

Preventief onderhoud voor Dell PowerCool DLC systemen

Inleiding

Deze servicebeschrijving beschrijft de Proactive Maintenance Service voor Dell PowerCool DLC systemen (de '**service(s)**') die aan u ('u' of de '**klant**') wordt geleverd door de Dell Technologies entiteit die de service aan u factureert ('**Dell**'). De offerte van Dell of enige andere onderling overeengekomen vorm van bestelbevestiging of factuur van Dell (voor zover van toepassing, het '**bestelformulier**') dient de naam te bevatten van de service(s) en beschikbare service-opties die u hebt aangeschaft. Neem voor extra hulp of voor het aanvragen van een kopie van uw servicecontract(en) contact op met uw Dell vertegenwoordiger. Op deze servicebeschrijving is de overeenkomst (zoals gedefinieerd en vermeld in het gedeelte Toepasselijke voorwaarden hieronder) van toepassing.

Omvang van de service

Zoals gebruikt in deze servicebeschrijving betekenen '**producten**' onderdelen van het merk Dell, zoals: (a) hardware ('**apparatuur**') of (b) algemeen beschikbare standaardsoftware, of het nu gaat om microcode, firmware, besturingssystemen of applicaties ('**software**'). '**Ondersteunde producten**' zijn producten die het onderwerp zijn van een op dat moment geldende afzonderlijke bestelling voor standaard productsupportservices van Dell (bijvoorbeeld Dell ProSupport-aanbiedingen). '**Aanbiedingen van derden**' betekenen hardware, software, producten, services, abonnementen, oplossingen of andere aanbiedingen die niet van het merk Dell zijn. Producten en aanbiedingen van derden worden gezamenlijk aangeduid als '**aanbiedingen**'.

De Proactive Maintenance Service voor Dell PowerCool DLC systemen biedt twee keer per jaar proactief onderhoud op locatie, inclusief een visuele inspectie, koelvloeistoftest en inspectie van lekdetectoren om de juiste werking van de Dell PowerCool Coolant Distribution Unit (CDU) te ondersteunen.

Op voorwaarde dat de klant aan de hieronder uiteengezette klantverantwoordelijkheden voldoet, omvat deze service:

- 1. Geplande onderhoudsbezoeken op locatie**

Technici van Dell voeren gepland onderhoud uit aan elke CDU om problemen te identificeren en de werking van de apparatuur te ondersteunen. CDU-onderhoudsbezoeken op locatie vinden elke 6 maanden plaats. Het eerste bezoek vindt plaats 6 maanden na de eerste koelvloeistoftest, die wordt uitgevoerd op het moment van implementatie. De bezoeken worden gedurende de looptijd van het contract elke 6 maanden voortgezet, waarbij het laatste geplande onderhoud 6 maanden voor het einde van de contractperiode plaatsvindt.

- 2. Onderhoudsregistratie en tracking**

Elk onderhoudsbezoek op locatie wordt gedocumenteerd met gedetailleerde logboeken met daarin de datum van bezoek, de CDU waaraan onderhoud is uitgevoerd en een beschrijving van de ondernomen acties, zodat u inzicht hebt in de onderhoudsgeschiedenis.

- 3. Testen en aanpassen van de koelvloeistof**

Dell neemt koelvloeistofmonsters tijdens onderhoudsbezoeken en laat deze in een laboratorium analyseren. Als de resultaten aangeven dat de koelvloeistof moet worden aangepast om te voldoen aan de prestatiespecificaties, plant Dell een vervolfbezoek op locatie om de noodzakelijke aanpassingen uit te voeren.

Tijdens elk onderhoudsbezoek op locatie worden de volgende activiteiten uitgevoerd:

1. Visuele inspectie van de DLC/CDU-infrastructuur

Dell voert een visuele inspectie uit op waarneembare lekken, slijtage of andere problemen die van invloed kunnen zijn op de koelprestaties.

2. Configuratiebeoordeling

De configuratie-instellingen van de CDU, inclusief de firmwareversie, worden gecontroleerd op juistheid en optimale werking.

3. Controle van het lekdetectiesysteem

Dell gaat na of het lekdetectiesysteem functioneert en controleert de kalibratie-instellingen.

4. Controle van het CDU-filter

De status van het CDU-filter wordt gecontroleerd en het filter wordt vervangen als het systeem een filtervervanging aanbeveelt om een schone koelvloeistofstroom te behouden en verstoppingen te voorkomen.

5. Monsternamen en testen van de koelvloeistof

Er wordt een monster van de koelvloeistof genomen en verzonden voor laboratoriumtests om te beoordelen of de koelvloeistof voldoet aan de vereiste specificaties.

6. Levering van een onderhoudsrapport

Er wordt een onderhoudsrapport aan de klant verstrekt met daarin de uitgevoerde onderhoudsstappen, eventuele belangrijke bevindingen en acties tijdens het bezoek op locaties, de resultaten en aanpassingen van de koelvloeistoftests en aanvullende aanbevelingen indien nodig.

Betrokken producten

De service wordt alleen geleverd voor de volgende productcategorieën:

- Dell PowerCool koelvloeistof distributie-eenheden.

Wijzigingen in omvang van de service. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, behoudt Dell zich het recht voor om het bereik van de service te wijzigen na een schriftelijke kennisgeving die zestig (60) dagen voorafgaand aan de wijziging is geleverd. Behalve van wijzigingen die door externe leveranciers zijn aangebracht in het aanbod van derden, wordt de klant op de hoogte gebracht van elke wijziging in het bereik van de service zoals vastgelegd in de overeenkomst.

Uitsluitingen

De volgende activiteiten zijn niet inbegrepen in deze Servicebeschrijving:

- Alle services, taken of activiteiten die niet uitdrukkelijk in deze servicebeschrijving worden vermeld;
- Ontwikkeling van intellectueel eigendom dat uitsluitend en specifiek is bedoeld voor de klant.
- Services die nodig zijn als gevolg van het niet onderhouden van software en ondersteunde product(en) op een gespecificeerd minimaal releaseniveau, zoals uiteengezet in het toepasselijke referentiecodedocument.
- De service omvat monsternamen van de koelvloeistof en aanpassingen, maar het volledig doorspoelen, vervangen en afvoeren van de koelvloeistof is niet inbegrepen. Dit kan via een afzonderlijke service worden aangeboden.
- De service omvat geen reparatie of vervanging van CDU-hardware of andere systeemcomponenten. Voor alle vereiste reparaties is een afzonderlijke supportovereenkomst vereist (bijv. ProSupport).
- De service is beperkt tot geplande onderhoudsbezoeken. Support bij noodgevallen of ongeplande ondersteuning op locatie is niet inbegrepen en kan extra kosten met zich meebrengen.
- De service dekt geen herstel van problemen gerelateerd aan installaties, zoals voeding of HVAC, of structurele omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de CDU- of DLC-prestaties.

- De service omvat wel een controle van de configuratie en firmwareversies, maar geen updates van de firmware of software. Dergelijke updates moeten worden afgehandeld via een afzonderlijk supportproces.
- Technici inspecteren op waarneembare lekken en stellen de klant op de hoogte van geïdentificeerde problemen. Het inperken en opruimen van een lek zijn echter niet inbegrepen in de service en vallen onder de verantwoordelijkheid van de klant.
- Alleen CDU's die een actief ProSupport-contract hebben en die expliciet door deze service worden gedekt, komen in aanmerking voor onderhoud. Niet in aanmerking komende units zijn uitgesloten.
- Technici zullen OpenManage Enterprise alleen gebruiken als dat nodig is voor onderhoud aan een CDU. Breder toegang tot klantsystemen of netwerken is niet inbegrepen.
- De service omvat geen training voor eindgebruikers, operationeel advies of ontwerpaanbevelingen voor de koelingsinfrastructuur.

Aanbodspecifieke verplichtingen van de klant

Om een succesvolle levering van de service te garanderen, is de klant verantwoordelijk voor het volgende:

- **Een actief ProSupport-contract onderhouden**
Zorg ervoor dat voor elke in aanmerking komende CDU die onder deze service valt een actief ProSupport Service-contract is afgesloten voor de duur van de serviceperiode.
- **Toegang bieden tot apparatuur en tools**
 - Geef technici op een veilige en tijdige manier toegang de CDU's en de nabije infrastructuur.
 - Geef toegang tot de **OpenManage Enterprise**-applicatie waarmee de in aanmerking komende CDU wordt beheerd.
 - Zorg dat er in de buurt van de CDU reinigingsmaterialen beschikbaar zijn om eventuele lekkages van water of koelvloeistof aan te pakken.
- **Veiligheid en naleving op de locatie**
 - Controleer of de locatie voldoet aan alle veiligheidswetten en -voorschriften.
 - Regel zonder kosten voor Dell alle vereiste veiligheidsinstructies en coördineer de activiteiten op locatie met speciale aandacht voor veiligheid, inclusief relevante veiligheidsdocumentatie en/of beschermingsmiddelen voor bezoekende technici.
- **Planning coördineren**
Werk samen met het serviceteam om onderhoud en vervolgbezoeken te plannen, inclusief eventueel vereiste aanpassingen van de koelvloeistof.
- **Monsternamen van de koelvloeistof ondersteunen**
Maak het nemen van koelvloeistofmonsters mogelijk door toegang te garanderen en de benodigde operationele ondersteuning te bieden tijdens het bezoek.
- **Uitschakelingsprocedures verstrekken**
Verstrek duidelijk omschreven uitschakelingsprocedures aan technici op locatie, inclusief contactgegevens voor escalatie in het geval dat tijdens het onderhoud een ernstig actief lek wordt aangetroffen.
- **Servicerapporten beoordelen en maatregelen nemen**
Beoordeel de onderhoudsrapporten/logboeken en de testresultaten voor de koelvloeistof die na elk bezoek worden verstrekt. Voer eventuele aanbevolen acties uit of keur indien nodig vervolgdiensten goed.
- **Wijzigingen of problemen doorgeven**
Breng Dell op de hoogte van wijzigingen in de CDU-omgeving, operationele problemen of incidenten die van invloed kunnen zijn op de servicelevering.
- **Communicatie onderhouden met het serviceteam**
Wijs een contactpersoon aan die samenwerkt met het serviceteam en die updates, rapporten en aanbevelingen ontvangt.

Verplichtingen van de klant

Bevoegdheid om toegang te verlenen. De klant heeft toestemming verkregen voor zowel de klant als Dell voor zowel externe als directe toegang tot en gebruik van software, hardware, systemen en data waarvan de klant eigenaar of licentiehouders is, met het doel de service te leveren. Als de klant nog niet over deze toestemming beschikt, is de klant ervoor verantwoordelijk dat deze toestemming op eigen kosten wordt verkregen, voordat Dell de service uitvoert.

Niet-wervingsclausule. Behalve indien toegestaan volgens de toepasselijke wetgeving, gaat de klant ermee akkoord om gedurende een periode van twee jaar vanaf de datum op uw bestelformulier, niet direct of indirect, zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Dell, een werknemer van Dell met wie u contact hebt gehad tijdens het uitvoeren van de service door Dell, te werven; met dien verstande echter dat algemene advertenties en andere soortgelijke brede vormen van werving hieronder geen directe of indirecte werving vormen. Het u is toegestaan om een persoon te werven die is ontslagen of die het dienstverband bij Dell heeft opgezegd vóór de aanvang van sollicitatiegesprekken met u.

Medewerking van de klant. De klant gaat ermee akkoord dat Dell zonder directe en adequate medewerking de service niet kan uitvoeren of, indien uitgevoerd, de service substantieel gewijzigd of vertraagd kan zijn. De klant zal Dell onmiddellijk alle medewerking verlenen die Dell redelijkerwijs nodig heeft om de service uit te voeren, met inbegrip van maar niet beperkt tot, het verstrekken van alle noodzakelijke en nauwkeurige informatie en documentatie. Dell is niet verantwoordelijk voor vertragingen en/of het niet kunnen uitvoeren van de service als gevolg van het niet tijdig verlenen van medewerking door de klant. De klant komt in dat geval niet in aanmerking voor een vergoeding.

On-site-verplichtingen. Wanneer de service op locatie moet worden uitgevoerd, zal de klant zonder extra kosten voor Dell gratis en veilige toegang tot zijn faciliteiten bieden, inclusief werkruimte, elektriciteit, veiligheidsuitrusting (waar van toepassing) en een telefoonlijn. Verder dienen een monitor, een muis en een toetsenbord beschikbaar worden gesteld, voor zover het systeem niet met deze apparaten is uitgerust.

Gereedheid van apparatuur. De klant is verantwoordelijk voor het verplaatsen van de apparatuur van de ontvangstgebieden binnen hun faciliteit naar de installatielocatie, voordat Dell de verantwoordelijkheid op zich neemt voor het uitpakken en installeren van de apparatuur. Als er in verband met de service installatieactiviteiten moeten worden uitgevoerd voor klantapparatuur, levert de klant de juiste resources en tools (zonder kosten voor Dell) en neemt de klant contact op met Dell voor richtlijnen over de installatie- en bekabelingsprocessen.

Software en servicereleases onderhouden. De klant dient de software en ondersteunde producten op de door Dell gespecificeerde minimale releaseniveaus te houden die worden vermeld op <https://www.dell.com/support/kbdoc/en-us/000205512/target-revisions-and-runtime> of, indien uw product niet wordt vermeld op de voorgaande link, deze locatie: <https://www.dell.com/support>, het 'referentiecodedocument' al naar gelang het geval. Als u uw producten niet kunt identificeren via een van de links, neem dan contact op met uw Dell vertegenwoordiger voor meer informatie. De klant dient er ook voor te zorgen dat de minimale releaseniveaus voor software of firmware zijn geïnstalleerd met betrekking tot vervangingsonderdelen, patches, updates voor de software of daaropvolgende releaseversies, zoals door Dell is gevraagd om ondersteunde producten geschikt te houden voor de service.

Databack-up. De klant maakt een back-up van alle data op alle betrokken systemen voordat de service wordt uitgevoerd. Als de klant doorlopend gebruik van de betrokken systemen vereist tijdens de periode van uitvoering van de service, en Dell akkoord gaat met een dergelijk doorlopend gebruik, zal de klant regelmatig (ten minste dagelijks) back-ups maken van de data op dergelijke systemen als voorzorgsmaatregel tegen mogelijke storingen, wijzigingen of verlies. Dell is niet (i) verantwoordelijk voor het herstellen, terugzetten en/of opnieuw installeren van data die verloren zijn gegaan of beschadigd zijn geraakt in verband met de service (inclusief door handelingen of omissies van Dell en zijn externe serviceproviders); of (ii) aansprakelijk voor schade als gevolg van verlies of beschadiging van data, ongeacht hoe deze hieruit voortvloeit, en met inbegrip van maar niet beperkt tot, verlies van gebruik, op voorwaarde dat indien Dell aansprakelijk is voor dataverlies dat niet kan worden beperkt binnen de geldende wetgeving, de aansprakelijkheid van Dell beperkt zal zijn tot de kosten van commercieel redelijke en gebruikelijke inspanningen om de verloren data te herstellen vanuit de laatst beschikbare back-up van de klant.

Garanties van derden. Voor de service is het mogelijk dat Dell toegang moet krijgen tot hardware of software die niet door Dell is gefabriceerd of verkocht. De garantie van sommige externe fabrikanten kan komen te vervallen indien Dell of een andere partij dan de fabrikant aan de hardware of software werkt. De klant moet ervoor zorgen dat de service van Dell deze garanties niet zal beïnvloeden of, indien dat zo is, dat de resultaten aanvaardbaar zijn voor de klant. Dell is niet verantwoordelijk voor wijzigingen in of het komen te vervallen van garanties van derden als gevolg van de uitvoering van de service.

Servicetijden. Afhankelijk van de lokale wetgeving op het gebied van wekelijkse kantooruren wordt de service uitgevoerd tijdens de standaard kantooruren van Dell, van maandag tot en met vrijdag (van 8:00 tot 17:00 uur, lokale tijd van de klant), tenzij hieronder anders vermeld staat:

Locatie klant	Standaard kantooruren van Dell
St. Kitts, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad, Maagdeneilanden, de rest van het Engelstalig Caribisch gebied	Maandag t/m vrijdag van 7:00 tot 16:00
Barbados, Bahama's, Belize, Costa Rica, Denemarken, El Salvador, Finland, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaica, Noorwegen, Panama, Puerto Rico, Dominicaanse Republiek, Suriname, Zweden, Turks- en Caicoseilanden	Maandag t/m vrijdag van 8:00 tot 17:00
Australië, Bermuda, China, Haïti, Japan, Nederlandse Antillen, Nieuw-Zeeland, Singapore, Thailand	Maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 17:00
Argentinië, Brazilië, Ecuador, Frankrijk, India, Indonesië, Italië, Korea, Maleisië, Paraguay, Peru, Taiwan, Uruguay	Maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 18:00
Bolivia, Chili	Maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 19:00
Midden-Oosten	Zondag t/m donderdag van 8:00 tot 18:00
Hongkong	Maandag t/m vrijdag van 9:00 tot 17:30

Tenzij voorafgaand schriftelijk anders is overeengekomen, zullen er buiten standaard kantooruren of op lokale feestdagen geen serviceactiviteiten plaatsvinden.

Toepasselijke voorwaarden

Deze servicebeschrijving is een overeenkomst tussen de klant en Dell. Op deze servicebeschrijving zijn van toepassing: (a) de afzonderlijke schriftelijke overeenkomst tussen de klant of een gelieerde onderneming van de klant en Dell of een gelieerde onderneming van Dell voor zover deze uitdrukkelijk van toepassing is op de service; of (b) bij het ontbreken van een dergelijke overeenkomst en afhankelijk van de locatie van de klant, de commerciële verkoopvoorwaarden van Dell of een andere overeenkomst, elk zoals vermeld in de onderstaande tabel; zoals van toepassing: de '**overeenkomst**'. In de onderstaande tabel vindt u de locatiespecifieke links waar uw overeenkomst te vinden is. De partijen bevestigen hierbij dat zij de overeenkomst hebben gelezen en zich hebben verbonden aan de online bepalingen. Deze servicebeschrijving is een 'servicespecificatie' voor de commerciële verkoopvoorwaarden van Dell.

Locatie klant	Voorwaarden en bepalingen die van toepassing zijn op uw aanschaf van de service	
	Klanten die de service rechtstreeks aanschaffen	Klanten die de service aanschaffen via een geautoriseerde reseller
Verenigde Staten	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canada	Dell.ca/terms (Engels) Dell.ca/conditions (Frans-Canadees)	Dell.ca/terms (Engels) Dell.ca/conditions (Frans-Canadees)

Latijns-Amerika en Caribisch gebied	Lokale landspecifieke website van Dell.com of Dell.com/servicedescriptions .*	De servicebeschrijvingen en/of andere Dell servicedocumenten die u mogelijk ontvangt van uw verkoper vormen geen overeenkomst tussen u en Dell en zijn uitsluitend bedoeld als beschrijving van de service die u bij uw verkoper hebt besteld, van uw verplichtingen als ontvanger van de service en van de uitzonderingen en beperkingen van de service. U hebt geen directe contractuele relatie met Dell met betrekking tot de service. In deze context worden verwijzingen in deze servicebeschrijving en/of andere Dell servicedocumenten (i) naar de 'klant' opgevat als een verwijzing naar u; en (ii) naar Dell betekent uitsluitend dat Dell optreedt als serviceprovider van uw verkoper. Om twijfel te voorkomen, wordt hier vermeld dat alle betalingsvoorwaarden of andere contractuele voorwaarden die door hun aard uitsluitend relevant zijn voor de directe relatie tussen een koper en een verkoper, niet van toepassing zijn en afzonderlijk worden overeengekomen tussen u en uw verkoper.
Azië, Oceanië en Japan, China	Lokale landspecifieke website van Dell.com of Dell.com/servicedescriptions .*	
Europa, Midden-Oosten en Afrika	Lokale landspecifieke website van Dell.com of Dell.com/servicedescriptions .* Daarnaast kunnen klanten in Frankrijk, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk de hieronder vermelde URL selecteren: Frankrijk: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Duitsland: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Verenigd Koninkrijk: Dell.co.uk/terms	

* Klanten kunnen automatisch toegang krijgen tot hun lokale dell.com website door een apparaat op hun locatie te gebruiken of door hun land te kiezen uit de tool voor landselectie op dell.com.

Aanvullende algemene voorwaarden

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

Privacy. Dell behandelt alle persoonsgegevens die via de service worden verzameld in overeenstemming met het privacybeleid van Dell voor het toepasselijke rechtsgebied, waarvan alle regels beschikbaar zijn op <http://www.dell.com/localprivacy> en die hierbij ter referentie zijn opgenomen.

Volgorde van toepasselijkheid. Tenzij anderszins bepaald in een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst waaraan de service is onderworpen, geldt dat als er sprake is van een conflict tussen de bepalingen van de documenten die de overeenkomst vormen, de documenten in de onderstaande volgorde voorrang zullen hebben: (i) deze servicebeschrijving; (ii) de overeenkomst; (iii) het bestelformulier.

Bindende bestelling. Door uw bestelling voor de service te plaatsen, de service te ontvangen, de service of verwante software te gebruiken of door in verband met uw aanschaf of binnen een online bestelproces van Dell op de knop/het vakje 'Ik ga akkoord' te klikken op de website Dell.com, gaat u ermee akkoord gebonden te zijn aan deze servicebeschrijving en aan de overeenkomst. Als u deze servicebeschrijving aangaat uit naam van een bedrijf of andere juridische entiteit, verklaart u dat u bevoegd bent deze entiteit aan deze beschrijving 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.

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

Opnieuw plannen. Als de service eenmaal is gepland, dienen wijzigingen in de planning minimaal 8 kalenderdagen voor de geplande datum plaats te vinden. Als de klant de planning voor de service binnen 7 dagen voor de geplande datum wijzigt, wordt een vergoeding voor het opnieuw inplannen berekend van maximaal 25% van de prijs voor de service. De klant stemt ermee in dat elke herplanning van de service minimaal 8 dagen voor aanvang van de service wordt bevestigd.

Betaling voor aanbiedingen die met de service worden aangeschaft. Betaling voor aanbiedingen is in geen geval afhankelijk van de uitvoering of levering van de service, zelfs niet als deze samen met dergelijke aanbiedingen zijn aangeschaft.

Commercieel redelijke beperkingen aan de omvang van de service. Dell mag weigeren de service te verlenen indien Dell, haar serviceproviders en/of hun respectievelijke personeel, naar eigen redelijke mening, door het leveren van de service onredelijk risico lopen of als de gevraagde service niet binnen het bereik van de service valt. Dell is niet aansprakelijk voor eventuele fouten of vertragingen van de prestaties als gevolg van oorzaken die buiten haar macht liggen, inclusief wanneer de klant niet aan zijn verplichtingen onder deze servicebeschrijving voldoet. Dell behoudt zich het recht voor om verzoeken van de klant om vervanging van defecte onderdelen te weigeren als dergelijke verzoeken aanzienlijk hoger zijn dan de standaarduitvalpercentages voor het desbetreffende onderdeel en de bijbehorende apparatuur. (Dergelijke uitvalpercentages worden voortdurend gecontroleerd door Dell). Als Dell het recht heeft om de service te weigeren, inclusief het leveren van vervangende onderdelen, zoals in deze sectie wordt beschreven, kan Dell tevens het bestelformulier voor de service annuleren in overeenstemming met de onderstaande sectie 'Annulering'.

Optionele services. Optionele services (inclusief point-of-need support, installatie, advies, beheerde en professionele support of trainingsservices) kunnen beschikbaar zijn voor aanschaf bij Dell en kunnen verschillen per klantlocatie. Voor optionele services kan een aparte bestelling en/of overeenkomst met Dell vereist zijn. Bij het ontbreken van een dergelijke overeenkomst worden optionele services zoals aangegeven op het bestelformulier geleverd op grond van deze servicebeschrijving.

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

Annulering. Dell kan het bestelformulier en de service op elk moment tijdens de termijn annuleren om een van de volgende redenen: (i) de klant verzuimt de totale prijs voor de service te betalen in overeenstemming met de overeenkomst; (ii) de klant beledigt, bedreigt of weigert medewerking te verlenen aan de service-analist of onsite technicus van Dell; (iii) de klant voldoet niet aan de voorwaarden van deze servicebeschrijving en de overeenkomst; of (iv) zoals toegestaan in het gedeelte sectie 'Commercieel redelijke beperkingen aan het bereik van de service' hierboven. Als Dell de service annuleert, stuurt Dell een schriftelijke opzegging naar het adres van de klant dat staat vermeld op de factuur van Dell. 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 de 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.

Geografische beperkingen en verhuizing. Dell is niet verplicht de service te leveren met betrekking tot het ondersteunde product dat zich buiten het Dell servicegebied bevindt, bestaande uit een locatie binnen een afstand van: (i) honderd (100) gereden mijlen of honderd zestig (160) gereden kilometers vanaf een Dell servicelocatie; en (ii) hetzelfde land als de Dell servicelocatie. Voor EMEA-klanten, tenzij anders vermeld in deze servicebeschrijving of de overeenkomst, is onsite service beschikbaar binnen een afstand van honderd (100) gereden mijlen of honderd zestig (160 km) gereden kilometers vanaf de dichtstbijzijnde locatie van Dell Logistics (PUDO of Pick-Up/Drop-off-locatie). Neem contact op met uw Dell vertegenwoordiger voor meer informatie over beschikbaarheid van onsite service in EMEA voorafgaand aan de aanschaf. De service is niet op alle locaties beschikbaar. Als uw ondersteunde product zich niet op de geografische locatie bevindt die overeenkomt met de locatie in de serviceadministratie van Dell voor uw ondersteunde product, of als configuratiedata zijn gewijzigd en niet zijn doorgegeven aan Dell, moet Dell uw ondersteunde product eerst opnieuw kwalificeren voor het recht op service dat u hebt aangeschaft, voordat de toepasselijke responstijden voor het ondersteunde product kunnen worden hersteld. Serviceopties, inclusief serviceniveaus, tijden voor technische support en onsite respons, verschillen op basis van geografische locatie en configuratie, en bepaalde opties zijn op de locatie van de klant mogelijk niet beschikbaar voor aanschaf. Neem contact op met uw Dell vertegenwoordiger voor meer informatie. De verplichting van Dell om de service te leveren voor ondersteunde producten die zijn verplaatst, is onderworpen aan meerdere factoren, waaronder, zonder beperkingen, 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 van Dell die op dat ogenblik voor tijd en materiaal gelden.

Tenzij onderling anders overeengekomen, geldt dat in gevallen waar serviceonderdelen direct naar de klant worden verzonden, de klant deze zending moet kunnen ontvangen op de locatie van de betreffende ondersteunde producten. Dell is niet aansprakelijk voor vertragingen die optreden doordat de klant nalaat of weigert de verzonden onderdelen in ontvangst te nemen.

Overdracht van de service – alleen apparatuur. Voor het doeleinde van deze sectie omvat de apparatuur ook software die vooraf is geïnstalleerd en gelicentieerd voor uitsluitend gebruik op de apparatuur waarop deze oorspronkelijk is geleverd. Overeenkomstig de beperkingen die in deze servicebeschrijving en de overeenkomst zijn vermeld, en voor zover de service specifiek is voor de aangeduide onderdelen van de Dell apparatuur, heeft de klant het recht de service over te dragen aan een derde partij die de volledige onderdelen van de apparatuur van de klant aanschaft voordat de dan lopende geldigheidsperiode van de service is verstreken, op voorwaarde dat de klant de oorspronkelijke koper is van dergelijke apparatuur en van de service, of op voorwaarde dat de klant dergelijke apparatuur en de service heeft aangeschaft van de oorspronkelijke eigenaar (of van een vorige overnemende partij) en heeft voldaan aan alle overdrachtsprocedures, beschikbaar op <https://www.dell.com/support>, en aan de vereisten van de overeenkomst, waaronder de EULA van Dell. Mogelijk worden er overdrachtskosten in rekening gebracht. Als de klant of de overnemende partij dergelijke apparatuur naar een geografische locatie verplaatst waar de service niet beschikbaar is (of niet beschikbaar is tegen dezelfde prijs), heeft de klant of de overnemende partij mogelijk geen dekking of worden er mogelijk extra kosten aan hen in rekening gebracht om dezelfde categorieën van supportdekking op de nieuwe locatie te behouden. Als de klant of de overnemende partij ervoor kiest om de extra kosten niet te betalen, kan Dell naar eigen goeddunken de service wijzigen in een andere categorie van Dell service die beschikbaar is op de nieuwe locatie. De klant heeft geen recht op terugbetaling in het geval dat de prijs van de service op de nieuwe locatie lager is dan de oorspronkelijk bestelde service.

© 2025 Dell Inc. Alle rechten voorbehouden. De handelsmerken en handelsnamen die in dit document worden gebruikt, verwijzen naar de rechtspersonen die aanspraak maken op de merken en namen of naar de producten ervan.