

Technologies

Uraian Layanan

Lifecycle Extension with ProSupport Plus for Infrastructure

Pendahuluan

Dell Technologies¹ dengan bangga menyediakan Lifecycle Extension with ProSupport Plus for Infrastructure (“Layanan”) sesuai dengan Uraian Layanan ini (“Uraian Layanan”). Penawaran Anda, formulir pesanan atau formulir faktur atau penerimaan pesanan lainnya yang telah disepakati bersama (sebagaimana yang berlaku, “Formulir Pesanan”) akan mencantumkan nama Layanan² dan opsi layanan yang tersedia yang Anda beli. Untuk memperoleh bantuan tambahan atau meminta salinan kontrak layanan, hubungi dukungan teknis atau perwakilan penjualan. Untuk salinan perjanjian Anda dengan peritel Dell Technologies terkait, hubungi peritel tersebut.

Cakupan Layanan Ini

Layanan ini tersedia pada produk Dell PowerStore tertentu (“Produk yang Didukung”). Fitur Layanan ini mencakup:

¹ “Dell Technologies”, sebagaimana digunakan dalam dokumen ini, adalah entitas penjualan Dell yang sesuai (“Dell”) yang tercantum dalam Formulir Pemesanan Dell Anda dan entitas penjualan EMC yang sesuai (“EMC”) yang tercantum dalam Formulir Pemesanan EMC Anda. Penggunaan “Dell Technologies” dalam dokumen ini tidak menunjukkan perubahan pada nama resmi Dell atau entitas EMC yang berhubungan dengan Anda.

² Sebagaimana digunakan dalam dokumen ini, “Produk Dell Technologies”, “Produk”, “Peralatan”, dan “Perangkat Lunak” adalah Perangkat Lunak dan Peralatan Dell Technologies yang tercantum dalam [Tabel Jaminan dan Pemeliharaan Produk Dell Technologies](#) atau dalam Formulir Pemesanan Anda, dan “Produk Pihak Ketiga” didefinisikan dalam Perjanjian Anda, atau jika tidak ada definisi tersebut dalam Perjanjian Anda, dalam [Ketentuan Penjualan Komersial Dell Technologies](#), atau ketentuan penjualan setempat Dell Technologies Anda, sebagaimana berlaku. “Anda” dan “Pelanggan” mengacu pada entitas yang disebutkan sebagai pembeli Layanan ini yang tercantum dalam Perjanjian. Perangkat Lunak Server/Penyimpanan/Jaringan tidak diklasifikasikan sebagai Peralatan.

FITUR LAYANAN	KETERANGAN	LIFECYCLE EXTENSION —DETAIL CAKUPAN
PROSUPPORT PLUS	Menyertakan Dell ProSupport Plus for Infrastructure.	Untuk informasi tentang cara menghubungi Dell Technologies jika Anda memerlukan layanan dan detail tentang fitur ProSupport Plus, lihat SYARAT DAN KETENTUAN LAYANAN DELL PROSUPPORT PLUS FOR INFRASTRUCTURE
JAMINAN KEPUASAN PRODUK TIGA TAHUN³	Jaminan Kepuasan Produk Tiga Tahun menyatakan bahwa semua produk Dell Technologies akan memiliki kinerja sesuai dengan yang kami sampaikan, atau kami akan memperbaikinya.	Pelanggan SYARAT DAN KETENTUAN JAMINAN KEPUASAN DELL TECHNOLOGIES OEM SYARAT DAN KETENTUAN JAMINAN KEPUASAN OEM DELL TECHNOLOGIES
JAMINAN PENGURANGAN DATA PENYIMPANAN³	Jaminan Pengurangan Data memberikan tingkat pengurangan data penyimpanan yang terjamin untuk beban kerja Anda.	Pelanggan SYARAT DAN KETENTUAN JAMINAN PENGURANGAN DATA ALL-FLASH DELL TECHNOLOGIES OEM SYARAT DAN KETENTUAN JAMINAN PENGURANGAN DATA ALL-FLASH PELANGGAN OEM DELL TECHNOLOGIES Perjanjian jaminan harus ditandatangani sebelum PO.
PERANGKAT LUNAK LENGKAP³	Pembelian rangkaian Penyimpanan Dell Technologies yang disertakan mencakup perangkat lunak tertentu yang diperlukan untuk menyimpan dan mengelola data.	Perangkat lunak lengkap untuk rangkaian penyimpanan yang disertakan tercantum di sini di Brosur Perangkat Lunak Lengkap . Hubungi perwakilan Dell Technologies Anda untuk mengetahui produk dan perangkat lunak yang disertakan.
PENINGKATAN TEKNOLOGI	Dapatkan Peningkatan Teknologi satu kali pada produk penyimpanan yang didukung dengan pembelian Dukungan Lifecycle Extension selama enam tahun (baik saat membeli Produk yang Didukung atau saat memperpanjang Layanan).	Lihat bagian PENINGKATAN TEKNOLOGI dalam dokumen ini untuk mengetahui detail cakupan tambahan

³ Disertakan dalam Layanan sebagai bagian dari Program Pemeriksaan Dell di Masa Depan

FITUR LAYANAN	KETERANGAN	LIFECYCLE EXTENSION —DETAIL CAKUPAN
PENYEGARAN KAPASITAS	Diskon tambahan atas pembelian kapasitas yang memenuhi syarat untuk Produk yang Didukung.	Lihat bagian PENYEGARAN KAPASITAS dalam dokumen ini untuk mengetahui detail cakupan tambahan
PENYEGARAN DAN DAUR ULANG TEKNOLOGI⁴	Daur ulang produk dalam kondisi operasional untuk memanfaatkan penawaran produk penyimpanan Dell Technologies generasi berikutnya.	Daur ulang opsional untuk penyimpanan lama dengan pembelian Dell Technologies yang valid untuk Produk yang Didukung, Penyegaran Kapasitas, atau Peningkatan Teknologi. Tidak diperlukan pengembalian untuk menerima Penyegaran Kapasitas atau Peningkatan Teknologi. Kelayakan pengembalian ditentukan oleh Dell Technologies atas kebijakannya sendiri. Ketersediaan dan persyaratan berbeda-beda menurut wilayah dan produk. Untuk informasi selengkapnya, hubungi perwakilan penjualan Dell Technologies Anda. Tidak termasuk sanitasi data, penghancuran data, migrasi data, atau pencopotan pemasangan perangkat keras.
KONSULTASI MODERNISASI TAHUNAN	“Penasihat Teknis” adalah individu yang akan memberikan layanan konsultatif tahunan tentang praktik terbaik, strategi peningkatan, dan tinjauan infrastruktur yang memenuhi syarat.	Lihat bagian KONSULTASI MODERNISASI TAHUNAN dalam dokumen ini untuk mengetahui detail cakupan tambahan

Peningkatan Teknologi

Pelanggan harus berkomitmen untuk total enam tahun Layanan (baik saat membeli Produk yang Didukung atau saat memperpanjang layanan) (“Masa Berlaku Layanan”), Pelanggan akan menerima Peningkatan Teknologi satu kali pada Produk yang Didukung. Untuk tujuan Layanan yang diuraikan di sini, “Peningkatan Teknologi” adalah opsi untuk meningkatkan Produk yang Didukung sebagaimana diuraikan dalam Bagian “Peningkatan Teknologi” selanjutnya dalam perjanjian ini. Pelanggan harus mempertahankan kontrak untuk Layanan ini (misalnya, Layanan yang diuraikan dalam Uraian Layanan ini selain ProSupport Plus) agar memenuhi syarat untuk menerima Peningkatan Teknologi dan belum menggunakan Peningkatan Teknologi selama Masa Berlaku Layanan. Untuk menghindari keraguan, Pelanggan hanya dapat meminta satu Peningkatan Teknologi selama Masa Berlaku Layanan.

⁴ Disertakan dalam Layanan sebagai bagian dari Program Pemeriksaan Dell di Masa Depan

Periode Layanan Awal dan Waktu Penukaran Peningkatan:

- Pelanggan membeli Layanan selama enam tahun dengan Produk yang Didukung. Pelanggan berhak untuk menggunakan Peningkatan Teknologi 180 hari setelah dimulainya kontrak Layanan selama Masa Berlaku Layanan, berdasarkan ketersediaan; atau
- Pelanggan membeli Layanan selama tiga tahun dengan Produk yang Didukung dan memperpanjang Layanan selama tiga tahun lagi. Pelanggan berhak untuk menggunakan Peningkatan Teknologi setelah memasuki tahun keempat kontrak Layanan selama Masa Berlaku Layanan, berdasarkan ketersediaan.

Layanan Perpanjangan dan Waktu Penukaran Peningkatan:

Setelah Masa Berlaku Layanan pertama; Pelanggan akan menerima Peningkatan Teknologi satu kali lagi dengan setiap perpanjangan tambahan Layanan selama tiga tahun setelahnya ("Masa Perpanjangan") dengan tunduk pada hal-hal berikut:

- Peningkatan Teknologi tersedia 180 hari setelah memasuki Masa Perpanjangan hingga masa berlaku berakhir, berdasarkan ketersediaan.
- Dell Technologies berhak untuk tidak memperpanjang Layanan jika Pelanggan gagal menggunakan fitur Peningkatan Teknologi Layanan selama Masa Berlaku Layanan awal Produk yang Didukung.
- Dell Technologies berhak menolak untuk menjual hak Layanan Lifecycle Extension with ProSupport Plus yang baru sehubungan dengan pembelian Produk yang Didukung kapan pun di masa mendatang.

Peningkatan Teknologi:

- **Peningkatan Modernisasi Teknologi: Peralatan Generasi Berikutnya** - Penambahan satu kali alat PowerStore yang Didukung generasi berikutnya, yang terdiri dari casing dasar, node, dan modul IO perangkat keras, dalam kluster yang sama dengan Produk yang Didukung, jika tersedia dan sebagaimana ditentukan oleh Dell Technologies atas kebijakannya sendiri. Hak atas cakupan instalasi untuk peralatan tambahan dalam kluster Produk yang Didukung disediakan bersama Layanan. Pembelian kapasitas penyimpanan diperlukan untuk menggunakan opsi peningkatan ini; atau
- **Peningkatan Teknologi Fleksibel: Peningkatan Model Dalam Rangkaian ke Versi yang Lebih Tinggi** - Peningkatan sepasang node satu kali, dalam casing basis peralatan PowerStore yang Didukung generasi yang sama ke node model berikutnya yang lebih tinggi, jika tersedia dan sebagaimana ditentukan oleh Dell Technologies berdasarkan kebijakannya sendiri. Hak atas pemasangan dan cakupan dukungan yang setara untuk pasangan node yang ditingkatkan dalam Produk yang Didukung disediakan bersama Layanan untuk pasangan node yang ditingkatkan ke satu opsi model generasi yang sama lebih tinggi; atau
- **Peningkatan Teknologi Fleksibel: Diskon Peningkatan Skala** - Diskon satu kali dengan nilai yang hampir sama untuk pembelian Produk Dell Technologies sebagaimana ditentukan oleh Dell Technologies atas kebijakannya sendiri untuk memfasilitasi penambahan peralatan PowerStore model serupa sebagaimana ditentukan oleh Dell Technologies atas kebijakannya sendiri dalam kluster yang sama seperti Produk yang Didukung ("Pembelian Peningkatan Skala").

Pembelian kapasitas minimum mungkin diperlukan untuk menerima diskon Pembelian Peningkatan Skala dan dalam kondisi apa pun diskon Pembelian Peningkatan Skala tidak akan menimbulkan pengembalian dana kepada Pelanggan.

Ketentuan Peningkatan Teknologi Tambahan

- Kontrak Peningkatan Teknologi Lifecycle Extension hanya dapat digunakan di negara tempat pembeliannya, meskipun Produk yang Didukung telah dipindahkan ke negara kedua.
- Peningkatan Teknologi mungkin tidak dapat digunakan hingga peningkatan yang berlaku dan sesuai disediakan oleh Dell Technologies. Opsi peningkatan yang sesuai akan ditentukan oleh Dell Technologies atas kebijakannya sendiri.
- Sebelum melakukan peningkatan penambahan perangkat, atau peningkatan skala pasangan node, Dell Technologies mungkin mewajibkan agar konfigurasi Produk yang Didukung memenuhi prasyarat teknis tertentu atau lainnya seperti yang ditentukan oleh Dell Technologies, misalnya memenuhi OS maupun tingkat firmware yang ditentukan, atau mengganti komponen apa pun yang akhir masa pakainya (EOL) telah diberitahukan.
- Layanan ini adalah hak untuk peningkatan pasangan node dalam basis peralatan PowerStore yang didukung atau nilai yang hampir sama seperti diskon pembelian peralatan PowerStore model serupa, dan perangkat keras lainnya (seperti sasis, catu daya, kartu IO, dsb.) mungkin harus dibeli secara terpisah agar dapat menerapkan peningkatan pasangan node, atau untuk meningkatkan dengan penambahan peralatan PowerStore model serupa dalam kluster yang sama seperti Produk yang Didukung yang berhak atas Layanan.
- Kontrak layanan penggunaan terpisah, kontrak layanan dukungan, dan/atau kontrak layanan lainnya juga mungkin diperlukan untuk menggabungkan pembelian perangkat keras terpisah tersebut dengan Produk yang Didukung dan untuk menggunakan pasangan node yang ditingkatkan, atau meningkatkan skala dengan penambahan peralatan PowerStore model serupa lainnya dalam kluster yang sama seperti Produk yang Didukung yang berhak atas Layanan.

Penyegaran Kapasitas

Jika Pelanggan membeli Penyegaran Kapasitas yang memenuhi syarat sebagaimana ditentukan oleh Dell Technologies atas kebijakannya sendiri untuk Produk yang Didukung, Pelanggan akan menerima kredit hingga 25% kapasitas mentah dengan batas maksimum kapasitas mentah sebesar 100 TB yang diterapkan pada pembelian Penyegaran Kapasitas yang memenuhi syarat.

Contoh 1:

Pelanggan membeli kapasitas mentah sebesar 100 TB sebagai Penyegaran Kapasitas yang memenuhi syarat. Pelanggan akan menerima kredit sebesar 25% dari 100 TB yang diterapkan untuk pembelian mereka sebagai diskon atau dengan cara lain. Pelanggan menerima kapasitas mentah baru sebesar 100 TB dengan harga pembelian kapasitas mentah sebesar 75 TB.

Contoh 2:

Pelanggan membeli kapasitas mentah sebesar 500 TB sebagai Penyegaran Kapasitas yang memenuhi syarat. Pelanggan akan menerima kredit sebesar 100 TB yang diterapkan pada pembelian mereka sebagai diskon atau dengan cara lain. Pelanggan menerima kapasitas mentah baru sebesar 500 TB dengan harga pembelian kapasitas mentah sebesar 400 TB.

Ketentuan Penyegaran Kapasitas Tambahan

- Kredit Penyegaran Kapasitas tidak tersedia hingga 180 hari setelah tanggal faktur dari Produk yang Didukung, dan hanya dapat digunakan selama masa berlaku Layanan yang dibeli dengan Produk yang Didukung.
- Kredit Penyegaran Kapasitas tidak dapat dipindahtangankan ke unit lain atau pihak ketiga, dan hanya tersedia untuk Produk yang Didukung yang terkait dengan Layanan.
- Kredit Penyegaran Kapasitas dapat digunakan sebagai kredit satu kali bersamaan dengan opsi penukaran Peralatan Generasi Berikutnya dalam Peningkatan Modernisasi Teknologi hanya pada saat penukaran. Kredit Penyegaran Kapasitas Tambahan untuk alat generasi berikutnya yang baru setelah penukaran akan memerlukan layanan Lifecycle Extension for ProSupport Plus terpisah yang akan dibeli pada alat generasi berikutnya yang baru.
- Pelanggan setuju untuk mempertahankan tingkat dukungan Lifecycle Extension for ProSupport Plus selama masa kontrak, dan membeli Layanan yang sama untuk media penyimpanan baru untuk menggunakan manfaat ini.
- Penyegaran Kapasitas tidak mencakup penginstalan layanan, penerapan, konfigurasi, sanitasi data, penghancuran data, migrasi data, atau pencopotan pemasangan perangkat keras media.
- Pelanggan bertanggung jawab penuh untuk memigrasikan data dari media penyimpanan yang ada ke media penyimpanan baru, dan menghapus, mengenkripsi, atau merender semua data yang tidak dapat dipulihkan yang disimpan pada media penyimpanan yang akan dikembalikan sebelum pengembalian, dan mencopot pemasangan media penyimpanan serta memindahkannya dari rak perangkat keras.
- Pengembalian media penyimpanan lama bersifat opsional dan Pelanggan tidak diwajibkan untuk menerima kredit Penyegaran Kapasitas pada pembelian Penyegaran Kapasitas yang memenuhi syarat. Kelayakan pengembalian ditentukan oleh Dell Technologies atas kebijakannya sendiri.
- Kredit Penyegaran Kapasitas tidak dapat digabungkan dengan promosi, program, atau penawaran khusus lainnya, kecuali dinyatakan secara tegas oleh Dell Technologies.
- Pembelian kapasitas minimum mungkin diperlukan untuk menerima kredit Penyegaran Kapasitas, dan dalam kondisi apa pun kredit Penyegaran Kapasitas tidak akan menimbulkan pengembalian dana kepada Pelanggan.

Konsultasi Modernisasi Teknologi Tahunan

Penasihat Teknis akan memberikan layanan konsultatif tahunan tentang praktik terbaik, strategi peningkatan, dan tinjauan infrastruktur yang memenuhi syarat. (Peran dan tanggung jawab spesifik Penasihat Teknis dicantumkan dalam Tabel 1). Penasihat Teknis dapat memberikan laporan tahunan, evaluasi, dan panduan yang akan membantu Pelanggan menentukan waktu dan opsi Peningkatan Teknologi, Penyegaran Kapasitas, dan fitur Lifecycle Extension mana yang akan menjaga infrastruktur mereka yang memenuhi syarat untuk terus terbaru.

Tabel 1: Peran dan tanggung jawab spesifik Penasihat Teknis

Layanan Konsultatif	• Memberikan saran mengenai pengoperasian sistem dan pemeliharaan infrastruktur yang efisien untuk membantu merancang dan menjalankan lingkungan yang optimal • Membantu perencanaan peningkatan perangkat keras dan perangkat lunak • Menyediakan bimbingan mengenai efisiensi operasional untuk memaksimalkan ROI
Peningkatan Modernisasi	• Meningkatkan status kelayakan • Jika Pelanggan memenuhi syarat untuk menggunakan Peningkatan Teknologi: • Tinjau opsi peningkatan yang tersedia di pasar • Rekomendasikan opsi peningkatan • Bantu perencanaan peningkatan
Tahunan Tinjauan	• Selaras dengan kebutuhan infrastruktur pelanggan saat ini dan masa depan untuk mendukung tujuan operasional mereka • Membuat diagram dan mengevaluasi arsitektur sistem guna mengoptimalkan rancangan dan konfigurasi sistem • Melakukan pertemuan penilaian untuk menyelaraskan infrastruktur dengan kebutuhan pelanggan dan prakarsa bisnis • Memberi saran tentang status dan merekomendasikan solusi yang terkait dengan solusi infrastruktur 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 infrastruktur yang efisien • Memberikan saran mengenai solusi dan praktik terbaik untuk memenuhi kebutuhan kapasitas dan kinerja • Merekomendasikan peningkatan atau perluasan kapasitas • Mendiskusikan berbagai temuan dari tinjauan kapasitas dan kinerja bersama Pelanggan, lalu menyediakan analisis temuan
Evaluasi Cadangan	• Menganalisis solusi untuk memastikan kelengkapan rekomendasi redundansi dan failover • Memberikan saran praktik terbaik untuk menjaga solusi tetap sepenuhnya memiliki cadangan
Layanan Efisiensi Operasional	• Mengevaluasi lingkungan dan kebutuhan pelanggan guna menyediakan rekomendasi praktik terbaik untuk konfigurasi dan optimalisasi sistem • Melakukan peninjauan pada sistem untuk menyediakan bimbingan mengenai praktik terbaik, peningkatan, dan administrasi sistem

Hasil Konsultasi Modernisasi Tahunan

Pelanggan akan menerima dokumen tinjauan tahunan yang mencatat arsitektur sistem, memberikan analisis metrik kapasitas dan kinerja, dan menawarkan praktik terbaik berdasarkan persyaratan bisnis tertentu. Hasil Tinjauan Tahunan didasarkan pada analisis snapshot tepat waktu (periode waktu 30 hari sebelum laporan dibuat). Waktu tunggu pembuatan laporan sekitar 6 minggu - 4 minggu pengumpulan data, 1-2 minggu untuk analisis. Produk yang Didukung harus terhubung dengan Secure Remote Services atau SupportAssist, dan telah mengaktifkan kumpulan APEX AIOps Infrastructuree Observability. Daftar di bawah ini berisi hasil kerja spesifik yang akan diterima Pelanggan.

Tabel 2: Hasil

Hasil	Keterangan
Tinjauan Tahunan	Sesuai uraian pada Tabel 1
Persediaan Solusi	Detail persediaan semua perangkat keras sistem.
Laporan Kapasitas	Analisis infrastruktur dan detail kinerja. Menyoroti penggunaan infrastruktur, rasio pemanfaatan, serta menyarankan dan membantu perencanaan kapasitas termasuk opsi peningkatan atau perluasan kapasitas yang tersedia.
Praktik Terbaik & Dokumen Rekomendasi	Panduan yang disesuaikan untuk memberikan dan mendiskusikan praktik terbaik dan pengaturan konfigurasi perangkat keras dan perangkat lunak berdasarkan lingkungan pelanggan.
Rekomendasi Modernisasi Teknologi	Status kelayakan Peningkatan Modernisasi Teknologi. Tinjau opsi modernisasi teknologi dalam pasar saat ini yang tersedia bagi pelanggan dan rekomendasi tentang manfaat melakukan peningkatan.

Tahapan dan Jadwal - Konsultasi Modernisasi Tahunan

Tabel 3: Tahapan

Tahapan	Keterangan	Setiap tahun
Penilaian Awal	Melakukan penilaian awal Modernisasi - Menetapkan standar dan persyaratan konfigurasi, kapasitas, dan kinerja - Melakukan tinjauan kesehatan sistem baseline Mendiskusikan kebutuhan dan prakarsa bisnis pelanggan - Mengomunikasikan kerangka kerja layanan Konsultasi Modernisasi Tahunan Lifecycle Extension dan menyelaraskan dengan kebutuhan pelanggan	Satu Kali Sebagai bagian dari tinjauan tahun pertama

Hasil	Memberikan Analisis Modernisasi • Ikhtisar dan ringkasan eksekutif • Meninjau kapasitas dan kinerja • Meninjau kesehatan sistem • Mendiskusikan pembaruan dokumentasi • Rekomendasi umum per target operasional • Evaluasi cadangan • Mengirimkan pembaruan praktik terbaik • Meninjau opsi Peningkatan Teknologi yang tersedia • Merekomendasikan opsi Peningkatan Teknologi jika berlaku • Merekomendasikan opsi peningkatan kapasitas atau perluasan jika berlaku	Setiap tahun
-------	--	--------------

Pengecualian Konsultasi Modernisasi Tahunan

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.
- Pemantauan berkelanjutan
- Tinjauan atau konsultasi tambahan di luar konsultasi tahunan
- Migrasi data dari penyimpanan terpasang-langsung yang sudah ada atau perangkat lain
- Layanan instalasi atau pembuatan skrip
- Riwayat atau metrik di luar periode 30 hari yang diidentifikasi untuk pengumpulan, analisis, dan peninjauan data.

Tanggung Jawab Spesifik Pelanggan dalam Konsultasi Modernisasi Tahunan

- Mengonfigurasi perangkat lunak manajemen sistem yang berlaku untuk mengirimkan dan mengakses data konfigurasi yang diperlukan ke server Dell Technologies melalui saluran terenkripsi. Seperti Secure Remote Services, dan APEX AIOps Infrastructure Observability.
- Mengidentifikasi kontak pelanggan yang sesuai pada tingkat pengambil keputusan yang akan memiliki kemampuan untuk memahami dan mendiskusikan temuan serta rekomendasi Penasihat Teknis.
- Menghadiri pertemuan Konsultasi Modernisasi Tahunan yang dijadwalkan.
- Mengevaluasi dan melaksanakan rekomendasi Penasihat Teknis.
- Mendiskusikan rencana jangka pendek dan jangka panjang terkait infrastruktur Produk yang Didukung untuk mengidentifikasi dan merencanakan peningkatan modernisasi teknologi secara proaktif.
- Bekerja sama dengan Penasihat Teknis untuk membantu memastikan catatan kontak Pelanggan yang dimiliki Dell Technologies serta keadaan khusus sudah benar dan terkini.

Ketentuan Lifecycle Extension with ProSupport Plus Tambahan

- Layanan tidak dapat dipindahtangankan ke unit lain atau pihak ketiga, dan hanya tersedia untuk Produk yang Didukung yang terkait dengan Layanan pada saat Produk yang Didukung dibeli.
- Dell Technologies berhak memilih untuk tidak memperpanjang Layanan jika Pelanggan gagal menggunakan fitur Peningkatan Teknologi Layanan selama jangka waktu awal dari Layanan yang sesuai yang awalnya dibeli dengan Produk yang Didukung.
- Dell Technologies dapat menentukan akhir masa Layanan dan menolak untuk menjual hak Layanan Lifecycle Extension with ProSupport Plus yang baru sehubungan dengan pembelian Produk yang Didukung kapan pun di masa mendatang.

Pengecualian

Agar tidak menimbulkan keraguan, aktivitas dan item berikut tidak disertakan di dalam cakupan Layanan ini:

- Hak, layanan, tugas, atau aktivitas apa pun selain yang disebutkan secara spesifik dalam Uraian Layanan ini.
- Penerapan perangkat keras, perangkat lunak, atau lisensi tambahan apa pun selain yang disebutkan secara spesifik dalam Uraian Layanan ini.
- Layanan tidak termasuk pengembangan hak atas kekayaan intelektual apa pun yang dibuat semata-mata dan khusus untuk Pelanggan, seperti yang didefinisikan di bawah ini.
- Uraian Layanan ini tidak memberikan garansi tambahan kepada Pelanggan selain dari garansi yang diberikan sesuai dengan persyaratan yang ada di dalam perjanjian layanan utama Anda atau Perjanjian sebagaimana ditentukan di bawah ini jika berlaku.

Pengakhiran

Pelanggan tidak dapat membatalkan Layanan Lifecycle Extension with ProSupport Plus sebelum Masa Berlaku Layanan berakhir.

Jika, karena keterbatasan teknis atau desain atau masa pakai konfigurasi yang memenuhi syarat akan segera berakhir, Dell Technologies tidak dapat memberikan Peningkatan Teknologi kepada Pelanggan sebagaimana dijelaskan dalam Uraian Layanan ini, Dell Technologies berhak untuk mengakhiri bagian Peningkatan Teknologi pada Layanan dan akan memberikan pengembalian dana untuk bagian Peningkatan Teknologi pada Layanan dalam bentuk kredit untuk pembelian Produk atau Layanan Dell Technologies di masa mendatang.

Tanggung Jawab Penawaran Spesifik Pelanggan

Selain tanggung jawab lain yang dijelaskan dalam uraian Layanan ini, atau yang disampaikan oleh Dell Technologies, Pelanggan akan:

- Memigrasikan data dari perangkat media penyimpanan apa pun yang untuknya Dell Technologies telah memberitahukan EOL, atau memiliki sisa masa pakai penggunaan kurang dari 5%, atau tidak didukung oleh pasangan node yang ditingkatkan sebelum melakukan peningkatan pasangan node. Selain migrasi data, tindakan ini juga mungkin memerlukan pembelian perangkat media baru, catu daya, modul IO, atau perangkat keras, layanan, serta dukungan terkait lainnya. Membayar pajak yang berlaku dan biaya pengiriman untuk perangkat keras yang disediakan oleh Dell Technologies, yang dapat dibayar pada saat peningkatan pasangan node untuk Produk yang Didukung atau pada opsi peningkatan skala. Biaya tersebut tidak dapat dibayar di muka.
- Membayar pajak yang berlaku dan biaya pengiriman untuk perangkat keras yang disediakan oleh Dell Technologies, yang dapat dibayarkan pada saat Peningkatan Teknologi atau Penyegaran Kapasitas untuk Produk yang Didukung. Biaya tersebut tidak dapat dibayar di muka.
- Menyelesaikan pemasangan dalam waktu 60 hari setelah Dell Technologies mengirimkan perangkat keras.
- Memenuhi semua prasyarat teknis atau tanggung jawab Pelanggan yang diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan peningkatan pasangan node dalam kelompok yang sama, perangkat generasi berikutnya, atau opsi peningkatan skala sebagaimana tercantum dalam uraian layanan ini dan/atau diberitahukan oleh Dell Technologies sebelum pemasangan peningkatan atau peningkatan skala. Jika Pelanggan gagal melakukannya, Dell Technologies tidak berkewajiban untuk memasang peningkatan atau peningkatan skala peralatan.
- Pastikan bahwa semua sanitasi data dan disposisi pasangan node asli/yang ada sesuai dengan hukum yang berlaku. Dell Technologies tidak berkewajiban untuk menerima pengembalian dari Pelanggan node asli/yang ada saat Layanan ini digunakan oleh Pelanggan. Dell Technologies menawarkan layanan terpisah yang menyediakan sanitasi data dan disposisi aset dengan biaya tambahan. Dell Technologies tidak akan bertanggung jawab atas data apa pun yang ditinggalkan pada node asli/yang ada, drive, atau perangkat keras lain oleh Pelanggan. Pasangan node asli/yang ada tidak dapat dijual kembali ke pihak ketiga atau digunakan kembali dalam sistem lain dan harus dialihkan untuk disposisi. Setelah penggantian pasangan node asli/yang ada saat Layanan ini digunakan, layanan ProSupport Plus yang berlaku sebelumnya untuk pasangan node asli/yang ada dihentikan.

Tanggung Jawab Umum Pelanggan

Wewenang untuk Memberikan Akses. Pelanggan menyatakan dan menjamin bahwa Pelanggan telah mendapatkan izin akses dan penggunaan untuk Pelanggan sendiri dan Dell Technologies, baik dari jarak jauh atau secara langsung, perangkat lunak, perangkat keras, sistem, data yang terdapat di dalamnya, serta semua komponen perangkat keras dan perangkat lunak yang tercakup di dalamnya yang berlisensi atau dimiliki Pelanggan agar dapat menyediakan Layanan ini. Jika Pelanggan belum memiliki izin tersebut, Pelanggan bertanggung jawab untuk mendapatkannya, atas biaya Pelanggan sendiri, sebelum Pelanggan meminta Dell Technologies untuk melakukan Layanan ini.

Larangan Ajakan. Jika diizinkan oleh undang-undang, Pelanggan tidak akan, tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari Dell Technologies, selama jangka waktu dua tahun sejak tanggal yang tercantum pada Formulir Pemesanan Anda, baik secara langsung maupun tidak langsung meminta pekerjaan kepada karyawan Dell Technologies mana pun yang pernah Anda hubungi terkait kinerja Layanan Dell Technologies; namun, dengan ketentuan bahwa iklan umum dan bentuk ajakan serupa lainnya bukan merupakan ajakan langsung maupun tidak langsung berdasarkan perjanjian ini dan Anda diizinkan untuk merekrut karyawan mana pun yang telah diberhentikan atau telah mengundurkan diri dari pekerjaannya di Dell Technologies sebelum dimulainya pembahasan kerja dengan Anda.

Kerja Sama Pelanggan. Pelanggan memahami bahwa tanpa kerja sama langsung dan memadai secara wajar, Dell Technologies tidak akan dapat menyediakan Layanan atau, jika dilakukan, Layanan tersebut dapat berubah atau ditunda secara material. Oleh karena itu, Pelanggan akan segera dan secara wajar melakukan kerja sama yang diperlukan agar Dell Technologies dapat melakukan Layanan. Jika Pelanggan tidak dapat bekerja sama secara memadai dan wajar sesuai yang disebutkan sebelumnya, Dell Technologies tidak akan bertanggung jawab atas kegagalan pelaksanaan Layanan dan Pelanggan tidak berhak atas pengembalian dana.

Kewajiban di Lokasi. Apabila Layanan memerlukan pengerjaan di lokasi, Pelanggan akan menyediakan (tanpa membebankan biaya kepada Dell Technologies) akses yang bebas, aman, dan memadai ke fasilitas dan lingkungan Pelanggan, termasuk ruang kerja, listrik, peralatan keselamatan (jika berlaku), serta saluran telepon lokal yang memadai. Monitor atau layar, mouse (atau perangkat penunjuk), dan keyboard juga harus disediakan (tanpa membebankan biaya kepada Dell Technologies), jika sistem tersebut tidak termasuk dalam item ini.

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 disimpan di semua sistem terdampak sebagai tindakan pencegahan dari kemungkinan kegagalan, pengubahan, atau kehilangan data. Dell Technologies tidak bertanggung jawab atas pemulihan atau penginstalan ulang program atau data apa pun. Kecuali jika dilarang oleh undang-undang setempat yang berlaku, Dell Technologies tidak akan bertanggung jawab atas kehilangan data untuk:

- Setiap informasi rahasia, kepemilikan, atau pribadi;
- Hilangnya atau rusaknya data, program, atau perangkat lunak;
- Kerusakan atau hilangnya media lepasan;
- Hilangnya kegunaan sistem atau jaringan; dan/atau
- Atas setiap tindakan atau kelalaian, termasuk kecerobohan, oleh Dell Technologies atau penyedia layanan pihak ketiga.

Jaminan Pihak Ketiga. Layanan ini mungkin akan mewajibkan Dell Technologies mengakses perangkat keras atau perangkat lunak yang tidak diproduksi atau dijual oleh Dell Technologies. Jaminan produsen tertentu mungkin tidak berlaku jika Dell Technologies atau pihak mana pun selain produsen tersebut menangani perangkat keras atau perangkat lunaknya. Pelanggan akan memastikan bahwa kinerja Layanan dari Dell Technologies tidak akan memengaruhi jaminan tersebut, atau jika demikian, pengaruhnya akan dapat diterima oleh Pelanggan. Dell Technologies tidak bertanggung jawab atas jaminan pihak ketiga atau akibat apa pun pada jaminan yang timbul akibat penyediaan Layanan.

Jam Layanan. Tunduk pada hukum setempat terkait jam kerja mingguan, kecuali dinyatakan lain di bawah, Layanan ini akan dilakukan Senin sampai Jumat pada jam kerja normal Dell Technologies, yaitu pukul 08.00 hingga 18.00 waktu setempat Pelanggan:

Negara	Jam Kerja Normal Dell Technologies
St. Kitts, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad, Kepulauan Virgin, wilayah Karibia lainnya yang berbahasa Inggris	Senin hingga 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 hingga Jumat dari pukul 08.00 hingga 17.00
Australia, Bermuda, Tiongkok, Haiti, Jepang, Antillen Belanda, Selandia Baru, Singapura, Thailand	Senin hingga Jumat dari pukul 09.00 hingga 17.00
Argentina, Brasil, Ekuador, Prancis, India, Indonesia, Italia, Korea, Malaysia, Meksiko, Paraguay, Peru, Taiwan, Uruguay	Senin hingga Jumat dari pukul 09.00 hingga 18.00
Bolivia, Chili	Senin hingga Jumat dari pukul 09.00 hingga 19.00
Timur Tengah	Minggu hingga Kamis, pukul 08.00 hingga 18.00
Hong Kong	Senin hingga Jumat dari pukul 09.00 hingga 17.30

Aktivitas Layanan tidak akan dilakukan di luar jam kerja normal atau selama hari libur setempat kecuali pengaturan lain telah dibuat, dan disetujui, sebelumnya secara tertulis.

Persyaratan & Ketentuan Layanan

Uraian Layanan ini dilakukan antara Anda, pelanggan (“Anda” atau “Pelanggan”), dan Dell Technologies. Layanan ini disediakan dengan tunduk pada dan diatur dalam Perjanjian Pelanggan dengan Dell Technologies.

Produk atau Layanan yang diperoleh dari peritel Dell Technologies diatur sepenuhnya oleh perjanjian antara pembeli dan peritel. Perjanjian tersebut dapat memberikan persyaratan yang sama seperti persyaratan dalam dokumen ini atau dalam persyaratan online di bawah ini. Peritel dapat membuat perjanjian dengan Dell Technologies untuk melaksanakan jaminan dan/atau layanan pemeliharaan bagi pembeli atas nama peritel. Pelanggan dan peritel yang menjalankan layanan pemeliharaan dan/atau jaminan atau layanan profesional harus memiliki sertifikasi dan pelatihan yang memadai. Pelaksanaan setiap Layanan oleh Pelanggan, peritel, atau pihak ketiga yang tidak terlatih/bersertifikasi dapat mengakibatkan timbulnya biaya tambahan jika dukungan dari Dell Technologies diperlukan sebagai respons atas pelaksanaan layanan oleh pihak ketiga tersebut. Hubungi peritel atau perwakilan penjualan Dell Technologies setempat untuk informasi tambahan tentang pelaksanaan jaminan dan layanan pemeliharaan oleh Dell Technologies atas Produk yang diperoleh dari peritel.

Jika tidak ada perjanjian yang secara eksplisit mengesahkan Layanan ini, bergantung pada lokasi Pelanggan, Layanan ini disediakan dengan tunduk pada dan diatur dalam Ketentuan Penjualan Komersial Dell atau perjanjian peritel yang dirujuk dalam tabel di bawah ini. Lihat tabel di bawah ini yang mencantumkan URL yang berlaku di lokasi Pelanggan Anda, tempat Perjanjian Anda dapat ditemukan. Para pihak menyatakan telah membaca dan setuju untuk terikat oleh persyaratan online tersebut.

Lokasi Pelanggan	Persyaratan & Ketentuan yang Berlaku pada Pembelian Layanan Anda	
	Layanan Pembelian Pelanggan Langsung	Layanan Pembelian Pelanggan Melalui Peritel Resmi
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 khusus negara Dell.com setempat atau Dell.com/serviceDescriptions .*	Uraian Layanan dan dokumen layanan Dell Technologies lainnya yang mungkin Anda terima dari penjual bukan merupakan perjanjian antara Anda dan Dell Technologies, tetapi hanya berfungsi untuk menjelaskan isi Layanan yang Anda beli dari penjual, kewajiban Anda sebagai penerima Layanan, serta batasan dan pembatasan atas Layanan tersebut. Sebagai konsekuensi dari penyebutan “Pelanggan” dalam Uraian Layanan ini dan dalam dokumen layanan Dell Technologies lainnya, dalam konteks ini dipahami sebagai rujukan terhadap Anda, sementara setiap rujukan untuk Dell Technologies hanya akan dipahami sebagai rujukan kepada Dell Technologies sebagai penyedia layanan yang menyediakan Layanan atas nama penjual Anda. Anda tidak akan memiliki hubungan kontraktual langsung dengan Dell Technologies terkait Layanan yang dijelaskan dalam dokumen ini. Untuk menghindari keraguan, persyaratan pembayaran atau persyaratan kontrak lainnya yang menurut sifatnya hanya relevan antara pembeli dan penjual, secara langsung tidak berlaku bagi Anda dan akan sebagaimana disepakati antara Anda dan penjual.

Asia Pasifik-Jepang	Situs web khusus negara Dell.com setempat atau Dell.com/serviceDescriptions .*	Uraian Layanan dan dokumen layanan Dell Technologies lainnya yang mungkin Anda terima dari penjual bukan merupakan perjanjian antara Anda dan Dell Technologies, tetapi hanya berfungsi untuk menjelaskan isi Layanan yang Anda beli dari penjual, kewajiban Anda sebagai penerima Layanan, serta batasan dan pembatasan atas Layanan tersebut. Sebagai konsekuensi dari penyebutan "Pelanggan" dalam Uraian Layanan ini dan dalam dokumen layanan Dell Technologies lainnya, dalam konteks ini dipahami sebagai rujukan terhadap Anda, sementara setiap rujukan untuk Dell Technologies hanya akan dipahami sebagai rujukan kepada Dell Technologies sebagai penyedia layanan yang menyediakan Layanan atas nama penjual Anda. Anda tidak akan memiliki hubungan kontraktual langsung dengan Dell Technologies terkait Layanan yang dijelaskan dalam dokumen ini. Untuk menghindari keraguan, persyaratan pembayaran atau persyaratan kontrak lainnya yang menurut sifatnya hanya relevan antara pembeli dan penjual, secara langsung tidak berlaku bagi Anda dan akan sebagaimana disepakati antara Anda dan penjual.
Eropa, Timur Tengah, & Afrika	Situs web khusus negara Dell.com setempat atau Dell.com/serviceDescriptions.* Selain itu, pelanggan yang berlokasi di Prancis, Jerman, dan Inggris dapat memilih URL yang berlaku di bawah ini: Prancis: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Jerman: Dell.de/AGB Inggris: Dell.co.uk/terms	Uraian Layanan dan dokumen layanan Dell Technologies lainnya yang mungkin Anda terima dari penjual bukan merupakan perjanjian antara Anda dan Dell Technologies, tetapi hanya berfungsi untuk menjelaskan isi Layanan yang Anda beli dari penjual, kewajiban Anda sebagai penerima Layanan, serta batasan dan pembatasan atas Layanan tersebut. Sebagai konsekuensi dari penyebutan "Pelanggan" dalam Uraian Layanan ini dan dalam dokumen layanan Dell Technologies lainnya, dalam konteks ini dipahami sebagai rujukan terhadap Anda, sementara setiap rujukan untuk Dell Technologies hanya akan dipahami sebagai rujukan kepada Dell Technologies sebagai penyedia layanan yang menyediakan Layanan atas nama penjual Anda. Anda tidak akan memiliki hubungan kontraktual langsung dengan Dell Technologies terkait Layanan yang dijelaskan dalam dokumen ini. Untuk menghindari keraguan, persyaratan pembayaran atau persyaratan kontrak lainnya yang menurut sifatnya hanya relevan antara pembeli dan penjual, secara langsung tidak berlaku bagi Anda dan akan sebagaimana disepakati antara Anda dan penjual.

* Pelanggan dapat mengakses situs web setempat 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 "Pilih Wilayah/Negara" Dell yang tersedia di Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Lebih lanjut Pelanggan 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.

Dengan memesan Layanan, menerima penyelesaian Layanan, menggunakan Layanan atau perangkat lunak terkait, atau dengan mengeklik/mencentang tombol atau kotak "Saya Setuju" atau hal serupa dengan itu di situs web Dell.com atau DellEMC.com sehubungan dengan pembelian Anda atau dalam perangkat lunak Dell Technologies atau antarmuka internet, berarti Anda setuju untuk terikat oleh Uraian Layanan ini serta perjanjian yang terkandung di dalam rujukan ini. Jika Anda menyepakati Uraian Layanan ini mewakili perusahaan atau entitas hukum lainnya, berarti Anda menyatakan bahwa Anda berwenang untuk mengikat entitas tersebut dengan Uraian Layanan, 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 Pemesanan.

Persyaratan & Ketentuan Lainnya

1. **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, endpoint terkelola, 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 Pemesanan Pelanggan. Kecuali jika telah disetujui secara tertulis antara Dell Technologies 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.
2. **Informasi Tambahan Penting**
 - a) **Penjadwalan Ulang.** Setelah Layanan ini dijadwalkan, setiap perubahan jadwal harus dilakukan selambat-lambatnya 8 hari kalender sebelum tanggal yang telah dijadwalkan. Jika Pelanggan menjadwalkan ulang layanan ini dalam waktu 7 hari atau kurang sebelum tanggal yang telah dijadwalkan, besarnya biaya penjadwalan ulang tidak akan melebihi 25% dari harga Layanan. Setiap penjadwalan ulang Layanan akan dikonfirmasi Pelanggan selambat-lambatnya 8 hari sebelum dimulainya Layanan.
 - b) **Pembayaran Perangkat Keras yang Dibeli Bersama Layanan.** Kecuali jika telah disetujui secara tertulis, pembayaran perangkat keras bagaimana pun juga tidak akan bergantung pada pelaksanaan atau penyelesaian Layanan yang dibeli bersama perangkat keras tersebut.
 - c) **Batasan untuk Cakupan Layanan.** Dell dapat menolak memberikan Layanan jika menurut pendapatnya, penyediaan Layanan menimbulkan risiko tidak wajar bagi Dell atau penyedia Layanan Dell, atau jika layanan yang diminta tidak termasuk dalam cakupan Layanan. Dell tidak bertanggung jawab atas kegagalan atau penundaan dalam pelaksanaan karena sebab apa pun yang berada di luar kendalinya, termasuk tetapi tidak terbatas pada kegagalan Pelanggan untuk memenuhi kewajibannya berdasarkan Uraian Layanan ini.
 - d) **Perubahan Cakupan Layanan.** Kecuali jika disepakati lain secara tertulis dengan Pelanggan, Dell Technologies berhak mengubah cakupan Layanan dengan pemberitahuan tertulis 60 (enam puluh) hari sebelumnya kepada Pelanggan. Selain perubahan yang disebabkan oleh penerbit dan produsen Produk Pihak Ketiga, Pelanggan akan diberi tahu tentang setiap perubahan dalam cakupan Layanan Dukungan dengan cara yang dinyatakan dalam Perjanjian antara Dell Technologies dan Pelanggan pada saat itu.
 - e) **Privasi.** Dell Technologies akan menangani setiap informasi pribadi yang dikumpulkan berdasarkan Uraian Layanan ini sesuai Pernyataan Privasi Dell Technologies dari yurisdiksi yang berlaku, yang semuanya tersedia di <http://www.dell.com/localprivacy> dan masing-masing disertakan sebagai rujukan.
 - f) **Layanan Opsional.** Layanan opsional (termasuk dukungan di lokasi yang membutuhkan, pemasangan, konsultasi, pengelolaan, layanan profesional, layanan dukungan atau pelatihan) dapat tersedia untuk dibeli dari Dell Technologies dan bervariasi menurut lokasi Pelanggan. Layanan Opsional mungkin memerlukan perjanjian terpisah dengan Dell Technologies. Jika perjanjian tersebut tidak ada, Layanan Opsional akan disediakan menurut Uraian Layanan ini.
 - g) **Penugasan dan Subkontrak.** Dell Technologies dapat membuat subkontrak atas Layanan ini dan/atau menugaskan Uraian Layanan ini kepada penyedia layanan pihak ketiga berkualifikasi yang akan melaksanakan Layanan atas nama Dell Technologies.
 - h) **Pembatalan.** Dell Technologies dapat setiap saat membatalkan Layanan ini selama Jangka Waktu karena salah satu dari alasan berikut:
 - a. Pelanggan gagal membayar sebagian atau total harga Layanan ini berdasarkan jangka waktu faktur tagihan;
 - b. Pelanggan menghina, mengancam, atau menolak bekerja sama dengan analis pembantu atau teknisi lapangan;
 - c. Pelanggan gagal mematuhi semua Persyaratan dan Ketentuan yang ditetapkan dalam Uraian Layanan ini;
 - d. Pelanggan meminta penggantian komponen yang secara material melebihi laju kegagalan standar untuk komponen dan sistem terkait, yang laju kegagalannya terus dipantau. Lihat bagian pengecualian di atas.

Jika Dell Technologies membatalkan Layanan ini, Dell Technologies akan mengirimkan pemberitahuan pembatalan tertulis kepada Pelanggan di alamat yang tercantum pada faktur tagihan Pelanggan. Pemberitahuan akan mencantumkan alasan pembatalan serta tanggal berlaku pembatalan, yang tidak akan kurang dari 10 (sepuluh) hari sejak tanggal Dell Technologies mengirimkan pemberitahuan pembatalan kepada Pelanggan, kecuali jika undang-undang setempat mensyaratkan ketentuan pembatalan lainnya yang tidak dapat diubah berdasarkan perjanjian. Jika Dell Technologies membatalkan Layanan menurut ayat ini, Pelanggan tidak berhak atas pengembalian dana atas biaya yang telah dibayarkan atau terutang kepada Dell Technologies.

i) **Pembatasan dan Relokasi Geografis.**

- (i) Dell Technologies mungkin tidak dapat menyediakan Layanan Dukungan dalam waktu 4 jam Di Lokasi dan komponen pengganti sehubungan dengan Peralatan yang berada di luar Area Dell Technologies Services. "Area Dell Technologies Services" adalah lokasi yang berada dalam (i) jarak tempuh mobil sejauh 100 (seratus) mil atau 160 (seratus enam puluh) kilometer dari lokasi layanan Dell Technologies; dan (ii) negara yang sama seperti lokasi layanan Dell Technologies, kecuali jika ditentukan lain dalam perjanjian pengaturan Anda dengan Dell Technologies yang berlaku, maka definisi dalam perjanjian pengaturan tersebut yang berlaku. Untuk Pelanggan EMEA, kecuali jika dinyatakan lain dalam Uraian Layanan atau Perjanjian, layanan di lokasi tersedia dalam jarak hingga 150 kilometer dari lokasi Dell Technologies Logistics terdekat (lokasi PUDO atau Pengambilan/Pengiriman). Hubungi perwakilan penjualan Anda untuk informasi selengkapnya tentang ketersediaan layanan di lokasi di wilayah EMEA berdasarkan lokasi layanan Dell Technologies sebelum pembelian.
- (ii) Layanan ini tidak tersedia di semua lokasi. Jika Produk tidak berada di lokasi geografis sesuai lokasi yang tercantum dalam catatan layanan Dell Technologies untuk Produk Anda, atau jika rincian konfigurasi telah berubah dan tidak dilaporkan kembali kepada Dell Technologies, maka Dell Technologies harus terlebih dahulu melaksanakan kualifikasi ulang Produk tersebut terkait hak dukungan yang Anda beli sebelum waktu respons yang berlaku untuk Produk tersebut dapat diberlakukan. Opsi Layanan, termasuk tingkat layanan, jam dukungan teknis, serta waktu respons di lokasi akan berbeda menurut geografi dan konfigurasi, serta opsi tertentu bisa jadi tidak tersedia untuk dibeli di lokasi Pelanggan, jadi hubungi perwakilan penjualan Anda untuk mendapatkan rincian ini. Kewajiban Dell Technologies untuk menyediakan Layanan bagi Produk yang telah dipindahkan lokasinya akan bergantung pada berbagai faktor, termasuk tetapi tidak terbatas pada, ketersediaan Layanan setempat, biaya tambahan, serta pemeriksaan dan resertifikasi atas Produk yang telah dipindahkan lokasinya tersebut berdasarkan waktu dan tarif konsultasi material yang ditetapkan Dell Technologies saat itu. Dalam kasus komponen servis dikirimkan langsung kepada Pelanggan, maka Pelanggan tersebut harus dapat menerima kiriman di lokasi Produk yang akan diservis, kecuali jika disepakati lain antara Dell Technologies dan Pelanggan. Dell Technologies tidak akan dianggap bertanggung jawab atas jeda dukungan karena kegagalan atau penolakan Pelanggan untuk menerima pengiriman komponen tersebut. Sistem penyimpanan multi-komponen memerlukan perjanjian opsi dukungan aktif untuk semua komponen perangkat keras dan perangkat lunak sistem agar dapat menerima semua manfaat dari perjanjian dukungan di seluruh solusi. Kecuali jika disepakati lain secara tertulis dengan Pelanggan, Dell Technologies berhak mengubah cakupan Layanan Dukungan dengan pemberitahuan tertulis 60 (enam puluh) hari sebelumnya kepada Pelanggan.

- j) **Pemberian Hak Cipta atau Hak Lisensi di Hasil.** Tunduk pada pembayaran Pelanggan atas seluruh jumlah yang dibayarkan kepada Dell Technologies, para pihak setuju (i) Pelanggan akan memiliki semua hak cipta atas bagian Hasil (dijelaskan di bawah) yang hanya terdiri dari laporan tertulis, analisis, dan kertas kerja lainnya yang disiapkan dan dikirimkan oleh Dell Technologies kepada Pelanggan dalam pelaksanaan kewajiban Dell Technologies di bawah ini, dan (ii) untuk bagian Hasil yang terdiri dari skrip dan kode, Dell Technologies memberikan Pelanggan hak abadi, non-eksklusif, tidak dapat dipindahtangankan, tidak dapat dibatalkan (kecuali dalam kasus pelanggaran dokumen ini) untuk menggunakan, menyalin, dan membuat karya turunan dari skrip dan kode tersebut (tanpa hak untuk mensublisensikan) untuk operasi bisnis internal Pelanggan, sebagaimana dimaksud di bawah ini. Lisensi yang diberikan dalam bagian ini tidak berlaku untuk (a) materi yang disediakan Pelanggan, dan (b) produk atau item Dell Technologies lainnya yang dilisensikan, atau jika tidak disediakan, berdasarkan perjanjian terpisah. "Hasil" adalah setiap laporan, analisis, skrip, kode, atau hasil kerja lainnya yang telah diberikan oleh Dell Technologies kepada Pelanggan dalam kerangka kerja pemenuhan kewajiban berdasarkan Uraian Layanan ini.

1. Materi yang Disediakan Pelanggan. Pelanggan tidak melepaskan hak apa pun dalam materi yang diberikannya kepada Dell Technologies untuk digunakan dalam melakukan Layanan. Berdasarkan Hak Kepemilikan Pelanggan (dijelaskan di bawah), Pelanggan memberikan hak non-eksklusif dan tidak dapat dipindahtangankan kepada Dell Technologies untuk menggunakan semata-mata untuk kepentingan Pelanggan dalam memenuhi kewajiban Dell Technologies di bawah ini.
 2. Reservasi Hak Kepemilikan. Masing-masing pihak memiliki sendiri semua Hak Kepemilikan yang belum secara tegas diberikan kepada pihak lain. Dell Technologies tidak akan dibatasi dalam mengembangkan, menggunakan, atau memasarkan layanan atau produk yang serupa dengan Hasil atau Layanan yang disediakan di bawah ini, atau, tunduk pada kewajiban kerahasiaan Dell Technologies kepada Pelanggan, dalam menggunakan Hasil atau melakukan Layanan serupa untuk proyek lainnya. “Hak Kepemilikan” bermakna semua paten, hak cipta, rahasia dagang, metodologi, ide, konsep, penemuan, keahlian, teknik, atau hak kekayaan intelektual lainnya dari satu pihak.
- k) Urutan Prioritas. Kecuali jika disepakati lain dalam perjanjian tertulis oleh para pihak, jika terdapat pertentangan antara persyaratan dokumen mana pun yang membentuk Perjanjian ini, maka dokumen tersebut akan berlaku dengan urutan sebagai berikut: (i) Uraian Layanan ini; (ii) Perjanjian. Persyaratan yang berlaku akan ditafsirkan sesempit mungkin untuk menyelesaikan pertentangan sekaligus mempertahankan sebanyak mungkin persyaratan yang tidak bertentangan, termasuk mempertahankan ketentuan yang tidak bertentangan dalam ayat, pasal, atau subpasal yang sama.

© 2024 Dell Inc. Semua hak cipta dilindungi undang-undang. Merek dagang dan nama dagang yang digunakan di dalam dokumen ini merujuk pada entitas yang mengklaim merek dan nama atau produk mereka. Salinan cetak syarat dan ketentuan penjualan Dell Technologies juga tersedia atas permintaan.