

# Funcatiebeschrijving

---

## Dell EMC Services ProDeploy Client Suite (Basic Deployment, ProDeploy en ProDeploy Plus)

### Inleiding

Dit document en de bijlagen (de “servicebeschrijving”) bevatten de servicefuncties van Basic Deployment for Client, ProDeploy voor Client en ProDeploy Plus for Client, (elk een “service” en gezamenlijk de “services”). Samen vormen de services de Dell ProDeploy Client Suite (“ProDeploy Suite”).

Het doet Dell EMC Services (“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) en beschikbare serviceopties die u hebt gekocht. 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

Elke servicelaag van de ProDeploy Suite omvat ook een bijbehorende bijlage voor de servicebeschrijving waarin functies van de betreffende service verder worden beschreven. Let op: alle servicefuncties van Basic Deployment zijn ook beschikbaar voor klanten (zoals hieronder gedefinieerd) die ProDeploy kopen, en alle servicefuncties van Basic Deployment en ProDeploy zijn beschikbaar voor klanten die ProDeploy Plus kopen. Deze services bieden het volgende:

- **Basic Deployment Service:** configuratie van BIOS-instellingen, toevoegen van inventaristags aan ondersteunde producten (zoals hieronder gedefinieerd), aanbrengen van verzendlabel en Asset Reporting (uitgebreider beschreven in bijlage A);
- **ProDeploy Service:** imaging, installatie op locatie, Dell Provisioning, ontwikkeling van een implementatieplan door een Dell Deployment Engineer en productdocumentatie met en productrondeleiding en taakinstructie (“kennisoverdracht”) (uitgebreider beschreven in bijlage B);
- **ProDeploy Plus Service:** Connected Configuration, datamigratie, inschakeling van Technology Service Manager (TSM) via ProSupport Plus, 30 dagen support na de implementatie en trainingscredits (uitgebreider beschreven in bijlage C).
- **Alle services:** omvatten ook één contactpersoon voor beheer van externe implementatieprojecten (de “projectmanager”) en toegang tot de TechDirect-portal.

### Activiteiten voorafgaand aan implementatie

Dell en de klant voeren alle vereiste activiteiten uit die in deze servicebeschrijving worden vermeld als verplichtingen van de klant voor de service, die kunnen worden voltooid voordat de implementatie van de service(s) begint. Deze activiteiten zullen de veronderstellingen, vereisten, procedures en verplichtingen in deze servicebeschrijving valideren. In het geval dat een aanname, vereiste, procedure of verplichting incorrect blijkt te zijn, kunnen de prijzen en/of de omvang van de services worden gewijzigd op basis van de werkelijke gebruiksomgeving via het wijzigingsbeheerproces.



Klanten die een Basic Deployment met vaste opties kopen, hoeven geen extra pre-implementatieactiviteiten uit te voeren, omdat hun configuratiegegevens vooraf worden gekozen op basis van de versie van Basic Deployment die op het moment van aankoop is gekozen.

## Toegang tot de TechDirect-portal

Klanten die een niveau van de ProDeploy voor Client Suite kopen, krijgen toegang tot de TechDirect-portal.

Via de portal voert de klant op basis van de gekochte service veel taken voor hun implementatie uit, inclusief, maar niet beperkt tot:

- opgeven van configuratiegegevens zoals BIOS-instellingen en inventaristags;
- adressen voor implementatie opgeven en werkinstructies op locatie controleren;
- herbruikbare profielen maken met een combinatie van configuratie-instellingen en details voor installatie op locatie; en
- belangrijke tools en documenten uploaden en downloaden.

TechDirect onderhoudt de gedetailleerde specificaties voor alle ProDeploy implementaties en op de TechDirect-portal zullen klanten alle specificaties voor de implementatie met betrekking tot de door de klant gekochte en gebruikte service controleren, bevestigen en goedkeuren. Het gebruik van de TechDirect-portal door de klant is onderhevig aan instemming door de klant met de voorwaarden op de TechDirect-portal die overeenkomen met het indienen van materialen door de klant met betrekking tot de door de klant gekochte en gebruikte service(s), inclusief maar niet beperkt tot de verplichting van de klant tot het controleren, erkennen en goedkeuren van de specificaties voor de ondersteunde producten die te zien zijn op de TechDirect-portal, en de voorwaarden met betrekking tot disclaimers voor aansprakelijkheid door Dell en/of acceptatie van aansprakelijkheid door de klant voor alle aspecten van gebruik van de TechDirect-portal door de klant die de klant accepteert in navolging van de voorwaarden die de klant kan vinden op de TechDirect-portal.

## Verplichtingen van de klant

De programmamanager van de klant werkt samen met de programmamanager van Dell en aangewezen vertegenwoordigers ter ondersteuning van de activiteiten voor en tijdens het uitvoeren van de bijbehorende service(s). Deze verplichtingen zijn onder andere:

- vereisten en technische data leveren die nodig zijn om de service(s) uit te voeren, binnen 10 dagen na het indienen van bestellingen;
- een coördinator op locatie toewijzen voor elke klantlocatie waar een implementatie van de service(s) wordt uitgevoerd;
- zorgen dat alle vereiste bronnen van klanten beschikbaar zijn tijdens de duur van het programma, inclusief technische contactpersonen;
- de planning coördineren van alle bronnen die vereist zijn voor de service(s);
- blijven communiceren om conflicten in de planning te voorkomen;
- Dell toegang geven tot faciliteiten en systemen van de klant die nodig zijn om de service(s) te leveren; en
- documentatie voor de acceptatie van specificatie en materialen voor acceptatie van de locatie leveren na het voltooien van de bijbehorende service(s) op locatie, indien van toepassing.



**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.

**Samenwerken met telefonische analist en monteur op locatie.** De klant werkt samen met en volgt de instructies van de telefonische analisten van Dell of monteurs op locatie. 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.

**Verplichtingen op locatie.** Wanneer een medewerker van Dell voor het uitvoeren van de service(s) op de locatie van de klant aanwezig dient te zijn, moet de klant (zonder extra kosten voor Dell) 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), voor zover het systeem niet met deze apparaten is uitgerust.

**Gegevensback-up; Verwijderen van vertrouwelijke gegevens.** De klant dient een volledige back-up te maken van alle aanwezige gegevens, software en programma's op alle betrokken systemen voordat deze service wordt geleverd en tijdens het uitvoeren van deze service. De klant moet als voorzorgsmaatregel tegen mogelijke fouten, wijzigingen of dataverlies regelmatig back-ups maken van de op alle betrokken systemen opgeslagen data. Bovendien is de klant verantwoordelijk voor het verwijderen van vertrouwelijke, bedrijfseigen of persoonlijke informatie en verwisselbare media zoals simkaarten, cd's en pc-kaarten, ongeacht of de plaatselijke monteur ook assistentie verleent. **DELL IS NIET AANSPRAKELIJK VOOR:**

- AL UW EVENTUEEL VERTROUWELIJKE, EXCLUSIEVE OF PERSOONLIJKE INFORMATIE;
- VERLIES OF BESCHADIGING VAN GEGEVENS, PROGRAMMA'S OF SOFTWARE;
- BESCHADIGING OF VERLIES VAN VERWISSELBARE MEDIA;
- KOSTEN VOOR GEGEVENS OF SPRAAK DIE ONTSTAAN ZIJN ALS GEVOLG VAN HET NIET VERWIJDEREN VAN ALLE SIMKAARTEN OF ANDERE, VERWIJDERBARE GEGEVENSDRAGERS IN ONDERSTEUNDE PRODUCTEN DIE AAN DELL GERETOURNEERD ZIJN;
- 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 ProDeploy Plus kopen en services voor datamigratie gebruiken, dienen back-ups te maken van data van de klant of andere maatregelen te nemen om dataverlies te voorkomen. 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.

**Garanties van externe leveranciers.** Voor deze service(s) kan het nodig zijn dat Dell hardware of software moet gebruiken die niet door Dell is gefabriceerd. Het is mogelijk dat de garanties van bepaalde fabrikanten ongeldig worden verklaard indien Dell of andere personen dan de fabrikant werken aan de hardware of software. De klant moet ervoor zorgen dat de service(s) 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 externe partijen of voor de gevolgen die de service(s) kunnen hebben op deze garanties. **DELL KAN NIET AANSPRAKELIJK WORDEN GESTELD VOOR GARANTIES VAN EXTERNE PARTIJEN OF VOOR DE EVENTUELE GEVOLGEN DIE DE SERVICE(S) VAN DELL VOOR DEZE GARANTIES KUNNEN HEBBEN.**



**Klantpartners.** De klant kan externe partijen gebruiken, zoals aannemers, agenten, systeemintegratiespecialisten en/of kanaalpartners, 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. De 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 hun hoedanigheid als vertegenwoordiger van de klant, ongeacht het type actie.

**Externe producten.** Onder "Externe producten" 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 het 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 externe producten 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 schending te plegen van de eigendoms- of licentierechten (inclusief patenten en auteursrechten) van de leveranciers of eigenaars van dergelijke externe producten. 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 KLANT EN DELL, WIJST DELL BIJ DEZEN ALLE GARANTIES, EXPRESS OF IMPLICIET, AF MET BETREKKING TOT EXTERNE PRODUCTEN.** Externe producten 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 EXTERNE PRODUCTEN.** Dell is, voor zover maximaal is toegestaan door de toepasselijke lokale wetgeving, niet aansprakelijk voor externe producten en richt de klant zich uitsluitend tot de externe leverancier voor eventuele schade of aansprakelijkheid met betrekking tot de levering van dergelijke externe producten.

**Geen persoonlijke gegevens of persoonsgegevens.** Alle externe producten, met inbegrip van, maar niet beperkt tot images, toepassingen en documentatie die aan Dell is 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 persoonlijke gegevens worden beschouwd of enige ander persoonlijke gegevens die mogelijk onderworpen zijn aan wetten of regelgeving op het gebied van privacy. De klant garandeert dat externe producten 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 Dell verkoper voor meer informatie. **LEVER GEEN EXTERNE PRODUCTEN AAN DELL DIE PERSOONSgegevens BEVATTEN.**

**Exporteren.** De klant garandeert en verklaart dat producten van externe partijen, inclusief onder andere software die is opgenomen in een image die in combinatie met een imagingservice (zoals hieronder gedefinieerd) aan Dell is aangeleverd, geen beperkte technologie (bijv. encryptie) bevatten of, indien deze beperkte technologie bevat, dat de externe producten 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 voorstellingen met betrekking tot het bestaan van een exportlicentie of met betrekking tot de geldigheid voor export van de materialen van de klant zonder licentie. De exportcertificeringen van de klant moeten voldoen aan de toepasselijke regionale en plaatselijke wetten, regelgeving en vereisten (bijv. fysieke handtekening t.o.v. elektronische handtekening). Naast de bovengenoemde garanties kan een apart ondertekend exportcertificaat nodig zijn voor alle imagingservices (het "Image Export Compliance Certification"). In bepaalde landen kan een exportcertificering vereist zijn in combinatie met andere service(s) (bijv. configuratie van inventaristags, hardwareconfiguratie of softwareconfiguratie). 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 externe producten om de services 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 externe producten, alsmede software of materialen waartoe door de klant opdracht is gegeven of waarvan de klant installatie of integratie als onderdeel van de services 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, regelgeving en bestellingen door de klant.

**Technische specificaties kennisgeving en disclaimers.** De klant is verantwoordelijk voor het bepalen van de technische specificaties van de klant voor de service(s), en indien van toepassing voor het garanderen dat deze technische specificaties goed voor Dell zijn gedocumenteerd. De klant bevestigt dat de services 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 services die zijn uitgevoerd in overeenstemming met de technische specificaties van de klant. Als Dell van de redelijke mening is dat de voorgestelde services niet technisch haalbaar zijn, dan behoudt Dell zich het recht voor de services niet te leveren. Dell geeft geen garantie dat de services die aan de klant worden geleverd, voldoen aan alle eisen van de klant omdat Dell afhankelijk is van externe producten en support door de klant of externe partijen.

De klant wordt met klem aangeraden om in te loggen via de Dell Online First Article (OFA)-service (de regionale beschikbaarheid van OFA kan variëren), voor inspectie en goedkeuring op basis van de configuratieservices die worden gekocht. De klant gaat akkoord met een configuratiebeoordeling van 2 werkdagen wanneer de Online First Article-service wordt gebruikt; klanten krijgen een beveiligde klantenlogin die op de tweede dag om 23.59 (lokale tijd van klant) verloopt. Zorg dat Dell wordt geïnformeerd als wordt verzocht om de Dell Online First Article-service te gebruiken voor goedkeuring van de configuratie.

Na de inspectie van de OFA te hebben voltooid, wordt de klant ook aangeraden om een voorbeeldeenheid voor inspectie te bestellen zodat de configuratie kan worden goedgekeurd ("Customer Review Unit"), en de Customer Review Unit te gebruiken om te controleren en bevestigen dat de service(s) werkt (werken) volgens het ontwerp en de vereisten van de klant. Als de klant besluit geen Customer Review Unit te bestellen, dan worden applicatieversies die niet overeenkomen, conflicten van apparaatbeheer of andere prestatieproblemen met uw services, waarschijnlijk gerepliceerd op alle ondersteunde producten die door Dell naar u worden verstuurd. De voortdurende levering van de services door Dell en/of de verwerking van uw volumebestellingen overeenkomstig de voorwaarden van deze servicebeschrijving, eventuele relevante hoofdserviceovereenkomst of Dell inkooporder, vrijwaren Dell van enige aansprakelijkheid of verantwoordelijkheid voor problemen die redelijkerwijs zouden zijn voorkomen door het bestellen en het valideren van uw services op een Customer Review Unit.

**Beheer van wijzigingen.** Voor meerwerk dat niet is opgenomen in het service(s)project of het respectievelijke technische specificatiedocument en dat het gevolg is van: (i) een aangevraagde wijziging in de reikwijdte van een service(s)project, (ii) een handeling of verzuim van/door de klant; (iii) een wijziging van de wetgeving en/of toepasselijke regelgeving; (iv) extra tijd gependend door hulpbronnen op locatie of het opnieuw inplannen van hulpbronnen op locatie, of (v) overmacht, zal Dell het meerwerk in overweging nemen en details van wijzigingen met betrekking tot de tijdslijn en de kosten op basis van de aangevraagde wijzigingen, aanleveren. Als de klant akkoord gaat met de extra tijd en/of kosten, bevestigt zij dit door schriftelijk een goedkeuring aan te leveren voordat Dell begint aan of (indien 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.



## Algemene voorwaarden van Dell Services

Deze servicebeschrijving is een overeenkomst die is aangegaan door de klant ("u" of de "klant") en de Dell entiteit die is vermeld op de factuur voor de klant voor de aankoop van deze service. Deze service wordt aangeboden op grond van en onder de afzonderlijk ondertekende hoofd-serviceovereenkomst tussen de klant en Dell 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 Dell's commerciële verkoopvoorwaarden of onder de overeenkomst die wordt vermeld in onderstaande tabel (zoals van toepassing, de "Overeenkomst"). Raadpleeg de onderstaande tabel voor het webadres dat op de klantlocatie van toepassing is om uw overeenkomst te zoeken. De partijen bevestigen hierbij dat zij de overeenkomst hebben gelezen en zich verbinden aan de online bepalingen.

Locatie van klant	Voorwaarden en bepalingen die van toepassing zijn op uw aanschaf van Dell EMC Services	
	Klanten die Dell EMC Services rechtstreeks aanschaffen bij Dell	Klanten die Dell EMC Services aanschaffen via een geautoriseerde wederverkoper
Verenigde Staten	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>
Canada	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (Engels) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (Canadees Frans)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (Engels) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (Canadees Frans)
Latijns-Amerika en Caribisch gebied	Lokale landspecifieke website van <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> of <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Lokale landspecifieke website van <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> of <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*
Azië, Oceanië en Japan	Lokale landspecifieke website van <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> of <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Servicebeschrijvingen en andere servicedocumenten van Dell die u mogelijk ontvangt van uw wederverkoper vormen geen overeenkomst tussen u en Dell, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service die u bij uw wederverkoper aanschafft, 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 in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar Dell alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar Dell als serviceprovider die de service namens uw wederverkoper aanbiedt. U hebt geen directe contractuele relatie met 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 (EMEA)	Lokale landspecifieke website van <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> of <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*  Daarnaast kunnen klanten in Frankrijk, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk het hieronder genoemde toepasselijke webadres selecteren:  Frankrijk: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> Duitsland: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a> Verenigd Koninkrijk: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a>	Servicebeschrijvingen en andere servicedocumenten van Dell die u mogelijk ontvangt van uw wederverkoper vormen geen overeenkomst tussen u en Dell, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service die u bij uw wederverkoper aanschafft, 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 in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar Dell alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar Dell als serviceprovider die de service namens uw wederverkoper aanbiedt. U hebt geen directe contractuele relatie met 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 de lokale website van [www.dell.com](http://www.dell.com) gaan door op een computer met internetverbinding naar [www.dell.com](http://www.dell.com) te gaan of te kiezen uit de opties van "Een regio/land selecteren" via <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.



De klant gaat er verder mee akkoord dat door het gebruik van de service te vernieuwen, aanpassen, verlengen of continueren na de oorspronkelijke termijn, de service dan wordt uitgevoerd krachtens de op dat moment geldende servicebeschrijving die voor naslag beschikbaar is op [www.dell.com/servicesdescriptions/global](http://www.dell.com/servicesdescriptions/global).

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 bestelling voor de service(s) te plaatsen, de service(s) te ontvangen, de service(s) 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-interface van Dell of internet-interface, 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 voorwaarden en bepalingen voor producten die gerelateerd zijn aan implementatie en installatie

### 1. Ondersteunde producten

Deze service is beschikbaar voor ondersteunde producten, inclusief bepaalde Dell Precision™-, OptiPlex™-, Dell XPS™- en Dell Latitude™-systemen, zoals aangegeven op uw bestelformulier ("ondersteunde producten"). Neem contact op met uw verkoopvertegenwoordiger voor de meest actuele lijst met services die voor uw Dell- of niet-Dell-producten beschikbaar zijn.

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.

### 2. Belangrijke aanvullende informatie

- A. Verzetten of annuleren. ALS DEZE SERVICE EENMAAL IS GEPLAND, DIENEN WIJZIGINGEN IN HET SCHEMA MINIMAAL ACHT (8) KALENDERDAGEN VOOR DE GEPLANDE DATUM TE WORDEN GEREALISEERD. ALS DE KLANT DEZE SERVICE BINNEN ZEVEN (7) DAGEN OF MINDER VÓÓR DE GEPLANDE DATUM VERZET, WORDEN HIER MOGELIJK KOSTEN VOOR BEREKEND. DE KLANT STEM T ERMEE IN DAT ELKE HERPLANNING VAN DE SERVICE MINIMAAL ACHT (8) DAGEN VOOR AANVANG VAN DE SERVICE WORDT BEVESTIGD. Eventuele bijkomende kosten worden beoordeeld middels het wijzigingsbeheerproces.
- B. Betaling voor hardware die samen met installatie- en implementatieservices wordt gekocht. Tenzij anders schriftelijk is overeengekomen, zal betaling voor apparatuur in geen geval afhankelijk zijn na het uitvoeren of het leveren van de installatie of gebruik van services die bij dergelijke apparatuur zijn aangeschaft.
- C. Commercieel redelijke beperkingen aan het bereik van de service. Dell mag weigeren de service te verlenen indien Dell 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 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 overeenkomst voldoet. Service geldt alleen voor toepassingen waarvoor het ondersteunde product werd ontworpen.



- 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 overeenkomst. Eventuele bijkomende kosten worden beoordeeld middels het wijzigingsbeheerproces.
- E. Toewijzing. Dell kan deze service en/of overeenkomst toewijzen aan gekwalificeerde externe dienstverleners.
- F. Annulering door Dell. 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 is niet in staat om een consistente gereedheid van de locatie te bieden en/of kan geen details voor een redelijke planning voor de gebruiker geven, zoals bepaald door Dell.
  - De klant beledigt, bedreigt of weigert medewerking te verlenen aan de monteur of de analist die de klant op locatie helpt; of
  - De klant houdt zich niet aan alle bepalingen en voorwaarden die in deze Overeenkomst 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 en responstijden 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 service 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. De Online First Article-service is niet overal beschikbaar. Asset Tagging en Asset Reporting zijn ook beschikbaar voor bepaalde randapparatuur (zoals monitoren, printers, racks) binnen de regio's Amerika, Europa, Midden-Oosten en Afrika.
- 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. De klant mag de configuratieservice of enige rechten die op grond van deze servicebeschrijving aan de klant zijn overgedragen niet aan externe partijen overdragen.





- J. De service verloopt 6 maanden na aanschaf. BEHALVE VOOR ZOVER DE TOEPASSELIJKE WETGEVING IETS ANDERS VOORSCHRIJFT, EN VOOR KLANTEN DIE TRAININGSCREDITS KOPEN BIJ PROSUPPORT PLUS (ZIE ONDER), MAG U DEZE SERVICE EENMALIG GEBRUIKEN TIJDENS DE PERIODE VAN ZES (6) MAANDEN NA DE OORSPRONKELIJKE AANKOOPDATUM (“VERVALDATUM”). DE OORSPRONKELIJKE AANKOOPDATUM WORDT GEDEFINIEERD ALS DE DATUM VAN DE FACTUUR VAN DE SERVICE OF, ALS DAT EERDER IS, DE DATUM WAAROP DELL DE BESTELLING HEEFT BEVESTIGD. DE LEVERING VAN DE SERVICE DOOR DELL WORDT BESCHOUWD ALS VOLDAAN NA DE VERVALDATUM, ZELFS ALS U DE SERVICE NIET GEBRUIKT.

Als hieronder geen servicebeschrijving of aanbodsspecificatie wordt weergegeven, neemt u contact op met uw lokale Dell Services-verkoopvertegenwoordiger om te controleren of deze service beschikbaar is in uw land.



# Bijlage A

## Basic Deployment Service

### Transportlabel

#### Serviceoverzicht

De transportlabelservice ("Transportlabel") is een methode voor de klant om een geprint label met aangepaste data op de systeemtransportdoos te plakken. Deze service biedt de klant de mogelijkheid tot het aanpassen van een verzendlabel die het beste aansluit bij hun specifieke eisen.

De aanpasbare onderdelen van het transportlabel zijn onderhevig aan wijzigingen, maar omvat mogelijk de toevoeging van eigendomsinhoud of bestelgegevens van de klant die doorgaans beschikbaar zijn op ondersteunende Dell-informatiesystemen (d.w.z. grootte van vaste schijf, RAM, Processor, modelnummer, PO-nummer van klant, verzenddatum, inventarisnummer, servicetag).

#### Serviceprocedures:

Het proces voor elke service voor aangepaste verzendlabels is als volgt:

- De klant kiest een vaste optie die een voorgeselecteerd label voor de verzendoos omvat op het moment dat de bestelling wordt geplaatst, of
- De klant maakt een keuze uit beschikbare velden en opmaakoptyes via TechDirect of werkt samen met een Engagement Manager om de technische vereisten van de klant vast te leggen in het technische specificatiedocument.
- De klant controleert de nauwkeurigheid en verifieert de eisen door dit goed te keuren in TechDirect.

#### Verplichtingen van de klant:

De klant moet:

- data leveren voor eigen inhoud op transportlabels
- ontwerpen goedkeuren voorafgaand aan overdracht aan productie

#### Servicevereisten:

- genereren, afdrukken en/of plakken van label.
- Plak het label op de buitenzijde van de doos aan de hand van de specificaties van Dell (systeem, randapparaten enz.). Verschillende talen (Internationale tekenset) kunnen nodig zijn.
- Alle verpakkingslabels worden op elke verpakking op dezelfde positie geplaatst, ongeacht de afmeting. De locatie is boven op de grootste zijde. Dit wordt wereldwijd toegepast, tenzij er in landen/regio's andere vereisten gelden.

#### Niet inbegrepen bij transportlabelservices:

- Activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze servicebeschrijving zijn vermeld.



## Asset Tagging

Op de computer wordt een label aangebracht met daarop informatie over de computer, zoals servicetag, modelnummer, enz. Klanten die bij het plaatsen van hun bestelling een vaste optie kiezen, ontvangen een door Dell voorgeselecteerde asset-tag. De volgende asset-tags zijn beschikbaar voor alle andere klanten:

- Basisgarantie – velden zoals: servicetag, code voor express-service, bestelnummer, contactgegevens van Dell support
- ProSupport – velden zoals: servicetag, code voor express-service, bestelnummer, contactgegevens van Dell ProSupport
- ProSupport Plus – velden zoals: servicetag, code voor express-service, bestelnummer, contactgegevens van Dell ProSupport Plus
- MAC-adres – velden zoals: servicetag en MAC-adres
- Systeem informatie – velden zoals: servicetag, code voor express-service, model, productiedatum, MAC-adres, processorsnelheid, geheugen
- Bestelgegevens – velden zoals: servicetag, code voor express-service, bestelnummer, productiedatum
- Configureerbare tag – tag met een beperkte grootte en veldopties die de klant kan opgeven
- Mogelijk zijn er aanvullende vooraf geconfigureerde tags beschikbaar. Uw Engagement Manager kan u adviseren over de beschikbaarheid.

## BIOS-instellingen

### BIOS-aanpassing

BIOS-aanpassing is een handige en efficiënte manier waarop de klant de standaardinstellingen voor invoer/uitvoer (“BIOS”) van Dell kan aanpassen op ondersteunde producten terwijl ze worden geproduceerd. Klanten die bij het plaatsen van de bestelling een vaste optie selecteren, kunnen door Dell vooraf geselecteerde BIOS-instellingen ontvangen. Voor andere klanten zijn de volgende procedures, verantwoordelijkheden, vereisten en beperkingen van toepassing.

### Serviceprocedures en verplichtingen van Dell

Het proces voor elke implementatie inclusief BIOS-configuratie is als volgt:

- De klant selecteert beschikbare BIOS-instellingen via TechDirect of werkt samen met een Engagement Manager om de technische vereisten van de klant vast te leggen in het technische specificatiedocument.
- De klant controleert de nauwkeurigheid en verifieert de eisen door dit goed te keuren in TechDirect.
- Dell ontwikkelt scripts waarmee de fabrieksinstellingen van de BIOS-aanpassingen kunnen worden ingeschakeld.
- Het proces voor aanpassing van het BIOS wordt getest tijdens het productieproces.



## Verplichtingen van de klant

- De aangevraagde BIOS-aanpassingen testen en controleren dat deze werken in overeenstemming met de eisen van de klant voor het ondersteunde product. **DELL IS NIET AANSPRAKELIJK VOOR VERLIES OF HERSTEL VAN DATA OF PROGRAMMA'S DIE BETREKKING HEBBEN OP DE AANGEPASTE BIOS-INSTELLINGEN.**
- Alle redelijke hulp bieden waar Dell om vraagt voor het verkrijgen van exportlicenties die Dell nodig heeft om de service te kunnen uitvoeren.

## Servicevereisten:

- Niet alle aangepaste BIOS-instellingen zijn beschikbaar op alle ondersteunde producten. De klant moet overleggen met de Engagement Manager of met de verkoopafdeling van Dell voor bepaalde instellingsmogelijkheden per systeemtype. Beschikbare BIOS-instellingen per systeemtype kunnen ook worden gecontroleerd in de TechDirect portal voor zelfservice.

## Niet inbegrepen bij de services voor BIOS-instellingen:

- Levering of licentieverlening van externe softwaretoepassingen.
- Fysieke installatie van hardware of software die geen betrekking heeft op de BIOS-configuratieservice.
- Ontwikkeling van aangepaste BIOS-instellingen buiten de standaard BIOS-instellingen van Dell.
- Probleemoplossing of technische support voor de image van de klant met aangepaste BIOS-instellingen.
- Testen of klantspecifieke toepassingen of hardwareproducten compatibel zijn met de image en aangepaste BIOS-instellingen van de klant.
- Activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze servicebeschrijving zijn vermeld.

## Asset Reporting

De standaardservice Asset Reporting genereert een vooraf gedefinieerd rapport met daarin systeem- en bestelinformatie.

Dit rapport wordt één keer per dag verzonden wanneer systemen naar de klant zijn verzonden en heeft de indeling van een Microsoft Excel-spreadsheet (.XLS).

Rapporten worden via e-mail geleverd of kunnen worden gedownload via de TechDirect-portal.

Velden in het assetrapport zijn: accountnummer, asset-tag (zoals van toepassing), chassisbeschrijving, chassisstijl, bedrijfsnaam, computernaam, CPU, verzendadres 1, verzendadres 2, verzendadres 3, stad, staat/provincie, postcode, land, naam klant, nummer klant, Dell servicetag, express-servicecode, grootte harde schijf, geïnstalleerd OS, MAC-adres 1, MAC-adres 2, MAC-adres 3, productiedatum, geheugen, model, bestelnummer (zoals van toepassing), inkoopordernummer (zoals van toepassing), besteldatum, verzenddatum, passthrough-MAC-adres, processorsnelheid, uiterlijke verzenddatum en garantie van 3 jaar, garantie van 4 jaar of garantie van 5 jaar.



## Add-on voor imagingservices

Met deze service (de "imagingservice") kan de klant aan Dell een reeks bijbehorende softwaretoepassingen en instellingen leveren bij het besturingssysteem (de "image"). Dell laadt vervolgens de image van de klant op de ondersteunde producten. Een klant kan eventueel kiezen voor een door Dell onderhouden generieke image. De generieke image bestaat uit de door de klant geselecteerde versie van Windows 10, drivers die specifieke zijn voor het bestelde systeem en patches kunnen ook worden toegepast. De versiebeschikbaarheid is beperkt tot recente versies en wijzigen naar verloop van tijd om de recentste functionaliteitsupdates te integreren.

De klant voltooit, valideert en controleert Export Compliance en vereisten voor images, indien van toepassing, door de specificaties van de klant te uploaden via de uploadpagina voor image-specificaties van de Dell TechDirect-portal, of via een document met technische specificaties op bepaalde locaties indien Dell dit vereist. De klant navigeert op de TechDirect-portal voor zelfservice naar de pagina Image-specificaties van Dell, waar de klant het volgende opgeeft:

- Geografische klantgegevens; en
- Imagevereisten (bijv. informatie over besturingssysteem, licentie, enz.)

Voor klanten die niet kiezen om de generieke image toe te passen.

Nadat de klant deze informatie heeft opgegeven, opent de klant de toepassing voor bestandsoverdracht via de Dell TechDirect-portal om de image van de klant te verzenden. De klant moet de image in een WIM-bestand vastleggen met de tool 'Deployment Image Servicing and Management' van Microsoft (DISM.exe). DISM is beschikbaar om te downloaden bij de Microsoft Windows Assessment and Deployment Kit (Windows ADK). De klant kan ook een ISO met SCCM of MDT verzenden. Dell neemt aan dat de grootte van de image kleiner is dan 20 gigabyte, en voor images van meer dan 20 gigabyte zijn mogelijk aanvullende of alternatieve services nodig die tegen extra kosten beschikbaar zijn.

Voor toegang tot bepaalde functies moet de klant mogelijk een image maken met behulp van Dell ImageAssist. Dell laadt vervolgens de image van de klant op de ondersteunde producten. Met Dell ImageAssist kan de klant één cross-platform image aanmaken die werkt op ondersteunde producten. De klant gebruikt ImageAssist om de eigen image vast te leggen. Na het vastleggen van de image in ImageAssist, uploadt de klant de image met de toepassing voor bestandsoverdracht, die beschikbaar is op de Dell TechDirect-portal. Dell neemt aan dat de grootte van de image kleiner is dan 20 gigabyte, en voor images van meer dan 20 gigabyte zijn mogelijk aanvullende of alternatieve services nodig die tegen extra kosten beschikbaar zijn.

De klant zorgt ervoor dat elke image alle benodigde stuurprogramma's bevat en dat er geen niet-ondersteunde hardware is binnen het apparaatbeheer op het ondersteunde product, indien van toepassing. Verder maakt en test de klant de image en controleert de klant dat de image op de ondersteunde producten werkt overeenkomstig de behoeften van de klant. Dell is niet verantwoordelijk voor problemen die worden veroorzaakt door software of andere imageinhoud van de klant, zoals, onder andere, niet-overeenkomende versies van toepassingen, conflicten van apparaatbeheer of beveiligingsproblemen die optreden nadat Dell de imagingservice heeft uitgevoerd. Prestatieproblemen met de imagingservice die niet door de klant zijn verholpen voordat de imagingservice wordt uitgevoerd (bijvoorbeeld door het testen en controleren van de image), kunnen worden gerepliceerd op alle ondersteunde producten die door Dell naar u worden verzonden, en u vrijwaart Dell van enige aansprakelijkheid of verantwoordelijkheid voor het maken van nieuwe images, uitvoeren van reparaties, support of anderszins verhelpen van problemen die worden veroorzaakt door niet-overeenkomende versies van toepassingen, conflicten van apparaatbeheer en andere problemen met de prestaties. Bovendien is Dell niet verantwoordelijk voor problemen die voortkomen uit de functionaliteit van software van de klant in de omgeving van de klant. De klant behoudt een kopie van een dergelijke image.



DE KLANT ERKENT EN AANVAARDT DAT, GEZIEN HET KARAKTER VAN DE IMAGINGSERVICE, DE UPLOADTOOL VOOR IMAGES EN, INDIEN VAN TOEPASSING DE IMAGEASSIST-TOOL, DIE WORDT GEBRUIKT VOOR HET LEVEREN VAN DE IMAGINGSERVICE, IN DE HUIDIGE STAAT WORDT GELEVERD EN DELL GEEFT GEEN ENKELE GARANTIE MET BETREKKING TOT DE IMAGE(S) VAN DE KLANT OF DE COMPATIBILITEIT MET ELKE OMGEVING. DE KLANT IS ZELF VERANTWOORDELIJK VOOR HET VOLLEDIG VALIDEREN EN TESTEN VAN DE IMAGES EN PATCHES. DELL SLUIT ALLE AANSPRAKELIJKHEID UIT VOOR HET VERLIES VAN DATA VAN DE KLANT, MET INBEGRIJ VAN DE GEÛPLOADE TOEPASSINGEN, BESTANDEN, IMAGES EN INSTELLINGEN VAN BESTURINGSSYSTEMEN DIE IN HET HULPPROGRAMMA ZIJN OPGESLAGEN EN VERLOREN KUNNEN GEGAAN. HET IS DE VERANTWOORDELIJKHEID VAN DE KLANT OM BACK-UPS TE MAKEN VAN ALLE DATA OF SOFTWARE VOORDAT DEZE NAAR HET HULPPROGRAMMA WORDEN GEÛPLOAD, EN HET IS DE VERANTWOORDELIJKHEID VAN DE KLANT OM DE EIGEN IMAGES OP TE SLAAN.

Wanneer klantspecificaties, informatie over Export Compliance of de image, indien van toepassing, vertraagd worden aangeleverd, dan leidt dit tot een vertraging in de uitvoering van de imaging-service en de levering van de ondersteunde producten aan de klant door Dell. Bestelling is onderhevig aan annulering als klantspecificaties, informatie over Export Compliance of images (indien van toepassing) niet binnen de door Dell opgegeven verplichte perioden door de klant worden aangeleverd.

#### AANVULLENDE VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE KLANT VOOR IMAGINGSERVICES

- Dell toegang bieden tot en gebruik laten maken van informatie, data en interne hulpbronnen, zoals redelijkerwijs noodzakelijk om de imaging-service te kunnen leveren.
- Dell lokale beheerrechten geven die noodzakelijk zijn om de imaging-service te kunnen uitvoeren en zorgen dat de login op het domein is ingeschakeld.
- Alle aanmeld-id's, wachtwoorden, domeinspecificaties en persoonlijke instellingen aanleveren die noodzakelijk zijn om de imaging-service voor elke eindgebruiker te kunnen uitvoeren.
- In het geval dat er problemen optreden wanneer Dell software laadt die door de klant is aangeleverd, neemt de klant contact op met de juiste hulpbronnen voor die applicatie om de installatie te voltooien.

Als een klant Add-On Application Installation aanschafft, helpt Dell de klant bij de installatie van tot drie (3) softwareapplicaties of het aanpassen van instellingen in het besturingssysteem die verband houden met de installatie van de nieuwe ondersteunde Dell-systemen. Installatie van applicaties vindt ter plekke plaats, tijdens de implementatie van nieuwe assets.

## Add-on voor Dell Provisioning Services

Biedt klanten de mogelijkheid om vooraf hun systeembeheerbestanden, als deze worden beheerd met Workspace ONE, in de fabriek van Dell te laden om de inrichtingstijd aan het bureau te beperken.

### Serviceoverzicht

Dell Provisioning helpt de klant bij het configureren van een schoon Windows™ 10-besturingssysteem met de externe leverancier van de inrichtingssoftware en bij het indienen van het inrichtingspakket dat nodig is voor het installeren van door de klant geleverde inhoud via het standaard inline fabrieksproces van Dell. Externe inrichtingssoftware biedt de klant de mogelijkheid om automatisch bedrijfsmiddelen te registreren via een methode voor het exporteren van applicaties, updates en beleidsregels in één



enkel inrichtingspakket (PPKG) en de componenten die nodig zijn voor het uitvoeren van het inline fabrieksgebaseerde inrichtingsproces waarbij uitvaltijd voor eindgebruikers en de noodzaak van een grote hoeveelheid dataverkeer vanaf de locatie van de eindgebruiker tot een minimum beperkt wordt.

Deze aanbieding maakt het mogelijk om systemen rechtstreeks aan de eindgebruiker van de klant te leveren en deze automatisch te registreren in de externe software-tenant van de klant voor inrichting van het systeem in de omgeving van de klant.

De processen van de ProDeploy Services van Dell valideren en testen het pakket met het inrichtingspakket van de klant en laden het bestand in de productieprocessen, zodat het inrichtingspakket van de klant tijdens het productieproces kan worden gebruikt op de ondersteunde Dell systemen van de klant.

### **Serviceprocedures en verplichtingen van Dell**

Het proces voor elke bestelling van ProDeploy Services dat inrichting van Dell bevat, is als volgt:

#### **Projectinitiatie**

- De Engagement Manager documenteert en registreert, waar van toepassing, samen met de klant de technische eisen van de klant via de Dell TechDirect-portal.
- De klant valideert de nauwkeurigheid en verifieert de eisen door goedkeuring in de Dell TechDirect-portal.
- De klant beoordeelt het Export Compliance Form, keurt dit goed en stuurt het terug naar Dell en verklaart daarmee dat het provisioningpakket dat door de klant is aangeleverd, door Dell buiten het land kan worden geëxporteerd waar het provisioningpakket aan Dell is geleverd. Er is een exportcertificaat nodig bij de initiële installatie van het ProDeploy-project.
- De klant levert het inrichtingspakket aan Dell. Het provisioningpakket wordt naar Dell verzonden via de toepassing voor bestandsoverdracht van de Dell TechDirect-portal.

#### **Projectontwikkeling**

- Indien van toepassing ontwikkelt de ProDeploy Services-technicus het ProDeploy-project zodat het inrichtingspakket van de klant in de fabriek kan worden geladen met de geselecteerde Windows 10-besturingssysteemoptie (zoals hierboven aangegeven) en eventuele aanpassingen in de ProDeploy Services die door de klant zijn aangevraagd kunnen worden ingesteld.
- Het inrichtingspakket wordt gevalideerd en getest tijdens de productieprocessen van Dell om te zorgen dat het inrichtingspakket van de klant goed wordt geladen tijdens de initiële productiesysteembuild.



## Voltooiing van het project

- Productieprocessen zorgen dat het inrichtingspakket van de klant wordt gerepliceerd zoals dit aan Dell werd aangeleverd.
- Het project wordt uitgegeven voor uitvoering van orders.

## Verplichtingen van de klant.

Voordat een inrichtingspakket aan Dell wordt aangeleverd, moet de klant:

- Een kopie leveren van het inrichtingspakket en eventuele klantgegevens of programma's die zijn gebruikt in verband met de ontwikkeling en indiening van het inrichtingspakket. **DELL IS NIET AANSPRAKELIJK VOOR VERLIES OF HERSTEL VAN DATA OF PROGRAMMA'S OP INRICHTINGSPAKKETTEN OF OP ANDERE ONDERSTEUNDE HARDWAREPLATFORMS.**
- Gebruikmaken van de externe inrichtingsconsole voor het aanmaken, testen en controleren of het inrichtingspakket werkt overeenkomstig de behoeften van de klant op de ondersteunde hardwareplatforms die worden gekocht. Dell is niet verantwoordelijk voor de beschikbaarheid of de prestaties van de externe inrichtingsconsole en afzonderlijke voorwaarden van de uitgever van de externe inrichtingssoftware bepalen de verplichtingen en rechten van de klant met betrekking tot de externe inrichtingsconsole.
- Ervoor zorgen dat elk inrichtingspakket alle vereiste applicaties en beleidsregels bevat
- Ervoor zorgen dat het inrichtingspakket geen persoonlijk identificeerbare gegevens bevat.
- Het technische specificatiedocument invullen, de nauwkeurigheid ervan valideren en de vereisten controleren door het document goed te keuren en terug te sturen naar Dell.
- Ervoor zorgen dat de klant over de juiste licentie van de uitgever van de toepasselijke externe inrichtingssoftware beschikt voor toegang tot en gebruik van de services en de externe inrichtingsconsole en -software
- Ervoor zorgen dat licenties beschikbaar zijn voor alle software in het inrichtingspakket
- Ervoor zorgen dat de console is geconfigureerd om systemen automatisch te registreren
- De klant levert het inrichtingspakket aan Dell. Het inrichtingspakket zal via een applicatie voor bestandsoverdracht worden aangeleverd aan Dell.

## Servicevereisten:

- Het inrichtingspakket moet worden gemaakt met behulp van de externe inrichtingsconsole. Er mogen geen andere hulpmiddelen worden gebruikt voor dit proces.
- ProDeploy Dell Provisioning is alleen beschikbaar voor bepaalde externe besturingssystemen, zoals bepaald door Dell. Controleer met uw Engagement Manager wat de mogelijkheden zijn op ondersteunde besturingssystemen en versies.
- Het inrichtingspakket moet worden gevalideerd op ondersteunde hardwareplatforms voor de configuraties die worden gekocht. Als de klant geen specifiek platform/specifieke configuratie voor ondersteunde hardware heeft, moet de klant een ontwikkelingsstelsel kopen dat kan worden gebruikt tijdens het maken en testen van het toepasselijke inrichtingspakket.





## Niet inbegrepen bij Dell Provisioning:

- Leveren of licentiëren van externe software, besturingssystemen of andere elementen in een inrichtingspakket
- Fysieke installatie van hardware of software die geen betrekking heeft op Dell Provisioning.
- Aanmaken van een inrichtingspakket.
- Probleemoplossing of technische ondersteuning voor het aanmaken van een inrichtingspakket.
- Testen van klantspecifieke applicaties of hardware op compatibiliteit met het inrichtingspakket.
- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in de servicebijlage.



# Bijlage B

## ProDeploy Service

### Imaging

Met statische imaging (de “imaging-service”) kan de klant aan Dell een reeks bijbehorende softwaretoepassingen en instellingen leveren bij het besturingssysteem (de “image”). Dell laadt vervolgens de image van de klant op de ondersteunde producten. Een klant kan eventueel kiezen voor een door Dell onderhouden generieke image. De generieke image bestaat uit de door de klant geselecteerde versie van Windows 10, drivers die specifieke zijn voor het bestelde systeem en patches kunnen ook worden toegepast. De versiebeschikbaarheid is beperkt tot recente versies en wijzigen naar verloop van tijd om de recentste functionaliteitsupdates te integreren.

De klant voltooit, valideert en controleert Export Compliance en vereisten voor images, indien van toepassing, door de specificaties van de klant te uploaden via de uploadpagina voor image-specificaties van de Dell TechDirect-portal, of via een document met technische specificaties op bepaalde locaties indien Dell dit vereist. De klant navigeert op de TechDirect-portal naar de pagina Image-specificaties van Dell, waar de klant het volgende opgeeft:

- Geografische klantgegevens; en
- Imagevereisten (bijv. informatie over besturingssysteem, licentie, enz.)

Voor klanten die niet kiezen om de generieke image toe te passen.

Nadat de klant deze informatie heeft opgegeven, opent de klant de toepassing voor bestandsoverdracht via de Dell TechDirect-portal om de image van de klant te verzenden. De klant moet de image in een WIM-bestand vastleggen met de tool 'Deployment Image Servicing and Management' van Microsoft (DISM.exe). DISM is beschikbaar om te downloaden bij de Microsoft Windows Assessment and Deployment Kit (Windows ADK). Ook kan de klant een GHO- of GHS-bestand leveren, dat is vastgelegd met Symantec Ghost, of een ISO dat is gemaakt met SCCM of MDT. Dell neemt aan dat de grootte van de image kleiner is dan 20 gigabyte, en voor images van meer dan 20 gigabyte zijn mogelijk aanvullende of alternatieve services nodig die tegen extra kosten beschikbaar zijn.

Voor toegang tot bepaalde functies moet de klant mogelijk een image maken met behulp van Dell ImageAssist. Dell laadt vervolgens de image van de klant op de ondersteunde producten. Met Dell ImageAssist kan de klant één cross-platform image aanmaken die werkt op ondersteunde producten. De klant gebruikt ImageAssist om de eigen image vast te leggen. Na het vastleggen van de image in ImageAssist, uploadt de klant de image met de toepassing voor bestandsoverdracht, die beschikbaar is op de Dell TechDirect-portal. Dell neemt aan dat de grootte van de image kleiner is dan 20 gigabyte, en voor images van meer dan 20 gigabyte zijn mogelijk aanvullende of alternatieve services nodig die tegen extra kosten beschikbaar zijn.

De klant zorgt ervoor dat elke image alle benodigde stuurprogramma's bevat en dat er geen niet-ondersteunde hardware is binnen het apparaatbeheer op het ondersteunde product, indien van toepassing. Verder maakt en test de klant de image en controleert de klant dat de image op de ondersteunde producten werkt overeenkomstig de behoeften van de klant. Dell is niet verantwoordelijk voor problemen die worden veroorzaakt door software of andere imageinhoud van de klant, zoals, onder andere, niet-overeenkomende versies van toepassingen, conflicten van apparaatbeheer of beveiligingsproblemen die optreden nadat Dell de imaging-service heeft uitgevoerd. Prestatieproblemen met de imaging-service die niet door de klant zijn verholpen voordat de imaging-service wordt uitgevoerd (bijvoorbeeld door het testen en controleren van de image), kunnen worden gerepliceerd op alle



ondersteunde producten die door Dell naar u worden verzonden, en u vrijwaart Dell van enige aansprakelijkheid of verantwoordelijkheid voor het maken van nieuwe images, uitvoeren van reparaties, support of anderszins verhelpen van problemen die worden veroorzaakt door niet-overeenkomende versies van toepassingen, conflicten van apparaatbeheer en andere problemen met de prestaties. Bovendien is Dell niet verantwoordelijk voor problemen die voortkomen uit de functionaliteit van software van de klant in de omgeving van de klant. De klant behoudt een kopie van een dergelijke image.

DE KLANT ERKENT EN AANVAARDT DAT, GEZIEN HET KARAKTER VAN DE IMAGINGSERVICE, DE UPLOADTOOL VOOR IMAGES EN, INDIEN VAN TOEPASSING DE IMAGEASSIST-TOOL, DIE WORDT GEBRUIKT VOOR HET LEVEREN VAN DE IMAGINGSERVICE, WORDT GELEVERD "AS IS" EN DELL GEEFT GEEN ENKELE GARANTIE MET BETREKKING TOT DE IMAGE(S) VAN DE KLANT OF DE COMPATIBILITEIT MET ELKE OMGEVING. DE KLANT IS ZELF VERANTWOORDELIJK VOOR HET VOLLEDIG VALIDEREN EN TESTEN VAN DE IMAGES EN PATCHES. DELL SLUIT ALLE AANSPRAKELIJKHEID UIT VOOR HET VERLIES VAN DATA VAN DE KLANT, MET INBEGRIJ VAN DE GEÛPLOADE TOEPASSINGEN, BESTANDEN, IMAGES EN INSTELLINGEN VAN BESTURINGSSYSTEMEN DIE IN HET HULPPROGRAMMA ZIJN OPGESLAGEN EN VERLOREN KUNNEN GEGAAN. HET IS DE VERANTWOORDELIJKHEID VAN DE KLANT OM BACK-UPS TE MAKEN VAN ALLE DATA OF SOFTWARE VOORDAT DEZE NAAR HET HULPPROGRAMMA WORDEN GEÛPLOAD, EN HET IS DE VERANTWOORDELIJKHEID VAN DE KLANT OM DE EIGEN IMAGES OP TE SLAAN.

Wanneer klantspecificaties, informatie over Export Compliance of de image, indien van toepassing, vertraagd worden aangeleverd, dan leidt dit tot een vertraging in de uitvoering van de imagingservice en de levering van de ondersteunde producten aan de klant door Dell. Bestelling is onderhevig aan annulering als klantspecificaties, informatie over Export Compliance of images (indien van toepassing) niet binnen de door Dell opgegeven verplichte perioden door de klant worden aangeleverd.

#### AANVULLENDE VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT VOOR IMAGINGSERVICE

- Dell toegang bieden tot en gebruik laten maken van informatie, data en interne hulpbronnen, zoals redelijkerwijs noodzakelijk om de imagingservice te kunnen leveren.
- Dell lokale beheerrechten geven die noodzakelijk zijn om de imagingservice te kunnen uitvoeren en zorgen dat de login op het domein is ingeschakeld.
- Alle aanmeld-id's, wachtwoorden, domeinspecificaties en persoonlijke instellingen aanleveren die noodzakelijk zijn om de imagingservice voor elke eindgebruiker te kunnen uitvoeren.
- In het geval dat er problemen optreden wanneer Dell software laadt die door de klant is aangeleverd, neemt de klant contact op met de juiste hulpbronnen voor die applicatie om de installatie te voltooien.

## Provisioning

Biedt klanten de mogelijkheid om vooraf hun systeembeheerbestanden in de Dell fabriek te laden om de inrichtingstijd aan het bureau te beperken.

### Serviceoverzicht

Dell Provisioning helpt de klant bij het configureren van een schoon Windows™ 10-besturingssysteem met de externe leverancier van de inrichtingssoftware en bij het indienen van het inrichtingspakket dat nodig is voor het installeren van door de klant geleverde inhoud via het standaard inline fabrieksproces van Dell. Externe inrichtingssoftware biedt de klant de mogelijkheid om automatisch bedrijfsmiddelen



te registreren via een methode voor het exporteren van applicaties, updates en beleidsregels in één enkel inrichtingspakket (PPKG) en de componenten die nodig zijn voor het uitvoeren van het inline fabrieksgebaseerde inrichtingsproces waarbij uitvaltijd voor eindgebruikers en de noodzaak van een grote hoeveelheid dataverkeer vanaf de locatie van de eindgebruiker tot een minimum beperkt wordt.

Deze aanbieding maakt het mogelijk om systemen rechtstreeks aan de eindgebruiker van de klant te leveren en deze automatisch te registreren in de externe software-tenant van de klant voor inrichting van het systeem in de omgeving van de klant.

De ProDeploy-processen van Dell valideren en testen het pakket met het inrichtingspakket van de klant en laden het bestand in de productieprocessen, zodat het inrichtingspakket van de klant tijdens het productieproces kan worden gebruikt op de ondersteunde Dell systemen van de klant.

### **Serviceprocedures en verplichtingen van Dell**

Het proces voor elk ProDeploy-project dat inrichting omvat, is als volgt:

#### **Projectinitiatie**

- De ProDeploy Engagement Manager documenteert en registreert, waar van toepassing, samen met de klant de technische eisen van de klant via de TechDirect-portal van Dell.
- De klant valideert de nauwkeurigheid en verifieert de eisen door goedkeuring van het project in de Dell TechDirect-portal.
- De klant beoordeelt het Export Compliance Form, keurt dit goed en stuurt het terug naar Dell en verklaart daarmee dat het provisioningpakket dat door de klant is aangeleverd, door Dell buiten het land kan worden geëxporteerd waar het provisioningpakket aan Dell is geleverd. Er is een exportcertificaat nodig bij de initiële installatie van het ProDeploy-project.
- De klant levert het inrichtingspakket aan Dell. Het inrichtingspakket zal via een applicatie voor bestandsoverdracht worden aangeleverd aan Dell.

#### **Projectontwikkeling**

- Indien van toepassing ontwikkelt de ProDeploy-technicus het ProDeploy-project zodat het inrichtingspakket van de klant in de fabriek kan worden geladen met de geselecteerde Windows 10-besturingssysteemoptie (zoals hierboven aangegeven) en eventuele CS-aanpassingen die door de klant zijn aangevraagd kunnen worden ingesteld.
- Het inrichtingspakket wordt gevalideerd en getest tijdens de productieprocessen van Dell om te zorgen dat het inrichtingspakket van de klant goed wordt geladen tijdens de initiële productiesysteembuild.

#### **Voltooiing van het project**

- Productieprocessen zorgen dat het inrichtingspakket van de klant wordt gerepliceerd zoals dit aan Dell werd aangeleverd.
- Het project wordt uitgegeven voor uitvoering van orders.



## Verplichtingen van de klant.

Voordat een inrichtingspakket aan Dell wordt aangeleverd, moet de klant:

- Een kopie leveren van het inrichtingspakket en eventuele klantgegevens of programma's die zijn gebruikt in verband met de ontwikkeling en indiening van het inrichtingspakket. **DELL IS NIET AANSPRAKELIJK VOOR VERLIES OF HERSTEL VAN DATA OF PROGRAMMA'S OP INRICHTINGSPAKKETTEN OF OP ANDERE ONDERSTEUNDE HARDWAREPLATFORMS.**
- Gebruikmaken van de externe inrichtingsconsole voor het aanmaken, testen en controleren of het inrichtingspakket werkt overeenkomstig de behoeften van de klant op de ondersteunde hardwareplatforms die worden gekocht. Dell is niet verantwoordelijk voor de beschikbaarheid of de prestaties van de externe inrichtingsconsole en afzonderlijke voorwaarden van de uitgever van de externe inrichtingssoftware bepalen de verplichtingen en rechten van de klant met betrekking tot de externe inrichtingsconsole.
- Ervoor zorgen dat elk inrichtingspakket alle vereiste applicaties en beleidsregels bevat
- Ervoor zorgen dat het inrichtingspakket geen persoonlijk identificeerbare gegevens bevat.
- Indien van toepassing, het voltooiën, controleren van de nauwkeurigheid en de vereisten en het goedkeuren van het project in de Dell TechDirect-portal.
- Ervoor zorgen dat de klant over de juiste licentie van de uitgever van de toepasselijke externe inrichtingssoftware beschikt voor toegang tot en gebruik van de services en de externe inrichtingsconsole en -software
- Ervoor zorgen dat licenties beschikbaar zijn voor alle software in het inrichtingspakket
- Ervoor zorgen dat de console is geconfigureerd om systemen automatisch te registreren
- De klant levert het inrichtingspakket aan Dell. Het inrichtingspakket zal via een applicatie voor bestandsoverdracht worden aangeleverd aan Dell.

## Servicevereisten:

- Het inrichtingspakket moet worden gemaakt met behulp van de externe inrichtingsconsole. Er mogen geen andere hulpmiddelen worden gebruikt voor dit proces.
- Dell Provisioning is alleen beschikbaar voor bepaalde externe besturingssystemen, zoals bepaald door Dell. Controleer met uw Engagement Manager wat de mogelijkheden zijn op ondersteunde besturingssystemen en versies.
- Het inrichtingspakket moet worden gevalideerd op ondersteunde hardwareplatforms voor de configuraties die worden gekocht. Als de klant geen specifiek platform/specifieke configuratie voor ondersteunde hardware heeft, moet de klant een ontwikkelingssysteem kopen dat kan worden gebruikt tijdens het maken en testen van het toepasselijke inrichtingspakket.

## Niet inbegrepen bij Dell Provisioning:

- Leveren of licentiëren van externe software, besturingssystemen of andere elementen in een inrichtingspakket
- Fysieke installatie van hardware of software die geen betrekking heeft op de configuratieservice voor inrichting.
- Aanmaken van een inrichtingspakket.
- Probleemoplossing of technische ondersteuning voor het aanmaken van een inrichtingspakket.
- Testen van klantspecifieke applicaties of hardware op compatibiliteit met het inrichtingspakket.
- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in de servicebijlage.



# Installatie op locatie

Met deze serviceoptie kan een nieuw ondersteund product van Dell worden geïnstalleerd en een bestaande lokale computer worden verwijderd (de “installatieservice op locatie” of “installatieservices op locatie”), zoals in deze servicebeschrijving verder wordt beschreven.

## Evaluatie van de locatie

De klant is volledig verantwoordelijk voor het verzamelen van cruciale site- en planningsinformatie voor alle implementatiesites van de klant. De klant dient er ook voor te zorgen dat al deze essentiële gegevens aan Dell worden verstrekt voordat de onsite-services worden gestart. Dell geeft de provider meer informatie als onderdeel van het implementatieplan.

## Implementatieplan en -schema

Het implementatieplan bevat, indien van toepassing:

- Evaluatie van de locatie en gereedheid
- Implementatieschema
- Werkinstructies voor het op locatie configureren en installeren van de ondersteunde producten

Het implementatieschema wordt voorafgaand aan de geplande installatie van de ondersteunde producten door de klant gedistribueerd naar de eindgebruikers. De klant zal Dell direct op de hoogte stellen van eventuele conflicten om de planning vast te leggen, voorafgaand aan de geplande installatiedatum. Deze service is 24x7 beschikbaar voor de klant, onder voorbehoud van de naleving door de klant van alle voorwaarden van deze servicebeschrijving en de wederzijdse instemming van de klant en Dell aan het einde van de implementatieplanningsbesprekingen en andere pre-implementatieactiviteiten.

## Functies van de installatieservice op locatie

### Installatie van ondersteund product: CPU-apparaten (desktops en notebooks) en monitor

- Nieuw ondersteund product uitpakken uit de dozen en componenten inspecteren op schade
- Nieuwe apparatuur verplaatsen van een centrale locatie naar het bureau van de eindgebruiker
- Componenten en randapparatuur van het ondersteunde product (zoals toetsenborden, voedingen en muizen) organiseren voor implementatie
- Door de klant geleverde en gecertificeerde netwerkpatchkabels aansluiten op het nieuwe ondersteunde product
- Alle voedingskabels aansluiten op elektrische bronnen
- Netwerkpatchkabels aansluiten op bestaande, door de klant gecertificeerde netwerkstekkers
- Het nieuwe ondersteunde product opstarten en netwerkverbinding controleren voor met het netwerk verbonden apparaten van de klant
- Eenvoudige koppeling aan domein uitvoeren met behulp van systeemeigen Windows-interface
- Op verzoek kunnen computers ook worden gekoppeld aan de standaard computer-container in Active Directory
- Aanmelden bij het nieuwe ondersteunde product met een door de klant opgegeven gebruikers-ID en -wachtwoord
- Indien van toepassing, IP-adres configureren



- Netwerkprinters toewijzen aan elk nieuw, ondersteund product
- Fysiek aangesloten externe randapparaten van het ondersteunde product of het dockingstation van het ondersteunde product aansluiten en instellen. Indien vereist laadt Dell de stuurprogramma's die worden geleverd door de klant en wordt er een testpagina afgedrukt of een overeengekomen eenvoudige functionaliteitstest uitgevoerd. Als voorbeeld de aansluiting van twee monitoren op een ondersteund product of het dockingstation voor het desbetreffende product.

### **Installatie van verouderd systeem ongedaan maken (CPU en monitoren)**

- De hardwarecomponenten, netwerkkabel en stroomkabel loskoppelen van het klantsysteem dat wordt vervangen door het ondersteunde product (“verouderd systeem/verouderde systemen”)
- Verouderde systeemcomponenten in dozen plaatsen, met behulp van verpakkingsmaterialen van het nieuwe ondersteunde product of andere materialen die zijn geleverd door de klant
- Het verouderde systeem verplaatsen naar een opslaggebied op locatie dat is aangewezen door de klant in het gebouw waar de implementatie plaatsvindt
- Alle dozen, verpakkingsmaterialen en resten verplaatsen naar een afvoerlocatie binnen het gebouw waar de implementatieservices worden geleverd, en de installatielocatie goed schoonmaken zodat de omgeving in de oorspronkelijke staat is

### **Servicevereisten**

Om deze service te voltooien is het volgende vereist:

- Alle systemen in een bestelling worden samen gepland als onderdeel van één gebeurtenis. In het algemeen worden bestellingen van 10 of minder eenheden gepland op dezelfde tijd/dag
- Bij installatie op meerdere pc's zal de technicus dit indien mogelijk gelijktijdig uitvoeren.
- Dekking voor installatie op locatie is beperkt tot locaties die eenvoudig toegankelijk zijn met een voertuig en zonder gebruik van speciale tools of apparatuur
- Voor het verwijderen van de verouderde apparatuur moet gelijktijdig een nieuwe client worden geïnstalleerd
- Nieuwe ondersteunde producten moeten worden geplaatst binnen het gebouw waar ze worden geïnstalleerd

### **Uitgesloten services**

- Datamigratieservices
- Installatie van software of installatieservices
- Transport van systemen naar andere locaties of andere typen logistieke services
- Extern verwijderen en/of recyclen van verouderde eenheden
- Computers worden in Active Directory gekoppeld aan de standaard computers-container, niet aan specifieke organisatie-units
- Er worden geen aangepaste scripts geleverd of uitgevoerd om aan domein toe te voegen
- Er worden geen problemen opgelost omtrent fouten die te maken hebben met het systeemeigen Windows-proces voor toevoegen aan domein
- Geen installatie of instelling van Active Directory
- Installatie van meer dan 2 monitoren.
- Installatie van een monitor op een monitorarm en/of van een monitorarm
- Bevestiging van hardware op oppervlakken of randapparatuur waarvoor gereedschappen of meerdere technici vereist zijn
- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in de servicebijlage



## Verplichtingen van de klant

De klant is volledig verantwoordelijk voor het volgende:

- Maken en verstrekken van de planningsinformatie voor alle benodigde hulpbronnen voor de service, inclusief het installatieschema voor de eindgebruiker.
- Een coördinator toewijzen voor elke klantlocatie
- Vereisten (bijv. adressen en beschikbare installatietijden voor het plannen) en technische data opgeven die nodig zijn voor de service via de evaluatie van de locatie
- Zorgen dat alle vereiste bronnen van klanten beschikbaar zijn tijdens de duur van de installatie op locatie, inclusief technische contactpersonen
- Voorbereiden van alle werkplekken en bureaus van eindgebruikers voor installatie op locatie vóór de geplande start van de services, inclusief toegang tot systemen, externe randapparatuur, voeding en netwerkconnectiviteit
- In AD maken van domeinaccount (indien vereist voor het toevoegen van pc aan domein) en computerobjecten voor aankomst van technici op locatie, om toevoegen aan domein voor de geplande implementatiedatum mogelijk te maken.
- Aanleveren van domeinaccountgegevens voor gebruik door technici op locatie, met de benodigde rechten om een computer toe te voegen aan de standaard computers-container van Active Directory
- Toegang geven tot faciliteiten en systemen van de klant die nodig zijn om de service te leveren, inclusief onder andere veilige en toereikende parkeerplaatsen, noodzakelijke sleutels of badges.
- Een veilige werkomgeving en een redelijke kantooruimte bieden
- Bovendien moet voor installatie in een thuishkantoor te allen tijde een volwassene aanwezig zijn tijdens het uitvoeren van de service
- Service voor acceptatie van de locatie bieden na afronding van locatie
- Dell lokale beheerdersrechten geven die nodig zijn om de service uit te voeren
- Oude systeem moet beschikbaar en volledig operationeel zijn, indien er services moeten worden uitgevoerd op het oude systeem

## Aanvullende bepalingen en voorwaarden

- Klanten kunnen de standaardinstructies aanpassen of een eigen set instructies geven voor het definiëren van de activiteiten die ze willen uitvoeren. Aangepaste instructies en bijbehorende activiteiten worden beperkt tot 45 minuten inrichtingstijd per PC. Voorafgaand aan en tijdens de implementatie zal Dell de verwachte hoeveelheid tijd voor het zelf uitvoeren van deze activiteiten evalueren. Als Dell vaststelt dat de hoeveelheid tijd voor het uitvoeren van de activiteiten op locatie groter is dan de limiet van 45 minuten, dan werkt Dell samen met de klant om de instructies te wijzigen, zodat de inrichtingstijd onder de 45 minuten valt, of worden de extra kosten ingeschat middels het wijzigingsbeheerproces.
- Als de klant vertragingen heeft veroorzaakt waardoor de service Installatie op locatie niet kan worden uitgevoerd of terwijl de technicus aanwezig is, kunnen extra kosten worden berekend. Er kunnen extra kosten in rekening worden gebracht voor verzoeken die rechtstreeks aan technici op locatie worden gedaan voor aanvullende activiteiten.
- Om veiligheidsredenen zal Dell geen externe (USB-)media meenemen naar de omgeving van de klant. De klant dient USB-media/externe media te verstrekken, indien dit nodig is om toegang te krijgen tot het installatieprogramma voor de datamigratietool die door Dell wordt gebruikt. Extra kosten, indien blijkt te zijn gerechtvaardigd, worden in rekening gebracht via het proces voor wijzigingsbeheer.





## Add On for Application Installation

Als een klant Add-On Application Installation aanschafft, helpt Dell de klant bij de installatie van tot drie (3) softwareapplicaties of het aanpassen van instellingen in het besturingssysteem die verband houden met de installatie van de nieuwe ondersteunde Dell-systemen. Installatie van applicaties vindt ter plekke plaats, tijdens de implementatie van nieuwe assets.

### Projectinitiatie

Dell documenteert en registreert, waar van toepassing, samen met de klant de technische eisen van de klant via de TechDirect-portal. Indien beschikbaar controleert de klant de nauwkeurigheid en de vereisten door de specificaties te controleren in de TechDirect-portal.

### Voltooiing van het project

Installatie van klantapplicaties vindt plaats met behulp van een door de klant aangeleverd handmatig script, USB-medium of CD/DVD

3 mislukte pogingen om de software te installeren aan de hand van de technische vereisten van de klant

### Verplichtingen van de klant

De klant is verantwoordelijk voor het volgende:

- Het aanleveren van het script, USB-medium of CD/DVD om de applicatie-installatie uit te voeren
- Aanmaken, testen en controleren dat de instellingen van de softwaretoepassing en het besturingssysteem werken volgens de eisen van de klant op de ondersteunde hardwareplatform(s) die worden gekocht.
- Indien van toepassing, het voltooiën, controleren van de nauwkeurigheid en de vereisten en het goedkeuren met behulp van de TechDirect-portal.
- Alle vereiste licenties, voldoende installatiemedia en installatie-instructies worden bij aankomst aan de Dell-technici voorzien.
- De klant heeft alle vereiste licentie- en gebruiksrechten voor de software die wordt geïnstalleerd; Dell voert geen bevestiging van compliance uit
- Dell gebruik maken van het netwerk van de klant voor het uitvoeren van de services, indien die vereist is voor installatie van de applicatie
- 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 beschikken over internettoegang en internet Explorer 5.0 of hoger.
- Netwerkinfrastructuur is stabiel op alle locaties van de klant.

### Servicebeperkingen

Besturingssysteem van desktop/notebook is Microsoft XP, Vista, Windows 7, Window 8 of Windows 10  
Besturingssysteem is al geladen of geïnstalleerd.

Dell is niet verantwoordelijk voor eventuele fouten tijdens het installatieproces

Dient te worden aangeschaft in combinatie met ProDeploy of ProDeploy Plus



Applicaties moeten worden geleverd in combinatie met de onsite Installation-services en eventuele ongebruikte applicatie-installaties kunnen niet worden ingeruild voor krediet, terugbetaald of overgedragen.

## Optionele add-on voor verwijdering verpakkingsmateriaal

Als een klant de Add-On Offsite Packaging Removal aanschaft, verwijdert Dell de verpakking en het materiaal van de systemen en randapparaten dat wordt geïmplementeerd. Omvat niet het verwijderen van systemen die worden vervangen (de "Verouderde systemen"). Deze service moeten worden geleverd in combinatie met installatieservices op locatie

## Add-on voor planning voor de eindgebruiker

Als een klant de planning voor de eindgebruiker toevoegt, zal Dell de klant helpen bij de coördinatie tussen de personen die een nieuwe pc ontvangen (eindgebruiker) en de technicus die verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de installatieservice.

### Verantwoordelijkheden van Dell

- Dell zal voor iedere eindgebruiker een planning maken op basis van de dag en locatie van de geplande installatie. Deze planning wordt gebaseerd op (en opgenomen in) het overeengekomen implementatieplan.
- Dell informeert elke eindgebruiker via e-mail over de geplande dag/datum en stuurt e-mailherinneringen voor de aanstaande implementatie. In totaal kan het gaan om 5 berichten, conform het implementatieplan.
- Indien een eindgebruiker verzoekt om een ander tijdstip of locatie, zal Dell de dag en locatie van de geplande installatie voor de eindgebruiker opnieuw inplannen.
- Dell coördineert samen met de technici op locatie om te voldoen aan de geplande installatiedag
- Dell verstrekt indien nodig een lijst aan de aangewezen contactpersoon van de klant met daarop alle eindgebruikers die hun afspraak nog niet hebben bevestigd

### Verplichtingen van de klant

De klant is verantwoordelijk voor het volgende:

- De klant moet ten minste één contactpersoon aanwijzen die dient als de aangewezen contactpersoon voor het implementatieschema, bij voorkeur iemand op locatie.
- De klant dient de contactgegevens van de eindgebruiker op te geven, inclusief maar niet beperkt tot de naam, het telefoonnummer en het e-mailadres van de eindgebruiker. Hiervoor dient het meegeleverde Excel-sjabloon te worden gebruikt.
- De klant moet alle betrokken eindgebruikers laten weten dat Dell vertegenwoordigers contact met hen zullen opnemen voor het inplannen van de implementatie. Dit gebeurt voordat Dell de installatie probeert in te plannen
- De klant wijst een lead aan die alle ingediende verzoeken voor opnieuw inplannen, moet doorgeven aan Dell.
- De klant moet samenwerken met Dell voor het coördineren van de installatie bij eindgebruikers die niet reageren op de pogingen van Dell om de installatie uit te voeren.
- Zodra de planning voor de implementatie en de eindgebruiker is voltooid, is de klant verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de eindgebruiker of het identificeren van een andere eindgebruiker als de geplande eindgebruiker niet beschikbaar is.



### **Aanvullende bepalingen**

- De planning voor de eindgebruiker wordt acht dagen voor de geplande dag beschouwd als voltooid.
- Verzoeken tot het opnieuw inplannen die van minder dan 7 dagen vooraf zijn ingediend, kunnen leiden tot kosten als Dell de wijziging niet kan doorvoeren in het implementatieplan. Ook kunnen extra kosten in rekening worden gebracht.
- Verzoeken tot het opnieuw inplannen die minder dan 5 dagen vooraf zijn ingediend, kunnen niet worden gehonoreerd
- Er kunnen extra kosten in rekening worden gebracht voor eindgebruikers die niet beschikbaar zijn op de geplande installatiedag.
- Klanten kunnen prioriteit aanvragen voor bepaalde eindgebruikers
- Zodra de planning is voltooid, kunnen eventuele nieuwe bezoeken of wijzigingen in het implementatieplan leiden tot extra kosten voor de klant.
- Dell technici zullen hun uiterste best doen om de gecommuniceerde planning te volgen, maar Dell behoudt zich het recht voor om de planning aan te passen bij onvoorziene omstandigheden.

### **Uitgesloten services**

- Planning voor een eindgebruiker op een bepaald tijdstip
- Gebruik van telefoon als primaire contactmethode voor eindgebruikers. Dell kan er wel voor kiezen om telefonisch contact op te nemen met bepaalde eindgebruikers.
- Hulpbronnen voor planning op locatie, installatietechnici zijn niet verantwoordelijk voor het onderhouden of bijwerken van schema's
- Activiteiten die niet specifiek zijn vermeld in de servicebijlage



# Bijlage C

## ProDeploy Plus Service

### Connected Configuration

#### Serviceoverzicht

De Dell Connected Configuration-service biedt de mogelijkheid om een versie van systeembeheerssoftware van de klant ("implementatieoplossing van de klant") via een beveiligde internetverbinding onder beheer van Dell te brengen. De klant krijgt directe toegang tot zowel een virtueel als een fysiek gehoste omgeving in Dell-faciliteiten, waar de klant zijn implementatieoplossing kan opslaan en onderhouden. De klant kan ook configuratietaken uitvoeren in Dell-faciliteiten, die anders alleen hadden kunnen worden uitgevoerd nadat het systeem was ontvangen door de klant en was verbonden met het netwerk van de klant.

#### Serviceprocedures en verplichtingen van Dell

De Connected Configuration-service werkt samen met andere ondersteunde services in deze servicebeschrijving. De implementatieoplossing van de klant wordt gehost in een configuratiecenter van Dell en wordt via een beveiligde tunnel met het netwerk van de klant verbonden. De beveiligde verbinding wordt aangeboden als een gateway tussen de klantomgeving en de productieomgeving van Dell/de leverancier via de omgeving van de klant met een maximale bandbreedte van 5 Mbit/sec. De klant kan de beveiligde tunnel gebruiken om verdere aanpassing van andere implementatieopties aan te bieden, inclusief onder andere codering en andere beveiligings- en toegangsfuncties, en beheer op basis van rollen, actieve detectie van directory's en andere netwerk-, database- en beveiligingsconfiguraties. Het implementatieproces wordt beperkt tot een maximum van vier (4) uur verwerkingstijd en tien (10) minuten support van een technicus voor het initiëren en starten van de geautomatiseerde takenreeks per geconfigureerd apparaat. De capaciteit voor orderafhandeling wordt berekend op basis van de geraamde eenheidsvolumes van de klant en de implementatieoplossing van de klant, zoals gedefinieerd in overleg met Dell tijdens het scopingproces. Dit is inclusief de gemiddelde implementatietijd per eenheid en het maximum aantal eenheden dat tegelijkertijd kan worden geïmplementeerd.

De implementatieoplossing kan worden vastgesteld met behulp van de fysieke hardware van de klant of als een virtuele machine. De fysieke hardwareoplossing stelt de klant in staat zijn implementatieoplossing te leveren en gerelateerde hardware van de klant te integreren in het configuratiecenter of de configuratiecenters van Dell. Met de oplossing als virtuele machine kan de klant een virtuele harde schijf (VHD) van zijn implementatieomgeving maken en deze aan Dell doen toekomen om in een hostinginfrastructuur te worden geladen die wordt ontwikkeld en onderhouden door Dell.

Bestellingen van klanten worden geplaatst via het verkoopproces van Dell en doorlopen het standaard productieproces van Dell. Aanvullende ondersteunde services die de klant selecteert, vinden plaats tijdens het fabricageproces en horen niet bij de Connected Configuration-service.

De klant zal Dell op verzoek verdedigen tegen, schadeloos stellen voor en vrijwaren van elke claim of actie uit hoofde van enige aanwijzing van de klant met betrekking tot de configuratie van de ondersteunde Dell systemen door middel van de beveiligde verbinding en de Connected Configuration-service, of enige nalatigheid van de klant om te voldoen aan de voorwaarden, bepalingen en verantwoordelijkheden van de klant, zoals uiteengezet in deze servicebeschrijving. De klant erkent en



aanvaardt hierbij dat Dell is geautoriseerd om alle redelijke maatregelen te nemen ter bescherming van de fysieke assets of andere aspecten van de IT-omgeving van Dell en/of externe partijen die worden beïnvloed door een beveiligingsprobleem dat door de klant is meegenomen naar de fysieke assets of IT-omgeving(en) van Dell of betreffende externe partijen.

### **Aanvullende bepalingen**

De service kan worden uitgevoerd buiten het land waarin de klant en/of Dell zich bevinden. Dell kan op bepaalde tijdstippen en in overeenstemming met de voorwaarden van de overeenkomst tussen Dell en de klant de locatie waar de services worden uitgevoerd, en/of de partij die de service uitvoert, veranderen. Dell blijft dan echter wel verantwoordelijk jegens de klant voor de levering van de service. Als een van de volumeveronderstellingen die door Dell en de klant worden gebruikt om een Connected Configuration-serviceproject uit te voeren, wezenlijk buiten de vastgestelde vereisten valt om de uitvoering van de service te voltooien (met inbegrip van de voorspelde eenheidsvolumes van de klant, de gemiddelde implementatietijd per eenheid, het maximum aantal eenheden dat tegelijkertijd kan worden geïmplementeerd met behulp van de implementatieoplossing van de klant en/of de configuratiefactoren die extra tijd nodig hebben voor het uitvoeren van de taken), kan Dell de prijsstelling en de afhandelingscapaciteit aanpassen om rekening te houden met dergelijke wijzigingen.

De klant erkent en aanvaardt dat de klant de beheerder 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"), software voor systeembeheer die de klant gebruikt in verband met de services ("software van de klant"), of 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 Dell de dataprocessor is voor de hieronder vermelde klant tijdens het uitvoeren van de services. De klant erkent en aanvaardt dat de klant als beheerder en exporteur van data verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en dat Dell verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land als verwerker van data. De klant stelt Dell schadeloos voor schendingen van verplichtingen van de klant met betrekking tot naleving van de privacywetten voor data 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 haar leveranciers daarvoor hebben moeten gebruiken, of voor verliezen of schade die Dell of haar 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 haar verplichtingen krachtens toepasselijke privacywetten voor data en eventuele verwante bepalingen in de overeenkomst.

### **Uitgesloten services**

De volgende activiteiten zijn van de service uitgesloten:

- Het maken van enige taakvolgorde, image of andere inhoud van de klant ("inhoud van de klant") door Dell in opdracht van de klant;
- Ondersteuning of onderhoud van enige implementatieoplossing of software van de klant door Dell, tenzij er voor de implementatieoplossing van de klant een actief support- of onderhoudscontract aanwezig is. In dat geval zal Dell de support- of onderhoudswerkzaamheden aanbieden overeenkomstig het actieve onderhouds- of supportcontract van Dell;



- Datamigratieservices;
- De ontwikkeling van intellectuele eigendommen die uitsluitend en specifiek zijn bedoeld voor de klant;
- Provisioning vooraf van assetdata in clientsystemen;
- Het oplossen van problemen met de implementatieoplossing van de klant, en;
- alle activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze servicebeschrijving zijn 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.

### **Verantwoordelijkheden van de klant en technische vereisten voor Connected Configuration**

De klant moet voldoen aan de volgende vereisten en verantwoordelijkheden met betrekking tot het aanschaffen, inschakelen en gebruiken van de serviceoplossingen voor de fysieke hardware of de virtuele machine, of deze overtreffen. Wanneer de klant nalaat een item te leveren of een taak uit te voeren die op grond van de verplichtingen voor Connected Configuration nodig is, kan Dell daardoor worden vertraagd of geremd in de levering van de service.

In het geval dat een “eindgebruiker” van de klant gebruikmaakt van derden (bijvoorbeeld aannemers, vertegenwoordigers, systeemintegrators en/of channel partners), verwijst “klantpartner” naar derden die door de eindgebruiker van de klant (“eindgebruiker van de klant”) worden gebruikt.

- Verantwoordelijkheden van de klantpartner (indien van toepassing):
  - Schriftelijke overdracht aan de eindgebruiker van de klant van alle verantwoordelijkheden van de klant, zoals hierin vermeld.
  - Communicatie mogelijk maken, instructies instellen of Dell Services aanwijzen om hiervoor rechtstreeks met de eindgebruiker van de klant te werken.
  - Levering van de documenten die nodig zijn om de service uit te voeren, of zorgen dat de eindgebruiker van de klant deze levert (werkinstructies voor de klant, document met klantvereisten ten aanzien van VPN, implementatieoplossing van de klant (fysiek of virtueel), enzovoort).
- De klant wijst een centraal aanspreekpunt (“contactpersoon van de klant”) en technische contactpersonen (“technische contactpersonen”) aan, zoals vereist ter ondersteuning van de inrichting en instandhouding van elke regionale Connected Configuration-omgeving.
- De contactpersonen moeten over werkkennis beschikken van de infrastructuuronderdelen waarop de services van toepassing zijn, en zullen support leveren, met inbegrip van maar niet beperkt tot, het volgende:
  - De contactpersoon van de klant zal de bevoegdheid hebben om namens de klant op te treden voor alle aspecten van de service, zoals het melden van problemen bij de juiste personen in de organisatie van de klant en het oplossen van strijdige vereisten.
  - De contactpersoon van de klant zal ervoor zorgen dat alle communicatie tussen de klant en Dell, inclusief alle vragen of verzoeken met betrekking tot de overeenkomst, via de betreffende projectmanager van Dell verloopt.
  - De contactpersoon van de klant zal tijdig toegang bieden tot technische en zakelijke contactpersonen en de benodigde data/informatie voor kwesties met betrekking tot het bereik van de service.
  - De contactpersoon van de klant zal ervoor zorgen dat belangrijke contactpersonen van de klant aanwezig zijn bij vereiste vergaderingen en presentaties.
  - De contactpersoon van de klant zal noodzakelijke projectvereisten, informatie, data, beslissingen en goedkeuringen verwerven en leveren.



- De klant is verantwoordelijk voor het leveren van alle hardware en/of software die nodig is om een geschikte en veilige implementatieoplossing te leveren, zoals gedefinieerd in overleg met Dell tijdens het scopingproces voor de oplossing. De gedefinieerde oplossing moet ondersteuning bieden voor verwachte implementatievolumes voor clientsystemen.
- De klant levert één (1) geconfigureerde implementatieoplossing voor elk regionaal configuratiecenter van Dell waar de Connected Configuration-services zullen worden geleverd, waaronder hardware van de klant en/of software van de klant en/of alle content van de klant.
- De klant is verantwoordelijk voor het onderhouden, beveiligen, beheren, bewaken en ondersteunen van de software en/of hardware van de klant en stemt ermee in dat een support- of onderhoudsprobleem met betrekking tot de software en/of hardware van de klant Dell ontslaat van haar verplichtingen om de service uit te voeren tot het betreffende support- of onderhoudsprobleem is opgelost.
- De klant zal een beveiligd netwerk implementeren en onderhouden tussen het klantnetwerk en elk configuratiecenter van Dell. De veilige netwerkverbinding moet voldoen aan (of beter zijn dan) de Dell VPN-beveiligingsvereisten.
- De klant is verantwoordelijk voor het installeren en beheren van een PXE-implementatieproces (Preboot Execution Environment), waarbij deze ervoor zorgt ervoor dat een dergelijk proces binnen vier (4) uur kan worden voltooid en dat de interactie met de technicus wordt beperkt tot maximaal tien (10) minuten voor de doeleinden van het initiëren en voltooien van de implementatie van het clientsysteem.
  - De klant is verantwoordelijk voor het opzetten van de PXE Boot-omgeving en de validatie met aan te schaffen clienthardwareplatforms. Clienthardwareplatforms zonder een netwerkpoort (RJ-45) op het systeem moeten PXE valideren met een USB-Type-C/Thunderbolt-to-Network-dongle. De ondersteuning van het platform/de netwerkadapter moet worden geverifieerd bij uw Configuration Services Project Manager.
- De klant is verantwoordelijk voor het leveren en onderhouden van werkinstructies voor de implementatie van clientbesturingssystemen, inclusief stappen die zijn vereist voor het initiëren van de implementatie van clientbesturingssystemen, instructies die duidelijk aangeven wanneer de besturingssysteemimplementatie is voltooid, stappen voor afsluiting van het systeem vóór verzending en de te nemen stappen in het geval van een storing tijdens de implementatie van het clientsysteem.
  - De werkinstructies voor de implementatie van clientbesturingssystemen moeten duidelijke instructies en schermafbeeldingen bevatten, aan de hand waarvan Dell-fabriekstechnici uw implementatie succesvol kunnen voltooien en dit kunnen verifiëren.
  - De takenreeks en werkinstructies van de klant moeten een “af rondingsscherm” bevatten als een van de laatste taken in de takenreeks. Dit “af rondingsscherm” (dialoogvenster) is een kwaliteitscontrole voor fabriekstechnici aan de hand waarvan zij kunnen verifiëren of de implementatie succesvol is verlopen. Het “af rondingsscherm” moet op het scherm blijven staan totdat actie wordt ondernomen door een technicus.
- De klant zorgt dat de implementatieoplossing van de klant, de systeemimplementatie, het stuurprogramma en het besturingssysteem up-to-date blijven en zorgt er ook voor dat de vereiste inhoud voor clientsysteemimplementaties beschikbaar is in hun omgeving voor systeembeheer die wordt gehost door configuratiecenter(s) van Dell. De klant moet gebruikmaken van de gehoste systeembeheeromgeving voor implementaties van clientsystemen om netwerkverkeer te beperken en de verwerkingstijden van systeemimplementaties te verminderen.
- Klanten die een virtuele instantie van de implementatieoplossing van de klant leveren, moeten voldoen aan de VM-vereisten van de Dell Connected Configuration (bijvoorbeeld grootte van harde schijf voor VM, geheugengrootte, CPU-cores, VHD-exportindeling).



- Klanten die de fysieke infrastructuuronderdelen hebben geleverd voor de implementatie van het clientsysteem, bijvoorbeeld server, firewall/vpn-eindpunt, netwerkswitch(es), zullen alle firmware en hardware binnen elk onderdeel onderhouden. Dell werkt samen met de klant indien het nodig is toegang te bieden tot geleverde assets voor onderhoud of break-fix. Dell kan ook samenwerken met de klant om een herstart uit te voeren van een systeem na een harde storing of firmware-update. Het onderhoudscontract van de klant voor een externe partij rechtvaardigt nooit de toegang van de klant of van de externe partij tot de faciliteiten van Dell zonder dat Dell daarvoor voorafgaande, schriftelijke toestemming heeft gegeven.
- Klanten die fysieke infrastructuuronderdelen leveren, kopen, configureren en beheren de benodigde hardware voor de services als volgt:
  - De hardware is in een rek monteerbaar
  - Tot 4U reukimte kan worden gebruikt
- Wanneer de klant tijdens de levering van de service de implementatiespecificaties wijzigt, kan Dell daardoor worden vertraagd of geremd in de levering van de service. Als de klant voornemens is om wijzigingen aan te brengen in de implementatiespecificaties van de klant, moet de klant de projectmanager van Dell op de hoogte stellen en rekening houden met mogelijk extra cyclustijd voor orderafhandeling en verstoring van de service zoveel mogelijk beperken.

## Datamigratie

### Serviceoverzicht

Deze serviceoptie bevat de migratie op locatie van maximaal 100 gigabyte (GB) aan data van een bestaande lokale computer naar een nieuw ondersteund product van Dell (de “service voor datamigratie” of “services voor datamigratie”), zoals hieronder wordt beschreven in de servicebeschrijving. Deze service wordt geleverd tijdens en in overeenstemming met een proces voor de installatie van een nieuw systeem.

### Functie van de service Datamigratie

- Data en instellingen van gebruikers vastleggen uit alle systemen van de klant die worden vervangen door de ondersteunde producten (het “verouderde systeem”) op basis van vereisten die zijn gedefinieerd tijdens de evaluatie van de locatie;
- Data met betrekking tot profielen van domeingebruikers migreren naar nieuwe ondersteunde producten
- Datamigratie kan op verschillende manieren worden uitgevoerd:
  - Direct van het verouderde systeem naar het nieuwe ondersteunde product via een standaard netwerkkabel
  - Direct van het verouderde systeem naar het nieuwe ondersteunde product via het netwerk van de klant
  - Van het verouderde systeem naar een door de klant geleverde opslaglocatie (bestandsdeling of USB-schijf/externe schijf), daarna van de opslaglocatie naar het nieuwe ondersteunde product
- Na afronding van de migratie zal de technicus de integriteit van de migratie bevestigen en/of rapporteren





### Servicevereisten

- Services voor datamigratie moeten worden geleverd in combinatie met installatieservices op locatie
- Services voor datamigratie worden uitgevoerd door Dell met behulp van de tool voor datamigratie en de bijbehorende bronnen op de Dell TechDirect-portal.
- De planning van de migratie- en installatieservices moet worden gecoördineerd met dezelfde projectomvang en indien mogelijk met dezelfde Dell-medewerkers op locatie
- Bij installaties op meerdere pc's zullen de technici de data gelijktijdig op meerdere pc's migreren.
- Dell gaat ervan uit dat er geen factoren zijn die de overdrachtssnelheid van het verouderde systeem beperken tot die van het vervangende systeem, inclusief maar niet beperkt tot:
  - Slechte prestaties van de harde schijf vanwege beschadigde sectoren, snelheden lager dan 5400 rpm of overmatige fragmentatie
  - Door de klant geconfigureerde instellingen voor het beperken van overdrachtssnelheden, zoals het forceren van alle netwerkkarte kaarten (NIC's) tot een lagere snelheid dan hun optimale snelheid
  - Processen die worden uitgevoerd op het verouderde systeem
  - Het niet gebruiken van een CAT5e-netwerkkabel voor gebruik op Gigabit-NIC's voor netwerkgerelateerde migraties
  - Het niet gebruiken van USB 3.x-poorten en externe harde schijven (minimaal USB 2.0)

### Uitgesloten services

- Overdracht van meer dan 100 GB aan data
- Datamigratie waarbij andere tools worden gebruikt dan de tools die Dell heeft aangewezen voor het uitvoeren van de service door Dell medewerkers en het nakomen van verplichtingen door de klant
- Gebruikersprofielen voor lokale accounts (niet in een domein) worden niet gemigreerd.
- Migratie van data voor gebruikersaccounts naar alternatieve domeinen wordt niet ondersteund.
- Verwijderen of opnieuw installeren van bestaande producten of software.
- Elk herstel van data, inclusief noodherstel.
- Afzonderlijke planning van migratie- en installatieservices.
- Overdragen van toepassingen of scripts opstellen voor de installatie van toepassingen op het systeem.
- *Er worden geen applicaties of software verplaatst of gekopieerd met de tool.*
- Alle activiteiten met betrekking tot de configuratie of probleemoplossing van de netwerkinfrastructuur.
- Alle andere activiteiten dan de activiteiten die specifiek worden vermeld in deze beschrijving van de service voor datamigratie in bijlage C.

### Verplichtingen van de klant

De klant is verantwoordelijk voor het volgende:

- Vereisten voor datamigratie configureren met de Dell TechDirect-portal.
- Voldoen aan de verplichtingen van de klant met betrekking tot de installatieservice op locatie (bijlage B)
- Indien nodig 3.x USB-media/externe media leveren voor de overdracht van data
- Indien Dell hierom vraagt een technicus interne toegang geven tot het installatieprogramma van de tool voor datamigratie, dat beschikbaar is via het project van de klant op de Dell TechDirect-portal



- 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.
- De klant zorgt dat communicatie tussen de klant en Dell goed verloopt, inclusief vragen of verzoeken met betrekking tot de omvang. De klant verstrekt bij aanvang van het project een lijst met belangrijke contactpersonen met wie Dell samenwerkt. De belangrijke contactpersonen zijn verantwoordelijk voor de communicatie met Dell en het beheer van de projectresultaten.
- De klant biedt tijdig toegang tot technische en zakelijke contactpersonen voor kwesties met betrekking tot de omvang van de service. Belangrijke contactpersonen wonen vergaderingen bij en zorgen voor tijdige beslissingen en informatie die Dell nodig heeft om de service uit te voeren.
- Elke oplossing die nodig is ten aanzien van bestaande opslagsystemen valt onder de verantwoordelijkheid van de klant, met uitzondering van opslagsystemen met supportgarantie(s) waarvoor Dell support verleent.
- De klant is verantwoordelijk voor elke configuratie van het bestaande opslagsysteem, tenzij in deze service anders is vermeld.
- De klant is er verantwoordelijk voor om de toepassingen na het offline migreren in productietoestand te brengen.
- De klant is verantwoordelijk voor het afsluiten van de toepassingen op de host/server voordat het offline migreren wordt uitgevoerd.
- Oude systeem moet beschikbaar en volledig operationeel zijn, indien er services moeten worden uitgevoerd op het oude systeem
- De klant geeft toegang tot de specifieke tool voor datamigratie van de klant, die zich bevindt in TechDirect.

### **Aanvullende bepalingen en voorwaarden**

- We doen redelijke pogingen om de data van de klant te verplaatsen, maar als de overdracht na verschillende pogingen niet kan worden uitgevoerd vanwege redenen die buiten de controle van technici liggen, wordt de service mogelijk niet uitgevoerd
- Deze activiteiten worden beperkt tot 45 minuten extra (90 minuten in totaal inclusief installatieactiviteiten) inrichtingstijd per PC. Voorafgaand aan en tijdens de implementatie zal Dell de verwachte hoeveelheid tijd voor het zelf uitvoeren van deze activiteiten evalueren. Als Dell vaststelt dat de hoeveelheid tijd voor het uitvoeren van de activiteiten op locatie groter is dan de extra limiet van 45 minuten, dan werkt Dell samen met de klant om de instructies te wijzigen, zodat de inrichtingstijd onder de extra 45 minuten valt.
- Als wordt vastgesteld dat elementen in de omgeving of hardware van de klant ervoor zorgen dat de overdrachtssnelheid wordt beperkt en de technicus meer tijd nodig heeft, zal Dell de klant verzoeken om deze problemen op te lossen, of extra kosten in rekening brengen voor de klant middels het wijzigingsbeheerproces.
- Om veiligheidsredenen zal Dell geen externe (USB-)media meenemen naar de omgeving van de klant. Indien nodig (voor datamigratie of het DMT-installatieprogramma) dient de klant externe (USB-)media aan te leveren.
- De klant erkent en aanvaardt dat de klant de beheerder is van alle data op alle verouderde systemen of elders in de klantomgeving die op aanwijzing van de klant worden opgenomen in de omvang van deze service, zoals deze data worden gedefinieerd door elk land inclusief onder andere de Europese Unie(EU), en Dell is de verwerker van de data voor de hieronder vermelde klant tijdens het uitvoeren van de services. De klant erkent en aanvaardt dat de klant als



beheerder van data verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land, en dat Dell verantwoordelijk is voor naleving van de privacywetten voor data die gelden in elk land als verwerker van data, volgens de clausules in het EU-model, die worden beschreven in de klantovereenkomst bij de aankoop van ondersteunde product(en) en service(s). De klant stelt Dell direct op de hoogte en werkt in goed vertrouwen samen met Dell om alle gerelateerde kwesties op te lossen als de klant een uitval, defect, gebrek of ander probleem constateert in verband met de opname van de clausules van het EU-model in deze overeenkomst.

## Trainingscredits

### Trainingscredits voor Dell Education Services

Klanten die de ProDeploy Plus service aanschaffen voor gebruik met bepaalde ondersteunde producten ontvangen ook Dell Education Services trainingscredits (de "trainingscredits"). Op uw bestelformulier kunt u zien of er bij uw aankoop van de service een ProDeploy Plus Training Credits SKU is inbegrepen om te bepalen hoeveel trainingscredits u ontvangt bij de aanschaf van de service. Trainingscredits zijn een flexibele manier om trainingscursussen aangeboden door Dell Education Services te kopen, zoals onder andere Dell Certification-training, training op maat, training op locatie of online cursussen. Ga naar [www.learndell.com](http://www.learndell.com) om de lijst met trainingen te bekijken die u met trainingscredits kunt kopen. Door u aangeschafte Trainingscredits kunnen alleen worden gebruikt voor trainingen die worden aangeboden door Dell Education Services. Trainingscredits kunnen bijvoorbeeld niet worden gebruikt voor training in Dell Software producten en services. Trainingscredits kunnen alleen worden ingewisseld in het land waarin ze zijn aangeschaft.

De duur van de periode dat u de trainingscredits kunt gebruiken om trainingscursussen van Dell Education Services te kopen is twaalf (12) maanden vanaf de datum dat u de service hebt aangeschaft. Alle trainingscursussen die zijn aangeschaft met trainingscredits moeten voordat de periode van 12 maanden na uw aankoop van de service(s) op het bestelformulier is verlopen worden gepland en geleverd, tenzij geldende wettelijke bepalingen anders voorschrijven, tenzij uw afzonderlijk ondertekende hoofdservicesovereenkomst met Dell die de verkoop van deze Service door Dell aan u expliciet toestaat of de toepasselijke wetgeving anderszins vereist. Als uw afzonderlijk ondertekende hoofdservicesovereenkomst met Dell, waardoor Dell expliciet wordt gemachtigd om deze service aan u te verkopen, betaling van trainingscredits achteraf wordt vereist of u volgens de toepasselijke wetgeving verplicht bent om trainingscredits achteraf te betalen, kunt u kiezen voor en stemt Dell wederzijds in met uw i) aankoop van de services zonder trainingscredits (waarvoor een afzonderlijke SOW (Statement Of Work) of andere documentatie vereist kan zijn), ii) aankoop van de services zonder extra kosten die overeenkomen met trainingcredits, of iii) aankoop van trainingscredits die u verbruikt om achteraf te betalen in overeenstemming met de voorwaarden van uw hoofdovereenkomst en/of toepasselijke wetgeving. Na ontvangst van uw trainingscredits ontvangt u van Dell maandelijks een balansoverzicht van uw trainingscredits, met een waarschuwing wanneer uw trainingscredits over 90 dagen verlopen. Neem bij vragen over het verlopen van uw trainingscredits contact op met Dell Education Services of met uw accountmanager. De verplichtingen van Dell om training voor Dell Education Services te leveren in ruil voor de door u ontvangen trainingscredits zijn voldaan wanneer er 12 maanden zijn verstreken na de datum dat u de service hebt aangeschaft, ook als u de trainingscredits niet hebt ingewisseld voor training in Dell Education Services. Als de trainingscredits verlopen zijn, krijgt u het aankoopbedrag van de ongebruikte trainingscredits niet terug.



Trainingscredits die worden ingewisseld zijn onderhevig aan de servicebeschrijvingen van Education Services, die worden meegeleverd met de voorwaarden voor Dell Services

## 30 dagen support na implementatie

Als onderdeel van de installatie van ProDeploy Plus biedt Dell 30 dagen support voor zowel de klant als de provider:

- De klant kan contact opnemen met een Dell supportteam (via telefoon, e-mail of chat) en hulp krijgen bij bepaalde supportaanvragen voor beheer, configuratie en installatie voor de Dell implementatieoplossing die de klant heeft gekocht.
- Dell werkt samen met de klant of provider om diagnose op afstand te leveren voor het probleem van de klant.
- Voor problemen met de implementatie werkt Dell vervolgens samen met de klant en/of provider, om een herstelplan te ontwikkelen en, indien van toepassing, te helpen bij de implementatie hiervan.
- Deze services zijn een aanvulling op andere garanties of support waar de klant mogelijk recht op heeft. Voor meer informatie over de andere garanties die mogelijk beschikbaar zijn, raadpleegt u het bestelformulier.

