

Multivendor Support

Inleiding

Dell Technologies (1) is verheugd de Multivendor Support Service (de “Service(s)”) te mogen leveren conform deze servicebeschrijving (“**Servicebeschrijving**”). Uw offerte, bestelformulier of ander wederzijds overeengekomen type factuur of bestelbevestiging (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 van Dell Technologies of met uw verkoopvertegenwoordiger.

1 Het toepassingsgebied van deze service(s)

1.1 Serviceoverzicht

Dell Technologies is verheugd om de services te leveren voor (i) bepaalde niet-Dell Technologies server-, storage-, netwerk-, desktop- en notebookssystemen binnen en buiten de garantietermijn en (ii) server-, storage- en netwerkapparaten/-systemen van Dell Technologies buiten de garantietermijn die het einde van de levensduur hebben bereikt (“**EOL**”) ((i) en (ii) vormen de “**Ondersteunde product(en)**”) in overeenstemming met deze servicebeschrijving. Neem voor andere typen systemen/apparaten contact op met uw lokale verkoopvertegenwoordiger. De services bieden technische supportopties (telefonisch, enz.), serviceonderdelen en arbeidsservices zoals aangegeven in uw klantofferte voor het in normale bedrijfstoestand houden van systemen tijdens de termijn. De dekkingperiode voor elk apparaat (“**dekkingperiode**”) is opgenomen in uw klantofferte.

1.1.1 Beschikbare opties voor het serviceniveau

Services voor ondersteunde producten met of zonder garantie van original equipment manufacturers (“**OEM**”) gedurende de dekkingperiode worden uiteengezet in de voorwaarden voor de services die zijn aangeschaft voor elk apparaat in uw klantofferte.

- 24x7 telefonische support
- Opties voor onsite service (onsite support de volgende werkdag **of** onsite support binnen 4 uur, 24x7 beschikbaar). Onder “**Werkdag**” wordt elke dag verstaan die geen zaterdag, zondag of openbare feestdag of nationaal erkende feestdag of vrije dag is.
- Rechtstreekse toegang via de telefoon, vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen per week (met inbegrip van feestdagen) tot analisten voor assistentie bij het oplossen van hardwareproblemen zoals beschreven in deze servicebeschrijving.
- Onsite interventie door een technicus en/of verzending van serviceonderdelen naar de bedrijfslocatie van de klant (voor zover nodig en volgens het serviceniveau dat is vermeld in uw klantofferte) voor reparaties en activiteiten die noodzakelijk zijn om een ondersteund product in een normaal werkende toestand te brengen.
- Probleemoplossing op afstand voor veelvoorkomende supportproblemen, indien beschikbaar en met toestemming van de klant.

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

Ondersteunde producten: deze service is beschikbaar voor bepaalde niet-Dell Technologies en Dell Technologies EOL-systemen in een standaardconfiguratie. De ondersteunde producten in een standaardconfiguratie die vallen onder deze servicebeschrijving zijn vermeld in uw klantofferte. Software, accessoires, verbruiksartikelen, media vervanging, verbruiksartikelen, randapparatuur/onderdelen (batterijen, frames, afdekkingen, enz.) worden echter **niet** gedekt door deze service.

De klant dient voor elk ondersteund product een afzonderlijk servicecontract te ondertekenen en aan te kopen (zo geldt de service NIET voor een printer die is aangesloten op een systeem waarvoor de service geldt, tenzij voor de printer zelf een afzonderlijke overeenkomst is afgesloten). Elk ondersteund product wordt aangeduid door het OEM-serienummer of een andertoegevozen serienummer (de “**servicetag**”). Afhankelijk van de regio, locatie of taal, indien van toepassing, in overeenstemming met het proces voor wijzigingsbeheer, geldt deze servicebeschrijving mogelijk voor extra producten of worden extra producten aan de lijst met ondersteunde producten toegevoegd. Neem contact op met uw Dell Technologies verkoopvertegenwoordiger voor meer informatie over ondersteunde producten voor deze service.

1.2 Supportprocedures

Stap één: bel voor hulp

Neem voor telefonische ondersteuningsverzoeken contact op met het Regional Dell Technologies Support Center om met een supportanalist te spreken. Regionale telefoonnummers zijn te vinden op <https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactus>

- De beller moet de locatie van het ondersteunde product aangeven.
- Geef het toegekende serienummer (de “**Servicetag**”) op, plus andere informatie waar de analist om vraagt. De analist zal het ondersteunde product van de klant en de toepasselijke servicebeschrijving en responsniveaus controleren en nagaan of de looptijd voor de services niet is verstreken.

Stap twee: help bij telefonische probleemoplossing

- Als u hierom wordt gevraagd, moet u aangeven welke foutmeldingen op het scherm zijn verschenen en onder welke omstandigheden, welke acties u uitvoerde voordat de foutmelding verscheen en welke stappen u reeds hebt ondernomen om te proberen het probleem op te lossen. De klant moet mogelijk fysiek aanwezig zijn bij het ondersteunde product.
- De analist doorloopt een aantal probleemoplossingsstappen om u te helpen bij het vaststellen van het probleem.
- Als een onsite bezoek van een servicetechnicus noodzakelijk is, zal de analist bijkomende instructies geven.

1.3 Opties voor onsite service

Zodra de analist heeft bepaald of het nodig is om een onderdeel te vervangen, wordt de klant op de hoogte gebracht van de volgende te nemen stappen.

Onsite responsmogelijkheden variëren naargelang het aangeschafte servicetype. Als de service is aangeschaft met een serviceresponsniveau voor onsite support, geeft uw order het toepasselijke onsite serviceresponsniveau aan, dat uitgebreider wordt beschreven in de tabel die is toegevoegd als **Bijlage A**. Indien aan alle toepasselijke bepalingen en voorwaarden die in deze servicebeschrijving zijn vermeld, is voldaan, stuurt Dell Technologies een servicetechnicus naar de bedrijfslocatie van de klant voor een gekwalificeerd incident.

2 Uitsluitingen

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

- A. Activiteiten zoals installatie, ongedaan maken van installatie en verhuizing, preventief onderhoud, hulp bij training, extern beheer, beheer van softwarepatches of firmware-upgrades.
- B. Accessoires, voorraadartikelen, vervanging van opslagmedia, verbruiksartikelen, randapparaten of onderdelen zoals batterijen, frames en behuizingen of support daarvan.
- C. Rechtstreekse support voor producten van derden of enige vorm van gezamenlijke ondersteuning, coördinatie met eventuele oorspronkelijke fabrikant, leverancier, publisher of partner voor versies van externe producten die momenteel niet worden ondersteund door de fabrikant, leverancier of partner, indien van toepassing.
- D. Support die is vereist omdat de klant heeft nagelaten bij het onderhouden van software en ondersteunde producten enige toepasselijke minimale releaseniveaus of configuraties te handhaven.
- E. Ondersteuning voor een of meer ondersteunde producten die werden beschadigd door overmacht (waaronder, maar niet beperkt tot, blikseminslag, overstroming, wervelstorm, aardbeving of orkaan), foutief gebruik, ongevallen, misbruik van het ondersteunde product of onderdelen ervan (waaronder, maar niet beperkt tot het gebruik van onjuiste voedingsspanning, gebruik van foutieve zekeringen, gebruik van niet-compatibele apparaten of accessoires, onvoldoende of ongeschikte ventilatie of het niet naleven van de gebruiksinstructies, onjuiste hantering), wijziging, een ongeschikte fysieke omgeving of besturings- of gebruiksomgeving, ongepast onderhoud door de klant (of de vertegenwoordiger van de klant), verplaatsen van het ondersteunde product, verwijderen of aanpassen van de identificatielabels van het ondersteunde product of de onderdelen ervan of een defect dat werd veroorzaakt door een product waarvoor Dell Technologies niet aansprakelijk kan worden gehouden.
- F. Dell Technologies is niet verantwoordelijk voor het niet leveren van services voor zover dit het gevolg is van: (1) omissies, onoplettendheid, fouten of niet nakomen door de klant van zijn verantwoordelijkheden conform deze servicebeschrijving, (2) problemen veroorzaakt door software of gegevens van de klant, (3) een defect of een tekortkoming met betrekking tot het netwerk, systemen of andere apparatuur van de klant, (4) uitval van hardware die niet door Dell Technologies wordt onderhouden, of (5) wijzigingen aan hardware door een andere partij dan Dell Technologies of haar vertegenwoordigers. Dell Technologies stelt de klant op de hoogte wanneer zich een of meer van de voorgaande gebeurtenissen voordoen en zal commercieel gezien redelijke pogingen doen om desondanks naar behoren te presteren (waarbij de klant Dell Technologies de extra onkosten voor dergelijke inspanningen zal vergoeden).
- G. Verwijdering van spyware/virussen of services voor databack-up.
- H. Het installeren van een geavanceerde, draadloze netwerkinstallatie of externe installatie of het instellen, optimaliseren en configureren van applicaties buiten de applicaties die beschreven zijn in deze servicebeschrijving.
- I. Scripts schrijven, programmeren, ontwerpen/implementeren van databases, webontwikkeling of opnieuw gecompileerde kernels.
- J. Alle services of activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze servicebeschrijving worden vermeld.

Deze servicebeschrijving verleent de klant geen enkele garantie naast de garanties die onder de voorwaarden van uw hoofdserviceovereenkomst of overeenkomst, afhankelijk van welke van toepassing is, worden geboden.

3 Aanbodspecifieke verplichtingen van de klant

- A. **Softwarelicenties:** de klant is zelf verantwoordelijk voor het behouden van de gebruikslicentie. Dell Technologies is niet verantwoordelijk voor de uitgaven van de klant voor items zoals onder andere, maar niet uitsluitend, kosten voor gebruikslicenties, kosten voor de overdracht van licenties en/of kosten voor softwaremedia.
- B. **Productconfiguratie en -locatie:** de klant is verantwoordelijk voor de nauwkeurigheid van de productconfiguratie en locatie die aan Dell Technologies wordt verstrekt.
- C. **Huidige bedrijfsstoestand:** het is de verantwoordelijkheid van de klant om te zorgen dat de ondersteunde producten zich in de normale bedrijfsstoestand bevinden vanaf het begin van de dekkingsperiode die wordt vermeld op de inkooporder of door Dell Technologies. De klant stemt ermee in dat Dell Technologies een onsite inspectie van de ondersteunde producten uitvoert om te bevestigen dat de ondersteunde producten zich in de normale bedrijfsstoestand bevinden en om de configuratie te inventariseren en componentserienummers te verkrijgen. Service die nodig is om ondersteunde producten terug in de normale bedrijfsstoestand te brengen aan het begin van de dekkingsperiode is de verantwoordelijkheid van de klant.
- D. **Agentdelegering:** voor alle niet-Dell Technologies ondersteunde producten wijst de klant hierbij Dell Technologies aan als haar agent ten behoeve van het verkrijgen van garantieservice en technische assistentie namens de klant voor de ondersteunde producten die hieronder vallen. De bovenstaande verklaring van agentschap verleent Dell Technologies uitdrukkelijk GEEN toestemming om de klant contractueel of financieel te binden zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de klant.
- E. **Contactpersoon:** de klant levert Dell Technologies een enkel aanspreekpunt om te fungeren als tussenpersoon om Dell Technologies te helpen bij de uitvoering van de service.

4 Algemene verantwoordelijkheden van de klant

- A. **Bevoegdheid om toegang te verlenen:** de klant verklaart en garandeert dat hij toestemming heeft verkregen voor zowel de klant als Dell Technologies voor toegang tot en gebruik van de ondersteunde producten, de gegevens daarop, en alle hardware- en softwarecomponenten erin, 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 verzoekt deze services uit te voeren.
- B. **Medewerking verlenen aan de analist aan de telefoon en de onsite technicus:** de klant stemt erin toe zijn medewerking te verlenen en de instructies te volgen die de analist van Dell Technologies aan de telefoon en de onsite technici van Dell Technologies geven. Ervaring leert dat de meeste systeemproblemen en -fouten via de telefoon kunnen worden verholpen als resultaat van een nauwe samenwerking tussen de gebruiker en de medewerker van de technische support of de technicus.
- C. **Onsite verplichtingen:** wanneer een medewerker van Dell Technologies voor het uitvoeren van de services op de locatie van de klant aanwezig dient te zijn, moet de klant (zonder extra kosten voor Dell Technologies) gratis, veilige en voldoende toegang tot zijn faciliteiten en de ondersteunde producten bieden, inclusief voldoende werkruimte, elektriciteit 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), voor zover het systeem niet met deze apparaten is uitgerust.
- D. **Onderhoud bieden voor software en releases waarvoor service wordt verleend:** de klant moet de software en het ondersteunde product of de ondersteunde producten van andere fabrikanten onderhouden op het door de fabrikant gespecificeerde minimum versie- of configuratieniveau, zoals vermeld op de OEM-websites. De klant dient er tevens voor te zorgen dat de vervangende onderdelen, softwarepatches, software-updates of daaropvolgende releaseversies zijn geïnstalleerd zoals door de OEM is gevraagd om het ondersteunde product of de ondersteunde producten geschikt te houden voor deze service.

- E. **Databack-up; verwijderen van vertrouwelijke gegevens:** de klant dient een volledige back-up te maken van alle aanwezige data, 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. Bovendien is de klant verantwoordelijk voor het verwijderen van vertrouwelijke, eigen of persoonlijke informatie en alle verwisselbare media, zoals simkaarten, cd's en pc-kaarten, ongeacht of de onsite technicus ook assistentie verleent. **DELL IS 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.
 - KOSTEN VOOR DATA OF SPRAAK DIE ZIJN ONTSTAAN ALS GEVOLG VAN HET NIET VERWIJDEREN VAN ALLE SIMKAARTEN OF ANDERE, VERWISSELBARE MEDIA. IN ONDERSTEUNDE PRODUCTEN DIE AAN DELL ZIJN GERETOURNEERD.
 - VERLIES VAN HET GEBRUIK VAN EEN SYSTEEM OF NETWERK.
 - EN/OF VOOR ALLE EVENTUELE HANDELINGEN OF WEGLATINGEN, INCLUSIEF NALATIGHEID, VAN DELL OF EEN ANDERE SERVICEPROVIDER.

Dell Technologies is niet verantwoordelijk voor het herstel of de herinstallatie van programma's of gegevens. Voor het retourneren van een ondersteund product of een onderdeel daarvan, zal de klant alleen het ondersteunde product of het onderdeel daarvan retourneren waarom de technicus telefonisch heeft gevraagd.

- F. **Garanties van externe leveranciers:** voor deze services is het mogelijk dat Dell Technologies toegang moet krijgen tot hardware of software die niet door Dell Technologies is gefabriceerd of gemaakt. De garantie van sommige fabrikanten kan komen te vervallen, indien Dell Technologies of iemand anders dan de fabrikant aan de hardware of software werken. De klant zorgt ervoor dat de prestaties van de services van Dell Technologies geen invloed hebben op dergelijke garanties of, als dit het geval is, dat het effect voor de klant acceptabel is. Dell Technologies Services neemt niet de verantwoordelijkheid voor garanties van derden of voor de gevolgen die de services kunnen hebben op deze garanties.

5 Voorwaarden voor Dell Technologies Services

Deze servicebeschrijving is een overeenkomst die is aangegaan door de klant ("u" of de "klant") en de Dell Technologies entiteit die is vermeld op uw factuur voor de aankoop van deze service. Deze service wordt aangeboden op grond van en onder de afzonderlijk ondertekende hoofdserviceovereenkomst tussen de klant en Dell Technologies waarmee de verkoop van deze service nadrukkelijk wordt 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 Technologies 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 Dell Technologies Services	
		Klanten die Dell Technologies Services rechtstreeks aanschaffen bij Dell Technologies
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 Dell.com landspecifieke website	Lokale Dell.com landspecifieke website
Azië - Pacifisch gebied - Japan	Lokale Dell.com landspecifieke website	Servicebeschrijvingen en andere servicedocumenten van Dell Technologies die u mogelijk ontvangt van uw verkoper vormen geen overeenkomst tussen u en Dell Technologies, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service die u bij uw verkoper aanschaft, van uw verplichtingen als ontvanger van de service en van 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 Dell Technologies in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar Dell Technologies alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar Dell Technologies als serviceprovider die de service namens uw verkoper aanbiedt. U hebt geen directe contractuele relatie met Dell Technologies 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 Dell.com landspecifieke website Daarnaast kunnen klanten in Frankrijk, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk de hieronder genoemde toepasselijke URL selecteren: Frankrijk: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Duitsland: Dell.de/Geschaeftsbedingen Verenigd Koninkrijk: Dell.co.uk/terms	Servicebeschrijvingen en andere servicedocumenten van Dell Technologies die u mogelijk ontvangt van uw verkoper vormen geen overeenkomst tussen u en Dell Technologies, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service die u bij uw verkoper aanschaft, van uw verplichtingen als ontvanger van de service en van 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 Dell Technologies in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar Dell Technologies alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar Dell Technologies als serviceprovider die de service namens uw verkoper aanbiedt. U hebt geen directe contractuele relatie met Dell Technologies 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](#) gaan door vanaf een computer met internetverbinding naar [Dell.com](#) te gaan of te kiezen uit de opties op de website “Een regio/land kiezen” van Dell Technologies via [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](#).

Voor zover voorwaarden van deze servicebeschrijving enige voorwaarden in de overeenkomst tegenspreken, hebben de voorwaarden van deze servicebeschrijving prioriteit, maar alleen wat het specifieke conflict betreft; de voorwaarden kunnen niet worden gelezen als of als vervanging worden gezien voor enige andere voorwaarden in de overeenkomst die niet specifiek door deze servicebeschrijving worden tegengesproken.

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 binnen een software- of internetinterface van Dell Technologies, 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.

6 Aanvullende servicebeperkingen

-
- A. De aansprakelijkheid van Dell Technologies jegens de klant als gevolg van het leveren van de service is beperkt tot het terugbrengen van het ondersteunde product of de ondersteunde producten in een goede bedrijfstoestand. Mocht Dell Technologies verzuimen om het ondersteunde product of de ondersteunde producten te herstellen zoals hierin wordt voorzien, vervangt Dell Technologies het betrokken ondersteunde
-

product of de betrokken ondersteunde producten, hetgeen mogelijk de vervanging van onderdelen door serviceonderdelen van Dell Technologies kan omvatten. Dell Technologies wijst alle garanties af, met inbegrip van impliciete garanties van verkoopbaarheid of geschiktheid voor een bepaald doelen eventuele garanties voortvloeiend uit een handelwijze of handelsgebruik. Dell Technologies garandeert niet dat de werking van het ondersteunde product of de ondersteunde producten hieronder onafgebroken of foutloos zal zijn of dat Dell Technologies alle storingen zal verhelpen. De enige verplichting Dell Technologies onder enige garantie is beperkt tot onderhoud en/of vervanging zoals hierin vastgelegd.

- B. Dell Technologies is niet aansprakelijk voor eventuele door de klant geleden kosten of schade, ongeacht of het hierbij gaat om interne kosten of kosten die door de klant aan enige derde worden betaald, ten gevolge van een of meer niet-werkende ondersteunde producten of vanwege een storing aan het ondersteunde product of de ondersteunde producten ongeacht het geschil waarop enige claim is gebaseerd. In geen enkel geval is Dell Technologies aansprakelijk jegens de klant voor incidentele schade, gevolgschade of speciale schade van welke aard of voor enige schade als gevolg van de prestaties van het ondersteunde product of de ondersteunde producten, een tijdelijk of permanent verlies van winsten die voortvloeien uit of verband houden met deze servicebeschrijving, hetzij door de uitvoering van een contract, onrechtmatige daden (inclusief nalatigheid) of anderszins. De rechtsanspraken die worden geboden of waarnaar wordt verwezen in deze servicebeschrijving zijn exclusief; de klant en Dell Technologies zien af van alle andere juridische en billijke rechtsmiddelen. De beperkingen van deze sectie blijven van kracht ook bij het falen van enig rechtsmiddel.
- C. De klant stemt ermee in dat Dell Technologies geen klantgegevens of persoonsgegevens opslaan, verwerkt, host of onderhoudt.

7 Aanvullende voorwaarden voor services die gelden voor Ondersteuning & Garantie

- A. **Hardwaredekking:** beperkingen op de dekking van apparatuur kunnen van toepassing zijn en serviceaanbiedingen kunnen beschikbaar zijn om de beperkingen tegen betaling te verruimen. Neem contact op met een Dell Technologies analist voor technische support voor meer informatie.
- B. **Niet retourneren:**
Aan de verplichting van Dell Technologies om de services uit te voeren is voldaan wanneer Dell Technologies heeft geprobeerd alle toepasselijke servicereparatietechnieken uit te voeren die Dell Technologies als effectief beoordeelt voor het oplossen van het supportprobleem dat de klant aan Dell Technologies heeft voorgelegd na contact met Dell Technologies voor support in overeenstemming met deze servicebeschrijving, zelfs indien Dell Technologies vaststelt dat het supportprobleem dat de klant aan Dell Technologies heeft voorgelegd niet kan worden opgelost. Als Dell Technologies een apparaat ter vervanging bij de klant aflevert, moet de klant het defecte systeem of het desbetreffende onderdeel van aan de Dell Technologies technicus te ruggeven, tenzij de klant heeft betaald voor een "Keep Your Hard Drive"-service voor het defecte systeem, waarbij de klant het recht heeft de desbetreffende harde schijven te behouden. Als de klant het defecte systeem of onderdeel niet aan Dell retourneert, zoals hierboven beschreven, of als het defecte apparaat niet binnen tien (10) dagen bij Dell Technologies retour is conform de schriftelijke instructies die bij het vervangende apparaat zijn meegeleverd (in het geval het vervangende apparaat niet persoonlijk door een monteur van Dell Technologies is afgeleverd), gaat de klant ermee akkoord om na ontvangst van de factuur voor het vervangende apparaat te betalen. Als de klant deze factuur niet betaalt binnen een periode van tien (10) dagen na ontvangst, heeft Dell Technologies het recht, onverminderd eventuele andere wettelijke rechten en juridische middelen waarover Dell Technologies reeds beschikt, om deze servicebeschrijving op te zeggen na een kennisgeving van de opzegging.
- C. **Bewaarde onderdelen:** Dell Technologies bewaart op dit ogenblik voorraden van onderdelen op verscheidene locaties over de hele wereld. Het is mogelijk dat bepaalde onderdelen niet voorradig zijn op de locatie die zich het dichtst bij de vestiging van de klant bevindt. Als een onderdeel, dat noodzakelijk is voor de reparatie van een ondersteund product, niet beschikbaar is in een vestiging van Dell Technologies in de buurt van de locatie van de klant en daarom vanuit een andere vestiging moet worden verzonden, wordt dit onderdeel met een nachtelijke transportzending verstuurd. Locaties met onderdelen voor onsite interventie binnen vier (4) uur hebben een voorraad van belangrijke systeemonderdelen, zoals bepaald door Dell Technologies. Een belangrijk onderdeel is

een onderdeel dat bij een storing of defect mogelijk belet dat het systeem zijn basisfuncties kan uitvoeren. Onderdelen die als niet-essentieel worden beschouwd, zijn, maar zijn niet beperkt tot: software, diskettstations, mediastations, modems, luidsprekers, geluidskaarten, zip-stations, beeldschermen, toetsenborden en muizen. Om de onderdelen binnen vier (4) uur te kunnen ontvangen, moet de vestiging van de klant zich binnen het door Dell Technologies bepaalde dekkingsgebied bevinden. Dell Technologies zal alleen onderdelen op voorraad houden in overeenstemming met standaardconfiguraties. Opslag van serviceonderdelen vereist een doorlooptijd van dertig (30) dagen.

- D. **Klaar voor service:** het RTS-interval (Ready to Service - Klaar voor service) is het aantal dagen dat is vereist om de levering van service voor te bereiden na de acceptatiedatum van uw inkooporder. Dit wordt weergegeven op uw klantofferte. Dell Technologies begint met het leveren van service op de datum die op uw klantofferte staat vermeld. Opslag van onderdelen vereist extra tijd. Service wordt aangeboden op basis van beste inspanningen tussen de acceptatiedatum van uw inkooporder en de vervaldatum van het RTS-interval.
- E. **Eigendom van serviceonderdelen:** alle serviceonderdelen van Dell Technologies die uit het ondersteunde product zijn verwijderd en aan Dell Technologies worden teruggegeven of terugbezorgd, worden eigendom van Dell Technologies. De klant moet Dell Technologies de actuele prijs betalen voor elk serviceonderdeel dat van het ondersteunde product verwijderd is en dat de klant wil behouden (behalve voor harde schijven van ondersteunde producten die onder de service “Keep Your Hard Drive” vallen) als de klant van Dell Technologies vervangende onderdelen heeft ontvangen. De klant geeft er uitdrukkelijk toestemming voor dat Dell Technologies gebruikmaakt van nieuwe of gereviseerde onderdelen van verschillende fabrikanten voor reparaties.

8 Servicetermijn

Deze servicebeschrijving gaat in op de datum die vermeld staat in uw offerte en loopt door voor de termijn (“**termijn**”) die in de offerte wordt vermeld. Het aantal systemen, licenties, installaties, implementaties, beheerde eindpunten waarvoor het aantal eindgebruikers voor wie de klant een of meer services heeft gekocht, het tarief of de prijs en de toepasselijke termijn voor elke service worden aangegeven in de offerte. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen tussen Dell Technologies 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.

9 Belangrijke aanvullende informatie

- A. **Herplanning:** zodra deze service is ingepland, moet wijziging van de planning ten minste acht kalenderdagen voor de geplande datum geschieden. Als de klant de planning voor deze service binnen 7 dagen voor de geplande datum wijzigt, wordt een vergoeding voor het opnieuw inplannen 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. **Commercieel redelijke beperkingen aan het servicebereik:** Dell Technologies mag weigeren de service te verlenen indien Dell Technologies of diens serviceproviders, naar eigen mening, door het leveren van de service onredelijk risico lopen of als de gevraagde service niet binnen het kader van de service valt. Dell Technologies 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. Service geldt alleen voor toepassingen waarvoor het ondersteunde product werd ontworpen.

- C. **Optionele services:** optionele services (zoals support, installatie, rapportage, consulting, beheerde professionele support, technisch accountbeheer of trainingsservices naar behoefte) kunnen mogelijk bij Dell Technologies worden aangekocht en variëren afhankelijk van de locatie van de klant. Optionele services kunnen een aparte overeenkomst met Dell Technologies vereisen. Bij het ontbreken van een dergelijke overeenkomst worden optionele services geleverd op grond van deze servicebeschrijving.
- D. **Toewijzing:** Dell Technologies kan deze service en/of servicebeschrijving toewijzen aan gekwalificeerde externe serviceproviders.
- E. **Annulering:** Dell Technologies 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 op locatie helpt; of
 - De klant houdt zich niet aan alle voorwaarden die in deze servicebeschrijving staan vermeld.

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

- F. **Geografische beperkingen en verhuizingen:** deze service wordt geleverd op de locatie(s) die is/zijn aangegeven op de factuur van de klant. Deze service is niet op alle locaties beschikbaar. Als uw ondersteunde product zich niet op de geografische locatie bevindt die overeenkomt met de locatie in de serviceadministratie van Dell Technologies voor uw ondersteunde product, of als configuratiegegevens zijn gewijzigd en niet zijn doorgegeven aan Dell Technologies, moet Dell Technologies uw ondersteunde product eerst opnieuw kwalificeren voor het recht op support dat u hebt aangeschaft, voordat de toepasselijke reactietijden voor het ondersteunde product kunnen worden hersteld. Prijzen die gelden voor de services kunnen verschillen op een andere locatie dan de geografische locatie die is opgenomen in de servicerecords Dell Technologies voor uw ondersteunde producten u bent verantwoordelijk voor het betalen van het extra bedrag voor de services op de nieuwe locatie, indien van toepassing. U hebt geen recht op enige terugbetaling van de oorspronkelijk betaalde bedrag voor de service als de prijzen lager zijn op de nieuwe locatie. 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. De verplichting van Dell Technologies om de service te leveren voor producten die zijn verhuisd, is onderworpen aan verschillende factoren, waaronder (maar niet uitsluitend) de plaatselijke beschikbaarheid van de service, bijkomende kosten, inspectie en hernieuwde certificering van de verhuisde producten tegen de tarieven van Dell Technologies die op dat ogenblik voor materialen en advies gelden.
- G. Dell Technologies neemt geen garantieverplichtingen over van een derde fabrikant.
- H. Dell Technologies neemt geen softwaregarantieplichtingen over van enige andere fabrikant en onderhoudt geen software van enige soort ingevolge deze servicebeschrijving.
- I. **Uitzonderingen en extra kosten:** voor services waarbij sprake is van het volgende worden extra kosten in rekening gebracht: (i) nalatigheid van de klant of een derde; (ii) misbruik of verkeerd gebruik, inclusief het niet bedienen van het ondersteunde product of de ondersteunde producten in overeenstemming met de OEM-specificaties; (iii) verplaatsing, transport of herconfiguratie van de ondersteunde producten niet in overeenstemming met de OEM-specificaties; (iv) onderhoud of reparatie van de ondersteunde producten door een andere partij dan Dell Technologies; (v) uitval van apparatuur die niet wordt onderhouden door Dell Technologies; (vi) oorzaken buiten het ondersteunde product of de ondersteunde producten, met inbegrip van vuur, water, storing of schommelingen van elektrische stroom, onvoldoende koeling, als gevolg van overmacht en schade die normaal gesproken wordt gedekt door een verzekering. Dell Technologies kan, geheel naar eigen goeddunken, kosten in

rekening brengen voor serviceoproepen voor een of meer ondersteunde producten die in de normale bedrijfstoestand verkeren, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, storingen die verband houden met een of meer niet-ondersteunde producten en geplaatste serviceoproepen waarbij geen fout wordt gevonden.

- J. **Overdracht van service:** overeenkomstig de beperkingen die in deze servicebeschrijving zijn vermeld, heeft de klant het recht deze service over te dragen aan derden die het volledige ondersteunde product van de klant kopen nog voordat de op dat ogenblik van kracht zijnde geldigheidsperiode voor de service is verstreken, op voorwaarde dat de klant de oorspronkelijke koper is van het ondersteunde product en van deze service, of op voorwaarde dat de klant het ondersteunde product en deze service heeft gekocht van de oorspronkelijke eigenaar (of van een vorige partij die deze heeft overgedragen) en de nieuwe partij waaraan de service is overgedragen de introductiestappen uitvoert die door Dell Technologies zijn vereist voor aanschaf van deze service. Mogelijk wordt een overdrachtsvergoeding in rekening gebracht en de prijzen voor een partij waaraan de services zijn overgedragen kunnen afwijken van de prijzen die voor de overdragende klant gelden. Indien de klant of de partij die het ondersteunde product van de klant overneemt, dit product naar een geografische locatie verplaatst waarin deze service niet beschikbaar is (of niet beschikbaar is tegen dezelfde prijs), heeft de klant of de overnemende partij mogelijk geen dekking of worden er mogelijk extra kosten in rekening gebracht om dezelfde categorieën van supportdekking op de nieuwe locatie te behouden. Als de klant ervoor kiest deze extra kosten niet te betalen, kan de service van de klant automatisch worden gewijzigd in supportcategorieën die beschikbaar zijn voor een dergelijke prijs of een lagere prijs op deze nieuwe locatie zonder recht op terugbetaling.

10 Betalingscriteria

- A. Vast tarief (op basis van systemen vermeld in uw klantenofferte): betaling voor services is voor de volledige duur van de contractperiode. Raadpleeg uw klantenofferte voor een lijst met ondersteunde producten en gedetailleerde prijzen.
- B. **Aannames met betrekking tot prijzen:** in het geval productdetails die staan vermeld in uw klantofferte niet accuraat of volledig zijn voor de werkelijke systemen, kunnen de prijzen van Dell Technologies veranderen.
- C. **Systeemconfiguratie(s):** de prijzen zijn gebaseerd op de configuratie van het systeem of de systemen aan het begin van de service. Alle wijzigingen in de configuratie(s) kunnen resulteren in een wijziging van de prijsstelling.
- D. **Factuur-/betalingsvoorwaarden:** facturen voor services worden vooraf in rekening gebracht, na ontvangst van de inkooporder van de klant onder verwijzing naar deze servicebeschrijving. Betalingen worden verricht in de valuta vermeld in uw klantenofferte of plaatselijke valuta in het desbetreffende land of de desbetreffende regio. Betaling is verschuldigd dertig (30) dagen vanaf de datum van de factuur, tenzij anders vermeld in uw overeenkomst.
- E. **Wisselkoersen:** de wisselkoersen van Dell Technologies zijn gebaseerd op feitelijke forward- of optiecontracten die zijn afgesloten met wederpartijen van het mondiale bankwezen. Deze koersen worden vastgesteld aan het begin van ieder kwartaal, maar vanwege het dynamische karakter van de wisselmarkten, kan Dell Technologies op elk moment de instrumenten, de valuta of het proces voor haar hedge-programma wijzigen.
- F. **Onkosten:** onkosten zijn opgenomen in de vaste prijs. Wanneer er geen wijzigingen in het bereik worden aangebracht, brengt Dell Technologies alleen na uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring van de klant extra onkosten in rekening in verband met de levering van de services. Extra onkosten omvatten onkosten met betrekking tot de service zoals werkelijke, redelijke en noodzakelijke reis- en verblijfskosten.
- G. **Belastingen:** de prijzen van Dell Technologies zijn exclusief btw of toepasselijke lokale belastingen.
- H. **Wijzigingen in bereik:** mogelijk worden extra kosten in rekening gebracht als de klant het bereik van de services verandert of uitbreidt. Eventueel extra benodigd werk dat buiten het bereik van deze servicebeschrijving valt, moet worden afgesproken in overeenstemming met het proces voor wijzigingsbeheer.
-

- I. **Planning van de services:** de services kunnen pas worden gepland of gestart na ontvangst van de inkooporder (indien aanwezig) waarin naar deze servicebeschrijving wordt verwezen door Dell Technologies. Na ontvangst van een inkooporder waarin naar deze servicebeschrijving wordt verwezen, neemt een vertegenwoordiger van Dell Technologies doorgaans binnen zeven (7) werkdagen contact op met de klant om te beginnen met de planning van de services. Planning van de services vindt plaats op basis van de planningsvoorkeuren/-vereisten van de klant en de beschikbaarheid van de vereiste resources.
- J. **Prijzen:** de voorwaarden die door Dell Technologies worden aangeboden op basis van deze servicebeschrijving (met inbegrip van maar niet beperkt tot de prijsstelling) blijven dertig (30) dagen na de initiële levering van deze service beschrijving aan de klant geldig. Wanneer de klant deze servicebeschrijving na deze periode van dertig (30) dagen bekrachtigt, kan Dell Technologies naar eigen inzicht (i) de servicebeschrijving volgens de genoemde bepalingen accepteren of (ii) de servicebeschrijving afwijzen en de klant een herziene servicebeschrijving voorleggen, waarin de noodzakelijke wijzigingen in de bepalingen van de vorige servicebeschrijving zijn aangegeven.

Bijlage A

ONSITE RESPONS

Niveaus van onsite respons die beschikbaar zijn voor aankoop

De volgende responstijden gelden voor een gekwalificeerd incident indien dit uitdrukkelijk is overeengekomen in de toepasselijke orderdocumenten met de klant. Beschikbaarheid kan per regio/locatie verschillen. Neem contact op met de verkoper of supportvertegenwoordiger van Dell Technologies voor meer informatie.

Dell onderneemt alle zakelijke redelijke inspanningen om binnen de volgende perioden te reageren op van toepassing zijnde incidenten:

Type onsite respons	Reactietijd voor onsite support	Beperkingen/speciale voorwaarden
Onsite service binnen 4 uur 7x24	De technicus komt doorgaans onsite aan binnen 4 uur nadat eerst per telefoon is geprobeerd het probleem op te lossen.	Beschikbaar zeven (7) dagen per week, vierentwintig (24) uur per dag, met inbegrip van feestdagen.
Next Business Day On-Site Response Service *	Na telefonische probleemvaststelling kan een technicus worden uitgezonden die de volgende werkdag op de locatie van de klant aankomt.	Beschikbaar vijf (5) dagen per week, tien (10) uur per dag – met <i>uitzondering</i> van feestdagen. Als het Dell Technologies Expert Center na 17:00 uur* lokale tijd van de klant (maandag t/m vrijdag) een oproep ontvangt en/of de opdracht voor een onsite interventie door Dell Technologies nadit tijdstip wordt gegeven, is het mogelijk dat de servicetechnicus een extra werkdag later op de locatie van de klant verschijnt. In het geval dat er extra onderdelen/benodigdheden op locatie nodig zijn als de technicus op de klantlocatie is, kunnen de herstelwerkzaamheden tijdelijk worden opgeschort totdat de onderdelen/benodigdheden aangekomen zijn.
6-Hour Call to Repair 7x24: onsite respons binnen 2 uur met reparatieservice binnen 6 uur	De technicus komt normaal onsite aan binnen 2 uur na het uitzenden en voert de reparatie van de hardware vaak uit binnen 6 uur nadat hij of zij is uitgezonden.	Beschikbaar zeven (7) dagen per week, vierentwintig (24) uur per dag, met inbegrip van feestdagen. Respons binnen 2 uur en reparatie binnen 6 uur na het uitzenden. Beschikbaar voor bepaalde modellen van de ondersteunde producten.

*Alleen voor serviceoproepen die door het Dell Technologies Expert Center voor de deadline voor lokale interventie zijn ontvangen, kan een technicus op de volgende werkdag arriveren. Deadlines voor interventies kunnen per land verschillen en variëren tussen 15:30 en 17:00 uur lokale tijd van de klant (maandag tot en met vrijdag). Voor interventies die na de lokale deadline worden geregistreerd, kan een extra werkdag vereist zijn voordat de servicemonteur en/of onderdelen op de locatie van de klant aankomen.

Dit is alleen van toepassing op ondersteunde productfouten of reparaties. Softwareondersteuning valt niet onder het toepassingsgebied.

© 2016 Dell Technologies 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 Technologies beschikbaar.