

Servicebeschrijving

Dell Technologies ProSupport One for Data Center

Inleiding

Dell Technologies¹ biedt graag Dell Technologies ProSupport One for Data Center (de '**Service(s)**' of '**Support Services**') aan in overeenstemming met deze servicebeschrijving ('**Servicebeschrijving**'). Uw offerte, bestelformulier of een ander wederzijds geaccepteerd type factuur of orderbevestiging van Dell Technologies (het '**bestelformulier**') moet de naam bevatten van het product of de producten² en de toepasselijke service(s) en bijbehorende opties die u hebt gekocht, indien van toepassing. Neem voor aanvullende assistentie of voor het aanvragen van een kopie van uw geldige overeenkomst die van toepassing is op de services (de '**overeenkomst**'), contact op met uw verkoopvertegenwoordiger van Dell Technologies. Voor klanten die bij Dell iets aanschaffen onder een separate overeenkomst waarin de verkoop van deze services wordt geautoriseerd, geldt het servicevoorwaardensupplement³ van Dell ook voor deze services. Voor een kopie van uw overeenkomst met uw toepasselijke reseller van Dell Technologies neemt u contact op met die reseller.

Vereisten voor ProSupport One for Data Center

Als voorwaarde voor deze service moet de klant voldoen aan bepaalde geschiktheidsvereisten en deze naleven, waaronder:

- Een minimale geïnstalleerde basis van niet minder dan duizend (1000) door Dell ondersteunde producten die zijn vermeld op uw Dell Technologies offerte en die worden gedekt door een actuele supportoptie voor ProSupport One for Data Center ('**ProSupport One**') of door de klant die voldoet aan de actuele jaarlijkse omzetvereisten van Dell Technologies voor ProSupport One.
- Alle Dell Technologies producten die in aanmerking komen voor ProSupport One moeten zich op dezelfde locatie van het datacenter bevinden en onder een actuele ProSupport One-supportoptie vallen. Uitsluitingen zijn niet toegestaan.
- De klant moet over een gecentraliseerd supportcentrum en een gecentraliseerde help desk beschikken en deze onderhouden om het datacenter te ondersteunen met Dell Technologies producten die onder ProSupport One vallen.
- Dell Technologies behoudt zich het recht voor om periodiek te controleren of de klant voldoet aan de geschiktheidsvereisten voor ProSupport One. Als Dell Technologies vaststelt dat de klant er niet in is geslaagd om aan de vereisten te voldoen om in aanmerking te (blijven) komen voor ProSupport One, behoudt Dell Technologies zich het recht voor om de service- en supportoptie voor het Dell Technologies product te wijzigen van ProSupport One naar ProSupport, na schriftelijke kennisgeving aan de klant.

De omvang van deze service

Deze service omvat de volgende kenmerken:

- Toegang op 24x7-basis (met inbegrip van feestdagen)⁴ tot een technische supportresource op senior niveau van de Dell Technologies Customer Service and Support-organisatie voor assistentie bij probleemoplossing voor producten.
- Onsite beschikbaarheid van een technicus en/of levering van vervangingsonderdelen op de installatielocatie of bedrijfslocatie van de klant die is goedgekeurd door Dell Technologies zoals gespecificeerd in de overeenkomst (voor zover nodig en in overeenstemming met de aangeschafte supportoptie) om een productprobleem op te lossen.
- Toegang tot een externe Service Account Manager (SAM), zoals gespecificeerd in dit document.

Meer informatie vindt u in de onderstaande tabel.

¹ 'Dell Technologies', zoals gebruikt in dit document, betekent de toepasselijke verkoopentiteit van Dell ('Dell') die wordt vermeld op uw offerte van Dell, en de toepasselijke verkoopentiteit van EMC ('EMC') die wordt vermeld op uw offerte van EMC. Het gebruik van 'Dell Technologies' in dit document duidt niet op een verandering van de wettelijke naam van de entiteit van Dell of EMC waarmee u zaken hebt gedaan.

In dit document verwijzen 'Dell Technologies producten', 'producten', 'apparatuur' en 'software' naar de apparatuur en software van Dell Technologies in de [Dell EMC garantie- en onderhoudstabel voor producten](#) of naar bepaalde producten die op uw bestelformulier worden vermeld die zijn gekoppeld aan dergelijke producten, en 'producten van derden' wordt gedefinieerd in uw overeenkomst of, als een dergelijke definitie niet in uw overeenkomst wordt vermeld, [in de commerciële verkoopvoorwaarden van Dell EMC](#), voor zover van toepassing. 'U' en 'klant' verwijzen naar de entiteit die als koper van deze services wordt vermeld in de overeenkomst.

³ U kunt het servicevoorwaardensupplement voor Dell Services bekijken op <https://www.dell.com/servicecontracts/global>. Kies uw land en selecteer het tabblad Support Services in de linkernavigatiekolom op de pagina van uw land.

⁴ Beschikbaarheid verschilt per land. Neem contact op met uw verkoopvertegenwoordiger voor meer informatie.

Contact opnemen met Dell Technologies als u service nodig hebt

Online, chat en e-mailsupport: support via de website, chat² en e-mail van Dell Technologies is voor bepaalde producten beschikbaar op www.dell.com/support

Telefonische support: 24x7 beschikbaar (met inbegrip van feestdagen). De beschikbaarheid kan verschillen buiten de Verenigde Staten en is beperkt tot commercieel redelijke inspanningen, tenzij anders gespecificeerd in de toepasselijke bijlage. Ga naar www.dell.com/support voor een lijst met geldende telefoonnummers voor uw locatie.

SERVICEKENMERK	BESCHRIJVING	PROSUPPORT ONE - DEKKINGSDetails
WERELDWIJDE TECHNISCHE SUPPORT	<p>De klant neemt telefonisch of via webinterface contact op met Dell Technologies op 24x7 basis om een apparaat- of softwareprobleem te melden en levert input voor initiële evaluatie van prioriteitsniveau*.</p> <p>Dell Technologies biedt (i) een respons op afstand door een senior medewerker van de technische support van Dell Technologies voor hulp bij probleemoplossing op basis van het prioriteitsniveau van het probleem; of (ii) indien dit door Dell Technologies noodzakelijk wordt geacht, onsite respons zoals hieronder beschreven.</p>	Inbegrepen.
ONSITE RESPONS	<p>Dell Technologies stuurt geautoriseerd personeel naar de installatielocatie om aan het probleem te werken nadat Dell Technologies het probleem heeft geïsoleerd en onsite respons noodzakelijk acht.</p>	<p>Uitsluitend inbegrepen voor apparatuur.</p> <p>Het doel van de eerstelijns onsite response wordt gebaseerd op de optie die door de klant is aangeschaft. De volgende opties zijn voor klanten beschikbaar: 1) een servicerespons binnen 4 uur op dezelfde werkdag of 2) een servicerespons tijdens normale kantooruren op de volgende lokale werkdag, nadat Dell Technologies heeft besloten dat onsite support noodzakelijk is.</p> <p><u>4-Hour Mission Critical On-site Response</u></p> <p>Doorgaans binnen 4 uur onsite nadat eerst per telefoon diagnose en troubleshooting plaatsgevonden heeft.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschikbaar 24 uur per dag, 7 dagen per week, met inbegrip van feestdagen. • Beschikbaar voor de opgegeven locaties met een responstijd van 4 uur. • Locaties met onderdelen voor onsite respons binnen 4 uur hebben een voorraad essentiële operationele onderdelen, zoals door Dell Technologies bepaald. Niet-essentiële onderdelen kunnen per koerier worden verstuurd. • De mogelijkheid om een probleem met prioriteit 1 te definiëren na een initiële diagnose via externe support • Procedures bij kritische situaties - problemen met prioriteit 1 komen in aanmerking voor een snelle behandeling door een escalatie-/resolutionmanager en incidentdekking voor kritieke situaties. • Emergency dispatch - de engineer voor onsite-service wordt voor problemen met prioriteit 1 gelijktijdig met de onmiddellijke telefonische probleemoplossing beschikbaar gesteld. <p><u>Next Business Day On-site Response</u></p> <p>Na telefonische troubleshooting en diagnose kan een engineer worden uitgezonden die doorgaans de volgende werkdag onsite bij de klant arriveert.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bij oproepen die door Dell Technologies worden ontvangen na de lokale sluitingstijd op de klantlocatie kan de servicetechnicus mogelijk pas na een extra werkdag op de klantlocatie arriveren. • Alleen beschikbaar voor bepaalde productmodellen. <p>Onsite respons geldt niet voor software, maar kan apart worden aangeschaft.</p>

*Definities van prioriteitsniveaus

PRIORITEIT 1 Kritisch – verlies van de mogelijkheid om bedrijfskritische activiteiten uit te voeren, waardoor onmiddellijke interventie is vereist.

PRIORITEIT 2 Hoog – bedrijfskritische activiteiten kunnen worden uitgevoerd, maar de prestaties/capaciteiten zijn aangetast of ernstig beperkt.

PRIORITEIT 3 Gemiddeld/Laag – minimale of geen gevolgen voor bedrijfsactiviteiten.

LEVERING VAN VERVANGINGSONDERDELEN	Dell Technologies biedt vervangingsonderdelen indien dat noodzakelijk wordt geacht door Dell Technologies.	<p>Inbegrepen.</p> <p>De doelstelling voor het leveren van vervangingsonderdelen wordt gebaseerd op de optie die door de klant is aangeschaft. De volgende opties zijn voor klanten beschikbaar: 1) een servicerespons binnen 4 uur op dezelfde werkdag of 2) een servicerespons tijdens normale kantooruren op de volgende lokale werkdag, nadat Dell Technologies heeft besloten dat levering van een vervangingsonderdeel noodzakelijk is. Een Same Business Day-onderdeel is een onderdeel dat bij storing voorkomt dat het ondersteunde product essentiële bedrijfsfuncties kan uitvoeren. Dit probleem moet direct worden opgelost. Onderdelen die als niet essentieel worden beschouwd, zijn onder andere: montageranden en -plaatjes, het mechanische chassis, lege harde schijven, railkits en accessoires voor kabelbeheer. Onderdelen die als essentieel kunnen worden beschouwd, zijn: moederborden, CPU's, bepaalde geheugenmodules en harde schijven.</p> <p>Lokale logistieke cut-offtijden kunnen van invloed zijn op de levering van vervangingsonderdelen op dezelfde of de volgende werkdag.</p> <p>De installatie van alle vervangingsonderdelen wordt uitgevoerd door Dell Technologies als onderdeel van de onsite respons, maar de klant heeft de optie om de installatie van door de klant vervangbare eenheden (Customer Replaceable Units of CRU's) zelf uit te voeren. Zie de garantie- en onderhoudstabel voor producten van Dell Technologies voor een lijst met onderdelen die zijn aangewezen als CRU's voor specifieke apparatuur of neem contact op met Dell Technologies voor meer informatie.</p> <p>Als Dell Technologies het vervangingsonderdeel installeert, regelt Dell Technologies de retourzending naar een faciliteit van Dell Technologies. Als de klant de CRU installeert, is de klant verantwoordelijk voor de retourzending van de vervangen CRU naar een faciliteit die wordt aangewezen door Dell Technologies.</p> <p>Als de Dell technicus van mening is dat de volledige eenheid van het ondersteunde product moet worden vervangen, behoudt Dell Technologies zich het recht voor om een volledige eenheid ter vervanging naar de klant te verzenden. Vervangingsonderdelen voor volledige eenheden zijn mogelijk niet op voorraad voor vervanging op dezelfde dag. Ook kan de levering van dergelijke onderdelen op uw locatie vertraagd zijn, afhankelijk van waar u zich bevindt en het type product dat wordt vervangen.</p>
PROACTIEVE VERVANGING VAN SSD'S	Inbegrepen voor Storage and Converged Products. Als het endurance-niveau (zoals hieronder gedefinieerd) voor een SSD een laag percentage nadert voordat de drive de volledige capaciteit of minder (zoals door Dell Technologies bepaald) heeft bereikt, heeft de klant recht op een vervangende SSD. Het endurance-niveau geeft het gemiddelde percentage van de resterende levensduur van de in aanmerking komende SSD aan.	<p>Inbegrepen.</p> <p>De responsdoelstelling is gebaseerd op de geldende servicekenmerken voor levering van vervangingsonderdelen en onsite respons die hierboven in detail worden beschreven. De klant moet de huidige ondersteunde versie(s) van de SupportAssist- en/of Secure Remote Support-software tijdens de toepasselijke supporttermijn activeren en onderhouden. Het inschakelen van SupportAssist en/of Secure Remote Support, zoals van toepassing, is een vereiste voor deze aanvullende servicekenmerken.</p>
RECHTEN OP NIEUWE VERSIES VAN SOFTWARE	Dell Technologies levert de rechten op nieuwe softwareversies die algemeen beschikbaar worden gesteld door Dell Technologies.	Inbegrepen.

INSTALLATIE VAN NIEUWE SOFTWARE-VERSIES	Dell Technologies voert de installatie van nieuwe softwareversies uit.	<p>Besturingsomgevingssoftware van de apparatuur</p> <p>Alleen inbegrepen wanneer de bijbehorende apparatuur waarin de besturingsomgevingssoftware is geïnstalleerd onder garantie van Dell EMC valt of onder een geldig onderhoudscontract van Dell Technologies. Besturingsomgevingssoftware voor apparatuur wordt gedefinieerd als softwareprogrammering en/of microcode-firmware die de apparatuur nodig heeft om basisfuncties uit te voeren en om te kunnen functioneren.</p> <p>Overige software (niet-besturingsomgeving)</p> <p>De klant voert de installatie van nieuwe softwareversies uit, tenzij een andere methode noodzakelijk wordt geacht door Dell Technologies.</p>
24X7 EXTERNE MONITORING EN REPARATIE	<p>Bepaalde producten nemen automatisch en zelfstandig contact op met Dell Technologies om input te leveren voor assistentie van Dell Technologies bij de vaststelling van een probleem.</p> <p>Dell Technologies verkrijgt externe toegang tot producten als dat nodig is voor aanvullende diagnose en om externe support te bieden.</p>	<p>Inbegrepen voor producten die over tools en technologie voor externe bewaking beschikken die door Dell Technologies worden geleverd.</p> <p>Nadat Dell Technologies op de hoogte is gesteld van een probleem, gelden dezelfde responsdoelstellingen voor wereldwijde technische support en onsite respons zoals eerder beschreven.</p>
24X7 TOEGANG TOT TOOLS VOOR ONLINE SUPPORT	Klanten die correct zijn geregistreerd hebben toegang op 24x7 basis tot de op het web beschikbare kennis en zelfhulp supporttools voor klanten van Dell Technologies via de Dell Technologies Online Support site.	Inbegrepen.
VOORSPELENDE DETECTIE VAN HARDWARE-FOUTEN VAN SUPPORTASSIST ENTERPRISE	Bij systemen die in aanmerking komen en die worden bewaakt via SupportAssist Enterprise, worden de slimme analyses van apparaatmetrie verzameld en gebruikt voor het voorspellen van hardwarefouten die in de toekomst kunnen optreden.	<p>Inbegrepen.</p> <p>Let op: voorspellende detectie van hardwarefouten geldt alleen op de batterijen, harde schijven, backplanes en uitbreidingen van PowerEdge servers van de 12e generatie met de PowerEdge RAID-controller-series (PERC) 5 tot en met 10. Voorspellende detectie van hardwarefouten is alleen beschikbaar wanneer de automatische periodieke verzameling en het uploaden van systeem informatie is ingeschakeld in SupportAssist Enterprise.</p>
APEX AIOPS INFRASTRUCTURE OBSERVABILITY	Klanten bij wie de betreffende systemen via Secure Remote Services of SupportAssist zijn verbonden met Dell Technologies, hebben toegang tot APEX AIops Infrastructure Observability. Dit programma biedt proactieve statusscores, analyse van de invloed op prestaties, anomaliedetectie en analyse van conflicterende workloads.	Inbegrepen bij de volgende Dell Technologies platformen: PowerMax, PowerStore, PowerScale, PowerVault, Unity XT, XtremIO, SC Series, VxBlock en Connectrix switches.

**SERVICE
ACCOUNT
MANAGER (SAM)**

De SAM biedt de klant de volgende services op afstand, tenzij hieronder uitdrukkelijk anders is vermeld of tenzij de klant afzonderlijk een onsite SAM of gerelateerde onsite-service bij Dell Technologies heeft aangeschaft:

- Onboarding: hulp bij onboarding die bestaat uit (i) het verifiëren van de nauwkeurigheid van relevante klantsupportinformatie, zoals accountnaam, identificatie van bedrijfseenheid, adres, geautoriseerde contactpersonen en andere basisgegevens voor onboarding en installatie; en (ii) uitleggen hoe contact kan worden opgenomen met Dell Technologies om serviceaanvragen te openen.
- Servicerapport: een rapport dat via een door Dell Technologies aangewezen website wordt geleverd en waarin het volgende wordt beschreven:
 - Maandelijks overzicht van openstaande en afgesloten serviceaanvragen;
 - Verificatie of besturingsomgevingssoftware voor apparatuur voldoet aan de aanbevelingen met betrekking tot doelcode; en
 - Contractstatus, inclusief start-/einddatums en overige basiscontractgegevens.
- Servicebeoordeling: de SAM voert een servicebeoordeling uit van de details in het serviceraapport en van andere dergelijke onderwerpen die tijdens de onboardingfase onderling zijn overeengekomen tussen Dell Technologies en de klant (indien van toepassing).
- Escalatiesupport: escalatiesupport en coördinatie van technische, zakelijke en belangrijke problemen binnen Dell Technologies.

Onsite bezoek: als onderdeel van deze service heeft de klant elk jaar recht op maximaal twee (2) onsite bezoeken. De klant kan afzonderlijk extra bezoek door de SAM op locatie aanschaffen, waarvoor mogelijk extra kosten in rekening worden gebracht.

Inbegrepen voor producten die onder de ProSupport One for Data Center-garantie of onder het geldende onderhoudscontract vallen. Dit geldt tijdens de normale lokale kantooruren van Dell Technologies. Deze uren kunnen per regio en land verschillen en zijn exclusief lokale feestdagen en vrije dagen van Dell Technologies. Zie hieronder voor aanvullende dekkingsgegevens.

Servicerapport: maandelijks inbegrepen voor producten waarvoor momenteel door Dell Technologies ondersteunde en goedgekeurde tools en technologie voor externe bewaking zijn geactiveerd en ingeschakeld.

Servicebeoordeling: periodiek inbegrepen, niet vaker dan maandelijks, voor producten waarvoor momenteel door Dell Technologies ondersteunde en goedgekeurde tools en technologie voor externe bewaking zijn geactiveerd en ingeschakeld. De servicebeoordeling wordt door de externe SAM geleverd volgens een schema dat in onderling overleg met de klant wordt overeengekomen.

Dell Technologies is uitsluitend verantwoordelijk voor het uitvoeren van SAM-activiteiten en -taken die expliciet in dit document worden vermeld. Alle anderen taken, activiteiten en services vallen buiten de dekking.

Verantwoordelijkheden van de klant t.a.v. de SAM-servicefunctie

Dell Technologies kan de SAM-servicefunctie zoals hierboven uiteengezet alleen leveren als de klant het volgende doet:

- Een of meerdere geschikte tijdvensters (zoals door Dell Technologies noodzakelijk geacht) voor systeemonderhoud aan de SAM beschikbaar stellen.
- Ervoor zorgen dat aan alle omgeving-, technische en operationele vereisten is voldaan.
- De SAM tijdig toegang bieden tot (a) ten minste één technische contactpersoon binnen de verantwoordelijkheden voor systeembeheer, evenals de juiste systeem-/informatietoegangsrechten, en (b) geschikte materiedeskundigen, systemen en netwerken (inclusief, zonder beperking, toegang tot externe systemen/netwerken) zoals door Dell Technologies noodzakelijk geacht.
- Alle verantwoordelijkheid dragen voor netwerkconnectiviteit, prestaties en configuratieproblemen.
- Controleren of de locatie(s) van de apparatuur is/zijn voorbereid voordat met de service ProSupport One for Data Center wordt gestart.

Aanvullende belangrijke informatie over de SAM-servicefunctie

- De SAM-service is beschikbaar tijdens normale kantooruren. Kantooruren worden bepaald door de locatie van de SAM en kunnen per regio en land verschillen. Als het naar het oordeel van Dell Technologies noodzakelijk is, kunnen SAM-services onsite worden uitgevoerd.
- Support buiten kantooruren kan door andere medewerkers binnen Dell Technologies worden uitgevoerd, als dit door Dell Technologies noodzakelijk wordt geacht.
- De locatie van de SAM wordt toegewezen tijdens de onboardingfase op basis van het voorkeurservicegebied van de klant en de beschikbaarheid van medewerkers.

Collaborative Assistance

Als de klant een serviceaanvraag indient en Dell Technologies vaststelt dat het probleem zich voordoet bij producten van een in aanmerking komende externe leverancier die veelal worden gebruikt in combinatie met producten die onder een actieve garantie of een geldig onderhoudscontract van Dell Technologies vallen, zal Dell Technologies ernaar streven gezamenlijke support te bieden waarbij Dell Technologies: (i) fungeert als centraal aanspreekpunt totdat de problemen zijn geïdentificeerd; (ii) contact opneemt met de externe leverancier; (iii) probleemdocumentatie levert; en (iv) het probleem in de gaten blijft houden en status- en oplossingsplannen opvraagt bij de leverancier (waar redelijkerwijs mogelijk).

De klant moet beschikken over de juiste geldige supportovereenkomsten en ook voldoen aan de voorwaarden van de desbetreffende externe leverancier en Dell Technologies of een geautoriseerde reseller van Dell Technologies om recht te hebben op gezamenlijke support. Na identificatie en melding is de externe leverancier als enige verantwoordelijk voor het leveren van alle support, technisch en anderszins, in verband met de oplossing van het probleem van de klant. **Dell Technologies KAN NIET AANSPRAKELIJK WORDEN GESTELD VOOR DE PRESTATIES EN RESULTATEN VAN DE PRODUCTEN EN SERVICES VAN ANDERE LEVERANCIERS.** De partners voor collaborative support kunt u vinden in de [Lijst voor collaborative support](#). Ondersteunde producten van derden kunnen op elk ogenblik worden gewijzigd zonder dat klanten hiervan op de hoogte moeten worden gesteld.

Levering van rapportages aan geautoriseerde Dell Technologies resellers voor klant-eindgebruikers die kopen via geautoriseerde Dell Technologies resellers

ProSupport One for Data Center SAM-rapporten worden door Dell Technologies alleen geleverd aan de geautoriseerde Dell Technologies **reseller of distributeur (zoals van toepassing) die wordt vermeld op de Dell Technologies offerte (gezamenlijk de 'reseller')**. De reseller erkent en stemt ermee in dat hij/zij de juiste toestemming heeft verkregen van de eindgebruiker(s) van de reseller ('eindgebruiker(s)') om de SAM-rapportage van de klant-eindgebruiker te ontvangen. Tenzij anders aangegeven door de reseller, stuurt Dell Technologies de ProSupport One for Data Center SAM-rapportage naar het adres en de contactgegevens van de reseller die aan Dell Technologies zijn verstrekt op het moment dat de service werd aangeschaft, of naar de contactgegevens die zijn opgenomen in de huidige verkoop- en servicedossiers van Dell Technologies, zoals bepaald door Dell Technologies. SAM-rapporten die aan de reseller worden geleverd, worden niet gecategoriseerd op/voor specifieke eindgebruikers. Aangepaste rapportageopties zijn mogelijk beschikbaar voor afzonderlijke aankoop tegen extra kosten.

Dell Technologies SupportAssist/Secure Remote Services

Dell Technologies SupportAssist/Secure Remote Service (SRS) is een softwareapplicatie die na installatie en configuratie uw systeem bewaakt en informatie verzamelt die nuttig is bij het bieden van technische support. Wanneer een probleem wordt gevonden, kan de verzamelde informatie naar Dell Technologies worden gestuurd om u betere, persoonlijke en efficiënte support te bieden.

In combinatie met de ProSupport Suite biedt SupportAssist de volgende functies en opties:

- Controle van systemen op problemen die de normale werking en prestaties kunnen beïnvloeden.
- Automatisch aanmaken van Dell Technical Support-aanvragen als een probleem wordt waargenomen.
- Automatisch uploaden van diagnostische data en overige gegevens die een efficiënte diagnose van problemen mogelijk maken.

Door de installatie van SupportAssist stelt u Dell Technologies in staat uw contactgegevens (zoals naam, telefoonnummer en/of e-mailadres) op te slaan zodat deze kunnen worden gebruikt om technische support te bieden voor uw System Center(s). Door de logverzamelingsfuncties in te schakelen, kan Dell Technologies de verzamelde gegevens gebruiken voor het doen van aanbevelingen voor de verbetering van uw IT-infrastructuur. Opmerking: verwijdering of deactivering van SupportAssist of deactivering van de logverzamelingsopties heeft een nadelige invloed op de mogelijkheden die Dell Technologies heeft om zijn klanten bepaalde onderdelen van de services te bieden, zoals is beschreven in deze servicebeschrijving, alsook andere services die toegang nodig hebben tot de informatie die door SupportAssist is verzameld om goed te kunnen functioneren.

Ga naar de website van Dell Technologies SupportAssist op <http://Dell.Com/SupportAssist> voor meer informatie over Dell SupportAssist en voor de meeste recente lijst van ondersteunde Dell producten.

Dell Technologies systeemsoftwaresupport

De Dell Technologies softwaresupport die is inbegrepen in ProSupport One for Data Center bestaat uit support voor bepaalde producten van derden, waaronder bepaalde eindgebruikerapplicaties, besturingssystemen, hypervisors en firmware wanneer deze producten van derden: 1) zijn aangeschaft bij Dell Technologies, 2) zijn aangeschaft bij producten, 3) zijn geïnstalleerd en worden gebruikt op het moment dat de support wordt aangevraagd en 4) zijn aangeschaft bij een product dat valt onder de servicevoorwaarden van een bestaande ProSupport for Data Center-overeenkomst voor support en onderhoud. De klant is als enige verantwoordelijk voor het oplossen van eventuele problemen met licenties en aankopen van in aanmerking komende software om op enig moment binnen de dekkingperiode in aanmerking te komen voor deze services. Een overzicht van de in aanmerking komende software kunt u vinden in de [Lijst met uitgebreide softwareondersteuning](#). Ondersteunde producten van derden kunnen op elk ogenblik worden gewijzigd zonder dat de klant hiervan op de hoogte hoeft te worden gesteld. Situaties die voor de klant aanleiding zijn om vragen te stellen, moeten reproduceerbaar zijn op een enkel fysiek of virtueel systeem. De klant begrijpt en accepteert dat als de oplossing van bepaalde problemen die voor de klant aanleiding zijn om een serviceverzoek in te dienen mogelijk niet beschikbaar is bij de uitgever van de betreffende softwaretitel maar wel support van de uitgever behoeft, inclusief installatie van aanvullende software of een andere aanpassing van producten, Dell Technologies in dergelijke situaties waarin geen oplossing kan worden geboden door de uitgever volledig aan diens verplichting om de klant support te bieden, heeft voldaan.

Optionele services voor ProSupport One for Data Center

Als onderdeel van ProSupport One for Data Center zijn er verschillende optionele services beschikbaar die door klanten kunnen worden geselecteerd op basis van hun specifieke behoeften. De optionele services zijn onafhankelijke services en de voorwaarden voor deze services zijn beschikbaar op <http://www.dell.com/ServiceContracts/global>. Deze services zijn mogelijk niet beschikbaar voor alle ondersteunde producten van Dell Technologies. Enkele van de optionele diensten worden hieronder genoemd.

Aanvullende voorwaarden die van toepassing zijn op klanten die ProSupport One for Data Center kopen: Lagere serviceverbruiksniveaus

Om in aanmerking te komen voor de lagere serviceverbruiksniveaus moet de klant aan de volgende criteria voldoen:

- De klant moet over een help desk beschikken om de systeemomgeving van de onderneming te kunnen ondersteunen.
- De klant moet zijn ingeschreven bij TechDirect om zelf ondersteunde CRU-onderdelen (door de klant zelf te vervangen onderdelen) te kunnen verzenden.
- De klant moet TechDirect of SupportAssist API gebruiken om serviceaanvragen te maken.

Volumeselecties voor technische support

ProSupport One for Data Center biedt maximaal drie niveaus van technische supportservices. De niveaus zijn gebaseerd op het aantal incidenten per bedrijfsmiddel en worden gespecificeerd door de productlijn. Ze zijn niet beschikbaar voor alle producten.

Dell Technologies wijst het niveau van de technische support voor elke productlijn waarop de klant recht heeft toe op basis van de interne supportmiddelen van de klant en servicehistorie (indien van toepassing). Het gekozen niveau moet consistent zijn over alle gedekte bedrijfsmiddelen binnen de productlijn.

Indien van toepassing, stemt elk technisch supportniveau overeen met een toewijzing van incidenten die de klant kan openen voor de bedrijfsmiddelen die zijn opgenomen in een bepaalde productlijn. Elke keer dat het inschakelen van de supportteams van Dell Technologies leidt tot het maken van een gekwalificeerd incident, wordt het incident opgeteld bij de toegewezen incidenten voor de Klant voor de opgegeven productlijn.

Incidenten kunnen meerdere interacties tussen Dell Technologies en de klant omvatten, zolang elke interactie betrekking heeft op hetzelfde bedrijfsmiddel en probleem. Incidenten worden toegerekend aan het kwartaal waarin de incidenten worden afgesloten. Incidenten die worden afgehandeld door de optionele service buiten de garantie, worden niet bij de toewijzing opgeteld.

Neem contact op met de verkoopvertegenwoordiger van Dell Technologies en/of uw SAM voor meer informatie over de selectie van volumeneaus voor technische support.

Support buiten de garantie

Voor bedrijfsmiddelen die door Dell Technologies worden ondersteund en waarvan de garantie minder dan 90 dagen is verlopen, kan de klant een supportservice buiten de garantie om aanschaffen. Dit geldt voor een bepaalde set van producten. Met deze optie kan de klant per incident technische support- en serviceonderdelen aanschaffen voor een specifiek bedrijfsmiddel.

Deze service is onderworpen aan geografische beschikbaarheid en de beschikbaarheid van serviceonderdelen op het moment van de aanvraag. Dell Technologies laat de klant op het moment van de aanvraag weten of de levering van de serviceonderdelen kan worden uitgevoerd.

Levering van serviceonderdelen voor verlopen bedrijfsmiddelen is een optionele service die aan de klant wordt gefactureerd op basis van het dan geldende kostenschema.

In enkele landen moeten vervangende serviceonderdelen met een supportservice buiten de garantie worden aangeschaft als reserveonderdelen zonder garantie. In dat geval kan Dell Technologies geen levertijd garanderen, omdat het onderdeel moet worden verzonden uit een van de depots van Dell voor reserveonderdelen. Opmerking: de verzending van het vervangende onderdeel kan enige tijd duren en is afhankelijk van de locatie van de klant of het ondersteunde Product waarvoor de service is bedoeld.

Procedures voor supportservices buiten de garantie

De klant moet contact opnemen met het technische supportteam voor wereldwijde ondernemingen via telefoon om support buiten de garantie aan te vragen. Procedures voor het aanvragen van support zijn hetzelfde als voor producten die nog onder de garantie vallen, behalve dat de technische supporttechnicus voor ondernemingen de Klant zal vragen of deze wil doorgaan met de service buiten de garantie, waaraan extra kosten zijn verbonden.

Buiten de garantie - belangrijke aanvullende informatie

Termijn. De supportservice buiten de garantie om is alleen beschikbaar op incidentele basis na diagnose van het betreffende probleem op een geselecteerde set server- en netwerkproducten (raadpleeg de garantie- en onderhoudstabel voor specifieke informatie over uw product). Dell Technologies kan deze service naar eigen goeddunken beëindigen met kennisgeving vooraf aan de klant.

Niet-overdraagbaar. De supportservice buiten de garantie is niet overdraagbaar en is alleen geldig voor de klant. De klant mag de service niet gebruiken in verband met een servicebureau of een andere regeling voor distributie of gemeenschappelijk gebruik, namens derden of met betrekking tot hardware of software die niet in persoonlijk bezit is van of rechtstreeks is geleased door de klant. Dell Technologies behoudt zich het recht voor de service te onderbreken of te beëindigen als Dell Technologies, naar eigen goeddunken, bepaalt dat de service wordt misbruikt, door een andere persoon dan de klant wordt gebruikt of wordt gebruikt in overtreding van deze overeenkomst.

Niet inbegrepen. De supportservice buiten de garantie dekt geen services en Dell Technologies is niet verplicht services te verrichten die niet expliciet worden omschreven in deze servicebeschrijving. Bovendien kan Dell Technologies tijdens het uitvoeren van de supportservice buiten de garantie bepalen dat het probleem buiten de supportservice ook buiten de garantie valt. Dell Technologies kan commercieel redelijke inspanningen verrichten om de klant te verwijzen naar een geschikte alternatieve hulpbron.

Ondersteunde producten die niet in aanmerking komen voor garantieverlenging, komen ook niet in aanmerking voor de supportservice buiten de garantie die in deze servicebeschrijving wordt aangeboden.

De klant erkent dat Dell Technologies het betreffende probleem van de klant mogelijk niet kan diagnosticeren of oplossen.

Upgrade van levering van serviceonderdelen

Tegen betaling van een extra vergoeding voor een bepaalde set server- en netwerkproducten kan de klant voor een specifiek bedrijfsmiddel een upgrade aanvragen van de leveringsservice voor serviceonderdelen (raadpleeg hiervoor de garantie- en onderhoudstabel voor specifieke informatie over uw product). Een bedrijfsmiddel met de SLA voor levering van onderdelen op de volgende werkdag kan bijvoorbeeld worden geüpgraded naar dezelfde werkdag.

De klant kan telefonisch verzoeken om een upgrade van het serviceniveau voor de levering van onderdelen. De mogelijkheid om geüpgrade onderdelen te leveren is afhankelijk van de beschikbaarheid van serviceonderdelen in distributiedepots van Dell Technologies. De beschikbaarheid van de upgrade is dus niet gegarandeerd.

Het is mogelijk dat Dell Technologies tijdelijk niet in staat is om te voldoen aan een aanvraag voor levering van geüpgrade serviceonderdelen. Wanneer de klant verzoekt om een upgrade van de serviceonderdelen, controleert Dell Technologies of de upgradeservice beschikbaar is en geeft Dell Technologies aan de klant aan of de upgradeserviceaanvraag kan worden afgehandeld. De service voor het upgraden van serviceonderdelen voor levering is beschikbaar tegen een extra vergoeding voor een bepaalde set server- en netwerkproducten (raadpleeg de garantie- en onderhoudstabel voor specifieke informatie over uw product) en wordt aan de klant gefactureerd op basis van het dan geldende kostenschema.

Uitgesloten services

- Hulp bij prestaties of beheertaken.
- Services die nodig zijn als gevolg van het niet onderhouden van software en ondersteunde product(en) op een gespecificeerd minimaal releaseniveau zoals uiteengezet in het [referentiecodedocument](#).
- Activiteiten zoals installeren, verwijderen van een installatie, verhuizen, preventief onderhoud, hulp bij training, extern beheer of andere activiteiten of services die niet uitdrukkelijk in deze servicebeschrijving zijn vermeld.
- Voorraadartikelen, vervanging van opslagmedia, verbruiksartikelen, cosmetische accessoires of onderdelen zoals accu's, frames en behuizingen of ondersteuning daarvan.
- Rechtstreekse ondersteuning voor producten van andere leveranciers of collectieve ondersteuning van versies die momenteel niet door de fabrikant, leverancier of partner worden ondersteund.
- Support voor de hardware en/of software die vooraf of achteraf door de OEM is geïnstalleerd, tenzij dit wordt gedekt door een afzonderlijk bij Dell aangekocht servicecontract.
- Verwijdering van spyware/virussen.
- Maken van databack-ups.
- Geavanceerde draadloze installatie, installatie van netwerken of installatie op afstand en de instelling, optimalisatie en configuratie van andere toepassingen dan de toepassingen die in deze servicebeschrijving worden vermeld.
- Het schrijven van scripts, programmeren, ontwerpen/implementeren van databases, de ontwikkeling van websites of opnieuw gecompileerde kernels.
- Het repareren van schade of defecten in ondersteunde producten die zuiver cosmetisch zijn en geen effect hebben op de functionaliteit van een apparaat.
- Reparaties van aan software gerelateerde problemen of van defecten of fouten die zijn veroorzaakt door wijzigingen, aanpassingen of reparaties die zijn uitgevoerd door andere partijen dan Dell, geautoriseerde resellers van Dell-producten of klanten die gebruikmaken van CSR-onderdelen (Customer Self Replaceable).

Dell ProSupport voor niet-standaard onderdelen in aangepaste serverproducten

De reparaties en vervangingen van niet-standaard of unieke onderdelen ('supportservices voor niet-standaardonderdelen') vormen een value-added vervangingsdienst die als aanvulling geldt op de garantie van het PowerEdge-product van de klant die standaard Dell Technologies onderdelen in een standaardconfiguratie dekt en waarvoor vervanging vanwege productie- of materiaalfouten ('reparaties binnen garantie') is vereist. Er is GEEN firmware/software van het merk Dell Technologies voor 'niet-standaardonderdelen' beschikbaar en de klant moet gebruikmaken van door de fabrikant geleverde hulpprogramma's voor het bewaken en/of bijwerken van het onderdeel. De klant werkt tevens rechtstreeks met de fabrikant aan het oplossen van kwaliteitsproblemen met betrekking tot software/firmware, hulpprogramma's en hardware. Dell Technologies levert niet-standaard supportservices voor het vervangen van niet-standaard of unieke onderdelen die in de prognose van de klant zijn opgenomen en gegarandeerd beschikbaar zijn zoals hierboven uiteengezet, en nadat de klant passende regelingen heeft getroffen om Dell Technologies te assisteren bij het plaatsen van bestellingen voor servicevoorraden ter ondersteuning van de reparatieactiviteiten. Indien de klant een nauwkeurige prognose van zijn voorraadbehoeften heeft verstrekt, zal Dell Technologies het defecte onderdeel vervangen volgens de voor de klant geldende responstijd voor garantiereparaties en het vervangende onderdeel bij het product van de klant installeren. De klant gaat ermee akkoord dat Dell Technologies niet aansprakelijk is om de beschikbaarheid van een onderdeel voor de klant te garanderen. Levering van onderdelen op dezelfde dag (bijv. 4 uur) en respons onsite zijn mogelijk niet beschikbaar voor 'niet-standaard' vervanging van onderdelen, in welke gevallen Dell Technologies standaard gebruik maakt van de service Next Business Day (Volgende werkdag). Vervangende onderdelen kunnen nieuw of gereviseerd zijn, voor zover toegestaan volgens de toepasselijke lokale wetgeving, en voor levering van reparaties en vervanging in het kader van supportservices voor niet-standaard onderdelen moet Dell Technologies mogelijk gebruikmaken van de garantie- en/of onderhoudsservices van een externe fabrikant/externe producent, en de klant stemt ermee in om Dell Technologies te assisteren en eventuele materialen beschikbaar te stellen die door een externe fabrikant of externe producent zijn aangevraagd ter ondersteuning van het gebruik van de overeenkomstige externe garantie- en/of onderhoudsservices.

De engineeringtests door Dell Technologies van de resulterende configuratie op basis een afzonderlijke SOW (Statement of Work) na de installatie van de niet-standaard of unieke onderdelen en software die is aangevraagd door de klant vormen een 'point in time'-activiteit en de supportservices voor niet-standaard onderdelen zijn uitsluitend beschikbaar voor de specifieke configuratie zoals deze is gedefinieerd door de klant en getest door Dell Technologies. Dell Technologies communiceert de exacte hardwareconfiguratie die is getest, met inbegrip van firmware-niveaus. Zodra de engineeringtests zijn voltooid, levert Dell Technologies de resultaten aan via rapporten met de aanduiding Pass/Fail. Dell Technologies zal commercieel redelijke inspanningen leveren ter ondersteuning van erkenning en werking van het niet-standaard onderdeel op het Dell Technologies product, maar aanpassing van de standaardhulpprogramma's van Dell Technologies (met inbegrip van BIOS, iDRAC en SupportAssist) wordt niet ondersteund. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om rechtstreeks met de fabrikant te werken aan het oplossen van enige problemen met niet-standaard onderdelen die ontstaan tijdens engineeringtests (met inbegrip van kwaliteitsproblemen, software-, firmware- of hardwarespecificaties/-beperkingen). Aanvullende engineeringtests door Dell Technologies nadat de klant een rapport met de indicatie PASS heeft ontvangen, vereisen een nieuwe SOW (Statement of Work) en bijbehorende niet-terugkerende engineeringkosten, met inbegrip van alle engineeringtests die zijn aangevraagd in verband met een reparatie of vervanging van enig onderdeel van de configuratie binnen de garantietermijn van de apparatuur van de klant.

Aanvullende voorwaarden die van toepassing zijn voor eindgebruikers die hun ondersteunde product bij een OEM aanschaffen

Een 'OEM' is een reseller die de ondersteunde producten verkoopt in de hoedanigheid van een OEM (original equipment manufacturer) die producten en services van Dell Technologies koopt van de bedrijfsgroep Dell Technologies OEM Solutions (of de opvolger hiervan) voor een OEM-project. Een OEM voegt dergelijke producten van Dell Technologies toe aan of bundelt deze met hardware, software of ander intellectueel eigendom van de OEM-klant zelf. Hierdoor ontstaat een gespecialiseerd systeem of een gespecialiseerde oplossing met een industrie- of taakspecifieke functie (dergelijke systemen of oplossingen zijn 'OEM-oplossingen'). Een OEM verkoopt dergelijke OEM-oplossingen onder het eigen merk van de OEM. Met betrekking tot OEM's omvat de term 'ondersteunde producten' ondersteunde producten van Dell Technologies die zonder Dell Technologies merk (d.w.z. OEM-gereed systeem zonder merk) worden geleverd, en de 'eindgebruiker' bent u of een andere entiteit die een OEM-oplossing voor zichzelf heeft gekocht en niet om deze door te verkopen, te distribueren of in sublicentie te verlenen. Het is de verantwoordelijkheid van de OEM om eerstelijnsprobleemoplossing aan de eindgebruiker te verstrekken. De OEM dient een geschikte initiële diagnose van het type 'naar beste vermogen' te stellen voordat de oproep naar Dell Technologies wordt doorverwezen. Deze verantwoordelijkheid blijft bij de OEM, zelfs wanneer de eindgebruiker contact opneemt met Dell om service aan te vragen. Als een voor service contact opneemt met Dell zonder contact op te nemen met hun OEM, dan zal Dell Technologies de eindgebruiker vragen contact op te nemen met hun OEM zodat deze eerstelijnsprobleemoplossing kan bieden voordat contact wordt opgenomen met Dell Technologies.

Overige informatie over uw service

De garantieperioden en de supportopties ('supportinformatie') op deze website gelden (i) uitsluitend tussen Dell Technologies en de organisaties die de van toepassing zijnde producten en/of het onderhoud verwerven onder een contract dat rechtstreeks is afgesloten met Dell Technologies (de 'klant van Dell Technologies'); en (ii) uitsluitend voor producten of supportopties die zijn besteld door de klant van Dell Technologies op een tijdstip waarop de supportinformatie actueel is. Dell Technologies kan de supportinformatie op elk gewenst moment wijzigen. Behalve bij wijzigingen die door uitgevers en fabrikanten van producten van derden worden uitgevoerd, wordt de klant van Dell Technologies op de hoogte gesteld van enige wijziging in de supportinformatie op een wijze die wordt vermeld in de op dat moment geldige productbestelling en/of onderhoudsovereenkomst tussen Dell Technologies en de klant van Dell Technologies, maar een dergelijke wijziging geldt niet voor producten of supportopties die zijn besteld door de klant van Dell Technologies voorafgaand aan de datum van een dergelijke wijziging.

Dell Technologies is niet verplicht supportservices te leveren voor apparatuur die zich buiten het servicegebied van Dell Technologies bevindt. Het "Dell Technologies servicegebied" is een locatie die zich binnen (i) honderdzestig (160) per auto af te leggen kilometers van een servicelocatie van Dell Technologies voor storage- en databeschermingsapparatuur en/of onderdelen bevindt; en (ii) zich in hetzelfde land als de servicelocatie van Dell Technologies bevindt, tenzij anderszins gedefinieerd in uw prevalerende overeenkomst met Dell Technologies, in welk geval de definitie van de toepasselijke overeenkomst geldt. Voor EMEA-klanten, tenzij anders vermeld in deze servicebeschrijving of de overeenkomst, is onsite-service beschikbaar binnen een afstand van 150 km vanaf de dichtstbijzijnde locatie van Dell Technologies Logistics (PUDO of Pick-Up/Drop-off-locatie). Neem contact op met uw verkoopvertegenwoordiger voor meer informatie over beschikbaarheid van onsite service in EMEA.

Deze service is niet op alle locaties beschikbaar. Als uw product zich niet bevindt op de geografische locatie die overeenkomt met de locatie in de Dell Technologies servicerecords voor uw product, of als configuratiegegevens zijn gewijzigd en niet zijn doorgegeven aan Dell Technologies, moet Dell Technologies uw product eerst opnieuw kwalificeren voor het recht op support dat u hebt aangeschaft, voordat de toepasselijke responstijden voor het product kunnen worden hersteld. Serviceopties, inclusief serviceniveaus, tijden voor technische support en tijden voor onsite respons, verschillen op basis van geografische locatie en configuratie, 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 Technologies om de service te leveren voor producten die zijn verhuisd, is onderworpen aan verschillende factoren, waaronder (maar niet uitsluitend) de plaatselijke beschikbaarheid van de service, bijkomende kosten, inspectie en hernieuwde certificering van de verhuisde producten tegen de tarieven van Dell Technologies die op dat ogenblik voor tijd, materiaal en advies gelden. Tenzij anders overeengekomen tussen Dell Technologies en Klant, geldt dat in gevallen waar serviceonderdelen direct naar de Klant worden verzonden, de Klant deze verzending moet kunnen ontvangen op de locatie waar de producten zich bevinden waarop deze service van toepassing is. Dell Technologies is niet aansprakelijk voor vertragingen in de support die optreden doordat de klant niet in staat is of weigert de verzonden onderdelen in ontvangst te nemen. Bij storagesystemen met meerdere componenten is een overeenkomst voor actieve support van alle hardware-en softwareonderdelen van het systeem vereist om alle voordelen van de supportovereenkomst voor de gehele oplossing te ontvangen. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen met de klant, behoudt Dell Technologies het recht voor om het bereik van de supportservices te wijzigen via een geschreven kennisgeving aan de klant die zestig (60) dagen voorafgaand aan de wijziging is geleverd. Producten of services die worden verkregen van een reseller van Dell Technologies, vallen uitsluitend onder de overeenkomst tussen de koper en de reseller. Deze overeenkomst kan voorwaarden bevatten die gelijk zijn aan de supportinformatie op deze website. De reseller kan regelingen treffen met Dell Technologies voor het uitvoeren van garantie- en/of onderhoudsservices voor de koper namens de reseller. Klanten en resellers die garantie- en/of onderhoudsservices of professionele services uitvoeren, moeten correct getraind en gecertificeerd zijn. De uitvoering van services door niet-getrainde/niet-gecertificeerde klanten, resellers of derden kan leiden tot extra kosten indien de support van Dell Technologies vereist is in reactie op de uitvoering van de services door derden. Neem contact op met de reseller of de lokale verkoopvertegenwoordiger van Dell Technologies voor aanvullende informatie over de uitvoering van garantie- en onderhoudsservices van Dell Technologies voor producten die zijn aangeschaft bij een reseller.

Software- en servicereleases onderhouden. De klant moet ervoor zorgen dat de software en ondersteunde product(en) zijn bijgewerkt tot de door Dell Technologies opgegeven minimumniveaus zoals vermeld op het [referentiecodedocument](#).

De klant dient er ook te zorgen dat het minimale releaseniveaus voor software of firmware is geïnstalleerd met betrekking tot vervangingsonderdelen, patches, updates voor de software of daaropvolgende releaseversies, zoals door Dell is gevraagd om de ondersteunde producten geschikt te houden voor deze service. Dell Technologies behoudt zich het recht voor om naar eigen goeddunken support te weigeren voor software en ondersteunde product(en) die niet voldoen aan de door Dell Technologies gespecificeerde minimale releaseniveaus zoals gespecificeerd op het [referentiecodedocument](#).

CONTACT OPNEMEN

Voor meer informatie neemt u contact op met uw lokale vertegenwoordiger of geautoriseerde reseller.

Copyright © 2008-2020 EMC Corporation. Alle rechten voorbehouden. EMC en andere handelsmerken zijn handelsmerken van EMC Corporation of andere toepasselijke gelieerde ondernemingen van Dell Inc. Andere handelsmerken kunnen eigendom van de respectieve eigenaren zijn. Gepubliceerd in de VS. H16453.4

EMC Corporation gelooft in de juistheid van de informatie in dit document op de datum van de publicatie ervan. Deze informatie kan zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd.