



## Servicebeschrijving

### Quick Start voor VMware Workspace ONE

#### Inleiding

Het verheugt Dell EMC Services om Quick Start voor VMware Workspace ONE (de “service(s)”) te mogen leveren conform deze servicebeschrijving (“servicebeschrijving”). Uw offerte, bestelformulier of ander wederzijds overeengekomen type factuur of bestellingsbevestiging (waar van toepassing, het “bestelformulier”) moet de naam bevatten van de service(s) en beschikbare serviceopties die u heeft aangeschaft. Neem voor extra hulp of voor het aanvragen van een kopie van uw servicecontract(en) contact op met de technische support of met uw verkoopvertegenwoordiger.

#### Het toepassingsgebied van deze service

De service heeft tot doel de klant van een duidelijk gedefinieerde implementatieoplossing te voorzien. Een vertegenwoordiger van Dell EMC Services neemt contact op met de klant om de services te plannen. De specifieke begindatum moet wederzijds worden overeengekomen door beide partijen en is afhankelijk van beschikbaarheid van resources. De belangrijkste onderdelen van de service worden beschreven in tabel 1.

Tabel 1

Op het orderformulier wordt aangegeven of de service onsite of offsite wordt geleverd.

Aangeschafte service	Belangrijkste onderdelen van de service
Quick Start Service voor Workspace ONE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementatie van Workspace ONE zoals hieronder beschreven</li><li>• Implementatie van Endpoint Provisioning zoals hieronder beschreven</li></ul>
Implementatie van Workspace ONE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Projectmanagement</li><li>• Door de klant ingevulde checklijst voorafgaand aan de dienstverlening</li><li>• Omgevingsevaluatie</li><li>• Introductie van beheerconsole</li><li>• Applicatiebeheer en apparaattoewijzing</li><li>• Controle van profiel- en beleidsbeheer in Windows 10</li><li>• Basic Unified Application catalogus samenstellen</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integratie van Dell PC met Workspace ONE</li> <li>• Apparaatinschrijving-pilot</li> <li>• Kennisoverdracht</li> </ul>
Implementatie van Endpoint Provisioning	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projectmanagement</li> <li>• Door de klant ingevulde checklijst voorafgaand aan de dienstverlening</li> <li>• Omgevingsevaluatie</li> <li>• Dell Provisioning-proces voor validatie van Workspace ONE <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Eén PPKG maken</li> <li>○ Eén Unattend.xml maken</li> <li>○ Validatielogboek maken</li> </ul> </li> <li>• Apparaatprovisioning-pilot <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Validatie van pilot</li> </ul> </li> <li>• Kennisoverdracht</li> </ul>

## Gedetailleerde beschrijving

### Projectmanagement

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

### Door de klant ingevulde checklijst voorafgaand aan de dienstverlening

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

### Omgevingsevaluatie

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

### Introductie van beheerconsole

Overzicht van de functies en functionaliteiten van de beheerconsole. Het overzicht omvat algemene details zoals toegang, navigatie en functionaliteit.

### Application management and device assignment

Hulp bij het instellen en toewijzen van maximaal 10 applicaties in de beheerconsole. De klant levert verpakte applicaties vóór de aanvang van de service.

### Controle van profiel- en beleidsbeheer in Windows 10

De klant helpen bij de configuratie van maximaal twee Windows 10 profielen (met uitzondering van de Dell Client Command Suite configuratie) en het maken van een Windows 10 basislijn. Het maken van maximaal twee smartgroups ter ondersteuning van Dell PC en/of beheer van Windows 10.

### Een Basic Unified Application catalogus samenstellen

Apps die zijn geïmporteerd voor de PPKG in de basiscatalogus van apps opnemen om eindgebruikers selfservice-mogelijkheden te bieden.

- Workspace ONE Access voor de Unified Application catalogus instellen
- Koppeling van Workspace ONE Access met Active Directory (AD) instellen
- Workspace ONE Unified Endpoint Management configureren

### Integratie van Dell PC met Workspace ONE

Omvat Workspace ONE Unified Endpoint configuraties ter ondersteuning van het volgende:

- Installatie van Basis Dell Command Update (DCU). DCU maakt het mogelijk om Dell updates zoals componentfirmware en drivers in Workspace ONE toe te voegen.
- Installatie van Basic Dell Command Monitor (DCM). DCM is een app voor het instellen van verschillende BIOS kenmerken.
- BIOS-verificatie instellen. Een functie die automatisch wordt uitgevoerd door Workspace ONE om te bepalen of de Dell BIOS op het eindpunt is aangetast.

### Apparaatinschrijving-pilot

Hulp bieden bij het inschrijven van maximaal honderd (100) of tien procent (10%), afhankelijk van wat kleiner is, Windows 10-apparaten in de omgeving van de klant. De klant heeft de benodigde apparaten vóór de aanvang van de service.

### Validatie van Dell Provisioning-proces

Er wordt één Provisioning-pakket (ook wel PPKG-bestand genoemd) en Unattend.xml-bestand gemaakt en geëxporteerd vanuit de console. De geëxporteerde bestanden zullen worden gevalideerd voor fabriekscompatibiliteit. Er wordt een validatilogboek gegenereerd.

### Apparaatprovisioning-pilot

De gevalideerde bestanden worden gebruikt voor het leveren van maximaal tien (10) Windows 10-apparaten in de omgeving van de klant. Verifiëren dat het pilotproces precies zo wordt afgerond als verwacht en eventuele problemen verhelpen. De klant heeft de benodigde apparaten vóór de aanvang van de service.

### Kennisoverdracht

Service omvat de overdracht van basiskennis voor de belangrijkste onderdelen die worden beschreven en gekocht. Aan het einde van de dienstverlening wordt een klantspecifiek kennisoverdrachtdocument verstrekt.

## Veronderstellingen

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

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

- De afronding van de service binnen het overeengekomen tijdsbestek is alleen mogelijk indien Dell EMC Services tijdig de nodige klantgegevens ontvangt en toegang krijgt tot de bedrijfsmiddelen van de klant.
- Alle informatie die door de klant wordt aangeleverd met betrekking tot de technische eisen en architectuur on-site is materieel gesproken correct.
- De klant accepteert en gaat akkoord met details die worden beschreven in alle aanvullende documenten die door Dell EMC Services worden verstrekt tijdens het uitvoeren van de opdracht.

## Uitsluitingen

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

- Eventuele services, taken of activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze servicebeschrijving zijn vermeld.
- De service is exclusief de ontwikkeling van enige intellectuele eigendommen die uitsluitend en specifiek voor de klant worden ontwikkeld.
- Het oplossen van problemen of het verhelpen van bestaande systeem-/serverproblemen tenzij anderszins beschreven in deze servicebeschrijving.
- Het testen van de integratie tussen een product van Dell EMC en andere producten van derden, zoals onder andere, maar niet uitsluitend, versleutelings- of beveiligingsproducten van derden.
- De service omvat geen herstel of beperking van prestatieproblemen die naar voren zijn gekomen uit de analyse van de omgeving van de klant tenzij anderszins beschreven in deze servicebeschrijving.
- Tenzij in deze servicebeschrijving vermeld, neemt Dell EMC 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 werkomgeving van de klant.
- Installatie van de software op de onsite servers van de klant.

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

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

## Aanbodspecifieke verplichtingen van de klant

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

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

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

## Algemene verantwoordelijkheden van de klant

**Bevoegdheid om toegang te verlenen.** De klant verklaart en garandeert dat hij toestemming heeft verkregen voor zowel de klant als Dell EMC 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 EMC 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 toestemming van Dell EMC Services niet, direct of indirect, proberen een werknemer van Dell EMC Services met wie u contact heeft gehad tijdens het uitvoeren van de service door Dell EMC 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 EMC Services voorafgaand aan sollicitatiegesprekken met u.

**Medewerking van de klant.** De klant begrijpt dat Dell EMC Services zonder directe en adequate medewerking de service niet kan uitvoeren of, indien uitgevoerd, de service materieel gewijzigd of vertraagd kan zijn. Dienovereenkomstig zal de klant Dell EMC Services snel en voor zover dat redelijk mag worden geacht medewerking verlenen die Dell EMC Services nodig heeft om de service uit te voeren. Als de klant overeenkomstig het bovenstaande geen voldoende medewerking verleent, kan Dell EMC 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 op locatie.** Wanneer een medewerker van Dell EMC Services voor het uitvoeren van de services op de locatie van de klant aanwezig dient te zijn, moet de klant (zonder extra kosten voor Dell EMC Services) gratis, veilige en voldoende toegang tot zijn faciliteiten en de omgeving bieden, inclusief voldoende werkruimte, elektriciteit, veiligheidsuitrusting (waar van toepassing) en een lokale telefoonlijn. Verder dienen een monitor of beeldscherm, een muis (of ander aanwijsapparaat) en een toetsenbord voorhanden te zijn (zonder bijkomende kosten voor Dell EMC Services), voor zover het systeem niet met deze apparaten is uitgerust.

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

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

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

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

**Servicetijden.** Afhankelijk van de lokale wetgeving op het gebied van wekelijkse kantooruren, wordt deze service uitgevoerd tijdens de normale kantooruren van Dell EMC 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 EMC Services
St. Kitts, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad, Maagdeneilanden, de rest van het Engelstalig Caribisch gebied	Maandag t/m vrijdag van 7:00 tot 16:00 uur
Barbados, Bahama's, Belize, Costa Rica, Denemarken, El Salvador, Finland, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaica, Noorwegen, Panama, Puerto Rico, Dominicaanse Republiek, Suriname, Zweden, Turks- en Caicoseilanden	Maandag t/m vrijdag van 8:00 tot 17:00
Australië, Bermuda, China, Haïti, Japan, Nederlandse Antillen, Nieuw-Zeeland, Singapore, Thailand	Maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 17:00
Argentinië, Brazilië, Ecuador, Frankrijk, India, Indonesië, Italië, Korea, Maleisië, Paraguay, Peru, Taiwan, Uruguay	Maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 18:00
Bolivia, Chili	Maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 19:00
Midden-Oosten	Zondag t/m donderdag van 8:00 tot 18:00 uur
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 Dell's commerciële verkoopvoorwaarden of onder de overeenkomst die wordt vermeld in onderstaande tabel (zoals van toepassing, de “Overeenkomst”). Raadpleeg de onderstaande tabel voor het webadres dat op de 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	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Canada	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (Engels) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (Frans-Canadees)	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (Engels) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (Frans-Canadees)
Latijns-Amerika en Caribisch gebied	Lokale landspecifieke website van <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> of <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">www.dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*	Serviceomschrijvingen en andere servicedocumenten van de rechtspersoon van Dell die u mogelijk ontvangt van uw wederverkoper vormen geen overeenkomst tussen u en de rechtspersoon van Dell, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service die u bij uw wederverkoper aanschaf, uw verplichtingen als ontvanger van de service en de grenzen en limieten van dergelijke services. Als gevolg hiervan moet elke referentie aan de “klant” in deze serviceomschrijving en in alle andere servicedocumenten van de rechtspersoon van Dell in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar de rechtspersoon van Dell alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar de rechtspersoon van Dell als serviceprovider die de service namens uw wederverkoper aanbiedt. U heeft geen directe contractuele relatie met de rechtspersoon van Dell met betrekking tot de hierin beschreven service. Om twijfel te voorkomen is hier vermeld dat alle eventuele betalingsvoorwaarden of andere contractuele voorwaarden die door hun aard uitsluitend relevant zijn voor de directe relatie tussen een koper en een verkoper, niet op u van toepassing zijn. Deze voorwaarden zullen zijn zoals overeengekomen tussen u en uw verkoper.
Azië, Oceanië en Japan	Lokale landspecifieke website van <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> of <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">www.dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*	Serviceomschrijvingen en andere servicedocumenten van de rechtspersoon van Dell die u mogelijk ontvangt van uw wederverkoper vormen geen overeenkomst tussen u en de rechtspersoon van Dell, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service die u bij uw wederverkoper aanschaf, uw verplichtingen als ontvanger van de service en de grenzen en limieten van dergelijke services. Als gevolg hiervan moet elke referentie aan de “klant” in deze serviceomschrijving en in alle andere servicedocumenten van de rechtspersoon van Dell in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar de rechtspersoon van Dell alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar de rechtspersoon van Dell als serviceprovider die de service namens uw wederverkoper aanbiedt. U heeft geen directe contractuele relatie met de rechtspersoon van Dell met betrekking tot de hierin beschreven service. Om twijfel te voorkomen is hier vermeld dat alle eventuele betalingsvoorwaarden of andere contractuele voorwaarden die door hun aard uitsluitend relevant zijn voor de directe relatie tussen een koper en een verkoper, niet op u van toepassing zijn. Deze voorwaarden zullen zijn zoals overeengekomen tussen u en uw verkoper.

<p>Europa, Midden- Oosten en Afrika</p>	<p>Lokale landspecifieke website van <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> of <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">www.dell.com/servicesdescriptions/global</a>.*</p> <p>Daarnaast kunnen klanten in Frankrijk, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk het hieronder genoemde toepasselijke webadres selecteren:</p> <p>Frankrijk: <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Duitsland: <a href="http://Dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Verenigd Koninkrijk: <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>Serviceomschrijvingen en andere servicedocumenten van de rechtspersoon van Dell die u mogelijk ontvangt van uw wederverkoper vormen geen overeenkomst tussen u en de rechtspersoon van Dell, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service die u bij uw wederverkoper aanschaft, uw verplichtingen als ontvanger van de service en de grenzen en limieten van dergelijke services. Als gevolg hiervan moet elke referentie aan de "klant" in deze serviceomschrijving en in alle andere servicedocumenten van de rechtspersoon van Dell in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar de rechtspersoon van Dell alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar de rechtspersoon van Dell als serviceprovider die de service namens uw wederverkoper aanbiedt. U heeft geen directe contractuele relatie met de rechtspersoon van Dell met betrekking tot de hierin beschreven service. Om twijfel te voorkomen is hier vermeld dat alle eventuele betalingsvoorwaarden of andere contractuele voorwaarden die door hun aard uitsluitend relevant zijn voor de directe relatie tussen een koper en een verkoper, niet op u van toepassing zijn. Deze voorwaarden zullen zijn zoals overeengekomen tussen u en uw verkoper.</p>
---	---	---

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

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

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



## Aanvullende bepalingen en voorwaarden

1. **Service termijn.** Deze servicebeschrijving begint op de datum die vermeld staat op uw bestelformulier en loopt door voor de termijn ("Termijn") die op het bestelformulier staat. Het aantal systemen, licenties, installaties, implementaties, beheerde eindpunten waarvoor en het aantal eindgebruikers voor wie de Klant een of meer services heeft gekocht, het tarief of de prijs, en de toepasselijke Termijn voor elk worden aangegeven op het Bestelformulier van de Klant. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen tussen Dell EMC 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 het schema minimaal 8 kalenderdagen voor de geplande datum te worden aangebracht. Als de Klant de planning voor deze service binnen 7 dagen voor de geplande datum wijzigt, wordt een vergoeding voor het opnieuw plannen berekend van maximaal 25% van de prijs voor de services. De Klant stemt ermee in dat elke herplanning van de Service minimaal 8 dagen voor aanvang van de Service wordt bevestigd.
- B. **Betaling van hardware die bij services wordt aangeschaft.** Tenzij anders schriftelijk is overeengekomen, 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 EMC Services mag weigeren de service te verlenen indien Dell EMC 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 EMC Services is niet aansprakelijk voor eventuele fouten of vertragingen van de prestaties als gevolg van oorzaken die buiten diens controle liggen, inclusief wanneer de klant niet aan zijn verplichtingen onder deze servicebeschrijving voldoet.
- D. **Optionele Services.** Optionele services (inclusief van point-of-need ondersteuning, installatie, advies, beheerd en professionele support en training diensten) beschikbaar zijn voor de aankoop van Dell EMC Services en zal verschillen per klantlocatie. Optionele services kunnen een aparte overeenkomst met Dell EMC Services vereisen. Bij het ontbreken van een dergelijke overeenkomst, worden optionele services geleverd op grond van deze serviceomschrijving.
- E. **Toewijzing en uitbesteding.** Dell EMC Services kan deze Service uitbesteden en/of deze servicebeschrijving toewijzen aan gekwalificeerde externe serviceproviders die de service zullen verlenen namens Dell EMC Services.
- F. **Vervallen van de service.** Behalve in het geval dat van toepassing zijnde wetgeving anders voorschrijft, kun u deze service één keer gebruiken tijdens de periode van 12 jaar na de datum van de oorspronkelijke aankoop ("verloopdatum"). De datum van de oorspronkelijke aankoop is gedefinieerd als de eerste van de datums van de factuur voor de Service of de orderbevestiging van Dell EMC Services. De levering van de Service door Dell EMC Services wordt geacht te zijn voldaan na de vervaldatum, zelfs als de klant de service niet gebruikt, op voorwaarde dat Dell EMC en de klant zich houden aan de toepasselijke wetgeving. In het geval van een conflict tussen deze bepaling en de hoofdovereenkomst van de klant die de aankoop van deze services toestaat, heeft de hoofdovereenkomst voorrang op deze servicebeschrijving. Deze service is bedoeld om te worden geleverd tijdens één aaneengesloten service-evenement. Eventuele ongebruikte hoeveelheden kunnen niet worden gecrediteerd of gerestitueerd of op een later tijdstip worden gebruikt voor een afzonderlijke serviceverlening, tenzij anders is overeengekomen tussen Dell EMC en de klant, en op voorwaarde dat Dell EMC en de klant zich houden aan de toepasselijke wetgeving. In het geval van een conflict tussen deze bepaling en de hoofdovereenkomst van de klant die de aankoop van deze services toestaat, heeft de hoofdovereenkomst voorrang op deze servicebeschrijving. De service zal als volledig geleverd worden beschouwd door Dell EMC Services de klant zodra een enkel, aaneengesloten service-evenement is voltooid door Dell EMC Services.

**G. Annulering.** Dell EMC Services kan deze service op elk gewenst moment tijdens de termijn annuleren op grond van één van de volgende redenen:

- De Klant is niet in staat om de totale prijs voor deze Service te betalen in overeenstemming met de factuurvoorwaarden;
- De Klant beledigt, bedreigt of weigert medewerking te verlenen aan de technicus of de analist die de Klant on-site helpt; of
- De Klant houdt zich niet aan alle bepalingen en voorwaarden die in deze Servicebeschrijving zijn omschreven.

Als Dell EMC Services deze service annuleert, stuurt Dell EMC 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 EMC Services aan de klant, tenzij de lokale wetgeving andere annuleringsbepalingen vereist die niet door de overeenkomst kunnen worden gewijzigd. Indien Dell EMC Services deze service op grond van deze paragraaf annuleert, heeft de klant geen recht op enige terugbetaling van kosten die de klant aan Dell EMC Services heeft betaald of verschuldigd is.

**H. Geografische beperkingen en verhuizing.** Deze Service is niet op alle locaties beschikbaar. Serviceopties, inclusief serviceniveaus, tijden voor technische support en reactie op locatie, verschillen op basis van geografische locatie, en bepaalde opties zijn op de locatie van de Klant mogelijk niet voor aankoop beschikbaar. Neem voor meer informatie hierover contact op met uw verkoopvertegenwoordiger.

© 2017-2018 Dell Inc. Alle rechten voorbehouden. De handelsmerken en handelsnamen die in dit document worden gebruikt, verwijzen naar de entiteiten die aanspraak maken op de merken en namen of naar de producten ervan. Op aanvraag is ook een gedrukt exemplaar van de verkoopvoorwaarden en -bepalingen van Dell beschikbaar.