

Functiebeschrijving

ProDeploy Flex for Client Suite

Inleiding

Het verheugt Dell Technologies Services om ProDeploy Flex for Client Suite (de “Service(s)”) te mogen leveren conform deze Servicebeschrijving (“Servicebeschrijving”). Uw offerte, bestelformulier of ander wederzijds overeengekomen type factuur of orderbevestiging (waar van toepassing het “Bestelformulier” te noemen) moet de naam bevatten van de Service(s) en beschikbare serviceopties die u hebt gekocht. Neem voor extra hulp of voor het aanvragen van een exemplaar van uw servicecontract(en) contact op met de technische support of met uw verkoopvertegenwoordiger.

De reikwijdte van deze Service

In dit document en de bijbehorende bijlagen (de “Servicebeschrijving”) worden de servicekenmerken voor ProDeploy Flex for Client Suite (elk een “Service” en gezamenlijk de “Services”) beschreven.

Met ProDeploy Flex for Client Suite kan een Klant (“U” of “Klant”) één of meerdere implementatieservices kopen om een combinatie van services te creëren die is afgestemd op zijn behoeften. De Klant moet een keuze maken uit de lijst met optionele implementatieservices (zie hieronder). Elke hieronder vermelde service wordt beschouwd als een onafhankelijke service en is niet inbegrepen bij uw bestelling van ProDeploy Flex for Client Suite, tenzij deze is aangeschaft.

De servicebijlagen (de “Servicebijlagen” of “Bijlagen”) die hieronder in dit document worden vermeld, kunnen afzonderlijk worden aangeschaft. Elke Service in de categorieën “Factory Configuration Services” en “Asset Recovery Services” kan als zelfstandige service worden aangeschaft. Services die worden vermeld onder de categorie “Onsite-services” of “Services op afstand” moeten worden aangeschaft in combinatie met de “Onsite PC Installation” Service of de “Remote PC Installation” Service, respectievelijk.

“Ondersteunde producten” worden gedefinieerd als bepaalde Latitude-, OptiPlex-, Precision- en XPS-modellen die zijn bedoeld voor commercieel gebruik. Uitgesloten modellen zijn onder andere, maar niet beperkt tot: ThinClient-, Chromebook-, Inspiron- en Vostro-modellen. Neem contact op met uw verkoopvertegenwoordiger voor de meest actuele lijst met Services die voor uw producten van Dell 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.

Een Clientsysteem wordt gedefinieerd als een nieuwe pc die is gekocht van de lijst met Ondersteunde producten.

Een Legacy-systeem wordt gedefinieerd als de bestaande pc van een Klant.

ProDeploy Flex omvat een basis van:

- Single Point of Contact
- Discovery and Recommendations
- Post Deployment Support

Lijst met optionele implementatieservices:

- Factory Configuration Services
 - Custom Image (Bijlage 1)
 - Ready Image (Bijlage 2)
 - Connected Configuration (Bijlage 3)
 - Configure BIOS Settings (Bijlage 4)
 - Asset Tagging (bijlage 5)
 - Inventarisrapportage (bijlage 6)
 - Ship Box Label (bijlage 7)
- Onsite-services
 - Onsite PC Installation (Bijlage 8)
 - Onsite End User Scheduling (Bijlage 9)
 - Offsite Trash Removal (Bijlage 10)
 - Onsite Additional Technician Time (Bijlage 11)
 - Onsite Data Migration (Bijlage 12)
 - Onsite Application Installation (Bijlage 13)
- Remote Services
 - Remote PC Installation (Bijlage 14)
 - Remote Application Install (Bijlage 15)
 - Remote Data Migration (Bijlage 16)
- Asset Recovery Services
 - Resale and Recycling (Bijlage 17)

Uitsluitingen

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

- Alle services, taken of activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze Servicebeschrijving worden vermeld.
- De Service omvat niet de ontwikkeling van enige intellectuele eigendommen die uitsluitend en specifiek voor de Klant worden ontwikkeld, zoals hieronder gedefinieerd.

Deze Servicebeschrijving verleent de Klant geen enkele garantie naast de garanties die onder de voorwaarden van uw hoofdserviceovereenkomst of Overeenkomst, zoals hieronder gedefinieerd, worden geboden.

Algemene verantwoordelijkheden van de Klant

De Klant moet ten minste één aanspreekpunt, de Programmamanager van de Klant, opgeven om met Dell samen te werken. De Programmamanager van de Klant werkt samen met het Dell SPOC (Single Point of Contact) en aangewezen vertegenwoordigers om de activiteiten vóór en tijdens de uitvoering van de overeenkomstige Service(s) te ondersteunen. Deze verantwoordelijkheden omvatten, maar zijn niet beperkt tot:

- Redelijke en tijdige medewerking verlenen aan Dell bij de uitvoering van de Services
- 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.
- Vereisten en technische gegevens verstrekken die nodig zijn om de Service(s) binnen 3 werkdagen na het indienen van bestellingen te voltooien.
- Als onsite-services zijn aangeschaft: een Locatiecoördinator toewijzen voor elke locatie van de Klant waar de Service(s) op locatie worden geïmplementeerd.

- Zorgen dat alle vereiste bronnen van Klanten beschikbaar zijn tijdens de duur van de implementatie, inclusief technische contactpersonen.
- De planning coördineren van alle bronnen die vereist zijn voor de Service(s).
- Blijven communiceren om conflicten in de planning te voorkomen.
- Dell toegang geven tot faciliteiten en systemen van de Klant die nodig zijn om de Service(s) te leveren. en
- Documentatie voor de acceptatie van specificaties en materialen voor acceptatie van de locatie leveren na het voltooiën van de bijbehorende onsite-service(s), indien van toepassing.

Samenwerken met telefonische analist en Onsite Technician. Indien van toepassing werken de Klant en zijn Eindgebruikers samen met Dell en volgen zij de instructies op die worden gegeven door telefonische analisten of Onsite Technicians van Dell.

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 licentiehouder 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 dat, 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 alle 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-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, IS DELL TECHNOLOGIES SERVICES 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.
- 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 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 voor deze garanties.

Klantpartners. De Klant kan externe partijen gebruiken, zoals aannemers, agenten, systeemintegratiespecialisten en/of kanaalpartners, 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 Technologies Services, dat wil zeggen van 8:00 tot 18:00 uur plaatselijke tijd:

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

Externe producten. Onder „Externe producten” 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 Externe producten 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 auteursrechten) van de leveranciers of eigenaars van dergelijke

Externe producten. 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 EXTERNE PRODUCTEN. Externe producten 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 VOOR GARANTIES VOOR EXTERNE PRODUCTEN. Dell is, voor zover maximaal is toegestaan door de toepasselijke lokale wetgeving, niet aansprakelijk voor Externe producten en de Klant dient zich uitsluitend te richten tot de externe leverancier voor eventuele schade of aansprakelijkheid met betrekking tot de levering van dergelijke Externe producten.

Geen persoonlijke gegevens of persoonlijk identificeerbare informatie. Alle Externe producten, 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 persoonlijke gegevens worden beschouwd of enige ander persoonlijke gegevens die mogelijk onderworpen zijn aan wetten of regelgeving op het gebied van privacy. De Klant garandeert dat Externe producten 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 EXTERNE PRODUCTEN AAN DELL DIE PERSOONSgegevens BEVATTEN.

Exporteren. De Klant garandeert en verklaart dat producten van Externe producten, inclusief onder andere software die is opgenomen in een image die in combinatie met een Imaging Service (zoals hieronder gedefinieerd) aan Dell is aangeleverd, geen beperkte technologie (bijv. encryptie) bevatten of, indien deze beperkte technologie bevat, dat de Externe producten 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 Externe producten zonder licentie. De exportcertificeringen van de Klant moeten voldoen aan de toepasselijke regionale en plaatselijke wetten, regelgeving en vereisten (bijv. fysieke handtekening t.o.v. elektronische handtekening). Naast de bovengenoemde garanties kan een apart ondertekend exportcertificaat nodig zijn voor alle Imaging Service(s) (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 Externe producten 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 Externe producten, alsmede software of materialen waartoe door de Klant opdracht is gegeven of waarvan de Klant installatie of integratie als onderdeel van de Service(s) heeft verzocht, of (b) enige onjuiste verklaringen over het bestaan van een exportlicentie of een beschuldiging jegens Dell wegens schending of de vermeende schending van toepasselijke exportwetten, regelgeving en bestellingen door de Klant.

Technische specificaties kennisgeving en disclaimers. 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 Externe producten 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. Zorg 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 voorbeeldenheid 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.

Beheer van wijzigingen. 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.

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 ("Dell Legal Entity"). Deze Service wordt aangeboden op grond van en onder de afzonderlijk ondertekende hoofdserviceovereenkomst tussen de Klant en de Dell Legal Entity 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 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 gaan ermee akkoord hieraan gebonden te zijn.

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 Dell.com/servicedescriptions .*	Servicebeschrijvingen en andere documenten van de Dell Legal Entity service die u mogelijk ontvangt van uw wederverkoper vormen geen overeenkomst tussen u en de Dell Legal Entity, 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 Dell Legal Entity service-documenten in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar de Dell Legal Entity alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar de Dell Legal Entity als serviceprovider die de service namens uw wederverkoper aanbiedt. U heeft geen directe contractuele relatie met de Dell Legal Entity 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, Oceanië en Japan	Lokale landspecifieke website van Dell.com of Dell.com/servicedescriptions .*	Servicebeschrijvingen en andere documenten van de Dell Legal Entity service die u mogelijk ontvangt van uw wederverkoper vormen geen overeenkomst tussen u en de Dell Legal Entity, 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 Dell Legal Entity service-documenten in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar de Dell Legal Entity alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar de Dell Legal Entity als serviceprovider die de service namens uw wederverkoper aanbiedt. U heeft geen directe contractuele relatie met de Dell Legal Entity met betrekking tot de hierin beschreven Service. Om twijfel te voorkomen is hier vermeld dat alle eventuele betalingsvoorwaarden of andere contractuele voorwaarden die door hun aard uitsluitend relevant zijn voor de directe relatie tussen een koper en een verkoper, niet op u van toepassing zijn. Deze voorwaarden zullen zijn zoals overeengekomen tussen u en uw verkoper.

<p>Europa, Midden-Oosten en Afrika</p>	<p>Lokale landspecifieke website van Dell.com of Dell.com/servicedescriptions.*</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>Servicebeschrijvingen en andere documenten van de Dell Legal Entity service die u mogelijk ontvangt van uw wederverkoper vormen geen overeenkomst tussen u en de Dell Legal Entity, 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 Dell Legal Entity service-documenten in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar de Dell Legal Entity alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar de Dell Legal Entity als serviceprovider die de service namens uw wederverkoper aanbiedt. U heeft geen directe contractuele relatie met de Dell Legal Entity met betrekking tot de hierin beschreven Service. Om twijfel te voorkomen is hier vermeld dat alle eventuele betalingsvoorwaarden of andere contractuele voorwaarden die door hun aard uitsluitend relevant zijn voor de directe relatie tussen een koper en een verkoper, niet op u van toepassing zijn. Deze voorwaarden zullen zijn zoals overeengekomen tussen u en uw verkoper.</p>
--	---	--

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

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.

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

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 Algemene voorwaarden

1. Servicetermijn. 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 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 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 service 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 of haar 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. 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 onsite analist die de 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.

- G. Geografische beperkingen en verhuizing.** Deze Service wordt geleverd aan de locatie(s) die op de factuur van de klant wordt (worden) vermeld. Deze Service is niet op alle locaties beschikbaar. Serviceopties, inclusief serviceniveaus, tijden voor technische support, beschikbaarheid en responstijden op locatie, verschillen op basis van geografische locatie en bepaalde opties zijn op de locatie van de klant mogelijk niet voor aankoop beschikbaar. Neem voor meer informatie hierover contact op met uw verkoopvertegenwoordiger. De verplichting van Dell om de service te leveren voor ondersteunde producten die zijn verplaatst, is onderworpen aan de plaatselijke beschikbaarheid van de service 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 Configuration Service of enige rechten die op grond van deze Servicebeschrijving aan de Klant zijn overgedragen niet aan externe partijen overdragen.
- J. De Service verloopt 180 kalenderdagen na aankoop.** Behalve voor zover de toepasselijke wetgeving anders voorschrijft en voor de Asset Recovery Service (zie Bijlage 17), mag u deze Service één keer gebruiken gedurende de periode van 180 kalenderdagen volgend op de datum van 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 geacht te zijn voldaan na de vervaldatum, zelfs als u de service niet gebruikt.

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

ProDeploy Flex Base

Single Point of Contact

Serviceoverzicht

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

Serviceprocedures:

- Zodra bestellingen met een van de ProDeploy Flex for Client Suite Services zijn ingevoerd, wijst Dell een SPOC toe
- Het SPOC zal proberen contact op te nemen met de klant via e-mail of telefoon om zichzelf voor te stellen. Als het SPOC de klant niet kan bereiken, blijven de Implementatie/Services in de wacht staan, totdat de Termijn van de service is verstreken (d.w.z.: recht op 180 kalenderdagen).
- Zodra contact is gemaakt, assisteert het SPOC de Klant bij het begrijpen van de Service en belangrijke informatie die nodig is voor het succesvol voltooien van de aangeschafte Services

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 onderdelen 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

Aanvullende Algemene voorwaarden

- Het SPOC kan bepalen dat extra Deskundigen rechtstreeks met contactpersonen van de Klant moeten samenwerken om de Service succesvol af te ronden.

Discovery and Recommendations

Serviceoverzicht

Discovery and Recommendations biedt de Klant aanbevelingen van Dell om de implementatieactiviteiten voor de levering van de onsite of Remote Service te optimaliseren.

Serviceprocedures:

- 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
- Op basis van de verzamelde informatie en de aangeschafte Service kan Dell bepaalde aanbevelingen doen voor revisies van het bestaande implementatieplan om optimale resultaten te behalen.

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:

- 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.

Aanvullende Algemene voorwaarden

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

Post Deployment Support

Serviceoverzicht

Dell biedt 30 kalenderdagen support aan de Klant, Provider en eindgebruikers:

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

Bijlage 1

Custom image

Serviceoverzicht

Custom Image biedt een handige en efficiënte manier voor een klant om een set geassocieerde softwaretoepassingen en instellingen op maat te ontwikkelen met hun besturingssysteem ("Image") in verband met hun aankoop van nieuwe Ondersteunde producten van Dell. De configuration services-processen van Dell 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.

Serviceprocedures en verplichtingen van Dell

Het proces voor elk Custom Image-project (project gedefinieerd als de specificatie voor configuration services die in de fabriek van Dell wordt toegepast) is als volgt:

Projectinitiatie

- Het 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 Klant valideert de nauwkeurigheid en controleert de vereisten door het Technische specificatieformulier goed te keuren en terug te sturen naar Dell.
- De klant beoordeelt het Export Compliance-formulier, keurt dit goed en stuurt het terug naar Dell en verklaart daarmee dat de image die door de klant is aangeleverd, door Dell buiten het land kan worden geëxporteerd waar de image aan Dell is geleverd. Er is een exportcertificaat nodig bij de initiële installatie van het Custom Image-project.
- De Klant levert een Image aan Dell. 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.
- De Klant gaat akkoord met een configuratiebeoordeling van 2 werkdagen wanneer de Online First Article service wordt gebruikt; de Klant krijgt een beveiligde login die op de tweede dag om 23.59 (lokale tijd van Klant) verloopt.

Projectontwikkeling

- Indien van toepassing ontwikkelt de Custom Image-technicus het Custom Image-project zodat de Image van de Klant in de fabriek kan worden geladen en zodat eventuele wijzigingen die door de Klant zijn aangevraagd, kunnen worden ingesteld.
- 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.

Voltooiing van het project

- Productieprocessen zorgen dat uw image wordt gerepliceerd zoals deze aan Dell werd aangeleverd. Als een Custom Image Service wordt gekocht, wordt de Klant ten sterkste aangeraden een Customer Review Unit te bestellen ter inspectie of om in te loggen via de Del Online First Article service en te bevestigen dat de Image volledig is getest en gevalideerd om verder te worden gebruikt voor volumebestellingen.
- Het project is klaar voor volumebestellingen.

Verplichtingen van de Klant

Voordat een image aan Dell wordt aangeleverd, moet de klant:

- Een kopie van deze image houden. Dell is niet aansprakelijk voor verlies of herstel van data of programma's op een image of op een ondersteund hardwareplatform.
- 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 stuurprogramma's 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 stuurprogramma's.
- Controleren of een image geen persoonsgegevens bevat.
- Het technische specificatieformulier invullen, de nauwkeurigheid ervan valideren en de vereisten controleren door het formulier goed te keuren en terug te sturen naar Dell.
- Zorg 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).
- Tijdens de initiële ontwikkeling van het Configuration Services-project moet het Image Export Compliance Certificate worden ingevuld 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 productsleutel voor het besturingssysteem aanleveren als het besturingssysteem geen OEM van Dell is.
- Indien van toepassing, zorgen dat de Custom Imaging Services voldoen aan de vereisten van de Klant door de configuratiebeoordeling van Dell Online First Article service te bestellen of te gebruiken.
- De Image goedkeuren en daaropvolgende Imagerevisies 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 Dell systemen 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.
- De klant erkent en aanvaardt dat de Klant de beheerder en exporteur is van alle data op alle fysieke hardware, schijven, gehoste virtuele machines of andere componenten die de Klant aan Dell levert ("Implementatieoplossing van de Klant"), software voor systeembeheer die de Klant gebruikt in verband met de Services ("Software van de Klant"), of content van de Klant (zoals hieronder gedefinieerd), indien van toepassing, zoals data worden gedefinieerd door elk land inclusief maar niet beperkt tot de Europese Unie (EU), en Dell de dataprocessor is voor de hieronder vermelde Klant tijdens het uitvoeren van de Services. De Klant erkent en aanvaardt dat de klant als beheerder en exporteur van data verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en dat Dell verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land als verwerker van data. De Klant stelt Dell schadeloos voor schendingen van verplichtingen van de Klant met betrekking tot naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en voor elke niet-nagekomen verplichting overeenkomstig alle toepasselijke bepalingen die zijn opgenomen in de Klantovereenkomst bij de aankoop van Ondersteunde 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 haar leveranciers daarvoor

hebben moeten gebruiken, of voor verliezen of schade die Dell of haar 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 haar verplichtingen krachtens toepasselijke privacywetten voor data en eventuele verwante bepalingen in de Overeenkomst.

Servicevereisten:

- Images moeten worden aangeleverd in de Windows Imaging-bestandsindeling (WIM) die is gemaakt met behulp van Dell Image Assist of Microsoft-toolsets. Controleer bij het SPOC of andere imagingprogramma's kunnen worden gebruikt. De Klant is verantwoordelijk voor de selectie en licentieverlening van het imagingprogramma van de Klant.
- Custom Imaging Services zijn 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 het 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 ontwikkelingssysteem kopen dat kan worden gebruikt tijdens het maken en testen van de image.

Niet inbegrepen bij de Custom Image 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 deze 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.

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 deze Service uitvoert, veranderen. Dell blijft dan echter wel verantwoordelijk jegens de Klant voor de levering van de Service.

Optionele Configuration Imaging Services

CD/DVD/USB Image Restore Media. Deze Configuration Imaging Service is een eenvoudige en efficiënte manier om een kopie van de definitieve productie-image van de klant te verkrijgen die op dat moment op nieuwe Ondersteunde producten worden geïnstalleerd. Deze service kan alleen worden gekocht in combinatie met een Configuration Services-project dat Configuration Imaging Services omvat. Met de CD/DVD/USB Image Restore Media kunnen Klanten Ondersteunde producten herstellen naar de oorspronkelijke staat, identiek aan toen het product bij de Klant werd geleverd. De restore image media kunnen alleen worden gebruikt om images op Ondersteunde producten te herstellen waarvoor Dell de Configuration Imaging Services heeft geleverd. De herstelimage zal geen gebruikersgegevens of de

partitie met het Dell hulpprogramma herstellen en zal niet worden bijgewerkt met andere wijzigingen of aanpassingen die aan een image zijn aangebracht nadat de herstelimage aan de klant is geleverd. CD/DVD/USB Image Restore Media zijn mogelijk niet beschikbaar voor alle besturingssystemen (zoals Linux). Neem contact op met het SPOC voor de beschikbaarheid van Image restore media.

Dell System Restore

Met deze optionele Configuration Imaging Service kunt u een systeem herbouwen vanaf een verborgen partitie op harde schijf wanneer een Custom Image door Dell in de fabriek wordt geladen. De service herstelt alleen images op bepaalde Dell clientsystemen (Dell Precision, Dell OptiPlex en Dell Latitude) vanaf een image die is opgeslagen op een verborgen partitie op de lokale harde schijf op de computer.

Het Dell System Restore-menu en de bijbehorende schermen zijn alleen beschikbaar in het Engels. Deze service kan alleen worden gekocht in combinatie met een Configuration Service-project dat de Configuration Imaging Service omvat. Deze imageherstelservice is beperkt tot de specificaties van de Image; data of functionaliteit die niet specifiek in de Image zijn opgenomen ten tijde van het aanmaken van de Image, zoals gebruikersdata, de partitie die Dell heeft aangemaakt en andere wijzigingen of aanpassingen die op de Image zijn aangebracht nadat het systeem aan de Klant is geleverd, zullen niet worden hersteld. Als de verborgen partitie beschadigd is, de harde schijf defect is of is vervangen, is een andere hersteloplossing nodig. Dell System Restore werkt met Microsoft Windows-images. Voor specifiekere behoeften kunt u contact opnemen met uw SPOC.

Overige Dell Imaging Services

Neem voor informatie over andere Dell Custom Imaging Services (zoals Dell Image Assist, Microsoft® Configuration Manager, Microsoft® Deployment Toolkit, VMware Workspace ONE®) contact op met uw SPOC.

Bijlage 2

Ready Image

Serviceoverzicht

De Dell Ready Image Service biedt de mogelijkheid voor de computerproducten van de Klant om te worden geconfigureerd met een bepaalde Windows Professional-versie, basistaal, taalpakketten en platform-geschikte stuurprogramma's voor een standaardinstallatie van het Windows-besturingssysteem.

Serviceprocedures en verplichtingen van Dell

De Ready Image Service werkt samen met andere compatibele Services in deze Servicebeschrijving en kan worden gekocht voor bepaalde Ondersteunde producten.

Verplichtingen van de Klant

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.

De klant erkent en aanvaardt dat de Klant de beheerder en exporteur is van alle data op alle fysieke hardware, schijven, gehoste virtuele machines of andere componenten die de Klant aan Dell levert ("Implementatieoplossing van de Klant"), software voor systeembeheer die de Klant gebruikt in verband met de Services ("Software van de Klant"), of content van de Klant (zoals hieronder gedefinieerd), indien van toepassing, zoals data worden gedefinieerd door elk land inclusief maar niet beperkt tot de Europese Unie (EU), en Dell de dataprocessor is voor de hieronder vermelde Klant tijdens het uitvoeren van de Services. De Klant erkent en aanvaardt dat de klant als beheerder en exporteur van data verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en dat Dell verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land als verwerker van data. De Klant stelt Dell schadeloos voor schendingen van verplichtingen van de Klant met betrekking tot naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en voor elke niet-nagekomen verplichting overeenkomstig alle toepasselijke bepalingen die zijn opgenomen in de Klantovereenkomst bij de aankoop van Ondersteunde 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 haar leveranciers daarvoor hebben moeten gebruiken, of voor verliezen of schade die Dell of haar 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 haar verplichtingen krachtens toepasselijke privacywetten voor data en eventuele verwante bepalingen in de Overeenkomst.

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 deze 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

De volgende activiteiten zijn van de Service uitgesloten:

- 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 3

Connected Configuration

Serviceoverzicht

De Dell Connected Configuration Service biedt de mogelijkheid om een versie van systeembeheerssoftware 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.

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 geconfigureerd apparaat. 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, vinden plaats 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 beheerder en exporteur is van alle data op alle fysieke hardware, schijven, gehoste virtuele machines of andere componenten die de Klant aan Dell levert ("Implementatieoplossing van de Klant"), software voor systeembeheer die de Klant gebruikt in verband met de Services ("Software van de Klant"), of content van de Klant (zoals hieronder gedefinieerd), indien van toepassing, zoals data worden gedefinieerd door elk land inclusief maar niet beperkt tot de Europese Unie (EU), en Dell de dataprocessor is voor de hieronder vermelde Klant tijdens het uitvoeren van de Services. De Klant erkent en aanvaardt dat de klant als beheerder en exporteur van data verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en dat Dell verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land als verwerker van data. De Klant stelt Dell schadeloos voor schendingen van verplichtingen van de Klant met betrekking tot naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en voor elke niet-nagekomen verplichting overeenkomstig alle toepasselijke bepalingen die zijn opgenomen in de Klantovereenkomst bij de aankoop van Ondersteunde 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 haar leveranciers daarvoor hebben moeten gebruiken, of voor verliezen of schade die Dell of haar 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 haar verplichtingen krachtens toepasselijke privacywetten voor data 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 voetstoots te verzenden vanaf het moment van de storing of vanuit een vereenvoudigde taakreeks vóór het punt van storing. Klanten die voetstoots eenheden 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 in clientsystemen.
- Het oplossen van problemen met de implementatieoplossing van de Klant.
- Alle activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze Servicebijlage zijn vermeld.

Verantwoordelijkheden van de klant en technische vereisten voor Connected Configuration

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 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 Services 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-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 het 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 clientsystemen.
- 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 haar 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 Clientsysteem.
 - Verantwoordelijkheden van de klant:
 - Installatie van PXE-opstartomgeving
 - Testen/valideren van clienthardwareplatforms die worden aangeschaft. Voordat de klant overstapt op nieuwe clienthardwareplatforms, moet deze de nieuwe platforms zonder services aanschaffen en de integratie en het testen van nieuwe modellen en stuurprogrammapakketten in de implementatieoplossing van het besturingssysteem 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 clientplatforms 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 clientbesturingssystemen, inclusief stappen die zijn vereist voor het initiëren van de implementatie van clientbesturingssystemen, 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 Clientsysteem.
 - De werkinstructies voor de implementatie van clientbesturingssystemen moeten duidelijke instructies en schermafbeeldingen bevatten, aan de hand waarvan Dell fabriekstechnici uw implementatie succesvol kunnen voltooiën en dit kunnen verifiëren.
 - De takenreeks en werkinstructies van de klant moeten een “afrondingsscherm” bevatten als een van de laatste taken in de takenreeks. Dit “afrondingsscherm” (dialoogvenster) is een kwaliteitscontrole voor fabriekstechnici aan de hand waarvan zij kunnen verifiëren of de implementatie succesvol is verlopen. Het “afrondingsscherm” moet op het scherm blijven staan totdat actie wordt ondernomen door een technicus.
- De klant zorgt dat de implementatieoplossing van de klant, de systeemimplementatie, het stuurprogramma en het besturingssysteem up-to-date blijven en zorgt er ook voor dat de vereiste inhoud voor clientsysteemimplementaties 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 clientsystemen 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 uitvaltijdmedingen 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 clientsysteem, 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 het SPOC van Dell voor meer informatie). Door het 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 het 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 client-OS-implementatieoplossing van de klant
- Wijzigingen in de verwachte ordervolumes en/of tijd die nodig is voor de implementatie van clientsystemen 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 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.

Bijlage 4

Configure BIOS Settings

De 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.

Serviceprocedures en verplichtingen van Dell

Het proces voor elke implementatie inclusief BIOS-instellingen is als volgt:

- De klant selecteert de beschikbare BIOS-instellingen door samen te werken met het SPOC om de technische vereisten van de klant te documenteren en vast te leggen in het Technische specificatiedocument.
- De Klant valideert de nauwkeurigheid en verifieert de vereisten in het Technische specificatiedocument.
- Dell ontwikkelt scripts waarmee de fabrieksinstellingen van de BIOS-instellingen kunnen worden ingeschakeld.
- Het proces voor aanpassing van het BIOS wordt getest tijdens het productieproces.

Verplichtingen van de Klant

- De aangevraagde BIOS-instellingen testen en controleren dat deze werken in overeenstemming met de eisen van de Klant voor het Ondersteunde product. **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 klant erkent en aanvaardt dat de Klant de beheerder en exporteur is van alle data op alle fysieke hardware, schijven, gehoste virtuele machines of andere componenten die de Klant aan Dell levert (“Implementatieoplossing van de Klant”), software voor systeembeheer die de Klant gebruikt in verband met de Services (“Software van de Klant”), of content van de Klant (zoals hieronder gedefinieerd), indien van toepassing, zoals data worden gedefinieerd door elk land inclusief maar niet beperkt tot de Europese Unie (EU), en Dell de dataprocessor is voor de hieronder vermelde Klant tijdens het uitvoeren van de Services. De Klant erkent en aanvaardt dat de klant als beheerder en exporteur van data verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en dat Dell verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land als verwerker van data. De Klant stelt Dell schadeloos voor schendingen van verplichtingen van de Klant met betrekking tot naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en voor elke niet-nagekomen verplichting overeenkomstig alle toepasselijke bepalingen die zijn opgenomen in de Klantovereenkomst bij de aankoop van Ondersteunde 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 haar leveranciers daarvoor hebben moeten gebruiken, of voor verliezen of schade die Dell of haar 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 haar verplichtingen krachtens toepasselijke privacywetten voor data en eventuele verwante bepalingen in de Overeenkomst.

Servicevereisten

- Niet alle aangepaste BIOS-configuratie-instellingen zijn beschikbaar op alle Ondersteunde producten. De Klant moet overleggen met het 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 wil betekenen dat het gebruik van de service de enige manier is om consistente BIOS-instellingen te garanderen.

Niet inbegrepen bij de Configure BIOS Settings Services:

- Levering of licentieverlening van externe softwaretoepassingen.
- Fysieke installatie van hardware of software die geen betrekking heeft op deze 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 uitdrukkelijk in deze Servicebijlage zijn vermeld

Bijlage 5

Asset Tagging Service

Serviceoverzicht

De asset tagging service ("Asset Tagging Service") is een eenvoudige en efficiënte manier voor het plaatsen van een door de klant aangeleverde of 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.

Serviceprocedures en verplichtingen van Dell

Het proces voor elk Configuration Services-project dat Asset Tagging Services bevat, is als volgt:

Projectinitiatie

- Indien van toepassing, werkt het SPOC of de verkoopafdeling van Dell samen met de Klant om de technische vereisten van de Klant te documenteren en vast te leggen in het Technische specificatieformulier.
- De positionering van de asset tag op het systeem en/of op de randapparatuur, alsook benodigde gegevensvelden, wordt bepaald met het Technische specificatieformulier.
 - De positie/locatie voor de plaatsing van de asset tag verschilt per hardwareplatform en het type asset tag. 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.
- Indien van toepassing wordt de nauwkeurigheid door de klant gevalideerd en de vereisten gecontroleerd door het technische specificatieformulier goed te keuren en terug te sturen naar Dell.
- De klant levert, indien nodig, goedgekeurde externe producten (d.w.z. asset tags) aan bij Dell.

Projectontwikkeling

- Indien van toepassing, ontwikkelt de Configuration Services-engineer de asset tag of CMOS-aanpassing, zoals is vastgelegd in het Technische specificatieformulier.
- De Configuration Services Asset Tagging Service wordt getest tijdens productieprocessen.

Voltooiing van het project

- De klant wordt geadviseerd een Customer Review Unit te kopen voor de validatie en inspectie zodat de Asset Tagging Services voldoen aan de eisen van de klant.
- Het project is klaar voor volumebestellingen.

Verplichtingen van de klant.

De klant moet:

- 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.
- Indien van toepassing, het Technische specificatieformulier invullen, de nauwkeurigheid controleren en het formulier opsturen.
- Indien van toepassing, zorgen dat de locatie van de asset tag en de benodigde gegevensvelden zijn opgenomen in het technische specificatieformulier.

- Indien van toepassing alle redelijke hulp bieden waar Dell om vraagt voor het verkrijgen van exportlicenties die nodig zijn om de Configuration Services te kunnen uitvoeren.
- Overwegen een Customer Review Unit te bestellen om te garanderen dat de Asset Tagging Services voldoen aan de eisen van de klant
- Indien van toepassing, meewerken aan en redelijke assistentie verlenen aan Dell bij de inkoop om voldoende volumes verzonden Externe producten (in bezit van de klant) aan Dell te leveren om aan de bestellingen van Ondersteunde producten te kunnen voldoen.
- De klant erkent en aanvaardt dat de Klant de beheerder en exporteur is van alle data op alle fysieke hardware, schijven, gehoste virtuele machines of andere componenten die de Klant aan Dell levert ("Implementatieoplossing van de Klant"), software voor systeembeheer die de Klant gebruikt in verband met de Services ("Software van de Klant"), of content van de Klant (zoals hieronder gedefinieerd), indien van toepassing, zoals data worden gedefinieerd door elk land inclusief maar niet beperkt tot de Europese Unie (EU), en Dell de dataprocessor is voor de hieronder vermelde Klant tijdens het uitvoeren van de Services. De Klant erkent en aanvaardt dat de klant als beheerder en exporteur van data verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en dat Dell verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land als verwerker van data. De Klant stelt Dell schadeloos voor schendingen van verplichtingen van de Klant met betrekking tot naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en voor elke niet-nagekomen verplichting overeenkomstig alle toepasselijke bepalingen die zijn opgenomen in de Klantovereenkomst bij de aankoop van Ondersteunde 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 haar leveranciers daarvoor hebben moeten gebruiken, of voor verliezen of schade die Dell of haar 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 haar verplichtingen krachtens toepasselijke privacywetten voor data en eventuele verwante bepalingen in de Overeenkomst.

Vereisten voor Asset Tagging Service:

- Door Dell gegenereerde asset tags worden gedrukt met zwarte inkt. Afdrukken in kleur is niet beschikbaar. De volgende door Dell gegenereerde asset tags zijn beschikbaar:

Noord-, Midden- en Zuid-Amerika:

1. Grote tags van 5" bij 5" op mat wit papier worden gebruikt op de buitenzijde van een systeemdoos.
2. Middelgrote tags van 1,5" bij 3" op mat platinakleurig polyester worden gebruikt op een systeem of een randapparaat.
3. Kleine tags van 1" bij 2" op glanzend wit polyester worden gebruikt op een systeem of een randapparaat.

Europa, het Midden-Oosten, Afrika (EMEA):

1. Grote tags van 127 mm bij 80 mm op mat wit papier worden gebruikt op de buitenzijde van een systeemdoos.
2. Middelgrote tags van 70 mm bij 38 mm op mat platinakleurig polyester worden gebruikt op een systeem of een randapparaat.
3. Kleine tags van 50 mm bij 25 mm op glanzend wit polyester worden gebruikt op een systeem of een randapparaat.

Azië, Oceanië en Japan (APJ):

1. Grote tags van 127 mm bij 76,2 mm op glanzend wit polyesterlabel worden gebruikt op de buitenzijde van een systeemdoos.
2. Middelgrote tags van 38,1 mm bij 50,8 mm en aangepaste tags van 50,8 mm bij 76,2 mm op glanzend wit polyesterlabel worden gebruikt op een systeem of een randapparaat.
3. Kleine tags van 50,8 mm bij 25,4 mm op glanzend wit polyester worden gebruikt op een systeem of een randapparaat.

China:

1. Grote tags van 76,2 mm bij 50,0 mm op glanzend wit polyesterlabel worden gebruikt op de buitenzijde van een systeemdoos.
 2. Middelgrote tags van 76,2 mm bij 38,1 mm op glanzend wit polyesterlabel worden gebruikt op een systeem of een randapparaat.
 3. Kleine tags van 50,8 mm bij 25,4 mm op glanzend wit polyester worden gebruikt op een systeem of een randapparaat.
- Door de klant aangeleverde (goedgekeurde) asset tags moeten vooraf worden bedrukt en voorzien zijn van perforatie voor het afscheuren van een enkele tag. Ook moeten ze in sommige regio's (zoals EMEA en APJ) een streepjescode hebben. U moet bij uw SPOC controleren of er lokale vereisten en beperkingen gelden voor door de Klant geleverde asset tags.

Niet inbegrepen bij de Asset Tagging Services:

- Levering of licentieverlening van externe softwaretoepassingen.
- 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.
- Activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze Servicebijlage zijn vermeld.

Bijlage 6

Asset Reporting Service

Serviceoverzicht

De Asset Reporting Services (“Asset Reporting Service”) is een eenvoudige en efficiënte methode voor de Klant om periodieke rapporten met gedetailleerde systeem- en bestelinformatie te ontvangen. De rapporten worden zo vaak aan de klant verstrekt als deze dat wenst (dagelijks, wekelijks of maandelijks) als door komma’s gescheiden tekstbestand of als Microsoft® Excel-spreadsheet.

Serviceprocedures en verplichtingen van Dell

Het proces voor elk Configuration Services-project waarbij de Asset Reporting Service is inbegrepen, is als volgt:

Projectinitiatie

- Het 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 klant valideert de nauwkeurigheid en controleert de vereisten door het technische specificatieformulier goed te keuren en terug te sturen naar Dell.

Projectontwikkeling

- De Configuration Services-engineer ontwikkelt een rapport zoals is vastgelegd in het technische specificatieformulier.

Voltooiing van het project

- Het project is klaar voor volumebestellingen.

Verplichtingen van de klant.

De klant moet:

- Een e-mailadres aanleveren waarnaar de rapport kunnen worden gestuurd.
- Indien van toepassing, het technische specificatieformulier invullen, de nauwkeurigheid controleren en het formulier opsturen.
- 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 Asset Reporting Service voldoet aan de eisen van de klant.
- De klant erkent en aanvaardt dat de Klant de beheerder en exporteur is van alle data op alle fysieke hardware, schijven, gehoste virtuele machines of andere componenten die de Klant aan Dell levert (“Implementatieoplossing van de Klant”), software voor systeembeheer die de Klant gebruikt in verband met de Services (“Software van de Klant”), of content van de Klant (zoals hieronder gedefinieerd), indien van toepassing, zoals data worden gedefinieerd door elk land inclusief maar niet beperkt tot de Europese Unie (EU), en Dell de dataprocessor is voor de hieronder vermelde Klant tijdens het uitvoeren van de Services. De Klant erkent en aanvaardt dat de klant als beheerder en exporteur van data verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en dat Dell verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land als verwerker van data. De Klant stelt Dell schadeloos voor schendingen van verplichtingen van de Klant met betrekking tot naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en voor elke niet-nagekomen verplichting overeenkomstig alle toepasselijke bepalingen die zijn opgenomen in de Klantovereenkomst bij de aankoop van Ondersteunde 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 haar leveranciers daarvoor hebben moeten gebruiken, of voor verliezen of schade die Dell of haar 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 haar verplichtingen krachtens toepasselijke privacywetten voor data en eventuele verwante bepalingen in de Overeenkomst.

Servicevereisten:

- De klant ontvangt lege assetrapporten of ontvangt geen assetrapporten als er geen systemen zijn besteld tijdens de rapportageperiode.
- Niet alle rapportagedatumvelden zijn beschikbaar voor alle systemen of randapparatuur. Neem contact op met SPOC voor specifieke en beschikbare rapportvelden per systeem- of randapparaattype.

Niet inbegrepen bij de Asset Reporting Service:

- Levering of licentieverlening van externe softwaretoepassingen.
- Fysieke installatie van hardware of software.
- Afdrukken van asset tags of andere activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in deze Servicebijlage.

Bijlage 7

Ship Box Label

Serviceoverzicht

De Ship Box Label Service ("Ship Box Label Service") is een methode voor de klant om een geprint label met aangepaste data ("Ship Box Label") op de systeemverzenddoos 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 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, PO-nummer van klant, verzenddatum, asset-nummer, servicetag).

Serviceprocedures:

Het proces voor deze Service is als volgt:

- De klant kiest een vaste optie die een voorgeselecteerd Ship Box Label omvat op het moment dat de bestelling wordt geplaatst, of
- De klant maakt een keuze uit beschikbare velden en opmaakoptyes door samen te werken met een SPOC van Dell om de technische vereisten van de klant te documenteren en vast te leggen in het Technische specificatiedocument.
- De klant valideert de nauwkeurigheid en controleert de vereisten door het technische specificatieformulier goed te keuren en terug te sturen naar Dell

Verplichtingen van de Klant:

De klant moet:

- Alle nodige data verstrekken voor alle eigen inhoud van Ship Box Label
- Het Technische specificatieformulier invullen, de nauwkeurigheid controleren en het formulier opsturen
- Elk ontwerp schriftelijk goedkeuren voordat het voor productie naar Dell wordt gestuurd
- De klant erkent en aanvaardt dat de Klant de beheerder en exporteur is van alle data op alle fysieke hardware, schijven, gehoste virtuele machines of andere componenten die de Klant aan Dell levert ("Implementatieoplossing van de Klant"), software voor systeembeheer die de Klant gebruikt in verband met de Services ("Software van de Klant"), of content van de Klant (zoals hieronder gedefinieerd), indien van toepassing, zoals data worden gedefinieerd door elk land inclusief maar niet beperkt tot de Europese Unie (EU), en Dell de dataprocessor is voor de hieronder vermelde Klant tijdens het uitvoeren van de Services. De Klant erkent en aanvaardt dat de klant als beheerder en exporteur van data verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en dat Dell verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land als verwerker van data. De Klant stelt Dell schadeloos voor schendingen van verplichtingen van de Klant met betrekking tot naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en voor elke niet-nagekomen verplichting overeenkomstig alle toepasselijke bepalingen die zijn opgenomen in de Klantovereenkomst bij de aankoop van Ondersteunde 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 haar leveranciers daarvoor hebben moeten gebruiken, of voor verliezen of schade die Dell of haar 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 haar verplichtingen krachtens toepasselijke privacywetten voor data en eventuele verwante bepalingen in de Overeenkomst.

Servicevereisten:

- Genereren, afdrukken en/of plakken van label.
- Plak 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.

Niet inbegrepen bij Ship Box Label Services:

- Activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze Servicebijlage zijn vermeld.

Bijlage 8

Onsite PC Installation

Deze Service voorziet in Onsite Installation en connectiviteit van een nieuw Clientsysteem (pc gekocht uit de lijst met Ondersteunde producten van Dell) of een Legacy-systeem (de bestaande pc van de Klant die wordt vervangen door een nieuw Clientsysteem) ("Onsite PC Installation"), zoals meer specifiek beschreven in deze Bijlage.

Implementatieplan en -schema

Dell verzamelt informatie over de locatie en planning van de Klant. Indien van toepassing, verzamelt Dell ook relevante data over het Legacy-systeem, zoals geïmplementeerd, om de uitvoering van de service te plannen. Dit kan telefonisch, via e-mail of met behulp van de implementatietools van Dell. Voor elke implementatielocatie van de klant zorgt de klant ervoor dat alle kritieke informatie die specifiek is voor elke locatie aan Dell wordt verstrekt voordat de onsite-services worden gestart. De klant zal Dell direct op de hoogte stellen van eventuele conflicten om de planning vast te leggen, voorafgaand aan de geplande installatiedatum.

Onsite Client Installation

Installatie van Clientsysteem

- Een nieuw Clientsysteem uitpakken uit verzenddozen en componenten inspecteren op eventuele schade
- Organisatie en aansluiting van randapparatuur van het Clientsysteem (bijv. monitoren, toetsenborden, voedingen, muizen, enz.)
- Verbinding van het Clientsysteem met de stroom- 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 Clientsysteem

- Het nieuwe Clientsysteem opstarten en de netwerkverbinding verifiëren voor de op het netwerk aangesloten apparaten van de klant
- Meld u aan bij het nieuwe Clientsysteem met de door de klant verstrekte 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 Clientsysteem en configureren voor gebruik. Indien nodig, laadt Dell de stuurprogramma's die door de klant worden geleverd en voert Dell een overeengekomen eenvoudige test voor functionaliteit uit (bijv. een testpagina afdrukken)
 - Voltooiing van basisdomeinverbinding via Windows native interface
 - Het toevoegen van het Clientsysteem aan de werkgroep. Clientsysteem 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 Clientsysteem
- Herstellen van het delen van netwerkbestanden
- Een korte en basisoriëntatie op de primaire functies van het nieuwe Clientsysteem

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

- Ontkoppeling van de hardwareonderdelen, netwerkkabel en voedingskabel voor het legacy-systeem van de klant
- Plaatsing van de Legacy-systeemcomponenten in dozen met gebruik van verpakkingsmateriaal uit het nieuwe Clientsysteem 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

Onsite PC (Client) Installation Service kan worden aangeschaft met het volgende:

- Planning eindgebruiker (Bijlage 9)
- Offsite Trash Removal (Bijlage 10)
- Onsite Additional Technician Time (Bijlage 11)
- Onsite Data Migration (Bijlage 12)
- Onsite Application Installation (Bijlage 13)

Servicevereisten

Om deze service uit te voeren, moet aan de volgende voorwaarden worden voldaan:

- De Klant moet een afzonderlijke “Onsite PC Installation Service” aanschaffen voor elk Clientsysteem dat moet worden geïnstalleerd
- Alle systemen in een bestelling moeten samen worden gepland als onderdeel van een enkelvoudig evenement. Dell zal redelijke inspanningen leveren om het aantal Services op elke Klantlocatie die zich in een redelijke nabijheid binnen hetzelfde gebouw bevinden, te maximaliseren en het aantal herhaalde bezoeken aan elke Klantlocatie te minimaliseren.
- 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 Clientsysteem vereist
- De Klant moet het Clientsysteem vinden in het gebouw waarin het moet worden geïnstalleerd voordat met de Service wordt gestart. De klant moet Dell de exacte locatie van elk Clientsysteem verstrekken.
- Het legacy-systeem moet beschikbaar en volledig operationeel zijn voor alle services die op het legacy-systeem kunnen worden uitgevoerd
- De klant moet betrouwbare toegang hebben tot telefoon en internet
- Als de klant de “Onsite Data Migration Service” (Bijlage 12) heeft aangeschaft, wordt het migratieschema met installatieservices gecoördineerd binnen hetzelfde projectbereik en, waar mogelijk, met behulp van dezelfde technicus op locatie
- Clientsysteem moet het besturingssysteem vooraf hebben geladen of al zijn geïnstalleerd

Uitgesloten Services

- Een nieuw netwerk opzetten
- Transport van het systeem tussen locaties of andere logistieke services (indien nodig, kan de Klant Onsite Additional Tech Time (Bijlage 11) kopen)
- Offsite verwijdering en/of recycling van Legacy-systeem (indien nodig kan de klant Offsite Trash Removal (Bijlage 10) aanschaffen)

- 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 Service
- Bevestiging van hardware op oppervlakken of randapparatuur waarvoor gereedschappen of meerdere technici vereist zijn
- Elke back-up van data of herstel van data, inclusief noodherstel
- Elke datamigratie (indien nodig kan de klant "Onsite Data Migration Service" aanschaffen (Bijlage 12))
- Migratie van data in een gebeurtenis die losstaat van de overeenkomstige gebeurtenis 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
- Afzonderlijke planning van de overdracht- en installatiediensten
- Scripting voor applicatie-installaties
- Overdragen van applicaties of software. Softwareapplicaties worden geïnstalleerd/opnieuw geïnstalleerd en worden niet overgedragen
- Installatie van besturingssysteemsoftware
- Aanpassing en/of personalisatie van software (verder dan 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 bedrijfssoftware
- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in deze Servicebijlage 8

Verplichtingen van de klant

Klant gaat akkoord met de volgende specifieke verantwoordelijkheden:

- Voor elke implementatielocatie van de Klant zorgt de Klant ervoor dat alle kritieke informatie die specifiek is voor elke locatie aan Dell wordt verstrekt voordat de onsite-services worden gestart
- Bereid alle werkgebieden en eindgebruikersdesks vóór de start van de Services voor, inclusief toegang tot het systeem, externe randapparatuur, stroom 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 domeinaccountreferenties voor gebruik door technici van Dell op afstand, met de benodigde rechten om een computer toe te voegen aan de standaard computercontainer van Active Directory
- Leveren van alle toepasselijke stuurprogramma's voor hardware-installatie
- Ervoor zorgen dat het legacy-systeem beschikbaar en volledig operationeel is voor alle Services die op het Legacy-systeem moeten worden uitgevoerd
- Het aanschaffen van aanvullende Services, indien vereist door de Klant. Zie de Bijbehorende services.
- Maken en verstrekken van de planningsinformatie voor alle benodigde hulpbronnen voor de Service, inclusief het installatieschema voor de eindgebruiker.
- Een coördinator toewijzen voor elke klantlocatie
- Vereisten (bijv. adressen en beschikbare installatietijden voor het plannen) en technische data opgeven die nodig zijn voor de Service via de evaluatie van de locatie

- Zorgen dat alle vereiste bronnen van klanten beschikbaar zijn tijdens de duur van de Onsite Installation, 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
- Dell lokale beheerdersrechten geven die nodig zijn om de service uit te voeren
- Het legacy-systeem moet beschikbaar en volledig operationeel zijn voor alle services die op het legacy-systeem kunnen worden uitgevoerd
- Het netwerk van de klant voldoet aan een minimum standaard ethernet van 100 Mbps geschakelde subnetten en biedt een doorvoer van 5-10 Mbps op het Clientsysteem
- Zorg indien van toepassing voor cloudopslag, externe schijf of media
- Zorg ervoor dat het Clientsysteem is aangesloten op een lokaal netwerk en een stabiele en betrouwbare internettoegang heeft
- De klant erkent en aanvaardt dat de Klant de beheerder en exporteur is van alle data op alle fysieke hardware, schijven, gehoste virtuele machines of andere componenten die de Klant aan Dell levert ("Implementatieoplossing van de Klant"), software voor systeembeheer die de Klant gebruikt in verband met de Services ("Software van de Klant"), of content van de Klant (zoals hieronder gedefinieerd), indien van toepassing, zoals data worden gedefinieerd door elk land inclusief maar niet beperkt tot de Europese Unie (EU), en Dell de dataprocessor is voor de hieronder vermelde Klant tijdens het uitvoeren van de Services. De Klant erkent en aanvaardt dat de klant als beheerder en exporteur van data verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en dat Dell verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land als verwerker van data. De Klant stelt Dell schadeloos voor schendingen van verplichtingen van de Klant met betrekking tot naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en voor elke niet-nagekomen verplichting overeenkomstig alle toepasselijke bepalingen die zijn opgenomen in de Klantovereenkomst bij de aankoop van Ondersteunde 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 haar leveranciers daarvoor hebben moeten gebruiken, of voor verliezen of schade die Dell of haar 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 haar verplichtingen krachtens toepasselijke privacywetten voor data en eventuele verwante bepalingen in de Overeenkomst.

Aanvullende Algemene voorwaarden

- Als de klant vertragingen heeft veroorzaakt waardoor de Onsite Client Installation Service niet kan worden uitgevoerd voordat of terwijl de technicus aanwezig is, kunnen extra kosten in rekening worden gebracht. 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 een eigen set instructies geven voor het definiëren van de activiteiten die ze willen uitvoeren. 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 wijzigingsbeheerproces.

- 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.

Bijlage 9

Onsite End User Scheduling

Als een Klant deze Onsite End User Scheduling Service toevoegt, zal Dell de Klant helpen bij de coördinatie tussen de personen die een nieuwe apparaat ontvangen (Eindgebruiker) en de technicus die verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de installation service.

Deze Service moet worden aangeschaft in combinatie met Onsite PC Installation (1 per apparaat).

Verantwoordelijkheden van Dell

- Dell zal voor elke eindgebruiker een planning opstellen per dag en locatie van de geplande installatie op basis van en geïntegreerd in het implementatieplan dat Dell en de klant zijn overeengekomen.
- Dell informeert elke Eindgebruiker via e-mail over de geplande dag/datum en stuurt e-mailherinneringen voor de aanstaande implementatie, conform het Implementatieplan.
- Dell zal in redelijke mate de planning voor elke Eindgebruiker bijwerken, inclusief de dag en locatie van de geplande installatie, op basis van verzoeken van de Eindgebruiker om de planning te wijzigen.
- Dell coördineert samen met de technici op locatie om te voldoen aan de geplande installatiedag
- Dell verstrekt, indien nodig, een lijst aan de aangewezen contactpersoon van de Klant met daarop alle Eindgebruikers die hun afspraak nog niet hebben bevestigd

Verplichtingen van de klant

De klant is verantwoordelijk voor het volgende:

- De klant moet ten minste één contactpersoon aanwijzen die dient als de aangewezen contactpersoon voor het implementatieschema, bij voorkeur iemand op locatie.
- Het verstrekken van de contactgegevens van Eindgebruikers, inclusief, maar niet beperkt tot namen, telefoonnummers en e-mailadressen, met behulp van de Excel-sjabloon (geleverd door het SPOC van Dell) om deze in het implementatieplan op te nemen.
- De klant moet alle betrokken eindgebruikers laten weten dat Dell contact met hen zal opnemen voor het inplannen van de implementatie. Dit gebeurt voordat Dell de installatie probeert in te plannen
- De klant wijst een lead aan die alle ingediende verzoeken voor opnieuw inplannen moet doorgeven aan Dell.
- De klant moet samenwerken met Dell voor het coördineren van de installatie bij eindgebruikers die niet reageren op de pogingen van Dell om de installatie uit te voeren.
- Zodra de planning voor de implementatie en de eindgebruiker is voltooid, is de klant verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de eindgebruiker of het identificeren van een andere eindgebruiker als de geplande eindgebruiker niet beschikbaar is.
- De klant moet deze Service aanschaffen in combinatie met Onsite PC Installation (1 per apparaat)
- De klant erkent en aanvaardt dat de Klant de beheerder en exporteur is van alle data op alle fysieke hardware, schijven, gehoste virtuele machines of andere componenten die de Klant aan Dell levert ("Implementatieoplossing van de Klant"), software voor systeembeheer die de Klant gebruikt in verband met de Services ("Software van de Klant"), of content van de Klant (zoals hieronder gedefinieerd), indien van toepassing, zoals data worden gedefinieerd door elk land inclusief maar niet beperkt tot de Europese Unie (EU), en Dell de dataprocessor is voor de hieronder vermelde Klant tijdens het uitvoeren van de Services. De Klant erkent en aanvaardt dat de klant als beheerder en exporteur van data verantwoordelijk is voor naleving

van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en dat Dell verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land als verwerker van data. De Klant stelt Dell schadeloos voor schendingen van verplichtingen van de Klant met betrekking tot naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en voor elke niet-nagekomen verplichting overeenkomstig alle toepasselijke bepalingen die zijn opgenomen in de Klantovereenkomst bij de aankoop van Ondersteunde 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 haar leveranciers daarvoor hebben moeten gebruiken, of voor verliezen of schade die Dell of haar 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 haar verplichtingen krachtens toepasselijke privacywetten voor data en eventuele verwante bepalingen in de Overeenkomst.

Aanvullende bepalingen

- De planning voor de eindgebruiker wordt acht dagen voor de geplande dag beschouwd als voltooid
- Voor planningswijzigingen die minder dan zeven dagen van tevoren worden aangevraagd, kunnen kosten in rekening worden gebracht. Als Dell de gevraagde wijzigingen in de planning niet kan verwerken, kunnen extra kosten voor herplanning of annulering in rekening worden gebracht.
- Verzoeken tot het opnieuw inplannen die minder dan 5 dagen vooraf zijn ingediend, kunnen niet worden gehonoreerd
- Er kunnen extra kosten in rekening worden gebracht voor eindgebruikers die niet beschikbaar zijn op de geplande installatiedag.
- Klanten kunnen prioriteit aanvragen voor bepaalde eindgebruikers
- Zodra de planning definitief is, kunnen alle vereiste nieuwe bezoeken, herplanningen of andere wijzigingen aan het implementatieplan leiden tot extra kosten voor de Klant.
- Dell technici zullen hun uiterste best doen om de gecommuniceerde planning te volgen, maar Dell behoudt zich het recht voor om de planning aan te passen bij onvoorziene omstandigheden.
- Niet beschikbaar voor ThinClient-apparaten

Uitgesloten Services

- Planning voor een eindgebruiker op een bepaald tijdstip
- Gebruik van telefoon als primaire contactmethode voor eindgebruikers. Dell kan er wel voor kiezen om telefonisch contact op te nemen met bepaalde eindgebruikers.
- Hulpbronnen voor planning op locatie en installatietechnici zijn niet verantwoordelijk voor het onderhouden of bijwerken van schema's
- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in deze Servicebijlage

Bijlage 10

Offsite Trash Removal

Als een klant deze Offsite Trash Removal Service aanschafft, verwijdert Dell de verpakking en het materiaal van de systemen en randapparatuur die worden geïmplementeerd. Deze service omvat niet het verwijderen van het systeem/de systemen dat/die wordt/worden vervangen (de “Legacy-systemen”). Deze service moeten worden geleverd in combinatie met Onsite Installation Services.

De klant moet deze Service aanschaffen in combinatie met Onsite PC Installation (1 per apparaat).

Verplichtingen van de klant

De Klant moet Dell van tevoren op de hoogte stellen als de Klant een verpakking wil bewaren.

Dell moet worden voorzien van specifieke verwijderingsvereisten voor de wijze waarop de verpakking uit de vestiging van de Klant wordt verwijderd.

De klant erkent en aanvaardt dat de Klant de beheerder en exporteur is van alle data op alle fysieke hardware, schijven, gehoste virtuele machines of andere componenten die de Klant aan Dell levert (“Implementatieoplossing van de Klant”), software voor systeembeheer die de Klant gebruikt in verband met de Services (“Software van de Klant”), of content van de Klant (zoals hieronder gedefinieerd), indien van toepassing, zoals data worden gedefinieerd door elk land inclusief maar niet beperkt tot de Europese Unie (EU), en Dell de dataprocessor is voor de hieronder vermelde Klant tijdens het uitvoeren van de Services. De Klant erkent en aanvaardt dat de klant als beheerder en exporteur van data verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en dat Dell verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land als verwerker van data. De Klant stelt Dell schadeloos voor schendingen van verplichtingen van de Klant met betrekking tot naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en voor elke niet-nagekomen verplichting overeenkomstig alle toepasselijke bepalingen die zijn opgenomen in de Klantovereenkomst bij de aankoop van Ondersteunde 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 haar leveranciers daarvoor hebben moeten gebruiken, of voor verliezen of schade die Dell of haar 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 haar verplichtingen krachtens toepasselijke privacywetten voor data en eventuele verwante bepalingen in de Overeenkomst.

Uitgesloten Services

Dell zal Legacy-systemen of randapparatuur niet verwijderen.

Bijlage 11

Onsite Additional Technician Time

Deze Service-optie biedt de Klant extra technicustijd als onderdeel van Onsite PC Installation Service (de "Onsite Additional Technician Time"), zoals meer specifiek uiteengezet in deze Bijlage 11. De tijd van de technicus is gebonden aan een specifieke pc.

Onsite Additional Technician Time

- Technicus voor het uitvoeren van klantgerichte clientimplementatie gedurende een vooraf bepaalde periode (bijv. support na de installatie op locatie)
- Er wordt extra technicustijd geboden met hetzelfde deskundige niveau als dat wordt gebruikt tijdens de Onsite PC Installation Service
- Onsite Additional Technician Time wordt gedefinieerd als een extra uur van de tijd van een technicus.
- Voor activiteiten op basis van één eenheid (doos, gebonden)

"Onsite Additional Technician Time" kan worden gebruikt voor het volgende:

- Monitor instellen
- Tijdelijke
- Installatie van randapparatuur
- Configuratie van pc en monitor
- Vragen van klanten met betrekking tot de installatie

Bijbehorende Services

De klant moet deze Service aanschaffen in combinatie met Onsite PC Installation (1 per apparaat).

Servicevereisten

Om deze service uit te voeren, moet aan de volgende voorwaarden worden voldaan:

De klant moet deze Service aanschaffen in combinatie met Onsite PC Installation (1 per apparaat). De planning van Onsite Additional Technician Time moet samenvallen met de Onsite PC Installation Service voor het systeem waarmee het is gekocht, op één implementatielocatie en moet op dezelfde werkdag plaatsvinden.

Uitgesloten Services

- Activiteiten die niet betrekking hebben op clientimplementatie of services waarvoor een clientimplementatietechnicus niet gekwalificeerd is
- Verstrekking van enige software of hardware.
- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in deze Servicebijlage 11

Verplichtingen van de Klant

Klant gaat akkoord met de volgende specifieke verantwoordelijkheden:

- Beoordeel de gewenste services tijdens de servicebeoordeling met de door Dell aangewezen vertegenwoordiger
- Gedetailleerde instructies verstrekken aan de technicus van Dell eenmaal op de locatie van de Klant
- Houd de activiteiten binnen het toegewezen tijdsbestek van Onsite Additional Technician Time

- De klant erkent en aanvaardt dat de Klant de beheerder en exporteur is van alle data op alle fysieke hardware, schijven, gehoste virtuele machines of andere componenten die de Klant aan Dell levert ("Implementatieoplossing van de Klant"), software voor systeembeheer die de Klant gebruikt in verband met de Services ("Software van de Klant"), of content van de Klant (zoals hieronder gedefinieerd), indien van toepassing, zoals data worden gedefinieerd door elk land inclusief maar niet beperkt tot de Europese Unie (EU), en Dell de dataprocessor is voor de hieronder vermelde Klant tijdens het uitvoeren van de Services. De Klant erkent en aanvaardt dat de klant als beheerder en exporteur van data verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en dat Dell verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land als verwerker van data. De Klant stelt Dell schadeloos voor schendingen van verplichtingen van de Klant met betrekking tot naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en voor elke niet-nagekomen verplichting overeenkomstig alle toepasselijke bepalingen die zijn opgenomen in de Klantovereenkomst bij de aankoop van Ondersteunde 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 haar leveranciers daarvoor hebben moeten gebruiken, of voor verliezen of schade die Dell of haar 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 haar verplichtingen krachtens toepasselijke privacywetten voor data en eventuele verwante bepalingen in de Overeenkomst.

Bijlage 12

Onsite Data Migration

Serviceoverzicht

De Onsite Data Migration Service voorziet in de migratie van data, van een Legacy-systeem (een bestaande lokale computer) naar een nieuw Ondersteund product van Dell ("Data Migration Service" of "Data Migration Services"), zoals in deze Servicebijlage meer specifiek is beschreven. Deze Service wordt geleverd tijdens en in overeenstemming met een proces voor de installatie van een nieuw systeem.

Data Migration Service

- Data en instellingen van gebruikers vastleggen uit alle systemen van de Klant die worden vervangen door de Ondersteund(e) product(en) (het "Legacy-systeem") op basis van vereisten die zijn gedefinieerd tijdens de evaluatie van de locatie;
- Data met betrekking tot profielen van domeingebruikers migreren naar nieuwe ondersteunde producten
- 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 opslaglocatie (bestandsdeling of USB-schijf/externe schijf), daarna van de opslaglocatie naar het nieuwe ondersteunde product
- Na afronding van de migratie zal de technicus van Dell de integriteit van de migratie bevestigen en/of rapporteren

Servicevereisten

- De klant moet deze Service aanschaffen in combinatie met Onsite PC Installation (Bijlage 8) (1 per apparaat)
- Data Migration Services moeten worden geleverd in combinatie met de Onsite PC Installation Service
- Data Migration Services worden uitgevoerd door Dell met behulp van de tool voor datamigratie.
- De planning van de migratie- en installatieservices moet worden gecoördineerd met dezelfde projectomvang en met de Dell medewerkers op locatie
- Bij installaties op meerdere pc's zullen de technici de data gelijktijdig op meerdere pc's migreren.
- Dell gaat ervan uit dat er geen factoren zijn die de overdrachtssnelheid van het Legacy-systeem naar het vervangende systeem beperken, inclusief, maar niet beperkt tot:
 - 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)

Uitgesloten Services

- Overdracht van meer dan 100 GB aan data, indien geleverd in combinatie met een gebeurtenis voor Onsite System Installation
- 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 noodherstel.
- Afzonderlijke planning van migratie- en installatieservices.
- Overdragen van toepassingen of scripts opstellen voor de installatie van toepassingen op het systeem.
- Er worden geen applicaties of software verplaatst of gekopieerd met de tool.
- Alle activiteiten met betrekking tot de configuratie of probleemoplossing van de netwerkinfrastructuur.
- Alle andere activiteiten dan de activiteiten die specifiek worden vermeld in deze beschrijving van de Data Migration Service in Bijlage 12.

Verplichtingen van de klant

De klant is verantwoordelijk voor het volgende:

- Voldoe aan de verplichtingen van de klant met betrekking tot de Onsite PC Installation Service (Bijlage B)
- Indien gewenst, levert de Klant 3.x USB/externe media voor de overdracht van data.
- 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 deze Service te leveren.
- De Klant zorgt dat communicatie tussen de klant en Dell tijdig verloopt, inclusief vragen of verzoeken met betrekking tot de omvang. De klant verstrekt bij aanvang van het project een lijst met belangrijke contactpersonen met wie Dell samenwerkt. De belangrijke contactpersonen zijn verantwoordelijk voor de communicatie met Dell en het beheer van de projectresultaten.
- De Klant biedt tijdig toegang tot technische en zakelijke contactpersonen voor kwesties met betrekking tot de omvang van de Service. Belangrijke contactpersonen wonen vergaderingen bij en zorgen voor tijdige beslissingen en informatie die Dell nodig heeft om de Service uit te voeren.
- Elke oplossing die nodig is ten aanzien van bestaande opslagsystemen valt onder de verantwoordelijkheid van de klant, met uitzondering van opslagsystemen met supportgarantie(s) waarvoor Dell support verleent.
- De klant is verantwoordelijk voor elke configuratie van het bestaande opslagsysteem, tenzij in deze service anders is vermeld.
- De klant is er verantwoordelijk voor om de toepassingen na het offline migreren in productietoestand te brengen.
- De klant is verantwoordelijk voor het afsluiten van de toepassingen op de host/server voordat het offline migreren wordt uitgevoerd.
- Het legacy-systeem moet beschikbaar en volledig operationeel zijn voor alle services die op het legacy-systeem kunnen worden uitgevoerd
- De Klant zal alle relevante data over het Legacy-systeem leveren om de uitvoering van de service te plannen. Dit kan telefonisch, via e-mail of met behulp van de implementatietools van Dell. De Klant zal ook informatie verstrekken over de locatie en (indien van toepassing) de planning 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 van start gaan.

Aanvullende Algemene voorwaarden

- Er zullen redelijke pogingen worden ondernomen om de data van de Klant over te dragen; als de overdracht na drie pogingen echter onhaalbaar wordt geacht door Dell, wordt de Service mogelijk niet uitgevoerd.
- Als wordt vastgesteld dat elementen in de omgeving of hardware van de klant ervoor zorgen dat de overdrachtssnelheid wordt beperkt en de technicus meer tijd nodig heeft, zal Dell de klant verzoeken om deze problemen op te lossen. Op basis van de vaststelling door Dell kan de klant extra kosten in rekening brengen via het proces voor Wijzigingsbeheer.
- Om veiligheidsredenen zal Dell geen externe (USB-)media meenemen naar de omgeving van de klant. Indien nodig (voor datamigratie of het DMT-installatieprogramma) dient de klant eigen externe (USB-)media aan te leveren.
- De klant erkent en aanvaardt dat de Klant de beheerder en exporteur is van alle data op alle fysieke hardware, schijven, gehoste virtuele machines of andere componenten die de Klant aan Dell levert ("Implementatieoplossing van de Klant"), software voor systeembeheer die de Klant gebruikt in verband met de Services ("Software van de Klant"), of content van de Klant (zoals hieronder gedefinieerd), indien van toepassing, zoals data worden gedefinieerd door elk land inclusief maar niet beperkt tot de Europese Unie (EU), en Dell de dataprocessor is voor de hieronder vermelde Klant tijdens het uitvoeren van de Services. De Klant erkent en aanvaardt dat de klant als beheerder en exporteur van data verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en dat Dell verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land als verwerker van data. De Klant stelt Dell schadeloos voor schendingen van verplichtingen van de Klant met betrekking tot naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en voor elke niet-nagekomen verplichting overeenkomstig alle toepasselijke bepalingen die zijn opgenomen in de Klantovereenkomst bij de aankoop van Ondersteunde 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 haar leveranciers daarvoor hebben moeten gebruiken, of voor verliezen of schade die Dell of haar 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 haar verplichtingen krachtens toepasselijke privacywetten voor data en eventuele verwante bepalingen in de Overeenkomst.

Bijlage 13

Onsite Application Installation

Als een klant Onsite Application Installation aanschafft, zal Dell de klant helpen bij de installatie van maximaal vijf (5) bepaalde softwareapplicaties of bij het wijzigen van bepaalde instellingen van het besturingssysteem in verband met de installatie van nieuwe Ondersteunde producten. Installatie van applicaties vindt ter plekke plaats, tijdens de implementatie van nieuwe assets.

Dell werkt met de Klant samen om de vereisten voor de installatie van applicaties van de klant te documenteren en vast te leggen via de werkinstructies (via e-mail aan SPOC). De Klant valideert de nauwkeurigheid en controleert de vereisten door de specificaties per e-mail van het SPOC te bekijken en goed te keuren.

Verplichtingen van de klant

De klant is verantwoordelijk voor het volgende:

- Het aanleveren van het script, USB-medium of CD/DVD om de applicatie-installatie uit te voeren
- Aanmaken, testen en controleren dat de instellingen van de softwaretoepassing en het besturingssysteem werken volgens de eisen van de klant op de ondersteunde hardwareplatform(s) die worden gekocht.
- Voltooi, valideer de nauwkeurigheid en controleer de vereisten door de werkinstructies te controleren en goed te keuren via e-mail met het SPOC.
- Alle vereiste licenties, voldoende installatiemedia en installatie-instructies worden bij aankomst aan de Dell technici verstrekt.
- De klant heeft alle vereiste licentie- en gebruiksrechten voor de software die wordt geïnstalleerd; Dell voert geen bevestiging van compliance uit
- Dell moet gebruik kunnen maken van het netwerk van de Klant om de Services uit te voeren indien dit nodig is voor de installatie van applicaties
- Standaard Ethernet 100MB T base switched subnets en 5-10 MB/sec. doorvoer zijn bij de desktop beschikbaar voor het laden van de applicatie.
- 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.
- Netwerkinfrastructuur is stabiel op alle locaties van de klant.
- De klant zorgt ervoor dat alle softwareapplicaties gecertificeerd, operationeel en compatibel zijn met de nieuwe configuratie en besturingssystemen van het Clientsysteem.
- De klant moet deze Service aanschaffen in combinatie met Onsite PC Installation (1 per apparaat)
- De klant erkent en aanvaardt dat de Klant de beheerder en exporteur is van alle data op alle fysieke hardware, schijven, gehoste virtuele machines of andere componenten die de Klant aan Dell levert ("Implementatieoplossing van de Klant"), software voor systeembeheer die de Klant gebruikt in verband met de Services ("Software van de Klant"), of content van de Klant (zoals hieronder gedefinieerd), indien van toepassing, zoals data worden gedefinieerd door elk land inclusief maar niet beperkt tot de Europese Unie (EU), en Dell de dataprocessor is voor de hieronder vermelde Klant tijdens het uitvoeren van de Services. De Klant erkent en aanvaardt dat de klant als beheerder en exporteur van data verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en dat Dell verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land als verwerker van data. De Klant stelt Dell schadeloos voor schendingen van verplichtingen van de Klant met betrekking tot naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en voor elke niet-nagekomen verplichting overeenkomstig alle toepasselijke bepalingen die zijn opgenomen in de Klantovereenkomst bij de aankoop van Ondersteunde 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 haar leveranciers daarvoor hebben moeten gebruiken, of voor verliezen of schade die Dell of haar 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 haar verplichtingen krachtens toepasselijke privacywetten voor data en eventuele verwante bepalingen in de Overeenkomst.

Servicebeperkingen

- Besturingssysteem van desktop/notebook is Microsoft 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 gelijktijdig worden geleverd met de Onsite Installation Service voor het systeem waarmee het is aangeschaft (Onsite PC Installation, Bijlage 8), op één implementatielocatie en moet op dezelfde werkdag plaatsvinden. Ongebruikte applicatie-installaties kunnen niet worden gecrediteerd, terugbetaald of overgedragen
- Niet beschikbaar voor ThinClient-apparaten
- Dell zal niet meer dan drie pogingen doen om de softwareapplicaties te installeren.

Bijlage 14

Remote PC Installation

Serviceoverzicht

Deze Remote PC Installation Service biedt externe hulp bij de installatie en connectiviteit van een nieuw Clientsysteem (pc die is gekocht uit de lijst met Ondersteunde producten van Dell) of Legacy-systemen (bestaande pc van de Klant die wordt vervangen door een nieuw Clientsysteem) en, indien van toepassing, bijbehorende randapparatuur aan het bureau, evenals de overdracht van bestanden en systeeminstellingen van eindgebruikers en de installatie van door de Klant geleverde software ("Remote PC Installation"), indien ook inbegrepen op de factuur van de Klant.

Bijbehorende Services

- Remote Data Migration
- Installatie van apps op afstand

Service-evaluatie

Dell werkt samen met de klant om de omvang van de aangeschafte services te bekijken. Indien van toepassing, verzamelt Dell ook relevante data over het Legacy-systeem, zoals geïmplementeerd, om de uitvoering van de service te plannen. Dit kan telefonisch, via e-mail of met behulp van de implementatietools van Dell. Dell werkt ook aan het verzamelen van locatie- en (indien van toepassing) planningsinformatie voor elk van de implementatielocaties van de klant om ervoor te zorgen dat alle kritieke details die specifiek zijn voor de locatie aan Dell worden verstrekt voordat de services beginnen.

Remote PC Installation

Hulp bij de installatie van het Clientsysteem

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

Assistentie met connectiviteit voor Clientsysteem

- Hulp bij het opstarten van het nieuwe Clientsysteem en het verifiëren van de netwerkverbinding voor de op het netwerk aangesloten apparaten van de klant
- Hulp bij het inloggen op het nieuwe Clientsysteem 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 Clientsysteem en configureren voor gebruik. Indien nodig, laadt Dell de stuurprogramma's die door de klant worden geleverd en voert Dell een overeengekomen eenvoudige test voor functionaliteit uit (bijv. een testpagina afdrukken)
 - Assistentie bij het voltooien van basisdomeinverbinding via de systeemeigen Windows-interface

- Het toevoegen van het Clientsysteem aan de werkgroep. Clientsysteem kan op verzoek van de Klant worden toegevoegd aan de standaardcontainer in Active Directory
- Hulp bij het voltooien van Enterprise Enrollment
- Configuratie van IP-adres
- Instellen van e-mail of online account
- Verbinding met extern bureaublad configureren
- Toewijzing van netwerkprinters aan nieuw Clientsysteem
- Herstellen van het delen van netwerkbestanden
- Een korte en basisoriëntatie op de primaire functies van het nieuwe Clientsysteem

Instellingenoverdracht

- Overdracht van algemene personalisatie en instellingen voor eindgebruikers vanuit het legacy-systeem van de klant
- Overdracht van instellingen die zijn gekoppeld aan gebruikersprofielen naar de nieuwe clientsystemen
- Overdracht van algemene applicatie-instellingen

Hulp bij het verwijderen van het verouderde systeem

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

Servicevereisten

Om deze service uit te voeren, moet aan de volgende voorwaarden worden voldaan:

- De Klant moet een afzonderlijke Remote PC Installation Service aanschaffen voor elk Clientsysteem dat moet worden geïnstalleerd
- De klant moet betrouwbare toegang hebben tot telefoon en internet
- Het legacy-systeem moet beschikbaar en volledig operationeel zijn voor alle services die op het legacy-systeem kunnen worden uitgevoerd
- Als de klant de "Remote Data Migration Service" (Bijlage 16) heeft aangeschaft, wordt het migratieschema met installatieservices gecoördineerd binnen hetzelfde projectbereik en, waar mogelijk, met behulp van dezelfde technicus op afstand
- Clientsysteem moet het besturingssysteem vooraf hebben geladen of al zijn geïnstalleerd

Uitgesloten Services

- Een nieuw netwerk opzetten
- 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
- Gegevensoverdracht in een afzonderlijk evenement
- Overdracht van data en instellingen met behulp van andere tools dan de tool(s) die Dell aanwijst voor de uitvoering van deze Service door het personeel van Dell
- Gegevens voor gebruikersaccounts overzetten naar alternatieve domeinen
- Eventuele datamigratie (indien nodig, kan de Klant de "Remote Data Migration Service" aanschaffen (Bijlage 16)
- Elke back-up van data of herstel van data, inclusief noodherstel
- Afzonderlijke planning van de overdracht- en installatiediensten

- Scripting voor applicatie-installaties
- Overdragen van applicaties of software. Softwareapplicaties worden geïnstalleerd/opnieuw geïnstalleerd en worden niet overgedragen
- Installatie van besturingssysteemsoftware
- Aanpassing en/of personalisatie van software (verder dan 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 bedrijfssoftware
- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in deze Servicebijlage 14

Verplichtingen van de Klant

Klant gaat akkoord met de volgende specifieke verantwoordelijkheden:

- Voordat deze Service wordt gestart, moet alle essentiële en relevante informatie worden verstrekt die Dell nodig heeft om deze Service tijdig te kunnen leveren
- Bereid alle werkgebieden en eindgebruikersdesks vóór de start van de Services voor, inclusief toegang tot het systeem, externe randapparatuur, stroom en netwerkconnectiviteit
- Maak voorafgaand aan de Service domeinaccount en computerobjecten aan (indien vereist voordat Clientsysteem aan domein wordt toegevoegd) in Active Directory om de domeintoetreding mogelijk te maken vóór de geplande implementatiedatum
- 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.
- Geef domeinaccountreferenties met rechten die nodig zijn om een computer toe te voegen aan de standaard Computers-container in Active Directory
- Leveren van alle toepasselijke stuurprogramma's voor hardware-installatie
- Ervoor zorgen dat het legacy-systeem beschikbaar en volledig operationeel is voor alle Services die op het Legacy-systeem moeten worden uitgevoerd
- Test en controleer 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.
- Zorg voor alle benodigde softwarelicenties en voorzie de technicus van een voldoende hoeveelheid installatiemedia en installatie-instructies
- Verleen technicus toegang tot het netwerk van de Klant, zoals vereist voor de installatie van de applicatie, 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 Clientsysteem
- Zorg indien van toepassing voor cloudopslag, externe schijf of media
- Zorg ervoor dat het Clientsysteem is aangesloten op een lokaal netwerk en betrouwbare internettoegang heeft
- Als externe media nodig zijn, moet de klant USB/externe media leveren
- Indien van toepassing cloudstorage, externe schijf of media leveren
- Koop, indien nodig, de bijbehorende add-ons voor Remote Services

Aanvullende Algemene voorwaarden

- Voor door de klant veroorzaakte vertragingen waardoor Dell geen Remote PC Installation Service kan uitvoeren, kunnen extra kosten in rekening worden gebracht.
- De klant erkent en aanvaardt dat de Klant de beheerder en exporteur is van alle data op alle fysieke hardware, schijven, gehoste virtuele machines of andere componenten die de Klant aan Dell levert ("Implementatieoplossing van de Klant"), software voor systeembeheer die de Klant gebruikt in verband met de Services ("Software van de Klant"), of content van de Klant (zoals hieronder gedefinieerd), indien van toepassing, zoals data worden gedefinieerd door elk land inclusief maar niet beperkt tot de Europese Unie (EU), en Dell de dataprocessor is voor de hieronder vermelde Klant tijdens het uitvoeren van de Services. De Klant erkent en aanvaardt dat de klant als beheerder en exporteur van data verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en dat Dell verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land als verwerker van data. De Klant stelt Dell schadeloos voor schendingen van verplichtingen van de Klant met betrekking tot naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en voor elke niet-nagekomen verplichting overeenkomstig alle toepasselijke bepalingen die zijn opgenomen in de Klantovereenkomst bij de aankoop van Ondersteunde 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 haar leveranciers daarvoor hebben moeten gebruiken, of voor verliezen of schade die Dell of haar 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 haar verplichtingen krachtens toepasselijke privacywetten voor data en eventuele verwante bepalingen in de Overeenkomst.

Bijlage 15

Remote Application Installation

Serviceoverzicht

Als een klant deze Remote Application Installation Service aanschaft, zal Dell de klant helpen bij de installatie van maximaal vijf (5) bepaalde softwareapplicaties of bij het wijzigen van bepaalde instellingen van het besturingssysteem in verband met de installatie van nieuwe door Dell Ondersteunde producten. De installatie van applicaties vindt op afstand plaats, tijdens de installatie op afstand van nieuwe bedrijfsmiddelen. Deze Service moet worden aangeschaft in combinatie met Remote PC Installation Service (Bijlage 14) (1 per apparaat).

Dell werkt met de Klant samen om de technische vereisten van de klant te documenteren en vast te leggen via de werkinstructies (via e-mail aan SPOC). De Klant valideert de nauwkeurigheid en controleert de vereisten door de specificaties per e-mail van het SPOC te bekijken en goed te keuren.

Bijbehorende Services

- Remote Data Migration

Verplichtingen van de klant

De klant is verantwoordelijk voor het volgende:

- Lever het script, de USB of cd/dvd (eindgebruiker moet in het bezit zijn van fysieke media) die nodig zijn om de applicatie te installeren.
- Aanmaken, testen en controleren dat de instellingen van de softwaretoepassing en het besturingssysteem werken volgens de eisen van de klant op de ondersteunde hardwareplatform(s) die worden gekocht.
- Voltooi, valideer de nauwkeurigheid en controleer de vereisten door de werkinstructies te controleren en goed te keuren via e-mail met het SPOC.
- Alle vereiste licenties, voldoende installatiemedia en installatie-instructies worden bij aankomst, indien nodig, aan de Dell technici verstrekt.
- De klant heeft alle vereiste licentie- en gebruiksrechten voor de software die wordt geïnstalleerd; Dell voert geen bevestiging van compliance uit.
- Dell moet gebruik kunnen maken van het netwerk van de Klant om de Services uit te voeren indien dit nodig is voor de installatie van applicaties
- Standaard Ethernet 100MB T base switched subnets en 5-10 MB/sec. doorvoer zijn bij de desktop beschikbaar voor het laden van de applicatie.
- 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.
- Netwerkinfrastructuur is stabiel op alle locaties van de klant.
- De klant zorgt ervoor dat alle softwareapplicaties gecertificeerd, operationeel en compatibel zijn met de nieuwe configuratie en besturingssystemen van het Clientsysteem.
- De Klant moet deze Service aanschaffen in combinatie met Remote PC Installation Service (1 per apparaat)
- De klant erkent en aanvaardt dat de Klant de beheerder en exporteur is van alle data op alle fysieke hardware, schijven, gehoste virtuele machines of andere componenten die de Klant aan Dell levert ("Implementatieoplossing van de Klant"), software voor systeembeheer die de Klant gebruikt in

verband met de Services (“Software van de Klant”), of content van de Klant (zoals hieronder gedefinieerd), indien van toepassing, zoals data worden gedefinieerd door elk land inclusief maar niet beperkt tot de Europese Unie (EU), en Dell de dataprocessor is voor de hieronder vermelde Klant tijdens het uitvoeren van de Services. De Klant erkent en aanvaardt dat de klant als beheerder en exporteur van data verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en dat Dell verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land als verwerker van data. De Klant stelt Dell schadeloos voor schendingen van verplichtingen van de Klant met betrekking tot naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en voor elke niet-nagekomen verplichting overeenkomstig alle toepasselijke bepalingen die zijn opgenomen in de Klantovereenkomst bij de aankoop van Ondersteunde 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 haar leveranciers daarvoor hebben moeten gebruiken, of voor verliezen of schade die Dell of haar 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 haar verplichtingen krachtens toepasselijke privacywetten voor data en eventuele verwante bepalingen in de Overeenkomst.

Servicebeperkingen

- Besturingssysteem van desktop/notebook is Microsoft 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 gelijktijdig worden geleverd met Remote PC Installation (Bijlage 14) voor het systeem waarmee die is aangeschaft, op één implementatielocatie, en dit moet op dezelfde werkdag plaatsvinden. Ongebruikte applicatie-installaties kunnen niet worden gecrediteerd, terugbetaald of overgedragen
- Niet beschikbaar voor ThinClient-apparaten
- Dell zal niet meer dan drie pogingen doen om de softwareapplicatie te installeren.

Bijlage 16

Remote Data Migration

Serviceoverzicht

Deze Remote Data Migration Service zorgt voor de overdracht van eindgebruikersdata en -instellingen van het Legacy-systeem naar het nieuwe Clientsysteem (de “Data op afstand”), zoals meer specifiek uiteengezet in deze Bijlage. Deze Service moet worden aangeschaft in combinatie met Remote PC Installation (Bijlage 14) (1 per apparaat).

Service-evaluatie

Dell werkt samen met de klant om de omvang van de aangeschafte services te bekijken. Indien van toepassing, verzamelt Dell ook relevante data over het Legacy-systeem, zoals geïmplementeerd, om de uitvoering van de service te plannen. Dit kan telefonisch, via e-mail of met behulp van de implementatietools van Dell. Dell werkt ook aan het verzamelen van locatie- en (indien van toepassing) planningsinformatie voor elk van de implementatielocaties van de klant om ervoor te zorgen dat alle kritieke details die specifiek zijn voor de locatie aan Dell worden verstrekt voordat de services beginnen.

Datamigratie

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

Bijbehorende Services

Remote Data Migration is voor aankoop beschikbaar met het volgende:

- Remote PC Installation

Servicevereisten

Om deze service uit te voeren, moet aan de volgende voorwaarden worden voldaan:

- Remote Data Migration Services moeten worden geleverd in combinatie met de Remote PC Installation Service
- Het legacy-systeem moet beschikbaar en volledig operationeel zijn voor alle services die op het legacy-systeem kunnen worden uitgevoerd
- De klant moet betrouwbare toegang hebben tot telefoon en internet
- Planning van de overdracht met installatieservices wordt gecoördineerd binnen hetzelfde projectbereik
- Clientsysteem moet het besturingssysteem vooraf hebben geladen of al zijn geïnstalleerd

Uitgesloten Services

- Overdracht van data in een gebeurtenis die losstaat van de overeenkomstige gebeurtenis van Remote PC Installation Service
- Meer dan 100 GB aan data overdragen

- 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 noodherstel
- Afzonderlijke planning van de overdracht- en installatiediensten
- Scripting voor applicatie-installaties
- Overdragen van applicaties of software. Softwareapplicaties worden geïnstalleerd/opnieuw geïnstalleerd en worden niet overgedragen
- Installatie van besturingssysteemsoftware
- Aanpassing en/of personalisatie van software (verder dan 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 bedrijfssoftware
- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in deze Servicebijlage 16

Verplichtingen van de Klant

Klant gaat akkoord met de volgende specifieke verantwoordelijkheden:

- Voldoe aan de verplichtingen van de klant met betrekking tot Remote PC Installation Service (Bijlage 14)
- Het netwerk van de klant voldoet aan een minimum standaard ethernet van 100 Mbps geschakelde subnetten en biedt een doorvoer van 5-10 Mbps op het Clientsysteem
- Zorg indien van toepassing voor cloudopslag, externe schijf of media
- Zorg ervoor dat het Clientsysteem is aangesloten op een lokaal netwerk en betrouwbare internettoegang heeft
- Als externe media nodig zijn, moet de klant eigen USB/externe media leveren
- Indien van toepassing, cloudstorage, externe schijf of media leveren
- Relevante data leveren over het Legacy-systeem, zoals geïmplementeerd, om de serviceafhandeling te plannen. Dit kan telefonisch, via e-mail of met behulp van de implementatietools van Dell
- De klant erkent en aanvaardt dat de Klant de beheerder en exporteur is van alle data op alle fysieke hardware, schijven, gehoste virtuele machines of andere componenten die de Klant aan Dell levert ("Implementatieoplossing van de Klant"), software voor systeembeheer die de Klant gebruikt in verband met de Services ("Software van de Klant"), of content van de Klant (zoals hieronder gedefinieerd), indien van toepassing, zoals data worden gedefinieerd door elk land inclusief maar niet beperkt tot de Europese Unie (EU), en Dell de dataprocessor is voor de hieronder vermelde Klant tijdens het uitvoeren van de Services. De Klant erkent en aanvaardt dat de klant als beheerder en exporteur van data verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en dat Dell verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land als verwerker van data. De Klant stelt Dell schadeloos voor schendingen van verplichtingen van de Klant met betrekking tot naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en voor elke niet-nagekomen verplichting overeenkomstig alle toepasselijke bepalingen die zijn opgenomen in de Klantovereenkomst bij de aankoop van Ondersteunde 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 haar leveranciers daarvoor hebben moeten gebruiken, of voor verliezen of schade die Dell of haar 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 haar verplichtingen krachtens toepasselijke privacywetten voor data en eventuele

verwante bepalingen in de Overeenkomst.

Aanvullende Algemene voorwaarden

- Er zullen redelijke pogingen worden ondernomen om de data van de Klant over te dragen; als de overdracht na drie pogingen echter onhaalbaar wordt geacht door Dell, wordt de Service mogelijk niet uitgevoerd.
- Als 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.

Bijlage 17

Asset Recovery Services: Services voor hergebruik van bedrijfsmiddelen en recycling

Kan worden aangeschaft in combinatie met:

- Elke ProDeploy Flex for Client Suite Service

Inleiding

Dell Technologies Services (“Dell”) biedt met genoegen Asset Recovery Services (de “Service(s)”) aan in overeenstemming met deze Servicebijlage (“Servicebijlage”).

De reikwijdte van deze Service

Deze service biedt een milieuvriendelijke en gemakkelijke manier om ongewenste of niet-gehuurde apparatuur weg te gooien. Alle apparatuur wordt beheerd in overeenstemming met het [Dell Electronic Disposition Policy](#) en de [Dell Media Sanitization of Data Storage Devices-verklaring](#).

Deze servicebeschrijving is van toepassing op de volgende opties voor Asset Recovery Services voor zowel Dell als niet-Dell klant- en serverapparatuur:

Opties voor apparatuur van de Klant:

- **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.
- **Alle Services:** ook een Single Point of Contact voor eenvoudig klantenbeheer (“Recovery Manager”) en toegang tot de Dell Self-Service 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.

Toegang tot de Dell Self-Service Portal

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

- Getraceerde waarden ontvangen
- Servicekrediet weergeven
- Services plannen en volgen
- Rapporten bekijken en downloaden
- Betaling aanvragen voor teruggewonnen restwaarde op apparatuur die wordt doorverkocht in het kader van deze Asset Resale en Recycle Service

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

Het gebruik door de klant van de Dell Self-Service Portal is onderworpen aan de Gebruiksvoorwaarden van de Dell Self-Service Portal ("Gebruiksvoorwaarden") die overeenkomen met de optie voor Asset Recovery Services die door de Klant zijn aangeschaft. De gebruiksvoorwaarden die zijn overeengekomen door de klant omvatten, maar zijn niet beperkt tot: (1) de verplichting van de klant om specificaties voor de ondersteunde service te controleren, te bevestigen en goed te keuren; en (2) de afwijzingen van aansprakelijkheid door Dell en/of de 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 Dell Self-Service Portal.

Te leveren items

Het volgende wordt geleverd als onderdeel van de Service:

- **Toegang tot de Dell Self-Service Portal**, zodat de klant de mogelijkheid heeft om:
 - **Waardebeoordelingen te verkrijgen:** de klant kan een geschatte waarde zien van het uitfaseren van apparatuur
 - **Dashboard te bekijken:** volledige weergave van alle beschikbare servicekrediet, recente activiteiten en lopende acties
 - **Service te plannen:** de klant kan services plannen voor hun locatie, gewenste datum en tijd binnen kantooruren.
 - **Service bij te houden:** de klant kan de status van elke service zien, inclusief geplande, in behandeling zijnde, lopende en voltooide services.
- **Logistiek en verpakking:**
 - Meer dan 20 apparaten: Dell levert logistiek en verpakking via vrachtvervoerders
 - Minder dan 20 apparaten: Dell biedt logistiek via parcel service-providers
- **Verwerking:** de Resale/Recycle Service omvat het controleren van de volledige bewaringsketen van verzending naar levering in de verwerkingsfaciliteit, functionele tests, cosmetische beoordeling, opschoning van data die is afgestemd op de NIST SP 800-88r1-standaard en beoordeling van de wederverkoopwaarde.
- **Rapportage:** de klant kan rapporten bekijken en downloaden over orders, beschikbaarheid van servicekrediet, schema's en waardeterugwinning. Aanvullende rapportage voor de volgende services is ook beschikbaar in de online portal:
 - Resale and Recycling omvatten 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 Dell Self-Service 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.

Uitsluitingen

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

- Alle services, taken of activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze Servicebeschrijving worden vermeld.
- De service is exclusief de ontwikkeling van enige intellectuele eigendommen die uitsluitend en specifiek voor de klant worden ontwikkeld.

Aanbodspecifieke 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 Technologies Services om de service uit te voeren:

- **Resale/Recycle Service.** Voorafgaand aan de service moet de klant:
 - Voor de Freight Service (meer dan 20 apparaten): op het moment van de planning melding maken van eventuele toegangsproblemen, beveiligingsbeperkingen, vakkbondsaanvragen, 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 datastoringmedia (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 waarderendement 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; en
 - 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 dan 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, en
- De klant is verantwoordelijk voor en heeft voldaan aan de gezondheids- en veiligheidseisen en plichten in verband met de locatie(s) waartoe Dell of haar leveranciers toegang 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 servicebeschrijving, 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 haar leveranciers daarvoor hebben moeten gebruiken of voor verliezen of schade die Dell of haar leveranciers daardoor hebben geleden.

De klant erkent en aanvaardt dat de Klant de beheerder en exporteur is van alle data op alle fysieke hardware, schijven, gehoste virtuele machines of andere componenten die de Klant aan Dell levert ("Implementatieoplossing van de Klant"), software voor systeembeheer die de Klant gebruikt in verband met de Services ("Software van de Klant"), of content van de Klant (zoals hieronder gedefinieerd), indien van toepassing, zoals data worden gedefinieerd door elk land inclusief maar niet beperkt tot de Europese Unie (EU), en Dell de dataprocessor is voor de hieronder vermelde Klant tijdens het uitvoeren van de Services. De Klant erkent en aanvaardt dat de klant als beheerder en exporteur van data verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en dat Dell verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land als verwerker van data. De Klant stelt Dell schadeloos voor schendingen van verplichtingen van de Klant met betrekking tot naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en voor elke niet-nagekomen verplichting overeenkomstig alle toepasselijke bepalingen die zijn opgenomen in de Klantovereenkomst bij de aankoop van Ondersteunde 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 haar leveranciers daarvoor hebben moeten gebruiken, of voor verliezen of schade die Dell of haar 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 haar verplichtingen krachtens toepasselijke privacywetten voor data en eventuele verwante bepalingen in de Overeenkomst.

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 voorschrift 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 40 lbs. of 18 kg aan gewicht. Tot de overige items behoren:

- Externe computeronderdelen (zoals kabels, randapparaten, externe schijfeenheden, toetsenborden, muizen, dockingstations)
- Losse inwendige computeronderdelen
- Niet-computeronderdelen (bijv. telecom, 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 servicebeschrijving 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 40 lb. of 18 kg kunnen extra transportkosten in rekening worden gebracht.
- Voor de freight service of onsite-services waarbij niet aan de minimumvereiste voor de unit wordt voldaan, worden extra kosten in rekening gebracht. Voor service in overzeese gebieden, op eilanden en op andere afgelegen of indirecte locaties worden extra kosten in rekening gebracht.
- Service op locaties 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 servicebeschrijving, moeten de betreffende services mogelijk opnieuw worden gepland en/of kunnen extra vergoedingen en onkosten in rekening worden gebracht.
- Mislukte pogingen tot serviceafpraak 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.

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 servicebeschrijving, en ongeacht eventuele tegenstrijdige voorwaarden in de overeenkomst, zijn de volgende voorwaarden en bepalingen van toepassing:

DE AANSPRAKELIJKHEID VAN DELL EN HAAR SERVICEPROVIDERS VOOR SERVICES DIE WORDEN GELEVERD CONFORM DEZE SERVICEBESCHRIJVING, 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:

1. DELL IS IN GEEN GEVAL AANSPRAKELIJK (UIT HOOFDE VAN EEN OVEREENKOMST, ONRECHTMATIG HANDELEN OF ANDERSZINS) VOOR DE VEILIGHEID OF VERTROUWELIJKHEID VAN DATA OP APPARATUUR, BEHALVE VOOR ONGEORLOOFDE OPENBAARMAKING VAN DATA 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 IN DE SAMENVATTING VAN DE DATAOPSCHONING VERKLAARDEN DAT DEZE HARDE SCHIJF MET SUCCES WAS 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.

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 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 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 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 service 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 of haar 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. 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 monteur 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.

- G. Geografische beperkingen en verhuizing.** Deze service is niet op alle locaties beschikbaar. Serviceopties, inclusief serviceniveaus, tijden voor technische support en reactietijden op locatie, verschillen op basis van geografische locatie, en bepaalde opties zijn op locatie bij de klant mogelijk niet verkrijgbaar. Neem voor meer informatie hierover contact op met uw verkoopvertegenwoordiger.