



Servicebeschrijving

Incident Recovery Retainer Service

Inleiding

Dell Technologies Services biedt met genoegen de Incident Recovery Retainer Service (de “Service(s)”) aan in overeenstemming met deze Servicebeschrijving (“Servicebeschrijving”). Uw offerte, bestelformulier of ander wederzijds overeengekomen type factuur of bestellingsbevestiging (waar van toepassing, het “bestelformulier”) moet de naam bevatten van de service(s) en beschikbare serviceopties die u hebt aangeschaft. Neem voor extra hulp of voor het aanvragen van een exemplaar van uw servicecontract(en) contact op met de technische support of met uw verkoopvertegenwoordiger.

Het toepassingsgebied van deze service

De service wil klanten Incident Recovery (IR) Retainer Services bieden om hen voor te bereiden op en te herstellen van een cyberbeveiligingsincident. De aangeschafte service moet binnen 12 maanden na aankoopdatum worden ingepland en uitgevoerd conform de “Aanvullende bepalingen, sectie 2.F - Vervallen van de service”. De cruciale onderdelen van de service worden beschreven in tabel 1:

Tabel 1

Aangeschafte service	Cruciale onderdelen van de service
Incident Recovery Retainer Service 120 uur	<ul style="list-style-type: none"> • 40 uur Incidentherstelplanning • 120 uur incidentrespons of adviesuren • Serviceniveaus • Projectmanagement
Incident Recovery Retainer Service 240 uur	<ul style="list-style-type: none"> • 40 uur Incidentherstelplanning • 240 uur incidentrespons of adviesuren • Serviceniveaus • Projectmanagement

Gedetailleerde beschrijving

Mogelijkheden voor incidentherstelplanning

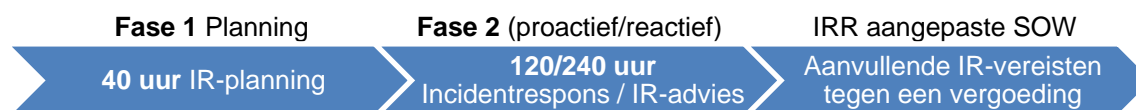
Beoordeling van de huidige Incident Recovery-plannen van de klant. De volgende activiteiten worden uitgevoerd:

- Beoordeling van de organisatie, de bedrijfsfuncties, het clientnetwerk, de infrastructuur en de faciliteiten van de klant, zodat Dell Technologies Services zich kan voorbereiden op respons in het geval van een cyberbeveiligingsincident
- Beoordeling van het Incident Recovery-plan van de klant, indien beschikbaar
- Beoordeling van de mogelijkheden voor back-up en herstel van klantgegevens
- Beoordeling van het Disaster Recovery-plan van de klant, indien beschikbaar
- Overzichtsrapport planning

Verbruiksmodel voor incidentresponsuren

De Incident Recovery Retainer Service biedt gebruikers een gerichte IR-gebaseerde beoordeling en een blok uren om reactieve of proactieve beveiligingsservices te ondersteunen. Het volgende stroomdiagram geeft een overzicht van hoe een klant uren zal verbruiken.

Stroomdiagram 1:



Incidentrespons- en herstelservice

Het aantal beschikbare uren voor IR-adviesdiensten wordt aangegeven op het orderformulier van de klant. Als onderdeel van de inspanningen voor incidentrespons en herstel zal Dell Technologies Services beginnen met de triage-, inperkings- en herstelservices voor het maximale aantal beschikbare uren. De incidentrespons- en herstelservices worden geactiveerd door een klantverklaring via onze mailbox voor incidenten of via een telefonische oproep.

- IR wordt standaard op afstand geleverd. Indien beschikbaar en met goedkeuring van Dell Technologies Services kan de klant verzoeken om IR-services onsite te leveren, waarvoor extra kosten in rekening worden gebracht.
- IR op afstand wordt geleverd tegen een minimumtarief van vier (4) werkuren per opdracht.
- Onsite IR wordt geleverd met een minimum van veertig (40) aaneengesloten werkuren per opdracht.
- IR-services zijn niet leverbaar. De klant moet de omvang en richting aangeven.

In het geval dat de incidentresponsuren ongebruikt zijn, kan een klant uren verbruiken voor IR-adviesdiensten, zoals beschreven in de volgende sectie.

Advies voor Incident Recovery

Het aantal beschikbare uren voor IR-adviesdiensten is gebaseerd op de resterende uren voor incidentrespons minus eventuele uren die worden gebruikt voor de incidentrespons- en herstelservices hierboven. Dell Technologies Services volgt het uurverbruik namens de klant. Activiteiten van IR-adviesdiensten zijn **bepikt tot het** leveren van aanvullende IR-plannings- en gereedheidsservices en/of het oplossen van hiaten in gereedheid die zijn vastgesteld tijdens de evaluatie van de incidentresponsplanning.

- IR-advies wordt standaard op afstand geleverd. Indien beschikbaar en met goedkeuring van Dell Technologies Services kan de klant verzoeken om IR-adviesdiensten onsite te leveren, waarvoor extra kosten in rekening worden gebracht.
- IR-advies op afstand wordt geleverd tegen een minimumtarief van vier (4) werkuren per opdracht.
- Onsite IR-advies wordt geleverd met een minimum van veertig (40) aaneengesloten werkuren per opdracht.

- IR adviesdiensten zijn niet leverbaar. De klant moet de omvang en richting aangeven.
- Voor IR-adviesdiensten die de resterende/ongebruikte uren van IRRS overschrijden, worden extra kosten in rekening gebracht.

Service niveaus voor Incident Recovery

Service niveaus voor IR-service worden beschreven in tabel 2 hieronder.

Tabel: 2

Metrisch	Definitie	Doelstelling
Gemiddelde responstijd	De gemiddelde tijd tussen het eerste verzoek en de reactie op het incident. Als onderdeel van deze stap wordt een eerste servicevergadering met de klant gepland.	Twee (2) uur
Gemiddelde tijd voor respons op afstand	De gemiddelde tijd tussen de eerste servicevergadering met de klant en de respons op afstand.	Zes (6) uur
Gemiddelde tijd voor respons onsite*	De gemiddelde tijd tussen de eerste servicevergadering met de klant en de respons onsite.	Vierentwintig (24) uur

* Onsite response: IR-service wordt standaard op afstand geleverd. Indien beschikbaar en met goedkeuring van Dell Technologies Services kan de klant verzoeken om IR-services onsite te leveren, waarvoor extra kosten in rekening worden gebracht.

Projectmanagement

Dell Technologies Services wijst één enkel aanspreekpunt (SPOC) toe om de levering van de service te beheren. De verantwoordelijkheden van de SPOC omvatten:

- Eigendom van alle formele projectgerelateerde communicatie tussen Dell Technologies Services en de klant.
- Driemaandelijke beoordeling en geleverde uren en vooruitplanning.
- Planning van IR-adviesbronnen op klantverzoek.
- Beheer van reis- en onkostenfacturering voor Ir-herstel (indien van toepassing).

Veronderstellingen

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

- Alle informatie die door de klant wordt aangeleverd met betrekking tot de technische eisen en architectuur on-site is materieel gesproken correct.
- Advies moet worden geleverd onder leiding van technisch personeel van de klant en op aanwijzing van de klant. Dell Technologies Services biedt geen tools of software.
- Dell levert de service op verzoek van de klant voor zover er resources beschikbaar zijn. De klant kan het SPOC verzoeken om extra middelen met vergelijkbare mogelijkheden.

- Op verzoek van Dell Technologies Services zal de klant uitdrukkelijk schriftelijke goedkeuring verlenen aan Dell Technologies Services voor het uitvoeren van bepaalde services en taken.

Uitsluitingen

Hoewel de service bedoeld is om de klant te helpen bij het identificeren en beperken van risico's, is het onmogelijk om risico's volledig uit te sluiten, en Dell Technologies garandeert niet dat er geen ongeoorloofde toegang, inbreuken of andere ongeoorloofde activiteiten kunnen plaatsvinden in de IT-omgeving van de klant.

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

- Services, taken of activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze servicebeschrijving worden vermeld.
- Vervanging tijdens afwezigheid van toegewezen medewerkers wegens vakantie/vakanties/ andere redenen
- Service Level Agreement (SLA)
- Boetes tijdens de levering van de services
- De service is exclusief de ontwikkeling van enige intellectuele eigendommen die uitsluitend en specifiek voor de klant worden ontwikkeld.
- 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, zoals onder andere, maar niet uitsluitend, 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.
- Tenzij in deze servicebeschrijving anderszins is vermeld, neemt Dell Technologies Services geen enkele verantwoordelijkheid (ook geen financiële verantwoordelijkheid) voor medewerkers, hardware, software, apparatuur of andere middelen van de klant of van derden waarvan momenteel gebruik wordt gemaakt in de besturingsomgeving van de klant.
- Oplossing 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.
- Aankoop van software of software als servicelicensies.
- Fysische penetratietests.

Aanbodspecifieke verplichtingen van de klant

De klant stemt ermee akkoord samen te werken met Dell Technologies Services bij de levering van de services, en gaat akkoord met de volgende verantwoordelijkheden:

- De klant moet de analist 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, indien nodig, deelnemen aan de levering van de service. De klant begrijpt dat de analist zonder de juiste medewerking (inclusief doelstelling) niet kan voldoen aan de klantbehoeften of aan de uitvoering van de service.
- De klant gaat ermee akkoord zijn medewerking te verlenen en de instructies te volgen die door analisten van Dell Technologies Services worden gegeven.
- Controleer en ga akkoord met de pre-engagement-controlelijsten en -plannen

- Zorg ervoor dat alle apparaatinterregaties goed werken en naar behoren functioneren. Indien de klant dit wenst, kan Dell Technologies hier tegen een vergoeding bij helpen.
- Zorg ervoor dat de lijst met erkende contactpersonen van de klant actueel blijft, inclusief machtigingen en bijbehorende informatie.
- Bied direct informatie en hulp (zoals bestanden, logboeken, IT-omgeving) tijdens onderzoeken die Dell Technologies uitvoert naar bedreigingen tegen de klant.
- Identificeer en erken alle gebruikers waarvan de klant toestaat dat ze de service gebruiken.
- Controle tegen ongeoorloofde toegang door gebruikers en behoud de vertrouwelijkheid van gebruikersnamen, wachtwoorden en accountgegevens.
- De klant is verantwoordelijk voor alle activiteiten van de gebruikers die hij heeft gemachtigd, en stelt Dell onmiddellijk op de hoogte van elk ongeoorloofd gebruik van de service.

Algemene verantwoordelijkheden van de klant

Bevoegdheid om toegang te verlenen. De klant verklaart en garandeert dat hij of zij 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 hebt gehad tijdens het uitvoeren van de service door Dell Technologies Services, te werven; algemene advertenties en andere gelijksoortige brede vormen van werving vallen niet direct of indirect onder werving en het is toegestaan 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 worden. 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.

Verplichtingen onsite. 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 of haar 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 al met deze apparaten is uitgerust.

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

Tenzij anders bepaald door de toepasselijke lokale wetgeving, IS DELL TECHNOLOGIES SERVICES NIET AANSPRAKELIJK 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 derden. 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 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 zullen beïnvloeden of, indien dit wel gebeurt, 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.

Uitgesloten gegevens. Onder “uitgesloten gegevens” wordt verstaan: (i) gegevens die geclassificeerd zijn, gebruikt worden op de Amerikaanse munitielijst (inclusief software en technische gegevens); of beide; (ii) artikelen, services en gerelateerde technische gegevens die worden aangemerkt als defensieartikelen en defensiediensten; (iii) ITAR (International Traffic in Arms Regulations) vrijgegeven gegevens; en (iv) persoonlijk identificeerbare informatie die onderhevig is aan verhoogde beveiligingseisen als gevolg van het interne beleid of de interne praktijken van de klant, industriespecifieke normen of bij wet. De klant erkent dat de service niet is ontworpen om uitgesloten gegevens te verwerken, op te slaan of in verband daarmee te gebruiken. De klant is als enige verantwoordelijk voor het controleren van gegevens die worden verstrekt aan of geraadpleegd door Dell Technologies Services om er zeker van te zijn dat deze geen uitgesloten gegevens bevatten.

Algemene servicevoorwaarden

Deze servicebeschrijving is een overeenkomst die is aangegaan door de klant ("u" of de "klant") en de rechtspersoon die staat vermeld op uw bestelformulier voor de aankoop van deze Service (de "rechtspersoon van Dell"). Deze service wordt aangeboden op grond van en onder de afzonderlijk ondertekende hoofdserviceovereenkomst tussen de klant en de rechtspersoon van Dell die de verkoop van deze service nadrukkelijk heeft geautoriseerd. Bij het ontbreken van een dergelijke overeenkomst 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"). Zie de onderstaande tabel met de URL die van toepassing is op uw klantlocatie waar uw overeenkomst zich kan bevinden. De partijen bevestigen hierbij dat zij de overeenkomst hebben gelezen en zich hebben verbonden aan de online bepalingen.

Locatie klant	Voorwaarden en bepalingen die van toepassing zijn op uw aanschaf van de services	
	Klanten die rechtstreeks services aanschaffen	Klanten die services aanschaffen via een geautoriseerde reseller
Verenigde Staten	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	U kunt de lokale online commerciële verkoopvoorwaarden vinden op de landspecifieke website op Dell.com of Dell.com/servicesdescriptions/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 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 zullen zijn zoals overeengekomen tussen u en uw verkoper.
Azië, Pacifisch gebied en Japan	Lokale landspecifieke website van Dell.com of Dell.com/servicesdescriptions/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 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 zullen zijn zoals overeengekomen tussen u en uw verkoper.
Azië, Pacifisch gebied en Hongkong	https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms_conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&l=zh&s=corp&cs=hkcorp1	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 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 zullen zijn zoals overeengekomen tussen u en uw verkoper.
Europa, Midden-Oosten en Afrika	Lokale landspecifieke website van Dell.com of Dell.com/servicesdescriptions/global . Daarnaast kunnen klanten in Frankrijk, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk de hieronder vermelde URL selecteren: Frankrijk: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Duitsland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Verenigd Koninkrijk: Dell.co.uk/terms	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 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 zullen zijn zoals overeengekomen tussen u en uw verkoper.

* Klanten kunnen naar hun lokale website van [Dell.com](https://www.dell.com) gaan door vanaf een computer met internetverbinding naar [Dell.com](https://www.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](https://www.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/servicesdescriptions/global](https://www.dell.com/servicesdescriptions/global).

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

Door uw order voor de services te plaatsen, de services te ontvangen, de services of verwante software te gebruiken of door in verband met uw aanschaf te klikken op de knop/het vakje “Ik ga akkoord” op de website Dell.com of DellEMC.com of binnen een Dell 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. Servicetermijn. Deze servicebeschrijving begint op de datum die vermeld staat op uw bestelformulier en loopt door voor de termijn (“**Termijn**”) die op het bestelformulier staat. Het aantal systemen, licenties, installaties, implementaties, beheerde eindpunten waarvoor en het aantal eindgebruikers voor wie de Klant een of meer services heeft gekocht, het tarief of de prijs, en de toepasselijke Termijn voor elk worden aangegeven op het Bestelformulier van de Klant. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen tussen Dell 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 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 plannen berekend van maximaal 25% van de prijs voor de service. 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 de omvang 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 point-of-need support, installatie, advies, beheerde en professionele support- en trainingsdiensten) kunnen beschikbaar zijn voor aankoop bij Dell Technologies Services en verschillen per locatie van de klant. Optionele services kunnen een aparte 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 zullen verlenen namens Dell Technologies Services.

F. Vervallen van de service. Behalve in het geval dat toepasselijke wetgeving anders voorschrijft, kan de klant deze service gebruiken tijdens de periode van 12 jaar 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 orderbevestiging van Dell EMC Services. De levering van de Service door Dell EMC Services wordt geacht te zijn voldaan na de vervaldatum, zelfs als de klant de service niet gebruikt, op voorwaarde dat Dell EMC 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 EMC en de klant, en op voorwaarde dat Dell EMC 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 EMC Services de klant zodra een enkel, aaneengesloten service-evenement is voltooid door Dell EMC Services.

G. Annulering. Dell Technologies Services 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 analist die de klant op locatie 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 reactietijden onsite, verschillen op basis van geografische locatie, en bepaalde opties zijn onsite bij de klant mogelijk niet verkrijgbaar. Neem voor meer informatie hierover contact op met uw verkoopvertegenwoordiger.

© 2023 Dell Inc. Alle rechten voorbehouden. De handelsmerken en handelsnamen die in dit document worden gebruikt, verwijzen naar de rechtspersonen die aanspraak maken op de merken en namen of naar de producten ervan. Op aanvraag is ook een gedrukt exemplaar van de verkoopvoorwaarden en -bepalingen van Dell beschikbaar.