Servicebeschrijving

ProDeploy Assist

Inleiding

In dit document en de bijlagen (de 'servicebeschrijving') worden de servicefuncties beschreven voor de ProDeploy Assist-service ('ProDeploy Assist') (een 'service').

Het doet Dell Technologies ('Dell') genoegen deze services te leveren conform deze 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). Neem voor extra hulp of voor het aanvragen van een kopie van uw servicecontract(en) contact op met uw verkoopvertegenwoordiger.

De omvang van uw serviceovereenkomst

Deze services zijn beschikbaar voor ondersteunde producten, waaronder bepaalde nieuwe Dell™, Dell Pro™, Dell ProMax™, Dell Pro Rugged™ laptops, Dell Pro Essentials™, Dell Precision™, Dell OptiPlex™, Dell Latitude™, en Dell XPS™ notebooksystemen ('ondersteunde producten') terwijl ze worden gebouwd, zoals aangegeven op uw bestelformulier (de 'ondersteunde producten'). Neem contact op met uw verkoopvertegenwoordiger voor de meest actuele lijst met services die voor uw Dell producten of niet-Dell producten beschikbaar zijn.

Deze ProDeploy Assist Service bestaat uit services die op afstand worden geleverd vanaf een locatie van Dell aan de klant ('Remote Base Services').

De ProDeploy Assist Service **omvat de volgende services op afstand:**

- **Single Point of Contact.**
- **Implementatie-expert.**
- **Remote PC Installation Assistance.**
- **Implementatiesupport.**

Op elk ondersteund product is een speciaal label met een serienummer aangebracht (de 'Servicetag'). Voor elk Ondersteund product dient de Klant een afzonderlijke Serviceovereenkomst aan te kopen. Raadpleeg de servicetag op uw ondersteunde product wanneer u voor deze service met Dell contact opneemt.

Om bepaalde services te kunnen uitvoeren, moet het systeem met de data, instellingen of harde schijf die nodig is om de service uit te voeren (het 'legacy-systeem'), beschikbaar en volledig operationeel zijn.

Algemene uitsluitingen

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

- De service is exclusief de ontwikkeling van enige intellectuele eigendommen die uitsluitend en specifiek voor de klant worden ontwikkeld.

- Service van niet-Windows of Windows IOT ondersteunde producten. Bovendien zullen er bepaalde beperkingen gelden wanneer een klant overschakelt van een verouderd niet-Windows systeem naar een ondersteunend product van Windows.
- Alle services, taken of werkzaamheden die niet uitdrukkelijk in deze servicebeschrijving worden vermeld.

Deze servicebeschrijving verleent de klant geen garanties die een aanvulling zijn op de garanties die worden geboden onder de voorwaarden van uw hoofdserviceovereenkomst of -overeenkomst, zoals hieronder gedefinieerd.

Algemene verantwoordelijkheden van de klant

Klant gaat akkoord met de volgende specifieke verantwoordelijkheden:

- Een primair aanspreekpunt identificeren die samenwerkt met Dell en zijn aangewezen vertegenwoordigers om de activiteiten te ondersteunen voorafgaand aan en tijdens de uitvoering van de bijbehorende service(s) (de 'contactpersoon van de klant').
- Technische contactpunten leveren met een werkende kennis van de componenten van de informatietechnologie die tijdens de uitvoering van de services in overweging moeten worden genomen en over de bevoegdheid beschikken om bedrijfsbeslissingen te nemen ('technische contactpersoon(en)'). Dell kan verzoeken om besprekingen met technische contactpersonen te plannen.
- Redelijke en tijdige medewerking verlenen aan Dell bij de uitvoering van de services
- Verstrek vereisten en technische gegevens die nodig zijn om de Service(en) binnen 3 werkdagen na het indienen van bestellingen te voltooien.
- Initiëren van verbinding met Dell voor het uitvoeren van services op afstand. Dit omvat maar is niet beperkt tot het garanderen van netwerkconnectiviteit en het gebruik van door Dell geleverde externe interfaces zoals chat en telefoon.
- Zorgen voor communicatie tussen de Klant en Dell, inclusief eventuele vragen over het bereik, Dell verzoeken om instructies, informatie, goedkeuringen of beslissingen die Dell redelijkerwijs nodig heeft om Serviceverzoeken uit te voeren.
- Zorgen dat alle benodigde middelen van de klant, waaronder de technische contactpersoon(en), beschikbaar zijn voor de duur van de service.
- Verstrekken van servicevereisten (bijv. adres(sen) en beschikbare installatietijden voor planningsdoeleinden) en technische gegevens die nodig zijn voor de service.
- Het verouderde systeem moet beschikbaar en volledig operationeel zijn voor alle services die op het verouderde systeem kunnen worden uitgevoerd of waarvoor het verouderde systeem vereist is.
- Het besturingssysteem moet vooraf zijn geladen of geïnstalleerd op het ondersteunde product.
- De planning coördineren van alle bronnen die vereist zijn voor de service(s).

Kennisgeving over technische specificaties en disclaimers.

De technische specificatie is een door Dell gegenereerd/bedrijfseigen document van Dell dat fungeert als centraal verzamelpunt voor de technische configuratievereisten van de klant zoals die zijn vastgelegd en begrepen door Dell. De technische specificatie dient als de bron van waarheid voor Dell bij het vaststellen van de manier waarop services worden geconfigureerd en gerenderd op de geïmplementeerde pc.

De klant is verantwoordelijk voor het bepalen van de technische specificaties van de klant voor de service(s) en moet voor zover van toepassing waarborgen dat deze technische specificaties goed zijn gedocumenteerd voor Dell. De klant bevestigt dat de service(s) de keuze van de klant zijn. Dell heeft het recht te vertrouwen op de technische specificaties die zijn geleverd door de klant. Dell is niet verantwoordelijk voor aansprakelijkheid of schade die het gevolg is van het leveren van service(s) die zijn uitgevoerd in overeenstemming met de technische specificaties van de klant. Als Dell redelijkerwijs van

mening is dat een of meer voorgestelde services niet technisch haalbaar zijn, dan behoudt Dell zich het recht voor de service(s) niet te leveren. Dell geeft geen garantie dat de service(s) die aan de klant worden geleverd, voldoen aan alle eisen van de klant omdat Dell afhankelijk is van producten van derden en support door de klant of externe partijen.

Stiptheid. De mate waarin Dell de service binnen de omvang en tijd kan uitvoeren, hangt af van de tijd die de klant nodig heeft voor cruciale beslissingen, essentiële informatie en goedkeuringen. De klant erkent de verplichting om tijdig antwoord te geven op de vragen van Dell voor aanwijzingen, informatie, goedkeuringen of beslissingen die voor Dell redelijkerwijs nodig zijn om de service te leveren.

Datacontroller. De klant erkent en aanvaardt dat de klant de datacontroller en exporteur is van alle data op alle fysieke hardware, schijven, gehoste virtuele machines of andere componenten die de klant aan Dell levert ('Implementatieoplossing van de klant'), van de software voor systeembeheer die de klant gebruikt in verband met de services ('Software van de klant'), of van content van de klant (zoals hieronder gedefinieerd), indien van toepassing, zoals data worden gedefinieerd door elk land inclusief maar niet beperkt tot de Europese Unie (EU), en dat Dell de dataprocessor is voor de hieronder vermelde klant tijdens het uitvoeren van de services. De klant erkent en aanvaardt dat de klant als datacontroller en exporteur van data verantwoordelijk is voor de naleving van de dataprivacywetten die gelden in elk land, en dat Dell verantwoordelijk is voor naleving van de dataprivacywetten die gelden in elk land als dataprocessor.

De klant stelt Dell schadeloos voor schendingen van verplichtingen van de klant met betrekking tot naleving van de dataprivacywetten die gelden in elk land, en voor elke niet-nagekomen verplichting overeenkomstig alle toepasselijke bepalingen die zijn opgenomen in de klantovereenkomst bij de aankoop van ondersteunde systemen en services van Dell.

Dell is niet verplicht om de service(s) te leveren en kan de service(s) beëindigen bij schending door de klant, in overeenstemming met de overeenkomst met de klant, en Dell is niet aansprakelijk voor enige schade als gevolg van schending door de klant. Er kunnen echter wel extra vergoedingen en onkosten aan de klant worden berekend voor eventuele extra tijd of materialen die Dell of zijn leveranciers daarvoor hebben moeten gebruiken, of voor verliezen of schade die Dell of zijn leveranciers daardoor hebben geleden. De klant zal Dell onmiddellijk op de hoogte stellen en in goed vertrouwen samenwerken met Dell om eventuele gerelateerde kwesties op te lossen indien er sprake is van enig falen, defect, tekortkoming of ander probleem in verband met de naleving van zijn verplichtingen krachtens toepasselijke dataprivacywetten en eventuele verwante bepalingen in de overeenkomst.

Bevoegdheid om toegang te verlenen. De klant verklaart en garandeert dat hij toestemming heeft verkregen voor zowel de klant als Dell voor toegang tot en gebruik van de ondersteunde producten, de data daarop, en alle hardware- en softwarecomponenten erin, teneinde deze service(s) 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 verzoekt deze service(s) uit te voeren.

Niet-wervingsclausule. Klant zal gedurende een periode van twee jaar vanaf de datum op uw bestelformulier zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Dell Technologies Services niet, direct of indirect, proberen een werknemer van Dell Technologies Services met wie u contact hebt gehad tijdens het uitvoeren van de service door Dell Technologies Services, te werven; algemene advertenties en andere gelijksoortige brede vormen van werving vallen niet direct of indirect onder werving en het is toegestaan om werknemers te werven die voorafgaand aan sollicitatiegesprekken met u zijn ontslagen of die ontslag hebben genomen bij Dell Technologies Services. Als deze niet-wervende verplichting in de lokale wet- of regelgeving op de locatie van de klant niet van toepassing is, is deze bepaling niet van toepassing op deze klant.

Medewerking van de klant. De klant begrijpt dat Dell zonder directe en adequate medewerking de service niet kan uitvoeren of, indien uitgevoerd, de service substantieel gewijzigd of vertraagd kan zijn. Dienovereenkomstig zal de klant Dell snel en voor zover dat redelijk mag worden geacht de medewerking verlenen die Dell nodig heeft om de service uit te voeren. Als de klant overeenkomstig het bovenstaande niet voldoende medewerking verleent, kan Dell niet verantwoordelijk worden gehouden voor het eventueel niet kunnen uitvoeren van de service. De klant komt in dat geval niet in aanmerking voor teruggave.

Databack-up; verwijderen van vertrouwelijke gegevens. Klant dient een volledige back-up te maken van alle aanwezige gegevens, software en programma's op alle betrokken systemen voordat deze service wordt geleverd en tijdens het uitvoeren van deze service. De klant dient een regelmatige back-up te maken van de data die op alle betreffende systemen staan opgeslagen als voorzorgsmaatregel voor mogelijke storingen, wijzigingen of dataverlies. Bovendien is de Klant verantwoordelijk voor het verwijderen van vertrouwelijke of persoonlijke informatie of eigendomsinformatie en van verwijderbare media, zoals simkaarten, cd's of pc-kaarten.

Tenzij anders bepaald door de toepasselijke lokale wetgeving, ZAL DELL NIET AANSPRAKELIJK ZIJN 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 is niet verantwoordelijk voor het herstel of de herinstallatie van programma's of data na het uitvoeren van de service(s). Klanten die services voor datamigratie gebruiken, dienen back-ups te maken van de data van hun klanten of andere maatregelen te nemen om dataverlies te voorkomen.

Garanties van derden. Voor deze services is het mogelijk dat Dell toegang moet krijgen tot hardware of software die niet door Dell is gefabriceerd of verkocht. De garantie van sommige fabrikanten kan komen te vervallen indien Dell of iemand anders dan de fabrikant aan de hardware of software werkt. Klant moet ervoor zorgen dat de services van Dell deze garanties niet zullen beïnvloeden of, indien dat zo is, dat de gevolgen aanvaardbaar zijn voor de klant. Dell neemt niet de verantwoordelijkheid voor garanties van derden of voor de gevolgen die de services kunnen hebben op deze garanties.

Klantpartners. De klant kan externe partijen gebruiken, zoals aannemers, agenten, systeemintegrators en/of channel partners, om de klant te vertegenwoordigen en met Dell samen te werken voor zover dat nodig is om de service(s) aan de klant te kunnen leveren ('klantpartners'). De Klant is volledig verantwoordelijk voor alle handelingen en verzuim van de Klantpartners. Klant gaat er verder mee akkoord Dell te vrijwaren en schadeloos te stellen van enige schade, kosten en vergoedingen (inclusief vergoedingen en kosten van rechtszaken of overeenkomsten) die voortkomen uit of in verband staan met handelingen of verzuim van elke klantpartner in zijn hoedanigheid als vertegenwoordiger van de klant, ongeacht het type actie.

Servicetijden. Behoudens de plaatselijke wetgeving met betrekking tot de wekelijkse werkuren, tenzij anders vermeld hieronder of in de servicebijlage, wordt deze service over het algemeen uitgevoerd van maandag tot vrijdag tijdens de normale kantooruren van Dell, dat wil zeggen van 8:00 tot 18:00 uur plaatselijke tijd:

Land	Normale kantooruren van Dell
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

Land	Normale kantooruren van Dell
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
Hongkong	Maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 17:30

Er vinden geen Onsite Service-activiteiten plaats buiten de normale kantooruren of tijdens lokale feestdagen, tenzij vooraf schriftelijk andere afspraken zijn gemaakt en overeengekomen. De tijden voor technische ondersteuning op afstand variëren per geografie en configuratie. Neem contact op met uw verkoopvertegenwoordiger voor meer informatie.

Externe producten. Onder 'product van derden' vallen alle hardware, onderdelen, software of andere tastbare of niet-tastbare materialen (die door de klant aan Dell zijn geleverd of op aangeven van de klant door Dell zijn geleverd) die door Dell worden gebruikt in combinatie met de service(s). De klant garandeert aan Dell dat hij/zij de benodigde licenties, toestemmingen, certificeringen of goedkeuringen heeft verkregen om rechten en licenties te verlenen aan Dell en Dell Partners, zoals hierboven beschreven, met inbegrip van hun respectieve onderaannemers en werknemers, om producten van derden te openen, kopiëren, distribueren, gebruiken en/of wijzigen (met inbegrip van het maken van afgeleide werken) en/of installeren, zonder inbreuk te maken op of een schending te plegen van de eigendoms- of licentierechten (inclusief patenten en copyright) van de leveranciers of eigenaars van dergelijke producten van derden. De Klant gaat akkoord met het nemen van alle verantwoordelijkheid voor alle softwarelicentievereisten. De Dell monteur van de klant 'aanvaardt' namens de klant alle elektronische overeenkomsten die deel uitmaken van het installatieproces tenzij de klant schriftelijk anders heeft geïnstrueerd. BEHALVE WANNEER SCHRIFTELIJK OVEREENGEKOMEN TUSSEN DE KLANT EN DELL, WIJST DELL BIJ DEZEN ALLE GARANTIES, EXPLICIET OF IMPLICIET, AF MET BETREKKING TOT PRODUCTEN VAN DERDEN. Producten van derden zijn exclusief onderhevig aan algemene voorwaarden tussen de externe partij en de klant. DELL WIJST BIJ DEZEN ALLE VERANTWOORDELIJKHEID AF VOOR GEVOLGEN DIE DE SERVICE(S) KUNNEN HEBBEN OP GARANTIES VOOR PRODUCTEN VAN DERDEN. Dell is, voor zover maximaal is toegestaan door de toepasselijke lokale wetgeving, niet aansprakelijk voor producten van derden en de klant dient zich uitsluitend te richten tot de externe leverancier voor eventuele schade of aansprakelijkheid met betrekking tot de levering van dergelijke producten van derden.

Geen persoonlijke gegevens of persoonsgegevens. Alle producten van derden, met inbegrip van, maar niet beperkt tot images, toepassingen en documentatie die aan Dell zijn verstrekt, dienen geen persoonsgegevens te bevatten. Tenzij de lokale wetgeving anders voorschrijft, hebben 'persoonsgegevens' betrekking op gegevens of informatie die alleen of samen met andere informatie een natuurlijke persoon identificeren, gegevens die als persoonsgegevens worden beschouwd of enige andere persoonlijke gegevens die mogelijk onderworpen zijn aan wet- en regelgeving op het gebied van privacy. De klant garandeert dat producten van derden die de klant aan Dell levert voor gebruik door Dell tijdens het leveren van de service(s), geen persoonsgegevens bevatten. Neem contact op met uw verkoopvertegenwoordiger van Dell voor meer informatie. **LEVER GEEN PRODUCTEN VAN DERDEN AAN DELL DIE PERSOONSGEGEVENS BEVATTEN.**

Exporteren. Klant garandeert en verklaart dat producten van derden, met inbegrip van maar niet beperkt tot software die is opgenomen in een image die in combinatie met imagingservices aan Dell is aangeleverd, geen beperkte technologie (bijv. encryptie) bevatten of, indien deze beperkte technologie bevat, dat de producten van derden door Dell zonder exportlicentie naar alle landen mogen worden geëxporteerd (met uitzondering van landen die onder een embargo vallen onder de toepasselijke exportwetten). Dell is niet verantwoordelijk voor het bepalen van de nauwkeurigheid van enige verklaringen met betrekking tot het bestaan van een exportlicentie of met betrekking tot de geldigheid voor de export van producten van derden zonder licentie. De exportcertificeringen van de klant moeten voldoen aan de toepasselijke

regionale en plaatselijke wet- en regelgevingen en vereisten (bijv. fysieke handtekening t.o.v. elektronische handtekening). Naast de bovengenoemde garanties kan een apart ondertekend exportcertificaat nodig zijn voor alle imagingservices (de 'Image Export Compliance Certification'). In bepaalde landen kan een exportcertificering vereist zijn in combinatie met andere service(s) (bijv. configuratie van asset-tags, hardware of software). De benodigde exportcertificaten moeten worden ingevuld, ondertekend en teruggestuurd naar Dell voordat de toepasselijke Services door Dell worden uitgevoerd. In het geval dat Dell een exportlicentie nodig heeft voor producten van derden om de service(s) te kunnen uitvoeren, dan gaat de klant bij dezen akkoord om Dell, gratis, alle redelijke support te leveren die Dell nodig heeft om dergelijke exportlicenties te verkrijgen.

Vrijwaring door de klant. De klant verdedigt, vrijwaart en stelt Dell schadeloos van elke claim van externe partijen of een actie die voortvloeit uit (a) het falen van de klant om de juiste licenties, intellectuele eigendomsrechten of andere rechten, certificeringen of goedkeuringen te verkrijgen die betrekking hebben op producten van derden, alsmede software of materialen waartoe door de klant opdracht is gegeven of waarvan de klant installatie of integratie als onderdeel van de service(s) heeft verzocht, of (b) enige onjuiste verklaringen over het bestaan van een exportlicentie of een beschuldiging jegens Dell wegens schending of de vermeende schending van toepasselijke exportwetten, wetgeving en bestellingen door de klant.

Wijzigingsbeheer. Voor meerwerk dat niet is opgenomen in het Serviceproject of het respectievelijke Technische specificatiedocument en dat het gevolg is van: (i) een aangevraagde wijziging in de reikwijdte van een Serviceproject, (ii) een handeling of verzuim van/door de Klant; (iii) een wijziging van de wetgeving en/of toepasselijke regelgeving; (iv) extra tijd gespendeerd door resources of het opnieuw inplannen van resources, of (v) overmacht, zal Dell het meerwerk in overweging nemen en informatie verstrekken over wijzigingen met betrekking tot de tijdlijn en de kosten op basis van de aangevraagde wijzigingen. Als de klant akkoord gaat met de extra tijd en/of kosten, bevestigt hij/zij dit door schriftelijk een goedkeuring aan te leveren voordat Dell begint aan of (indien Dell al is begonnen) verdergaat met het leveren van de extra services. De Klant werkt samen met zijn of haar verkoopvertegenwoordiger om te betalen voor eventuele overeengekomen extra kosten.

Feedback van klanten. Klant erkent dat Dell aan de klant zal vragen om deel te nemen aan een klantfeedbackenquête. Bovendien kan Dell de klant benaderen om als referentie te dienen met betrekking tot de prestaties van de services door Dell. Als de klant ermee akkoord gaat een verwijzing te zijn, gaan de klant en Dell schriftelijk akkoord met de voorwaarden van een dergelijke verwijzing. Er is een referentieprogramma ontwikkeld om vertrouwelijke gesprekken tussen de klanten van Dell en potentiële klanten te vergemakkelijken.

Datacontroller. De klant erkent en aanvaardt dat de klant de datacontroller en exporteur is van alle data op alle fysieke hardware, schijven, gehoste virtuele machines of andere componenten die de klant aan Dell levert ('Implementatieoplossing van de klant'), van de software voor systeembeheer die de klant gebruikt in verband met de services ('Software van de klant'), of van content van de klant (zoals hieronder gedefinieerd), indien van toepassing, zoals data worden gedefinieerd door elk land inclusief maar niet beperkt tot de Europese Unie (EU), en dat Dell de dataprocessor is voor de hieronder vermelde klant tijdens het uitvoeren van de services. De klant erkent en aanvaardt dat de klant als datacontroller en exporteur van data verantwoordelijk is voor de naleving van de dataprivacywetten die gelden in elk land, en dat Dell verantwoordelijk is voor naleving van de dataprivacywetten die gelden in elk land als dataprocessor.

De klant stelt Dell schadeloos voor schendingen van verplichtingen van de klant met betrekking tot naleving van de dataprivacywetten die gelden in elk land, en voor elke niet-nagekomen verplichting overeenkomstig alle toepasselijke bepalingen die zijn opgenomen in de klantovereenkomst bij de aankoop van ondersteunde systemen en services van Dell.

Dell is niet verplicht om de service(s) te leveren en kan de service(s) beëindigen bij schending door de klant, in overeenstemming met de overeenkomst met de klant, en Dell is niet aansprakelijk voor enige schade als gevolg van schending door de klant. Er kunnen echter wel extra vergoedingen en onkosten aan de klant worden berekend voor eventuele extra tijd of materialen die Dell of zijn leveranciers daarvoor hebben moeten gebruiken, of voor verliezen of schade die Dell of zijn leveranciers daardoor hebben geleden. De klant zal Dell onmiddellijk op de hoogte stellen en in goed vertrouwen samenwerken met Dell om eventuele gerelateerde kwesties op te lossen indien er sprake is van enig falen, defect, tekortkoming of ander probleem in verband met de naleving van zijn verplichtingen krachtens toepasselijke dataprivacywetten en eventuele verwante bepalingen in de overeenkomst.

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 Dell 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 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.
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 wederverkoper vormen geen overeenkomst tussen u en de rechtspersoon van Dell, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service

Locatie klant	Voorwaarden en bepalingen die van toepassing zijn op uw aanschaf van Dell van de services	
	Klanten die rechtstreeks services aanschaffen	**Klanten die services aanschaffen via een geautoriseerde reseller**
		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.
Europa, Midden-Oosten en Afrika	Lokale landspecifieke website van Dell.com of Dell.com/servicedescriptions.* Daarnaast kunnen klanten in Frankrijk, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk de hieronder vermelde URL selecteren: Frankrijk: Conditions de vente | Dell France Duitsland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen VK: Terms & Conditions | Dell UK	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.

* 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, 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 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 algemene 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 en de klant, zijn de aankopen van services in het kader van deze serviceomschrijving 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 3 kalenderdagen voor de geplande datum te worden aangebracht. Als de klant de planning voor deze service binnen 2 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 3 dagen voor aanvang van de service wordt bevestigd.

B. Betaling van hardware die bij services wordt aangeschaft. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is betaling voor hardware in geen geval afhankelijk van de prestaties of levering van services die met dergelijke hardware zijn gekocht.

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

D. Optionele services. Optionele services (inclusief van point-of-need support, installatie, advies, beheerd en professionele support en training diensten) beschikbaar zijn voor de aankoop van Dell en zal verschillen per klant locatie. Optionele diensten kunnen een aparte overeenkomst met Dell vereisen. Bij het ontbreken van een dergelijke overeenkomst worden optionele services geleverd op grond van deze servicebeschrijving.

E. Toewijzing en uitbesteding. Dell kan deze service uitbesteden en/of deze servicebeschrijving toewijzen aan gekwalificeerde externe serviceproviders die de service zullen verlenen namens Dell.

F. Annulering. Dell 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
- Klant houdt zich niet aan alle voorwaarden die in deze servicebeschrijving worden vermeld.

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

G. Geografische beperkingen en verhuizing. Deze service wordt geleverd aan de locatie(s) die op de factuur van de klant wordt (worden) vermeld. Deze service is niet op alle locaties beschikbaar. Serviceopties, inclusief serviceniveaus, tijden voor technische support, beschikbaarheid van technici en reactietijden 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. De verplichting van Dell om de services te leveren voor ondersteunde producten die zijn verplaatst, is onderworpen aan de plaatselijke beschikbaarheid van de service en mogelijk worden hiervoor bijkomende kosten in rekening gebracht. Deze verplichting geldt op voorwaarde dat een controle en hernieuwde certificering van de verhuisde ondersteunde producten zijn uitgevoerd tegen de tarieven voor het advies van Dell die op dat ogenblik voor werkuren en onderdelen gelden.

H. Dell Partners. Dell kan gebruikmaken van aangesloten bedrijven en onderaannemers om de services uit te voeren. De services kunnen worden uitgevoerd buiten het land waarin de klant en/of Dell zich bevinden. Dell kan de locatie waar de services worden uitgevoerd en/of de partij die de services uitvoert af en toe wijzigen; Dell blijft echter verantwoordelijk ten opzichte van de klant voor de levering van de services.

I. Overdracht van de service. Klant mag de configuratieservice of enige rechten die op grond van deze servicebeschrijving aan de klant zijn overgedragen, niet aan externe partijen overdragen.

J. Combinatie met andere services. Als deze service wordt gecombineerd met andere Dell services, kan dat beperkingen opleveren voor het vermogen van Dell om de volledige reikwijdte van deze service te leveren. Neem contact op met uw verkoopvertegenwoordiger om vóór aankoop mogelijke beperkingen te bespreken als gevolg van de combinatie van de bestelde services.

K. De service verloopt 180 kalenderdagen na aankoop. BEHALVE VOOR ZOVER TOEPASSELIJK RECHT ANDERS BEPAALT, KUNT U GEDURENDE EEN PERIODE VAN 180 KALENDERDAGEN NA DE DATUM VAN DE OORSPRONKELIJKE AANKOOP ('VERVALDATUM') EENMAAL VAN DEZE SERVICE GEBRUIKMAKEN. DE OORSPRONKELIJKE AANKOOPDATUM WORDT GEDEFINIEERD ALS DE DATUM DIE STAAT VERMELD OP UW BESTELFORMULIER VAN DELL. DE LEVERING VAN DE SERVICE VAN DELL WORDT VOLTOOID GEACHT NA DE VERLOOPDATUM, OOK ALS U DE SERVICE NIET GEBRUIKT.

L. Volgorde van toepasselijkheid. Tenzij anders vastgesteld in een overeenkomst, geldt dat als er sprake is van een conflict tussen de bepalingen van de documenten die deze overeenkomst vormen, de documenten in de onderstaande volgorde voorrang zullen hebben: (i) deze

servicebeschrijving; (ii) de overeenkomst. 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.

M. Indien hieronder geen servicebeschrijving of aanbiedingsspecificatie wordt weergegeven, neemt u contact op met uw plaatselijke Dell verkoopvertegenwoordiger om na te gaan of deze service beschikbaar is in uw land.

ProDeploy Assist Service

Single Point of Contact

Serviceoverzicht

De Single Point of Contact ('SPOC') Service biedt de klant één Dell contactpersoon voor de ProDeploy Assist Services die bij de bestelling zijn inbegrepen. De SPOC fungeert als het primaire aanspreekpunt van de klant totdat de implementatie is voltooid.

Verplichtingen van de klant:

- Een primair aanspreekpunt identificeren die samenwerkt met Dell en zijn aangewezen vertegenwoordigers om de activiteiten te ondersteunen voorafgaand aan en tijdens de uitvoering van de bijbehorende service(s)
- Technische contactpunten leveren met een werkende kennis van de componenten van de informatietechnologie die tijdens de uitvoering van de services in overweging moeten worden genomen en over de bevoegdheid beschikken om bedrijfsbeslissingen te nemen ('technische contactpersonen'). Dell kan verzoeken om besprekingen met technische contactpersonen te plannen.
- Redelijke en tijdige medewerking verlenen aan Dell bij de uitvoering van de services

Verantwoordelijkheden van Dell:

- Zodra bestellingen met ProDeploy Assist zijn ingevoerd, wijst Dell een SPOC toe.
- De SPOC zal proberen contact op te nemen met de klant via e-mail of telefoon om zichzelf voor te stellen.
- Als de SPOC de klant niet kan bereiken, blijven de implementatie/services in de wacht staan, totdat de termijn van de service is verstreken. (d.w.z. aanspraak op 180 kalenderdagen).
- Zodra contact is gemaakt, assisteert de SPOC de klant bij het begrijpen van de service en belangrijke informatie die nodig is voor het succesvol voltooien van de aangeschafte services.

Uitgesloten Services

- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in deze servicebijlage

Aanvullende algemene voorwaarden

- De SPOC kan bepalen dat extra deskundigen rechtstreeks met contactpersonen van de klant moeten samenwerken om de service succesvol af te ronden.

Implementatie-expert

Serviceoverzicht

Deze Deployment Expert Service biedt de klant aanbevelingen van Dell om de implementatiewerkzaamheden voor de levering van de externe service(s) te optimaliseren.

Verplichtingen van de klant:

- Verstrek de gevraagde informatie binnen 3 werkdagen na het indienen van het verzoek door Dell.
- Redelijke en tijdige samenwerking bieden met de optimalisatie-aanbevelingen van Dell.

Verantwoordelijkheden van Dell:

- Voordat met de implementatieactiviteiten wordt gestart, vraagt Dell om informatie over de implementatiedoelstelling van de klant, het bestaande implementatieplan, de IT-omgeving en de behoeften van de eindgebruiker.
- Evaluatie van de door de klant verstrekte informatie. Als optimalisatieverbeteringen worden vastgesteld, zal Dell deze voorafgaand aan het voltooien van de services schriftelijk met de klant delen. Als er geen verbeteringen worden vastgesteld, zal Dell de Klant hiervan schriftelijk op de hoogte stellen.

Uitgesloten Services

- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in deze servicebijlage.

Aanvullende algemene voorwaarden

- Medewerking van de klant aan aanbevelingen is niet vereist, tenzij expliciet vermeld als klantvereiste in deze servicebeschrijving.
- Aanbevelingen worden gedaan op basis van het potentiële voordeel dat wordt verkregen door de implementatie van de aanbevelingen.
- Aanbevelingen kunnen niet bij elke implementatie worden gedaan.

Remote Deployment Assistance Service

Assistentie bij door de klant uitgevoerde installatie van het ondersteunde product

- Begeleiding op afstand bij het uitpakken van een nieuw ondersteund product uit verzenddozen en het inspecteren van componenten op eventuele schade.
- Assisteren van de klant bij het aansluiten van randapparatuur voor het ondersteunde product, indien geleverd door de klant (bijvoorbeeld monitoren, toetsenborden, voedingen, muizen, enz.).
- Assisteren van de klant bij het aansluiten van het ondersteunde product op de energie- en netwerkbronnen van de klant.

Assistentie bij door de klant uitgevoerde connectiviteit van het ondersteunde product

- Assistentie bij het opstarten van het nieuwe ondersteunde product en het verifiëren van de netwerkverbinding voor de op het netwerk aangesloten apparaten van de klant.
- Assistentie bij het inloggen op het nieuwe ondersteunde product met behulp van de gebruikersnaam en het wachtwoord van de klant.
- Als de klant een van de onderstaande items/acties nodig heeft, moet de klant Dell hiervan op de hoogte brengen (via de toegewezen SPOC):
    - Assistentie bij het opnieuw aansluiten van bestaande of installeren van nieuwe externe randapparatuur op het ondersteunde product en configureren voor gebruik. Indien nodig, laadt Dell de drivers die door de klant worden geleverd en voert Dell een overeengekomen eenvoudige test voor functionaliteit uit (bijv. een testpagina afdrukken).

- Assistentie bij het voltooien van basisdomeinverbinding via de systeemeigen Windows-interface.
- Het toevoegen van een ondersteund product aan de werkgroep. Het ondersteunde product kan op verzoek van de klant worden toegevoegd aan de standaardcontainer in Active Directory.
- Hulp bij het voltooien van Enterprise Enrollment.
- Configuratie van IP-adres.
- Instellen van e-mail of online account.
- Verbinding met extern bureaublad configureren.
- Toewijzing van netwerkprinters aan een nieuw ondersteund product
- Herstellen van het delen van netwerkbestanden.
- Een korte en basisoriëntatie op de primaire functies van het nieuwe ondersteunde product.

Assistentie bij door de klant uitgevoerde Data Migration Service

- Assisteren bij het downloaden, installeren en de door de klant gestarte uitvoering van de software die nodig is om data te migreren.
- Op verzoek van de klant assisteren met het volgende:
  - Eenmalige overdracht van eindgebruikersgegevens en bestanden.
  - Data en bestanden van eindgebruikers vastleggen vanaf het legacy-systeem of door de klant geleverde externe schijf of media.
  - Overdracht van data die zijn gekoppeld aan gebruikersprofielen, naar een of meer nieuwe ondersteunde producten of door de klant geleverde cloudstorage, externe schijf of media.
  - Na voltooiing van de overdracht bevestigt of rapporteert de technicus van Dell over de integriteit van de overdracht.
- Er zullen redelijke pogingen worden ondernomen om te assisteren om de data van de klant over te dragen; als de overdracht na drie pogingen echter onhaalbaar wordt geacht door Dell, wordt de service mogelijk niet uitgevoerd.

Assistentie bij door de klant uitgevoerde instellingenoverdracht

- Assisteren bij het downloaden, installeren en de door de klant gestarte uitvoering van de software die nodig is om instellingen te migreren.
- Op verzoek van de klant assisteren met het volgende:
  - Overdracht van algemene personalisatie en instellingen voor eindgebruikers vanuit het verouderde systeem van de klant.
  - Overdracht van aan gebruikersprofielen gekoppelde instellingen naar het (de) nieuwe ondersteunde product(en).
  - Overdracht van algemene applicatie-instellingen.
- Er zullen redelijke pogingen worden ondernomen om te assisteren om de instellingen van de klant over te zetten. Als de overdracht na drie pogingen echter onhaalbaar wordt geacht door Dell, wordt de service mogelijk niet uitgevoerd.

Assistentie bij door de klant uitgevoerde software-installatie

- Installatie van een toepassing(en) voor een ondersteund product via door de klant verstrekte internetdownload, handmatig script, USB of cd/dvd.
- Op verzoek van de klant, hulp bij productactivering en het toepassen van updates.
- Basisconfiguratie van software voor gebruik (zoals een externe bureaublad-applicatie) om de juiste functionaliteit te bevestigen.
- Op verzoek van de klant, het verwijderen van de softwareapplicatie(s) zoals gevraagd door de klant.
- Op verzoek van de klant de versie(s) van de softwareapplicatie upgraden.

Hulp bij de klant bij het de-installeren van het verouderde systeem

- Assisteren bij het loskoppelen van de hardwareonderdelen, netwerkkabel en voedingskabel van het verouderde systeem van de klant.

Dell biedt 30 kalenderdagen implementatiesupport op afstand aan de klant, leverancier en eindgebruikers vanaf de eerste keer opstarten van het ondersteunde product voor vragen of problemen met betrekking tot de installatie en connectiviteit van het ondersteunde product.

- De klant kan een Dell Support team inschakelen (via chat, e-mail of telefoon op initiatief van een Dell technicus) en hulp krijgen bij eventuele problemen met de services die worden geleverd als onderdeel van deze servicebeschrijving, gedurende een periode van 30 kalenderdagen vanaf de eerste keer dat het ondersteunde product wordt opgestart.
- Dell werkt samen met de Klant of Provider om diagnose op afstand te leveren voor het probleem van de Klant.
- Na de diagnose op afstand zal Dell voor alle problemen die zijn veroorzaakt door de implementatie door Dell samenwerken met de klant en/of de provider om een herstelplan te ontwikkelen en, indien van toepassing, te helpen bij de implementatie ervan.
- Deze support is een aanvulling op alle andere support waar de klant mogelijk recht op heeft in het kader van de overeenkomst. Voor meer informatie over de andere vormen van support die mogelijk beschikbaar zijn, raadpleegt u het bestelformulier en/of de overeenkomst.

Verplichtingen van de klant

- De klant moet voor elk ondersteund product één ProDeploy Assist aanschaffen.
- De klant moet hulp aanvragen bij Dell via het proces dat door de SPOC wordt meegedeeld.
- Redelijke en tijdige medewerking verlenen aan Dell bij de uitvoering van de service.
- De klant moet betrouwbare en stabiele toegang hebben tot telefoon en internet.
- Test en controleer of de softwaretoepassing werkt volgens de behoeften van de Klant op het ondersteunde hardwareplatform(en) dat zal worden aangeschaft. Dell kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor fouten of niet-compatibiliteitsproblemen die zich voordoen tijdens het software-installatieproces die het gevolg zijn van het niet testen en verifiëren van de softwarecompatibiliteit door de klant.
- Testen en controleren dat de instellingen van de softwaretoepassing en het besturingssysteem werken volgens de eisen van de klant op de ondersteunde producten die worden gekocht.
- Voorbereiden van alle werkgebieden en eindgebruikersdesks vóór de start van de services, inclusief toegang tot het systeem, externe randapparatuur, voeding en netwerkconnectiviteit.
- Voorafgaand aan de service maakt u een domeinaccount en computerobjecten (indien nodig voordat u het ondersteunde product aan het domein koppelt) in Active Directory om de domeindeelname vóór de geplande implementatiedatum mogelijk te maken.
- De klant heeft alle vereiste licentie- en gebruiksrechten voor de software die wordt geïnstalleerd; Dell voert geen bevestiging van compliance uit.
- Standaard Ethernet 100MB T base switched subnets en 5-10 MB/sec. doorvoer zijn bij de desktop beschikbaar voor het laden van de applicatie.
- Desktops en laptops zijn verbonden met een lokaal netwerk en hebben betrouwbare internettoegang met Internet Explorer 7.0 (of hoger) en door de leverancier ondersteunde versies van Edge, Chrome en Firefox.
- Voordat u contact opneemt met Dell voor assistentie, moet u:
    - Alle essentiële en relevante informatie verstrekken die Dell nodig heeft om deze service tijdig te kunnen leveren.
    - Zorgen voor de domeinaccountreferenties met de rechten die nodig zijn om een computer toe te voegen aan de standaard computercontainer in Active Directory.
    - Ervoor zorgen dat het ondersteunde product is aangesloten op een lokaal netwerk en een stabiele internettoegang heeft.
    - Initiëren van verbinding met Dell voor het uitvoeren van services op afstand. Dit omvat maar is niet beperkt tot het garanderen van netwerkconnectiviteit en het gebruik van door Dell geleverde externe interfaces zoals chat en telefoon.
    - Verstrekken van alle toepasselijke drivers voor hardware-installatie.

- Ervoor zorgen dat het verouderde systeem beschikbaar en volledig operationeel is voor alle uit te voeren services waarvoor het verouderde systeem vereist is.
- Indien nodig om de service te voltooien, verleent u technici toegang tot het netwerk van de klant om de services uit te voeren.
- Als externe media nodig zijn, moet de klant USB/externe media leveren.
- Voor zover nodig alle benodigde licenties, media-installatie en installatie-instructies verstrekken aan Dell technici.

Verantwoordelijkheden van Dell

- Dell zal op verzoek van de klant assistentie op afstand bieden bij de installeren en verbinden van een nieuw ondersteund product, het overzetten van eindgebruikersbestanden en systeeminstellingen, het installeren van door de klant geleverde software en het de-installeren van het verouderde apparaat.
- Dell kan interne specialisten of bronnen van softwarepartners raadplegen voor verder hulp bij de vereiste support en probleemoplossing.
- Dell assisteert alleen bij de implementatieactiviteiten die in deze bijlage worden vermeld op basis van de services die door de klant zijn aangeschaft.
- Wanneer contact wordt opgenomen voor assistentie, kan Dell de klant om specifieke informatie vragen. Deze moet worden verstrekt om deze service te kunnen uitvoeren. Als de gevraagde informatie niet beschikbaar is, kan Dell deze service niet voltooien.

Uitgesloten Services

- Een nieuw netwerk opzetten
- Computers worden in Active Directory gekoppeld aan de standaard computers-container, niet aan specifieke organisatie-units.
- Problemen oplossen die verband houden met het domeinaanmeldingsproces van Windows.
- Aangepaste scripts leveren of uitvoeren voor verbinding van domein.
- Active Directory instellen of configureren
- Overdracht van data en instellingen met behulp van andere tools dan de tool(s) die Dell aanwijst voor de uitvoering van de service door het personeel van Dell en de nakoming van de verplichtingen van de klant.
- Elke back-up van data of herstel van data, inclusief noodherstel
- Overdragen van applicaties of software. Softwareapplicaties worden geïnstalleerd/opnieuw geïnstalleerd en worden niet overgedragen.
- Installatie van besturingssysteemsoftware
- Aanpassing en/of personalisatie van software (verder dan vereist om ervoor te zorgen dat software correct is geïnstalleerd)
- Configuratie van beveiligingssoftware zoals antivirus-/spyware-/malwaresoftware
- Installatie of configuratie van software voor bedrijven.
- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in deze servicebijlage.

Aanvullende algemene voorwaarden

- Het besturingssysteem van de desktop/notebook is Microsoft Windows 10 of Windows 11 [of een toepasselijke latere versie]
- Het besturingssysteem is al geladen of geïnstalleerd.
- Dell is niet verantwoordelijk voor eventuele fouten tijdens het installatieproces.
- Installaties van applicaties moeten aaneengesloten worden geleverd.
- Niet beschikbaar voor Thin Client-apparaten
- De klant kan ook contact opnemen met hun SPOC als er een probleem is met de installatie of levering van de service.