

Servicebeschrijving

Moogsoft Expert Advisory Services

Inleiding

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

Het toepassingsgebied van deze service

De reikwijdte van deze services (“Expert-uren”) voor Moogsoft Enterprise / On Premise software (inclusief instanties van de Moogsoft Enterprise / On Premise software die namens de klant door Dell wordt gehost op grond van een klantorder voor Moogsoft Hosting Services) en de Moogsoft Cloud Service (gezamenlijk het “Moogsoft-aanbod”). Dit is een service die een vast aantal uren per jaar biedt om klanten te helpen met hun Moogsoft-aanbod en -omgeving:

- Hulp bij configuratie op afstand
- Hulp bij integratie op afstand

OVERZICHT VAN FUNCTIES

Programmafunctie	Bronze	Silver	Gold	Platinum
Speciale jaarlijkse service-uren	50 uur/jaar	100 uur/jaar	250 uur/jaar	500 uur/jaar

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.

Uitsluitingen

- Aangepaste elementen worden niet geïmplementeerd en ondersteund.

Definities

“Aangepast” betekent dat elementen niet direct beschikbaar zijn via het ondersteunde Moogsoft-aanbod en integraties.

“Geplande afspraak” betekent geplande Dell vergadering(en) met klant

Aanbodspecifieke verplichtingen van de klant

Verplichtingen van de klant. De klant stemt ermee in om samen te werken met Dell, inclusief het implementeren van updates en het bieden van tijdige toegang van Dell tot systemen, data, informatie en personeel. De klant begrijpt en aanvaardt dat de prestaties van Dell afhankelijk zijn van de tijdige en effectieve uitvoering van de verantwoordelijkheden van de klant en van tijdige beslissingen en goedkeuringen in verband met de supportservices.

Aangewezen contactpersoon. De klant moet een primaire contactpersoon aanwijzen, en ten minste één back-up bij afwezigheid van de primaire contactpersoon, die fungeert als primaire contactpersoon tussen de klant en het supportteam van Dell Technologies (de “aangewezen contactpersoon”). De aangewezen contactpersoon moet kennis hebben van het product of de gehoste service (inclusief basisproducttraining) en van de betroffen producten en services van de klant. De communicatie tussen Dell en de klant verloopt via e-mail.

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, waarin deze service expliciet wordt toegestaan, wordt de service, afhankelijk van de locatie van de klant, geleverd onder de Commerciële verkoopvoorwaarden van Dell of onder de overeenkomst die wordt vermeld in onderstaande tabel (zoals van toepassing, de “overeenkomst”). Zie de onderstaande tabel met de URL die van toepassing is op uw klantlocatie waar uw overeenkomst zich kan bevinden. De partijen bevestigen hierbij dat zij de overeenkomst hebben gelezen en zich hebben verbonden aan de online bepalingen.

Locatie klant	Voorwaarden en bepalingen die van toepassing zijn op uw aanschaf van de services	
	Klanten die rechtstreeks services aanschaffen	Klanten die services aanschaffen via een geautoriseerde reseller
Verenigde Staten	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canada	Dell.ca/terms (Engels) Dell.ca/conditions (Frans-Canadees)	Dell.ca/terms (Engels) Dell.ca/conditions (Frans-Canadees)
Latijns-Amerika en Caribisch gebied	Lokale landspecifieke website van Dell.com of Dell.com/servicesdescriptions .*	Serviceomschrijvingen en andere servicedocumenten van de rechtspersoon van Dell die u mogelijk ontvangt van uw reseller 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 reseller 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 reseller 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 Dell.com of Dell.com/servicesdescriptions .*	Serviceomschrijvingen en andere servicedocumenten van de rechtspersoon van Dell die u mogelijk ontvangt van uw reseller 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 reseller 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 reseller aanbiedt. U heeft geen directe contractuele relatie met de rechtspersoon van Dell met betrekking tot de hierin beschreven service. Om twijfel te voorkomen is hier vermeld dat alle eventuele betalingsvoorwaarden of andere contractuele voorwaarden die door hun aard uitsluitend relevant zijn voor de directe relatie tussen een koper en een verkoper, niet op u van toepassing zijn. Deze voorwaarden zullen zijn zoals overeengekomen tussen u en uw verkoper.
Europa, Midden-Oosten en Afrika	Lokale landspecifieke website van Dell.com of Dell.com/servicesdescriptions .* Daarnaast kunnen klanten in Frankrijk, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk de hieronder vermelde URL selecteren: Frankrijk: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Duitsland: Dell.de/Geschaftsbedingungen Verenigd Koninkrijk: Dell.co.uk/terms	Serviceomschrijvingen en andere servicedocumenten van de rechtspersoon van Dell die u mogelijk ontvangt van uw reseller 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 reseller 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 reseller aanbiedt. U heeft geen directe contractuele relatie met de rechtspersoon van Dell met betrekking tot de hierin beschreven service. Om twijfel te voorkomen is hier vermeld dat alle eventuele betalingsvoorwaarden of andere contractuele voorwaarden die door hun aard uitsluitend relevant zijn voor de directe relatie tussen een koper en een verkoper, niet op u van toepassing zijn. Deze voorwaarden zullen zijn zoals overeengekomen tussen u en uw verkoper.

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

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

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

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

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

Aanvullende bepalingen en voorwaarden

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

2. Belangrijke aanvullende informatie

A. Opnieuw plannen. Als deze service eenmaal is gepland, dienen wijzigingen in de planning minimaal 8 kalenderdagen voor de geplande datum te worden aangebracht. Als de klant de planning voor deze service binnen 7 dagen voor de geplande datum wijzigt, worden de resterende expert-uren voor de geplande opdracht in mindering gebracht op het contract. De klant stemt ermee in dat elke herplanning van de service minimaal 8 dagen voor aanvang van de service wordt bevestigd.

B. Optionele services. Optionele service-uren zijn mogelijk beschikbaar voor aankoop bij Dell Technologies Services. 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.

C. 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.

D. Annulering. Dell Technologies Services kan deze Service op elk gewenst moment tijdens de termijn annuleren op grond van een van de volgende redenen:

- De klant is niet in staat om de totale prijs voor deze Service te betalen in overeenstemming met de factuurvoorwaarden;
- De klant beledigt, bedreigt of weigert medewerking te verlenen aan de technicus of de analist die de klant op locatie helpt; of
- De klant houdt zich niet aan alle voorwaarden die in deze servicebeschrijving staan vermeld.

Als Dell Technologies Services deze service annuleert, stuurt Dell Technologies Services een schriftelijke opzegging naar de klant op het adres dat wordt vermeld op het bestelformulier. 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 voor de uitgevoerde services.

Copyright © 2024 Dell Inc. of zijn dochterondernemingen. Alle rechten voorbehouden. Dell Technologies, Dell en andere handelsmerken zijn handelsmerken van Dell Inc. of zijn dochterondernemingen. Andere handelsmerken zijn het eigendom van hun respectieve eigenaren. Gepubliceerd in de VS.

Dell Technologies 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.