

Uraian Layanan

Layanan Konfigurasi Dell

Pendahuluan perjanjian layanan Anda

Layanan Konfigurasi Dell (masing-masing disebut sebagai “Layanan” atau “Layanan Konfigurasi” dan secara bersama-sama sebagai “Layanan Konfigurasi” atau “Layanan”) merupakan portofolio layanan yang sudah mencakup: pengaturan perangkat keras dan perangkat lunak, pengaturan sistem operasi, pemuatan citra perangkat lunak, instalasi aplikasi, penyediaan perangkat, pelaporan aset, identifikasi aset, dan tagging serta integrasi komponen perangkat keras dengan sistem Dell Precision™, Dell OptiPlex™, Dell Latitude™, Dell XPS™ Notebooks, dan Dell PowerEdge™ Anda yang baru (“Sistem Dell yang Didukung”) ketika sistem tersebut dirakit. Pendaftaran Chromebook™ Enterprise mendukung Dell Chromebook™.

Cakupan perjanjian layanan Anda

Layanan Konfigurasi ditawarkan oleh Dell untuk Sistem Dell yang Didukung dan termasuk namun tidak terbatas untuk:

1. Layanan Pencitraan (layanan kustom dirinci lebih lengkap dalam Lampiran Layanan (1));
2. Layanan Memasang Tag Aset (layanan kustom dirinci lebih lengkap dalam Lampiran Layanan (2));
3. Layanan Pelaporan Aset (layanan kustom dirinci lebih lengkap dalam Lampiran Layanan (3));
4. Layanan Konfigurasi Perangkat Keras (layanan kustom dirinci lebih lengkap dalam Lampiran Layanan (4));
5. Layanan Konfigurasi Perangkat Lunak (layanan kustom dirinci lebih lengkap dalam Lampiran Layanan (5));
6. Layanan Konfigurasi Standar (perincian lebih lengkap dalam Lampiran Layanan (6));
7. Pendaftaran Chromebook Enterprise (perincian lebih lengkap dalam Lampiran Layanan Kustom (7));
8. Penyediaan Perusahaan (perincian lebih lengkap dalam Lampiran Layanan (8));
9. Konfigurasi Terhubung (perincian lebih lengkap dalam Lampiran Layanan (9));
10. Penyediaan Terhubung (perincian lebih lengkap dalam Lampiran Layanan (10)).
11. Layanan Ready Image (detail lebih lengkap di Lampiran Layanan (11))

Harap Dicatat: Lampiran Layanan untuk Uraian Layanan ini termasuk spesifikasi untuk setiap Layanan Konfigurasi yang ditawarkan oleh Dell. Hanya Lampiran Layanan untuk Layanan Konfigurasi yang diidentifikasi pada faktur tagihan Pelanggan, penerimaan pesanan atau pesanan pembelian harus sesuai dengan faktur tagihan yang dibeli spesifik oleh Pelanggan.

Pelanggan dapat membeli satu atau beberapa Layanan Konfigurasi dari Dell dengan biaya per-sistem yang akan ditentukan oleh pihak-pihak yang berkaitan. Dalam banyak kasus, layanan ini hanya dapat dilakukan satu kali, atau hanya dilakukan di lingkungan produksi yang sebenarnya. Oleh karena itu, layanan ini tidak dapat diulang jika terjadi pengembalian/penggantian sistem, pengembalian/penggantian komponen atau aktivitas layanan. Layanan Konfigurasi spesifik yang dibeli Pelanggan dan harga yang sesuai untuk Layanan Konfigurasi tersebut harus dinyatakan pada faktur tagihan Pelanggan, penerimaan pesanan atau pesanan pembelian. Dengan membeli Layanan Konfigurasi ini dari Dell, Pelanggan setuju untuk terikat dengan semua syarat dan ketentuan yang diatur dalam Uraian Layanan ini, termasuk Lampiran Layanan yang berlaku serta perjanjian layanan induk Pelanggan yang berlaku atau persyaratan penjualan Dell yang berlaku untuk pelanggan komersial, tersedia di www.Dell.com/terms (sebagaimana berlaku).

Layanan Opsional

Setiap Layanan Konfigurasi yang saat ini tersedia dirinci dalam Lampiran Layanan yang ada pada Uraian Layanan ini. Layanan tambahan (termasuk, layanan opsional atau layanan yang berkaitan dengan konsultasi, pengelolaan, profesional, dukungan atau pelatihan) mungkin tersedia untuk dibeli dari Dell. Layanan tambahan akan memerlukan Perjanjian Layanan yang terpisah dengan Dell.



Tanggung Jawab Pelanggan

Untuk setiap Layanan Konfigurasi yang dipesan oleh Pelanggan di sini, Pelanggan harus

- memberi Dell akses ke personel Pelanggan yang sesuai untuk mendukung pengadaan dan pengiriman Layanan Konfigurasi tersebut;
- mendapatkan semua lisensi, hak, sertifikasi sesuai peraturan yang diperlukan, dan izin lain yang diperlukan berkaitan dengan perangkat lunak pihak ketiga (kecuali Lisensi Sistem Operasi OEM yang dipasok oleh Dell sebagai bagian dari penjualan platform perangkat keras yang didukung) atau elemen pihak ketiga lainnya, agar Dell dapat melakukan Layanan Konfigurasi tersebut;
- sebagaimana berlaku¹, melengkapi, memverifikasi akurasi, menyetujui, dan mengembalikan Formulir Spesifikasi Teknis;
- jika berlaku, memberikan sertifikat Image Export Compliance yang telah ditandatangani dan/atau memberikan semua bantuan yang masuk akal yang diminta Dell untuk mendapatkan lisensi ekspor yang diperlukan untuk melakukan Layanan Konfigurasi tersebut;
- memastikan bahwa setiap dan semua Produk Pihak Ketiga (citra atau yang lainnya, seperti yang ditetapkan di bawah ini) yang disediakan kepada Dell tidak mengandung Informasi Identitas Pribadi; DAN
- sebagaimana berlaku², memesan Unit Tinjauan atau masuk melalui layanan Online First Article (OFA) Dell (ketersediaan regional OFA berbeda-beda) untuk melakukan inspeksi, dan persetujuan berdasarkan Layanan Konfigurasi yang dibeli ("Unit Tinjauan Pelanggan"). Pelanggan menyetujui proses tinjauan konfigurasi yang membutuhkan 2 hari kerja ketika menggunakan layanan Online First Article; Pelanggan akan mendapatkan informasi masuk Pelanggan aman yang akan kedaluwarsa di hari kedua pada pukul 23.59 waktu setempat Pelanggan.

Jika Pelanggan memilih untuk tidak memesan Unit Tinjauan Pelanggan, setiap versi aplikasi yang tidak cocok, konflik manajer perangkat, atau masalah performa lain dengan Layanan Konfigurasi Anda, kemungkinan akan direplikasi pada semua sistem yang dikirimkan Dell kepada Anda. Pengadaan Layanan dan/atau pemrosesan pesanan volume Anda secara berkelanjutan oleh Dell sesuai dengan persyaratan dalam Uraian Layanan ini, setiap perjanjian layanan induk yang relevan, atau pesanan pembelian Dell harus membebaskan Dell dari tuntutan atau tanggung jawab atas setiap masalah yang seharusnya dapat dicegah dengan memesan dan memvalidasi Layanan Konfigurasi Anda dengan menggunakan Unit Tinjauan Pelanggan.

Syarat dan Ketentuan

Proyek Layanan Konfigurasi. Pengiriman Layanan Konfigurasi tertentu oleh Dell dilakukan dengan pengembangan dan manajemen dari "Proyek Layanan Konfigurasi"³. Setiap pesanan untuk Layanan Konfigurasi yang Pelanggan tempatkan bersamaan dengan pembelian baru sebuah Sistem Dell yang Didukung, dapat dikelola oleh Dell sebagai Proyek Layanan Konfigurasi unik. Jika Pelanggan memesan beberapa Layanan Konfigurasi bersamaan dengan pembelian baru sebuah Sistem Dell yang Didukung, pesanan tersebut dapat digabungkan di dalam sebuah Proyek Layanan Konfigurasi tunggal; jika berlaku, di mana jenis sistem spesifik mencegah kombinasi Proyek Konfigurasi, pesanan tersebut akan diperlakukan sebagai Proyek Konfigurasi yang terpisah. Setiap Proyek Layanan Konfigurasi dapat diuraikan dalam Formulir Spesifikasi Teknis atau Pernyataan Pekerjaan yang akan ditinjau dan disetujui oleh Pelanggan sebelum Layanan Konfigurasi tersebut dilaksanakan. Modifikasi Pelanggan pada Proyek Layanan Konfigurasi yang ada, termasuk menambah perangkat keras, gambar, aplikasi, periferal, dan dokumen yang baru, mem-porting gambar ke Sistem Pengoperasian yang baru atau menerapkan gambar ke Sistem Dell yang Didukung yang berbeda, akan dianggap sebagai Proyek Layanan Konfigurasi terpisah.

¹ Jika Pelanggan membeli Layanan Konfigurasi Standar sesuai dengan Lampiran 6, tidak ada Formulir Spesifikasi Teknis yang akan dikirim kepada Pelanggan berkaitan dengan pesannya.

² Jika Pelanggan membeli Layanan Konfigurasi Standar sesuai dengan Lampiran 6, tidak ada Formulir Spesifikasi Teknis yang akan dikirim kepada Pelanggan berkaitan dengan pesannya.

³ Jika Pelanggan membeli Layanan Konfigurasi Standar sesuai dengan Lampiran 6, pengiriman Layanan Konfigurasi tidak akan berupa Proyek Layanan Konfigurasi.



Mitra Dell. Dell dapat menggunakan afiliasi dan subkontraktor untuk melakukan Layanan Konfigurasi. Layanan Konfigurasi dapat dilakukan di luar negara tempat Pelanggan dan/atau Dell berlokasi. Dari waktu ke waktu, Dell dapat mengubah lokasi tempat dilakukannya Layanan Konfigurasi dan/atau pihak yang melakukan Layanan Konfigurasi tersebut; namun, Dell tetap bertanggung jawab untuk pengiriman Layanan Konfigurasi tersebut.

Mitra Pelanggan. Pelanggan dapat menggunakan pihak ketiga (mis. kontraktor, agen, Integrator Sistem dan/atau Mitra Channel) untuk mewakili Pelanggan dan bekerja sama dengan Dell untuk keperluan Layanan Konfigurasi yang lebih lanjut yang akan diberikan kepada Pelanggan (“Mitra Pelanggan”). Pelanggan bertanggung jawab sepenuhnya untuk semua tindakan atau kelalaian dari Mitra Pelanggan tersebut. Pelanggan lebih lanjut setuju untuk membebaskan dan tidak merugikan Dell atas setiap dan semua kerusakan, biaya dan pengeluaran (termasuk biaya legal dan biaya untuk pengadilan atau gugatan) yang muncul akibat dari setiap tindakan atau kelalaian Mitra Pelanggan dalam kapasitasnya sebagai perwakilan Pelanggan, tanpa memandang bentuk tindakannya.

Pembatalan. Tunduk pada kebijakan pengembalian produk dan pembatalan layanan untuk lokasi geografis Pelanggan (baik yang dinyatakan dalam Uraian Layanan, halaman web negara regional dan/atau proposal, atau yang ditetapkan oleh undang-undang setempat), Pelanggan dapat menghentikan Layanan Konfigurasi yang berkaitan dengan pembatalan pembelian yang diperbolehkan untuk Sistem Dell yang Didukung dengan memberikan pemberitahuan pembatalan tertulis kepada Dell. Pelanggan tidak dapat membatalkan Layanan Konfigurasi atau jika ada pengecualian yang dikemukakan oleh undang-undang negara bagian/negara/propinsi dan jika pengecualian tersebut ada, dapat dibuat variasinya berdasarkan perjanjian, melalui proposal regional setempat dan/atau kebijakan pembatalan yang dapat ditemukan di halaman web untuk negara yang berlaku bagi Pelanggan yang membeli di dell.com.

Dell dapat membatalkan Layanan Konfigurasi, termasuk setiap Proyek Layanan Konfigurasi yang sedang diproses, setiap saat selama periode Uraian Layanan ini untuk setiap alasan berikut:

- Pelanggan gagal membayar harga total untuk Layanan Konfigurasi sesuai dengan persyaratan faktur tagihan; atau
- Pelanggan gagal mematuhi semua syarat dan ketentuan yang ditetapkan di dalam perjanjian layanan ini.

Jika Dell membatalkan Layanan Konfigurasi, Dell akan mengirimkan pemberitahuan pembatalan tertulis kepada Pelanggan pada alamat yang tercantum dalam faktur tagihan Pelanggan. Pemberitahuan akan berisi alasan pembatalan serta tanggal berlakunya pembatalan yang tidak akan kurang dari sepuluh (10) hari sejak tanggal Dell mengirimkan pemberitahuan pembatalan kepada Pelanggan, kecuali hukum setempat mewajibkan ketentuan pembatalan lainnya yang tidak dapat diubah menurut perjanjian. JIKA DELL MEMBATALKAN LAYANAN INI MENURUT AYAT INI, PELANGGAN TIDAK BERHAK ATAS PENGEMBALIAN DANA APA PUN ATAS BIAYA YANG TELAH DIBAYARKAN ATAU TERUTANG KEPADA DELL.

Produk Pihak Ketiga. “Produk Pihak Ketiga” berarti setiap perangkat keras, Komponen Layanan Konfigurasi (seperti yang ditetapkan di Lampiran 4 ini), perangkat lunak atau material yang terlihat atau tidak terlihat lain (baik yang disediakan oleh Pelanggan ke Dell atau yang diadakan oleh Dell atas petunjuk Pelanggan) yang digunakan oleh Dell dalam kaitannya dengan Layanan Konfigurasi tersebut. Pelanggan menjamin Dell bahwa produk tersebut telah memiliki lisensi, izin, sertifikasi peraturan atau persetujuan apa pun yang diperlukan oleh Dell dan Mitra Dell, seperti yang diuraikan di atas, termasuk subkontraktor dan karyawan mereka, hak dan lisensi untuk mengakses, menyalin, mendistribusikan, menggunakan dan/atau memodifikasi (termasuk membuat pekerjaan turunan) dan/atau menginstal Produk Pihak Ketiga tersebut tanpa melanggar atau merusak kepemilikan atau hak lisensi (termasuk paten dan hak cipta) dari penyedia atau pemilik Produk Pihak Ketiga tersebut. KECUALI DISETUJUI SECARA TERTULIS ANTARA PELANGGAN DAN DELL, DELL DENGAN INI MENAFIKAN SETIAP DAN SEMUA GARANSI, BAIK YANG TERSURAT ATAU TERSIRAT, YANG BERKAITAN DENGAN PRODUK PIHAK KETIGA. Produk Pihak Ketiga secara eksklusif tunduk pada persyaratan dan ketentuan antara Pihak Ketiga dengan Pelanggan. DELL DENGAN INI MENAFIKAN SETIAP DAN SEMUA TANGGUNG JAWAB UNTUK SETIAP DAMPAK YANG DISEBABKAN OLEH LAYANAN KONFIGURASI INI TERHADAP SETIAP GARANSI PRODUK PIHAK KETIGA TERSEBUT. Hingga sejauh yang diizinkan oleh undang-undang setempat yang berlaku, Dell tidak bertanggung jawab untuk Produk Pihak Ketiga dan Pelanggan harus secara eksklusif memintanya kepada penyedia pihak ketiga tersebut atas setiap kerusakan atau tanggung jawab mengenai pengadaan Produk Pihak Ketiga tersebut.



Tidak Ada Informasi Identifikasi Pribadi. Produk Pihak Ketiga, termasuk tetapi tidak terbatas pada citra, aplikasi dan dokumentasi yang diajukan ke Dell tidak boleh berisi Informasi Identitas Pribadi. Kecuali undang-undang setempat menyatakan sebaliknya, “Informasi Identitas Pribadi” (atau “PII”) berarti data atau informasi yang secara terpisah atau bersama-sama dengan informasi lainnya yang mengidentifikasi orang atau data yang dapat dianggap sebagai data pribadi atau setiap jenis data pribadi lainnya yang dapat tunduk pada undang-undang atau peraturan privasi. Pelanggan memberi jaminan bahwa setiap Produk Pihak Ketiga yang diajukan Pelanggan ke Dell, yang akan digunakan oleh Dell dalam memberikan Layanan Konfigurasi tidak mengandung Informasi Identitas Pribadi. Silakan hubungi Perwakilan Penjualan Dell Anda untuk bantuan lebih lanjut. **JANGAN MENGIRIMKAN PRODUK PIHAK KETIGA KE DELL, YANG MENGANDUNG INFORMASI IDENTITAS PRIBADI.**

Ekspor. Pelanggan memberi jaminan dan menyatakan bahwa Produk Pihak Ketiga, termasuk namun tidak terbatas pada perangkat lunak yang disertakan pada citra yang diajukan ke Dell yang berkaitan dengan Layanan Pencitraan Konfigurasi, tidak mengandung teknologi yang dilarang (mis. enkripsi) atau, jika mengandung teknologi yang dilarang, Produk Pihak Ketiga itu dapat diekspor oleh Dell ke negara mana pun (selain dari negara yang diembargo di bawah undang-undang ekspor yang berlaku) tanpa memerlukan lisensi ekspor. Dell tidak bertanggung jawab untuk menentukan akurasi setiap representasi yang berkaitan dengan keberadaan lisensi ekspor atau kelayakan Produk Pihak Ketiga yang akan diekspor tanpa lisensi. Sertifikasi ekspor dari Pelanggan harus mendukung undang-undang, peraturan, dan persyaratan lokal dan regional yang berlaku (misalnya, tanda tangan fisik vs. tanda tangan elektronik). Selain dari garansi di atas, sertifikasi ekspor bertanda-tangan yang terpisah mungkin diperlukan untuk semua Layanan Pencitraan Konfigurasi (“Sertifikasi Kepatuhan Ekspor Gambar”). Di beberapa negara terpilih, sertifikasi ekspor mungkin diperlukan berkaitan dengan Layanan Konfigurasi lainnya (cth. Layanan Aset Konfigurasi, Layanan Konfigurasi Perangkat Keras, atau Layanan Konfigurasi Perangkat Lunak). Setiap sertifikasi ekspor yang diperlukan harus dilengkapi, ditandatangani dan dikembalikan ke Dell sebelum Layanan Konfigurasi yang berlaku diterapkan oleh Dell. Jika Dell diharuskan untuk mendapatkan lisensi ekspor untuk Produk Pihak Ketiga agar dapat mengirimkan Layanan Konfigurasi tersebut, Pelanggan dengan ini setuju untuk memberikan Dell, tanpa biaya, setiap dan semua bantuan masuk akal yang diperlukan Dell untuk mendapatkan lisensi tersebut.

Ganti Rugi Pelanggan. Pelanggan harus memperjuangkan, mengganti rugi, dan menanggung akibat yang membahayakan Dell dari, klaim atau tindakan pihak ketiga yang timbul akibat (a) kegagalan Pelanggan untuk mendapatkan lisensi yang benar, hak atas kekayaan intelektual, atau setiap izin lainnya, sertifikasi dari pihak regulator atau persetujuan yang berkaitan dengan Produk Pihak Ketiga, serta perangkat lunak atau material yang diarahkan atau diminta Pelanggan untuk dipasangkan atau diintegrasikan sebagai bagian dari Layanan tersebut, atau (b) setiap penunjukan yang tidak akurat berkaitan dengan lisensi ekspor atau setiap dugaan yang dibuat terhadap Dell karena pelanggaran atau dugaan pelanggaran oleh Pelanggan terhadap undang-undang, peraturan, dan perintah ekspor yang berlaku.

Pemberitahuan dan Penafian Spesifikasi Teknis. Pelanggan bertanggung jawab untuk menentukan spesifikasi teknis Pelanggan untuk Layanan Konfigurasi dan, jika berlaku, untuk memastikan bahwa spesifikasi teknis tersebut didokumentasikan dengan benar untuk Dell dalam bentuk “Formulir Spesifikasi Teknis” yang telah diverifikasi dan disetujui. Pelanggan mengakui bahwa Layanan Konfigurasi tersebut merupakan pilihan Pelanggan. Dell harus ditugaskan untuk mengacu pada Formulir Spesifikasi Teknis tersebut. Dell tidak bertanggung jawab untuk setiap kewajiban atas kerusakan yang timbul dari pengadaan Layanan Konfigurasi yang dilakukan sesuai dengan Spesifikasi Teknis. Jika Dell memberikan pandangan yang beralasan bahwa Layanan Konfigurasi yang diajukan tersebut tidak layak secara teknis, Dell memiliki hak untuk menolak melanjutkan pengadaan Layanan Konfigurasi tersebut. Dell tidak memberikan jaminan bahwa Layanan Konfigurasi yang diberikan ke Pelanggan akan memenuhi semua persyaratan Pelanggan karena Dell bergantung pada Produk Pihak Ketiga dan bantuan yang diberikan oleh Pelanggan atau Pihak Ketiga.

Kontrol Perubahan. Untuk kerja tambahan yang tidak disebutkan dalam Proyek Layanan Konfigurasi atau Formulir Spesifikasi Teknis terkait yang dihasilkan dari: (i) perubahan yang diminta dalam cakupan Proyek Layanan Konfigurasi, (ii) tindakan atau kelalaian Pelanggan; (iii) perubahan dalam undang-undang dan/atau peraturan yang berlaku; atau (iv) peristiwa force majeure, Dell akan mempertimbangkan kerja tambahan tersebut dan menyediakan rincian setiap perubahan pada lini waktu dan biaya berdasarkan pada perubahan yang diminta. Jika Pelanggan menyetujui jadwal dan/atau biaya tambahan tersebut, mereka akan mengonfirmasi secara tertulis yang memberikan persetujuan tertulis sebelum Dell memulai atau (jika telah dimulai) melanjutkan untuk memberikan layanan tambahan tersebut.



Pengalihan Layanan. Pelanggan tidak boleh mengalihkan Layanan Konfigurasi atau setiap hak yang diberikan kepada Pelanggan berdasarkan Uraian Layanan ini kepada pihak ketiga.

Ketersediaan Layanan Konfigurasi. Layanan Konfigurasi mungkin tidak tersedia di semua lokasi geografi. Layanan Online First Article tidak tersedia di semua wilayah geografi. Tagging Aset dan Pelaporan Aset juga tersedia di periferal terpilih (mis. monitor, printer, rak) di kawasan Amerika, Eropa, Timur Tengah, dan Afrika. Layanan Konfigurasi tersedia di sistem Dell Precision, Dell OptiPlex, Dell Latitude, Notebook Dell XPS, dan Dell PowerEdge.



Persyaratan dan Ketentuan Tambahan

Uraian Layanan ini disepakati antara Anda, pelanggan (“Anda” atau “Pelanggan”), dan entitas Dell yang ditetapkan di dalam faktur pembelian Layanan ini. Layanan ini diberikan berdasarkan dan diatur melalui perjanjian layanan induk yang ditandatangani secara terpisah oleh Pelanggan bersama Dell, yang secara tegas memberikan kewenangan untuk menjual Layanan ini. Jika perjanjian demikian tidak tersedia, tergantung pada lokasi Pelanggan, Layanan ini disediakan dengan tunduk pada dan diatur oleh Syarat Penjualan Komersial Dell atau perjanjian yang dirujuk dalam tabel di bawah ini (sebagaimana yang berlaku, “Perjanjian”). Harap lihat tabel di bawah ini yang mencantumkan URL yang berlaku di lokasi Pelanggan Anda, tempat Perjanjian Anda dapat ditemukan. Para pihak mengakui telah membaca dan setuju untuk terikat oleh persyaratan online tersebut.

Lokasi Pelanggan	Syarat & Ketentuan yang Berlaku pada Layanan Dell yang Anda Beli	
	Pelanggan yang Membeli Layanan Dell Langsung Dari Dell	Pelanggan yang Membeli Layanan Dell Melalui Penyalur Resmi Dell
Amerika Serikat	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Kanada	www.dell.ca/terms (Bahasa Inggris) www.dell.ca/conditions (Bahasa Prancis Kanada)	www.dell.ca/terms (Bahasa Inggris) www.dell.ca/conditions (Bahasa Prancis Kanada)
Negara-negara di Amerika Latin & Karibia	Situs web www.dell.com lokal khusus negara atau www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Situs web www.dell.com lokal khusus negara atau www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Asia-Pasifik-Jepang	Situs web www.dell.com lokal khusus negara atau www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Uraian Layanan dan dokumen layanan Dell lainnya yang mungkin Anda terima dari penjual bukan merupakan perjanjian antara Anda dan Dell, tapi akan hanya berfungsi untuk menggambarkan isi Layanan yang Anda beli dari penjual, kewajiban Anda sebagai penerima Layanan, serta batas-batas dan pembatasan atas Layanan tersebut. Sebagai konsekuensi dari penyebutan “Pelanggan” di dalam Uraian Layanan ini dan di dokumen layanan Dell lainnya, dalam konteks ini harus dipahami sebagai rujukan terhadap Anda, sementara setiap referensi untuk Dell hanya akan dipahami sebagai rujukan kepada Dell sebagai penyedia layanan yang menyediakan Layanan atas nama penjual Anda. Anda tidak akan memiliki hubungan kontraktual langsung dengan Dell terkait dengan Layanan yang dijelaskan di dalam dokumen ini. Untuk menghindari keraguan mengenai persyaratan pembayaran atau persyaratan kontrak lainnya yang menurut sifatnya hanya relevan di antara pembeli dan penjual langsung tidak berlaku bagi Anda dan akan seperti yang disepakati di antara Anda dan penjual Anda.
Eropa, Timur Tengah, dan Afrika	Situs web www.dell.com lokal khusus negara atau www.dell.com/servicedescriptions/global .* Selain itu, pelanggan yang berada di Prancis, Jerman, dan Inggris dapat memilih URL aplikasi di bawah ini: Prancis: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Jerman: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Inggris: www.dell.co.uk/terms	Uraian Layanan dan dokumen layanan Dell lainnya yang mungkin Anda terima dari penjual bukan merupakan perjanjian antara Anda dan Dell, tapi akan hanya berfungsi untuk menggambarkan isi Layanan yang Anda beli dari penjual, kewajiban Anda sebagai penerima Layanan, serta batas-batas dan pembatasan atas Layanan tersebut. Sebagai konsekuensi dari penyebutan “Pelanggan” di dalam Uraian Layanan ini dan di dokumen layanan Dell lainnya, dalam konteks ini harus dipahami sebagai rujukan terhadap Anda, sementara setiap referensi untuk Dell hanya akan dipahami sebagai rujukan kepada Dell sebagai penyedia layanan yang menyediakan Layanan atas nama penjual Anda. Anda tidak akan memiliki hubungan kontraktual langsung dengan Dell terkait dengan Layanan yang dijelaskan di dalam dokumen ini. Untuk menghindari keraguan mengenai persyaratan pembayaran atau persyaratan kontrak lainnya yang menurut sifatnya hanya relevan di antara pembeli dan penjual langsung tidak berlaku bagi Anda dan akan seperti yang disepakati di antara Anda dan penjual Anda.

* Pelanggan dapat mengakses situs web www.dell.com lokal dengan mengakses www.dell.com dari komputer yang tersambung ke internet di lokasi mereka atau memilih di antara opsi “Pilih Kawasan/Negara” di situs web Dell yang tersedia di <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.



Meskipun tidak tercakup dalam perjanjian layanan induk ini, jika terjadi konflik yang tidak dapat diatasi antara ketentuan yang diatur dalam Uraian Layanan ini dengan perjanjian layanan induk Pelanggan yang berlaku, Pelanggan dengan ini menyetujui bahwa ketentuan yang diatur di dalam Uraian Layanan ini, disetujui untuk tunduk pada ketentuan yang ada dalam perjanjian induk yang berlaku. Jika ternyata ada persyaratan Uraian Layanan ini yang berkonflik dengan persyaratan yang ada di Perjanjian, persyaratan Uraian Layanan ini akan berlaku, tetapi hanya untuk konflik spesifik tersebut, dan tidak akan diberlakukan atau dianggap menggantikan persyaratan lain yang ada di dalam Perjanjian yang tidak secara spesifik bertentangan dengan Uraian Layanan ini.

Pelanggan selanjutnya setuju bahwa dengan memperbarui, memodifikasi, memperpanjang, atau meneruskan penggunaan Layanan setelah jangka waktu awal, maka Layanan akan tunduk pada Uraian Layanan yang berlaku sebelumnya hingga saat ini yang dapat ditinjau di www.dell.com/service-descriptions/global.

Dengan menempatkan pesanan Anda untuk Layanan, menerima pengiriman Layanan, menggunakan Layanan atau perangkat lunak terkait atau dengan mengeklik/mencentang tombol atau kotak "Saya Setuju" atau hal yang serupa dengan itu di situs web Dell.com terkait dengan pembelian Anda atau di dalam perangkat lunak Dell atau antarmuka Internet, Anda setuju untuk terikat oleh Uraian Layanan ini serta perjanjian yang terkandung di dalam referensi ini. Apabila Anda mengikatkan diri dalam Uraian Layanan ini mewakili perusahaan atau entitas hukum lainnya, Anda menyatakan bahwa Anda berwenang untuk mengikat entitas tersebut dengan Uraian Layanan ini, yang dalam kasus ini "Anda" atau "Pelanggan" akan merujuk pada entitas tersebut. Selain menerima Uraian Layanan ini, Pelanggan di negara tertentu juga mungkin diharuskan menandatangani Formulir Pesanan.

© 2021 Dell Technologies. Seluruh hak cipta dilindungi undang-undang. Merek dagang dan nama dagang dapat digunakan di dalam dokumen ini untuk merujuk pada entitas yang mengklaim merek dan nama atau produk mereka. Salinan tercetak persyaratan dan ketentuan penjualan Dell juga tersedia atas permintaan.

Merek dagang Microsoft, mis., "Azure, Intune, Microsoft, Windows" adalah merek dagang dari kelompok perusahaan Microsoft.



Lampiran 1

Layanan Pencitraan dari Layanan Konfigurasi

Ikhtisar Layanan

Layanan Pencitraan Perangkat Lunak dari Layanan Konfigurasi (atau “Layanan Pencitraan Konfigurasi”) menawarkan cara yang lebih nyaman dan efisien bagi Pelanggan untuk mengkustomisasi serangkaian aplikasi perangkat lunak dan pengaturan terkait dengan Sistem Operasi mereka (“Citra”) yang berkaitan dengan pembelian baru Sistem Dell yang didukung. Proses Layanan Konfigurasi dari Dell memvalidasi dan menguji citra Pelanggan untuk instalasi di pabrik Dell, serta akan memuat citra tersebut dalam proses produksi yang memungkinkan Citra Pelanggan diaplikasikan pada Sistem Dell yang Didukung milik Pelanggan saat sistem tersebut diproduksi.

Prosedur Layanan & Tanggung Jawab Dell

Proses untuk setiap Proyek Layanan Konfigurasi yang menyertakan Layanan Pencitraan Konfigurasi ini adalah sebagai berikut:

Inisiasi Proyek

- Manajer proyek Layanan Konfigurasi atau Sales Dell bekerja sama dengan Pelanggan untuk mendokumentasikan dan menangkap persyaratan teknis Pelanggan ke dalam Formulir Spesifikasi Teknis.
- Pelanggan memvalidasi ketepatan dan memverifikasi persyaratan dengan menyetujui dan mengembalikan Formulir Spesifikasi Teknis tersebut ke Dell.
- Pelanggan meninjau, menyetujui, dan mengembalikan Formulir Kepatuhan Ekspor ke Dell dengan mensertifikasi bahwa Citra yang diajukan dapat diekspor oleh Dell ke luar dari negara tempat Citra tersebut diajukan ke Dell. Sertifikasi Ekspor diperlukan setelah persiapan Layanan Konfigurasi awal.
- Pelanggan memberikan Gambar ke Dell. Citra dapat dikirimkan ke Dell oleh Aplikasi Transfer File (FTA) Dell, Dell Image Assist, atau dengan mengirimkan media atau hard disk DVD/USB.
- Pelanggan menyetujui proses tinjauan konfigurasi yang membutuhkan 2 hari kerja ketika menggunakan layanan Online First Article; Pelanggan akan mendapatkan informasi masuk aman yang akan kedaluwarsa di hari kedua pada pukul 23.59 waktu setempat Pelanggan.

Pengembangan Proyek

- Jika berlaku, teknisi Layanan Konfigurasi mengembangkan Proyek Layanan Konfigurasi untuk memungkinkan pabrik memuat Image Pelanggan dan untuk mengatur kustomisasi yang diminta oleh Pelanggan.
- Gambar divalidasi dan diuji di dalam proses produksi Dell, memastikan bahwa Gambar Pelanggan akan dimuat dengan benar selama awal perakitan sistem yang diproduksi.

Penyelesaian Proyek

- Proses produksi pabrik akan memastikan bahwa Gambar Anda direplikasi seperti gambar yang diberikan ke Dell. Jika membeli pencitraan kustom, Pelanggan disarankan untuk memesan Unit Tinjauan Pelanggan untuk inspeksi atau masuk ke layanan Online First Article Dell, dan mengonfirmasi bahwa Citra sepenuhnya teruji dan divalidasi di lingkungan Pelanggan sebelum dimajukan ke pesanan volume.
- Proyek siap untuk pesanan volume.



Tanggung Jawab Pelanggan Sebelum mengirimkan setiap Citra ke Dell, Pelanggan harus:

- Menyimpan salinan Gambar tersebut. DELL TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS SETIAP KEHILANGAN ATAU PEMULIHAN DATA ATAU PROGRAM PADA GAMBAR APA PUN ATAU PADA SETIAP PLATFORM PERANGKAT KERAS YANG DIDUKUNG.
- Membuat, menguji, dan memverifikasi bahwa Image tersebut beroperasi sesuai dengan kebutuhan Pelanggan pada platform perangkat keras yang didukung yang akan dibeli.
- Jika berlaku, Citra harus berisi semua driver yang diperlukan untuk mendukung perangkat keras yang didokumentasikan dalam Formulir Spesifikasi Teknis. Citra Dinamis yang disediakan menggunakan alat Dell Image Assist atau penerapan urutan tugas kustom untuk boot dalam pencitraan pabrik tidak memerlukan dukungan driver lengkap.
- Memverifikasi bahwa Citra tidak mengandung Informasi Identitas Pribadi.
- Jika berlaku, melengkapi, memvalidasi akurasi dan memverifikasi persyaratan dengan cara menyetujui dan mengembalikan Formulir Spesifikasi Teknis ke Dell.
- Pastikan Anda memberi tahu Dell jika meminta untuk menggunakan layanan Online First Article Dell untuk dapat menyetujui konfigurasi Anda. Pelanggan menyetujui proses tinjauan konfigurasi selama 2 hari kerja. Informasi masuk Pelanggan akan kedaluwarsa di hari kedua pada pukul 23.59 waktu setempat Pelanggan. Selama pengembangan awal Proyek Layanan Konfigurasi, melengkapi Sertifikat Kepatuhan Ekspor Gambar yang mensertifikasi bahwa Gambar yang diajukan Pelanggan dapat diekspor oleh Dell ke luar dari negara tempat Gambar tersebut diajukan ke Dell.
- Memberikan kunci produk untuk sistem operasi jika sistem operasi tersebut bukanlah Dell OEM.
- Jika berlaku, memastikan Layanan Pencitraan Konfigurasi memenuhi persyaratan Pelanggan dengan cara memesan, atau menggunakan layanan tinjauan konfigurasi Online First Article Dell.
- Menyetujui Gambar.

Persyaratan Layanan:

- Citra harus disediakan dalam format file Windows Imaging (WIM) yang dibuat menggunakan Dell Image Assist atau toolset Microsoft. Periksa dengan manajer proyek Layanan Konfigurasi untuk melihat kemampuan penggunaan peranti imaging lainnya. Pelanggan bertanggung jawab untuk memilih dan menyediakan lisensi dari peranti pencitraan Pelanggan.
- Layanan Pencitraan Konfigurasi tersedia untuk Citra yang dibangun menggunakan sistem operasi utama (mis., pilih Sistem Operasi Microsoft Windows nonkonsumen, dan variasi Linux tertentu). Tanyakan kepada manajer proyek Layanan Konfigurasi untuk mengetahui kemampuan pada sistem operasi lainnya.
- Image harus divalidasi pada platform perangkat keras yang didukung untuk konfigurasi yang akan dibeli. Jika Pelanggan tidak memiliki platform/konfigurasi perangkat keras yang didukung, Pelanggan harus membeli sistem pengembangan untuk digunakan ketika membuat dan menguji Citra mereka.

Layanan Pencitraan Konfigurasi Tidak Mencakup:

- Pengadaan atau pemberian lisensi dari setiap perangkat lunak pihak ketiga, sistem operasi atau elemen yang terkandung dalam Citra
- Instalasi fisik perangkat keras atau perangkat lunak apa pun yang tidak terkait dengan Layanan Pencitraan Konfigurasi.
- Pembuatan Gambar.
- Pemecahan masalah atau dukungan teknis untuk pembuatan Gambar.
- Pengujian aplikasi atau perangkat keras spesifik pelanggan untuk melihat kompatibilitas dengan Gambar tersebut.
- Setiap aktivitas selain dari yang ditetapkan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini.



Layanan Pencitraan Konfigurasi Opsional

Media Pemulih Citra CD/DVD/USB. Layanan Pencitraan Konfigurasi menawarkan cara yang nyaman dan efisien untuk mendapatkan salinan produksi akhir dari Gambar Pelanggan yang saat ini sedang diinstal pada Sistem Dell yang Didukung baru. Layanan ini hanya dapat dibeli bersamaan dengan Proyek Layanan Konfigurasi yang menyertakan Layanan Pencitraan Konfigurasi. Media pemulih Citra CD/DVD/USB memungkinkan Pelanggan untuk memulihkan Sistem Dell yang Didukung kembali ke keadaan pengiriman asalnya di tempat Pelanggan. Media Pemulih Gambar hanya dapat digunakan untuk memulihkan gambar pada Sistem Dell yang Didukung yang Layanan Pencitraan Konfigurasinya diberikan oleh Dell. **IMAGE YANG DIPULIHKAN TIDAK AKAN MEMULIHKAN DATA PENGGUNA, PARTISI UTILITAS DELL, ATAU DIPERBARUI UNTUK MENYERTAKAN PERUBAHAN ATAU MODIFIKASI LAIN YANG DIBUAT PADA IMAGE SETELAH IMAGE YANG DIPULIHKAN TERSEBUT DIKIRIMKAN KE PELANGGAN.** Media CD / DVD / USB pemulih Gambar mungkin tidak tersedia untuk semua sistem operasi (cth. Linux), hubungi manajer proyek Layanan Konfigurasi Anda untuk mengetahui ketersediaan media pemulih Gambar.

Pemulihan Sistem Dell

Layanan Pencitraan Konfigurasi opsional ini memungkinkan Anda untuk membangun kembali sistem dari sebuah partisi tersembunyi pada hard disk ketika citra kustom dimuat oleh Dell di pabrik. Layanan tersebut memulihkan citra pada sistem klien Dell tertentu saja (Dell Precision, Dell OptiPlex, dan Dell Latitude) dari citra yang disimpan di dalam partisi tersembunyi yang terletak di hard disk lokal komputer.

Menu dan layar Pemulihan Sistem Dell hanya tersedia dalam bahasa Inggris. Layanan tersebut hanya boleh dibeli bersamaan dengan Proyek Layanan Konfigurasi yang menyertakan Layanan Pencitraan Konfigurasi. Layanan pemulihan citra ini terbatas untuk spesifikasi citra, dan setiap data atau fungsionalitas yang tidak dicantumkan secara spesifik dalam citra pada saat diproduksi tidak akan dipulihkan, mis. data pengguna, Partisi Utilitas Dell atau perubahan atau modifikasi lain yang dibuat pada citra setelah sistem dikirimkan ke Pelanggan. Jika partisi tersembunyi menjadi rusak, hard disk gagal, atau diganti, akan diperlukan solusi pemulihan lain. Pemulihan Sistem Dell beroperasi dengan citra Microsoft Windows. Untuk keperluan yang lebih spesifik, silakan berbicara dengan manajer proyek Layanan Konfigurasi Anda.

Layanan Pencitraan Dell Lainnya

Untuk informasi mengenai Layanan Pencitraan Konfigurasi Dell lainnya (mis. Dell Image Assist, Microsoft® Configuration Manager, Microsoft® Deployment Toolkit, VMware Workspace ONE®), silakan hubungi manajer proyek Layanan Konfigurasi Anda.



Lampiran 2

Layanan Tagging Aset dari Layanan Konfigurasi

Ikhtisar Layanan

Layanan tagging aset dari Layanan Konfigurasi (“Layanan Tagging Aset”) menawarkan cara yang nyaman dan efisien untuk menempatkan tag aset yang dipasok Pelanggan atau yang dihasilkan Dell pada Sistem Dell yang Didukung yang baru saat sistem tersebut sedang diproduksi, serta menawarkan kemampuan untuk tagging eksternal ke kotak sistem/platform (misalnya, kotak pengiriman dan palet). Atas permintaan Pelanggan, Layanan ini juga dapat menyertakan kemampuan untuk memprogram memori CMOS sistem untuk menyertakan data tag aset pada sistem Pelanggan selama proses produksi.

Prosedur Layanan & Tanggung Jawab Dell

Proses untuk setiap Proyek Layanan Konfigurasi yang menyertakan Layanan Tagging Aset adalah sebagai berikut:

Inisiasi Proyek

- Jika berlaku, manajer proyek Layanan Konfigurasi atau Sales Dell bekerja sama dengan Pelanggan untuk mendokumentasikan dan menangkap persyaratan teknis Pelanggan ke dalam Formulir Spesifikasi Teknis.
- Posisi dari tag aset pada sistem dan/atau periferal, serta bidang data yang diperlukan, ditentukan dengan Formulir Spesifikasi Teknis.
 - Posisi/lokasi penempatan tag aset bervariasi berdasarkan platform perangkat keras dan jenis tag aset. Hubungi Perwakilan Penjualan Dell Anda atau manajer proyek Layanan Konfigurasi Anda untuk opsi penempatan tag aset Sistem yang Didukung.
- Jika berlaku, Pelanggan memvalidasi akurasi dan memverifikasi persyaratan dengan cara menyetujui dan mengembalikan Formulir Spesifikasi Teknis tersebut ke Dell.
- Pelanggan memberikan Produk Pihak Ketiga yang dikonsinyasi (mis., tag aset) ke Dell, jika diperlukan.

Pengembangan Proyek

- Jika berlaku, insinyur Layanan Konfigurasi mengembangkan tag aset atau kustomisasi CMOS seperti yang didokumentasikan dalam Formulir Spesifikasi Teknis.
- Layanan Tagging Aset Layanan Konfigurasi diuji dalam proses pemanufakturan.

Penyelesaian Proyek

- Pelanggan disarankan untuk memesan Unit Tinjauan Pelanggan untuk memvalidasi dan memeriksa bahwa Layanan Tagging Aset sesuai persyaratan Pelanggan.
- Proyek siap untuk pesanan volume.

Tanggung Jawab Pelanggan. Pelanggan harus:

- Memberikan semua informasi yang diperlukan untuk mengumpulkan tag aset, termasuk tetapi tidak terbatas pada kisaran aset Pelanggan, jika Dell mengeluarkan tag aset.
- Jika berlaku, melengkapi, memverifikasi akurasi, menyetujui dan mengajukan Formulir Spesifikasi Teknis.
- Jika berlaku, memastikan lokasi tag aset, serta bidang data yang diperlukan, sudah disertakan di dalam Formulir Spesifikasi Teknis tersebut.
- Jika berlaku, memberikan setiap dan semua bantuan yang masuk akal yang diminta Dell untuk mendapatkan lisensi ekspor yang diperlukan untuk melakukan Layanan Konfigurasi.



- Mempertimbangkan untuk memesan Unit Tinjauan Pelanggan untuk memastikan Layanan Tagging Aset tersebut telah memenuhi persyaratan Pelanggan
- Jika memungkinkan, berpartisipasi bersama bagian pengadaan Dell untuk memberikan volume yang memadai dari Produk Pihak Ketiga yang dikonsinyasi (yang dimiliki Pelanggan) ke Dell untuk memenuhi pesanan Sistem Dell yang Didukung.

Persyaratan Layanan Tagging Aset dari Layanan Konfigurasi:

- Tag aset yang dihasilkan Dell dicetak dengan tinta warna hitam. Pencetakan berwarna tidak tersedia. Tag aset yang dihasilkan Dell yang tersedia sebagai berikut:

Amerika:

1. Tag besar 5" x 5" pada kertas putih matte untuk digunakan di luar kotak sistem.
2. Tag sedang 1,5" x 3" pada poliester platinum matte untuk digunakan di sistem atau periferal.
3. Tag kecil 1" x 2" pada poliester putih glossy untuk digunakan di sistem atau periferal

Eropa, Timur Tengah, Afrika (EMEA):

1. Tag besar 127mm x 80mm pada kertas putih matte untuk digunakan di luar kotak sistem.
2. Tag sedang 70mm x 38mm pada poliester platinum matte untuk digunakan di sistem dan periferal.
3. Tag kecil 50mm x 25mm pada label poliester putih glossy untuk digunakan di sistem dan periferal

Asia Pasifik, Jepang (APJ):

1. Tag besar 3"x 5" pada label poliester putih glossy untuk digunakan di luar kotak sistem.
2. Tag sedang 1,5"x 2" dan Kustom 2" x 3" pada label poliester putih glossy untuk digunakan di sistem dan periferal.
3. Tag kecil 1"x2" pada label poliester putih glossy untuk digunakan di sistem atau periferal.

China:

1. Tag besar 76,2mm x 50,0mm pada label poliester putih glossy untuk digunakan di luar kotak sistem.
2. Tag sedang 76,2mm x 38,1mm pada label poliester putih glossy untuk digunakan di sistem atau periferal.
3. Tag kecil 50,8mm x 25,4mm pada label poliester putih glossy untuk digunakan di sistem dan periferal

- Tag aset yang dipasok oleh Pelanggan (dikonsinyasi) harus dicetak sebelumnya, termasuk perforasi untuk pemisahan tag tunggal dan di beberapa negara (cth. EMEA dan APJ) harus menyertakan barcode. Pastikan ke manajer proyek Layanan Konfigurasi Anda untuk mengetahui persyaratan serta larangan setempat untuk tag aset yang dipasok Pelanggan.

Layanan Tagging Aset Tidak Mencakup:

- Pengadaan atau pemberian lisensi untuk aplikasi perangkat lunak pihak ketiga apa pun.
- Instalasi fisik setiap perangkat keras atau perangkat lunak yang tidak berkaitan dengan Layanan Tagging Aset.
- Pencetakan tag aset pada bahan label yang dipasok Pelanggan.
- Setiap aktivitas selain dari yang dinyatakan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini.



Lampiran 3

Layanan Pelaporan Aset dari Layanan Konfigurasi

Ikhtisar Layanan

Layanan Pelaporan Aset dari Layanan Konfigurasi ("Layanan Pelaporan Aset") menawarkan metode yang nyaman dan efisien bagi Pelanggan untuk menerima laporan berkala yang merinci tentang sistem dan informasi dan pesanan. Laporan tersebut diberikan ke Pelanggan pada frekuensi yang dipilih Pelanggan (harian, mingguan, atau bulanan) dalam bentuk berkas teks dibatasi koma atau lembar kerja Microsoft® Excel.

Prosedur Layanan & Tanggung Jawab Dell

Proses untuk setiap Proyek Layanan Konfigurasi yang menyertakan Layanan Pelaporan Aset adalah sebagai berikut:

Inisiasi Proyek

- Manajer proyek Layanan Konfigurasi atau Sales Dell bekerja sama dengan Pelanggan untuk mendokumentasikan dan menangkap persyaratan teknis Pelanggan ke dalam Formulir Spesifikasi Teknis.
- Pelanggan memvalidasi ketepatan dan memverifikasi persyaratan dengan menyetujui dan mengembalikan Formulir Spesifikasi Teknis tersebut ke Dell.

Pengembangan Proyek

- Teknisi Layanan konfigurasi mengembangkan laporan seperti yang didokumentasikan dalam Formulir Spesifikasi Teknis tersebut.

Penyelesaian Proyek

- Proyek siap untuk pesanan volume.

Tanggung Jawab Pelanggan. Pelanggan harus:

- Menyediakan alamat email untuk pengiriman laporan.
- Jika berlaku, melengkapi, memverifikasi akurasi, menyetujui dan mengajukan Formulir Spesifikasi Teknis.
- Jika berlaku, memberikan setiap dan semua bantuan masuk akal yang diminta Dell untuk mendapatkan lisensi ekspor yang diperlukan untuk melakukan Layanan.
- Memastikan Layanan Pelaporan Aset tersebut memenuhi persyaratan Pelanggan.

Persyaratan Layanan:

- Pelanggan akan menerima laporan aset kosong atau tidak menerima laporan aset jika tidak ada sistem yang dipesan selama periode pelaporan.
- Tidak semua bidang tanggal laporan yang tersedia untuk semua sistem atau periferal. Periksa dengan manajer proyek Layanan Konfigurasi Anda untuk mengetahui bidang laporan tertentu dan yang tersedia pada sistem dan jenis periferal.

Layanan Pelaporan Aset Tidak Mencakup:

- Pengadaan atau pemberian lisensi untuk aplikasi perangkat lunak pihak ketiga apa pun.
- Instalasi fisik atas perangkat keras atau perangkat lunak apa pun.
- Mencetak tag aset atau aktivitas selain dari yang dinyatakan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini



Lampiran 4

Layanan Konfigurasi - Layanan Konfigurasi Perangkat Keras

Ikhtisar Layanan

Layanan Konfigurasi Perangkat Keras menawarkan cara yang nyaman dan efisien agar Pelanggan dapat memasang perangkat keras non-standar tertentu (“Komponen Layanan Konfigurasi”) ke dalam Sistem Dell yang Didukung selama proses produksi untuk Sistem Dell yang Didukung yang baru (“Layanan Konfigurasi Perangkat Keras”). Layanan ini juga dapat termasuk Layanan Penggantian Komponen Layanan Konfigurasi* yang menawarkan kepada Pelanggan cara untuk mendapatkan penggantian Komponen Layanan Konfigurasi yang diadakan dan dipasang oleh Dell pada Sistem Dell yang Didukung milik Pelanggan selama awal produksi pembuatan sistem.

*Ketersediaan Layanan Penggantian Komponen Layanan Konfigurasi bervariasi antar wilayah geografi, silakan pastikan ke manajer proyek Layanan Konfigurasi Anda untuk melihat batasan/variasi regional tersebut.

Prosedur Layanan & Tanggung Jawab Dell

Inisiasi proses untuk setiap Proyek Layanan Konfigurasi yang menyertakan Layanan Konfigurasi Perangkat Keras adalah sebagai berikut:

Inisiasi Proyek

- Manajer proyek Layanan Konfigurasi atau Sales Dell akan menghubungi Pelanggan untuk mendokumentasikan dan menangkap persyaratan teknis Pelanggan ke dalam Formulir Spesifikasi Teknis.
- Pelanggan memvalidasi ketepatan dan memverifikasi persyaratan dengan menyetujui dan mengembalikan Formulir Spesifikasi Teknis tersebut ke Dell.
- Pelanggan menyetujui proses tinjauan konfigurasi yang membutuhkan 2 hari kerja ketika menggunakan layanan Online First Article; Pelanggan akan mendapatkan informasi masuk Pelanggan aman yang akan kedaluwarsa di hari kedua pada pukul 23.59 waktu setempat Pelanggan.
- Dell mendapatkan Komponen Layanan Konfigurasi, atau Pelanggan dapat menyediakan komponen Layanan Konfigurasi kepada Dell.
- Manajer proyek Layanan Konfigurasi bekerja sama dengan tim internal Dell, atau Pelanggan, untuk menetapkan proses inventori untuk Komponen Layanan Konfigurasi.
- Jika berlaku, persyaratan sertifikasi sesuai peraturan diterima dari Pelanggan, untuk Komponen Layanan Konfigurasi (contohnya Pelanggan menerima sertifikasi sesuai peraturan dari Vendor yang memasok Komponen Layanan Konfigurasi, sertifikasi sesuai peraturan yang diterima dari Vendor tersebut diberikan Pelanggan kepada Dell).

Pengembangan Proyek

- Dell menyelesaikan uji produksi untuk memastikan instruksi dan script untuk memungkinkan integrasi pabrik dari Komponen Layanan Konfigurasi dan setiap eksekusi driver yang berkaitan telah sesuai dengan Formulir Spesifikasi Teknis.

Penyelesaian Proyek

- Sebaiknya Pelanggan memesan Unit Tinjauan Pelanggan untuk melakukan inspeksi, atau menggunakan layanan tinjauan konfigurasi Online First Article dari Dell untuk menyetujui konfigurasi mereka.
- Persetujuan bahwa Komponen Layanan Konfigurasi telah beroperasi sesuai rancangan yang diminta Pelanggan. DELL TIDAK AKAN BERTANGGUNG JAWAB UNTUK SETIAP KEHILANGAN ATAU PEMULIHAN DATA ATAU PROGRAM PADA SETIAP SISTEM PELANGGAN.
- Proyek siap untuk pesanan volume.



Tanggung Jawab Pelanggan. Pelanggan harus:

- Menyediakan jumlah Komponen Layanan Konfigurasi yang memadai (dan lisensi perangkat lunak yang terkait, jika berlaku) kepada Dell sebelum memulai Proyek Layanan Konfigurasi, termasuk setiap driver yang diperlukan agar komponen Layanan Konfigurasi tersebut dapat beroperasi dengan benar.
- Mensertifikasi Layanan Konfigurasi yang diberikan oleh Pelanggan tidak mengandung Informasi Identitas Pribadi dan memenuhi setiap persyaratan/sertifikasi regulatori setempat yang berlaku.
- Melengkapi, memverifikasi akurasi, menyetujui dan mengajukan Formulir Spesifikasi Teknis.
- Jika berlaku, melengkapi Formulir Kepatuhan Ekspor yang menyertifikasi bahwa setiap Komponen Layanan Konfigurasi dapat diekspor oleh Dell keluar dari negara tempat Komponen Layanan Konfigurasi tersebut diberikan ke Dell.
- Menyediakan setiap dan semua bantuan masuk akal yang diminta Dell untuk mendapatkan setiap lisensi ekspor yang diperlukan Dell untuk melakukan Layanan Konfigurasi.
- Membuat, menguji dan memverifikasi bahwa Komponen Layanan Konfigurasi tersebut beroperasi sesuai dengan kebutuhan konfigurasi Pelanggan untuk Sistem Dell yang Didukung yang akan dibeli. DELL TIDAK AKAN BERTANGGUNG JAWAB UNTUK SETIAP KEHILANGAN ATAU PEMULIHAN DATA ATAU PROGRAM PADA SETIAP SISTEM PELANGGAN
- Untuk Komponen Layanan Konfigurasi Pelanggan yang diperoleh (dikonsinyasi) oleh Pelanggan, berpartisipasi dengan Dell di seluruh siklus proyek untuk mempertahankan volume Komponen Layanan Konfigurasi yang dikonsinyasi tersebut cukup bagi Dell untuk menyelesaikan pesanan baru Sistem Dell yang Didukung milik Pelanggan untuk Komponen Layanan Konfigurasi yang diadakan oleh Dell, berpartisipasi dengan Dell di seluruh siklus proyek dengan menyediakan prakiraan unit per kuartal dan per tahun untuk menjaga pasokan yang cukup untuk pesanan baru Pelanggan terhadap Sistem Dell yang Didukung serta untuk permintaan Pelanggan untuk penggantian Komponen Layanan Konfigurasi di bawah Layanan Penggantian Komponen Layanan Konfigurasi.
- Mempertimbangkan untuk memesan Unit Tinjauan Pelanggan untuk memastikan Layanan Konfigurasi Perangkat Keras tersebut memenuhi persyaratan Pelanggan.
- Memverifikasi bahwa integrasi Komponen Layanan Konfigurasi tersebut mematuhi undang-undang, peraturan, dan persyaratan regional/lokal yang berlaku. Periksa dengan manajer proyek Layanan Konfigurasi Anda untuk mengetahui potensi larangan.

Layanan Konfigurasi Perangkat Keras Tidak Mencakup:

- Kustomisasi atau konfigurasi dari setiap Komponen Layanan Konfigurasi yang disediakan oleh Pelanggan atau yang diadakan oleh Dell atas nama Pelanggan.
- Kemampuan operasi (cth, performa dan/atau kompatibilitas) dari setiap konfigurasi dari Layanan Konfigurasi selain dari kegiatan untuk mengkonfirmasi bahwa Komponen Layanan Konfigurasi yang dipasang tersebut telah sesuai dengan Formulir Spesifikasi Teknis.
- Pembuatan driver perangkat keras.
- Pemecahan masalah atau dukungan teknis spesifik untuk Komponen Layanan Konfigurasi.
- Revisi atau perubahan teknis terhadap Sistem Dell yang Didukung untuk mengakomodasi Komponen Layanan Konfigurasi.
- Pengujian Komponen Layanan Konfigurasi untuk memastikan kompatibilitas dengan konfigurasi atau Gambar dari Pelanggan.
- Setiap aktivitas selain dari yang dinyatakan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini.



Layanan & Dukungan Penggantian Komponen Layanan Konfigurasi

- Layanan Penggantian Komponen Layanan Konfigurasi dirancang untuk menggunakan layanan hari kerja berikutnya ketika tersedia, ketika mengirimkan penggantian Komponen Layanan Konfigurasi ke Pelanggan. Layanan Hari kerja berikutnya secara tipikal tersedia jika Pelanggan menempatkan pesanan penggantian melalui telepon jam pada jam 4 Sore di zona waktu mereka. Jika pesanan ditempatkan setelah jam 4 Sore di zona waktu tersebut, penggantian Komponen Layanan Konfigurasi akan dikirimkan pada hari kerja berikutnya, dan akan diterima Pelanggan pada hari bisnis berikutnya dari pengiriman tersebut. LAYANAN HARI KERJA BERIKUTNYA PADA LAYANAN PENGGANTIAN KOMPONEN LAYANAN KONFIGURASI TIDAK DIJAMIN.
- Layanan Penggantian Komponen Layanan Konfigurasi terbatas pada Komponen Layanan Konfigurasi yang diadakan dan dipasang oleh Dell untuk Sistem Dell yang Didukung pada saat awal sistem manufaktur yang menggunakan Layanan Konfigurasi Perangkat Keras. Komponen Layanan Konfigurasi yang diadakan oleh Dell, tetapi TIDAK terintegrasi ke dalam produk pada awal produksi sistem TIDAK tersedia sebagai bagian dari Layanan Penggantian komponen Layanan Konfigurasi.
- Inklusi dan eksklusi Layanan Penggantian Komponen Layanan Konfigurasi ditunjukkan di bawah ini. Dell memiliki hak untuk mengubah dan memperbarui daftar produk inklusi/eksklusi ini tanpa pemberitahuan.

Layanan Penggantian Komponen Layanan Konfigurasi – Inklusi Komponen Layanan Konfigurasi

Layanan Penggantian Komponen Layanan Konfigurasi tersedia pada Komponen Layanan Konfigurasi berikut ini:

Klien

- Kartu I/O
- Kabel internal
- Hard disk pihak ketiga
- Hard disk pihak ketiga yang dapat dilepas
- Drive optik pihak ketiga
- NICS
- Kartu (media, suara, video, RAID)
- Kit PCMCIA

Enterprise

- Kartu I/O
- Digiboard
- NICS
- Hard disk pihak ketiga
- Drive optik pihak ketiga (CDRW, DVD, CDROMS)
- Kartu (media, suara, video, RAID)

Layanan Penggantian Komponen Layanan Konfigurasi – Eksklusi Komponen Layanan Konfigurasi

Layanan Penggantian Komponen Layanan Konfigurasi TIDAK tersedia pada Komponen Layanan Konfigurasi berikut ini:

Klien

- Printer
- Scanner
- Router
- Dokumentasi
- Media
- Perangkat Keamanan (mis. kunci, kabel)
- Monitor, Keyboard, Mouse, dan Speaker pihak ketiga
- Item-item yang dimasukkan ke dalam kotak (mis., palm, headset, dokumentasi)
- Perangkat keras / komponen yang dikonsinyasi

Enterprise

- Printer
- Scanner
- Bridge, router, hub, adaptor, & sakelar pihak ketiga
- Dokumentasi
- Media
- Perangkat Keamanan (mis. kunci, kabel)
- Monitor, Keyboard, Mouse, dan Speaker pihak ketiga
- Item-item yang dimasukkan ke dalam kotak (mis., palm, headset, dokumentasi)
- Perangkat keras/komponen yang dikonsinyasi



- Perangkat lunak
 - Perangkat keras POS
 - Pengaturan / Konfigurasi BIOS
 - Memasang Tag Aset
 - RAID Otomatis
 - Logo BIOS
- Perangkat lunak
 - Perangkat keras POS
 - Pengaturan/Konfigurasi BIOS
 - Memasang Tag Aset
 - RAID Otomatis
 - Logo BIOS

Proses Penggantian Komponen Layanan Konfigurasi

Pengiriman Komponen Layanan Konfigurasi ditentukan oleh Dell setelah Pelanggan dan tim Dukungan Teknis Dell memecahkan masalah Sistem Dell yang Didukung tersebut menggunakan dukungan “upaya yang masuk akal”. Jika teknisi menemukan masalah pada Komponen Layanan Konfigurasi tersebut, pesanan penggantian akan dikirimkan kepada Pelanggan sebagaimana dijelaskan pada bagian Layanan dan Dukungan Penggantian Komponen Layanan Konfigurasi di atas. Untuk informasi selengkapnya tentang proses dukungan teknis Dell, bukalah URL regional berikut:

- ABU: http://support.dell.com/support/topics/global.aspx/support/dellcare/contact_technical_support?c=us&l=en&s=gen
- EMEA: <http://support.euro.dell.com/support/index.aspx?c=ud&l=en&s=gen>
- APJ: Hubungi Manajer Proyek Layanan Konfigurasi Anda untuk mengetahui kemampuan Penggantian Komponen Layanan Konfigurasi APJ (penawaran terbatas)

Penggantian Komponen Layanan Konfigurasi vs. Garansi Produk

Layanan Penggantian Komponen Layanan Konfigurasi merupakan nilai tambah layanan 'pengubahan' yang diberikan pada penawaran Layanan Konfigurasi Perangkat Keras Dell; layanan ini lebih jauh melengkapi garansi Dell untuk Sistem Dell yang Didukung dengan memberikan Pelanggan titik kontak tunggal untuk mendapatkan penggantian Komponen Layanan Konfigurasi. LAYANAN PENGGANTIAN KOMPONEN dari Layanan Konfigurasi ini BUKANLAH GARANSI.

Batasan Layanan Penggantian Komponen Layanan Konfiguration Services

- Layanan Penggantian Komponen Layanan Konfigurasi tersedia untuk Komponen Layanan Konfigurasi yang diadakan dan dipasang pada Sistem Dell yang Didukung milik Pelanggan selama awal sistem pemanufakturan yang dibuat menggunakan Layanan Konfigurasi Perangkat Keras. Jika Pelanggan membeli komponen yang tidak terikat, atau membeli penjualan awal dari sistem tersebut, cakupan merujuk ke garansi produsen untuk Komponen Layanan Konfigurasi tersebut.
- Layanan Penggantian Komponen Layanan Konfigurasi tidak menjamin pengganti komponen yang pasti. Jika pasokan industri dan /atau aktivitas akhir pemakaian mempengaruhi ketersediaan komponen, pusat pemenuhan Dell akan mengirimkan komponen yang produsen dan/atau nomor komponennya yang mungkin sama atau tidak sama persis. Komponen Layanan Konfigurasi Pengganti mungkin komponen yang baru atau yang telah diperbarui jika diizinkan oleh undang-undang setempat.
- Periode perlindungan Layanan Penggantian Komponen Layanan Konfigurasi berlaku selama jangka waktu yang disebutkan dalam kontrak layanan awal Sistem Dell yang Didukung tersebut (maksimum 3 tahun, atau sesuai dengan undang-undang setempat, jika lebih dari 3 tahun).
- Biaya tambahan dapat berlaku untuk beberapa Komponen Layanan Konfigurasi di beberapa wilayah. Tanyakan ke manajer proyek Layanan Konfigurasi Anda untuk mengetahui persyaratan dan larangan setempat.
- Pemenuhan Komponen Layanan Konfigurasi akan menggunakan garansi pabrik awal yang berlaku untuk Komponen Layanan Konfigurasi, jika berlaku.



Layanan Kustomisasi BIOS

Ikhtisar Layanan

Layanan Kustomisasi BIOS dari Layanan Konfigurasi menawarkan cara yang nyaman dan efisien bagi Pelanggan untuk mengkustomisasi Pengaturan Input/Output Dasar Standar (“BIOS”) Dell pada Sistem Dell yang Didukung yang baru ketika sedang diproduksi (cth, kemampuan Pelanggan untuk “membekukan” versi BIOS standar Dell ke versi tertentu, kemampuan Pelanggan untuk mempromosikan Logo perusahaannya melalui Logo BIOS).

Prosedur Layanan & Tanggung Jawab Dell

Proses untuk setiap Proyek Layanan Konfigurasi yang menyertakan Layanan Kustomisasi BIOS dari Layanan Konfigurasi adalah sebagai berikut:

Inisiasi Proyek

- Manajer proyek Layanan Konfigurasi atau Sales Dell bekerja sama dengan Pelanggan untuk mendokumentasikan dan menangkap persyaratan teknis Pelanggan ke dalam Formulir Spesifikasi Teknis.
- Pelanggan memvalidasi ketepatan dan memverifikasi persyaratan dengan menyetujui dan mengembalikan Formulir Spesifikasi Teknis tersebut ke Dell.
- Pastikan Anda memberi tahu Dell jika meminta untuk menggunakan layanan Online First Article Dell untuk dapat menyetujui konfigurasi Anda.

Pengembangan Proyek

- Teknisi Layanan Konfigurasi mengembangkan script untuk memungkinkan pengaturan pabrik dari kustomisasi BIOS tersebut.
- Proses kustomisasi BIOS diuji selama proses produksi.

Penyelesaian Proyek

- Pelanggan sangat disarankan untuk memesan Unit Tinjauan Pelanggan untuk melakukan inspeksi atau utilisasi layanan tinjauan konfigurasi di Online First Article Dell untuk menyetujui konfigurasi mereka dan menyetujui bahwa Layanan Kustomisasi BIOS dari Layanan Konfigurasi tersebut beroperasi sesuai rancangan dan permintaan Pelanggan.
- Proyek siap untuk pesanan volume.

Tanggung Jawab Pelanggan

Pelanggan harus:

- Membuat, menguji dan memverifikasi bahwa kustomisasi BIOS yang diminta beroperasi sesuai dengan persyaratan Pelanggan pada Sistem Dell yang Didukung tersebut. **DELL TIDAK BERTANGGUNG JAWAB UNTUK KEHILANGAN ATAU PEMULIHAN DATA ATAU PROGRAM YANG BERKAITAN DENGAN PENGATURAN BIOS KUSTOM TERSEBUT.**
- Mempertimbangkan untuk memesan Unit Tinjauan Konfigurasi untuk memastikan bahwa pengaturan BIOS yang dikustomisasi tersebut memenuhi persyaratan Pelanggan.
- Pastikan Anda memberi tahu Dell jika meminta untuk menggunakan layanan Online First Article Dell untuk dapat menyetujui konfigurasi Anda. Pelanggan menyetujui proses tinjauan konfigurasi yang membutuhkan 2 hari kerja; informasi masuk Pelanggan akan kedaluwarsa di hari kedua pada pukul 23.59 waktu setempat Pelanggan.
- Memberikan setiap dan semua bantuan yang masuk akal yang diminta Dell untuk mendapatkan lisensi ekspor yang diperlukan Dell untuk melakukan Layanan Konfigurasi.
- Memastikan, dengan mengirimkan tanda, merek dan/atau logo ke Dell, bahwa Dell dan Mitra Dell diberi wewenang sepenuhnya dan/atau diberikan lisensi atau setidaknya memiliki hak untuk menggunakan tanda, merek dan/atau logo tersebut sesuai dengan persyaratan Pelanggan.



Persyaratan Layanan:

- Dell merilis pembaruan BIOS wajib secara berkala. Pembaruan BIOS wajib diterapkan untuk BIOS yang “dibekukan”. Pelanggan dapat “membekukan-kembali” BIOS pada level baru yang telah diperbarui.
- Tidak semua pengaturan kustomisasi BIOS tersedia di semua Sistem Dell yang Didukung. Pelanggan harus berkonsultasi dengan manajer proyek Layanan Konfigurasi atau Sales Dell untuk mengetahui kemampuan pengaturan tertentu berdasarkan jenis sistem.

Layanan BIOS Layanan Konfigurasi Tidak Mencakup:

- Pengadaan atau pemberian lisensi untuk aplikasi perangkat lunak pihak ketiga apa pun.
- Instalasi fisik dari setiap perangkat keras atau perangkat lunak yang tidak berkaitan dengan Layanan Kustomisasi BIOS dari Layanan Konfigurasi
- Pembuatan pengaturan BIOS kustom di luar pengaturan BIOS standar Dell.
- Pemecahan masalah atau dukungan teknis untuk gambar Pelanggan dengan pengaturan BIOS yang dikustomisasi.
- Pengujian aplikasi spesifik Pelanggan atau perangkat keras untuk memastikan kompatibilitasnya dengan gambar Pelanggan dan pengaturan BIOS yang dikustomisasi.
- Setiap aktivitas selain dari yang dinyatakan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini.



Lampiran 5

Layanan Konfigurasi - Layanan Konfigurasi Perangkat Lunak

Ikhtisar Layanan

Layanan konfigurasi perangkat lunak (“Layanan Konfigurasi Perangkat Lunak”) membantu Pelanggan dengan instalasi aplikasi perangkat lunak tertentu atau memodifikasi pengaturan sistem operasi terpilih yang berkaitan dengan pembelian baru Sistem Dell yang Didukung. Layanan Konfigurasi dari Dell memproses validasi instalasi aplikasi perangkat lunak dan pengaturan sistem operasi di dalam sistem operasi yang dimuat pabrik Dell dalam proses produksi, sehingga aplikasi perangkat lunak milik Pelanggan dan pengaturan sistem operasi tersebut dapat diaplikasikan untuk Sistem Dell yang Didukung milik Pelanggan ketika sistem tersebut diproduksi.

Prosedur Layanan & Tanggung Jawab Dell

Proses untuk setiap Proyek Layanan Konfigurasi yang menyertakan Layanan Konfigurasi Perangkat Lunak ini adalah sebagai berikut:

Inisiasi Proyek

- Jika berlaku, manajer proyek Layanan Konfigurasi atau Sales Dell bekerja sama dengan Pelanggan untuk mendokumentasikan dan menangkap persyaratan teknis Pelanggan ke dalam Formulir Spesifikasi Teknis. Jika berlaku, Pelanggan memvalidasi akurasi dan memverifikasi persyaratan dengan cara menyetujui dan mengembalikan Formulir Spesifikasi Teknis tersebut ke Dell. Pelanggan menyetujui proses tinjauan konfigurasi yang membutuhkan dua hari kerja ketika menggunakan layanan Online First Article; Pelanggan akan mendapatkan informasi masuk Pelanggan aman yang akan kedaluwarsa di hari kedua pada pukul 23.59 waktu setempat Pelanggan.

Pengembangan Proyek

- Jika berlaku, teknisi Layanan Konfigurasi mengembangkan Proyek Layanan Konfigurasi untuk memungkinkan pabrik memuat pengaturan perangkat lunak dan sistem pengoperasian Pelanggan sesuai dengan permintaan Pelanggan.

Penyelesaian Proyek

- Tujuan proses pabrik produksi adalah membantu Pelanggan untuk memastikan bahwa pengaturan perangkat lunak dan sistem operasi Pelanggan dipasang sesuai dengan spesifikasi produsen.
- Proyek siap untuk pesanan volume.

Tanggung Jawab Pelanggan

Pelanggan harus:

- Membuat, menguji dan memverifikasi bahwa pengaturan aplikasi perangkat lunak dan sistem operasi telah bekerja sesuai dengan kebutuhan Pelanggan pada Platform Perangkat Keras yang Didukung yang akan dibeli.
- Jika berlaku, melengkapi, memvalidasi akurasi dan memverifikasi persyaratan dengan cara menyetujui dan mengembalikan Formulir Spesifikasi Teknis ke Dell.
- Pastikan Anda memberi tahu Dell jika meminta untuk menggunakan layanan Online First Article Dell untuk dapat menyetujui konfigurasi Anda. Pelanggan menyetujui proses tinjauan konfigurasi selama 2 hari kerja. Informasi masuk Pelanggan akan kedaluwarsa di hari kedua pada pukul 23.59 waktu setempat Pelanggan. Selama pengembangan awal Proyek Layanan Konfigurasi, melengkapi Sertifikat Kepatuhan Ekspor Gambar yang mensertifikasi bahwa Gambar yang diajukan Pelanggan dapat diekspor oleh Dell ke luar dari negara tempat Gambar tersebut diajukan ke Dell.
- Memberikan kunci produk untuk sistem operasi jika sistem operasi tersebut bukanlah Dell OEM.



Persyaratan Layanan:

- Instalasi perangkat lunak tersedia untuk sistem yang dibangun menggunakan sistem operasi pabrik Dell (seperti Sistem Operasi Microsoft Windows nonkonsumen). Pelanggan harus mengonfirmasikan dengan manajer proyek Layanan Konfigurasi mereka bahwa kemampuan Layanan tersebut sudah mencakup sistem operasi yang dimuat pabrik Dell yang diinginkan Pelanggan.
- Layanan untuk menerapkan pengaturan sistem operasi yang diminta Pelanggan untuk sistem yang dibuat menggunakan sistem operasi Microsoft Windows OEM saja.

Layanan Konfigurasi Perangkat Lunak Tidak Mencakup:

- Pengujian aplikasi perangkat lunak untuk memastikan kompatibilitas dengan sistem.
- Instalasi aplikasi perangkat lunak atau konfigurasi sistem operasi pada citra yang disediakan Pelanggan.
- Setiap aktivitas selain dari yang ditetapkan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini.



Lampiran 6

Layanan Konfigurasi - Layanan Konfigurasi Standar

Ikhtisar Layanan

Pembelian Pelanggan untuk layanan konfigurasi standar (“Layanan Konfigurasi Standar”) menyediakan metode untuk menerima Sistem Dell yang Didukung, yang dikonfigurasi dengan Layanan yang dibeli Pelanggan tanpa perlu mengatur permintaan proyek formal atau memenuhi persyaratan minimum unit. Layanan ini telah disusun sebelumnya oleh teknisi dan dapat diterapkan pada Sistem Dell yang Didukung milik Pelanggan ketika sistem tersebut diproduksi. Layanan Konfigurasi Standar yang tersedia termasuk: tag aset, laporan aset, pengaturan BIOS, partisi hard disk, pengaturan sistem operasi, dan instalasi aplikasi.

Prosedur Layanan & Tanggung Jawab Dell

Untuk memesan Layanan Konfigurasi Standar, Pelanggan dapat memilih layanan yang berlaku dari situs web Dell. Selain itu, staf perwakilan penjualan Dell juga dapat menambahkan layanan yang berlaku tersebut ke dalam pesanan. Layanan Konfigurasi Standar berikut ini disediakan:

Tagging Aset Standar

Label akan dipasangkan ke komputer yang mengandung informasi tercetak tentang komputer tersebut, seperti tag servis, nomor model, dll. Tag aset berikut ini akan tersedia:

- Basic Warranty – bidang yang disertakan adalah: tag servis, kode layanan ekspres, nomor pesanan, informasi kontak dukungan Dell
- ProSupport - bidang yang disertakan adalah: tag servis, kode layanan ekspres, nomor pesanan, informasi kontak Dell ProSupport
- MAC Address – bidang yang disertakan adalah: tag servis dan alamat MAC
- System Information – bidang yang disertakan adalah: tag servis, kode layanan ekspres, model, tanggal produksi, alamat MAC, kecepatan prosesor, memori

Order Details – bidang yang disertakan adalah: tag servis, kode layanan ekspres, nomor pesanan, tanggal produksi

Tagging STOP

Label keamanan yang dilindungi dari pencurian oleh sistem registrasi internasional, STOP, yang membuat penjualan barang curian menjadi sulit, atau bahkan tidak mungkin.

Pelaporan Aset Standar

Layanan Laporan Aset Standar akan menghasilkan sistem uraian laporan yang ditetapkan sebelumnya dan informasi pesanan. Laporan ini akan diberikan kepada Pelanggan di awal melalui email di spreadsheet Microsoft Excel (.XLS) terlampir. Bidang yang disertakan dalam laporan aset tersebut adalah: nomor akun, tag aset (jika berlaku), uraian chassis, model chassis, nama perusahaan, nama komputer, CPU, alamat pengiriman 1, alamat pengiriman 2, alamat pengiriman 3, kota pengiriman, provinsi pengiriman, kode pos pengiriman, negara pengiriman, nama pelanggan, nomor pelanggan, tag servis Dell, kode layanan ekspres, ukuran hard disk, OS yang diinstal, alamat MAC 1, alamat MAC 2, alamat MAC 3, tanggal produksi, memori, model, nomor pesanan, nomor PO, kecepatan prosesor, tanggal pengiriman, dan garansi dengan masa kedaluwarsa 3 tahun, garansi dengan masa kedaluwarsa 4 tahun, atau garansi dengan masa kedaluwarsa 5 tahun.



Konfigurasi Sistem – Pengaturan BIOS

Pengaturan BIOS Standar berikut ini dapat dipesan (beberapa pengaturan mungkin tidak dapat dipesan pada platform tertentu dalam kombinasi yang spesifik):

- Pemulihan Daya AC - Pemulihan Daya AC menentukan apa yang akan terjadi jika daya AC dipulihkan ke sistem.
- Virtualisasi - Mengaktifkan atau menonaktifkan Monitor Mesin Virtual (VMM) dalam memanfaatkan kemampuan perangkat keras tambahan yang disediakan oleh teknologi Virtualisasi Intel untuk I/O langsung.
- SpeedStep – Memungkinkan fitur SpeedStep Intel diaktifkan atau dinonaktifkan. SpeedStep memungkinkan prosesor untuk memenuhi performa instan yang diperlukan untuk pengoperasian yang sedang dilakukan, sambil meminimalkan pengambilan daya dan pengeluaran panas berlebih.
- Wake-On-LAN – Opsi ini memungkinkan komputer untuk menghidupkan sistem dari keadaan tidak aktif ketika dipicu oleh sinyal LAN khusus.
- Bluetooth – Memungkinkan perangkat nirkabel Bluetooth dinonaktifkan. Pengaturan default diaktifkan.
- Boot Sequence – Urutan boot menentukan perangkat penyimpanan data mana yang digunakan untuk mulai menyalakan komputer. Perangkat penyimpanan data termasuk hard disk, CD, DVD, dan drive flash USB.
- TPM Security – Memungkinkan Modul Platform Tepercaya untuk diaktifkan selama POST. Pengaturan default dinonaktifkan.
- NIC On W/PXE – Memungkinkan komputer untuk melakukan boot dari server atau jaringan sebelum melakukan booting pada sistem operasi pada hard disk lokal.
- Fastboot – Memungkinkan untuk mempercepat proses boot dengan melewati opsi pengujian awal.
- WiFi – Opsi ini memungkinkan perangkat WiFi dinonaktifkan. Pengaturan default diaktifkan.

Konfigurasi Sistem – Partisi Hard Disk

Hard disk utama pada sistem dapat dibagi ke dalam ukuran berikut:

- 50% Partisi Utama
- 80% Partisi Utama
- 90% Partisi Utama

Konfigurasi Sistem – Instalasi Aplikasi

Layanan Konfigurasi Dell akan menginstal dan memvalidasi instalasi aplikasi perangkat lunak di dalam proses produksi Sistem Dell yang Didukung. Aplikasi perangkat lunak berikut ini tersedia untuk instalasi pabrik berikut ini:

- Absolute – perangkat lunak yang secara persisten melacak dan mengamankan sistem komputer. Komputer dapat diatur dan diamankan dari jarak jauh untuk memastikan proses kepatuhan diterapkan dan ditegakkan dengan benar.

Konfigurasi Sistem – Pengaturan Sistem Operasi

Pengaturan daya sistem dapat diatur ke rencana daya berikut ini:

- Seimbang – pada daya baterai: sistem akan meredupkan tampilan setelah 2 menit, mematikan tampilan setelah 5 menit; membuat sistem tidur setelah 15 menit dan mengatur kecerahan ke 20%. Ketika dicolokkan ke sumber listrik: sistem akan meredupkan tampilan setelah 5 menit, mematikan tampilan setelah 10 menit, membuat sistem tidur setelah 30 menit dan mengatur kecerahan ke 100%.
- Penghemat Energi – pada daya baterai: sistem akan meredupkan tampilan setelah 1 menit, mematikan tampilan setelah 2 menit; membuat sistem tidur setelah 5 menit dan mengatur kecerahan ke 20%. Ketika dicolokkan ke sumber listrik: sistem akan meredupkan tampilan setelah 2 menit, mematikan tampilan setelah 3 menit, membuat sistem tidur setelah 10 menit dan mengatur kecerahan ke 100%.



- Penghemat Daya – pada daya baterai: sistem akan meredupkan tampilan setelah 1 menit, mematikan tampilan setelah 2 menit; membuat sistem tidur setelah 10 menit dan mengatur kecerahan ke 20%. Ketika dicolokkan ke sumber listrik: sistem akan meredupkan tampilan setelah 2 menit, mematikan tampilan setelah 5 menit, membuat sistem tidur setelah 15 menit dan mengatur kecerahan ke 100%.
- Performa Tinggi – pada daya baterai: sistem akan meredupkan tampilan setelah 5 menit, mematikan tampilan setelah 10 menit, tidak akan pernah membuat sistem tidur dan mengatur kecerahan ke 100%. Ketika dicolokkan ke sumber listrik: sistem akan meredupkan tampilan setelah 10 menit, mematikan tampilan setelah 15 menit, tidak akan pernah membuat sistem tidur dan mengatur kecerahan ke 100%.

Persyaratan Layanan:

- Instalasi perangkat lunak tersedia untuk sistem yang dibangun menggunakan beban sistem operasi pabrik Dell dari Microsoft Windows OEM Professional.
- Pengaturan Sistem Operasi tersedia untuk sistem yang dibangun menggunakan Microsoft Windows.

Layanan Konfigurasi Standar Tidak Mencakup:

- Pengujian aplikasi perangkat lunak untuk memastikan kompatibilitas dengan sistem.
 - Setiap aktivitas selain dari yang ditetapkan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini.
-



Lampiran 7

Layanan Konfigurasi – Pendaftaran Chrome

Ikhtisar Layanan

Pendaftaran Chrome hanya tersedia melalui CFS, akan membuka setiap perangkat, mendaftarkan secara manual setiap perangkat ke domain Pelanggan, memperbarui OS Chrome ke versi terbaru yang diketahui, dan menyiapkan perangkat untuk pengiriman ke Pelanggan.

Prosedur Layanan & Tanggung Jawab Dell

Proses untuk setiap Proyek Layanan Konfigurasi yang meliputi Pendaftaran Enterprise adalah sebagai berikut:

Inisiasi Proyek

- Jika berlaku, manajer proyek Layanan Konfigurasi atau Sales Dell bekerja sama dengan Pelanggan untuk mendokumentasikan dan menangkap persyaratan teknis Pelanggan ke dalam Formulir Spesifikasi Teknis. Jika berlaku, Pelanggan memvalidasi akurasi dan memverifikasi persyaratan dengan cara menyetujui dan mengembalikan Formulir Spesifikasi Teknis tersebut ke Dell. Pelanggan menyetujui proses tinjauan konfigurasi yang membutuhkan dua hari kerja ketika menggunakan layanan Online First Article; Pelanggan akan mendapatkan informasi masuk Pelanggan aman yang akan kedaluwarsa di hari kedua pada pukul 23.59 waktu setempat Pelanggan.

Penyelesaian Proyek

- Tujuan proses pabrik produksi adalah membantu Pelanggan untuk memastikan bahwa pengaturan perangkat lunak dan sistem operasi Pelanggan dipasang sesuai dengan spesifikasi produsen.
- Proyek siap untuk pesanan volume.

Tanggung Jawab Pelanggan:

Pelanggan harus:

- Menyediakan konfirmasi domain Google dan konsol manajemen disiapkan di perusahaan atau organisasi mereka.
- Menyediakan konfirmasi bahwa profil domain Pelanggan tersedia dan siap diluncurkan
- Menyediakan kredensial yang dibutuhkan untuk autentikasi penerimaan:
 - Email Google (nama pengguna)
 - Kata Sandi
- Jika berlaku, melengkapi, memvalidasi akurasi dan memverifikasi persyaratan dengan cara menyetujui dan mengembalikan Formulir Spesifikasi Teknis ke Dell.
- Pastikan Anda memberi tahu Dell jika meminta untuk menggunakan layanan Online First Article Dell untuk dapat menyetujui konfigurasi Anda. Pelanggan menyetujui proses tinjauan konfigurasi selama 2 hari kerja. Informasi masuk Pelanggan akan kedaluwarsa di hari kedua pada pukul 23.59 waktu setempat Pelanggan.

Layanan Konfigurasi Pendaftaran Tidak Mencakup:

- Pengujian aplikasi perangkat lunak untuk memastikan kompatibilitas dengan sistem.
- Setiap aktivitas selain dari yang ditetapkan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini
- Pemeriksaan pembaruan OS disertakan pada saat pemrosesan – namun pembaruan berikutnya dilakukan di lokasi Pelanggan



Lampiran 8

Layanan Konfigurasi – Penyediaan Pabrik

Menyediakan kemampuan bagi pelanggan untuk melakukan pemuatan terlebih dahulu terhadap berkas manajemen sistem mereka di pabrik Dell untuk mengurangi waktu penyediaan deskside.

Ikhtisar Layanan

Penyediaan Layanan Konfigurasi akan membantu Pelanggan dalam mengonfigurasi sistem operasi Windows Professional dengan agen perangkat lunak penyediaan pihak ketiga dan penyerahan paket penyediaan yang dibutuhkan untuk menginstal konten yang disediakan oleh Pelanggan melalui proses pabrik standar Dell. Perangkat lunak penyediaan dari pihak ketiga akan memberi kemampuan bagi Pelanggan untuk mendaftarkan aset secara otomatis dengan cara mengeksport berbagai macam aplikasi, pembaruan, dan kebijakan ke dalam satu paket penyediaan tunggal (PPKG), juga komponen yang diperlukan untuk memungkinkan proses penyediaan berbasis pabrik, dengan meminimalkan waktu henti pengguna akhir serta kebutuhan akan lalu lintas data dalam jumlah besar dari lokasi pengguna akhir.

Dengan penawaran ini, sistem akan bisa dikirim secara langsung kepada Pelanggan pengguna akhir dan secara otomatis mendaftarkan unit tersebut ke penyewa perangkat lunak pihak ketiga Pelanggan untuk menyediakan sistem di lingkungan Pelanggan.

Layanan Konfigurasi Dell akan memproses validasi dan pengujian berkas paket penyediaan milik Pelanggan, serta memuatnya ke dalam proses produksi dengan memanfaatkan penggunaan konten Pelanggan untuk diterapkan di Sistem Dell yang Didukung milik Pelanggan ketika sistem tersebut sedang diproduksi.

Prosedur Layanan & Tanggung Jawab Dell

Proses untuk setiap Proyek Layanan Konfigurasi yang mencakup Penyediaan adalah sebagai berikut:

Inisiasi Proyek

- Manajer Proyek Layanan Konfigurasi bekerja sama dengan Pelanggan untuk mendokumentasikan dan menangkap persyaratan teknis dari Pelanggan ke dalam dokumen Spesifikasi Teknis.
- Pelanggan memvalidasi akurasi dan memverifikasi persyaratan dengan menyetujui dan mengembalikan dokumen Spesifikasi Teknis ke Dell.
- Pelanggan meninjau, menyetujui, dan mengembalikan Formulir Kepatuhan Ekspor kepada Dell dengan mensertifikasi bahwa paket penyediaan yang dikirimkan oleh Pelanggan dapat diekspor oleh Dell ke luar dari negara tempat paket penyediaan itu diserahkan kepada Dell. Sertifikasi Ekspor diperlukan setelah persiapan Layanan Konfigurasi awal.
- Pelanggan menyediakan paket penyediaan kepada Dell. Paket penyediaan tersebut akan diserahkan kepada Dell melalui Aplikasi Transfer File.

Pengembangan Proyek

- Jika berlaku, teknisi Layanan Konfigurasi akan mengembangkan Proyek Layanan Konfigurasi untuk memungkinkan pihak pabrik memuat paket penyediaan milik Pelanggan dengan opsi OS Windows Professional pilihan mereka (seperti disebutkan di atas) dan untuk mengatur kustomisasi CS lain yang diminta oleh Pelanggan.
- Paket penyediaan kemudian divalidasi dan diuji di dalam proses produksi Dell, dengan memastikan bahwa paket penyediaan Pelanggan akan dimuat dengan benar dalam pembuatan sistem pabrik awal.



Penyelesaian Proyek

- Proses produksi pabrik akan memastikan bahwa paket penyediaan Anda telah diinstal seperti yang diberikan kepada Dell.
- Proyek dirilis untuk memenuhi pesanan.

Tanggung Jawab Pelanggan. Sebelum menyerahkan tiap paket penyediaan kepada Dell, Pelanggan harus:

- Menyimpan salinan paket penyediaan dan data Pelanggan atau program apa saja yang pernah digunakan kaitannya dengan pengembangan dan penyerahan paket penyediaan. DELL TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS SETIAP KEHILANGAN ATAU PEMULIHAN DATA ATAU PROGRAM PADA PAKET PENYEDIAAN APA PUN ATAU PADA SETIAP PLATFORM PERANGKAT KERAS YANG DIDUKUNG.
- Menggunakan konsol penyediaan pihak ketiga untuk menciptakan, menguji, dan memverifikasi bahwa paket penyediaan telah beroperasi sesuai kebutuhan pelanggan pada platform perangkat keras yang didukung yang akan dibeli. Dell tidak bertanggung jawab atas ketersediaan atau kinerja konsol penyediaan pihak ketiga, dan ketentuan terpisah yang berasal dari penerbit perangkat lunak penyedia pihak ketiga akan mengatur kewajiban dan hak Pelanggan yang terkait dengan konsol penyediaan pihak ketiga.
- Memastikan bahwa masing-masing paket penyediaan memiliki semua aplikasi dan kebijakan yang diperlukan
- Memastikan bahwa paket penyediaan tidak berisi Informasi Pribadi yang Dapat Diidentifikasi.
- Jika berlaku, melengkapi, memvalidasi akurasi, dan memverifikasi persyaratan dengan cara menyetujui dan mengembalikan dokumen Spesifikasi Teknis ke Dell.
- Memastikan bahwa Pelanggan memiliki lisensi yang semestinya dari penerbit perangkat lunak penyediaan pihak ketiga untuk mengakses dan memakai Layanan dan perangkat lunak berikut konsol penyediaan pihak ketiga
- Memastikan Lisensi tersedia untuk semua perangkat lunak dalam paket penyediaan
- Memastikan konsol telah dikonfigurasi untuk bisa mendaftarkan sistem secara otomatis
- Pelanggan menyediakan paket penyediaan kepada Dell. Paket penyediaan tersebut akan diserahkan kepada Dell melalui Aplikasi Transfer File.

Persyaratan Layanan:

- Paket penyediaan harus dibuat dengan menggunakan konsol penyediaan pihak ketiga. Alat-alat lain tidak boleh digunakan untuk proses ini.
- Penyediaan Layanan Konfigurasi akan tersedia hanya untuk beberapa sistem operasi tertentu dari pihak ketiga seperti yang ditentukan oleh Dell. Tanyakan kepada manajer proyek Layanan Konfigurasi untuk mengetahui kemampuan sistem operasi dan versi yang didukung.
- Paket penyediaan harus divalidasi pada platform perangkat keras yang didukung untuk konfigurasi yang akan dibeli. Jika Pelanggan tidak memiliki platform/konfigurasi perangkat keras tertentu yang didukung, Pelanggan harus membeli sistem pengembangan untuk digunakan ketika membuat dan menguji paket penyediaan yang berlaku.

Penyediaan Layanan Konfigurasi Tidak Mencakup:

- Penyediaan atau pemberian lisensi dari setiap perangkat lunak pihak ketiga, sistem operasi, atau elemen lain yang terdapat di paket penyediaan
- Instalasi fisik perangkat keras atau perangkat lunak apa pun yang tidak terkait dengan Penyediaan Layanan Konfigurasi.



- Pembuatan paket penyediaan.
- Pemecahan masalah atau dukungan teknis untuk pembuatan paket penyediaan.
- Pengujian aplikasi khusus pelanggan atau perangkat keras untuk melihat kompatibilitas dengan paket penyediaan.
- Setiap aktivitas selain dari yang ditetapkan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini.



Lampiran 9

Layanan Konfigurasi – Konfigurasi Terhubung

Ikhtisar Layanan

Layanan Konfigurasi Terhubung Dell memberikan kemampuan untuk menempatkan perangkat lunak manajemen sistem Pelanggan (“Solusi Penerapan Pelanggan”) di dalam fasilitas Dell melalui koneksi internet aman. Pelanggan mendapatkan akses langsung ke lingkungan yang di-host secara virtual maupun fisik di fasilitas Dell, tempat Pelanggan dapat menyimpan dan memelihara Solusi Penerapan Pelanggan. Pelanggan juga akan dapat menyelesaikan tugas konfigurasi di dalam fasilitas Dell yang sebaliknya hanya dapat dilakukan setelah sistem diterima oleh Pelanggan & terhubung ke jaringan Pelanggan.

Prosedur Layanan & Tanggung Jawab Dell

Layanan Konfigurasi Terhubung bekerja sama dengan Layanan pendukung lainnya dalam Uraian Layanan ini dan dapat dibeli di sistem Dell Precision, Dell OptiPlex, Dell Latitude, dan Dell XPS Notebook. Solusi Penerapan Pelanggan akan di-host di Pusat Konfigurasi Dell dan akan terhubung ke jaringan Pelanggan melalui terowongan aman. Koneksi aman akan ditawarkan sebagai gerbang antara lingkungan Pelanggan dan lingkungan produksi Dell/Pemasok, dengan bandwidth maksimum 5 megabit/detik. Pelanggan dapat menggunakan terowongan aman untuk menyediakan penyesuaian lebih lanjut dari opsi penerapan lainnya, namun tidak terbatas pada enkripsi dan fitur keamanan dan akses lainnya, dan administrasi berbasis peran, penemuan direktori aktif dan konfigurasi jaringan, database, dan keamanan lainnya. Proses penerapan akan dibatasi hingga maksimum empat (4) jam waktu pemrosesan dan sepuluh (10) menit dukungan teknisi untuk inisiasi dan penyelesaian urutan tugas otomatis per perangkat terkonfigurasi. Kapasitas pemenuhan pesanan akan dihitung berdasarkan volume unit yang diperkirakan Pelanggan dan kemampuan Solusi Penerapan Pelanggan sebagaimana ditentukan dalam koordinasi dengan Dell selama proses cakupan. Ini termasuk waktu rata-rata penerapan per unit, dan unit maksimal yang dapat dilakukan penerapan secara bersamaan. Layanan bergantung pada validasi Dell dari solusi penerapan OS yang diusulkan Pelanggan. Sebagai bagian dari validasi, Dell akan bekerja dengan Pelanggan untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi dari lingkungan Pelanggan yang relevan dengan proses penyediaan OS mereka.

Solusi penerapan dapat ditetapkan menggunakan perangkat keras fisik Pelanggan atau sebagai komputer virtual. Solusi perangkat keras memungkinkan Pelanggan untuk menyediakan solusi penerapan dan perangkat keras terkait milik Pelanggan yang akan diintegrasikan ke dalam Pusat Konfigurasi Dell. Solusi mesin virtual memungkinkan Pelanggan untuk membuat Hard Disk Virtual (VHD) dari lingkungan penerapan mereka dan mengirimkannya ke Dell untuk dimuat ke infrastruktur host yang dirancang dan dipelihara oleh Dell.

Pesanan pelanggan akan dimasukkan melalui proses Penjualan Dell dan dialirkan melalui proses produksi Dell standar. Layanan dukungan tambahan yang dipilih Pelanggan akan masuk dalam proses produksi dan berada di luar Layanan Konfigurasi Terhubung.

Pelanggan harus mempertahankan, melindungi, dan membebaskan Dell dari tanggung jawab permintaan, klaim atau tindakan apa pun yang timbul dari pihak Pelanggan mana pun terkait konfigurasi Sistem Dell yang Didukung menggunakan koneksi aman dan layanan Konfigurasi Terhubung, atau kegagalan Pelanggan mematuhi syarat, ketentuan, dan tanggung jawab Pelanggan yang ditetapkan dalam Uraian Layanan ini. Pelanggan dengan ini mengakui dan menyetujui bahwa Dell berwenang untuk melakukan semua upaya wajar untuk melindungi aset fisik atau setiap aspek lain dari lingkungan TI milik Dell dan/atau pihak ketiga yang mungkin terpengaruh oleh ancaman keamanan yang dikenalkan oleh Pelanggan ke aset fisik atau lingkungan TI milik Dell atau pihak ketiga tersebut.



Penyediaan Tambahan

Layanan dapat dilakukan di luar negara tempat Pelanggan dan/atau Dell berada. Dari waktu ke waktu, dan sesuai dengan syarat Perjanjian antara Dell dan Pelanggan, Dell dapat mengubah lokasi tempat Layanan dilakukan dan/atau pihak yang melakukan Layanan; namun meski demikian, Dell akan tetap bertanggung jawab kepada Pelanggan untuk pengantaran Layanan. Jika ada asumsi volumetrik yang digunakan oleh Dell dan Pelanggan untuk lingkup proyek Layanan Konfigurasi Terhubung secara material di luar persyaratan yang ditetapkan untuk menyelesaikan kinerja Layanan (termasuk volume unit perkiraan Pelanggan, waktu rata-rata untuk penerapan per unit, unit maksimal yang dapat dilakukan penerapan secara bersamaan dengan menggunakan solusi penerapan Pelanggan, dan/atau faktor konfigurasi yang memerlukan waktu tambahan pada tugas), Dell dapat menyesuaikan harga dan kapasitas pemenuhan untuk mencerminkan perubahan tersebut.

Pelanggan mengakui dan menyetujui bahwa Pelanggan adalah pengontrol data dan pengeksport data dari data apa pun yang berada di dalam perangkat keras, drive, atau mesin virtual yang di-host atau komponen lain yang disediakan oleh Pelanggan kepada Dell (“Solusi Penerapan Pelanggan”), perangkat lunak manajemen sistem yang digunakan oleh Pelanggan sehubungan dengan Layanan (“Perangkat Lunak Pelanggan”) atau Konten Pelanggan (dijelaskan di bawah ini), sebagaimana berlaku, karena data tersebut mungkin ditetapkan oleh setiap negara termasuk, namun tidak terbatas pada, Uni Eropa (EU), dan Dell bertindak sebagai pengolah data bagi Pelanggan dalam kegiatannya untuk melakukan Layanan tersebut. Pelanggan mengakui dan menyetujui bahwa Pelanggan bertanggung jawab untuk mematuhi undang-undang privasi data yang berlaku di setiap negara, dan sebagai pengontrol data dan pengeksport data, dan bahwa Dell bertanggung jawab untuk mematuhi undang-undang privasi data yang berlaku di setiap negara sebagai pihak pengolah data. Pelanggan akan membebaskan Dell dari setiap pelanggaran terhadap kewajiban Pelanggan karena mematuhi undang-undang privasi data yang berlaku di setiap negara, dan untuk setiap kegagalannya dalam melakukan kewajibannya sesuai dengan Perjanjian Pelanggan untuk membeli Sistem dan Layanan Dell yang Didukung. Dell tidak berkewajiban untuk menyediakan dan dapat menghentikan Layanan jika Pelanggan melanggar Perjanjian Pelanggan, dan Dell tidak akan bertanggung jawab atas segala kerusakan yang diakibatkan oleh pelanggaran Pelanggan. Alternatif lainnya, Pelanggan dapat dikenakan biaya dan tarif tambahan yang diakibatkan dari setiap tambahan waktu atau material, kerugian atau kerusakan yang dikenakan oleh Dell atau penyediaannya. Pelanggan akan segera memberi tahu Dell dan bekerja sama dengan Dell dengan itikad baik untuk mengatasi kendala jika terdapat ketimpangan, kecacatan, kekurangan, atau masalah lain sehubungan dengan kepatuhannya terhadap kewajibannya berdasarkan undang-undang privasi data yang berlaku dan ketentuan terkait lainnya dalam Perjanjian.

Jika Pelanggan menyebabkan masalah atau kesalahan yang menghambat Dell melakukan layanan dalam lingkungan fasilitas dalam jangka waktu yang ditentukan, Dell akan berkoordinasi dengan Pelanggan untuk mengirimkan unit tersebut “apa adanya” dari titik kegagalan atau dari urutan tugas yang disederhanakan sebelum titik kegagalan. Pelanggan yang menerima unit “apa adanya”, tanggung jawab untuk penyelesaian konfigurasi unit akan dilakukan oleh Pelanggan dan di dalam lingkungan Pelanggan. Penundaan pesanan di masa depan dapat terjadi tanpa memberikan konfirmasi resolusi untuk kegagalan kembali ke Dell.

Layanan yang Dikecualikan

Aktivitas berikut ini tidak disertakan dalam Layanan:

- Pembuatan urutan tugas, citra, atau konten Pelanggan lainnya (“Konten Pelanggan”) oleh Dell atas nama Pelanggan;
- Dukungan atau pemeliharaan Solusi Penerapan Pelanggan atau Perangkat Lunak Pelanggan oleh Dell dapat diberikan namun dengan ketentuan bahwa Solusi Penerapan Pelanggan yang memiliki kontrak dukungan atau pemeliharaan Dell aktif tersebut akan dilayani oleh Dell sesuai dengan kontrak dukungan atau pemeliharaan Dell yang aktif tersebut;
- Layanan migrasi data;
- Pengembangan properti intelektual apa pun yang dibuat secara eksklusif dan khusus untuk Pelanggan;
- Prapenyediaan data aset sistem klien;
- Menyelesaikan masalah atau kegagalan Solusi Penerapan Pelanggan, dan;
- Aktivitas apa pun selain yang disebutkan secara spesifik dalam Uraian Layanan ini.

Uraian Layanan ini tidak memberikan garansi tambahan kepada Pelanggan selain dari garansi yang diberikan sesuai dengan persyaratan yang ada di dalam perjanjian layanan induk atau Perjanjian sebagaimana yang berlaku.



Tanggung Jawab dan Syarat Teknis Pelanggan Konfigurasi Terhubung

Pelanggan harus memenuhi atau melampaui persyaratan dan tanggung jawab berikut untuk membeli, mengaktifkan, dan menggunakan salah satu perangkat keras fisik atau solusi layanan berbasis mesin virtual. Kegagalan Pelanggan untuk menyediakan setiap item atau melakukan setiap tugas yang diperlukan oleh Tanggung Jawab Pelanggan Konfigurasi Terhubung ini dapat menghambat atau mencegah Dell untuk melakukan Layanan.

Dalam hal "Pengguna Akhir" Pelanggan yang menggunakan pihak ketiga (mis., kontraktor, agen, Integrator Sistem dan/atau Mitra Channel), "Mitra Pelanggan" mengacu pada pihak ketiga yang digunakan oleh Pengguna Akhir Pelanggan, ("Pengguna Akhir Pelanggan").

- Kewajiban Mitra Pelanggan (jika berlaku):
 - Menyampaikan secara tertulis kepada Pengguna Akhir Pelanggan semua Tanggung Jawab Pelanggan sebagaimana dinyatakan di sini.
 - Memfasilitasi komunikasi apa pun, mengatur instruksi, atau menunjuk Layanan Dell untuk bekerja secara langsung dengan Pengguna Akhir Pelanggan tersebut.
 - Menyediakan, atau meminta Pengguna Akhir Pelanggan menyediakan, hasil yang diperlukan untuk menyelesaikan layanan (Instruksi Kerja Pelanggan, dokumen persyaratan pelanggan VPN, Solusi Penerapan Pelanggan [fisik atau virtual], dll.).
- Pelanggan akan menetapkan satu narahubung ("Kontak Pelanggan") dan narahubung teknis ("Kontak Teknis") sebagaimana diperlukan untuk mendukung pembentukan dan kesinambungan setiap lingkungan Konfigurasi Terhubung regional.
- Kontak harus memiliki pengetahuan tentang komponen infrastruktur yang akan dipertimbangkan selama Layanan dan akan memberikan dukungan termasuk, namun tidak terbatas pada, sebagai berikut:
 - Kontak Pelanggan berwenang untuk bertindak atas nama Pelanggan dalam seluruh aspek Layanan, termasuk melaporkan masalah kepada orang yang tepat di dalam organisasi Pelanggan dan menyelesaikan persyaratan yang bermasalah.
 - Kontak Pelanggan akan memastikan bahwa setiap komunikasi antara Pelanggan dan Dell, termasuk segala pertanyaan atau permintaan terkait cakupan, dilakukan melalui Manajer Proyek Dell yang sesuai.
 - Kontak Pelanggan akan memberikan akses tepat waktu ke titik kontak teknis dan bisnis serta data/informasi yang diperlukan untuk hal-hal yang terkait dengan cakupan Layanan.
 - Kontak Pelanggan akan memastikan kehadiran kontak Pelanggan utama pada pertemuan yang diperlukan dan presentasi yang dapat disampaikan.
 - Kontak Pelanggan akan memperoleh dan menyediakan persyaratan, informasi, data, keputusan, dan persetujuan proyek yang diperlukan.
- Pelanggan bertanggung jawab untuk menyediakan perangkat keras dan/atau perangkat lunak apa pun yang diperlukan untuk memungkinkan solusi penerapan yang tepat dan aman sebagaimana ditentukan dalam koordinasi dengan Dell selama proses cakupan solusi. Solusi yang ditetapkan harus mendukung volume penerapan sistem klien yang diharapkan.
- Pelanggan akan memberikan satu (1) Solusi Penerapan yang dikonfigurasi untuk setiap Pusat Konfigurasi Dell regional tempat layanan Konfigurasi Terhubung akan terpenuhi, termasuk: Perangkat Keras Pelanggan dan/atau Perangkat Lunak Pelanggan dan/atau semua Konten Pelanggan.
- Pelanggan bertanggung jawab atas semua pemeliharaan, keamanan, manajemen, pemantauan, dan dukungan Perangkat Lunak dan/atau Perangkat Keras Pelanggan, dan Pelanggan menyetujui bahwa masalah dukungan atau pemeliharaan yang berkaitan dengan Perangkat Lunak dan/atau Keras Pelanggan tersebut akan membebaskan Dell dari kewajibannya untuk melakukan Layanan sampai masalah dukungan dan pemeliharaan tersebut teratasi.



- Pelanggan akan menerapkan dan memelihara jaringan aman antara jaringan Pelanggan dan masing-masing Pusat Konfigurasi Dell. Koneksi jaringan yang aman harus memenuhi (atau melampaui) persyaratan keamanan Dell VPN site-to-site.
- Pelanggan bertanggung jawab untuk mengatur dan mengelola proses penerapan Preboot Execution Environment (PXE) yang memastikan bahwa proses tersebut dapat diselesaikan dalam waktu empat (4) jam dan membatasi interaksi teknisi hingga maksimal sepuluh (10) menit dari memulai hingga menyelesaikan penerapan sistem klien.
 - Pelanggan bertanggung jawab untuk:
 - Mengatur lingkungan PXE Boot
 - Menguji/memvalidasi platform perangkat keras klien yang akan dibeli. Sebelum bertransisi ke platform perangkat keras klien baru, Pelanggan harus membeli platform baru tanpa layanan dan melakukan pengintegrasian serta pengujian model dan paket driver baru di dalam solusi penerapan OS Pelanggan. Sistem Operasi harus disampaikan oleh solusi penerapan OS Pelanggan (penerapan bare metal), tidak boleh ada ketergantungan yang memerlukan OS/citra yang ada pada sistem.
 - Platform perangkat keras klien tanpa port jaringan (RJ-45) pada sistem harus memvalidasi proses penerapan PXE menggunakan adaptor jaringan USB-to-NIC yang disetujui oleh Pusat Konfigurasi Dell. Dukungan adaptor jaringan tertentu harus diverifikasi dengan Manajer Proyek Layanan Konfigurasi Anda.
- Pelanggan bertanggung jawab untuk menyediakan dan memelihara instruksi kerja penerapan OS klien termasuk langkah-langkah yang diperlukan untuk memulai penerapan OS klien, instruksi yang secara jelas mengidentifikasi kapan penerapan OS selesai, langkah untuk mematikan sistem sebelum pengiriman, dan langkah pemecahan masalah yang harus dilakukan jika terjadi kegagalan selama penerapan sistem klien.
 - Instruksi kerja penerapan OS klien harus mencakup instruksi yang jelas dan tangkapan layar bagi teknisi pabrik Dell untuk memulai dan melakukan verifikasi penyelesaian penerapan Anda yang berhasil.
 - Urutan tugas dan instruksi kerja Pelanggan harus menyertakan “layar penyelesaian” sebagai salah satu tugas terakhir dalam urutan tugas. Kotak dialog “layar penyelesaian” ini adalah pemeriksaan kualitas untuk teknisi pabrik guna melakukan verifikasi penyelesaian yang berhasil. “Layar penyelesaian” harus tetap berada di layar sampai teknisi melakukan tindakan.
- Pelanggan akan selalu memperbarui Solusi Penerapan Pelanggan dan penerapan sistem, driver, dan sistem operasi, serta memastikan bahwa konten yang diperlukan untuk penerapan sistem klien tersedia di lingkungan manajemen sistem mereka yang di-host di Pusat Konfigurasi Dell. Pelanggan harus memperluas lingkungan manajemen sistem host miliknya untuk penerapan sistem klien guna meminimalkan lalu lintas jaringan dan mengurangi waktu pemrosesan penerapan sistem.
- Pelanggan bertanggung jawab atas kegagalan dukungan & pemecahan masalah yang terkait dengan Solusi Penerapan Pelanggan. Kegagalan Solusi Penerapan Pelanggan dapat menunda pengiriman **pesanan Pelanggan atau mengharuskan Dell untuk mengirimkan unit Pelanggan dengan urutan tugas yang dikurangi atau “sebagaimana adanya”**. Pelanggan harus memberikan respons terhadap permintaan dukungan untuk meminimalkan penundaan pesanan atau pengurangan layanan yang diberikan. Selanjutnya, Dell meminta Pelanggan untuk menyediakan kontak dukungan reguler dan kontak eskalasi jika kontak utama tidak tersedia. Tanggung jawab Pelanggan atas dukungan dan pemecahan masalah termasuk:
 - Menyediakan kontak, termasuk daftar distribusi email, nomor telepon (pesawat telepon/seluler), dan kontak manajemen guna dipakai untuk:
 - Dukungan jam kerja reguler
 - Dukungan di luar jam kerja & akhir pekan
 - Pemberitahuan pemeliharaan/waktu henti Pusat Konfigurasi Dell



- Dukungan Solusi Penerapan Pelanggan termasuk pemecahan masalah untuk:
 - Lingkungan boot PXE klien
 - Server Penerapan dan grup pembatasan (server Manajer Konfigurasi Titik Akhir Microsoft (MECM)/Titik Distribusi Manajer Konfigurasi, Pembagian Distribusi Microsoft Deployment Toolkit, dll.)
 - Langkah urutan tugas penerapan klien, WIM boot, paket driver dan konten aplikasi, penanganan kesalahan, layar penyelesaian, dll.
 - Koneksi VPN aman site-to-site jaringan/firewall
- Pelanggan yang akan menggunakan instans virtual dari Solusi Penerapan Pelanggan harus memenuhi persyaratan VM Dell Konfigurasi Terhubung (misal, Ukuran hard disk VM, ukuran memori, inti CPU, format ekspor VHD).
- Pelanggan yang akan memanfaatkan aset infrastruktur fisik pelanggan untuk penerapan sistem klien, mis., server, titik akhir firewall/vpn, sakelar jaringan, akan memelihara semua firmware dan perangkat keras di dalam setiap aset. Dell akan bekerja sama dengan pelanggan sesuai kebutuhan untuk menyediakan akses atas aset yang dipasok untuk pemeliharaan atau perbaikan kerusakan. Dell juga dapat bekerja sama dengan pelanggan untuk menyediakan reboot sistem setelah mengalami kegagalan keras atau pembaruan firmware. Dalam keadaan apa pun, kontrak pemeliharaan pihak ketiga milik Pelanggan tidak akan memberi hak kepada Pelanggan atau pihak ketiga untuk mengakses fasilitas Dell, tanpa ada pengakuan dan persetujuan tertulis sebelumnya dari Dell terhadap akses tersebut.
- Pelanggan yang menyediakan aset infrastruktur fisik akan mengadakan, mengonfigurasi, dan mengelola Perangkat Keras yang diperlukan untuk Layanan sebagai berikut:
 - Perangkat Keras dapat dipasang di rak
 - Dapat menggunakan rak berukuran hingga 4U
- Perubahan yang dilakukan Pelanggan terhadap spesifikasi penerapan selama melaksanakan Layanan tersebut dapat menunda atau mencegah kinerja Dell dalam melaksanakan Layanan tersebut. Pelanggan harus mengikuti praktik terbaik manajemen perubahan untuk memastikan bahwa perubahan telah didokumentasi, diuji, disetujui, dan dikomunikasikan dengan tepat, sebelum penerapan produksi. Implementasi produksi harus dikoordinasikan untuk membatasi gangguan Layanan dengan menghindari jam produksi Pusat Konfigurasi Dell (hubungi Manajer Proyek Dell untuk informasi terperinci). Memberi tahu Manajer Proyek Dell tentang perubahan yang akan datang sedini mungkin akan membantu membatasi gangguan dan memungkinkan waktu siklus pemenuhan pesanan tambahan yang potensial. Pelanggan harus memberi tahu Manajer Proyek Dell tentang:
 - Perubahan yang ingin dilakukan pada spesifikasi penerapan Pelanggan
 - Jendela pemeliharaan/waktu henti TI internal pelanggan yang memengaruhi solusi penerapan OS klien Pelanggan
 - Perubahan pada volume pesanan yang diharapkan dan/atau waktu yang diperlukan untuk menerapkan sistem klien lebih dari 4 jam



Lampiran 10

Layanan Konfigurasi – Penyediaan Terhubung

Ikhtisar Layanan

Layanan Penyediaan Terhubung Dell menyediakan kemampuan bagi sistem klien Pelanggan untuk dikonfigurasi menggunakan solusi Manajemen Titik Akhir Terpadu (UEM) mereka melalui koneksi internet yang aman dalam rantai pasokan Dell. Pelanggan akan dapat menyelesaikan tugas konfigurasi di dalam fasilitas Dell yang jika tidak, hanya dapat dilakukan setelah sistem diterima oleh Pelanggan & terhubung ke internet.

Prosedur Layanan & Tanggung Jawab Dell

Layanan Penyediaan Terhubung bekerja sama dengan Layanan lain yang kompatibel dalam Uraian Layanan ini dan dapat dibeli pada sistem Dell Precision, Dell OptiPlex, Dell Latitude, dan Notebook Dell XPS tertentu.

Sistem akan dimuat dengan sistem operasi Microsoft Windows Professional yang bersih dan driver produksi pabrik Dell akan dimasukkan.

Sistem akan secara otomatis terdaftar di lingkungan manajemen titik akhir Pelanggan sebelum koneksi internet menggunakan input yang akan diberikan Pelanggan kepada Dell melalui portal Dell atau koneksi B2B (termasuk, namun tidak terbatas pada nama Organisasi, ID Penyewa, dan informasi Grup). Pelanggan bertanggung jawab untuk memastikan keakuratan input ini, dan kegagalan untuk memberikan input yang akurat dapat menunda pemrosesan pesanan Pelanggan untuk Layanan dan Produk yang Didukung.

Jika diperlukan dan didukung, agen UEM yang diperlukan untuk memfasilitasi pendaftaran dan penyediaan otomatis untuk solusi manajemen titik akhir tersebut akan diinstal sebelum koneksi internet. Ketentuan penggunaan terpisah dari penyedia solusi UEM Pelanggan akan berlaku untuk penggunaan solusi UEM tersebut oleh Pelanggan.

Dell akan melakukan tugas-tugas berikut untuk setiap sistem perangkat keras PC baru selama layanan Penyediaan Terhubung Dell:

- Teknisi Dell akan melampirkan sistem perangkat keras PC Pelanggan yang baru dibangun dan dibeli ke lingkungan penerapan melalui koneksi ethernet kabel.
- Teknisi Dell kemudian akan memulai proses penyediaan UEM yang ditentukan. Waktu sentuh yang diperlukan tidak boleh memakan waktu lebih dari sepuluh (10) menit untuk memulai proses penerapan tanpa interaksi Teknisi lebih lanjut yang diperlukan sebelum proses selesai. Proses penerapan secara keseluruhan tidak boleh melebihi empat (4) jam.
- Proses penyediaan UEM yang dikelola pelanggan akan secara otomatis mengonfigurasi sistem berdasarkan implementasi solusinya.
- Setelah proses selesai (Layar Hijau), Teknisi Dell akan menyiapkan PC untuk pengiriman akhir.
- Jika terjadi kegagalan, (Layar Merah), Dell akan meneruskan ke SPOC Pelanggan untuk diselidiki dan diperbaiki.

Pesanan pelanggan akan dimasukkan melalui proses Penjualan Dell dan dialirkan melalui proses produksi Dell standar. Layanan tambahan pilihan Pelanggan yang didukung akan masuk dalam proses produksi dan berada di luar Layanan Penyediaan Terhubung.

Pelanggan harus mempertahankan, melindungi, dan membebaskan Dell dari tanggung jawab permintaan, klaim atau tindakan apa pun yang timbul dari pihak pelanggan mana pun terkait konfigurasi Sistem Dell yang Didukung menggunakan koneksi aman dan layanan Penyediaan Terhubung, atau kegagalan Pelanggan mematuhi syarat, ketentuan, dan tanggung jawab Pelanggan yang ditetapkan dalam Uraian Layanan ini. Pelanggan dengan ini mengakui dan menyetujui bahwa Dell berwenang untuk melakukan semua upaya wajar untuk melindungi aset fisik atau setiap aspek lain dari lingkungan TI milik Dell dan/atau pihak ketiga yang mungkin terpengaruh oleh ancaman keamanan yang dikenalkan oleh Pelanggan ke aset fisik atau lingkungan TI milik Dell atau pihak ketiga tersebut.



Penyediaan Tambahan

Layanan dapat dilakukan di luar negara tempat Pelanggan dan/atau Dell berada. Dari waktu ke waktu, dan sesuai dengan syarat Perjanjian antara Dell dan Pelanggan, Dell dapat mengubah lokasi tempat Layanan dilakukan dan/atau pihak yang melakukan Layanan; namun meski demikian, Dell akan tetap bertanggung jawab kepada Pelanggan untuk pengantaran Layanan. Jika ada asumsi volumetrik yang digunakan oleh Dell dan Pelanggan untuk lingkup Layanan Penyediaan Terhubung secara material di luar persyaratan yang ditetapkan untuk menyelesaikan kinerja Layanan (termasuk volume unit perkiraan pelanggan, waktu rata-rata untuk penerapan per unit dan/atau faktor konfigurasi yang memerlukan waktu tambahan pada tugas), Dell dapat menyesuaikan harga dan kapasitas pemenuhan untuk mencerminkan perubahan tersebut.

Pelanggan mengakui dan menyetujui bahwa Pelanggan bertanggung jawab sebagai pengontrol data dan pengekspor data dari setiap data yang terkandung dalam perangkat keras fisik apa pun yang disediakan oleh solusi Manajemen Titik Akhir Terpadu milik Pelanggan yang digunakan oleh Pelanggan sehubungan dengan Layanan (“Perangkat Lunak Pelanggan”) atau Konten Pelanggan (didefinisikan di bawah), sebagaimana berlaku, karena data tersebut mungkin ditetapkan oleh setiap negara termasuk, namun tidak terbatas untuk, Uni Eropa (EU), dan Dell bertindak sebagai pengolah data bagi Pelanggan dalam kegiatannya untuk melakukan Layanan tersebut. Pelanggan mengakui dan menyetujui bahwa Pelanggan bertanggung jawab untuk mematuhi undang-undang privasi data yang berlaku di setiap negara, dan sebagai pengontrol data dan pengekspor data, dan bahwa Dell bertanggung jawab untuk mematuhi undang-undang privasi data yang berlaku di setiap negara sebagai pihak pengolah data. Pelanggan akan membebaskan Dell dari setiap pelanggaran terhadap kewajiban Pelanggan karena mematuhi undang-undang privasi data yang berlaku di setiap negara, dan untuk setiap kegagalannya dalam melakukan kewajibannya sesuai dengan Perjanjian Pelanggan untuk membeli Sistem dan Layanan Dell yang Didukung. Dell tidak berkewajiban untuk menyediakan dan dapat menghentikan Layanan jika Pelanggan melanggar Perjanjian Pelanggan, dan Dell tidak akan bertanggung jawab atas segala kerusakan yang diakibatkan oleh pelanggaran Pelanggan. Alternatif lainnya, Pelanggan dapat dikenakan biaya dan tarif tambahan yang diakibatkan dari setiap tambahan waktu atau material, kerugian atau kerusakan yang dikenakan oleh Dell atau penyediaannya. Pelanggan akan segera memberi tahu Dell dan bekerja sama dengan Dell dengan iktikad baik untuk mengatasi kendala jika terdapat ketimpangan, kecacatan, kekurangan, atau masalah lain sehubungan dengan kepatuhannya terhadap kewajibannya berdasarkan undang-undang privasi data yang berlaku dan ketentuan terkait lainnya dalam Perjanjian.

Layanan yang Dikecualikan

Aktivitas berikut ini tidak disertakan dalam Layanan:

- Pembuatan otomatisasi penyediaan apa pun, atau konten Pelanggan lainnya (“Konten Pelanggan”) oleh Dell atas nama Pelanggan;
- Dukungan atau pemeliharaan Solusi Manajemen Titik Akhir Terpadu Pelanggan atau Perangkat Lunak Pelanggan oleh Dell dapat diberikan namun dengan ketentuan bahwa Solusi Manajemen Pelanggan yang memiliki kontrak dukungan atau perawatan Dell aktif tersebut akan diservis oleh Dell sesuai dengan kontrak dukungan atau perawatan Dell yang aktif tersebut;
- Layanan migrasi data klien;
- Pengembangan properti intelektual apa pun yang dibuat secara eksklusif dan khusus untuk Pelanggan;
- Menyelesaikan masalah atau kegagalan Solusi Manajemen Titik Akhir Terpadu Pelanggan, dan;
- aktivitas apa pun selain yang disebutkan secara spesifik dalam Uraian Layanan ini.

Uraian Layanan ini tidak memberikan garansi tambahan kepada Pelanggan selain dari garansi yang diberikan sesuai dengan persyaratan yang ada di dalam perjanjian layanan induk atau Perjanjian sebagaimana yang berlaku.



Tanggung Jawab dan Syarat Teknis Pelanggan Penyediaan Terhubung

Pelanggan harus memenuhi atau melampaui persyaratan dan tanggung jawab berikut untuk membeli layanan ini. Kegagalan Pelanggan untuk menyediakan setiap item atau melakukan setiap tugas yang diperlukan oleh Tanggung Jawab Pelanggan Penyediaan Terhubung ini dapat menghambat atau mencegah Dell untuk melakukan Layanan ini.

- Layanan bergantung pada validasi Dell terhadap solusi penyediaan UEM Pelanggan. Sebagai bagian dari validasi, Dell akan bekerja dengan Pelanggan untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi dari lingkungan UEM Pelanggan yang relevan dengan proses penyediaan mereka.
- Pelanggan akan menetapkan satu narahubung (“Kontak Pelanggan”) dan narahubung administrator UEM teknis (“Kontak Teknis”) sebagaimana diperlukan untuk mendukung kesinambungan setiap lingkungan Penyediaan Terhubung regional.
- Kontak tersebut wajib memiliki pengetahuan tentang komponen yang dipertimbangkan selama Layanan dan akan memberikan dukungan termasuk, namun tidak terbatas pada, hal berikut:
 - Kontak Pelanggan berwenang untuk bertindak atas nama Pelanggan dalam seluruh aspek Layanan, termasuk melaporkan masalah kepada orang yang tepat di dalam organisasi Pelanggan dan menyelesaikan persyaratan yang bermasalah.
 - Kontak Pelanggan akan memastikan bahwa setiap komunikasi antara Pelanggan dan Dell, termasuk segala pertanyaan atau permintaan terkait cakupan, dilakukan melalui Spesialis Layanan Terhubung Dell yang sesuai.
 - Kontak Pelanggan akan memberikan akses tepat waktu ke titik kontak teknis dan bisnis serta data/informasi yang diperlukan untuk hal-hal yang terkait dengan cakupan Layanan.
 - Kontak Pelanggan akan memastikan kehadiran kontak Pelanggan utama pada pertemuan yang diperlukan dan presentasi yang dapat disampaikan.
 - Kontak Pelanggan akan memperoleh dan menyediakan informasi profil, data, keputusan, dan persetujuan proyek yang diperlukan.
- Pelanggan bertanggung jawab untuk menyediakan solusi penyediaan yang tepat dan aman sebagaimana ditentukan dalam koordinasi dengan Dell selama proses cakupan solusi.
- Pelanggan bertanggung jawab atas semua pemeliharaan, keamanan, pengelolaan, pemantauan, dan dukungan solusi Manajemen Titik Akhir Terpadu Pelanggan, dan Pelanggan menyetujui bahwa masalah dukungan atau pemeliharaan yang berkaitan dengan Solusi UEM Pelanggan tersebut akan membebaskan Dell dari kewajibannya untuk melakukan Layanan sampai masalah dukungan dan pemeliharaan tersebut teratasi.
- Pelanggan bertanggung jawab untuk mengatur dan mengelola proses penyediaan Manajemen Titik Akhir Terpadu untuk memastikan bahwa proses tersebut dapat diselesaikan dalam waktu empat (4) jam dan membatasi interaksi teknis hingga maksimal sepuluh (10) menit dari memulai hingga menyelesaikan penerapan sistem klien.
- Perubahan pelanggan terhadap spesifikasi penyediaan selama pemenuhan Layanan mungkin tidak diterapkan pada sistem yang telah memulai proses penyediaan.
- Pelanggan bertanggung jawab untuk memilih salah satu opsi OS Dell Windows Professional yang tersedia melalui profil mereka.
- Setiap kesalahan penyediaan yang disebabkan oleh Manajemen Titik Akhir Terpadu Pelanggan; Titik kontak teknis pelanggan akan memperbaiki masalah secara tepat waktu. Jika masalah tidak diselesaikan, Dell berhak untuk membatalkan pesanan yang ditinggalkan.



Lampiran 11

Layanan Konfigurasi – Ready Image

Ikhtisar Layanan

Layanan Ready Image Dell menyediakan kemampuan bagi produk komputasi pengguna akhir Pelanggan untuk dikonfigurasi dengan versi Windows Professional tertentu, paket bahasa, dan driver yang diperlukan untuk beban OS yang bersih dan dapat diprediksi tanpa harus menyertakan perangkat lunak tambahan.

Prosedur Layanan & Tanggung Jawab Dell

Layanan Ready Image bekerja sama dengan Layanan lain yang kompatibel dalam Uraian Layanan ini dan dapat dibeli pada produk Dell Precision, Dell OptiPlex, Dell Latitude, dan Dell XPS Notebook tertentu (“Sistem Dell yang Didukung”).

Produk dapat didaftarkan di Autopilot Microsoft jika detail yang diperlukan disertakan dengan pesanan produk.

Pelanggan harus mempertahankan, melindungi, dan membebaskan Dell dari tuntutan dari, klaim atau tindakan apa pun yang timbul dari pihak pelanggan mana pun terkait konfigurasi Sistem Dell yang Didukung menggunakan Layanan Ready Image atau kegagalan Pelanggan untuk mematuhi syarat, ketentuan, dan tanggung jawab Pelanggan yang ditetapkan dalam Uraian Layanan ini.

Penyediaan Tambahan

Layanan dapat dilakukan di luar negara tempat Pelanggan dan/atau Dell berada. Dari waktu ke waktu, dan sesuai dengan syarat Perjanjian antara Dell dan Pelanggan, Dell dapat mengubah lokasi tempat Layanan dilakukan dan/atau pihak yang melakukan Layanan; namun meski demikian, Dell akan tetap bertanggung jawab kepada Pelanggan untuk pengantaran Layanan. Jika ada asumsi volumetrik yang digunakan oleh Dell dan Pelanggan untuk lingkup Layanan Penyediaan Terhubung secara material di luar persyaratan yang ditetapkan untuk menyelesaikan kinerja Layanan (termasuk volume unit perkiraan pelanggan, waktu rata-rata untuk penerapan per unit dan/atau faktor konfigurasi yang memerlukan waktu tambahan pada tugas), Dell dapat menyesuaikan harga dan kapasitas pemenuhan untuk mencerminkan perubahan tersebut.

Layanan yang Dikecualikan

Aktivitas berikut ini tidak disertakan dalam Layanan:

- Pengadaan atau pemberian lisensi dari setiap perangkat lunak pihak ketiga, sistem operasi atau elemen yang terkandung dalam Ready Image
- Instalasi fisik perangkat keras atau perangkat lunak apa pun yang tidak terkait dengan Layanan Pencitraan Konfigurasi.
- Pembuatan Citra kustom.
- Pemecahan masalah atau dukungan teknis untuk pengujian Ready Image khusus pelanggan.
- Menguji perangkat keras atau aplikasi khusus pelanggan untuk mengetahui kompatibilitas dengan Ready Image tersebut.
- Setiap aktivitas selain dari yang ditetapkan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini.

Uraian Layanan ini tidak memberikan garansi tambahan kepada Pelanggan selain dari garansi yang diberikan sesuai dengan persyaratan yang ada di dalam perjanjian layanan induk atau Perjanjian sebagaimana yang berlaku.

