell kan de klant om specifieke informatie vragen wanneer contact wordt opgenomen voor assistentie die moet worden verstrekt om deze service uit te voeren. Als de gevraagde informatie niet beschikbaar is, kan Dell deze service niet voltooien.

## Uitgesloten services

- Een nieuw netwerk opzetten
- Computers worden in Active Directory gekoppeld aan de standaard computers-container, niet aan specifieke organisatie-units.
- Problemen oplossen die verband houden met het native Windows-domeinaanmeldingsproces
- Aangepaste scripts leveren of uitvoeren om lid te worden van een domein
- Active Directory instellen of configureren
- Overdracht van gegevens 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 en de nakoming van de verplichtingen van de klant
- Elke back-up van data of herstel van data, inclusief herstel na noodgeval
- Overdracht van applicaties of software. Softwareapplicaties worden geïnstalleerd/opnieuw geïnstalleerd en worden niet overgedragen
- Installatie van besturingssysteemsoftware
- Aanpassing en/of personalisatie van software (verder dan vereist om ervoor te zorgen dat software correct is geïnstalleerd)
- Configuratie van beveiligingssoftware zoals antivirus-/spyware-/malwaresoftware
- Installatie of configuratie van software voor bedrijven.
- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in deze servicebijlage.

## Aanvullende algemene voorwaarden

- Besturingssysteem van desktop/notebook is Microsoft Windows 7, Windows 8 of Windows 10 [of toepasselijke latere versie]
- Besturingssysteem is al geladen of geïnstalleerd.
- Dell is niet verantwoordelijk voor eventuele fouten tijdens het installatieproces
- Installaties van applicaties moeten aaneengesloten worden geleverd.
- Niet beschikbaar voor Thin Client-apparaten
- De klant kan ook contact opnemen met hun SPOC als er een probleem is met de installatie of levering van de service

## Data Erase Service

### Serviceoverzicht

Deze service biedt klanten, Dell channel partners en eindklanten van Dell channel partners de mogelijkheid om deze Data Erase Service te gebruiken via een TechDirect-portal (gecentraliseerde console) die is gekoppeld aan hun account op de TechDirect-portal.

Data worden gewist van alle stations in een systeem met behulp van methoden die de richtlijn NIST (National Institute of Standards) SP 800-88r1 volgen.



Dell partners die de Data Erase Service voor hun eindklanten creëren en beheren, hebben de mogelijkheid om die activiteit vanuit hun eigen TechDirect-account te coördineren. Hun eindklanten hebben mogelijk ook toegang als dit is ingesteld via machtigingen voor lezen/schrijven die de Dell partner instelt voor de eindklant.

Als een klant deze Data Erase Service aanschaft, zal Dell de klant helpen zijn eindapparaten te wissen via het gebruik van een TechDirect-portal (console) en een speciale agent. De klant is verantwoordelijk voor het wissen van de data op hun apparaat(en).

## Verplichtingen van de klant

- De klant erkent dat Dell een zelfserviceoplossing biedt om gegevens in de ondersteunde producten en/of oudere systemen te wissen. De klant aanvaardt de volledige verantwoordelijkheid voor de back-up en het herstel van gegevens. De klant erkent dat de gewiste gegevens na overschrijving niet meer kunnen worden hersteld. Dell aanvaardt geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor verlies van, schade aan of verlies van toegang tot onherstelbare gegevens in verband met deze service.
- De klant maakt een back-up van alle gegevens of software die ze nodig hebben op de doelapparaten voordat de verwijdering wordt uitgevoerd
- De klant is verantwoordelijk voor het wissen van zijn eigen schijven via het gebruik van de door Dell geleverde oplossing
- De klant moet een technisch contactpersoon opgeven die autorisatie en toegang tot de tool verleent aan het specifieke personeel van de klant dat het wissen zal uitvoeren.
- De klant moet USB/externe media verstrekken aan geautoriseerde gebruikers van de tool voor het wissen van gegevens als dit lokaal wordt uitgevoerd.
- De geautoriseerde TechDirect-portal-gebruiker kan de zelfstandige oplossing downloaden van zijn account en gebruikmaken van een storagestation om het eindapparaat lokaal te wissen.
- De klant is verantwoordelijk voor het uploaden van de door de oplossing gegenereerde bestanden naar het TechDirect-portal om een wiscertificaat te maken.
- De geleverde software mag alleen worden gebruikt op het aantal schijven/harde schijven waarvoor deze wordt aangevraagd via de TechDirect-portal. Elk misbruik is ten strengste verboden
- Als de klant een storing ervaart vanwege defecte harde schijven of defecte sectoren, kan de klant contact opnemen met de verkoopvertegenwoordiger van Dell om de defecte schijven fysiek te vernietigen. (Mogelijk is deze service niet in alle regio's beschikbaar. Neem contact op met uw verkoopvertegenwoordiger van Dell voor meer informatie.)

## Verantwoordelijkheden van Dell

- Dell biedt een oplossing waar klanten hun eindapparaten lokaal of op afstand kunnen wissen volgens de NIST-standaard
- Klanten die deze Data Erase Service hebben aangeschaft, hebben toegang tot de oplossing via de TechDirect-portal.
- De service is 180 kalenderdagen beschikbaar vanaf de datum van aankoop en vervalt na die periode.
- Elk Data Erase Service-krediet is zichtbaar in de TechDirect-portal en stelt de klant in staat om één uniek apparaat te wissen. Data Erase Service-krediet kan niet worden gebruikt voor andere services.
- De oplossing ondersteunt ook standalone wissen zonder het gebruik van de TechDirect-portal, doordat de geautoriseerde gebruiker de oplossing kan downloaden en het wissen kan uitvoeren via zijn eigen storageschijf.
- De functie wissen voldoet aan de NIST SP 800-88r1-standaard.
- Dell via de TechDirect-portal levert overzichtsrapporten voor alle wis-activiteiten die worden uitgevoerd op elk uniek apparaat met één storageapparaat.
- Deze oplossing is bedoeld om eenmaal per apparaat te worden gebruikt, maar Dell kan, naar eigen goeddunken, toestaan dat de oplossing gedurende een langere periode op hetzelfde apparaat wordt herhaald of totdat de service is verlopen.





## Uitgesloten services

- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in deze servicebijlage.

## Aanvullende algemene voorwaarden

- De klant is een geautoriseerde gebruiker die toegang heeft tot de Data Erase-software die wordt gebruikt om de Data Erase Service uit te voeren, maar is geen gelicentieerde eindgebruiker van de uitgever van de Data Erase-software. De toegang en het gebruik van de Data Erase-software door de klant is beperkt tot het specifieke proces dat wordt beschreven in deze servicebijlage voor het opzetten en initiëren van Data Erase met behulp van de TechDirect-portal. Als de klant de Data Erase-software probeert te kopiëren, openen of gebruiken op een manier die niet overeenkomt met het gebruik en de toegang die zijn beschreven in deze servicebeschrijving, zal de klant Dell direct verdedigen, vrijwaren en schadeloos stellen van alle claims of handelingen van externe partijen die zijn ingediend omdat de klant heeft nagelaten om de juiste licentie, intellectuele eigendomsrechten of andere toestemmingen, wettelijke certificeringen of goedkeuringen te verkrijgen die bij deze niet-conforme handelingen horen.
- De klant is uitsluitend verantwoordelijk voor het bevestigen dat de ondersteunde producten en/of verouderde systemen juist worden weergegeven en zijn geconfigureerd in de TechDirect-portal voordat de Data Erase Service wordt uitgevoerd. Elke verkeerde configuratie van de ondersteunde producten en/of verouderde systemen die zichtbaar was voor de klant in de TechDirect-portal is de verantwoordelijkheid van de klant. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om de juiste alternatieve acties uit te voeren als maatregelen voor databeveiliging (inclusief onder andere alle wettelijke standaarden voor naleving van databeveiliging) voor alle ondersteunde producten en/of verouderde systemen die niet kunnen worden gewist met deze Data Erase Service. De klant verdedigt, vrijwaart en stelt Dell schadeloos van i) alle claims met betrekking tot nalatigheid van bevestigen dat de ondersteunde producten en/of verouderde systemen juist worden weergegeven en geconfigureerd voordat de Data Erase Service wordt uitgevoerd, en van ii) alle claims met betrekking tot een ondersteund product dat niet kon worden gewist met behulp van de Data Erase Service. Als de klant niet voldoet aan een of meer van zijn verplichtingen of garanties zoals beschreven in deze servicebijlage, is Dell niet verplicht de services te leveren en is Dell niet aansprakelijk voor eventuele schade die uit deze niet-voldoening voortvloeit. Er kunnen echter wel extra vergoedingen en onkosten aan de klant worden berekend voor eventuele extra tijd of materialen die Dell of zijn leveranciers daarvoor hebben moeten gebruiken, of voor verliezen of schade die Dell of zijn leveranciers daardoor hebben geleden.
- Verschillende technologieën voor datacodering zijn geverifieerd als compatibel met de software voor de Data Erase Service, zoals BitLocker en Dell Data Protection Encryption (DDPE). Omdat echter niet alle technologieën voor datacodering hetzelfde zijn, of als de technologie voor codering van de klant het uitvoeren van de Data Erase Service blokkeert, kan Dell de Data Erase Service niet voltooien.
- De specifieke hardwareconfiguratie van de klant kan verhinderen dat de software voor Data Erase Service de uitvoering van de Data Erase Service voltooit en van invloed is op de mogelijkheid van de klant om deze Data Erase Service effectief te gebruiken. De klant kan contact opnemen met hun verkoopvertegenwoordigers van Dell voor meer informatie.

## Belangrijke aanvullende voorwaarden

### Aansprakelijkheid

Specifiek met betrekking tot de services die worden uitgevoerd in het kader van deze bijlage, en ongeacht eventuele tegenstrijdige voorwaarden in de overeenkomst, zijn de volgende voorwaarden en bepalingen van toepassing tenzij anders vereist door de toepasselijke lokale wetgeving:

**DE AANSPRAKELIJKHEID VAN DELL EN ZIJN 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 ONGEORLOOFDE OPENBAARMAKING VAN GEGEVENS OP EEN HARDE SCHIJF VAN HET SYSTEEM DIE DELL EN/OF ZIJN SERVICEVERLENERS 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 GEGEVENWISSING 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 SERVICEBESCHRIJVING 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.

## Bijlage C

### Ready Image Service

#### Serviceoverzicht

Met de Dell Ready Image Service kunnen de computingproducten voor eindgebruikers van de klant worden geconfigureerd met een bepaalde Windows Professional-versie, basistaal, taalpakketten en platformgeschikte drivers voor een standaardinstallatie van het Windows-besturingssysteem.

#### Bijbehorende services

- Indien geselecteerd door de klant, kan deze Ready Image Service worden opgenomen in ProDeploy Plus for Client. De klant mag slechts een van de opties kiezen die zijn gespecificeerd als onderdeel van de OS en Software Preparation Service, zoals gedefinieerd in bijlage B.
- Deze Ready Image Service kan door de klant worden aangeschaft als een add-on service voor ProDeploy for Client.

#### Verplichtingen van de klant

- Selectie van de Windows Professional-versie, basistaal en taalpakket(ten) in TechDirect of werken met een SPOC om de technische vereisten van de klant te documenteren en vast te leggen in een technisch specificatiedocument.
- De klant controleert de nauwkeurigheid en verifieert de eisen door dit goed te keuren in TechDirect.
- Elk ontwerp goedkeuren in TechDirect of schriftelijk voorafgaand aan overdracht aan productie
- De klant zal Dell op verzoek verdedigen tegen, schadeloos stellen voor en vrijwaren van elke claim of actie uit hoofde van enige aanwijzing van de klant met betrekking tot de configuratie van de ondersteunde producten door middel van de Ready Image Service, of enig nalaten van de klant om te voldoen aan de voorwaarden, bepalingen en verantwoordelijkheden van de klant zoals uiteengezet in deze servicebijlage.



## Verantwoordelijkheden van Dell

- De geselecteerde Windows Professional-versie, basistaal en taalpakketten toevoegen voordat het ondersteunde product wordt verzonden.

## Aanvullende bepalingen

- De service kan worden uitgevoerd buiten het land waarin de klant en/of Dell zich bevinden. Dell kan op bepaalde tijdstippen en in overeenstemming met de voorwaarden van de overeenkomst tussen Dell en de klant de locatie waar de services worden uitgevoerd, en/of de partij die de service uitvoert, veranderen. Dell blijft dan echter wel verantwoordelijk jegens de klant voor de levering van de service.
- De klant is niet de eigenaar van de image. De klant heeft alleen toegang tot de services die in deze bijlage zijn uiteengezet waarmee de image kan worden geïnstalleerd.

## Uitgesloten services

- Provisioning of licentieverlening van software van derden, besturingssystemen of andere elementen in een "Ready Image"
- Fysieke installatie van hardware of software die geen betrekking heeft op de Ready Image Service.
- Aanpassing van Ready Image buiten de door Dell geleverde opties.
- Probleemoplossing of technische support voor klantspecifieke Ready Image-tests.
- Het testen van klantspecifieke applicaties of hardware op compatibiliteit met de Ready Image.
- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in deze servicebijlage.

## Bijlage D

### Custom Image Service

#### Serviceoverzicht

De Custom Image Service biedt de klant een handige en efficiënte manier om een reeks bijbehorende softwareapplicaties en instellingen op maat te ontwikkelen met hun besturingssysteem ("Image") in verband met de aankoop van een nieuw ondersteund product. De Dell Custom Image Service-processen valideren en testen de image van de klant voor installatie in de fabrieken van Dell. Dell laadt de image tijdens de productieprocessen, waardoor de image van de klant kan worden toegepast op de ondersteunde producten van de klant tijdens het productieproces.

#### Bijbehorende services

- Indien geselecteerd door de klant, kan deze Custom Image Service worden opgenomen in ProDeploy Plus for Client. De klant mag slechts een van de opties kiezen die zijn gespecificeerd als onderdeel van de OS en Software Preparation Service, zoals gedefinieerd in bijlage B.
- Deze Custom Image Service kan door de klant worden aangeschaft als een add-on-service voor ProDeploy for Client.

#### Verplichtingen van de klant

- Een kopie bewaren van de gewenste image die moet worden geladen. **DELL IS NIET AANSPRAKELIJK VOOR VERLIES OF HERSTEL VAN GEGEVENS OF PROGRAMMA'S OP IMAGES OF OP ANDERE ONDERSTEUNDE HARDWAREPLATFORMS.**
- De image aanmaken, testen en controleren of de image overeenkomstig de behoeften van de klant werkt op de aan te schaffen ondersteunde hardwareplatform(s).
- Indien van toepassing moet de image alle drivers bevatten die nodig zijn om de hardware te



ondersteunen die is vastgelegd in het technische specificatieformulier. Dynamische images die worden geleverd met behulp van de tool Dell Image Assist of aangepaste takenreeksimplementaties voor het opstarten in de fabrieksimage vereisen geen volledige ondersteuning van drivers.

- Controleren of een image geen persoonsgegevens bevat.
- De gevraagde informatie verstrekken via de Tech Direct Portal of samenwerken met een SPOC om de technische vereisten van de klant te documenteren en vast te leggen in het technische specificatiedocument.
- De vereisten controleren, valideren en verifiëren door deze goed te keuren in TechDirect of door een technisch specificatieformulier naar Dell te retourneren.
- Een Image Export Compliance-certificaat invullen waarmee wordt verklaard dat de image die aan Dell wordt geleverd, mag worden geëxporteerd naar landen buiten het land waar de image aan Dell werd geleverd.
- De image aan Dell verstrekken. De image kan aan Dell worden aangeleverd via de Dell File Transfer Application (FTA), Dell Image Assist of per post op dvd/USB-media of harde schijf.
- Zorgen dat Dell wordt geïnformeerd als wordt verzocht om de Dell Online First Article service te gebruiken voor goedkeuring van de configuratie. De klant gaat akkoord met een configuratiebeoordelingsproces van twee werkdagen. De inloggegevens van de klant verlopen om 23:59 uur van de tweede dag (lokale tijd van de klant).
- De productsleutel voor het besturingssysteem aanleveren als het besturingssysteem geen OEM van Dell is.
- De image goedkeuren en daaropvolgende imageresies goedkeuren.
- De klant zal Dell op verzoek verdedigen tegen, schadeloos stellen voor en vrijwaren van elke claim of actie uit hoofde van enige aanwijzing van de klant met betrekking tot de configuratie van de ondersteunde producten door middel van de Custom Image Service, of enig nalaten van de klant om te voldoen aan de voorwaarden, bepalingen en verantwoordelijkheden van de klant zoals uiteengezet in deze servicebijlage.

## Verantwoordelijkheden van Dell

- De Dell technicus maakt het mogelijk om de image van de klant in de fabriek te laden en eventuele door de klant gevraagde aanpassingen in te stellen.
- De image wordt gevalideerd en getest tijdens de productieprocessen van Dell om te zorgen dat de image van de klant goed wordt geladen tijdens de initiële productiesysteembuild.
- Productieprocessen zorgen dat uw image wordt gerepliceerd zoals deze aan Dell werd aangeleverd.

## Aanvullende algemene voorwaarden:

- Images moeten worden aangeleverd in de Windows Imaging-bestandsindeling (WIM) die is gemaakt met behulp van Dell Image Assist of Microsoft-toolsets. Controleer bij de SPOC of andere imagingprogramma's kunnen worden gebruikt. De klant is verantwoordelijk voor de selectie en licentieverlening van het imagingprogramma van de klant.
- De service is beschikbaar voor images die zijn gebouwd met behulp van de meestgebruikte besturingssystemen (bijv. bepaalde Microsoft Windows-besturingssystemen en bepaalde Linux-versies die niet voor consumenten zijn bestemd). Informeer bij de SPOC naar de mogelijkheden op andere besturingssystemen.
- De image moet worden gevalideerd op ondersteunde hardwareplatforms voor de configuraties die worden gekocht. Als de klant geen specifiek platform/specifieke configuratie voor ondersteunde hardware heeft, moet de klant een systeem kopen dat kan worden gebruikt tijdens het maken en testen van de image.



## Uitgesloten services:

- Provisioning of licentieverlening van software van derden, besturingssystemen of andere elementen in een image
- Fysieke installatie van hardware of software die geen betrekking heeft op de Configuration Imaging Service.
- Het aanmaken van een image.
- Probleemoplossing of technische support voor het aanmaken van een image.
- Testen van klantspecifieke applicaties of hardware op compatibiliteit met de image.
- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in deze servicebijlage.

## Bijlage E

### Connected Configuration Service

#### Serviceoverzicht

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

#### Bijbehorende services

- Indien geselecteerd door de klant, kan deze Connected Configuration Service worden opgenomen in ProDeploy Plus for Client. De klant mag slechts een van de opties kiezen die zijn gespecificeerd als onderdeel van de OS en Software Preparation Service, zoals gedefinieerd in bijlage B.

#### Serviceprocedures en verplichtingen van Dell

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

De implementatieoplossing kan worden vastgesteld met behulp van de fysieke hardware van de klant of als een virtuele machine. De fysieke hardwareoplossing stelt de klant in staat zijn implementatieoplossing



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

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

## Aanvullende bepalingen

De service kan worden uitgevoerd buiten het land waarin de klant en/of Dell zich bevinden. Dell kan op bepaalde tijdstippen en in overeenstemming met de voorwaarden van de overeenkomst tussen Dell en de klant de locatie waar de services worden uitgevoerd, en/of de partij die de service uitvoert, veranderen. Dell blijft dan echter wel verantwoordelijk jegens de klant voor de levering van de service. Als een van de volumeveronderstellingen die door Dell en de klant worden gebruikt om een Connected Configuration Service-project uit te voeren wezenlijk buiten de vastgestelde vereisten valt om de uitvoering van de service te voltooien (met inbegrip van de voorspelde eenheidsvolumes van de klant, de gemiddelde implementatietijd per eenheid, het maximum aantal eenheden dat tegelijkertijd kan worden geïmplementeerd met behulp van de implementatieoplossing van de klant en/of de configuratiefactoren die extra tijd nodig hebben voor het uitvoeren van de taken), kan Dell de prijsstelling en de afhandelingscapaciteit aanpassen om rekening te houden met dergelijke wijzigingen.

De klant erkent en aanvaardt dat de klant de 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"), van de software voor systeembeheer die de klant gebruikt in verband met de services ("Software van de klant"), of van 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 dat Dell de dataprocessor is voor de hieronder vermelde klant tijdens het uitvoeren van de services. De klant erkent en aanvaardt dat de klant als datacontroller en exporteur van data verantwoordelijk is voor de naleving van de dataprivacywetten die gelden in elk land, en dat Dell verantwoordelijk is voor naleving van de dataprivacywetten die gelden in elk land als dataprocessor. De klant stelt Dell schadeloos voor schendingen van verplichtingen van de klant met betrekking tot naleving van de dataprivacywetten 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 producten 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 zijn leveranciers daarvoor hebben moeten gebruiken, of voor verliezen of schade die Dell of zijn leveranciers daardoor hebben geleden. De klant zal Dell onmiddellijk op de hoogte stellen en in goed vertrouwen samenwerken met Dell om eventuele gerelateerde kwesties op te lossen indien er sprake is van enig falen, defect, tekortkoming of ander probleem in verband met de naleving van zijn verplichtingen krachtens toepasselijke dataprivacywetten en eventuele verwante bepalingen in de overeenkomst.

Als er problemen of fouten zijn die worden veroorzaakt door de klant die Dell verhinderen de service uit te voeren binnen de faciliteitsomgeving en binnen het toegewezen tijdsbestek, coördineert Dell met de klant om de getroffen eenheden "as-is" (zonder garantie) te verzenden vanaf het moment van de storing of vanuit een vereenvoudigde taakreeks vóór het punt van storing. Klanten die eenheden "as-is" ontvangen, zijn verantwoordelijk voor het uitvoeren van de voltooiing van de configuratie van de eenheden binnen hun eigen omgeving. Er kunnen vertragingen optreden bij toekomstige bestellingen als Dell geen bevestiging krijgt dat de storing is opgelost.



## Uitgesloten services

De volgende activiteiten zijn van de service uitgesloten:

- Het maken van enige taakvolgorde, image of andere inhoud van de klant (“inhoud van de klant”) door Dell in opdracht van de klant.
- Ondersteuning of onderhoud van enige implementatieoplossing of software van de klant door Dell, tenzij er voor de implementatieoplossing van de klant een actief support- of onderhoudscontract aanwezig is. In dat geval zal Dell de support- of onderhoudswerkzaamheden aanbieden overeenkomstig het actieve onderhouds- of supportcontract van Dell;
- Data Migration Services.
- De ontwikkeling van intellectueel eigendom die uitsluitend en specifiek is bedoeld voor de klant.
- Provisioning vooraf van assetdata van het ondersteunde product.
- Het oplossen van problemen met de implementatieoplossing van de klant.
- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in deze servicebijlage.

## Verantwoordelijkheden van de klant en technische vereisten voor de Connected Configuration Service

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

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

- Verantwoordelijkheden van de klantpartner (indien van toepassing):
  - Schriftelijke overdracht aan de eindgebruiker van de klant van alle verantwoordelijkheden van de klant, zoals hierin vermeld.
  - Communicatie mogelijk maken, instructies instellen of Dell aanwijzen om hiervoor rechtstreeks met de eindgebruiker van de klant te werken.
  - Levering van de documenten die nodig zijn om de service uit te voeren, of zorgen dat de eindgebruiker van de klant deze levert (werkinstructies voor de klant, document met klantvereisten ten aanzien van VPN, implementatieoplossing van de klant (fysiek of virtueel), enzovoort).
- De klant wijst een Single Point of Contact (“contactpersoon van de klant”) en technische contactpersonen (“technische contactpersonen”) aan, zoals vereist ter ondersteuning van de inrichting en instandhouding van elke regionale Connected Configuration Service-omgeving.
- De contactpersonen van de klant moeten over werkkennis beschikken van de infrastructuuronderdelen waarop de services van toepassing zijn, en zullen support leveren, met inbegrip van maar niet beperkt tot, het volgende:
  - De contactpersoon van de klant zal de bevoegdheid hebben om namens de klant op te treden voor alle aspecten van de service, zoals het melden van problemen bij de juiste personen in de organisatie van de klant en het oplossen van strijdige vereisten.
  - De contactpersoon van de klant zal ervoor zorgen dat alle communicatie tussen de klant en Dell, inclusief alle vragen of verzoeken met betrekking tot de overeenkomst, via de betreffende SPOC van Dell verloopt.



- De contactpersoon van de klant zal tijdig toegang bieden tot technische en zakelijke contactpersonen en de benodigde data/informatie voor kwesties met betrekking tot het bereik van de service.
- De contactpersoon van de klant zal ervoor zorgen dat belangrijke contactpersonen van de klant aanwezig zijn bij vereiste vergaderingen en presentaties.
- De contactpersoon van de klant zal noodzakelijke projectvereisten, informatie, data, beslissingen en goedkeuringen verwerven en leveren.
- De klant is verantwoordelijk voor het leveren van alle hardware en/of software die nodig is om een geschikte en veilige implementatieoplossing te leveren, zoals gedefinieerd in overleg met Dell tijdens het scopingproces voor de oplossing. De gedefinieerde oplossing moet ondersteuning bieden voor verwachte implementatievolumes voor het ondersteunde product.
- De klant levert één (1) geconfigureerde implementatieoplossing voor elk regionaal configuratiecenter van Dell waar de Connected Configuration Services zullen worden geleverd, waaronder Hardware van de klant en/of software van de klant en/of alle Inhoud van de klant.
- De klant is verantwoordelijk voor het onderhouden, beveiligen, beheren, bewaken en ondersteunen van de software en/of hardware van de klant en stemt ermee in dat een support- of onderhoudsprobleem met betrekking tot de software en/of hardware van de klant Dell ontslaat van zijn verplichtingen om de service uit te voeren tot het betreffende support- of onderhoudsprobleem is opgelost.
- De klant zal een beveiligd netwerk implementeren en onderhouden tussen het klantnetwerk en elk configuratiecenter van Dell. De veilige netwerkverbinding moet voldoen aan (of beter zijn dan) de Dell "site-to-site" VPN-beveiligingsvereisten.
- De klant is verantwoordelijk voor het installeren en beheren van een PXE-implementatieproces (Preboot Execution Environment), waarbij deze ervoor zorgt ervoor dat een dergelijk proces binnen vier (4) uur kan worden voltooid en dat de interactie met de technicus wordt beperkt tot maximaal tien (10) minuten voor de doeleinden van het initiëren en voltooiën van de implementatie van het ondersteunde product.
  - Verantwoordelijkheden van de klant:
    - Installatie van PXE-opstartomgeving
    - Testen/valideren van hardwareplatforms voor het ondersteunde product die worden aangeschaft. Voordat u overstapt op nieuwe hardwareplatform(s) voor het ondersteunde product, moet de klant de nieuwe platforms zonder services aanschaffen en de integratie en het testen van nieuwe modellen en driverpakketten in de OS-implementatieoplossing van de klant uitvoeren. Het besturingssysteem moet worden geleverd door de besturingssysteem-implementatieoplossing van de klant (bare metal-implementatie). Er kan geen afhankelijkheid zijn van het vereisen van een bestaand(e) besturingssysteem/image op het systeem.
    - Bij hardwareplatforms voor het ondersteunde product zonder netwerkpoort (RJ-45) op het systeem moet het PXE-implementatieproces worden gevalideerd met een USB-to-NIC netwerkadapter die door het configuratiecenter van Dell is goedgekeurd. De specifieke ondersteuning van de netwerkadapter moet worden geverifieerd met uw SPOC.
- De klant is verantwoordelijk voor het leveren en onderhouden van werkinstructies voor de implementatie van besturingssystemen voor het ondersteunde product, inclusief stappen die zijn vereist voor het initiëren van de implementatie van besturingssystemen voor het ondersteunde product, instructies die duidelijk aangeven wanneer de besturingssysteemimplementatie is voltooid, stappen voor afsluiting van het systeem vóór verzending en de te nemen stappen in het geval van een storing tijdens de implementatie van het ondersteunde product.





- De werkinstructies voor de implementatie van besturingssystemen voor het ondersteunde product moeten duidelijke instructies en schermafbeeldingen bevatten, aan de hand waarvan Dell fabriekstechnici uw implementatie succesvol kunnen voltooien en dit kunnen verifiëren.
- De takenreeks en werkinstructies van de klant moeten een “af rondingsscher m” bevatten als een van de laatste taken in de takenreeks. Dit “af rondingsscher m” (dialoogvenster) is een kwaliteitscontrole voor fabriekstechnici aan de hand waarvan zij kunnen verifiëren of de implementatie succesvol is verlopen. Het “af rondingsscher m” moet op het scherm blijven staan totdat actie wordt ondernomen door een technicus.
- De klant zorgt dat de implementatieoplossing van de klant, de systeemimplementatie, de driver en het besturingssysteem up-to-date blijven en zorgt er ook voor dat de vereiste inhoud voor de implementatie voor het ondersteunde product beschikbaar is in hun omgeving voor systeembeheer die wordt gehost door configuratiecenter(s) van Dell. De klant moet gebruikmaken van de gehoste systeembeheeromgeving voor implementaties van het ondersteunde product om netwerkverkeer te beperken en de verwerkingstijden van systeemimplementaties te verminderen.
- De klant is verantwoordelijk voor ondersteuning en probleemoplossing met betrekking tot implementatie bij de klant. Storingen in de implementatieoplossing van de klant kunnen de verzending van **klantorders vertragen of Dell ertoe verplichten klanteenheden te verzenden met een kortere takenvolgorde of “as is”**. De klant moet snel reageren op ondersteuningsaanvragen om vertragingen bij bestellingen of beperking van de geleverde diensten tot een minimum te beperken. De klant moet algemene contactpersonen voor support en escalatie op achterhand beschikbaar houden, voor het geval dat de primaire contactpersoon of -personen niet beschikbaar zijn. De verantwoordelijkheid van de klant voor support en probleemoplossing omvat:
  - Contactpersonen opgeven, zoals e-maildistributielijst(en), telefoonnummers (kantoor/mobiel) en contactpersonen beheren die worden ingezet voor:
    - Support tijdens reguliere kantooruren
    - Support na werktijd en in het weekend
    - Onderhouds- en uitvaltijd meldingen van het configuratiecenter van Dell
  - Ondersteuning van de implementatieoplossing van de klant, waaronder het oplossen van problemen met:
    - PXE-opstartomgeving van client
    - Implementatieserver en grensgroepen van de klant (Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM) / Configuration Manager Distribution Point server, Microsoft Deployment Toolkit Distribution Share, enz.)
    - Stappen voor implementatietaken van klant, opstart-WIM, drivers en applicatie-inhoud, foutafhandeling, volledig scherm, enz.
    - Beveiligde “site-naar-site” VPN-verbinding(en) van netwerken/firewall
- Klanten die een virtuele instantie van de implementatieoplossing van de klant gebruiken, moeten voldoen aan de VM-vereisten voor de Dell Connected Configuration (bijvoorbeeld grootte van harde schijf voor VM, geheugengrootte, CPU-cores, VHD-exportindeling).
- Klanten die de fysieke infrastructuuronderdelen gaan gebruiken voor de implementatie van het ondersteunde product, bijvoorbeeld server, firewall/vpn-eindpunt, netwerkswitch(es), zullen alle firmware en hardware binnen elk onderdeel onderhouden. Dell werkt samen met de klant indien het nodig is toegang te bieden tot geleverde assets voor onderhoud of break-fix. Dell kan ook samenwerken met de klant om een herstart uit te voeren van een systeem na een harde storing



of firmware-update. Het onderhoudscontract van de klant voor een externe partij rechtvaardigt nooit de toegang van de klant of van de externe partij tot de faciliteiten van Dell zonder dat Dell daarvoor voorafgaande, schriftelijke toestemming heeft gegeven.

- Klanten die fysieke infrastructuuronderdelen leveren, kopen, configureren en beheren de benodigde hardware voor de services als volgt:
  - De hardware is in een rek monteerbaar
  - Tot 4U aan ruimte in het rek kan worden gebruikt
- Wanneer de klant tijdens de levering van de service de implementatiespecificaties wijzigt, kan Dell daardoor worden vertraagd of geremd in de levering van de service. Klanten moeten de best practices voor wijzigingsbeheer volgen om ervoor te zorgen dat wijzigingen op juiste wijze worden gedocumenteerd, getest, goedgekeurd en gecommuniceerd; dit alles voorafgaand aan de productie-implementatie. De productie-implementatie dient te worden gecoördineerd om serviceonderbreking te beperken. Het aantal productie-uren in het configuratiecenter van Dell moet zo goed mogelijk worden beperkt (neem contact op met de SPOC van Dell voor meer informatie). Door de SPOC van Dell zo snel mogelijk op de hoogte te stellen van aanstaande wijzigingen, kunt u het aantal onderbrekingen beperken en mogelijk extra fulfillmentcycli voor orders laten uitvoeren. De klant moet de SPOC van Dell op de hoogte stellen van:
  - Beoogde wijzigingen in de implementatiespecificaties van de klant
  - Intern IT-onderhoud en uitvaltijd van de klant die van invloed zijn op de OS-implementatieoplossing voor het ondersteunde product van de klant
  - Wijzigingen in de verwachte ordervolumes en/of tijd die nodig is voor de implementatie van het ondersteunde product van meer dan 4 uur
- De klant zal Dell op verzoek verdedigen tegen, schadeloos stellen voor en vrijwaren van elke claim of actie uit hoofde van enige aanwijzing van de klant met betrekking tot de configuratie van ondersteunde producten door middel van de beveiligde verbinding en de Connected Configuration Service, of enige nalatigheid van de klant om te voldoen aan de voorwaarden, bepalingen en verantwoordelijkheden van de klant, zoals uiteengezet in deze servicebijlage. De klant erkent en aanvaardt hierbij dat Dell is geautoriseerd om alle redelijke maatregelen te nemen ter bescherming van de fysieke assets of andere aspecten van de IT-omgeving van Dell en/of externe partijen die worden beïnvloed door een beveiligingsprobleem dat door de klant is meegenomen naar de fysieke assets of IT-omgeving(en) van Dell of betreffende externe partijen.

## Bijlage F

### Connected Provisioning Service

#### Serviceoverzicht

De Dell Connected Provisioning Service biedt de mogelijkheid om het ondersteunde product van de klant te configureren met behulp van hun Unified Endpoint Management-oplossing (UEM) via een beveiligde internetverbinding binnen de Dell Supply Chain. De klant kan configuratietaken uitvoeren in Dell faciliteiten, die anders alleen uitgevoerd hadden kunnen worden nadat het systeem was ontvangen door de klant en was verbonden met internet.

#### Bijbehorende services

- Indien geselecteerd door de klant, kan deze Connected Provisioning Service worden opgenomen in ProDeploy Plus for Client. De klant mag slechts een van de opties kiezen die zijn gespecificeerd als onderdeel van de OS en Software Preparation Service, zoals gedefinieerd in bijlage B.



## Dell TechDirect Portal Access

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

- Het profiel van de eindgebruiker maken en beheren
- Profiel toewijzen aan bestellingen
- Toegang tot zichtbaarheid van bestellingen

Alle gegevens van de Connected Provisioning Service van de klant die overeenkomen met de service(s) die door de klant zijn gekocht en gebruikt, zijn toegankelijk via de TechDirect-portal.

## Serviceprocedures en verplichtingen van Dell

Deze Connected Provisioning Service werkt samen met andere compatibele services in deze servicebeschrijving en kan worden gekocht voor bepaalde ondersteunde producten van Dell.

Systemen worden geladen met een schoon Microsoft Windows Professional-besturingssysteem en de fabrieksproductiedrivers van Dell worden geïnjecteerd.

Systemen worden automatisch geregistreerd bij de eindpuntbeheeromgeving van de klant voordat de internetverbinding wordt uitgevoerd met behulp van input die door de klant wordt geleverd. De klant is verantwoordelijk voor het leveren van noodzakelijke en relevante input aan Dell via een Dell portal of B2B-verbindingen (inclusief, maar niet beperkt tot organisatiename, tenant-ID en groepsinformatie). De klant is verantwoordelijk voor het garanderen van de nauwkeurigheid van deze invoeren en het niet leveren van nauwkeurige invoeren kan de verwerking van de bestelling van de klant voor de services en ondersteunde producten vertragen.

Indien vereist en ondersteund, wordt UEM-agentry die nodig is om geautomatiseerde inschrijving en provisioning van deze eindpuntbeheersoplossingen te vergemakkelijken, geïnstalleerd voordat de internetverbinding tot stand wordt gebracht. Afzonderlijke gebruiksvoorwaarden van de UEM-oplossingpartner van de klant zijn van toepassing op het gebruik door de klant van die UEM-oplossing.

Dell voert de volgende taken uit voor elk nieuw ondersteund product tijdens de Dell Connected Provisioning Service:

- De technicus van Dell koppelt de nieuw gebouwde en aangeschafte ondersteunde producten van de klant aan de implementatieomgeving via een bekabelde Ethernet-verbinding.
- De technicus van Dell initieert vervolgens het gedefinieerde UEM-provisioningproces. De vereiste aanraaktijd mag niet langer duren dan tien (10) minuten om het implementatieproces te starten en er is geen verdere tussenkomst van de technicus vereist voordat het proces is voltooid. Het algehele implementatieproces mag niet langer duren dan vier (4) uur.
- Het door de klant beheerde UEM-provisioningproces configureert automatisch systemen op basis van de implementatie van de oplossing.
- Nadat het proces is voltooid (groen scherm), bereidt de technicus van Dell het ondersteunde product voor op de uiteindelijke verzending.
- In het geval van een storing (rood scherm) escaleert Dell het probleem bij het contact van de klant zodat het kan worden onderzocht en gecorrigeerd.

Bestellingen van klanten worden geplaatst via het verkoopproces van Dell en doorlopen het standaard productieproces van Dell. Eventuele aanvullende ondersteunde service(s) die de klant selecteert en aanschaft, vinden plaats tijdens het productieproces en vallen buiten deze Connected Provisioning Service.

De klant zal Dell op verzoek verdedigen tegen, schadeloos stellen voor en vrijwaren van elke claim of actie uit hoofde van enige aanwijzing van de klant met betrekking tot de configuratie van ondersteunde producten door middel van de beveiligde verbinding en de Connected Provisioning Service, of enige nalatigheid van



de klant om te voldoen aan de voorwaarden, bepalingen en verantwoordelijkheden van de klant, zoals uiteengezet in deze Servicebeschrijving. De klant erkent en aanvaardt hierbij dat Dell is geautoriseerd om alle redelijke maatregelen te nemen ter bescherming van de fysieke assets of andere aspecten van de IT-omgeving van Dell en/of externe partijen die worden beïnvloed door een beveiligingsprobleem dat door de klant is meegenomen naar de fysieke assets of IT-omgeving(en) van Dell of betreffende externe partijen.

## Aanvullende bepalingen

De service kan worden uitgevoerd buiten het land waarin de klant en/of Dell zich bevinden. Dell kan op bepaalde tijdstippen en in overeenstemming met de voorwaarden van de overeenkomst tussen Dell en de klant de locatie waar de services worden uitgevoerd, en/of de partij die de service uitvoert, veranderen. Dell blijft dan echter wel verantwoordelijk jegens de klant voor de levering van de service. Als een van de volumeveronderstellingen die door Dell en de klant worden gebruikt om een Connected Provisioning-service uit te voeren, wezenlijk buiten de vastgestelde vereisten valt om de uitvoering van de service te voltooien (met inbegrip van de voorspelde eenheidsvolumes van de klant, de gemiddelde implementatietijd per eenheid en/of de configuratiefactoren die extra tijd nodig hebben voor het uitvoeren van de taken), dan kan Dell de prijsstelling en de afhandelingscapaciteit aanpassen om rekening te houden met dergelijke wijzigingen.

De klant erkent en stemt ermee in dat de klant de datacontroller en dataprocessor is van alle gegevens in fysieke hardware die wordt geleverd door de Unified Endpoint Management-oplossing van de klant die door de klant wordt gebruikt in verband met de services ("Software van de klant") of content van de klant (hieronder gedefinieerd), indien van toepassing, aangezien gegevens kunnen worden gedefinieerd door elk land, inclusief, maar niet beperkt tot, de Europese Unie (EU), en Dell is de dataprocessor voor de hieronder vermelde klant tijdens het uitvoeren van de services. De klant erkent en aanvaardt dat de klant als datacontroller en exporteur van data verantwoordelijk is voor de naleving van de dataprivacywetten die gelden in elk land, en dat Dell verantwoordelijk is voor naleving van de dataprivacywetten die gelden in elk land als dataprocessor. De klant stelt Dell schadeloos voor schendingen van verplichtingen van de klant met betrekking tot naleving van de dataprivacywetten 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 producten en Service(s). 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 zijn leveranciers daarvoor hebben moeten gebruiken, of voor verliezen of schade die Dell of zijn leveranciers daardoor hebben geleden. De klant zal Dell onmiddellijk op de hoogte stellen en in goed vertrouwen samenwerken met Dell om eventuele gerelateerde kwesties op te lossen indien er sprake is van enig falen, defect, tekortkoming of ander probleem in verband met de naleving van zijn verplichtingen krachtens toepasselijke dataprivacywetten en eventuele verwante bepalingen in de overeenkomst.

## Uitgesloten services

De volgende activiteiten zijn van de service uitgesloten:

- Het maken van enige provisioningautomatisering, of andere content van de klant ("Content van de klant") door Dell in opdracht van de klant.
- Ondersteuning of onderhoud van enige Unified Endpoint Management-oplossing van de klant door Dell, tenzij voor de Unified Endpoint Management-oplossing van de klant een actief support- of onderhouds-contract aanwezig is. In dat geval zal Dell de ondersteunings- of onderhoudswerkzaamheden aanbieden overeenkomstig het actieve onderhouds- of supportcontract van Dell.
- Data Migration Services van ondersteunde producten.
- De ontwikkeling van intellectueel eigendom die uitsluitend en specifiek is bedoeld voor de klant.



- Problemen of storingen in de Unified Endpoint Management-oplossing van de klant oplossen, en
- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in deze servicebijlage.

## Verantwoordelijkheden van de klant en technische vereisten voor de Connected Provisioning Service

De klant moet voldoen aan de volgende vereisten en verantwoordelijkheden voor de aanschaf van deze service of deze overtreffen. Wanneer de klant nalaat een item te leveren of een taak uit te voeren die op grond van de verplichtingen voor de Connected Provisioning Service nodig is, kan Dell daardoor worden vertraagd of verhinderd in de levering van de service.

- De service is afhankelijk van de validatie door Dell van de UEM-provisioningoplossing van de klant. Als onderdeel van de validatie zal Dell samenwerken met de klant om informatie te verzamelen en te analyseren van de UEM-omgeving van de klant die relevant is voor het provisioningproces.
- De klant wijst een Single Point of Contact (“contactpersoon van de klant”) en technische UEM-beheerderscontactpersonen (“technische contactpersonen”) toe, zoals vereist ter ondersteuning van de instandhouding van elke regionale Connected Provisioning Service-omgeving.
- De contactpersonen moeten over werkkennis beschikken van de onderdelen waarop de services van toepassing zijn en zullen support leveren, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, het volgende:
  - De contactpersoon van de klant zal de bevoegdheid hebben om namens de klant op te treden voor alle aspecten van de service, zoals het melden van problemen bij de juiste personen in de organisatie van de klant en het oplossen van strijdige vereisten.
  - De contactpersoon van de klant zal ervoor zorgen dat alle communicatie tussen de klant en Dell, inclusief alle vragen of verzoeken met betrekking tot de overeenkomst via de betreffende Dell Connected Services-specialist verloopt.
  - De contactpersoon van de klant zal tijdig toegang bieden tot technische en zakelijke contactpersonen en de benodigde data/informatie voor kwesties met betrekking tot het bereik van de service.
  - De contactpersoon van de klant zal ervoor zorgen dat belangrijke contactpersonen van de klant aanwezig zijn bij vereiste vergaderingen en presentaties.
  - De contactpersoon van de klant zal noodzakelijke profielinformatie, gegevens, beslissingen en goedkeuringen verwerven en leveren.
- De klant is verantwoordelijk voor het leveren van een geschikte en veilige provisioningoplossing zoals gedefinieerd in overleg met Dell tijdens het scopingproces voor de oplossing.
- De klant is verantwoordelijk voor het onderhouden, beveiligen, beheren, bewaken en ondersteunen van de Unified Endpoint Management-oplossing van de klant en stemt ermee in dat een ondersteunings- of onderhoudsprobleem met betrekking tot de UEM-oplossing van de klant Dell ontslaat van zijn verplichtingen om deze service uit te voeren tot het betreffende ondersteunings- of onderhoudsprobleem is opgelost.
- De klant is verantwoordelijk voor het installeren en beheren van een Unified Endpoint Management-provisioningproces, waarbij deze ervoor zorgt ervoor dat een dergelijk proces binnen vier (4) uur kan worden voltooid en dat de interactie met de technicus wordt beperkt tot maximaal tien (10) minuten voor de doeleinden van het initiëren en voltooiën van de implementatie van het ondersteunde product.
- De wijzigingen van de klant in de provisioningpecificaties tijdens de uitvoering van de service kunnen niet worden toegepast op systemen waarop al is begonnen met het provisioningproces.
- De klant is verantwoordelijk voor het selecteren van een van de beschikbare Dell Windows Professional-besturingssysteemopties via hun profiel.
- Elke provisioningfout die wordt veroorzaakt door Unified Endpoint Management van de klant zal tijdig worden verholpen door de technische contactpersoon van de klant. Als het probleem niet tijdig is opgelost, behoudt Dell zich het recht voor om geannuleerde bestellingen te annuleren.



## Bijlage G

# Asset Resale and Recycling Service

## Serviceoverzicht

De Asset Resale and Recycling Service biedt een milieuvriendelijke en gemakkelijke manier om ongewenste of niet-gehuurde apparatuur af te voeren. 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 de Asset Resale and Recycling Service voor zowel Dell als niet-Dell klant- en serverapparatuur:

- **IT Services voor hergebruik van bedrijfsmiddelen en recycling met 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 afval willen afvoeren via wederverkoop of recycling. De 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.
- Bevat ook een contactpunt 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 datum van de oorspronkelijke aankoop is gedefinieerd als de eerste van de datums van de factuur voor de service of de bevestiging van bestelling van Dell. De levering van de service door Dell wordt voltooid geacht na de vervaldatum, ook als u deze service niet gebruikt.

### De service TechDirect Portal Access

Klanten die assets doorverkopen en recyclen 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:

- Getraceerde waarden ontvangen
- Asset Resale and Recycling Service-kredieten weergeven
- Services plannen en volgen
- Rapporten bekijken en downloaden
- Betaling aanvragen voor teruggewonnen restwaarde op apparatuur die wordt doorverkocht in het kader van de service voor wederverkoop en recycling van bedrijfsmiddelen

Alle gegevens van de Asset Resale and Recycling Service die overeenkomen met de service(s) die door de klant zijn gekocht en gebruikt, zijn toegankelijk via de TechDirect-portal.

Op het gebruik door de klant van de TechDirect-portal zijn de gebruiksvoorwaarden van de TechDirect-portal (“gebruiksvoorwaarden”) van toepassing, die overeenkomen met de door de klant gekochte optie Asset Resale and Recycling Service.

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

De volgende functies worden geleverd als onderdeel van de service:

- **Toegang tot de TechDirect-portal**, waardoor de klant de volgende opties krijgt:
  - **Waardebeoordelingen verkrijgen:** een geschatte waarde zien van het uitschakelen van apparatuur
  - **Dashboard bekijken:** volledige weergave van alle beschikbare Asset Resale and Recycling Service-kredieten bekijken, recente activiteiten en lopende acties
  - **Service plannen:** services plannen voor hun locatie, gewenste datum en tijd binnen kantooruren.
  - **Service bijhouden:** status van elke service bekijken, inclusief geplande, in behandeling zijnde, lopende en voltooide services.
- **Logistiek en verpakking:**
  - Meer dan 20 apparaten: Dell levert logistiek en verpakking via vrachtvervoerders
  - Minder dan 20 apparaten: Dell biedt logistiek via parcel service-providers
- **Verwerking:** voor wederverkoop/recycling 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:** de 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 TechDirect-portal:
  - De Resale and Recycling Service omvat rapporten over de afvoer van apparatuur en bevestiging van verwijderingen
- **Betaling:** wanneer de klant in aanmerking komt voor het ontvangen van waarde voor doorverkocht apparatuur, kunnen klanten betaling aanvragen voor elektronische financiering via de TechDirect-portal. 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 services

- Deze Asset Resale and Recycling Service is opgenomen in ProDeploy Plus for Client.
- Deze Asset Resale and Recycling Service kan worden aangeschaft als een Add-on Service met ProDeploy for Client.

## Verplichtingen van de klant

De 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:

- Voor de Freight Service (meer dan 20 apparaten): op het moment van de planning melding maken van eventuele toegangproblemen, beveiligingsbeperkingen, vakbonds aanvragen, vereisten voor verzekeringscertificaten, dockingrestrictie of tijdsbeperkingen.
- Voor de Parcel Service (minder dan 20 apparaten): verpak en verzegel elk apparaat in een aparte doos met het juiste verpakkingsmateriaal om ervoor te zorgen dat de apparatuur tijdens verzending naar Dell wordt beschermd tegen beschadiging, en gebruik een gedrukt etiket dat via het klantenportal is 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 van alle apparatuur (bijvoorbeeld harde schijven waarvoor de dataopschoning niet is geslaagd etc.) verwijderen waarvoor Dell niet in de samenvatting van de dataopschoning heeft aangegeven dat deze met succes is 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 (bijv. USB-stick, SD-kaart, enz.) uit de apparatuur verwijderen en bewaren.
- De inktpatronen en tonercartridges verwijderen uit alle printers.
- Controleer of de geconsolideerde apparatuur alleen computerhardware bevat en geen andere inhoud zoals apparaten, kantoorapparatuur, biologisch gevaarlijk afval, biologisch gevaarlijke apparatuur, materialen, verpakkingen of dozen.
- Controleer of de apparatuur compleet en correct is gemonteerd en alle bijbehorende accessoires of randapparatuur bevat die worden geretourneerd aan het leasebureau en om uw waardevermindering voor producten die worden doorverkocht te maximaliseren.
- Koppel alle apparatuur los, haal ze uit het rack, pak ze uit of haal ze uit de doos en scheid dergelijke apparatuur duidelijk van apparatuur die niet voor verzending is (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).
- Consolideer de apparatuur op elke locatie (inclusief de apparatuur waarvan de gegevens met succes zijn opgeschoond) op een centrale locatie die redelijkerwijs toegankelijk is voor de logistieke dienstverlener van Dell.
- Zorg 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.** De klant vertegenwoordigt en garandeert het volgende:

- De klant heeft een goed en verkoopbaar eigendom van de apparatuur, vrij van alle pandrechten, vorderingen en lasten van welke aard ook voor eigendommen.
- De 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 dataopschoning als succesvol opgeschoond ("PASS").
- De 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 verklaard door de klant en bevestigd door Dell voorafgaand aan transport, werkt de apparatuur bij levering aan Dell volgens de gepubliceerde specificaties van de fabrikant.
- De klant is verantwoordelijk voor en heeft voldaan aan de gezondheids- en veiligheidseisen en plichten in verband met de locatie(s) waartoe Dell of zijn leveranciers toegang heeft gekregen van de klant, inclusief de werkruimte voor dataopschoning.

Als de klant niet voldoet aan een of meer van zijn verplichtingen of garanties zoals beschreven in deze servicebijlage, is Dell niet verplicht de services te leveren en is Dell niet aansprakelijk voor eventuele schade die uit deze niet-voldoening voortvloeit. Er kunnen echter wel extra vergoedingen en onkosten aan de klant worden berekend voor eventuele extra tijd of materialen die Dell of zijn leveranciers daarvoor hebben moeten gebruiken of voor verliezen of schade die Dell of zijn leveranciers daardoor hebben geleden.





De 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, 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 regelgeving met betrekking tot de beveiliging of bescherming van opgeslagen of verzonden gegevens of persoonlijke informatie.

## Prijzen en betalingsvoorwaarden

De klant wordt per apparaat in rekening gebracht.

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

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

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

## Aanvullende vergoedingen

De 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 18 kg (40 lbs.) 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 die:
  - Toegangs- of voertuigbeperkingen hebben
  - Vakbondsarbeid vereisen
  - Beperkte beschikbaarheid van afspraken hebben of
  - Afspraak buiten de normale kantooruren vereisen
- Als de klant, de locatie en/of de apparatuur niet voldoen aan de vereisten zoals beschreven in deze servicebijlage, moeten de betreffende services mogelijk opnieuw worden gepland en/of kunnen extra vergoedingen en onkosten in rekening worden gebracht.
- Mislukte pogingen tot serviceafspraken door de logistieke dienstverlener van Dell waarbij de klant of 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.



## Uitgesloten services

- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in deze servicebijlage.

## 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 ZIJN 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 ONGEOORLOOFDE 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. **Service termijn.** 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 servicebijlage uitsluitend bestemd voor eigen, intern gebruik door de klant en niet bestemd voor wederverkoop- of servicebureaudoelinden.

## 2. Belangrijke aanvullende informatie

- A. Opnieuw plannen.** Als deze service eenmaal is gepland, dienen wijzigingen in de planning minimaal 8 kalenderdagen voor de geplande datum te worden aangebracht. Als de klant de planning voor deze service binnen 7 dagen voor de geplande datum wijzigt, wordt een vergoeding voor het opnieuw inplannen berekend van maximaal 25% van de prijs voor de services. De klant stemt ermee in dat elke herplanning van de service minimaal 8 dagen voor aanvang van de service wordt bevestigd.
- B. Betaling van hardware die bij services wordt aangeschaft.** Tenzij anders schriftelijk is overeengekomen, zal betaling voor apparatuur in geen geval afhankelijk zijn van het uitvoeren of het leveren van services die bij dergelijke apparatuur zijn aangeschaft.
- C. Commercieel redelijke beperkingen aan het bereik van de service.** Dell mag weigeren de service te verlenen indien Dell of zijn serviceproviders, naar eigen redelijke mening, door het leveren van de service onredelijk risico lopen of als de gevraagde service niet binnen het servicebereik valt. Dell is niet aansprakelijk voor eventuele fouten of vertragingen van de prestaties als gevolg van oorzaken die buiten zijn macht liggen, inclusief wanneer de klant niet aan zijn verplichtingen onder deze servicebijlage voldoet.
- D. Optionele services.** Optionele services (inclusief van point-of-need support, installatie, advies, beheerd en professionele support en training diensten) beschikbaar zijn voor de aankoop van Dell en zal verschillen per klant locatie. Optionele diensten 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 servicebijlage 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:
- De klant is niet in staat om de totale prijs voor deze service te betalen in overeenstemming met de factuurvoorwaarden;
  - De klant beledigt, bedreigt of weigert medewerking te verlenen aan de technicus of de onsite analist die de klant helpt; of
  - De klant houdt zich niet aan alle voorwaarden die in deze servicebijlage 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 reactietijden 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 en mogelijk worden hiervoor bijkomende kosten in rekening gebracht. Deze verplichting geldt op voorwaarde dat een controle en hernieuwde certificering van de verhuisde ondersteunde producten zijn uitgevoerd tegen de tarieven voor het advies van Dell die op dat ogenblik voor werkuren en onderdelen gelden. 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 H

### Onsite PC Installation

#### Serviceoverzicht

Deze Add-on Service voorziet in de onsite installatie en connectiviteit van een nieuw ondersteund product of verouderd systeem (de "Onsite PC Installation").

#### Servicekenmerken

##### Installatie van het ondersteunde product

- Nieuw ondersteund product uitpakken uit de verzenddozen en componenten inspecteren op eventuele schade.
- Organisatie en aansluiting van randapparatuur van het ondersteunde product (bijv. monitoren, toetsenborden, voedingen, muizen, enz.).
- Verbinding van het ondersteunde product met de energie- en netwerkbronnen van de klant.
- Verplaatsing van alle dozen, verpakkingsmaterialen en puin naar een verwijderingsgebied binnen het gebouw waar de inzetdiensten worden geleverd en het correct schoonmaken van het installatiegebied, zodat het in de oorspronkelijke staat wordt teruggebracht.

##### Connectiviteit voor het ondersteunde product

- Het nieuwe ondersteunde product opstarten en 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 drivers die door de klant worden geleverd en voert Dell een overeengekomen eenvoudige test voor functionaliteit uit (bijv. een testpagina afdrukken).
  - Voltooiing van basisdomeinverbinding via 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.
  - Toewijzing van netwerkprinters aan nieuw ondersteund product.
  - Herstellen van het delen van netwerkbestanden.
  - Een korte en basisoriëntatie op de primaire functies van het nieuwe ondersteunde product.



## Instellingenoverdracht

- Overdracht van algemene personalisatie en instellingen voor eindgebruikers vanuit het verouderde systeem van de klant.
- Overdracht van instellingen die zijn gekoppeld aan gebruikersprofielen naar het nieuwe ondersteunde product(en).
- Overdracht van algemene applicatie-instellingen.

## Software-installatie

- Installatie van een toepassing(en) voor een ondersteund product via door de klant verstrekte internetdownload, handmatig script, USB of cd/dvd.
- Op verzoek, hulp bij productactivering en het toepassen van updates.
- Basisconfiguratie van software voor gebruik (zoals een extern bureaublad-applicatie) om de juiste functionaliteit te bevestigen.
- Op verzoek van de klant, verwijderen van de softwareapplicatie(en) zoals aangevraagd door de klant.
- Op verzoek van de klant, het upgraden van softwareapplicatieversie(en).

## De-installatie van het verouderde systeem (op verzoek en wanneer de technicus nog steeds onsite is)

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

## Bijbehorende services.

Deze Add-on service kan worden aangeschaft met:

- ProDeploy for Client
- ProDeploy Plus for Client

## Verplichtingen van de klant

Klant gaat akkoord met de volgende specifieke verantwoordelijkheden:

- De klant moet één Onsite PC Installation Service aanschaffen voor elk ondersteund product.
- Voorbereiden van alle werkgebieden en eindgebruikersdesks vóór de start van de services, inclusief toegang tot het systeem, externe randapparatuur, voeding en netwerkconnectiviteit.
- Voordat de technicus ter plaatse arriveert, maakt u een domeinaccount en computerobjecten (indien nodig voordat u het ondersteunde product aan het domein koppelt) in Active Directory om de domeindeelname vóór de geplande implementatiedatum mogelijk te maken.
- Domeinaccountreferenties opgeven voor gebruik door technicus met rechten die nodig zijn om een computer toe te voegen aan de standaardcomputers-container in Active Directory.
- Verstrekken van alle toepasselijke drivers voor hardware-installatie.
- Zorgen dat het verouderde systeem beschikbaar en volledig operationeel is voor alle Services die op het verouderde systeem moeten worden uitgevoerd.
- Het maken en verstrekken van de planningsinformatie voor alle benodigde hulpbronnen voor de service, inclusief het installatieschema voor de eindgebruiker.
- 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 klanten beschikbaar zijn tijdens de duur van de onsite installatie, inclusief technische contactpersonen.
- Toegang geven 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 bieden.
- Bovendien moet voor installatie in een thuishkantoor te allen tijde een volwassene aanwezig zijn tijdens het uitvoeren van de service.
- Service voor acceptatie van de locatie bieden na afronding van locatie.
- Aan Dell alle lokale beheerdersrechten geven die nodig zijn om de service uit te voeren
- Dell de software aanbieden (bijv. het script, USB of cd/dvd) die nodig is om de applicatie-installatie uit te voeren.
- Testen en controleren of de softwaretoepassing werkt volgens de behoeften van de klant op het ondersteunde hardwareplatform(en) dat zal 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 van Dell voorzien van een voldoende hoeveelheid installatiemedia en installatie-instructies.
- Dell op de hoogte stellen dat de-installatieservices nodig zijn bij het afsluiten van de dataoverdracht.
- 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 gepland op dezelfde tijd/dag.
- Alle onsite-services voor een ondersteund product worden gecoördineerd en tegelijkertijd uitgevoerd.
- De servicelocatie moet gemakkelijk toegankelijk zijn met voertuigen en zonder gebruik van speciale hulpmiddelen of apparatuur.
- Voor de-installatie van het oude systeem is de gelijktijdige installatie van een nieuw ondersteund product vereist.
- De klant lokaliseert het ondersteunde product in het gebouw waarin het moet worden geïnstalleerd voordat met de service wordt gestart.
- Levering van alle toepasselijke drivers voor de installatie van randapparatuur.
- Indien nodig om de service te voltooien, verleent u technici toegang tot het netwerk van de klant om de services uit te voeren.
- 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 ondersteunde product.
- Zorg indien van toepassing voor cloudstorage, externe schijf of media.
- Zorg ervoor dat het ondersteunde product is aangesloten op een lokaal netwerk en een stabiele en betrouwbare internettoegang heeft.
- Als externe media nodig zijn, moet de klant USB/externe media leveren.
- Indien Dell hierom vraagt, moet u de technicus van Dell interne toegang geven tot het installatieprogramma voor de datamigratietool, dat beschikbaar is op de resourcepagina van Deployment Support die door de SPOC wordt geleverd.

## Verantwoordelijkheden van Dell

- Informatie verzamelen 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 verzamelen over het verouderd systeem om de serviceafhandeling te plannen. Dit kan telefonisch, via e-mail of met behulp van de implementatietools van Dell.
- Dell verzamelt locatie-, contact- en planningsinformatie voor elke implementatielocatie van de klant om ervoor te zorgen dat alle kritieke details die specifiek zijn voor de locatie aan Dell worden verstrekt voordat de services beginnen.



## Uitgesloten services

- Een nieuw netwerk opzetten.
- Transport van systemen naar andere locaties of andere typen logistieke services.
- Extern verwijderen en/of recyclen van verouderde eenheden door een technicus op locatie.
- Computers worden in Active Directory gekoppeld aan de standaard computers-container, niet aan specifieke organisatie-units.
- Aangepaste scripts leveren of uitvoeren om lid te worden van een domein.
- Problemen oplossen die verband houden met het native Windows-domeinaanmeldingsproces.
- 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 vereist 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.
- Gegevens 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 installatiediensten.
- Scripting voor applicatie-installaties.
- Overdracht van applicaties of software. Softwareapplicaties worden geïnstalleerd/opnieuw geïnstalleerd en worden niet overgedragen.
- Installatie van besturingssysteemsoftware.
- Aanpassing en/of personalisatie van software (verder dan vereist om ervoor te zorgen dat software correct is geïnstalleerd).
- Gegevens overdragen van of naar niet-Windows-gebaseerde besturingssystemen.
- Configuratie van beveiligingssoftware zoals antivirus-/spyware-/malwaresoftware.
- Installatie of configuratie van software voor bedrijven.
- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in deze servicebijlage.

## Aanvullende algemene voorwaarden

- Als de klant vertragingen heeft veroorzaakt waardoor de Onsite PC Installation Service niet kan worden uitgevoerd door een Dell technicus of terwijl de technicus aanwezig is, kunnen extra kosten worden berekend. Er kunnen extra kosten in rekening worden gebracht voor verzoeken die rechtstreeks aan technici op locatie worden gedaan voor aanvullende activiteiten.
- Klanten kunnen de standaardinstructies aanpassen of hun eigen set instructies verstrekken waarin de uit te voeren activiteiten ter plaatse worden gedefinieerd. Aangepaste instructies en bijbehorende activiteiten worden beperkt tot 45 minuten inrichtingstijd per pc. Voorafgaand aan en tijdens de implementatie zal Dell de verwachte hoeveelheid tijd voor het zelf uitvoeren van deze activiteiten evalueren. Als Dell vaststelt dat de hoeveelheid tijd voor het uitvoeren van de activiteiten op locatie groter is dan de limiet van 45 minuten, dan werkt Dell samen met de klant om de instructies te wijzigen, zodat de inrichtingstijd onder de 45 minuten valt, of worden de extra kosten ingeschat middels het proces voor wijzigingsbeheer.
- Om veiligheidsredenen zal Dell geen externe (USB-)media meenemen naar de omgeving van de klant. De klant moet externe (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.



- Besturingssysteem van desktop/notebook is Microsoft Windows 7, Windows 8 of Windows 10 [of toepasselijke latere versie].
- Besturingssysteem is al geladen of geïnstalleerd.
- Dell is niet verantwoordelijk voor eventuele fouten tijdens het installatieproces.
- Applicaties moeten aansluitend bij de Onsite PC Installation Service voor het ondersteunde apparaat waarmee het is aangeschaft, op één implementatielocatie worden geleverd, en moeten op dezelfde werkdag plaatsvinden. Ongebruikte applicatie-installaties kunnen niet worden gecrediteerd, terugbetaald of overgedragen
- Niet beschikbaar voor Thin Client-apparaten
- Dell zal niet meer dan drie pogingen doen om de softwareapplicaties te installeren.

