

Functiebeschrijving

Implementatieservice voor eindpuntbeveiliging voor software

Inleiding

Het verheugt Dell Technologies Services de implementatieservices voor eindpuntbeveiliging per licentie voor software (de “service(s)”) te mogen leveren conform deze servicebeschrijving (“servicebeschrijving”). Uw offerte, bestelformulier of ander wederzijds overeengekomen type factuur of bestellingsbevestiging (waar van toepassing, het “bestelformulier”) bevat de naam van de service(s) en beschikbare serviceopties die u hebt aangeschaft. Neem voor extra hulp of voor het aanvragen van een kopie van uw servicecontract(en) contact op met de technische support of met uw verkoopvertegenwoordiger.

Het toepassingsgebied van deze service

De implementatieservices voor eindpuntbeveiliging voor software heeft tot doel de klant van een duidelijk gedefinieerde implementatieoplossing te voorzien. De geïmplementeerde technologie kan “Software as a Service” (SaaS) of “On-Premise”-software zijn. Deze service bestaat uit het implementeren van één (1) van de volgende klanttechnologieën:

- VMware Carbon Black
- Dell Encryption Enterprise

Een vertegenwoordiger van Dell Technologies Services neemt contact op met de klant om de service te plannen. De specifieke begindatum moet wederzijds worden overeengekomen door beide partijen en is afhankelijk van beschikbaarheid van resources. De cruciale onderdelen van de service zijn als volgt:

- Projectmanagement
- Door de klant ingevulde controlelijst voorafgaand aan de dienstverlening
- Omgevingsevaluatie
- Activering van software as a service (SaaS) (indien van toepassing)
- Installatie en configuratie van software/apparatuur (indien van toepassing)
- Service- en beleidsconfiguratie
- Ontwikkeling en uitvoering van testplan
- Ondersteuning bij het oplossen van problemen met de implementatie van eindpunten
- Kennisoverdracht

Gedetailleerde beschrijving

Projectmanagement

De aangewezen projectmanager van Dell Technologies leidt de klant door het implementatieproces. De projectmanager neemt een uit meerdere punten bestaande controlelijst door met de klant om er zeker van te zijn dat de gehele locatie gereed is voor de implementatie en plant het implementatieproject. Voorbeelden van checkpoints zijn onder andere: verplichtingen van de klant voorafgaand aan de dienstverlening voltooid, verificatie van projectplanningen en sitecontactpersonen. De projectmanager overhandigt leveringsdocumenten, indien van toepassing, bij de afsluiting van de implementatie.

Door de klant ingevulde controlelijst voorafgaand aan de dienstverlening

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om te voldoen aan de vereisten van de controlelijst voorafgaand aan de dienstverlening voordat de omgevingsevaluatie van start gaat. De controlelijst voorafgaand aan de dienstverlening wordt door de projectmanager van Dell Technologies Services verzonden en bevat een gedetailleerde controlelijst en de omgevingspecificaties.

Omgevingsevaluatie

De omgevingsanalyse is een activiteit die wordt uitgevoerd om data te verzamelen over de bestaande omgeving waarin de software wordt geïmplementeerd.

Activering van Software as a service (SaaS)

Activering en/of creatie van het SaaS-exemplaar voor de klant. Een projectmanager van Dell Technologies Services controleert bij de klant of toegangsgegevens zijn ontvangen en toegang wordt geboden.

Software-installatie en -configuratie

Installatie en configuratie van de softwareserver, één interne front-end server en één externe DMZ-server (gedemilitariseerde zone), indien van toepassing. Configuratie van extra servers zoals extra front-end servers, Structured Query Language (SQL) of AD vereist mogelijk een aangepaste implementatieservice die tegen extra vergoeding beschikbaar is.

Service- en beleidsconfiguratie

Evaluatie van standaard beleidsinstellingen en assistentie bij aanbevolen wijzigingen.

Ontwikkeling en uitvoering van testplan

Het opstellen van een testplan, dat de volledige functionele tests van de clienttechnologie omvat.

Ondersteuning bij het oplossen van problemen met de implementatie van eindpunten

De service biedt ondersteuning voor het oplossen van problemen met de implementatie van eindpunten voor het gemakkelijker installeren van het aantal eindpunten waarvoor de service is aangeschaft. Dell Technologies biedt ondersteuning binnen de periode die wordt voorgesteld in de volgende tabel 1:

Tabel 1

Aantal in te zetten licenties	Totaal beschikbare uren	Typische tijdspanne in weken
1-100	4	2
101-300	6	3
301-500	8	4
501-1000	18	6
1001-3000	24	8
3001-5000	40	10
5001-10.000	48	12

De volgende activiteiten zijn inbegrepen:

- Ondersteuning bij het aanmaken van implementatiepakketten
- Ondersteuning bij het oplossen van problemen met implementatiefouten in de console of logboeken van de softwaretool
- Als er een geldige technische supportservice is voor de software, worden alle onopgeloste problemen overgebracht naar de technische supportafdeling en wordt een case geopend

Kennisoverdracht

Deze service omvat overdracht van basiskennis voor helpdesk en desktopbeheerders. Mogelijk komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Administratieve rollen en verantwoordelijkheden
- Overzicht van herstel
- Verantwoordelijkheden van helpdesk
- Verantwoordelijkheden van eindpuntsupport
- Overzicht van probleemoplossing
- Overdracht van klantspecifieke configuratie
- Gebruik van mobiele apps

Veronderstellingen

Dell Technologies Services heeft de volgende specifieke veronderstellingen gedaan bij het specificeren van de services die in deze servicebeschrijving zijn vermeld:

- Dell Technologies Services is niet verantwoordelijk voor het oplossen van compatibiliteitsproblemen of andere problemen die niet kunnen worden opgelost door de fabrikant of voor het configureren van hardware, software, apparatuur of middelen die tegenstrijdig zijn met de instellingen die de fabrikant ondersteunt.

- De afronding van de service binnen de overeengekomen tijdsperiode is alleen mogelijk indien Dell Technologies Services tijdig de nodige klantgegevens ontvangt en toegang krijgt tot de klant-assets.
- Alle informatie die door de klant wordt aangeleverd met betrekking tot de technische eisen en architectuur onsite is materieel gesproken correct.
- De klant accepteert en gaat akkoord met details die worden beschreven in alle aanvullende documenten die door Dell Technologies Services worden verstrekt tijdens de dienstverlening.

Uitsluitingen

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

- Eventuele services, taken of activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze servicebeschrijving zijn vermeld.
- De service is exclusief de ontwikkeling van intellectuele eigendom die uitsluitend en specifiek voor de klant worden ontwikkeld.
- Hulp bij de implementatie van software op servers.
- Het oplossen van problemen of het verhelpen van bestaande systeem-/serverproblemen tenzij anderszins beschreven in deze servicebeschrijving.
- Het testen van de integratie tussen een product van Dell Technologies en andere producten van derden, inclusief, maar niet beperkt tot versleutelings- of beveiligingsproducten van derden.
- De service omvat geen herstel of beperking van prestatieproblemen die naar voren zijn gekomen uit de analyse van de omgeving van de klant tenzij anderszins beschreven in deze servicebeschrijving.
- Verantwoordelijkheid van Dell Technologies Services (inclusief financiële verantwoordelijkheid) voor personeel, hardware, software, apparatuur of andere activa van klant of van derden die momenteel worden gebruikt in de bedrijfsomgeving van de klant, tenzij anders wordt vermeld in deze serviceomschrijving.

Indien deze service niet binnen de beschreven tijdsperiode is voltooid, behoudt Dell Technologies Services zich het recht voor de onderliggende oorzaak te onderzoeken. Indien de onderliggende oorzaak buiten de controle van Dell Technologies Services ligt, zal Dell Technologies Services voorstellen doen voor stappen om de vertraging op te lossen. Deze stappen vereisen mogelijk dat de klant aanvullende services aanschaft of aanvullende onkosten maakt om Dell Technologies Services in staat te stellen deze service te voltooien. Mocht de klant nog aanvullende vereisten hebben die buiten het toepassingsgebied van deze servicebeschrijving vallen, dan kan ondersteuning voor deze vereisten als extra service worden voorgesteld tegen een extra vergoeding.

Deze servicebeschrijving verleent de klant geen enkele garantie naast de garanties die onder de voorwaarden van uw hoofdserviceovereenkomst of overeenkomst, zoals hieronder gedefinieerd, worden geboden.

Aanbodspecifieke verplichtingen van de klant

De klant stemt er in het algemeen mee in Dell Technologies Services zijn medewerking te verlenen bij de levering van de services. De klant aanvaardt de volgende verantwoordelijkheden:

- De klant moet de technicus van Dell Technologies Services toegang bieden tot alle vereiste omgevingen gedurende de tijdsperiode van de dienstverlening.
- De klant dient aanwezig te zijn of een vertegenwoordiger aan te stellen die aanwezig en beschikbaar is gedurende alle plannings- en beoordelingssessies.

- De klant moet waar van toepassing voor de service deelnemen. De klant begrijpt dat de technicus zonder de juiste medewerking (inclusief doelstelling) niet kan voldoen aan de klantbehoeften of aan de uitvoering van de service.
- De klant stemt erin toe zijn medewerking te verlenen en de instructies te volgen die een analist van Dell Technologies Services aan de telefoon geeft. Ervaring leert dat de meeste systeemp Problemen en -fouten via de telefoon kunnen worden verholpen als resultaat van een nauwe samenwerking tussen de gebruiker en de medewerker van de technische support of de technicus.
- De klant dient aanvullende documenten die door Dell Technologies Services worden geleverd vóór de dienstverlening door te nemen en hiermee akkoord te gaan. Tot de documenten die moeten worden beoordeeld kunnen onder andere, inclusief, maar niet beperkt tot de controlelijst voorafgaand aan de dienstverlening en het testplan behoren.

Algemene verantwoordelijkheden van de klant

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

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

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

Onsite verplichtingen. Wanneer een medewerker van Dell Technologies Services voor het uitvoeren van de services onsite bij de klant aanwezig dient te zijn, moet de klant (zonder extra kosten voor Dell Technologies Services) gratis, veilige en voldoende toegang tot zijn faciliteiten en de omgeving bieden, inclusief voldoende werkruimte, elektriciteit, veiligheidsuitrusting (waar van toepassing) en een lokale telefoonlijn. Verder dienen een monitor of beeldscherm, een muis (of ander aanwijsapparaat) en een toetsenbord voorhanden te zijn (zonder bijkomende kosten voor Dell Technologies Services), voor zover het systeem niet met deze apparaten is uitgerust.

Databack-ups. De klant dient een volledige back-up te maken van alle aanwezige data, software en programma's op alle betrokken systemen voordat deze service wordt geleverd en tijdens het uitvoeren van deze service. De klant dient regelmatig een back-up te maken van de data die op alle betreffende systemen staan opgeslagen als voorzorgsmaatregel voor mogelijke storingen, wijzigingen of dataverlies. Dell Technologies Services is niet verantwoordelijk voor het herstel of de herinstallatie van programma's of data.

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

- AL UW EVENTUEEL VERTROUWELIJKE, EXCLUSIEVE OF PERSOONLIJKE INFORMATIE;
- VERLIES OF BESCHADIGING VAN DATA, PROGRAMMA'S OF SOFTWARE;
- BESCHADIGING OF VERLIES VAN VERWISSELBARE MEDIA;
- VERLIES VAN HET GEBRUIK VAN EEN SYSTEEM OF NETWERK; EN/OF
- VOOR ALLE EVENTUELE HANDELINGEN OF WEGLATINGEN, INCLUSIEF NALATIGHEID, VAN DELL TECHNOLOGIES SERVICES OF EEN EXTERNE SERVICEPROVIDER.

Garanties van externe leveranciers. Voor deze services kan het nodig zijn dat Dell Technologies Services hardware- of software moet gebruiken die niet door Dell Technologies Services is vervaardigd of wordt verkocht. De garantie van sommige fabrikanten kan komen te vervallen, indien Dell Technologies Services of iemand anders dan de fabrikant aan de hardware of software werken. De klant moet ervoor zorgen dat de services van Dell Technologies Services deze garanties niet beïnvloeden of, indien dat zo is, dat de gevolgen aanvaardbaar zijn voor de klant. Dell Technologies Services neemt niet de verantwoordelijkheid voor garanties van derden of voor de gevolgen die de services kunnen hebben op deze garanties.

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

Land	Normale werkuren van Dell Technologies Services
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 uur
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 8:00 tot 17:00 uur
Australië, Bermuda, China, Haïti, Japan, Nederlandse Antillen, Nieuw-Zeeland, Singapore, Thailand	Maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 17:00 uur
Argentinië, Brazilië, Ecuador, Frankrijk, India, Indonesië, Italië, Korea, Maleisië, Paraguay, Peru, Taiwan, Uruguay	Maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 18:00 uur
Bolivia, Chili	Maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 19:00 uur
Midden-Oosten	Zondag t/m donderdag van 8:00 tot 18:00 uur
Hongkong	Maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 17:30 uur

Tenzij voorafgaand schriftelijk anders is overeengekomen, zullen er buiten standaard kantooruren of op lokale feestdagen geen serviceactiviteiten plaatsvinden.

Algemene servicevoorwaarden

Deze servicebeschrijving is een overeenkomst die is aangegaan door de klant (“u” of de “klant”) en de rechtspersoon die wordt 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 wordt de service, afhankelijk van de locatie van de klant, geleverd onder Dell's commerciële verkoopvoorwaarden of onder de overeenkomst die wordt vermeld in onderstaande tabel (zoals van toepassing, de “overeenkomst”). Raadpleeg de onderstaande tabel voor het webadres dat op de locatie van de klant van toepassing is om uw overeenkomst te zoeken. De partijen bevestigen hierbij dat zij de overeenkomst hebben gelezen en zich verbinden aan de online bepalingen.

Locatie van klant	Voorwaarden en bepalingen die van toepassing zijn op uw aanschaf van de services	
	Klanten die rechtstreeks services aanschaffen	Klanten die services aanschaffen via een geautoriseerde reseller
Verenigde Staten	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canada	Dell.ca/terms (Engels) Dell.ca/conditions (Frans-Canadees)	Dell.ca/terms (Engels) Dell.ca/conditions (Frans-Canadees)
Latijns-Amerika en Caribisch gebied	Lokale landspecifieke website van Dell.com of www.dell.com/servicedescriptions/global .*	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 serviceomschrijving 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 hebt geen directe contractuele relatie met de rechtspersoon van Dell met betrekking tot de hierin beschreven service. Om twijfel te voorkomen is hier vermeld dat alle eventuele betalingsvoorwaarden of andere contractuele voorwaarden die door hun aard uitsluitend relevant zijn voor de directe relatie tussen een koper en een verkoper, niet op u van toepassing zijn. Deze voorwaarden zijn zoals overeengekomen tussen u en uw verkoper.
Azië, Oceanië en Japan	Lokale landspecifieke website van Dell.com of www.dell.com/servicedescriptions/global .*	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 serviceomschrijving 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 hebt 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.

<p>Europa, Midden- Oosten en Afrika</p>	<p>Lokale landspecifieke website van Dell.com of www.dell.com/servicedescriptions/global.*</p> <p>Daarnaast kunnen klanten in Frankrijk, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk het hieronder genoemde toepasselijke webadres selecteren:</p> <p>Frankrijk: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Duitsland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Verenigd Koninkrijk: Dell.co.uk/terms</p>	<p>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 serviceomschrijving 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 hebt 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.</p>
---	---	---

* Klanten kunnen naar hun lokale website van Dell.com gaan door vanaf een computer met internetverbinding naar Dell.com te gaan of te kiezen uit de opties op de Dell-website "Een regio/land selecteren" die beschikbaar is via Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

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

Als er sprake is van een conflict tussen de bepalingen van de documenten die deze overeenkomst vormen, hebben de documenten in de onderstaande volgorde voorrang: (i) deze servicebeschrijving; (ii) de overeenkomst; (iii) het bestelformulier. De term "heersende voorwaarden" wordt zo streng mogelijk opgevat om de tegenstrijdigheid te kunnen oplossen met behoud van zoveel mogelijk van de niet-strijdige voorwaarden, waaronder het behoud van niet-strijdige bepalingen in dezelfde alinea, paragraaf of subparagraaf.

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

Aanvullende bepalingen en voorwaarden

1. **Service termijn.** Deze servicebeschrijving begint op de datum die vermeld staat op uw bestelformulier en loopt door voor de termijn ("**Termijn**") die op het bestelformulier staat. Het aantal systemen, licenties, installaties, implementaties, beheerde eindpunten waarvoor en het aantal eindgebruikers voor wie de klant een of meer services heeft gekocht, het tarief of de prijs, en de toepasselijke termijn voor elk worden aangegeven op het bestelformulier van de klant. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen tussen Dell Technologies Services en de klant, zijn de aankopen van services in het kader van deze servicebeschrijving uitsluitend bestemd voor eigen, intern gebruik door de klant en niet bestemd voor wederverkoop- of servicebureaudoeleinden.

2. Belangrijke aanvullende informatie

- A. **Opnieuw plannen.** Als deze service eenmaal is gepland, dienen wijzigingen in het schema 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 plannen 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, is betaling voor apparatuur in geen geval afhankelijk 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 Technologies Services mag weigeren de service te verlenen indien Dell Technologies Services of diens serviceproviders, naar eigen redelijke mening, door het leveren van de dienst onredelijk risico lopen of als de gevraagde service niet binnen het kader van de dienst valt. Dell Technologies Services is niet aansprakelijk voor eventuele fouten of vertragingen van de prestaties als gevolg van oorzaken die buiten diens controle liggen, inclusief wanneer de klant niet aan zijn verplichtingen onder deze servicebeschrijving voldoet.
- D. **Optionele services.** Optionele services (inclusief van point-of-need ondersteuning, installatie, advies, beheerd en professionele support en training diensten) beschikbaar zijn voor de aankoop van Dell Technologies Services en zal verschillen per locatie van de klant. Optionele services kunnen een afzonderlijke overeenkomst met Dell Technologies Services vereisen. Bij het ontbreken van een dergelijke overeenkomst, worden optionele services geleverd op grond van deze servicebeschrijving.
- E. **Toewijzing en uitbesteding.** Dell Technologies Services kan deze service uitbesteden en/of deze servicebeschrijving toewijzen aan gekwalificeerde externe serviceproviders die de service verlenen namens Dell Technologies Services.
- F. **Vervallen van de service.** Behalve in het geval dat van toepassing zijnde wetgeving anders voorschrijft, kun u deze service één keer gebruiken tijdens de periode van 6 maanden na de datum van de oorspronkelijke aankoop ("verloopdatum"). 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 Technologies Services. De levering van de Service door Dell Technologies Services wordt geacht te zijn voldaan na de verloopdatum, zelfs als de klant de service niet gebruikt, op voorwaarde dat Dell Technologies en de klant zich houden aan de toepasselijke wetgeving. In het geval van een conflict tussen deze bepaling en de hoofdovereenkomst van de klant die de aankoop van deze services toestaat, heeft de hoofdovereenkomst voorrang op deze servicebeschrijving. Deze service is bedoeld om te worden geleverd tijdens één aaneengesloten verlening van de service. Eventuele ongebruikte hoeveelheden kunnen niet worden gecrediteerd of gerestitueerd of op een later tijdstip worden gebruikt voor een afzonderlijke serviceverlening, tenzij anders is overeengekomen tussen Dell Technologies en de klant, en op voorwaarde dat Dell Technologies en de klant zich houden aan de toepasselijke wetgeving. In het geval van een conflict tussen deze bepaling en de hoofdovereenkomst van de klant die de aankoop van deze services toestaat, heeft de hoofdovereenkomst voorrang op deze

servicebeschrijving. De service zal als volledig geleverd worden beschouwd door Dell Technologies Services en de klant zodra een enkel, aaneengesloten serviceverlening is voltooid door Dell Technologies Services.

G. Annulering. Dell Technologies Services kan deze service op elk gewenst moment tijdens de termijn annuleren op grond van één 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 beledigingen of bedreigingen uit of weigert medewerking te verlenen aan de technicus of de analist die de onsite klant helpt; of
- De klant houdt zich niet aan alle voorwaarden die in deze servicebeschrijving staan vermeld.

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

H. Geografische beperkingen en verhuizing. Deze service is niet op alle locaties beschikbaar. Serviceopties, inclusief serviceniveaus, tijden voor technische support en onsite reactie, 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.

© 2021 Dell Inc. Alle rechten voorbehouden. De handelsmerken en handelsnamen die in dit document worden gebruikt, verwijzen naar de entiteiten die aanspraak maken op de merken en namen of naar de producten ervan. Op aanvraag is ook een gedrukt exemplaar van de verkoopvoorwaarden en -bepalingen van Dell beschikbaar.