



Servicebeschrijving

Vulnerability Management Service

Inleiding

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

De reikwijdte van deze service

De service is erop gericht de klant te voorzien van de Vulnerability Management-functies. De service wordt op afstand geleverd. De cruciale onderdelen van de service worden beschreven in tabel 1:

Tabel 1

| Aangeschafte service | Cruciale onderdelen van de service |
|--------------------------|--|
| Vulnerability Management | <ul style="list-style-type: none"> • Onboarding • Vulnerability Scanning • Maandelijkse rapportage en prioritering • Driemaandelijkse rapportage en evaluaties • Jaarabonnement (met een maandelijke factureringsoptie) |

Bedrijfsuren Het Virtual Vulnerability Management-team van Dell Technologies Services biedt klantenservice tijdens normale kantooruren van Dell Technologies Services voor alle relevante locaties.

Tabel 2 hieronder bevat een lijst met alle elementen van de cruciale onderdelen van de service.

Tabel: 2

| Cruciaal onderdeel | Elementen |
|---|---|
| Onboarding | <ul style="list-style-type: none"> • Service-initiatievergadering (eerste vergadering) • Door de klant ingevulde pre-engagement-controlelijst • Beoordeling van de IT-omgeving van de klant • Activering van applicaties voor Vulnerability Management • Hulp bij het uitrollen van sensor |
| Vulnerability Scanning | <ul style="list-style-type: none"> • Maandelijkse Vulnerability-scan • Door Dell Technologies Services geïnitieerde ad-hocscans |
| Rapportage en prioritering | <ul style="list-style-type: none"> • Maandelijkse rapportage en prioritering • Driemaandelijkse rapportage en evaluatie |
| Optionele abonnementsfacturering (aanbevolen) | <ul style="list-style-type: none"> • Maandelijkse facturingscyclus (als alternatief voor de standaardoptie van volledige betaling op het moment van aankoop) |

Gedetailleerde beschrijving

Onboarding:

Service-initiatievergadering

De projectmanager van Dell Technologies Services belegt een vergadering om de verwachtingen en vereisten van de service te bespreken met de klant om de levering van de service te kunnen plannen. Hieronder vindt u het doel van de service-initiatievergadering:

- De IT-omgeving van de klant, beveiligingscontroles en andere relevante context evalueren en bespreken.
- Begeleiding bieden bij de huidige opties voor scannen op kwetsbaarheden in de Vulnerability Management-applicatie en hoe deze op de klant kunnen worden toegepast; en
- Advies geven over Vulnerability Management-integraties met software van derden.

Mocht de klant nog aanvullende vereisten hebben die buiten het toepassingsgebied van deze servicebeschrijving vallen, dan kan support voor deze vereisten als extra service worden voorgesteld tegen een extra kost.

Door de klant ingevulde pre-engagement-controlelijst

Het is de verantwoordelijkheid van de klant om te voldoen aan de pre-engagement-controlelijst voordat de evaluatie van de IT-omgeving van start gaat. De pre-engagement-controlelijst wordt door de projectmanager van Dell Technologies Services verzonden en bevat een gedetailleerde controlelijst en specificatie van de IT-omgeving.

Evaluatie van de IT-omgeving

De analyse van de IT-omgeving is een activiteit die door Dell Technologies Services wordt uitgevoerd om data te verzamelen over de bestaande IT-omgeving van de klant waarin de software zal worden geïmplementeerd.

Activering van applicaties voor Vulnerability Management

- Opzetten van een door de klant aangewezen tenant van de Vulnerability Management-applicatie om de service te initiëren.
- Dell Technologies Services begeleidt de klant bij het maken van initiële beheerdersaccounts voor de Vulnerability Management-applicatie en laat de klant zien hoe extra gebruikers kunnen worden gemaakt voor de initiële applicatieregistratie voor toegang tot de Vulnerability Management-applicatie.
- De klant voorzien van begeleiding bij de juiste installatie, installatie van de sensor, verpakking, implementatie en configuratie, om aan de klantbehoeften te voldoen.

Assistentie bij uitrol van sensoren Dell Technologies Services adviseert de klant bij de implementatie van eindpuntsensoren en virtuele machines en bij eventuele probleemoplossing tijdens het installatieproces. Ook wordt redelijke hulp geboden bij het verkrijgen van een geschikt implementatiepakket en het oplossen van problemen met implementatiefouten in de applicatieconsole of logboeken van Vulnerability Management.

Vulnerability Scanning

risico's

Dell Technologies Services scant de klantomgeving maandelijks. Scanresultaten worden beoordeeld en geprioriteerd en resulteren in een prioriteitenlijst. Dell Technologies Services neemt via e-mail of ondersteunde integraties contact op met de klant om deze te informeren over de beschikbaarheid van een nieuw rapport dat door de klant kan worden beoordeeld op eventuele passende acties.

De IT-omgeving van de klant wordt gescand met behulp van sensoren, en de Vulnerability Management-applicatie scant op kwetsbaarheden in de besturingssystemen van de klant, serversoftware, netwerkapparaten en software van derden.

Door Dell geïnitieerde Ad-hocscans Er zijn gevallen waarin een onlangs ontdekt beveiligingslek (inclusief eventuele Zero day-beveiligingslekken) een scan buiten de normale scanpatroon van het beveiligingslek vervoegt ("Ad-hocscans"). Deze ad-hocscans worden uitgevoerd op basis van de beoordeling door Dell Technologies Service van de klantomgeving en worden gestart door Dell Technologies Services. Voordat deze ad-hocscans worden gestart, wordt de klant om goedkeuring gevraagd.

Rapportage en prioritering

Maandelijkse rapportage en prioritering

Dell Technologies Services levert maandelijkse rapportage en prioritering van de beveiligingslekken die door de klant moeten worden gepatcht op basis van scanresultaten. Indien nodig gebeurt dit ook op ad-hocbasis. Klanten hebben toegang tot de Vulnerability Management-instantie om deze prioriteitsstelling weer te geven

Driemaandelijke rapportage en evaluatie

Dell Technologies Services biedt de klant inzicht in de positie en prioriteitsstelling ten aanzien van Vulnerability Management. Dell Technologies Services en de klant nemen beveiligingstrends en opvallende activiteiten in de IT-omgeving van de klant door via de Vulnerability Management-applicatie, en bespreken aanbevelingen met betrekking tot de prioriteitsstelling van kwetsbaarheden.

Abonnementsfacturering

De serviceprovider voorziet in optionele maandelijkse facturering van abonnementen. Deze wordt op het oorspronkelijke bestelformulier van de klant aangegeven met de vermelding "Abonnement" indien de klant voor een dergelijk abonnement heeft gekozen. Als de klant er niet voor kiest om maandelijkse abonnementsfacturering te ontvangen, zijn de standaard factureringsvoorwaarden en facturen van toepassing. De volgende voorwaarden zijn van toepassing op de facturering van abonnementen:

- Op het oorspronkelijke bestelformulier wordt de termijn van de overeenkomst en het aantal gelicentieerde eindpunten vermeld. De initiële termijn van de service is een minimumperiode van twaalf (12) maanden. De serviceperiode wordt daarna automatisch verlengd voor opeenvolgende identieke termijnen.
- De klant kan het aantal beheerde eindpunten verhogen door een bestelling voor extra eindpunten te doen. Deze extra eindpunten zullen worden gecombineerd met de bestaande beheerde eindpunten van de klant om het nieuwe "totaal aantal eindpunten" te worden.
- De klant wordt maandelijks gefactureerd, voor het totale aantal eindpunten dat aan het eind van de kalendermaand wordt beheerd.
- Op geen enkel punt kan de klant het aantal beheerde eindpunten verlagen tot een aantal onder het totale aantal eindpunten, en kan het totale aantal eindpunten niet worden verkleind voor factureringdoeleinden.
- Een rapport van de eindpunten van de klant die de service gebruiken wordt aan de klant ter beschikking gesteld.
- De klant is verplicht Dell Technologies Services zestig (60) dagen van tevoren schriftelijk in kennis te stellen van de beëindiging van de automatisch verlengde serviceperiode van de klant.
- Facturering begint vanaf het moment van de bestelling en niet vanaf het begin van de service.

Vroegtijdige beëindiging (alleen voor Latijns-Amerika en Caribische landen)

In rechtsgebieden waar vroegtijdige beëindiging van services voor gebruiksgemak is toegestaan volgens de lokale wetgeving, geeft vroegtijdige beëindiging door de klant van de service de klant geen recht op restitutie voor bedragen die al zijn betaald voor de service, ongeacht of deze worden betaald in maandelijkse termijnen of volledig op het moment van aankoop. Bovendien is de klant verantwoordelijk voor alle resterende maandelijkse betalingen die verschuldigd zijn onder de oorspronkelijk overeengekomen servicetermijn. De betalingsverplichtingen van de klant die in deze sectie worden beschreven, worden uitgevoerd in overweging genomen voor de investeringen die Dell Technologies Services heeft gedaan om de service te leveren.

Behoud van data en gebruiksbepalingen

Data die door de Vulnerability Management-applicatie worden verzameld, worden maximaal vijftien (15) maanden bewaard, waarna genoemde data worden verwijderd. Alle door de klant verzamelde data worden dertig (30) dagen na het einde van de service definitief verwijderd.

Locaties voor datastorage

De service wordt aangedreven door een Vulnerability Management-applicatie en maakt gebruik van datacenters en cloudproviderservices om de Vulnerability Management-applicatie aan klanten aan te bieden en te leveren. Dell Technologies Services selecteert de locatie van de datastorage van de klant op basis van input van de klant tijdens onboarding. Datacenters voor storage bevinden zich in de volgende landen:

- Verenigde Staten
- Canada
- Brazilië
- Verenigd Koninkrijk
- Duitsland
- Australië
- India
- Japan
- Singapore

Klanten mogen slechts één locatie voor datastorage voor hun Vulnerability Management-applicatie gebruiken en de datastoragelocaties blijven hetzelfde gedurende de duur van de servicetermijn en eventuele uitbreidingen daarvan.

Uitsluitingen

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

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

- Alle services, taken of activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze servicebeschrijving worden vermeld.
- De ontwikkeling van intellectueel eigendom die uitsluitend en specifiek is bedoeld voor de klant.
- Het oplossen van problemen of het verhelpen van bestaande systeem-/serverproblemen tenzij anderszins beschreven in deze servicebeschrijving.
- Het testen van de integratie tussen een aanbieding van Dell Technologies Services en andere producten van derden, zoals onder andere, maar niet uitsluitend, versleutelings- of beveiligingsproducten van derden.
- De service omvat geen herstel of beperking van prestatieproblemen die naar voren zijn gekomen uit de analyse van de IT-omgeving van de klant tenzij anderszins beschreven in deze servicebeschrijving.
- Tenzij in deze servicebeschrijving anderszins is vermeld, neemt Dell Technologies Services geen enkele verantwoordelijkheid (ook geen financiële verantwoordelijkheid) voor medewerkers, hardware, software, apparatuur of andere middelen van de klant of van derden waarvan momenteel gebruik wordt gemaakt in de besturingsomgeving van de klant.
- Het patchen van kwetsbaarheden die zijn ontdekt in de IT-omgeving van de klant.
- Oplossing van compatibiliteitsproblemen of andere problemen die niet kunnen worden opgelost door de fabrikant of voor het configureren van hardware, software, apparatuur of middelen die tegenstrijdig zijn met de instellingen die de fabrikant ondersteunt.
- Aankoop van software of software als servicelicentie.
- Migratie van klantdata naar een nieuwe locatie voor datastorage.

Aanbiedingspecifieke verplichtingen van de klant

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

- De technicus van Dell Technologies Services toegang bieden tot alle vereiste omgevingen gedurende de termijn van de service.
- Dell Technologies Services alle benodigde ondersteuning bieden voor referentiescans. De klant beheert de referenties die nodig zijn voor geverifieerde scans en assisteert Dell Technologies Services bij scangerelateerde oplossingsactiviteiten, indien nodig
- De aanbevolen best practices volgen om de referenties te beheren
- Als klant aanwezig zijn of zorgen dat een door de klant aangestelde vertegenwoordiger aanwezig en beschikbaar is gedurende alle plannings- en beoordelingssessies.
- Indien vereist, deelnemen aan de levering van de service. De klant begrijpt dat de technicus van Dell Technologies Services zonder de juiste medewerking (inclusief doelstelling) niet kan voldoen aan de klantbehoeften of aan de uitvoering van de service.
- Medewerking verlenen en instructies volgen die door analisten van Dell Technologies Services worden gegeven.
- De pre-engagement-controlelijsten en testplannen volledig invullen, controleren en hiermee instemmen.
- Controleren of de IT-omgeving van de klant een ondersteunde eindpuntsensor heeft die is geïnstalleerd op een host met een licentie voor service.
- Een “steady state” van de service inschakelen, zoals gedefinieerd in tabel 5, hieronder.
- Alle support verkrijgen voor de sensoren van de provider van derden of andere erkende bronnen. Dell Technologies Services biedt geen support voor de eindpuntsensoren van derden.
- Zorgen voor voldoende netwerkbandbreedte, connectiviteit en toegang om de service uit te voeren.
- Dell Technologies Services de juiste toegang verlenen voor integraties zoals vereist door de Vulnerability Management-applicatie.
- Referenties en machtigingen beheren voor integraties met de Vulnerability Management-applicatie.
- Ervoor zorgen dat de lijst met erkende contactpersonen van de klant actueel blijft, inclusief machtigingen en bijbehorende informatie.
- Snel informatie en assistentie bieden (bijv. bestanden, logboeken, IT-omgevingscontext) voor eventuele aanvullende analyse.
- Alle gebruikers identificeren en authenticeren waarvan de klant toestaat dat ze de service gebruiken.
- Ongeoorloofde toegang door gebruikers controleren en de vertrouwelijkheid van gebruikersnamen, wachtwoorden en accountgegevens behouden.
- Verantwoordelijkheid nemen voor de activiteiten van geautoriseerde gebruikers, deze bewaken en Dell Technologies Services onmiddellijk op de hoogte stellen van ongevoegd gebruik van de service.
- Een verificatiemethode met twee factoren gebruiken, indien beschikbaar, om toegang te krijgen tot de service.
- Alle updates en upgrades accepteren van de sensoren die nodig zijn voor de juiste werking en beveiliging van de service.
- Alle noodzakelijke toestemmingen van derden verkrijgen namens Dell Technologies Services met het oog op het uitvoeren van de service.
- Materieel correcte en relevante technische vereisten en architectuurinformatie leveren voor de locatie.

Woordenlijst

Tabel: 5

| Term | Beschrijving |
|---|---|
| Vulnerability Scan | Scannen van de IT-omgeving van de klant en computersystemen op kwetsbaarheden, met of zonder het gebruik van een agent. Alle scans worden gestart door Dell Technologies Services |
| Sensor | Een applicatie die op een eindpunt of netwerk is geïnstalleerd en wordt gebruikt om informatie over activiteiten en details van het besturingssysteem van het eindpunt te verzamelen en naar de Vulnerability Management-applicatie te sturen om kwetsbaarheden te detecteren. |
| Integratie | API-oproepen (Application Programming Interface) of andere software voor het uitvoeren van de overeengekomen services voor de verbonden technologie. |
| Vulnerability | Kwetsbaarheden zijn fouten in de IT-omgeving en computersystemen van een klant die zijn gedetecteerd door de Vulnerability Management-applicatie en die moeten worden gepatcht |
| Patches | Patches is een proces voor het herstellen van kwetsbaarheden of fouten die zijn vastgesteld na de release van een applicatie of software |
| Vulnerability Management | Het scannen op kwetsbaarheden in de IT-omgeving en computersystemen van de klant en het prioriteren hiervan voor het patchproces. |
| Bevestiging van de status "steady state" of "gereed voor service" | <p>Klantvereisten om over te stappen naar de status "steady state" of "gereed voor service":</p> <ul style="list-style-type: none"> • 40% van de aangeschafte licenties per geconfigureerde netwerkzone zijn zichtbaar in de Vulnerability Management-applicatie in de vorm van gedetecteerde eindpunten • Ten minste 1 eindpunt voor elke, door de klant gedefinieerde netwerkzone is bereikbaar. • Referenties voor geverifieerde scans zijn gevalideerd • Een volledige netwerkscan is voltooid zonder gevolgen voor de activiteiten van de klant. |

Algemene verantwoordelijkheden van de klant

Bevoegdheid om toegang te verlenen. De klant verklaart en garandeert dat hij of zij toestemming heeft verkregen voor zowel de klant als Dell Technologies Services voor zowel externe als directe toegang tot en gebruik van alle software, hardware, systemen, daarop opgeslagen data en daarin opgenomen hardware- en softwarecomponenten waarvan de klant eigenaar of 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, indien uitgevoerd, de service materieel gewijzigd of vertraagd kan worden. Dienovereenkomstig zal de klant Dell Technologies Services snel en voor zover dat redelijk mag worden geacht medewerking verlenen die Dell Technologies Services nodig heeft om de service uit te voeren. Als de klant overeenkomstig het bovenstaande geen voldoende medewerking verleent, kan Dell Technologies Services niet verantwoordelijk worden gehouden voor het eventueel niet kunnen uitvoeren van de service. De klant komt in dat geval niet in aanmerking voor een vergoeding.

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

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

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

- AL UW 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 op deze garanties.

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

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

| Land | Normale 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 7:00 tot 16:00 |
| Barbados, Bahama's, Belize, Costa Rica, Denemarken, El Salvador, Finland, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaica, Noorwegen, Panama, Puerto Rico, Dominicaanse Republiek, Suriname, Zweden, Turks- en Caicoseilanden | Maandag t/m vrijdag van 08:00 tot 17:00 |
| Australië, Bermuda, China, Haïti, Japan, Nederlandse Antillen, Nieuw-Zeeland, Singapore, Thailand | Maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00 |
| Argentinië, Brazilië, Ecuador, Frankrijk, India, Indonesië, Italië, Korea, Maleisië, Paraguay, Peru, Taiwan, Uruguay | Maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 18:00 |
| Bolivia, Chili | Maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 19:00 |
| Midden-Oosten | Zondag t/m donderdag van 8:00 tot 18:00 |
| Hongkong | Maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:30 |

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

Algemene servicevoorwaarden

Deze servicebeschrijving is een overeenkomst die is aangegaan door de klant ("u" of de "klant") en de rechtspersoon die staat vermeld op uw bestelformulier voor de aankoop van deze Service (de "rechtspersoon van Dell"). Deze service wordt aangeboden op grond van en onder de afzonderlijk ondertekende hoofdserviceovereenkomst tussen de klant en de rechtspersoon van Dell die de verkoop van deze service nadrukkelijk heeft geautoriseerd. Bij het ontbreken van een dergelijke overeenkomst wordt de service, afhankelijk van de locatie van de klant, geleverd onder de commerciële verkoopvoorwaarden van Dell of onder de overeenkomst die wordt vermeld in onderstaande tabel (zoals van toepassing, de "overeenkomst"). Raadpleeg de onderstaande tabel voor de URL die op de klantlocatie van toepassing is om uw overeenkomst te zoeken. De partijen bevestigen hierbij dat zij de overeenkomst hebben gelezen en zich verbinden aan de online bepalingen.

| Locatie van klant | Voorwaarden en bepalingen die van toepassing zijn op uw aanschaf van de services | |
|-------------------------------------|---|---|
| | Klanten die rechtstreeks services aanschaffen | Klanten die services aanschaffen via een geautoriseerde reseller |
| Verenigde Staten | Dell.com/CTS | Dell.com/CTS |
| Canada | Dell.ca/terms (Engels) Dell.ca/conditions (Frans-Canadees) | Dell.ca/terms (Engels) Dell.ca/conditions (Frans-Canadees) |
| Latijns-Amerika en Caribisch gebied | U kunt de lokale online commerciële verkoopvoorwaarden vinden op de landspecifieke website op Dell.com of Dell.com/servicesdescriptions/global .* | Serviceomschrijvingen en andere servicedocumenten van de rechtspersoon van Dell die u mogelijk ontvangt van uw wederverkoper vormen geen overeenkomst tussen u en de rechtspersoon van Dell, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service die u bij uw wederverkoper aanschaf, uw verplichtingen als ontvanger van de service en de grenzen en limieten van dergelijke services. Als gevolg hiervan moet elke referentie aan de "klant" in deze servicebeschrijving en in alle andere servicedocumenten van de rechtspersoon van Dell in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar de rechtspersoon van Dell alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar de rechtspersoon van Dell als serviceprovider die de service namens uw wederverkoper aanbiedt. U heeft geen directe contractuele relatie met de rechtspersoon van Dell met betrekking tot de hierin beschreven service. Om twijfel te voorkomen, is hier vermeld dat alle eventuele betalingsvoorwaarden of andere contractuele voorwaarden die door hun aard uitsluitend relevant zijn voor de directe relatie tussen een koper en een verkoper, niet op u van toepassing zijn. Deze voorwaarden zijn zoals overeengekomen tussen u en uw verkoper. |
| Azië, Oceanië en Japan | Landspecifieke website van Dell.com of Dell.com/servicesdescriptions/global .* | Serviceomschrijvingen en andere servicedocumenten van de rechtspersoon van Dell die u mogelijk ontvangt van uw wederverkoper vormen geen overeenkomst tussen u en de rechtspersoon van Dell, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service die u bij uw wederverkoper aanschaf, uw verplichtingen als ontvanger van de service en de grenzen en limieten van dergelijke services. Als gevolg hiervan moet elke referentie aan de "klant" in deze servicebeschrijving en in alle andere servicedocumenten van de rechtspersoon van Dell in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar de rechtspersoon van Dell alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar de rechtspersoon van Dell als serviceprovider die de service namens uw wederverkoper aanbiedt. U heeft geen directe contractuele |

| | | |
|------------------------------------|--|--|
| | | relatie met de rechtspersoon van Dell met betrekking tot de hierin beschreven service. Om twijfel te voorkomen, is hier vermeld dat alle eventuele betalingsvoorwaarden of andere contractuele voorwaarden die door hun aard uitsluitend relevant zijn voor de directe relatie tussen een koper en een verkoper, niet op u van toepassing zijn. Deze voorwaarden zijn zoals overeengekomen tussen u en uw verkoper. |
| Azië, Pacifisch gebied en Hongkong | https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal-terms-conditions-dellgmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&l=zh&s=corp&cs=hkcorp1 | Serviceomschrijvingen en andere servicedocumenten van de rechtspersoon van Dell die u mogelijk ontvangt van uw wederverkoper vormen geen overeenkomst tussen u en de rechtspersoon van Dell, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service die u bij uw wederverkoper aanschaft, uw verplichtingen als ontvanger van de service en de grenzen en limieten van dergelijke services. Als gevolg hiervan moet elke referentie aan de "klant" in deze servicebeschrijving en in alle andere servicedocumenten van de rechtspersoon van Dell in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar de rechtspersoon van Dell alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar de rechtspersoon van Dell als serviceprovider die de service namens uw wederverkoper aanbiedt. U heeft geen directe contractuele relatie met de rechtspersoon van Dell met betrekking tot de hierin beschreven service. Om twijfel te voorkomen, is hier vermeld dat alle eventuele betalingsvoorwaarden of andere contractuele voorwaarden die door hun aard uitsluitend relevant zijn voor de directe relatie tussen een koper en een verkoper, niet op u van toepassing zijn. Deze voorwaarden zijn zoals overeengekomen tussen u en uw verkoper. |
| Europa, Midden-Oosten en Afrika | Lokale landspecifieke website van Dell.com of Dell.com/servicesdescriptions/global . Daarnaast kunnen klanten in Frankrijk, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk de hieronder genoemde toepasselijke URL selecteren: Frankrijk: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Duitsland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Verenigd Koninkrijk: Dell.co.uk/terms | Serviceomschrijvingen en andere servicedocumenten van de rechtspersoon van Dell die u mogelijk ontvangt van uw wederverkoper vormen geen overeenkomst tussen u en de rechtspersoon van Dell, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service die u bij uw wederverkoper aanschaft, uw verplichtingen als ontvanger van de service en de grenzen en limieten van dergelijke services. Als gevolg hiervan moet elke referentie aan de "klant" in deze servicebeschrijving en in alle andere servicedocumenten van de rechtspersoon van Dell in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar de rechtspersoon van Dell alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar de rechtspersoon van Dell als serviceprovider die de service namens uw wederverkoper aanbiedt. U heeft geen directe contractuele relatie met de rechtspersoon van Dell met betrekking tot de hierin beschreven service. Om twijfel te voorkomen, is hier vermeld dat alle eventuele betalingsvoorwaarden of andere contractuele voorwaarden die door hun aard uitsluitend relevant zijn voor de directe relatie tussen een koper en een verkoper, niet op u van toepassing zijn. Deze voorwaarden zijn zoals overeengekomen tussen u en uw verkoper. |

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

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

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.

Kennisgeving over dataverzameling en gebruik van data

In deze mededeling (“mededeling”) wordt uitgelegd hoe [Dell Technologies en zijn bedrijvengroep](#), namens zichzelf of voor een derde partij of voor zijn directe en indirecte dochterondernemingen (“Dell”), uw gegevens verzamelt, gebruikt en deelt wanneer u Dell software gebruikt. We verzamelen en gebruiken bepaalde soorten gegevens, die hieronder worden beschreven, om uw ervaring met Dell producten te personaliseren, onze support te verbeteren en onze producten, oplossingen en services (“Dell oplossingen”) te verbeteren.

Gegevens die we al hebben verzameld. We kunnen automatisch gedrags- en gebruiksgegevens verzamelen over de manier waarop u de Dell oplossingen gebruikt, er toegang toe krijgt of ermee werkt. Deze gegevens maken niet noodzakelijkerwijs rechtstreeks uw identiteit openbaar, maar kunnen een unieke identifier en andere gegevens bevatten over het specifieke apparaat dat u gebruikt, zoals uw servicetag, het hardwaremodel, de versie van het besturingssysteem, hardware-instellingen en systeemcrashes, geïnstalleerde applicaties, hun instellingen en gebruik, en/of (MAC)-adres, en andere gegevens die uw apparaat of systeem op unieke wijze kunnen identificeren.

Wij kunnen ook gegevens verzamelen over de manier waarop uw systeem of apparaat heeft samengewerkt met Dell oplossingen, zoals statistische gegevens, netwerkaansluitingsindicatoren en routing, of in het geval van de Dell Vulnerability Management Service, gegevens met betrekking tot beveiligingsgebeurtenissen. In sommige gevallen kunnen de verzamelde gegevens rechtstreeks of onrechtstreeks een eindgebruiker identificeren en een persoon aan bepaalde online gedragingen koppelen in de mate die nodig is voor de doeleinden van deze kennisgeving.

[Dell Software kan alle of een deel van de bovengenoemde gegevens consolideren in gegevenslogboeken die naar Dell worden verzonden wanneer een internetverbinding tot stand wordt gebracht.]

De soorten technologie die Dell gebruikt, kunnen in de loop der tijd veranderen naarmate de technologie evolueert. Voor meer informatie over ons gebruik van cookies en andere soortgelijke traceertechnologieën kunt u onze [Cookies en soortgelijke technologieën](#) lezen in de online [privacyverklaring](#) van Dell.

Dataoverdracht. Gegevens die in deze kennisgeving worden beschreven, kunnen buiten uw land worden overgedragen naar andere locaties, zoals de Verenigde Staten, de Europese Unie, Japan, met inbegrip van hostingsites van derden. We nemen alle passende technische en organisatorische maatregelen om de gegevens die wij doorgeven te beschermen.

Behoud van uw data. Wij slaan uw persoonsgegevens op voor zover dit nodig is in verband met de doeleinden die in deze kennisgeving worden beschreven, en in overeenstemming met het Dell beleid inzake het behoud van data en de toepasselijke wetgeving. De data die door Dell worden verzameld en die worden beschreven in deze kennisgeving, worden opgeslagen in overeenstemming met het Dell beleid inzake het behoud van data en de toepasselijke wetgeving.

Persoonlijke gegevens en privacy. Het verzamelen, gebruiken en verwerken van door u verstrekte persoonlijke gegevens door Dell wordt beschreven in de privacyverklaring van Dell. Als u om welke reden dan ook contact met ons wilt opnemen in verband met onze privacypraktijken, kunt u een e-mail sturen naar privacy@dell.com of onze volledige privacyverklaring online bekijken op <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/policies-privacy-country-specific-privacy-policy>

Aanvullende bepalingen en voorwaarden

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

2. Belangrijke aanvullende informatie

A. **Opnieuw plannen.** Als deze service eenmaal is gepland, dienen wijzigingen in de planning minimaal 8 kalenderdagen voor de geplande datum te worden aangebracht. Als de klant de planning voor deze service binnen 7 dagen voor de geplande datum wijzigt, wordt een vergoeding voor het opnieuw plannen berekend van maximaal 25% van de prijs voor de service. De klant stemt ermee in dat elke herplanning van de service minimaal 8 dagen voor aanvang van de service wordt bevestigd.

B. **Betaling van hardware die bij services wordt aangeschaft.** Tenzij anders schriftelijk is overeengekomen, zal betaling voor apparatuur in geen geval afhankelijk zijn van het uitvoeren of het leveren van services die bij dergelijke apparatuur zijn aangeschaft.

C. **Commercieel redelijke beperkingen aan het bereik van de service.** Dell Technologies Services mag weigeren de service te verlenen indien Dell Technologies Services of diens serviceproviders, naar eigen redelijke mening, door het leveren van de dienst onredelijk risico lopen of als de gevraagde service niet binnen het kader van de dienst valt. Dell Technologies Services is niet aansprakelijk voor eventuele fouten of vertragingen van de prestaties als gevolg van oorzaken die buiten diens controle liggen, inclusief wanneer de klant niet aan zijn verplichtingen onder deze servicebeschrijving voldoet.

D. **Optionele services.** Optionele services (inclusief 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 is niet op alle locaties beschikbaar. Serviceopties, inclusief serviceniveaus, tijden voor technische support, servicekenmerken en -functionaliteit, en reactietijden onsite, verschillen op basis van geografische locatie, en bepaalde opties zijn onsite bij de klant mogelijk niet verkrijgbaar. Neem voor meer informatie hierover contact op met uw verkoopvertegenwoordiger.

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