



Servicebeschrijving

Moogsoft Support Services-abonnementen

Inleiding

Dell Technologies Services biedt met name de Moogsoft Support Services-abonnementen (de “service” of “services”) aan in overeenstemming met 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 servicebeschrijving beschrijft de onderhouds- en ondersteuningsdiensten (“Support Services”) en servicedoelen (“Serviceniveaus” of “SLO’s”) 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”). De Moogsoft-ondersteuning wordt geleverd wanneer deze service wordt aangeschaft bij het Moogsoft-aanbod.

Deze service omvat de volgende kenmerken:

- Probleemoplossing, probleemidentificatie, isolatie en herstel.

Te leveren items

De Standaard Support Service is het abonnement op basisniveau dat is gekoppeld aan het Moogsoft-aanbod op het moment van aankoop. Er zijn echter opties om te upgraden naar een uitgebreide SLO met Enhanced of Premium Support Service-abonnementen. Abonnementen op de supportservice worden gekocht op het verkooppunt.

OVERZICHT VAN FUNCTIES

Programmafunctie	Standard	Enhanced	Premium
Supportportal	✓	✓	✓
Cases voor probleemoplossing maken en volgen	✓	✓	✓

Volg de status van gerapporteerde bugs en verbeteringsverzoeken	✓	✓	✓
Verbeterde SLO's voor "Follow-the-Sun" - ondersteuning (Service Level Objectives, zie onderstaande tabel)	X Problemen met prioriteit 1: 24x7-ondersteuning Alle andere problemen: kantooruren	✓ Alle problemen met prioriteitsniveau: 24x7	✓ Alle problemen met prioriteitsniveau: 24x7
Ondersteuning voor niet-productieomgevingen	X Problemen met prioriteit 1 alleen toegestaan voor productie	X Problemen met prioriteit 1 alleen toegestaan voor productie	✓ Problemen met prioriteit 1 en 2 toegestaan voor productie en UAT

SERVICENIVEAUS

Dell Technologies maakt gebruik van commercieel redelijke inspanningen om de volgende servicedoelen te bereiken:

Bevestiging van probleem en initiële reactietijden	Standard	Enhanced	Premium
Prioriteit 1 (SEV 1)	Storing bij de instantie of de instantie is niet beschikbaar voor alle gebruikers <ul style="list-style-type: none"> • Kan niet worden geopend of gebruikers kunnen zich niet aanmelden • Crasht bij opnieuw starten • Verwerkt geen waarschuwingen of situationele data, of de inkomende data zijn beschadigd of verloren gegaan 		
Bevestiging van probleem en initiële reactietijd	30 minuten (24x7)	15 minuten (24x7)	15 minuten (24x7)
Resolutie	4 uur (24x7)	4 uur (24x7)	4 uur (24x7)
Prioriteit 2 (SEV 2)	Belangrijke functionaliteit wordt beïnvloed. Prestaties aanzienlijk verslechterd <ul style="list-style-type: none"> • Het Moogsoft-aanbod is operationeel, maar de prestaties zijn sterk verslechterd, wat een grote impact heeft op het gebruik ervan 		
Bevestiging van probleem en initiële reactietijd	4 uur (kantooruren)	2 uur (24x7)	1 uur (24x7)
Resolutie	24 uur (kantooruren)	18 uur (24x7)	16 uur (24x7)
Prioriteit 3 (SEV 3)	Moogsoft-aanbod is operationeel, met matige impact op het gebruik <ul style="list-style-type: none"> • Een niet-kritieke functioneiteitsfout, beschreven als tijdelijk of niet consistent te reproduceren, wat een gemiddelde tot lage impact heeft op het gebruik van het Moogsoft-aanbod • Het Moogsoft-aanbod is operationeel, maar bepaalde functies of opties zijn defect, wat een matige tot nominale nadelige invloed heeft op het gebruik 		
Bevestiging van probleem en initiële reactietijd	24 uur (kantooruren)	18 uur (24x7)	12 uur (24x7)

Resolutie	Werk tot voltooiing	Werk tot voltooiing	Werk tot voltooiing
Prioriteit 4 (SEV 4)	Verzoek of vraag zonder impact op het systeem <ul style="list-style-type: none"> Een verbeteringsverzoek of vraag Geen directe impact op het systeem bij het gebruik van het product of de gehoste service 		
Bevestiging van probleem en initiële reactietijd	48 uur (kantooruren)	36 uur (24x7)	24 uur (24x7)
Resolutie	Werk tot voltooiing	Werk tot voltooiing	Werk tot voltooiing

* Een oplossing kan bestaan uit een oplossing, een tijdelijke oplossing of een andere oplossing die Dell Technologies redelijk acht, zoals uiteengezet in de sectie "Oplossing en sluiting van problemen" hieronder.

* Voor Moogsoft-aanbiedingen, anders dan Moogsoft Cloud (d.w.z. on-premise en gehoste Enterprise-implementaties), is de klant verantwoordelijk voor (en zijn oplossingstijden afhankelijk van) het implementeren van een update door de klant (inclusief beveiligingsupdates) en voor het aanbrengen van wijzigingen in hun technische omgeving zoals nodig om de update te gebruiken.

* Doelstellingen voor het serviceniveau zijn afhankelijk van het verlenen van directe toegang door de klant tot de omgeving en de systemen die worden onderzocht.

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

Standaarduitsluiting van ondersteuning. Ondersteuningsdiensten worden geleverd voor het Moogsoft-aanbod dat ongewijzigd is, of geconfigureerd in overeenstemming met de Moogsoft-documentatie die bij uw aankoop van het Moogsoft-aanbod is geleverd. Verder moet het Moogsoft-aanbod worden uitgevoerd op hardware, software, database en besturingssystemen zoals uiteengezet in de bovengenoemde documentatie en moet het databaseschema ongewijzigd zijn.

Supportservices worden niet geleverd voor:

- Wijzigingen of ongeoorloofde configuratie van het Moogsoft-aanbod;
- Beheer en ondersteuning van het besturingsplatform, zoals installatie of hardware diagnose of besturingssoftware voor apparaten zoals pc's, databasecomputers, enz. die werken in combinatie met het Moogsoft-aanbod;
- Problemen als gevolg van hardware, software en besturingssystemen die niet door Dell Technologies worden geleverd;
- Software van derden en aangepaste software die is ontwikkeld door de klant of een derde partij (inclusief software die is ontwikkeld op basis van exclusieve voorbeelden van software van de klant die door Dell Technologies is ontwikkeld of die gebruikmaakt van of verwijst naar toolkits en API's van Dell Technologies);
- LAN en WAN (Local Area Networks en Wide Area Networks), met inbegrip van routers, koppelingen voor externe toegang (RAS) en andere netwerkverbindingen, netwerkbeheersystemen en bijbehorende firmware; of
- Databasebeheer en -ondersteuning, met betrekking tot database-installaties, updates en back-ups/herstel van gegevens (voor het Moogsoft-aanbod dat op de locatie van de klant is geïmplementeerd).

Definities

“Repareren” betekent een wijziging van de bestaande functionaliteit van het Moogsoft-aanbod om een bekend probleem op te lossen of problemen op te lossen.

“Problemen” zijn fouten, vragen of incidenten die van invloed zijn op de primaire bruikbaarheid of materiële functionaliteit van het Moogsoft-aanbod.

“Update” betekent een volgende release van het Moogsoft-aanbod die Dell Technologies over het algemeen beschikbaar stelt aan zijn ondersteunde klanten zonder extra licentie- of abonnementskosten.

“Tijdelijke oplossing” betekent een wijziging in de procedures die worden gevolgd om een reproduceerbare fout of ander probleem te voorkomen zonder het gebruik van het Moogsoft-aanbod door de klant substantieel te belemmeren.

Wijzigingen in ondersteuning

Afhankelijk van de toepasselijke servicevoorwaarden erkent en stemt de klant ermee in dat Dell Technologies zich het recht voorbehoudt om de ondersteuning en services op elk gewenst moment te wijzigen met inachtneming van een kennisgeving van dertig (30) dagen aan de klant, op voorwaarde dat Dell Technologies de serviceniveaus die in deze servicebeschrijving worden vermeld, niet wezenlijk zal verlagen. Een dergelijke kennisgeving kan worden verstuurd via e-mail of door de herziene voorwaarden op de website van Dell Technologies te plaatsen.

Aanbodspecifieke verplichtingen van de klant

Verplichtingen van de klant. De klant stemt ermee in om samen te werken met Dell Technologies, inclusief het implementeren van updates en het bieden van tijdige toegang van Dell Technologies tot systemen, data, informatie en personeel. De klant begrijpt en aanvaardt dat de prestaties van Dell Technologies 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 op de hoogte zijn van het Moogsoft-aanbod (inclusief basisproducttraining) en de omgeving van de klant om te helpen bij het oplossen van problemen. Ook moet de contactpersoon basiskennis hebben van elk probleem om Dell Technologies te helpen bij het diagnosticeren, sorteren en oplossen ervan. Communicatie tussen Dell Technologies en de klant kan verlopen via e-mail, de supportportal van Dell Technologies, en telefonische, audio-, video- of schermdelingsopnamen. De communicatie wordt vastgelegd en bijgehouden via het supportticket voor het probleem.

Supportaanvragen en het melden van problemen. De klant registreert supportaanvragen en meldt problemen aan Dell Technologies.

Bij het melden van een probleem moet de klant de fout of het incident beschrijven, het prioriteitsniveau identificeren op basis van de eerste evaluatie van de klant en het volgende verstrekken:

- Informatie over probleemsymptomen;
- Stappen om het probleem te herhalen; • Toepasselijke logboeken of diagnostiek; en
- Recente wijzigingen in de configuraties, het gebruik, het onderliggende besturingsplatform, de omgeving en/of gegevens met betrekking tot het Moogsoft-aanbod die mogelijk het probleem hebben veroorzaakt of eraan hebben bijgedragen.

Na melding van een probleem zal Dell Technologies starten met en gefocust werken aan de oplossing van het probleem, inclusief het verstrekken van: (i) een ticket voor initiële respons aan de klant waarin het prioriteitsniveau wordt vastgesteld op basis van de eerste evaluatie door Dell Technologies; (ii) redelijke updates met betrekking tot de status en de geschatte afwikkelingstermijn; en (iii) een definitieve oplossing van het probleem binnen de tijdsbestekken in de bovenstaande tabel, gemeten vanaf het moment dat een ticket wordt aangemaakt in de supportportal waarin het probleem wordt gedocumenteerd. Het prioriteitsniveau wordt beoordeeld en bepaald op basis van het mogelijke risico of effect van een probleem op de bedrijfsactiviteiten van de klant. Alle meldingen, escalaties en standaarden voor het reageren op problemen worden ingesteld op basis van het prioriteitsniveau. Er kan slechts één probleem per ticket worden gemeld. Als er tijdens de triage en diagnose een extra probleem wordt ontdekt, opent de klant een nieuw ticket voor het extra probleem.

Toegang. On-premises: de supportservices voor het Moogsoft-aanbod die op de locatie van de klant worden geïmplementeerd, worden op afstand geleverd aan de aangewezen contactpersoon, die verantwoordelijk is voor alle bewerkingen op de systemen van de klant. Gehoste services: Dell Technologies heeft rechtstreeks toegang tot de gehoste services en systemen, inclusief aanmelding via de gebruikersinterface.

Problemdiagnose en -respons. Dell Technologies werkt samen met de aangewezen contactpersonen om een probleem te analyseren, diagnosticeren, documenteren en waar nodig te reproduceren.

De door de klant aangewezen contactpersonen zullen:

- Alle logboek-, diagnose-, configuratie- en gerelateerde bestanden en instellingen leveren die nodig zijn voor analyse;
- Dell Technologies toestaan om de werking van het Moogsoft-aanbod te bekijken en vast te leggen, indien nodig, om de aard van het probleem en de stappen om het te diagnosticeren en/of te verhelpen te begrijpen of te communiceren;
- Tests uitvoeren in opdracht van Dell Technologies;
- Blijven communiceren en samenwerken met Dell Technologies bij het voortdurend verzamelen, onderzoeken en analyseren van informatie over het probleem;
- Indien er moet worden gewacht totdat eventuele niet-reproduceerbare, onregelmatige problemen zich opnieuw voordoen terwijl extra logboekfunctionaliteit is ingeschakeld, moet de contactpersoon het Moogsoft-aanbod monitoren en rapporteren aan Dell Technologies wanneer het probleem zich opnieuw voordoet, inclusief de betreffende resultaten;
- Snelle toegang verlenen tot de middelen en omgeving van de klant, zoals, maar niet beperkt tot, database-, netwerk-, beveiligings- en besturingssysteembeheerders die verantwoordelijk zijn voor systemen waarop een Moogsoft-aanbod wordt uitgevoerd;
- Bij problemen met prioriteit 1 zorgen voor deskundig personeel of deskundig personeel aanwijzen dat 24x7 continu beschikbaar is om 24x7 met Dell Technologies Support te werken;
- Testen en valideren van oplossingen in UAT voordat deze in de productieomgeving van de klant worden geïnstalleerd; en
- De oplossing zo snel mogelijk na installatie valideren in de productieomgeving en Dell Technologies hiervan op de hoogte stellen.

Oplossing en sluiting van problemen. In onder meer de volgende gevallen wordt vastgesteld dat een probleem is opgelost en dat het supportteam tickets kan sluiten:

- Er wordt een oplossing of tijdelijke oplossing aan de klant ter beschikking gesteld;
- Een overeengekomen oplossing zal beschikbaar worden gesteld in een toekomstige update;
- Supportservices zijn niet mogelijk vanwege een gebrek aan geschikte diagnostische informatie, bijv. het probleem kan niet naar believen worden gereproduceerd;
- Het supportteam registreert een verbeteringsverzoek bij Moogsoft-productbeheer;
- Alle vragen over een probleem zijn beantwoord;
- Gebrek aan reactie bij de klant; of
- In het geval dat een tijdelijke oplossing en/of oplossing niet mogelijk is en de oorzaak niet kan worden achterhaald, zal Dell Technologies commercieel redelijke inspanningen leveren om het probleem te blijven volgen en op te lossen.

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 serviceovereenkomst 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/servicedescriptions .*	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 aanschafft, 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/servicedescriptions .*	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 aanschafft, 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.

<p>Europa, Midden-Oosten en Afrika</p>	<p>Lokale landspecifieke website van Dell.com of Dell.com/servicedescriptions.*</p> <p>Daarnaast kunnen klanten in Frankrijk, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk de hieronder vermelde URL selecteren:</p> <p>Frankrijk: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Duitsland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Verenigd Koninkrijk: Dell.co.uk/terms</p>	<p>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.</p>
--	---	--

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

De klant gaat er verder mee akkoord dat het vernieuwen, aanpassen, verlengen of voortzetten van de service na de oorspronkelijke termijn resulteert in uitvoering van de service krachtens de op dat moment geldende servicebeschrijving die voor naslag beschikbaar is op Dell.com/servicedescriptions.

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

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

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

Aanvullende 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 servicebureaudoeleinden.

2. Belangrijke aanvullende informatie

A. **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.

B. **Commercieel redelijke beperkingen aan de omvang 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 klanten niet aan hun verplichtingen onder deze servicebeschrijving voldoen.

C. **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.

D. **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.

E. **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 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.

F. Geografische beperkingen en verhuizing. Deze service is niet op alle locaties beschikbaar. Serviceopties, inclusief serviceniveaus, tijden voor technische support 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.

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.