



Uraian Layanan

Dell Optimize

Pendahuluan

Dell EMC Services dengan bangga menyediakan sistem Optimize for Storage (“Layanan”) sesuai dengan Uraian Layanan ini (“Uraian Layanan”). Penawaran, formulir pesanan atau formulir faktur lainnya yang telah disepakati bersama, atau penerimaan pesanan (sebagaimana berlaku, “Formulir Pemesanan”) akan mencantumkan nama layanan dan opsi layanan yang tersedia yang Anda beli. Untuk memperoleh bantuan tambahan atau meminta salinan kontrak layanan, hubungi Dukungan Teknis atau staf penjualan.

Layanan Optimize adalah layanan berkontrak yang dapat diperpanjang, yang memberi pelanggan akses ke keahlian teknis produk Dell EMC yang berlaku melalui Technical Account Manager (“TAM”). Dengan Optimize, pelanggan akan menerima bimbingan konsultatif, dukungan proaktif, dan tinjauan sistem terjadwal secara berkala untuk memaksimalkan kinerja dan pengoptimalan sistem penyimpanan serta menyesuaikan inisiatif penyimpanan dengan kebutuhan bisnis. Pelanggan akan menyadari manfaat dari Optimize terutama melalui pengurangan biaya dalam tiga kategori berbeda.

- Pengeluaran Operasional
- Pengeluaran Modal
- Waktu henti yang tidak direncanakan

Layanan Optimize adalah pelengkap bagi dukungan layanan kerusakan/perbaikan, seperti ProSupport atau ProSupport Plus, dengan TAM yang memiliki pengetahuan mendalam tentang lingkungan penyimpanan pelanggan, dan akan menyediakan dukungan serta bantuan operasional harian dan manajemen sistem penyimpanan khusus yang proaktif. Selain itu, TAM akan membantu menyusun perencanaan strategi jangka panjang dan pengoptimalan sistem penyimpanan dengan menyediakan layanan konsultatif yang lengkap.

Fitur Optimize

TAM akan menyediakan layanan konsultatif secara rutin tentang praktik terbaik, dukungan proaktif, dan tinjauan terjadwal terhadap sistem penyimpanan khusus secara berkala. (Peran dan tanggung jawab spesifik TAM disebutkan dalam Tabel 1).

Perjanjian Optimize dapat disetarakan dengan perjanjian dukungan layanan kerusakan/perbaikan yang sudah ada dan dapat dibeli dengan cara dicicil selama beberapa tahun.

Dengan Optimize, pelanggan bekerja sama dengan TAM yang akan mengembangkan pemahaman mendalam tentang lingkungan penyimpanan Anda. Dengan memantau dan berkomunikasi dengan pelanggan, TAM akan dapat menawarkan laporan, evaluasi, dan bimbingan rutin yang akan

menghemat waktu administratif serta membantu memastikan high availability SAN. TAM juga menyediakan kontak umum untuk pertanyaan teknis terkait sistem penyimpanan khusus milik pelanggan.

Tabel 1: Fitur Layanan Optimize

Layanan Konsultatif	• Memberikan saran mengenai pengoperasian dan pemeliharaan sistem penyimpanan yang efisien untuk membantu merancang dan menjalankan lingkungan SAN yang optimal • Membantu dalam perencanaan dan persiapan untuk peningkatan perangkat keras dan perangkat lunak agar dapat membantu memastikan tindakan pemeliharaan berjalan dengan lancar • Menyediakan bimbingan mengenai efisiensi operasional untuk memaksimalkan ROI
Layanan Dukungan Reaktif*	• Pembuatan SR pada saat penemuan (layanan triwulanan dan bulanan) • Berkoordinasi dengan tim dukungan Dell untuk membantu memastikan penyelesaian kasus secara tepat waktu* • Melayani sebagai advokat pelanggan untuk masalah dukungan dengan tingkat Keparahan 1 dan 2 guna memastikan penyelesaian masalah yang tepat waktu dan mengoordinasikan sumber daya yang diperlukan*
Kunjungan Tahunan ke Lokasi*	• Kunjungan langsung untuk membantu memastikan bahwa TAM sesuai dengan kebutuhan penyimpanan pelanggan saat itu dan di masa mendatang, sehingga dapat mendukung sasaran operasional mereka • Membuat diagram dan mengevaluasi arsitektur sistem guna mengoptimalkan rancangan dan konfigurasi sistem • Melakukan pertemuan penilaian untuk menyelaraskan lingkungan penyimpanan dengan kebutuhan pelanggan dan inisiatif bisnis • Menyampaikan status dan merekomendasikan solusi yang terkait dengan solusi SAN lengkap, termasuk keamanan, konfigurasi struktur, rangkaian fitur, dan proses SAN
Tinjauan Kapasitas dan Kinerja	• Menganalisis metrik kapasitas dan kinerja untuk membantu memastikan kinerja tinggi yang berkelanjutan dan operasional lingkungan penyimpanan yang efisien • Memberikan saran mengenai solusi dan praktik terbaik untuk memenuhi kebutuhan kapasitas dan kinerja • Bersama pelanggan mendiskusikan berbagai temuan dari tinjauan kapasitas dan kinerja, lalu menyediakan analisis temuan • Secara proaktif memantau metrik kapasitas dan kinerja untuk membantu memastikan operasional lingkungan penyimpanan yang efisien serta melaporkan masalah-masalah penting, seperti lonjakan kinerja dan batas maksimal kapasitas
Tinjauan Kasus	• Secara aktif meninjau kasus dukungan untuk mengidentifikasi berbagai potensi masalah dan peluang pelatihan • Menyediakan bantuan proaktif dan personal guna meminimalkan pemecahan masalah diagnostik pada panggilan dukungan • Bersama pelanggan mendiskusikan berbagai temuan dari tinjauan kasus dan menyelesaikan potensi masalah • Mengirimkan riwayat kasus yang berisi rangkuman kasus, tren, area perbaikan, dan potensi risiko atau masalah
Tinjauan Log Sistem	• Meninjau detail log sistem secara berkala untuk memastikan efisiensi pengoperasian sistem penyimpanan dan mengidentifikasi aktivitas serta tren yang tidak biasa • Meninjau entri log bersama pelanggan dan mengomunikasikan temuan untuk menyelesaikan potensi masalah

Evaluasi Cadangan	• Menganalisis solusi SAN untuk memastikan kelengkapan rekomendasi redundansi dan failover • Memberikan saran praktik terbaik untuk menjaga solusi SAN tetap sepenuhnya memiliki cadangan • Membantu mengembangkan rencana pembuatan solusi SAN yang memiliki cadangan
Layanan Efisiensi Operasional	• Mengevaluasi lingkungan dan kebutuhan pelanggan guna menyediakan rekomendasi praktik terbaik untuk konfigurasi dan optimalisasi sistem. • Melakukan tinjauan pada sistem penyimpanan untuk menyediakan bimbingan mengenai praktik terbaik dan administrasi sistem

* Tidak berlaku untuk layanan Optimize Quarterly

Hasil Optimize

Dengan layanan Optimize, pelanggan akan menerima laporan reguler yang merinci arsitektur sistem, mengevaluasi dampak dari tanda peringatan dan log sistem, menyediakan analisis metrik kapasitas dan kinerja, serta menawarkan praktik terbaik berdasarkan kebutuhan bisnis spesifik. Daftar di bawah ini berisi hasil kerja spesifik yang diharapkan pelanggan.

Tabel 2: Hasil Optimize

Hasil	Deskripsi	Penawaran Layanan	
		Optimize Quarterly	Mengoptimalkan
Diagram Arsitektur Solusi	Diagram sistem Penyimpanan dan perangkat keras yang ada.	Sesuai kebutuhan	Sesuai kebutuhan
Layanan Dukungan Reaktif	Sesuai uraian pada Tabel 1	T/A	Sesuai kebutuhan
Kunjungan tahunan ke lokasi	Sesuai uraian pada Tabel 1	T/A	Setiap tahun
Persediaan Solusi	Detail persediaan semua perangkat keras sistem Penyimpanan.	Triwulanan	Bulanan
Laporan Kapasitas	Analisis detail kinerja dan penyimpanan. Menyoroti bagaimana penyimpanan digunakan, rasio pemanfaatan, dan di mana penyimpanan dialokasikan.	Triwulanan	Bulanan
Laporan Tinjauan Kasus	Merangkum semua kasus dukungan untuk pelanggan, serta mengidentifikasi tren dan potensi masalah yang harus diselesaikan.	Triwulanan (Berlangsung 4 minggu)	Bulanan
Tinjauan Log Sistem	Ikhtisar log sistem dan analisis dampak pada pengoperasian.	Triwulanan (Berlangsung 4 minggu)	Bulanan
Rencana Uji Failover, Tinjauan Hasil, dan Rekomendasi	Rekomendasi praktik terbaik untuk keberhasilan pengujian failover dengan analisis dan tinjauan lengkap. Prosedur langkah demi langkah yang disesuaikan untuk uji failover. Jika dilibatkan, hasil dan konfirmasi uji failover akan disertakan di dalamnya.	Triwulanan	Bulanan

Hasil	Deskripsi	Penawaran Layanan	
		Optimize Quarterly	Mengoptimalkan
Praktik Terbaik & Dokumen Rekomendasi	Panduan yang disesuaikan untuk memberikan dan mendiskusikan praktik terbaik dan pengaturan konfigurasi perangkat keras dan perangkat lunak berdasarkan lingkungan pelanggan.	Triwulanan	Bulanan

Tahapan dan Jadwal Optimize

Tabel 3: Tahapan Optimize

Tahapan	Deskripsi	Penawaran Layanan	
		Optimize Quarterly	Mengoptimalkan
Penilaian Awal	Melakukan penilaian awal Optimize - Menetapkan standar dan persyaratan kapasitas dan kinerja - Melakukan tinjauan kesehatan sistem baseline - Arsitektur sistem diagram dan inventaris - Mendiskusikan kebutuhan dan prakarsa bisnis pelanggan - Mengomunikasikan kerangka kerja layanan Optimize dan menyelaraskan layanan Optimize dengan kebutuhan pelanggan	Satu Kali	Satu Kali
Hasil	Memberikan Analisis Sistem Optimize - Ikhtisar dan ringkasan eksekutif - Meninjau kapasitas dan kinerja - Meninjau kesehatan sistem - Meninjau riwayat kasus setiap bulan - Meninjau log sistem - Mendiskusikan pembaruan dokumentasi - Rekomendasi umum per target operasional - Membantu Evaluasi Cadangan - Mengirimkan pembaruan praktik terbaik	Triwulanan	Bulanan
Terus Berlanjut	- Pembaruan Praktik Terbaik - Memantau kinerja dan kapasitas sistem - Bantuan perencanaan kebutuhan Bantuan terkait manajemen perubahan Saran produk proaktif	Ya	Ya

Pengecualian

Untuk menghindari keraguan, aktivitas berikut tidak termasuk dalam cakupan Uraian Layanan ini:

- Layanan, tugas, atau aktivitas apa pun selain yang disebutkan secara spesifik dalam Uraian Layanan ini.
- Optimize tidak menggantikan kebutuhan dukungan layanan kerusakan/perbaikan pada sistem Dell Storage SC.
- Migrasi data dari penyimpanan direct-attached yang sudah ada atau penyimpanan perangkat lain
- Layanan instalasi atau pembuatan skrip

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 ditentukan di bawah dalam Persyaratan & Ketentuan Layanan Dell.

Tanggung Jawab Pelanggan untuk Penawaran Spesifik

- Mengonfigurasi perangkat lunak storage manager yang berlaku untuk mengirimkan dan mengakses data konfigurasi yang diperlukan ke server Dell melalui saluran terenkripsi; seperti Secure Remote Services, CloudIQ, dan Unisphere.
- Mengidentifikasi kontak pelanggan yang sesuai pada tingkat pengambil keputusan yang akan memiliki kemampuan untuk memahami dan mendiskusikan temuan serta rekomendasi TAM.
- Menghadiri pertemuan Optimize yang dijadwalkan secara rutin.
- Mengevaluasi dan melaksanakan rekomendasi TAM.
- Mendiskusikan rencana jangka pendek dan jangka panjang terkait penyimpanan Dell untuk mengidentifikasi dan merencanakan proyek secara proaktif.
- Bekerja sama dengan TAM untuk membantu memastikan catatan kontak Pelanggan yang dimiliki Dell serta keadaan khusus sudah benar dan terkini.
- Optimize for Storage Center:
 - Mengonfigurasi Storage Center dan Dell Storage Manager (atau Enterprise Manager) untuk mengirimkan data SupportAssist ke server Dell melalui saluran terenkripsi.
- Optimize for Unity atau PowerStore:
 - Mengonfigurasi SRS (Secure remote services) dan CloudIQ untuk mengirimkan data SupportAssist ke server Dell EMC melalui saluran terenkripsi.
 - Buat akun Unisphere atau PowerStore Manager baca-saja untuk TAM yang dapat digunakan untuk analisis SAN yang sedang berlangsung.

Tanggung Jawab Umum Pelanggan

Wewenang untuk Memberikan Akses. Pelanggan mewakili dan menjamin bahwa Pelanggan dan Dell EMC Services telah memiliki izin untuk mengakses dan menggunakan, baik dari jarak jauh atau secara langsung, perangkat lunak yang berlisensi atau yang dimiliki Pelanggan, perangkat keras, sistem, data yang terdapat di dalamnya, serta semua komponen perangkat keras dan perangkat lunak yang tercakup di dalamnya, guna menyediakan Layanan ini. Jika Pelanggan belum memiliki izin tersebut, Pelanggan bertanggung jawab untuk mendapatkannya, atas biaya Pelanggan, sebelum Pelanggan meminta Dell untuk menjalankan Layanan ini.

Kerja Sama Pelanggan. Pelanggan harus memahami bahwa jika tidak ada kerja sama yang memadai dan bersifat tepat waktu, Dell EMC Services tidak akan bisa menyediakan Layanan atau, apabila dilakukan, Layanan dapat berubah atau tertunda secara material. Oleh sebab itu, Pelanggan akan segera dan secara wajar melakukan kerja sama yang diperlukan agar Dell EMC Services dapat memberikan Layanan. Apabila Pelanggan tidak bekerja sama dengan sepatutnya dan secara wajar sesuai dengan yang disebutkan sebelumnya, Dell EMC Services tidak akan bertanggung jawab atas kegagalan dalam melakukan Layanan ini dan Pelanggan tidak berhak atas pengembalian dana.

Kewajiban di Lokasi. Apabila Layanan memerlukan pengerjaan di lokasi, Pelanggan akan memberikan (tanpa membebankan biaya kepada Dell EMC Services) akses yang bebas, aman, dan memadai ke fasilitas dan lingkungan Pelanggan, termasuk ruang kerja, listrik, peralatan keselamatan (sebagaimana berlaku), serta saluran telepon lokal yang memadai. Satu unit monitor atau layar, satu unit mouse (atau alat penunjuk), dan satu unit keyboard juga harus disediakan (tanpa membebankan biaya kepada Dell EMC Services), jika item ini tidak ada di dalam sistem.

Pencadangan Data. Pelanggan akan menyelesaikan pencadangan atas semua data, perangkat lunak, dan program yang ada di semua sistem yang terdampak sebelum dan selama penyelesaian Layanan ini. Pelanggan harus membuat salinan cadangan secara berkala atas data yang tersimpan di semua sistem yang terdampak sebagai tindakan pencegahan dari kemungkinan kegagalan, pengubahan, atau kehilangan data. Dell EMC Services tidak bertanggung jawab atas pemulihan atau instalasi ulang program atau data apa pun.

Batasan ketentuan tanggung jawab berikut tidak berlaku di Jerman, Austria, Swiss, dan Prancis, dan batasan mengenai ketentuan tanggung jawab dalam Perjanjian akan berlaku. Lebih lanjut mengenai batasan ketentuan tanggung jawab sebagaimana dijelaskan dalam Perjanjian, tanggung jawab atas hilangnya data terbatas pada biaya penginstalan ulang cadangan di negara-negara tersebut.

Kecuali disyaratkan oleh undang-undang setempat yang berlaku, DELL EMC SERVICES TIDAK MEMILIKI KEWAJIBAN ATAS:

- INFORMASI RAHASIA, KEPEMILIKAN, ATAU PRIBADI ANDA APA PUN;
- DATA, PROGRAM, ATAU PERANGKAT LUNAK YANG HILANG ATAU RUSAK;
- KERUSAKAN ATAU KEHILANGAN MEDIA YANG DAPAT DILEPAS;
- KERUGIAN KARENA PENGGUNAAN SISTEM ATAU JARINGAN; DAN/ATAU
- TINDAKAN ATAU KELALAIAN APA PUN, TERMASUK KECEROBOHAN OLEH DELL EMC SERVICES ATAU PENYEDIA JASA PIHAK KETIGA.

Garansi Pihak Ketiga. Layanan ini dapat mewajibkan Dell EMC Services untuk mengakses perangkat keras atau perangkat lunak yang tidak diproduksi oleh Dell EMC Services. Garansi sebagian produsen dapat menjadi tidak berlaku jika Dell EMC Services atau individu selain dari produsen tersebut mengerjakan perangkat keras atau perangkat lunak terkait. Pelanggan akan memastikan bahwa kinerja Layanan dari Dell EMC Services tidak akan memengaruhi garansi tersebut, atau jika terjadi, konsekuensinya akan dapat diterima oleh Pelanggan. Dell EMC Services tidak bertanggung jawab atas garansi pihak ketiga atau akibat apa pun terhadap garansi tersebut yang disebabkan oleh Layanan yang diberikan.

Jam Layanan. Dengan tunduk pada undang-undang setempat tentang jam kerja mingguan, kecuali jika tertera di bawah ini, Layanan ini dilakukan Senin sampai Jumat selama jam kerja normal Dell EMC Services, yaitu pukul 8.00 sampai 18.00 waktu setempat Pelanggan:

Negara	Jam Kerja Normal Dell EMC Services
St. Kitts, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad, Kepulauan Virgin, wilayah Karibia lainnya yang berbahasa Inggris	Senin sampai Jumat dari pukul 07.00 hingga 16.00
Barbados, Bahama, Belize, Kosta Rika, Denmark, El Salvador, Finlandia, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaika, Norwegia, Panama, Puerto Riko, Rep. Dominika, Suriname, Kepulauan Turks dan Caicos	Senin sampai Jumat dari pukul 08.00 hingga 17.00
Australia, Bermuda, Cina, Haiti, Hong Kong, Jepang, Korea, Malaysia, Netherland Antilles, Selandia Baru, Singapura, Taiwan, Thailand	Senin sampai Jumat dari pukul 09.00 hingga 17.00
Argentina, Prancis, India, Italia, Paraguay, Uruguay	Senin sampai Jumat dari pukul 09.00 hingga 18.00
Bolivia, Chili	Senin sampai Jumat dari pukul 09.00 hingga 19.00
Timur Tengah	Minggu sampai Kamis dari pukul 08.00 hingga 16.00

Layanan tidak diberikan di luar jam kerja normal atau selama hari libur setempat kecuali jika sudah ada kesepakatan tertulis sebelumnya.

Persyaratan & Ketentuan Dell EMC Services

Uraian Layanan ini disepakati antara Anda, pelanggan ("Anda" atau "Pelanggan"), beserta entitas Dell yang ditetapkan dalam Formulir Pesanan untuk pembelian Layanan ini. Layanan ini disediakan dengan tunduk dan diatur oleh perjanjian layanan induk yang ditandatangani secara terpisah oleh Pelanggan dengan Dell EMC Services, yang secara tegas mengesahkan penjualan 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	Persyaratan & Ketentuan yang Berlaku pada Dell EMC Services yang Anda Beli	
	Pelanggan yang Membeli Layanan secara Langsung dari Entitas Dell	Pelanggan yang Membeli Layanan Melalui Reseller Resmi Dell atau Dell EMC
Amerika Serikat	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (Bahasa Inggris) Dell.ca/conditions (Bahasa Prancis-Kanada)	Dell.ca/terms (Bahasa Inggris) Dell.ca/conditions (Bahasa Prancis-Kanada)
Negara-negara di Amerika Latin & Karibia	Situs web Dell.com lokal negara tertentu atau Dell.com/servicedescriptions/global .*	Uraian Layanan dan dokumen layanan Dell EMC Services lainnya yang mungkin Anda terima dari penjual bukan merupakan perjanjian antara Anda dan Dell EMC Services, tetapi hanya berfungsi untuk menggambarkan isi Layanan yang Anda beli dari penjual, kewajiban Anda sebagai penerima Layanan, serta batasan atas Layanan tersebut. Sebagai konsekuensi dari penyebutan "Pelanggan" di dalam Uraian Layanan ini dan dalam dokumen layanan Dell EMC Services lainnya, dalam konteks ini dipahami sebagai rujukan bagi Anda, sementara setiap referensi untuk Dell EMC Services hanya akan dipahami sebagai rujukan bagi Dell EMC Services sebagai penyedia layanan yang menyediakan Layanan atas nama penjual Anda. Anda tidak memiliki hubungan kontraktual langsung dengan Dell EMC Services terkait dengan Layanan yang dijelaskan 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.
Asia-Pasifik-Jepang	Situs web Dell.com lokal negara tertentu atau Dell.com/servicedescriptions/global .*	
Eropa, Timur Tengah, dan Afrika	Situs web Dell.com lokal negara tertentu atau Dell.com/servicedescriptions/global .* Selain itu, pelanggan yang berada di Prancis, Jerman, dan Inggris dapat memilih URL yang berlaku di bawah ini: Prancis: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Jerman: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Inggris: Dell.co.uk/terms	

* Pelanggan dapat mengakses situs web lokal Dell.com dengan mengakses Dell.com dari komputer yang tersambung ke Internet di lokasi mereka atau dengan memilih salah satu dari opsi yang ada di situs web Dell yang tersedia di Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Pelanggan selanjutnya setuju bahwa dengan memperbarui, memodifikasi, memperpanjang, atau meneruskan penggunaan Layanan setelah jangka waktu awal, Layanan akan tunduk pada Uraian Layanan terkini yang tersedia untuk ditinjau di Dell.com/servicedescriptions/global.

Apabila terdapat pertentangan ketentuan di salah satu dokumen di dalam Perjanjian ini, urutan dokumen yang akan berlaku adalah sebagai berikut: (i) Uraian Layanan ini; (ii) Persetujuan; (iii) Formulir Pesanan. Ketentuan yang berlaku akan ditafsirkan sesempit mungkin untuk menyelesaikan pertentangan sembari mempertahankan ketentuan yang tidak saling bertentangan, termasuk mempertahankan ketentuan yang tidak bertentangan dalam paragraf, bagian, atau sub bagian yang sama.

Dengan memesan, menerima pengiriman, dan menggunakan Layanan atau perangkat lunak terkait, atau dengan mengklik/mencentang tombol atau kotak "Saya Setuju" atau hal serupa di situs web Dell.com atau DellEMC.com sehubungan dengan pembelian Anda atau di dalam perangkat lunak Dell EMC atau antarmuka Internet, Anda setuju untuk terikat dengan Uraian Layanan ini serta perjanjian yang terkandung melalui referensi yang ada. Jika Anda menyepakati Uraian Layanan ini atas nama 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.

Persyaratan & Ketentuan Pelengkap yang Berlaku untuk Layanan Konsultasi & Kelola

1. Produk yang Didukung

Layanan ini tersedia pada produk yang didukung yang menyertakan produk penyimpanan Dell SC dan SCv yang dibeli dalam konfigurasi standar ("Produk yang Didukung"). Produk yang didukung akan ditambahkan secara berkala, jadi hubungi perwakilan penjualan Anda untuk mendapatkan daftar terbaru Layanan yang tersedia pada produk Dell dan non-Dell Anda. Setiap Produk yang Didukung ditandai dengan nomor seri ("Tag Servis"). Perjanjian layanan terpisah harus dibeli oleh Pelanggan untuk setiap rangkaian Produk yang Didukung yang menjadi komponen dari Storage Center. Lihat Tag Servis pada Produk yang Didukung saat menghubungi Dell untuk mendapatkan Layanan ini.

2. Jangka Waktu Layanan. Uraian Layanan ini dimulai pada tanggal yang tercantum dalam Formulir Pemesanan Anda dan berlanjut selama jangka waktu ("**Jangka Waktu**") yang tertera pada Formulir Pemesanan. Sebagaimana berlaku, jumlah sistem, lisensi, instalasi, penerapan, titik akhir yang dikelola, atau pengguna akhir yang salah satu atau beberapa Layanannya telah dibeli Pelanggan, tarif atau harga, dan Jangka Waktu yang berlaku untuk setiap Layanan tersebut tertera pada Formulir Pesanan Pelanggan. Kecuali telah disetujui secara tertulis antara Dell EMC Services dan Pelanggan, pembelian Layanan berdasarkan Uraian Layanan ini harus semata-mata untuk keperluan internal Pelanggan dan tidak untuk dijual kembali atau untuk tujuan biro layanan.

3. Informasi Tambahan Penting

- A. Penjadwalan Ulang.** Setelah Layanan ini dijadwalkan, setiap perubahan jadwal harus dilakukan selambat-lambatnya 8 hari kalender sebelum tanggal yang dijadwalkan. Jika Pelanggan menjadwalkan ulang layanan ini dalam waktu 7 hari atau kurang sebelum tanggal yang dijadwalkan, besarnya biaya penjadwalan ulang tidak melebihi 25% dari harga Layanan. Setiap penjadwalan ulang Layanan akan dipastikan oleh Pelanggan selambat-lambatnya 8 hari sebelum dimulainya Layanan.
- B. Pembayaran untuk Perangkat Keras yang Dibeli dengan Layanan.** Kecuali jika telah disetujui secara tertulis, pembayaran perangkat keras bagaimana pun juga tidak akan dapat bergantung pada performa atau pemberian layanan konsultasi atau pengelolaan yang dibeli bersama perangkat keras tersebut.

- C. **Batasan Cakupan Layanan yang Wajar Secara Komersial.** Dell EMC Services dapat menolak memberikan Layanan apabila, menurut pendapat yang wajar secara komersial, penyediaan Layanan tersebut akan menimbulkan risiko tidak masuk akal bagi Dell EMC Services atau Penyedia layanan dari Dell EMC Services atau jika layanan yang diminta di luar cakupan Layanan. Dell EMC Services tidak bertanggung jawab atas kegagalan atau penundaan dalam kinerja karena penyebab apa pun yang berada di luar kendalinya, termasuk kegagalan Pelanggan untuk mematuhi kewajibannya sesuai Uraian Layanan ini.
- D. **Layanan Opsional.** Layanan opsional (seperti dukungan di lokasi yang membutuhkan, instalasi, konsultasi, pengelolaan, layanan profesional, layanan dukungan, atau layanan pelatihan) dapat dibeli dari Dell EMC Services dan akan bervariasi menurut lokasi Pelanggan. Layanan opsional mungkin memerlukan perjanjian terpisah dengan Dell EMC Services. Jika perjanjian tersebut tidak ada, layanan opsional disediakan menurut Uraian Layanan ini.
- E. **Pengalihan dan Subkontrak.** Dell EMC Services dapat melakukan subkontrak terhadap Layanan ini dan/atau menugaskan Uraian Layanan ini kepada penyedia layanan pihak ketiga yang akan melakukan Layanan atas nama Dell EMC Services.
- F. **Pembatalan.** Dell EMC Services dapat membatalkan Layanan ini kapan saja selama periode Jangka Waktu tersebut karena salah satu dari alasan berikut:
- Pelanggan gagal membayar harga total untuk Layanan ini sesuai dengan ketentuan faktur;
 - Pelanggan menghina, mengancam, atau menolak bekerja sama dengan analis pembantu atau teknisi lapangan; atau
 - Pelanggan gagal mematuhi semua persyaratan dan ketentuan yang ditetapkan dalam Uraian Layanan ini.

Apabila Dell EMC Services membatalkan Layanan ini, Dell EMC Services akan mengirim pemberitahuan pembatalan tertulis 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 EMC Services mengirimkan pemberitahuan pembatalan kepada Pelanggan, kecuali jika hukum setempat mewajibkan ketentuan pembatalan lainnya yang tidak dapat diubah berdasarkan perjanjian. Jika Dell EMC Services membatalkan Layanan menurut ayat ini, Pelanggan tidak berhak atas pengembalian dana yang telah dibayarkan atau terutang kepada Dell EMC Services.

- G. **Pembatasan Geografis dan Relokasi.** Layanan ini hanya tersedia di lokasi tertentu. Opsi Layanan, termasuk tingkat layanan, jam dukungan teknis, dan waktu respons di lokasi akan berbeda menurut wilayah, dan opsi tertentu mungkin tidak tersedia untuk dibeli di lokasi Pelanggan. Oleh sebab itu, silakan hubungi perwakilan penjualan Anda untuk mengetahui rinciannya.

© 2018 Dell EMC Inc. Hak cipta dilindungi undang-undang. Merek dagang dan nama yang digunakan di dalam dokumen ini merujuk pada entitas yang mengklaim merek dan nama atau produk mereka. Salinan cetak persyaratan dan ketentuan penjualan Dell juga tersedia berdasarkan permintaan.