



Uraian Layanan

ProDeploy Essentials for Client

Pendahuluan

Dokumen ini beserta lampirannya (“Uraian Layanan”) menguraikan fitur layanan untuk ProDeploy Essentials for Client (“ProDeploy Essentials”) dan layanan add-on opsional (masing-masing dan secara bersama-sama disebut sebagai “Layanan”). Secara bersama-sama, Layanan tersebut merupakan bagian ProDeploy Client Suite dari Dell (“ProDeploy Suite”).

Dell Technologies (“Dell”) dengan bangga menyediakan Layanan ini sesuai dengan Uraian Layanan ini. Penawaran Anda (“Pelanggan”), formulir pesanan atau formulir faktur atau penerimaan pesanan lainnya yang telah disepakati bersama (sebagaimana yang berlaku, “Formulir Pesanan”) akan mencantumkan nama Layanan dan opsi layanan yang tersedia yang Anda beli. Untuk memperoleh bantuan tambahan atau meminta salinan kontrak layanan Anda, hubungi perwakilan penjualan Anda.

Cakupan perjanjian layanan Anda

Layanan ini tersedia pada produk yang didukung, yang mencakup sistem Vostro™, Inspiron™, Dell Precision™, OptiPlex™, Notebook Dell XPS™, dan Dell Latitude™ tertentu, sebagaimana ditunjukkan pada Formulir Pemesanan Anda (“Produk yang Didukung”). Hubungi perwakilan penjualan Anda untuk mendapatkan daftar terbaru tentang Layanan yang tersedia pada produk Dell dan non-Dell Anda.

ProDeploy Essentials Service ini terdiri atas Layanan yang dikirimkan dari jarak jauh dari lokasi Dell ke Pelanggan (“Remote Base Services”). Selain itu, Pelanggan memiliki opsi untuk membeli pilihan layanan yang dipenuhi secara langsung di lokasi Pelanggan (“Onsite Services”). Remote Base Services dapat dibeli secara mandiri atau dengan Asset Resale or Recycle Service (Lampiran B) dan/atau dengan pilihan Onsite Services tertentu. Pelanggan harus membeli pilihan Onsite Service wajib (“Onsite Base”) sebelum membeli Layanan tambahan di Lokasi opsional (“Onsite Add-ons”). Beberapa Onsite Add-ons dapat dibeli dengan Berbasis di Lokasi.

ProDeploy Essentials Service **mencakup Remote Base Services berikut** (sebagaimana dijelaskan lebih lengkap dalam Lampiran A perjanjian ini):

- **Single Point of Contact.**
- **Pakar Penerapan.**
- **Pemasangan PC Jarak Jauh.**
- **Dukungan Penerapan.**

Pilihan Add-on Jarak Jauh adalah sebagai berikut:

- **Asset Resale or Recycling Service – Lampiran B.**

Pilihan Berbasis di Lokasi adalah sebagai berikut:

- **Onsite PC Installation Service* - Lampiran C.**



- **Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Service** - Lampiran D.
- **Onsite Additional Technician Time Service - Full Day**- Lampiran I.

Pilihan Onsite Add-on adalah sebagai berikut:

- **Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service** - Lampiran E.
- **Onsite Additional Technician Time Service** - Lampiran H.
- **Onsite Operating System or Image Service** - Lampiran F.
- **Onsite Internal Component Service** - Lampiran G.

* Pemasangan PC di Lokasi hanya dapat dibeli bersama ProDeploy Essentials Service.

Setiap Produk yang Didukung diberi label nomor seri (“Tag Servis”). Perjanjian layanan terpisah harus dibeli oleh Pelanggan untuk setiap Produk yang Didukung. Lihat Tag Servis pada Produk yang Didukung saat menghubungi Dell untuk mendapatkan Layanan ini.

Untuk menyelesaikan layanan tertentu, sistem yang berisi data, pengaturan, atau hard drive yang diperlukan untuk menyelesaikan layanan (“Sistem Lama”) harus tersedia dan beroperasi penuh.

Pengecualian Umum

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

- Layanan ini tidak mencakup pengembangan kekayaan intelektual apa pun yang dibuat hanya untuk dan secara spesifik untuk Pelanggan.
- Layanan Produk yang Didukung IOT non-Windows atau Windows. Selain itu, batasan tertentu akan ada saat Pelanggan beralih dari Sistem Lama non-Windows ke Produk yang Didukung Windows.
- Layanan, tugas, atau 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 persyaratan yang ada di dalam perjanjian Layanan induk Anda atau Perjanjian sebagaimana ditentukan di bawah ini.

Tanggung Jawab Umum Pelanggan

Pelanggan menyetujui tanggung jawab khusus berikut:

- Mengidentifikasi titik kontak utama yang akan bekerja bersama Dell dan perwakilan yang ditunjuk untuk mendukung aktivitas sebelum dan selama pelaksanaan Layanan terkait (“Kontak Pelanggan”).
- Menyediakan titik kontak teknis, dengan pengetahuan kerja tentang komponen teknologi informasi yang harus dipertimbangkan selama pelaksanaan Layanan dan memiliki wewenang untuk membuat keputusan bisnis (“Kontak Teknis”). Dell dapat meminta agar pertemuan dijadwalkan dengan Kontak Teknis.
- Memberikan kerja sama yang wajar dan tepat waktu kepada Dell dalam pelaksanaan Layanannya
- Menyediakan persyaratan dan data teknis yang diperlukan untuk menyelesaikan Layanan dalam waktu 3 hari kerja sejak mengajukan pesanan.
- Memulai koneksi ke Dell untuk pelaksanaan Layanan dari jarak jauh. Ini termasuk tetapi tidak terbatas pada memastikan konektivitas jaringan dan memanfaatkan antarmuka jarak jauh yang disediakan Dell seperti obrolan dan telepon.



- Memastikan komunikasi antara Pelanggan dan Dell, termasuk pertanyaan terkait ruang lingkup, permintaan Dell untuk arahan, informasi, persetujuan, atau keputusan yang secara wajar diperlukan bagi Dell untuk melakukan permintaan Layanan.
- Memastikan semua sumber daya Pelanggan yang diperlukan, termasuk Kontak Teknis, tersedia selama durasi Layanan.
- Menyediakan semua persyaratan Layanan (misalnya, alamat dan waktu pemasangan yang tersedia untuk tujuan penjadwalan) dan data teknis yang diperlukan Layanan melalui Survei Lokasi secara tepat waktu.
- Sistem Lama harus tersedia dan dapat berfungsi penuh agar Layanan dapat diberikan pada atau memerlukan Sistem Lama tersebut.
- Produk yang Didukung harus telah memuat atau menginstal sistem operasi, kecuali bila Layanan dibeli dengan Onsite Operating System or Image Service.

Pelanggan menyetujui tanggung jawab khusus tambahan berikut untuk Layanan yang dilakukan di lokasi Pelanggan:

- Menetapkan kontak utama untuk setiap lokasi Pelanggan di mana penerapan Layanan di lokasi akan terjadi untuk mengatur jadwal semua sumber daya yang diperlukan untuk Layanan tersebut dan menjaga komunikasi agar tidak terjadi konflik penjadwalan.
- Membuat dan memberikan detail penjadwalan atas semua sumber daya yang diperlukan untuk Layanan, termasuk jadwal pemasangan pengguna akhir.
- Menyediakan persyaratan (misalnya, alamat dan waktu pemasangan yang tersedia untuk tujuan penjadwalan) dan data teknis yang diperlukan untuk Layanan.
- Pelanggan harus segera melaporkan setiap jadwal yang tumpang tindih kepada Dell untuk mengunci jadwal sebelum tanggal pemasangan ditetapkan.
- Menyediakan akses ke fasilitas dan sistem Pelanggan sesuai kebutuhan untuk memberikan Layanan, termasuk, tetapi tidak terbatas pada, fasilitas parkir yang aman dan memadai, kunci atau tanda pengenalan yang diperlukan.
- Menyiapkan semua area kerja dan meja pengguna akhir untuk Pemasangan di Lokasi sebelum dimulainya Layanan yang dijadwalkan, termasuk akses ke sistem, periferal eksternal, daya, dan konektivitas jaringan.
- Membuat akun domain dan objek komputer sebelum para teknisi tiba di lokasi (jika perlu, sebelum menggabungkan PC ke domain) dalam Active Directory untuk memungkinkan penggabungan domain sebelum tanggal penerapan yang dijadwalkan.
- Menyediakan kredensial akun domain yang akan digunakan oleh teknisi di lokasi dengan hak yang dibutuhkan untuk menggabungkan komputer ke kontainer Komputer default dalam Active Directory.
- Menyediakan hak administrasi lokal apa pun kepada Dell yang diperlukan untuk melakukan Layanan tersebut.
- Menyediakan lingkungan kerja yang aman dan akomodasi kantor yang wajar.
- Memastikan orang dewasa selalu hadir selama pelaksanaan Layanan di kantor perumahan.
- Menyediakan spesifikasi dan memberikan tanda tangan formulir penerimaan Pelanggan berdasarkan rencana komunikasi yang disepakati.

Bekerja sama dengan Analis Telepon dan Teknisi di Lokasi. Pelanggan dan Pengguna Akhir akan bekerja sama dan mengikuti petunjuk yang diberikan oleh analis telepon atau teknisi di lokasi Dell.

Wewenang untuk Memberikan Akses. Pelanggan menyatakan dan menjamin bahwa ia telah memperoleh izin agar Pelanggan maupun Dell dapat mengakses dan menggunakan Produk yang Didukung, data yang terdapat di dalamnya, dan semua komponen perangkat keras dan perangkat lunak yang disertakan di dalamnya, untuk tujuan menyediakan Layanan tersebut. Jika Pelanggan belum memiliki izin, Pelanggan bertanggung jawab untuk memperolehnya, atas biayanya sendiri, sebelum Pelanggan meminta Dell melaksanakan Layanan tersebut.



Larangan Ajakan. Pelanggan tidak akan, tanpa persetujuan tertulis dari Dell Technologies Services, selama kurun waktu dua tahun sejak tanggal yang tercantum dalam Formulir Pesanan Anda, baik secara langsung maupun tidak langsung, meminta karyawan Dell Technologies Services yang telah Anda hubungi untuk melaksanakan pekerjaan sehubungan dengan kinerja Dell Technologies Services; tetapi, iklan umum itu dan bentuk permintaan serupa lainnya tidak berisi permintaan langsung maupun tidak langsung, dan Anda diizinkan untuk meminta pelaksanaan pekerjaan kepada karyawan mana pun yang telah diberhentikan atau mengundurkan diri dari pekerjaannya dengan Dell Technologies Services sebelum dimulainya diskusi ketenagakerjaan dengan Anda. Jika kewajiban tidak meminta ini dilarang dalam undang-undang atau peraturan setempat di lokasi Pelanggan, maka ketentuan ini tidak akan berlaku untuk Pelanggan tersebut.

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

Kewajiban di Lokasi. Jika Layanan memerlukan pengerjaan di lokasi, Pelanggan akan memberikan (tanpa membebankan biaya kepada Dell) akses yang bebas, aman, dan memadai ke fasilitas Pelanggan, Produk yang Didukung, dan Lingkungan pelanggan seperti ruang kerja yang luas, listrik, dan saluran telepon lokal yang memadai. Monitor atau layar, mouse (atau perangkat penunjuk), dan keyboard juga harus disediakan (tanpa membebankan biaya pada Dell), apabila item tersebut tidak termasuk di dalam sistem.

Membuat Cadangan Data; Menghapus Data Rahasia. Pelanggan akan menyelesaikan pencadangan atas semua data, perangkat lunak, dan program yang ada di semua sistem yang terkena dampak 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. Selain itu, Pelanggan juga bertanggung jawab untuk menghapus setiap informasi rahasia, kepemilikan, atau pribadi serta setiap media yang dapat dilepas seperti kartu SIM, CD, atau Kartu PC, terlepas dari apakah teknisi di lokasi juga memberikan bantuan atau tidak.

Kecuali jika diwajibkan oleh undang-undang setempat yang berlaku, DELL TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS:

- INFORMASI RAHASIA, KEPEMILIKAN, ATAU PRIBADI ANDA APA PUN;
- KEHILANGAN ATAU KERUSAKAN DATA, PROGRAM, ATAU PERANGKAT LUNAK.
- KERUSAKAN ATAU KEHILANGAN MEDIA YANG DAPAT DILEPAS.
- BIAYA DATA ATAU PANGGILAN SUARA YANG TIMBUL KARENA GAGAL MELEPASKAN SEMUA KARTU SIM ATAU MEDIA YANG DAPAT DILEPAS LAINNYA DARI PRODUK YANG DIDUKUNG YANG DIKEMBALIKAN KEPADA DELL.
- HILANGNYA MANFAAT SISTEM ATAU JARINGAN;
- DAN/ATAU ATAS SETIAP TINDAKAN ATAU KELALAIAN SEPERTI KECEROBOHAN DARI PIHAK DELL ATAU PENYEDIA LAYANAN PIHAK KETIGA.

Dell tidak akan bertanggung jawab atas pemulihan atau pemasangan ulang setiap program maupun data setelah Layanan dilakukan. Pelanggan yang menggunakan layanan migrasi data harus mencadangkan setiap data Pelanggan atau melakukan upaya yang tepat untuk mencegah risiko hilangnya data.

Garansi Pihak Ketiga. Layanan ini mungkin mewajibkan Dell untuk mengakses perangkat keras atau perangkat lunak yang tidak diproduksi oleh Dell atau dijual oleh Dell. Garansi dari produsen tertentu mungkin tidak berlaku jika Dell atau orang selain dari produsen tersebut mengerjakan perangkat keras atau perangkat lunaknya. Pelanggan akan memastikan bahwa performa Layanan Dell tidak akan memengaruhi garansi tersebut, atau jika memang demikian, dampaknya akan dapat diterima oleh Pelanggan. Dell tidak bertanggung jawab atas garansi pihak ketiga atau setiap akibat terhadap garansi tersebut, yang timbul akibat Layanan yang diberikan.



Mitra Pelanggan. Pelanggan dapat menggunakan pihak ketiga (kontraktor, agen, integrator sistem dan/atau mitra channel) untuk mewakili Pelanggan dan bekerja sama dengan Dell untuk keperluan Layanan lebih lanjut yang akan diberikan kepada Pelanggan (“Mitra Pelanggan”). Pelanggan bertanggung jawab sepenuhnya terhadap semua tindakan atau kelalaian dari Mitra Pelanggan tersebut. Lebih lanjut, Pelanggan 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, apa pun bentuk tindakannya.

Jam Layanan. Berdasarkan undang-undang setempat tentang jam kerja mingguan, kecuali jika tercantum lain di bawah ini atau tercantum dalam Lampiran Layanan, Layanan ini umumnya akan dilakukan mulai Senin hingga Jumat selama jam kerja normal Dell, yaitu pukul 08.00 hingga 18.00 waktu setempat Pelanggan:

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

Layanan di lokasi tidak diberikan di luar jam kerja normal atau selama hari libur, kecuali jika sudah ada kesepakatan tertulis sebelumnya, dan telah disetujui. Jam dukungan teknis jarak jauh akan bervariasi menurut geografi dan konfigurasi. Hubungi perwakilan penjualan Anda untuk detail ini.

Produk Pihak Ketiga. “Produk Pihak Ketiga” adalah setiap perangkat keras, perangkat lunak, atau benda berwujud atau tidak berwujud lainnya (baik yang disediakan oleh Pelanggan kepada Dell atau yang diadakan oleh Dell atas petunjuk Pelanggan) yang digunakan oleh Dell bersamaan dengan Layanan tersebut. Pelanggan menjamin Dell bahwa produk tersebut telah memiliki lisensi, izin, sertifikasi peraturan, atau persetujuan apa pun yang diperlukan oleh Dell dan Mitra Dell, sebagaimana 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. Pelanggan setuju untuk mengemban semua tanggung jawab persyaratan pemberian lisensi perangkat lunak. Teknisi Dell dari Pelanggan akan “menyetujui” setiap dan semua perjanjian elektronik atas nama Pelanggan yang merupakan bagian dari proses pemasangan, kecuali jika dinyatakan sebaliknya secara tertulis oleh Pelanggan. **KECUALI SEBAGAIMANA DISETUJUI SECARA TERTULIS ANTARA PELANGGAN DAN DELL, DELL DENGAN INI MENAFIKAN SETIAP DAN SEMUA GARANSI, BAIK YANG TERSURAT MAUPUN TERSIRAT, YANG BERKAITAN DENGAN PRODUK PIHAK KETIGA.** Produk Pihak Ketiga secara eksklusif tunduk pada persyaratan dan ketentuan antara pihak ketiga dengan Pelanggan. **DENGAN INI DELL MENAFIKAN SETIAP DAN SEMUA TUNTUTAN ATAS SETIAP DAMPAK YANG DISEBABKAN OLEH LAYANAN TERHADAP GARANSI PRODUK PIHAK KETIGA.** Selama diizinkan oleh undang-undang setempat yang berlaku, Dell tidak dapat dituntut karena Produk Pihak Ketiga. Pelanggan harus secara eksklusif memintanya kepada penyedia pihak ketiga atas setiap kerusakan atau tuntutan mengenai pengadaan Produk Pihak Ketiga tersebut.

Tidak Ada Data Pribadi atau Informasi yang Berisi Identitas Pribadi. Produk Pihak Ketiga, termasuk tetapi tidak terbatas pada profil, aplikasi, dan dokumen yang diajukan ke Dell tidak boleh berisi Informasi Identitas



Pribadi atau data pribadi lainnya. Kecuali jika undang-undang setempat menyatakan sebaliknya, “Informasi Identitas Pribadi” (atau “PII”) adalah 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 menjamin bahwa setiap Produk Pihak Ketiga yang diajukan Pelanggan ke Dell untuk digunakan oleh Dell dalam memberikan Layanan tidak berisi Informasi Identitas Pribadi. Silakan hubungi Perwakilan Penjualan Dell untuk bantuan lebih lanjut. **JANGAN KIRIMKAN PRODUK PIHAK KETIGA KE DELL, YANG BERISI INFORMASI IDENTITAS PRIBADI.**

Ekspor. Pelanggan memberikan jaminan dan menyatakan bahwa Produk Pihak Ketiga, termasuk namun tidak terbatas pada perangkat lunak yang disertakan pada profil yang diajukan ke Dell yang berkaitan dengan layanan pembuatan profil, tidak berisi teknologi yang dilarang (mis., enkripsi) atau, jika berisi teknologi yang dilarang, Produk Pihak Ketiga tersebut dapat diekspor oleh Dell ke negara mana pun (selain dari negara yang diembargo berdasarkan undang-undang ekspor yang berlaku) tanpa memerlukan lisensi ekspor. Dell tidak bertanggung jawab untuk menentukan akurasi setiap gambaran 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 garansi di atas, sertifikasi ekspor terpisah mungkin diperlukan untuk semua layanan pembuatan profil (“Sertifikasi Kesesuaian Ekspor Profil”). Di negara tertentu, sertifikasi ekspor mungkin diperlukan bersama Layanan lain (misalnya, konfigurasi tag aset, konfigurasi perangkat keras, atau konfigurasi perangkat lunak). Setiap sertifikasi ekspor yang diperlukan harus dilengkapi, ditandatangani, dan dikembalikan ke Dell sebelum Layanan yang berlaku diterapkan oleh Dell. Jika Dell diminta untuk mendapatkan lisensi ekspor Produk Pihak Ketiga agar dapat memberikan Layanan, Pelanggan dengan ini setuju untuk menyediakan kepada Dell, tanpa biaya apa pun, setiap dan semua bantuan wajar yang diperlukan Dell untuk mendapatkan lisensi ekspor 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 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 bahan yang diarahkan atau diminta Pelanggan untuk dipasangkan atau diintegrasikan sebagai bagian dari Layanan tersebut, atau (b) setiap gambaran yang tidak akurat yang berkaitan dengan lisensi ekspor atau setiap dugaan yang dilakukan 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 atas Layanan dan untuk memastikan bahwa spesifikasi teknis tersebut didokumentasikan dengan benar untuk Dell. Pelanggan mengakui bahwa Layanan tersebut merupakan pilihan Pelanggan. Dell ditugaskan untuk mengacu pada spesifikasi teknis yang disediakan oleh Pelanggan tersebut. Dell tidak bertanggung jawab atas setiap tuntutan atau kerugian yang timbul dari pemberian Layanan yang dilakukan sesuai spesifikasi teknis Pelanggan. Jika, menurut pandangan tunggal dan wajar dari Dell, Layanan yang diajukan tersebut tidak layak secara teknis, Dell berhak menolak untuk melanjutkan pemberian Layanan tersebut. Dell tidak menjamin bahwa Layanan yang diberikan kepada Pelanggan akan memenuhi semua persyaratan Pelanggan karena Dell bergantung pada Produk Pihak Ketiga dan bantuan yang diberikan Pelanggan atau pihak ketiga tersebut.

Kontrol Perubahan. Untuk pekerjaan tambahan yang tidak disebutkan dalam proyek Layanan atau dokumen Spesifikasi Teknis terkait yang dihasilkan dari: (i) perubahan yang diminta dalam cakupan proyek Layanan, (ii) tindakan atau kelalaian Pelanggan; (iii) perubahan dalam undang-undang dan/atau peraturan yang berlaku; (iv) waktu tambahan yang digunakan oleh atau penjadwalan ulang sumber daya di lokasi atau (v) peristiwa keadaan kahar, Dell akan mempertimbangkan pekerjaan tambahan tersebut dan menyediakan detail setiap perubahan pada jangka waktu dan biaya berdasarkan perubahan yang diminta. Jika Pelanggan menyetujui jadwal dan/atau biaya tambahan tersebut, mereka akan mengonfirmasi secara tertulis dengan memberikan persetujuan tertulis sebelum Dell memulai atau (jika telah dimulai) melanjutkan pemberian layanan tambahan tersebut. Pelanggan akan bekerja sama dengan perwakilan penjualan mereka untuk membayar biaya tambahan yang telah disepakati.



Umpan Balik Pelanggan. Pelanggan mengakui bahwa Dell akan meminta partisipasi Pelanggan dalam survei umpan balik pelanggan. Selain itu, Dell dapat mendekati Pelanggan untuk menjadi referensi mengenai kinerja Layanan Dell. Jika Pelanggan setuju untuk menjadi referensi, Pelanggan dan Dell akan menyetujui secara tertulis persyaratan referensi tersebut. Program referensi telah dikembangkan untuk memfasilitasi percakapan rahasia antara pelanggan dan calon pelanggan Dell.

Pengontrol Data. 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), jika ada, karena data tersebut mungkin ditetapkan oleh setiap negara termasuk, tetapi 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 maupun 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 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 bahan, kerugian, atau kerusakan yang dikenakan oleh Dell atau penyediannya. Pelanggan akan segera memberi tahu Dell dan bekerja sama dengan Dell dalam iktikad baik 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.

Persyaratan & Ketentuan Layanan

Uraian Layanan ini disepakati antara Anda, pelanggan (“Anda” atau “Pelanggan”), dan badan hukum yang ditetapkan di dalam Formulir Pesanan untuk pembelian Layanan ini (“Badan Hukum Dell”). Layanan ini disediakan dengan tunduk dan diatur oleh perjanjian layanan induk yang ditandatangani secara terpisah oleh Pelanggan dengan Badan Hukum Dell, yang secara tegas memberikan kewenangan penjualan Layanan ini. Dengan tidak adanya perjanjian tersebut secara eksplisit yang mengotorisasi Layanan ini, tergantung lokasi Pelanggan, Layanan ini disediakan dengan tunduk pada dan diatur dalam Persyaratan Penjualan Komersial Dell atau perjanjian yang dirujuk dalam tabel di bawah ini (sebagaimana 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 untuk Pembelian Layanan Anda dari Dell	
	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 Dell.com lokal negara tertentu atau Dell.com/servicedescriptions .*	Uraian Layanan dan dokumen layanan Badan Hukum Dell lainnya yang mungkin Anda terima dari penjual bukan merupakan perjanjian antara Anda dan Badan Hukum Dell, tetapi hanya akan berfungsi untuk menggambarkan isi Layanan yang Anda beli dari penjual, kewajiban Anda sebagai penerima Layanan, serta batasan dan pembatasan atas Layanan tersebut. Sebagai konsekuensi atas penyebutan “Pelanggan” di dalam Uraian Layanan ini serta pada dokumen layanan Badan Hukum Dell lainnya, konteks ini harus dipahami sebagai referensi Anda, sedangkan referensi untuk Badan Hukum Dell hanya akan dipahami sebagai referensi kepada Badan Hukum Dell sebagai penyedia layanan yang menyediakan Layanan atas nama penjual Anda. Anda tidak akan memiliki hubungan kontraktual langsung dengan Badan Hukum Dell terkait Layanan yang dijelaskan dalam dokumen ini. Untuk menghindari keraguan mengenai syarat pembayaran atau syarat kontrak lainnya yang menurut sifatnya hanya relevan antara pembeli dan penjual langsung, tidak berlaku bagi Anda dan akan sebagaimana disepakati antara Anda dan penjual.
Asia-Pasifik-Jepang	Situs web Dell.com lokal negara tertentu atau Dell.com/servicedescriptions .*	Uraian Layanan dan dokumen layanan Badan Hukum Dell lainnya yang mungkin Anda terima dari penjual bukan merupakan perjanjian antara Anda dan Badan Hukum Dell, tetapi hanya akan berfungsi untuk menggambarkan isi Layanan yang Anda beli dari penjual, kewajiban Anda sebagai penerima Layanan, serta batasan dan pembatasan atas Layanan tersebut. Sebagai konsekuensi atas penyebutan “Pelanggan” di dalam Uraian Layanan ini serta pada dokumen layanan Badan Hukum Dell lainnya, konteks ini harus dipahami sebagai referensi Anda, sedangkan referensi untuk Badan Hukum Dell hanya akan dipahami sebagai referensi kepada Badan Hukum Dell sebagai penyedia layanan yang menyediakan Layanan atas nama penjual Anda. Anda tidak akan memiliki hubungan kontraktual langsung dengan Badan Hukum Dell terkait Layanan yang dijelaskan dalam dokumen ini. Untuk menghindari keraguan mengenai syarat pembayaran atau syarat kontrak lainnya yang menurut sifatnya hanya relevan antara pembeli dan penjual langsung, tidak berlaku bagi Anda dan akan sebagaimana disepakati antara Anda dan penjual.



<p>Eropa, Timur Tengah, & Afrika</p>	<p>Situs web Dell.com lokal negara tertentu atau Dell.com/servicedescriptions.*</p> <p>Selain itu, pelanggan yang berlokasi di Prancis, Jerman, dan Inggris dapat memilih URL yang berlaku di bawah ini:</p> <p>Prancis: Conditions de vente Dell Perancis</p> <p>Jerman: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Indonesia: Syarat & Ketentuan Dell Indonesia</p>	<p>Uraian Layanan dan dokumen layanan Badan Hukum Dell lainnya yang mungkin Anda terima dari penjual bukan merupakan perjanjian antara Anda dan Badan Hukum Dell, tetapi hanya akan berfungsi untuk menggambarkan isi Layanan yang Anda beli dari penjual, kewajiban Anda sebagai penerima Layanan, serta batasan dan pembatasan atas Layanan tersebut. Sebagai konsekuensi atas penyebutan “Pelanggan” di dalam Uraian Layanan ini serta pada dokumen layanan Badan Hukum Dell lainnya, konteks ini harus dipahami sebagai referensi Anda, sedangkan referensi untuk Badan Hukum Dell hanya akan dipahami sebagai referensi kepada Badan Hukum Dell sebagai penyedia layanan yang menyediakan Layanan atas nama penjual Anda. Anda tidak akan memiliki hubungan kontraktual langsung dengan Badan Hukum Dell terkait Layanan yang dijelaskan dalam dokumen ini. Untuk menghindari keraguan mengenai syarat pembayaran atau syarat kontrak lainnya yang menurut sifatnya hanya relevan antara pembeli dan penjual langsung, tidak berlaku bagi Anda dan akan sebagaimana disepakati antara Anda dan penjual.</p>
--	--	--

* 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.

Privasi: Dell Technologies Services akan memperlakukan informasi pribadi apa pun yang dikumpulkan berdasarkan Uraian Layanan ini sesuai dengan Pernyataan Privasi Dell dari yurisdiksi yang berlaku, yang semuanya tersedia di <http://www.dell.com/localprivacy> dan masing-masing digabungkan dengan referensi.

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 melakukan pesanan untuk Layanan, menerima pengiriman Layanan, menggunakan Layanan atau perangkat lunak terkait atau dengan mengklik/mencentang tombol atau kotak “Saya Setuju” atau hal yang serupa di situs web Dell.com atau DellEMC.com terkait pembelian Anda atau di dalam perangkat lunak Dell atau antarmuka Internet, berarti 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.



Persyaratan dan Ketentuan Lainnya

1. Jangka Waktu Layanan. Uraian Layanan ini dimulai pada tanggal yang tercantum dalam Formulir Pesanan Anda dan berlanjut selama jangka waktu ("**Jangka Waktu**") yang tertera pada Formulir Pesanan. 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 jika telah disetujui secara tertulis antara Dell dan Pelanggan, pembelian Layanan berdasarkan Uraian Layanan ini harus semata-mata untuk keperluan internal Pelanggan dan tidak bertujuan 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 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 dapat bergantung pada pelaksanaan atau penyelesaian layanan pemasangan atau layanan penerapan yang dibeli bersama perangkat keras tersebut.
- C. Batasan Cakupan Layanan yang Wajar Secara Komersial.** Dell dapat menolak memberikan Layanan jika, menurut pendapatnya yang wajar secara komersial, penyediaan Layanan menimbulkan risiko yang tidak masuk akal bagi Dell atau penyedia layanan Dell atau jika layanan yang diminta di luar cakupan Layanan. Dell tidak bertanggung jawab atas kegagalan atau penundaan dalam pelaksanaan karena penyebab apa pun yang berada di luar kendalinya, termasuk kegagalan Pelanggan untuk memenuhi kewajibannya berdasarkan Uraian Layanan ini.
- D. Layanan Opsional.** Layanan opsional (termasuk dukungan di lokasi yang membutuhkan, pemasangan, konsultasi, pengelolaan, layanan profesional, layanan dukungan, atau layanan pelatihan) dapat tersedia untuk dibeli dari Dell dan akan bervariasi menurut lokasi Pelanggan. Layanan opsional mungkin memerlukan perjanjian terpisah dengan Dell. Jika perjanjian tersebut tidak ada, layanan opsional disediakan menurut Uraian Layanan ini.
- E. Pengalihan dan Subkontrak.** Dell dapat melakukan subkontrak terhadap Layanan ini dan/atau menugaskan Uraian Layanan ini kepada penyedia layanan pihak ketiga yang akan melakukan Layanan atas nama Dell.
- F. Pembatalan.** Dell dapat setiap saat membatalkan Layanan ini selama periode Jangka Waktu tersebut untuk salah satu dari alasan berikut:
 - Pelanggan gagal melunasi Layanan ini menurut jangka waktu faktur tagihan;
 - 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 membatalkan Layanan ini, Dell akan mengirim pemberitahuan pembatalan tertulis ke alamat yang tercantum dalam faktur tagihan Pelanggan. Pemberitahuan tersebut berisi alasan pembatalan serta tanggal berlakunya pembatalan yang tidak akan kurang dari 10 (sepuluh) hari sejak tanggal Dell mengirim pemberitahuan pembatalan kepada Pelanggan, kecuali jika undang-undang setempat mewajibkan ketentuan pembatalan lainnya yang tidak boleh dibuat berbeda berdasarkan perjanjian. Jika Dell membatalkan Layanan menurut ayat ini, Pelanggan tidak berhak atas pengembalian dana yang telah dibayarkan atau terutang kepada Dell.

G. Pembatasan Geografis dan Relokasi. Layanan ini akan dikirimkan ke tempat yang ditunjukkan pada faktur tagihan Pelanggan. Layanan ini tidak tersedia di semua lokasi. Opsi Layanan, termasuk tingkat layanan, jam dukungan teknis, ketersediaan, dan waktu respons di lokasi akan berbeda menurut geografi dan opsi tertentu yang bisa jadi tidak dapat dibeli di lokasi Pelanggan, jadi hubungi perwakilan penjualan Anda untuk informasi terperinci. Kewajiban Dell untuk menyediakan Layanan atas Produk yang Didukung yang telah dipindahkan akan bergantung pada berbagai faktor, termasuk namun tidak terbatas pada, ketersediaan Layanan setempat, biaya tambahan, pemeriksaan, dan sertifikasi ulang atas Produk yang Didukung pada waktu yang ditetapkan Dell dan tarif konsultasi material. Layanan Online First Article tidak tersedia di semua wilayah. Pelabelan Aset dan Pelaporan Aset juga tersedia di periferal terpilih (mis., monitor, printer, rak) di kawasan Amerika, Eropa, Timur Tengah, dan Afrika.

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

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

J. Layanan kedaluwarsa 180 hari kalender setelah pembelian. KECUALI SEJAUH HUKUM YANG BERLAKU MEWAJIBKAN SEBALIKNYA, DAN UNTUK PELANGGAN YANG MEMBELI ASSET RESALE ATAU RECYCLE (LIHAT DI BAWAH), ANDA DAPAT MENGGUNAKAN LAYANAN INI SATU KALI SELAMA PERIODE 6 BULAN SETELAH TANGGAL PEMBELIAN AWAL (“TANGGAL KEDALUWARSA”). TANGGAL PEMBELIAN AWAL DIDEFINISIKAN SEBAGAI TANGGAL YANG LEBIH AWAL DARI TANGGAL FAKTUR UNTUK KONFIRMASI LAYANAN ATAU PESANAN DARI DELL. PENYERAHAN LAYANAN DELL AKAN DIANGGAP TELAH DIPENUHI SETELAH TANGGAL KEDALUWARSA, MESKIPUN ANDA TIDAK MENGGUNAKAN LAYANAN.

Jika tidak ada Uraian Layanan atau Spesifikasi Penawaran yang ditampilkan di bawah ini, hubungi Perwakilan Penjualan Layanan Dell setempat untuk mengonfirmasi ketersediaan layanan ini di negara Anda.

Lampiran A

ProDeploy Essentials Service

Single Point of Contact

Ikhtisar Layanan

Single Point of Contact (“SPOC”) Service memberi Pelanggan satu kontak Dell untuk ProDeploy Essentials Service yang disertakan dalam pesanan mereka. SPOC akan berfungsi sebagai titik kontak utama Pelanggan hingga penerapan berhasil diselesaikan.



Tanggung Jawab Pelanggan:

- Mengidentifikasi titik kontak utama yang akan bekerja dengan Dell dan perwakilan yang ditunjuknya untuk mendukung aktivitas sebelum dan selama pelaksanaan Layanan terkait
- Menyediakan titik kontak teknis, dengan pengetahuan kerja tentang komponen teknologi informasi yang harus dipertimbangkan selama pelaksanaan Layanan dan memiliki wewenang untuk membuat keputusan bisnis (“Kontak Teknis”). Dell dapat meminta agar pertemuan dijadwalkan dengan Kontak Teknis.
- Memberikan kerja sama yang wajar dan tepat waktu kepada Dell dalam pelaksanaan Layanannya

Tanggung Jawab Dell:

- Setelah pesanan yang berisi ProDeploy Essentials dimasukkan, Dell akan menetapkan SPOC.
- SPOC akan berusaha menghubungi Pelanggan melalui email atau telepon untuk memperkenalkan diri.
- Jika SPOC tidak dapat menjangkau Pelanggan, Penerapan/Layanan akan ditangguhkan hingga Jangka Waktu Layanan berakhir. (yaitu, hak 180 hari kalender).
- Setelah kontak dilakukan, SPOC akan membantu Pelanggan dengan pemahaman mereka tentang Layanan dan informasi penting yang diperlukan untuk berhasil menyelesaikan Layanan yang dibeli.

Tidak Termasuk dalam Layanan

- Setiap aktivitas selain dari yang ditetapkan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini

Persyaratan dan Ketentuan Tambahan

- SPOC dapat menentukan bahwa pakar tambahan di bidangnya perlu bekerja secara langsung dengan Kontak Pelanggan agar berhasil menyelesaikan Layanan.

Pakar Penerapan

Ikhtisar Layanan

Deployment Expert Service ini memberi Pelanggan Dell rekomendasi yang disediakan untuk mengoptimalkan aktivitas penerapan terkait penyelesaian Onsite Service atau Remote Service.

Tanggung Jawab Pelanggan:

- Memberikan informasi yang diminta dalam waktu 3 hari kerja sejak permintaan diajukan oleh Dell.
- Memberikan kerja sama yang wajar dan tepat waktu dengan rekomendasi pengoptimalan Dell.

Tanggung Jawab Dell:

- Sebelum memulai kegiatan penerapan, Dell akan meminta informasi tentang tujuan penerapan Pelanggan, rencana penerapan yang ada, lingkungan TI, dan kebutuhan pengguna akhir.
- Akan meninjau informasi yang diberikan Pelanggan. Jika peningkatan pengoptimalan teridentifikasi, Dell akan membagikannya, secara tertulis, dengan Pelanggan sebelum menyelesaikan Layanan. Jika tidak ada perbaikan yang teridentifikasi, Dell akan menginformasikan Pelanggan secara tertulis.

Tidak Termasuk dalam Layanan

- Setiap aktivitas selain dari yang ditetapkan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini.



Persyaratan dan Ketentuan Tambahan

- Kerja sama Pelanggan dengan rekomendasi tidak diperlukan, kecuali jika secara eksplisit tercantum sebagai persyaratan Pelanggan dalam Uraian Layanan ini.
- Rekomendasi akan dibuat berdasarkan potensi manfaat yang diperoleh dari penerapan rekomendasi.
- Rekomendasi mungkin tidak dibuat pada setiap penerapan.

Pemasangan PC Jarak Jauh

Ikhtisar Layanan

Remote Base Service ini menyediakan bantuan pemasangan dan konektivitas jarak jauh untuk Produk yang Didukung baru atau Sistem Lama, dan jika ada, periferal desktop yang menyertainya, serta transfer file pengguna akhir dan pengaturan sistem, serta penginstalan perangkat lunak yang disediakan Pelanggan (“Pemasangan PC Jarak Jauh”).

Fitur Pemasangan PC Jarak Jauh

Bantuan untuk Pemasangan Produk yang Didukung

- Panduan jarak jauh untuk membuka kemasan Produk yang Didukung baru dan memeriksa apakah ada komponen yang cacat.
- Membantu Pelanggan dengan koneksi periferal desktop Produk yang Didukung (mis., monitor, keyboard, catu daya, mouse, dll.).
- Membantu Pelanggan dengan koneksi Produk yang Didukung ke sumber daya dan jaringan Pelanggan.

Bantuan dengan Konektivitas untuk Produk yang Didukung

- Bantuan untuk mem-boot Produk yang Didukung baru dan memverifikasi koneksi jaringan untuk perangkat yang tersambung ke jaringan milik Pelanggan.
- Bantuan untuk penyelesaian proses penggabungan domain dasar melalui antarmuka bawaan Windows.
- Jika Pelanggan memerlukan salah satu item/tindakan di bawah ini, Pelanggan harus melaporkan kebutuhannya kepada Dell (melalui SPOC yang ditetapkan):
 - Bantuan untuk menyambungkan kembali periferal desktop eksternal yang ada atau pemasangan baru ke Produk yang Didukung dan konfigurasi penggunaan. Jika perlu, Dell akan memuat driver yang disediakan oleh Pelanggan dan akan melakukan pengujian sederhana fungsionalitas yang telah disepakati (misalnya, mencetak halaman uji).
 - Penyelesaian penggabungan domain dasar melalui antarmuka bawaan Windows.
 - Penggabungan Produk yang Didukung ke grup kerja. Produk yang Didukung dapat digabungkan ke kontainer default dalam Active Directory atas permintaan Pelanggan.
 - Bantuan untuk penyelesaian Pendaftaran Perusahaan.
 - Konfigurasi alamat IP.
 - Pengaturan akun online atau email.
 - Mengonfigurasi Koneksi Desktop Jarak Jauh.
 - Pemetaan printer jaringan ke Produk yang Didukung baru.
 - Pemulihan berbagi file jaringan.
 - Orientasi singkat dan dasar tentang fungsi utama Produk yang Didukung baru.

Transfer Data

- Transfer data dan file pengguna akhir.
- Pengambilan data dan file pengguna akhir dari Sistem Lama, drive, atau media eksternal yang disediakan pelanggan.
- Transfer data terkait profil pengguna ke Produk yang Didukung baru atau penyimpanan cloud, drive eksternal, atau media yang disediakan Pelanggan.
- Setelah transfer selesai, teknisi Dell akan mengonfirmasi dan/atau melaporkan integritas transfer.



Transfer Pengaturan

- Transfer personalisasi dan pengaturan pengguna akhir yang umum dari Sistem Lama Pelanggan.
- Transfer pengaturan terkait profil pengguna ke Produk yang Didukung baru.
- Transfer pengaturan aplikasi umum.

Penginstalan Perangkat Lunak

- Penginstalan aplikasi Produk yang Didukung melalui unduhan internet, skrip manual, USB, atau CD/DVD yang disediakan Pelanggan.
- Jika diminta oleh Pelanggan, bantuan untuk aktivasi produk dan menerapkan pembaruan.
- Konfigurasi dasar perangkat lunak untuk digunakan (seperti aplikasi desktop jarak jauh) untuk mengonfirmasi fungsionalitas yang tepat.
- Jika diminta oleh Pelanggan, menghapus instalasi aplikasi perangkat lunak.
- Jika diminta oleh Pelanggan, meningkatkan versi aplikasi perangkat lunak.

Bantuan untuk Melepas Pemasangan Sistem Lama

- Bantuan untuk melepas komponen perangkat keras, kabel jaringan, dan kabel daya Sistem Lama Pelanggan.

Tanggung Jawab Pelanggan

- Sebelum Layanan dimulai, berikan semua informasi penting dan relevan yang diperlukan agar Dell dapat menyediakan Layanan ini secara tepat waktu.
- Menyiapkan semua area kerja dan meja pengguna akhir sebelum Layanan dimulai, termasuk akses ke sistem, periferal eksternal, daya, dan konektivitas jaringan.
- Sebelum layanan dimulai, buat akun domain dan objek komputer (jika perlu, sebelum menggabungkan Sistem Klien ke domain) dalam Active Directory untuk memungkinkan penggabungan domain sebelum tanggal penerapan yang dijadwalkan.
- Memulai koneksi ke Dell untuk pelaksanaan Layanan dari jarak jauh. Ini termasuk tetapi tidak terbatas pada memastikan konektivitas jaringan dan memanfaatkan antarmuka jarak jauh yang disediakan Dell seperti obrolan dan telepon.
- Menyediakan kredensial akun domain dengan hak yang diperlukan untuk menggabungkan komputer ke kontainer Komputer default di Active Directory.
- Menyediakan semua driver yang dapat digunakan untuk pemasangan perangkat keras.
- Menyediakan perangkat lunak (mis., skrip, USB, atau CD/DVD) yang diperlukan kepada Dell untuk menginstal aplikasi.
- Uji dan verifikasi bahwa aplikasi perangkat lunak telah beroperasi sesuai kebutuhan Pelanggan pada platform perangkat keras yang didukung yang akan dibeli. Dell tidak akan bertanggung jawab atas kesalahan atau masalah non-kompatibilitas yang muncul selama proses penginstalan perangkat lunak karena kegagalan Pelanggan untuk menguji dan memverifikasi kompatibilitas perangkat lunak.
- Menyediakan setiap dan semua lisensi perangkat lunak yang diperlukan dan menyediakan sejumlah media penginstalan dan instruksi penginstalan yang memadai kepada teknisi.
- Sebagaimana diperlukan untuk penginstalan aplikasi, beri teknisi akses ke jaringan Pelanggan untuk menjalankan Layanan.
- Pelanggan harus memiliki telepon dan akses internet yang memadai.
- Jaringan Pelanggan memenuhi subnet switch ethernet standar minimum 100Mbps dan menyediakan throughput 5-10 Mbps pada Produk yang Didukung.
- Menjaga infrastruktur jaringan yang stabil di semua lokasi Pelanggan.
- Memastikan Produk yang Didukung telah tersambung ke jaringan area lokal dan memiliki akses Internet yang memadai.
- Jika diperlukan untuk menyelesaikan Layanan sesuai spesifikasi Pelanggan, sediakan penyimpanan cloud, atau drive maupun media eksternal.



Tanggung Jawab Dell

- Tinjau ruang lingkup Layanan yang dibeli dengan Kontak Pelanggan.
- Dell juga akan mengumpulkan data keadaan terkini yang relevan tentang Sistem Lama untuk merencanakan pemenuhan Layanan. Hal ini dapat dilakukan melalui telepon, email, atau menggunakan alat bantu penerapan Dell.
- Dell akan mengumpulkan informasi situs, kontak, dan penjadwalan untuk setiap lokasi penerapan Pelanggan guna memastikan semua detail penting yang khusus untuk lokasi tersebut diberikan kepada Dell sebelum Layanan dimulai.

Tidak Termasuk dalam Layanan

- Menyiapkan jaringan baru.
- Menggabungkan Unit Organisasi tertentu dalam Active Directory; komputer akan bergabung ke kontainer komputer default.
- Menyediakan atau menjalankan skrip kustom untuk menggabungkan domain.
- Memecahkan masalah terkait proses penggabungan domain Windows bawaan.
- Menyiapkan atau mengonfigurasi Active Directory.
- Transfer data dalam aktivitas terpisah.
- Transfer data dan pengaturan menggunakan alat bantu selain yang ditetapkan Dell untuk performa Layanan oleh personel Dell.
- Mentransfer data untuk akun pengguna ke domain alternatif.
- Pencadangan data atau pemulihan data, termasuk pemulihan bencana.
- Penjadwalan terpisah untuk layanan penginstalan dan transfer data.
- Membuat skrip untuk penginstalan aplikasi.
- Mentransfer aplikasi atau perangkat lunak. Aplikasi perangkat lunak diinstal/diinstal ulang bukan ditransfer.
- Penginstalan perangkat lunak sistem operasi.
- Penyesuaian dan/atau personalisasi perangkat lunak (di luar yang diperlukan untuk memastikan perangkat lunak telah diinstal dengan benar).
- Mentransfer data dari atau ke sistem operasi non-Windows.
- Konfigurasi perangkat lunak keamanan seperti perangkat lunak anti-virus/spyware/malware.
- Penginstalan atau konfigurasi perangkat lunak perusahaan.
- Setiap aktivitas selain dari yang ditetapkan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini.

Persyaratan dan Ketentuan Tambahan

- Upaya yang wajar akan dilakukan untuk mentransfer data Pelanggan. Namun, jika setelah 3 kali percobaan, transfer dianggap tidak dapat dilakukan oleh Dell, maka Layanan tidak dapat dilakukan.
- Penundaan yang disebabkan oleh Pelanggan sehingga mencegah Dell menjalankan Layanan dapat dikenakan biaya tambahan.
- Jika ditentukan bahwa ada elemen lingkungan atau perangkat keras Pelanggan yang membatasi kecepatan transfer dan memperpanjang waktu yang diperlukan oleh teknisi, Dell akan bekerja sama dengan Pelanggan untuk memitigasi masalah tersebut. Berdasarkan keputusan Dell, Pelanggan dapat dikenakan biaya tambahan melalui proses Kontrol Perubahan.

Dukungan Penerapan

Ikhtisar Layanan

Dell memberikan bantuan jarak jauh untuk masalah dan pertanyaan terkait pemasangan dan konektivitas Produk yang Didukung baru, transfer file pengguna akhir dan pengaturan sistem, serta penginstalan perangkat lunak yang disediakan Pelanggan.



Pelanggan akan dapat melibatkan tim dukungan Dell dan mendapatkan bantuan untuk ProDeploy Essentials for Client Suite Services yang dibeli berdasarkan Uraian Layanan ini.

Tanggung Jawab Pelanggan

- Pelanggan harus membeli satu ProDeploy Essentials Service untuk setiap Produk yang Didukung.
- Memberikan semua bantuan yang wajar yang diminta oleh Dell untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah dan pertanyaan apa pun

Tanggung Jawab Dell

- Pelanggan akan dapat melibatkan tim dukungan Dell (melalui telepon, email, atau obrolan) dan mendapatkan bantuan sehubungan dengan pertanyaan atau masalah terkait Layanan yang dibeli oleh Pelanggan dan diberikan sebagai bagian dari Uraian Layanan ini selama jangka waktu 30 hari kalender sejak penerapan awal Produk yang Didukung
- Dell akan bekerja sama dengan Pelanggan atau Penyedia untuk menyediakan diagnosis jarak jauh tentang masalah yang dialami Pelanggan.
- Untuk masalah atau pertanyaan terkait Layanan yang disebabkan oleh implementasi penerapan Dell, Dell akan bekerja sama dengan Pelanggan dan/atau Penyedia untuk mengembangkan dan, jika perlu, membantu penerapan rencana remediasi.

Tidak Termasuk dalam Layanan

- Memberikan bantuan jarak jauh untuk apa pun selain ProDeploy Essentials Service yang dibeli oleh Pelanggan.
- Menyiapkan jaringan baru.
- Memecahkan masalah terkait proses penggabungan domain Windows bawaan.
- Menyiapkan atau mengonfigurasi Active Directory.
- Transfer data dan pengaturan menggunakan alat bantu selain yang ditetapkan Dell untuk performa Layanan oleh personel Dell.
- Pencadangan data atau pemulihan data, termasuk pemulihan bencana.
- Mentransfer aplikasi atau perangkat lunak. Aplikasi perangkat lunak diinstal/diinstal ulang, bukan ditransfer.
- Penginstalan perangkat lunak sistem operasi.
- Penyesuaian dan/atau personalisasi perangkat lunak (di luar yang diperlukan untuk memastikan perangkat lunak telah diinstal dengan benar).
- Konfigurasi perangkat lunak keamanan seperti perangkat lunak anti-virus/spyware/malware.
- Penginstalan atau konfigurasi perangkat lunak perusahaan.
- Setiap aktivitas selain dari yang ditetapkan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini.

Persyaratan dan Ketentuan Tambahan

- Dukungan ini merupakan tambahan dari dukungan lain yang mungkin berhak diterima Pelanggan berdasarkan Perjanjian ini. Untuk informasi selengkapnya tentang dukungan apa saja yang mungkin tersedia, lihat Formulir Pesanan Anda.



Lampiran B

Asset Resale or Recycling Service

Ikhtisar Layanan

Add-on Service ini memberikan cara yang sesuai dan mudah bagi lingkungan untuk membuang peralatan yang tidak diinginkan atau tidak disewakan. Semua peralatan dikelola sesuai [Dell Electronic Disposition Policy](#) dan pernyataan [Dell Media Sanitization of Data Storage Devices](#).

Fitur Layanan

Lampiran Layanan ini berlaku untuk opsi Asset Recovery Services berikut pada peralatan klien dan server bermerek Dell dan non-Dell:

- **IT Asset Resale and Recycling Service with Offsite Data Sanitization (Kedaluwarsa 4 tahun sejak tanggal pembelian) – tidak ada unit minimum:** Direkomendasikan untuk Pelanggan yang memiliki peralatan sendiri dan ingin membuangnya secara bertanggung jawab melalui penjualan kembali atau daur ulang. Pelanggan harus menghapus data sensitif dan pribadi sebelum mengirimkan. Layanan mencakup pengiriman, pemrosesan, pelaporan pembuangan terperinci, konfirmasi pembuangan, dan pembayaran jika ada nilai residu yang dipulihkan pada peralatan yang dikembalikan.
- Juga mencakup titik kontak tunggal untuk manajemen pelanggan (“Manajer Pemulihan”) dan akses ke Portal TechDirect yang mudah.

Kecuali sejauh hukum yang berlaku mewajibkan sebaliknya, Anda hanya boleh menggunakan Layanan ini selama periode 4 tahun (sebagaimana disebutkan di atas) setelah tanggal pembelian awal (“Tanggal Kedaluwarsa”). Tanggal pembelian awal didefinisikan sebagai tanggal yang lebih awal dari tanggal faktur untuk konfirmasi Layanan atau pesanan dari Dell. Penyelesaian Layanan oleh Dell akan dianggap terpenuhi setelah Tanggal Kedaluwarsa meskipun Anda tidak menggunakan Layanan ini.

Akses Portal TechDirect

Pelanggan yang membeli Asset Recovery Services mendapatkan akses ke Portal TechDirect. Melalui portal, Pelanggan dapat melihat dan melakukan tugas terkait Layanan yang mereka beli, termasuk tapi tidak terbatas pada:

- Menerima nilai penilaian.
- Melihat kredit Asset Resale and Recycling Service.
- Schedule & track services.
- Melihat dan mengunduh laporan.
- Meminta pembayaran untuk nilai residu yang dipulihkan pada peralatan yang dijual kembali berdasarkan Asset Resale and Recycle Service.

Semua detail Asset Recovery Service Pelanggan terkait Layanan yang dibeli dan digunakan oleh Pelanggan akan dapat diakses melalui Portal TechDirect.

Penggunaan Portal TechDirect oleh Pelanggan tunduk pada Ketentuan Penggunaan Self-Service Portal (“Ketentuan Penggunaan”) yang sesuai dengan opsi Asset Recovery Services yang dibeli oleh Pelanggan.



Ketentuan Penggunaan yang disetujui oleh Pelanggan termasuk, tetapi tidak terbatas pada: (1) kewajiban Pelanggan untuk meninjau, mengakui, dan menyetujui spesifikasi Layanan yang didukung; dan (2) penafian tanggung jawab oleh Dell dan/atau asumsi tanggung jawab oleh Pelanggan untuk segala aspek penggunaan Customer Self- Service Portal yang diterima Pelanggan sesuai Ketentuan Penggunaan yang disampaikan kepada Pelanggan melalui Portal TechDirect.

Hasil

Berikut ini disediakan sebagai bagian dari Layanan:

- **Akses ke Portal TechDirect**, yang memberi Pelanggan kemampuan untuk:
 - **Mendapatkan Penilaian Nilai**: melihat perkiraan nilai peralatan yang dihentikan.
 - **Melihat Dasbor**: tampilan lengkap untuk semua kredit Asset Resale and Recycling Service yang tersedia, aktivitas terkini, dan tindakan yang tertunda.
 - **Menjadwalkan Layanan**: menjadwalkan layanan untuk lokasi mereka, tanggal yang diinginkan, dan waktu dalam jam kerja.
 - **Melacak Layanan**: melihat status setiap layanan, termasuk layanan terjadwal, tertunda, sedang berlangsung, dan selesai.
- **Logistik dan pengemasan**:
 - Lebih dari 20 peralatan: Dell menyediakan logistik dan pengemasan melalui penyedia layanan kargo.
 - Kurang dari 20 peralatan: Dell menyediakan logistik melalui penyedia layanan parsel.
- **Pemrosesan**: Untuk pemrosesan Resale/Recycle Service mencakup audit lacak balak penuh dari pengiriman hingga penyelesaian di fasilitas pemrosesan, pengujian fungsional, penilaian kosmetik, sanitasi data yang diselaraskan dengan standar NIST SP 800-88r1, dan evaluasi nilai jual kembali.
- **Pelaporan**: Pelanggan dapat melihat dan mengunduh laporan pesanan, ketersediaan kredit Asset Resale and Recycling Service, jadwal, dan penilaian pemulihan nilai. Pelaporan tambahan untuk Layanan berikut juga akan tersedia, dalam portal online:
 - Resale and Recycling akan mencakup laporan disposisi peralatan dan konfirmasi pembuangan.
- **Pembayaran**: Jika Pelanggan memenuhi syarat untuk menerima nilai atas peralatan yang dijual kembali, Pelanggan berhak meminta pembayaran transfer dana elektronik melalui Portal TechDirect. Dana Pemulihan Nilai bersih dari pajak yang berlaku, dan masing-masing pihak harus membayar semua pajak penjualan serta barang dan jasa yang terutang sehubungan dengan jumlah yang harus dibayarkan berdasarkan perjanjian ini.

Corresponding Base Services

- Asset Resale and Recycling dapat dibeli dengan Layanan lain berdasarkan Uraian Layanan ini.

Pengecualian

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

- Setiap aktivitas selain dari yang ditetapkan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini.
- Layanan ini tidak termasuk pengembangan hak atas kekayaan intelektual apa pun yang dibuat hanya untuk dan secara spesifik untuk Pelanggan.



Tanggung Jawab Pelanggan

Pelanggan setuju untuk memenuhi tanggung jawab spesifik berikut dan mengakui bahwa kegagalan untuk memenuhi tanggung jawab ini dapat berdampak negatif terhadap kemampuan Dell untuk menjalankan Layanan:

Sebelum menggunakan layanan, Pelanggan harus:

- Untuk Freight Service (lebih dari 20 unit peralatan): Nyatakan, pada saat penjadwalan, semua masalah akses ke lokasi, pembatasan keamanan, permintaan serikat pekerja, persyaratan sertifikat asuransi, pembatasan dok, atau pembatasan waktu.
- Untuk Parcel Service (kurang dari 20 buah peralatan): Kemas dan segel setiap peralatan dalam kotak terpisah menggunakan bahan kemasan yang sesuai untuk memastikan peralatan terlindung dari kerusakan selama pengiriman ke Dell, dan gunakan label tercetak yang disediakan melalui TechDirect.
- Melengkapi faktur komersial untuk negara mana pun seperti yang diwajibkan oleh Dell.
- Menghapus semua data rahasia, hak milik, sensitif, atau non-publik lainnya dan perangkat lunak pihak ketiga dari setiap dan semua peralatan (mis., hard disk yang gagal dalam Sanitasi Data, dll.) yang tidak diidentifikasi oleh Dell pada ringkasan sanitasi data sebagai data yang berhasil dibersihkan (“PASS”).
- Menghapus/menonaktifkan semua kata sandi dan fitur keamanan akses lainnya dan hentikan perangkat lunak pencegah pencurian atau pelacakan laptop yang terdapat dalam peralatan tersebut.
- Menghentikan atau mentransfer semua lisensi terkait perangkat lunak pihak ketiga yang terdapat pada peralatan.
- Melepaskan semua media penyimpanan data yang dapat dilepas (mis., USB, kartu SD, dll.) dari peralatan dan menyimpannya.
- Melepaskan semua kartrid tinta dan toner dari printer.
- Pastikan peralatan gabungan hanya berisi perangkat keras komputer dan tidak ada lainnya seperti peralatan, peralatan kantor, limbah biohazard, peralatan biohazard, bahan, kemasan, atau kotak.
- Pastikan peralatan sudah lengkap serta dirakit dengan benar dan mencakup semua aksesori atau periferal terkait yang dikembalikan ke agen leasing dan untuk memaksimalkan pengembalian nilai Anda untuk produk yang dijual kembali.
- Lepas/bongkar/buka kemasan/buka kotak semua peralatan dan pisahkan peralatan tersebut dari peralatan yang tidak akan dikirim (harap diperhatikan: jika peralatan dikemas atau dibungkus oleh Pelanggan sebelum pengiriman, Dell mungkin meminta penjadwalan ulang pengiriman atas biaya Pelanggan, atau Pelanggan dapat menandatangani Pengesampingan Paket Pelanggan untuk memungkinkan pengiriman peralatan yang dikemas atau dibungkus oleh Pelanggan).
- Menggabungkan peralatan di setiap lokasi (termasuk peralatan yang telah berhasil dibersihkan datanya) di lokasi pusat yang dapat diakses secara wajar oleh penyedia logistik Dell.
- Menyediakan perwakilan lokasi untuk mengarahkan penyedia logistik Dell ke peralatan guna memastikan peralatan yang benar telah dilepas.
- Membatalkan pendaftaran peralatan dan sistem terkait lainnya dari Windows Autopilot, jika berlaku.

Garansi Pelanggan. Pelanggan menyatakan dan menjamin sebagai berikut:

- Pelanggan memiliki hak milik yang jelas dan dapat dipasarkan atas peralatan yang bebas dan bersih dari semua hak gadai, klaim, dan sitaan dalam bentuk apa pun atas aset yang dimiliki.
- Pelanggan telah menghapus semua data rahasia, kepemilikan, pribadi, sensitif, dan non-publik lainnya serta perangkat lunak pihak ketiga mana pun dari semua peralatan, yang tidak diidentifikasi oleh Dell pada ringkasan sanitasi data sebagai berhasil dibersihkan (“PASS”).



- Pelanggan berhak menjual peralatan tersebut dan bahwa penjualan tersebut tidak akan mengakibatkan pelanggaran oleh Pelanggan terhadap perjanjian atau penilaian yang mengikat Pelanggan.
- Kecuali jika dinyatakan lain oleh Pelanggan dan diakui oleh Dell secara tertulis sebelum pengiriman, peralatan akan berfungsi sesuai spesifikasi yang dipublikasikan pabrikan pada saat pengiriman kepada Dell.
- Pelanggan bertanggung jawab untuk dan telah mematuhi persyaratan dan kewajiban kesehatan dan keselamatan yang berlaku untuk Pelanggan sehubungan dengan lokasi yang aksesnya telah diberikan oleh Pelanggan kepada Dell atau penyediaanya, termasuk Ruang Kerja Sanitasi Data.

Jika Pelanggan melanggar salah satu kewajiban atau garansi yang diuraikan dalam Lampiran Layanan ini, Dell tidak berkewajiban untuk menyediakan Layanan atau bertanggung jawab atas kerugian apa pun yang diakibatkan oleh pelanggaran Pelanggan. Atau, Pelanggan dapat dikenakan biaya dan pengeluaran tambahan untuk setiap waktu atau materi tambahan, kerugian atau kerusakan yang ditimbulkan oleh Dell atau penyediaanya.

Pelanggan setuju untuk sepenuhnya mengganti rugi, membela, dan membebaskan Dell serta membayar semua biaya dan pengeluaran yang timbul dari setiap klaim atau liabilitas atau kewajiban hukum sehubungan dengan data apa pun yang tersimpan atau mungkin dapat diakses pada peralatan ("Data"), termasuk tetapi tidak terbatas pada (i) setiap klaim bahwa Data diakses secara tidak benar atau tidak disimpan dengan cara yang aman atau (ii) setiap kewajiban atau tanggung jawab yang timbul dari undang-undang atau peraturan apa pun mengenai keamanan atau perlindungan data atau informasi pribadi yang disimpan atau dikirimkan.

Ketentuan Pembayaran dan Harga

Pelanggan akan dikenakan biaya berdasarkan peralatan.

Item lain-lain akan digabungkan, ditimbang, dan ditagih dengan tarif satu peralatan untuk setiap 40 pon atau berat 18 kg. Item lain-lain mencakup:

- Komponen komputer eksternal (mis., kabel, periferal, drive eksternal, keyboard, mouse, stasiun doking)
- Komponen komputer internal yang dapat dilepas
- Bagian yang tidak terkait dengan komputer (misalnya, telekomunikasi/ponsel, DVD/DVR)

Pelanggan dengan ini setuju untuk membayar harga setiap peralatan sesuai konfirmasi pesanan Dell yang berlaku, serta biaya dan ongkos tambahan yang ditetapkan dalam Lampiran Layanan ini. Pelanggan mengakui dan menyetujui bahwa Dell berhak atas ganti rugi jumlah yang terutang kepada Dell dari Pelanggan berdasarkan Lampiran Layanan ini terhadap jumlah yang harus dibayar oleh Dell kepada Pelanggan berdasarkan Perjanjian ini.

Biaya Tambahan

Pelanggan akan dikenakan biaya tambahan berdasarkan hal-hal berikut, jumlah yang akan diberikan dalam penawaran terpisah yang dihasilkan oleh Dell:

- Layanan yang diberikan oleh Dell untuk peralatan yang melebihi jumlah yang dipesan akan ditagih dengan harga per satuan untuk Layanan terkait.
- Unit peralatan dengan berat lebih dari 40 pon atau 18 kg dapat dikenakan biaya transportasi tambahan.
- Untuk layanan pengangkutan atau layanan di lokasi yang persyaratan minimum unitnya tidak terpenuhi, akan dikenakan biaya tambahan. Layanan di wilayah lepas pantai, pulau, dan lokasi terpencil atau terpisah lainnya akan dikenakan biaya tambahan.



- Layanan di lokasi yang:
 - Memiliki akses atau kendaraan terbatas
 - Membutuhkan serikat pekerja
 - Memiliki ketersediaan janji temu yang terbatas atau,
 - Memerlukan janji temu di luar Jam Kerja normal
- Jika Pelanggan, lokasi, dan/atau peralatan, tidak memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam Lampiran Layanan ini, Layanan yang berlaku mungkin perlu dijadwalkan ulang dan/atau akan dikenakan biaya tambahan.
- Upaya janji temu layanan yang gagal oleh penyedia logistik Dell karena Pelanggan atau peralatan tidak siap pada tanggal janji temu yang disepakati dapat dikenakan biaya tambahan.
- Biaya yang timbul jika peralatan yang salah diidentifikasi untuk pengiriman.
- Biaya yang timbul jika alamat pengiriman yang diberikan untuk pengembalian sewa salah.
- Permintaan pelepasan Hard Disk atau pembongkaran peralatan selama Onsite Hard Drive Shred Service.

Ketentuan Tambahan Penting

Hak Milik dan Risiko Kerugian

Dell atau penyedia logistik Dell akan menanggung risiko kehilangan atau kerusakan peralatan setelah berangkat dari lokasi janji temu. Hak milik akan dianggap dialihkan kepada Dell atau penyedia logistik Dell setelah peralatan diterima dan dimiliki oleh Dell atau penyedia logistik Dell.

Tanggung Jawab

Karena terkait secara spesifik dengan Layanan yang hanya diberikan berdasarkan Lampiran Layanan ini, dan meskipun terdapat persyaratan yang bertentangan dalam Perjanjian, persyaratan dan ketentuan berikut berlaku:

TANGGUNG JAWAB DELL DAN PENYEDIA LAYANANNYA ATAS LAYANAN YANG DIBERIKAN SESUAI LAMPIRAN LAYANAN INI, MESKIPUN DIBERI TAHU TENTANG KEMUNGKINAN TANGGUNG JAWAB TERSEBUT, AKAN SELALU TUNDUK PADA BATASAN DAN PENGECUALIAN BERIKUT:

- DELL TIDAK BERTANGGUNG JAWAB (BAIK DALAM KONTRAK, KERUGIAN, ATAU LAINNYA) ATAS KEAMANAN ATAU KERAHASIAAN DATA YANG TERSIMPAN DI PERALATAN, KECUALI UNTUK PENGUNGKAPAN DATA YANG TIDAK SAH DARI HARD DISK SISTEM YANG SANITASI DATANYA GAGAL DILAKUKAN DENGAN BENAR OLEH DELL DAN/ATAU PENYEDIA LAYANANNYA DI LOKASI PELANGGAN SESUAI DENGAN PROSES YANG DITETAPKAN DI SINI, DAN SELANJUTNYA MENJAMIN BAHWA HARD DISK TERSEBUT BERHASIL DISANITASI PADA RINGKASAN SANITISASI DATA. DALAM KASUS DEMIKIAN, DELL BERTANGGUNG JAWAB KEPADA PELANGGAN ATAS KERUGIAN LANGSUNG AKIBAT DARI PENGUNGKAPAN TERSEBUT HINGGA JUMLAH YANG TIDAK MELEBIHI, SECARA KESELURUHAN, JUMLAH TOTAL BIAYA YANG TELAH DIBAYARKAN ATAU DAPAT DIBAYARKAN OLEH PELANGGAN BERDASARKAN LAMPIRAN LAYANAN INI DALAM PERIODE SATU TAHUN.
- TANGGUNG JAWAB MAKSIMUM DAN SATU-SATUNYA DELL (BAIK DALAM KONTRAK, KERUGIAN, ATAU LAINNYA) YANG TIMBUL DARI ATAU SEHUBUNGAN DENGAN KLAIM ATAS KEHILANGAN ITEM FISIK PERALATAN APA PUN TIDAK AKAN MELEBIHI PENILAIAN YANG DITETAPKAN DALAM PENILAIAN NILAI PELANGGAN, ATAU NILAI DITENTUKAN LAIN SECARA WAJAR OLEH DELL MENGGUNAKAN METODE EVALUASI STANDAR INDUSTRI.



Persyaratan & Ketentuan Lainnya

1. **Jangka Waktu Layanan.** Lampiran Layanan ini dimulai pada tanggal yang tercantum dalam Formulir Pemesanan Anda dan berlanjut selama jangka waktu tersebut ("**Jangka Waktu**") yang tertera pada Formulir Pesanan. Sebagaimana berlaku, jumlah sistem, lisensi, instalasi, penerapan, titik akhir yang dikelola, atau pengguna akhir yang salah satu atau beberapa Layannya telah dibeli Pelanggan, tarif atau harga, dan Jangka Waktu yang berlaku untuk setiap Layanan tersebut tertera pada Formulir Pesanan Pelanggan. Kecuali jika telah disetujui secara tertulis antara Dell dan Pelanggan, pembelian Layanan berdasarkan Uraian Layanan ini harus semata-mata untuk keperluan internal Pelanggan dan tidak bertujuan 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 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 dapat bergantung pada pelaksanaan atau penyelesaian layanan pemasangan atau layanan penerapan yang dibeli bersama perangkat keras tersebut.
- C. **Batasan Cakupan Layanan yang Wajar Secara Komersial.** Dell dapat menolak memberikan Layanan jika, menurut pendapatnya yang wajar secara komersial, penyediaan Layanan menimbulkan risiko yang tidak masuk akal bagi Dell atau penyedia layanan Dell atau jika layanan yang diminta di luar cakupan Layanan. Dell tidak bertanggung jawab atas kegagalan atau penundaan dalam pelaksanaan karena penyebab apa pun yang berada di luar kendalinya, termasuk kegagalan Pelanggan untuk memenuhi kewajibannya berdasarkan Uraian Layanan ini.
- D. **Layanan Opsional.** Layanan opsional (termasuk dukungan di lokasi yang membutuhkan, pemasangan, konsultasi, pengelolaan, layanan profesional, layanan dukungan, atau layanan pelatihan) dapat tersedia untuk dibeli dari Dell dan akan bervariasi menurut lokasi Pelanggan. Layanan opsional mungkin memerlukan perjanjian terpisah dengan Dell. Jika perjanjian tersebut tidak ada, layanan opsional disediakan menurut Lampiran Layanan ini.
- E. **Pengalihan dan Subkontrak.** Dell dapat melakukan subkontrak terhadap Layanan ini dan/atau menugaskan Uraian Layanan ini kepada penyedia layanan pihak ketiga yang akan melakukan Layanan atas nama Dell.
- F. **Pembatalan.** Dell dapat setiap saat membatalkan Layanan ini selama periode Jangka Waktu tersebut untuk salah satu dari alasan berikut:
 - Pelanggan gagal melunasi Layanan ini menurut jangka waktu faktur tagihan
 - 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 membatalkan Layanan ini, Dell akan mengirim pemberitahuan pembatalan tertulis ke alamat yang tercantum dalam faktur tagihan Pelanggan. Pemberitahuan tersebut berisi alasan pembatalan serta tanggal berlakunya pembatalan yang tidak akan kurang dari 10 (sepuluh) hari sejak tanggal Dell mengirim pemberitahuan pembatalan kepada Pelanggan, kecuali jika undang-undang setempat mewajibkan ketentuan pembatalan lainnya yang tidak boleh dibuat berbeda berdasarkan perjanjian. Jika Dell membatalkan Layanan menurut ayat ini, Pelanggan tidak berhak atas pengembalian dana yang telah dibayarkan atau terutang kepada Dell.

G. Pembatasan Geografis dan Relokasi. Layanan ini akan dikirimkan ke tempat yang ditunjukkan pada faktur tagihan Pelanggan. Layanan ini tidak tersedia di semua lokasi. Opsi Layanan, termasuk tingkat layanan, jam dukungan teknis, ketersediaan, dan waktu respons di lokasi akan berbeda menurut geografi dan opsi tertentu yang bisa jadi tidak dapat dibeli di lokasi Pelanggan, jadi hubungi perwakilan penjualan Anda untuk informasi terperinci. Kewajiban Dell untuk menyediakan Layanan atas Produk yang Didukung yang telah dipindahkan akan bergantung pada berbagai faktor, termasuk namun tidak terbatas pada, ketersediaan Layanan setempat, biaya tambahan, pemeriksaan, dan sertifikasi ulang atas Produk yang Didukung pada waktu yang ditetapkan Dell dan tarif konsultasi material. Layanan Online First Article tidak tersedia di semua wilayah. Pelabelan Aset dan Pelaporan Aset juga tersedia di periferal terpilih (mis., monitor, printer, rak) di kawasan Amerika, Eropa, Timur Tengah, dan Afrika.

Lampiran C

Onsite PC Installation Service

Ikhtisar Layanan

Onsite Base Service ini menyediakan pengaturan di lokasi dan konektivitas Produk yang Didukung atau Sistem Lama yang baru ("Pemasangan PC di lokasi").

Fitur Layanan

Pemasangan Produk yang Didukung

- Membuka kemasan pengiriman Produk yang Didukung baru tersebut dan memeriksa komponennya dari kerusakan.
- Perangkat dan koneksi periferal desktop Produk yang Didukung (misalnya, monitor, keyboard, catu daya, mouse, dll.).
- Koneksi Produk yang Didukung ke sumber daya dan jaringan Pelanggan.
- Pindahan semua kotak, bahan pengemas, dan serpihan ke area pembuangan di dalam gedung tempat Deployment Services disediakan dan pembersihan area pemasangan dengan benar, agar bersih dan rapi seperti kondisi semula.

Konektivitas untuk Produk yang Didukung

- Melakukan boot pada Produk yang Didukung baru tersebut dan memeriksa koneksi jaringan untuk perangkat yang tersambung ke jaringan Pelanggan.
- Masuk ke Produk yang Didukung baru tersebut menggunakan ID pengguna dan kata sandi yang disediakan Pelanggan.
- Jika Pelanggan memerlukan salah satu item/tindakan di bawah ini, Pelanggan harus melaporkan kebutuhannya kepada Dell (melalui SPOC yang ditetapkan):
 - Penambahan ulang periferal desktop eksternal yang ada atau yang baru ke Produk yang Didukung dan konfigurasi untuk penggunaan. Jika perlu, Dell akan memuat driver yang disediakan oleh Pelanggan dan akan melakukan pengujian sederhana fungsionalitas yang telah disepakati (misalnya, mencetak halaman uji).
 - Penyelesaian penggabungan domain dasar melalui antarmuka bawaan Windows.
 - Penggabungan Produk yang Didukung ke grup kerja. Produk yang Didukung dapat digabungkan ke kontainer default dalam Active Directory.



- Penyelesaian Pendaftaran Perusahaan.
- Konfigurasi alamat IP.
- Pengaturan akun online atau email.
- Mengonfigurasi Koneksi Desktop Jarak Jauh.
- Pemetaan printer jaringan ke Produk yang Didukung baru.
- Pemulihan berbagai file jaringan.
- Orientasi singkat dan dasar tentang fungsi utama Produk yang Didukung baru.

Transfer Data

- Teknisi di lokasi akan terhubung ke teknisi jarak jauh untuk menyelesaikan layanan ini.
- Transfer data dan file pengguna akhir.
- Pengambilan data dan file pengguna akhir dari Sistem Lama, drive, atau media eksternal yang disediakan pelanggan.
- Transfer data terkait profil pengguna ke Produk yang Didukung baru atau penyimpanan cloud, drive eksternal, atau media yang disediakan Pelanggan.
- Setelah transfer selesai, teknisi jarak jauh akan mengonfirmasi dan/atau melaporkan integritas transfer.

Transfer Pengaturan

- Teknisi di lokasi akan terhubung ke teknisi jarak jauh untuk menyelesaikan layanan ini.
- Transfer personalisasi dan pengaturan pengguna akhir yang umum dari Sistem Lama Pelanggan.
- Transfer pengaturan terkait profil pengguna ke Produk yang Didukung baru.
- Transfer pengaturan aplikasi umum.

Penginstalan Perangkat Lunak

- Teknisi di lokasi akan terhubung ke teknisi jarak jauh untuk menyelesaikan Layanan ini.
- Penginstalan aplikasi Produk yang Didukung melalui unduhan internet, skrip manual, USB, atau CD/DVD yang disediakan Pelanggan.
- Seperti yang diminta oleh Pelanggan, bantuan dengan aktivasi produk dan menerapkan pembaruan.
- Konfigurasi dasar perangkat lunak untuk digunakan (seperti aplikasi desktop jarak jauh) untuk mengonfirmasi fungsionalitas yang tepat.
- Seperti yang diminta oleh Pelanggan, menghapus instalasi aplikasi perangkat lunak.
- Seperti yang diminta oleh Pelanggan, meningkatkan versi aplikasi perangkat lunak.

Penghapusan Instalasi Sistem Lama (jika diminta dan ketika teknisi masih di lokasi)

- Pelepasan komponen perangkat keras, kabel jaringan, dan kabel daya Sistem Lama Pelanggan.
- Penempatan komponen Sistem Lama ke dalam kotak kemasan Produk yang Didukung baru atau wadah lain yang disediakan oleh Pelanggan.
- Pemindahan Sistem Lama ke area penyimpanan di lokasi atau ke lokasi pengguna akhir baru di gedung penerapan sebagaimana ditentukan oleh Pelanggan.

Corresponding Add-on Services

- Onsite Peripheral, Network, or Shared Device Add-on.
- Onsite Additional Technician Time Add-on.
- Onsite Operating System or Image Add-on.
- Onsite Internal Component Add-on.



Tanggung jawab pelanggan

Pelanggan menyetujui tanggung jawab khusus berikut:

- Pelanggan harus membeli satu Onsite PC Installation Service untuk setiap Produk yang Didukung.
- Untuk setiap lokasi penerapan Pelanggan, berikan semua informasi penting yang khusus untuk setiap lokasi kepada Dell sebelum Dell memulai Onsite Services.
- Menyiapkan semua area kerja dan meja pengguna akhir sebelum Layanan dimulai, termasuk akses ke sistem, periferal eksternal, daya, dan konektivitas jaringan.
- Membuat akun domain dan objek komputer sebelum teknisi tiba di lokasi (jika perlu, sebelum menggabungkan Sistem Klien ke domain) di Active Directory agar penggabungan domain dapat dilakukan sebelum tanggal penerapan yang dijadwalkan.
- Menyediakan kredensial akun domain yang akan digunakan oleh teknisi Dell dengan hak yang dibutuhkan untuk menggabungkan komputer ke kontainer Komputer default dalam Active Directory.
- Menyediakan semua driver yang dapat digunakan untuk pemasangan perangkat keras.
- Membeli Layanan tambahan, jika diperlukan oleh Pelanggan. Lihat Layanan Terkait.
- Membuat dan memberikan detail penjadwalan atas semua sumber daya yang diperlukan untuk Layanan, termasuk jadwal pemasangan pengguna akhir.
- Menetapkan koordinator lokasi untuk setiap lokasi Pelanggan.
- Menyediakan persyaratan (misalnya, alamat dan waktu pemasangan yang tersedia untuk tujuan penjadwalan) dan data teknis yang diperlukan untuk Layanan melalui Survei Lokasi.
- Memastikan ketersediaan semua sumber daya yang diperlukan oleh Pelanggan selama pemasangan di lokasi, termasuk kontak teknis.
- Menyediakan akses ke fasilitas dan sistem Pelanggan sesuai kebutuhan untuk memberikan layanan, termasuk tetapi tidak terbatas pada, fasilitas parkir yang aman dan memadai, kunci, atau tanda pengenalan yang diperlukan.
- Menyediakan lingkungan kerja yang aman dan akomodasi kantor yang wajar.
- Selain itu, untuk Pemasangan di Lokasi yang berlangsung di kantor perumahan, Pelanggan harus selalu didampingi oleh satu orang dewasa selama pelaksanaan layanan.
- Memberikan Persetujuan Lokasi Layanan setelah layanan di Lokasi selesai.
- Menyediakan hak administrasi lokal kepada Dell yang diperlukan untuk melakukan Layanan.
- Sistem lama harus tersedia dan berfungsi penuh agar pelaksanaan layanan dapat dilakukan pada sistem lama.
- Jaringan Pelanggan memenuhi subnet switch ethernet standar minimum 100Mbps, dan menyediakan throughput 5-10 Mbps di Sistem Klien.
- Menjaga infrastruktur jaringan yang stabil di semua lokasi Pelanggan.
- Semua sistem dalam suatu pesanan harus dijadwalkan bersama sebagai bagian dari aktivitas tunggal. Secara umum, pesanan sejumlah 10 atau kurang akan dijadwalkan untuk waktu yang sama/hari yang sama.
- Lokasi layanan harus mudah dijangkau kendaraan dan tanpa perlu menggunakan alat atau perlengkapan khusus.
- Penghapusan Instalasi Sistem Lama mengharuskan penginstalan Produk yang Didukung baru secara bersamaan.
- Pelanggan harus menempatkan Produk yang Didukung di dalam gedung tempat pemasangan dilakukan sebelum Layanan dimulai.
- Semua layanan di lokasi untuk perangkat akan dikoordinasikan untuk dilakukan pada saat yang sama.
- Menyediakan perangkat lunak (mis., skrip, USB, atau CD/DVD) yang diperlukan kepada Dell untuk menginstal aplikasi.



- Uji dan verifikasi bahwa aplikasi perangkat lunak beroperasi sesuai kebutuhan Pelanggan pada platform perangkat keras yang didukung yang akan dibeli. Dell tidak akan bertanggung jawab atas kesalahan atau masalah non-kompatibilitas yang muncul selama proses penginstalan perangkat lunak karena kegagalan Pelanggan untuk menguji dan memverifikasi kompatibilitas perangkat lunak.
- Menyediakan setiap dan semua lisensi perangkat lunak yang diperlukan dan menyediakan sejumlah media penginstalan dan instruksi penginstalan yang memadai kepada teknisi.
- Sebagaimana diperlukan untuk penginstalan aplikasi, beri teknisi akses ke jaringan Pelanggan untuk menjalankan Layanan.
- Memastikan Sistem Klien telah tersambung ke jaringan area lokal dan memiliki akses Internet yang memadai.
- Jika diperlukan untuk menyelesaikan layanan sesuai spesifikasi Pelanggan, sediakan penyimpanan cloud, atau drive maupun media eksternal.
- Beri tahu Dell jika layanan penghapusan instalasi diperlukan pada akhir transfer data.

Tanggung Jawab Dell

- Mengumpulkan informasi lokasi dan penjadwalan dari Pelanggan.
- Dell akan bekerja sama dengan Pelanggan untuk meninjau cakupan Layanan yang dibeli.
- Dell juga mengumpulkan data keadaan terkini yang relevan tentang Sistem Lama untuk merencanakan pemenuhan Layanan. Hal ini dapat dilakukan melalui telepon, email, atau menggunakan alat bantu penerapan Dell.
- Dell akan mengumpulkan informasi situs, kontak, dan penjadwalan untuk setiap lokasi penerapan Pelanggan guna memastikan semua detail penting yang khusus untuk lokasi tersebut diberikan kepada Dell sebelum Layanan dimulai.

Tidak Termasuk dalam Layanan

- Menyiapkan jaringan baru.
- Pindahan sistem antar-lokasi atau jenis layanan logistik lainnya.
- Pindahan dan/atau daur ulang Sistem Lama di luar lokasi oleh teknisi di lokasi.
- Menggabungkan Unit Organisasi tertentu dalam Active Directory; komputer akan bergabung ke kontainer Komputer default.
- Menyediakan atau menjalankan skrip kustom untuk menggabungkan domain.
- Memecahkan masalah terkait proses penggabungan domain Windows bawaan.
- Menyiapkan atau mengonfigurasi Active Directory.
- Pemasangan titik transaksi/mesin kasir.
- Beberapa kali kunjungan teknisi per Add-on Pemasangan PC di Lokasi yang dibeli.
- Pemasangan perangkat keras ke permukaan atau perangkat periferal yang membutuhkan peralatan atau beberapa teknisi secara bersamaan.
- Transfer data dalam aktivitas terpisah dari aktivitas Onsite PC Installation Service yang terkait.
- Transfer data dan pengaturan menggunakan alat bantu selain yang ditetapkan Dell untuk performa Layanan oleh personel Dell.
- Mentransfer data untuk akun pengguna ke domain alternatif.
- Pencadangan data atau pemulihan data, termasuk pemulihan bencana.
- Penjadwalan terpisah untuk layanan transfer dan pemasangan.
- Membuat skrip untuk penginstalan aplikasi.
- Mentransfer aplikasi atau perangkat lunak. Aplikasi perangkat lunak diinstal/diinstal ulang, bukan ditransfer.
- Penginstalan perangkat lunak sistem operasi.
- Penyesuaian dan/atau personalisasi perangkat lunak (di luar yang diperlukan untuk memastikan perangkat lunak telah diinstal dengan benar).



- Mentransfer data dari atau ke sistem operasi non-Windows.
- Konfigurasi perangkat lunak keamanan seperti perangkat lunak anti-virus/spyware/malware.
- Penginstalan atau konfigurasi perangkat lunak perusahaan.
- Teknisi di lokasi tetap berada di lokasi saat aplikasi diinstal atau transfer data selesai.
- Setiap aktivitas selain dari yang ditetapkan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini

Persyaratan dan Ketentuan Tambahan

- Upaya yang wajar akan dilakukan untuk mentransfer data Pelanggan. Namun, jika setelah 3 kali percobaan, transfer dianggap tidak dapat dilakukan oleh Dell, maka Layanan tidak dapat dilakukan.
- Penundaan yang disebabkan oleh Pelanggan sehingga mencegah pelaksanaan Layanan Pemasangan di Lokasi yang dilakukan teknisi Dell sebelum atau saat teknisi berada di lokasi dapat dikenakan biaya tambahan. Mungkin ada biaya tambahan untuk setiap permintaan yang diajukan langsung ke teknisi di lokasi atas aktivitas tambahan.
- Jika ditentukan bahwa ada elemen lingkungan atau perangkat keras Pelanggan yang membatasi kecepatan transfer dan memperpanjang waktu yang diperlukan oleh teknisi, Dell akan bekerja sama dengan Pelanggan untuk memitigasi masalah tersebut. Berdasarkan keputusan Dell, Pelanggan dapat dikenakan biaya tambahan melalui proses Kontrol Perubahan.
- Untuk alasan keamanan, Dell tidak akan memasukkan USB/media eksternal ke lingkungan Pelanggan. Jika diperlukan untuk akses ke penginstal alat migrasi data yang digunakan oleh Dell, Pelanggan harus menyediakan USB/media eksternal. Biaya tambahan, jika ditentukan sebagai jaminan, akan dibebankan melalui proses Kontrol Perubahan.

Lampiran D

Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Service

Ikhtisar Layanan

Opsi Layanan Basis di Lokasi ini hanya menyediakan perjalanan teknisi ke lokasi Pelanggan (“Biaya Perjalanan ke Lokasi untuk Pemasangan” atau “Biaya Perjalanan ke Lokasi untuk Konfigurasi”) sebagaimana ditetapkan secara lebih khusus dalam Lampiran ini. Perhatikan bahwa tujuan Biaya Perjalanan adalah untuk memungkinkan pengiriman Add-on Service di mana Onsite PC Installation Service tidak dilakukan. Onsite Add-ons harus dibeli dengan opsi Berbasis di Lokasi ini agar Layanan dapat dilakukan setelah teknisi berada di lokasi Pelanggan.

Fitur Layanan

Layanan ini mencakup perjalanan teknisi Dell (maksimum satu kali perjalanan per hari), untuk setiap hari teknisi tersebut diharuskan melakukan perjalanan ke lokasi Pelanggan untuk melakukan Layanan pada Produk yang Didukung. Karena Layanan ini hanya mencakup kedatangan teknisi di lokasi Pelanggan pada waktu yang dijadwalkan, Layanan ini harus dibeli bersamaan dengan satu atau lebih Onsite Add-ons yang sesuai.

“Biaya Perjalanan ke Lokasi untuk Pemasangan” dimaksudkan untuk pemasangan fisik (misalnya, pemasangan perangkat jaringan atau komponen internal, dll.) atau aktivitas fisik serupa lainnya sementara “Biaya Perjalanan ke Lokasi untuk Konfigurasi” dimaksudkan untuk perubahan pada perangkat lunak dan/atau sistem operasi.



Corresponding Onsite Add-on Services

Biaya Perjalanan harus dibeli dengan satu atau beberapa Add-on berikut:

- Onsite Peripheral, Network or Shared Device Add-on.
- Onsite Internal Component Add-on.
- Onsite Additional Technician Time Add-on.
- Onsite Operating System or Image Add-on.

Tanggung Jawab Pelanggan

- Jadwal Layanan akan didistribusikan oleh Pelanggan kepada pengguna akhir sebelum Biaya Perjalanan yang dijadwalkan.
- Pelanggan akan melaporkan setiap jadwal yang tumpah tindih kepada Dell untuk mengunci jadwal selambat-lambatnya 7 hari sebelum tanggal Biaya Perjalanan yang dijadwalkan.
- Memberikan semua informasi yang diperlukan untuk memastikan semua detail penting khusus untuk situs diberikan kepada Dell sebelum Onsite Services dimulai.

Tanggung Jawab Dell

- Dell akan bekerja sama dengan Pelanggan untuk meninjau cakupan Layanan yang dibeli, termasuk Add-on.
- Kumpulkan informasi situs dan penjadwalan untuk setiap situs penerapan Pelanggan.

Tidak Termasuk dalam Layanan

- Setiap aktivitas selain dari yang ditetapkan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini.

Lampiran E

Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service

Ikhtisar Layanan

Onsite Add-on Service ini menyediakan penyiapan di lokasi dari perangkat Produk yang tidak Didukung yang biasanya dibagikan, sering kali melalui jaringan, di antara beberapa pengguna akhir (“Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service”), sebagaimana ditetapkan secara lebih khusus dalam Lampiran ini.

Fitur Layanan

Pemasangan Perangkat Jaringan

Pemasangan Perangkat Jaringan mencakup pemasangan perangkat pembuat jaringan (misalnya, router nirkabel), perangkat jaringan non-deskside (misalnya, printer jaringan kantor bersama terpusat), perangkat tampilan (misalnya, TV dengan kemampuan jaringan), atau perangkat periferal lokal yang terhubung langsung ke Produk yang Didukung (misalnya, pemindai) hingga berat 100 pon (45 kg). Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service mencakup:

- Membuka kotak dan mengatur fisik perangkat.
- Memasang kabel daya ke sumber listrik.
- Jika diperlukan untuk menyelesaikan Layanan, koneksi kabel jaringan.
- Pergerakan semua kotak, bahan kemasan, dan serpihan ke area pembuangan di dalam gedung tempat Deployment Services disediakan.
- Pembersihan area pemasangan agar kembali ke kondisi semula.



Perangkat Pembuat Jaringan

Untuk pemasangan perangkat pembuat jaringan, Layanan ini juga mencakup fitur-fitur berikut:

- Konfigurasi jaringan pengguna akhir dasar (nirkabel atau berkabel).
- Jika diminta oleh Pelanggan, konfigurasi pengaturan keamanan.
- Jika diminta oleh Pelanggan, konfigurasi grup kerja peer-to-peer.
- Pengujian untuk memastikan Produk yang Didukung dapat terhubung ke jaringan baru.

Perangkat Jaringan Non-Deskside

Untuk pemasangan perangkat jaringan non-deskside yang besar, Layanan ini juga mencakup fitur berikut:

- Koneksi ke jaringan yang ada (misalnya, berbasis domain atau peer-to-peer).
- Jika diperlukan untuk menyelesaikan Layanan, menggabungkan perangkat ke domain dan penerbitan alamat IP.
- Konfigurasi dasar perangkat jaringan yang akan digunakan untuk mengonfirmasi fungsionalitas yang tepat.
- Pengujian untuk memastikan fungsi perangkat jaringan (misalnya, mencetak halaman pengujian untuk printer jaringan bersama).

Perangkat Tampilan

Untuk pemasangan perangkat tampilan, Layanan ini juga mencakup fitur berikut:

- Koneksi perangkat ke sumber input dan output.
- Konfigurasi perangkat yang akan digunakan (misalnya, pengaturan awal, menyesuaikan pengaturan warna, dll.).
- Jika diminta oleh Pelanggan, penempatan perangkat pada dudukan atau perangkat keras pemasangan pra-pemasangan yang disediakan Pelanggan.
- Jika diminta oleh Pelanggan, koneksi ke jaringan yang ada.

Perangkat Periferal Lokal

Untuk pemasangan Perangkat Periferal Lokal, Layanan ini juga mencakup fitur berikut:

- Konfigurasi dasar perangkat periferal lokal yang akan digunakan untuk mengonfirmasi fungsionalitas yang sesuai.
- Jika diminta oleh Pelanggan, aktifkan berbagi jaringan.

Corresponding Base Services

Onsite Add-on Service harus dibeli dengan salah satu Basis berikut:

- Pemasangan PC di Lokasi
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Onsite Additional Technician Time Service - Full Day

Tanggung Jawab Pelanggan

Pelanggan menyetujui tanggung jawab khusus berikut:

- Membeli Onsite Base Service yang sesuai.
- Membeli Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service individual untuk setiap perangkat yang akan dipasang.



- Jika diperlukan untuk menyelesaikan Layanan, sediakan dudukan, perangkat keras pemasangan, atau perangkat keras khusus lainnya sebelum memulai Layanan ini.
- Memastikan kabel, daya, dan jaringan Pelanggan yang tepat tersedia dan dapat diakses sebelum dimulainya Layanan ini.

Tidak Termasuk dalam Layanan

- Pemasangan Jaringan di Lokasi atau Perangkat Bersama dengan berat lebih dari 100 pon (45 kg).
- Menyiapkan kabel baru untuk perangkat (misalnya, daya, input/output, jaringan, dll.) yang memerlukan alat atau konstruksi khusus.
- Pemasangan membutuhkan konstruksi ringan atau alat khusus.
- Pemasangan jaringan perusahaan atau server (misalnya, membuat domain).
- Penginstalan perangkat lunak tidak diperlukan agar periferal berfungsi.
- Konfigurasi atau kustomisasi perangkat lunak periferal.
- Setiap aktivitas selain dari yang ditetapkan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini

Lampiran F

Onsite Operating System or Image Service

Ikhtisar Layanan

Onsite Add-on Service ini menyediakan penginstalan atau perubahan pada sistem operasi Produk yang Didukung, atau sebagai alternatif, memuat profil ke Produk yang Didukung ("Onsite Operating System or Image Service") sebagaimana ditetapkan secara lebih khusus dalam Lampiran ini.

Fitur Layanan

Penginstalan atau Peningkatan Sistem Operasi (OS)

- Menginstal (atau menginstal ulang) OS produk yang didukung.
- Melakukan boot Produk yang Didukung baru dan memverifikasikan OS berhasil diinstal.

Pemuatan Profil

- Memuat profil yang disediakan Pelanggan ke Produk yang Didukung.
- Tes fungsionalitas dasar dilakukan untuk memastikan profil OS berhasil diinstal.
- Profil dapat dimuat menggunakan media yang disediakan Pelanggan, atau jaringan, jika tersedia.

Penginstalan Perangkat Lunak

- Penginstalan aplikasi Produk yang Didukung melalui unduhan internet, skrip manual, USB, atau CD/DVD yang disediakan Pelanggan.

Corresponding Base Services

Onsite Operating System or Image Service harus dibeli dengan salah satu Basis berikut:

- Pemasangan PC di Lokasi
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration
- Onsite Additional Technician Time Service - Full Day



Tanggung Jawab Pelanggan

Pelanggan menyetujui tanggung jawab khusus berikut:

- Membeli Onsite Base Service yang sesuai.
- Membeli Onsite Operating System or Image Service terpisah untuk setiap perangkat yang memerlukan penginstalan Sistem Operasi atau profil.
- Buat, uji, dan verifikasi bahwa pengaturan aplikasi perangkat lunak dan sistem operasi telah berfungsi sesuai kebutuhan Pelanggan pada platform perangkat keras yang didukung.
- Lengkapi, validasikan keakuratan, dan verifikasi persyaratan dengan meninjau dan menyetujui instruksi kerja melalui email dengan SPOC.
- Berikan semua lisensi yang diperlukan, jumlah media penginstalan yang memadai dan instruksi penginstalan kepada teknisi Dell setibanya di lokasi Pelanggan.
- Dell harus dapat memanfaatkan jaringan milik Pelanggan untuk menjalankan Layanan jika diperlukan untuk penginstalan aplikasi
- Subnet switch basis Ethernet 100MB T standar, dan throughput 5-10 MB/dtk di desktop tersedia untuk memuat aplikasi.
- Verifikasikan dan validasikan bahwa persyaratan kompatibilitas Produk yang Didukung untuk OS yang diinstal, atau profil yang akan dimuat, telah terpenuhi.
- Menyediakan semua perangkat lunak, perangkat keras, peralatan terkait (misalnya, rak, router, kabel, dll.), Dan akses server jaringan yang diperlukan untuk proses pembuatan profil, jika diperlukan.
- Menyediakan semua driver dan lisensi perangkat lunak yang dapat digunakan untuk pemasangan perangkat keras
- Jika data atau program ada di Produk yang Didukung, cadangkan semua data atau program. **DELL TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS KEHILANGAN ATAU PEMULIHAN DATA ATAU PROGRAM YANG BERKAITAN DENGAN PENGATURAN BIOS KUSTOM TERSEBUT.**
- Jika penginstalan aplikasi diminta, berikan Dell perangkat lunak (mis., skrip, USB atau CD/DVD) yang diperlukan untuk melakukan penginstalan aplikasi.
- Uji dan verifikasi bahwa aplikasi perangkat lunak telah beroperasi sesuai kebutuhan Pelanggan pada platform perangkat keras yang didukung yang akan dibeli. Dell tidak akan bertanggung jawab atas kesalahan atau masalah non-kompatibilitas yang muncul selama proses penginstalan perangkat lunak karena kegagalan Pelanggan untuk menguji dan memverifikasi kompatibilitas perangkat lunak.
- Pelanggan bertanggung jawab atas setiap dan semua persyaratan lisensi perangkat lunak dan akan menyediakan sejumlah media penginstalan dan instruksi penginstalan yang memadai kepada teknisi
- Sebagaimana diperlukan untuk penginstalan aplikasi, beri teknisi akses ke jaringan Pelanggan untuk menjalankan Layanan.
- Jaringan Pelanggan memenuhi subnet switch ethernet standar minimum 100Mbps dan menyediakan throughput 5-10 Mbps pada Produk yang Didukung.
- Menjaga infrastruktur jaringan yang stabil di semua lokasi Pelanggan.
- Memastikan Produk yang Didukung telah tersambung ke jaringan area lokal dan memiliki akses Internet yang memadai.

Tidak Termasuk dalam Layanan

- Pengadaan perangkat lunak atau perangkat keras apa pun.
- Penyesuaian dan/atau personalisasi perangkat lunak (di luar yang diperlukan untuk memastikan perangkat lunak telah diinstal dengan benar).
- Pembuatan atau pengujian profil Pelanggan.
- Penyediaan media atau infrastruktur yang diperlukan untuk pemuatan profil.



- Pelepasan atau pemasangan ulang setiap produk perangkat keras atau penghapusan instalasi aplikasi perangkat lunak yang sudah ada (tidak termasuk OS).
- Pencadangan data Pelanggan atau pemulihan data Pelanggan, termasuk pemulihan bencana.
- Mentransfer aplikasi atau membuat skrip untuk penginstalan aplikasi di sistem.
- Dell tidak akan mencoba lebih dari 3 kali untuk menginstal Sistem Operasi atau profil.
- Dell tidak bertanggung jawab atas kesalahan selama proses penginstalan dan kesalahan apa pun yang ditemui selama penginstalan.
- Setiap aktivitas selain dari yang ditetapkan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini.

Lampiran G

Onsite Internal Component Service

Ikhtisar Layanan

Onsite Add-on Service ini menyediakan pembaruan perangkat keras tertentu untuk Produk yang Didukung (“Onsite Internal Component Service”) sebagaimana ditetapkan secara lebih khusus dalam Lampiran ini.

Fitur Layanan

Layanan ini mencakup pemasangan komponen internal yang dapat dilepas dari Produk yang Didukung seperti memori, kartu suara, kartu video, keyboard laptop internal, hard drive sekunder, atau drive optik.

- Buka sasis Produk yang Didukung.
- Jika diperlukan untuk menyelesaikan pemasangan komponen internal, lepas komponen yang diperlukan dari Sistem Lama.
- Pasang komponen dan pastikan telah terpasang dengan benar, lalu tutup Produk yang Didukung.
- Pasang kembali semua kabel yang diperlukan dan hidupkan Produk yang Didukung.
- Konfirmasikan Produk yang Didukung mengidentifikasi komponen dengan benar.
- Muat driver jika perlu.

Corresponding Base Services

Onsite Internal Component Add-on harus dibeli dengan salah satu Basis berikut:

- Pemasangan PC di Lokasi
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Onsite Additional Technician Time Service - Full Day

Tanggung Jawab Pelanggan

Pelanggan menyetujui tanggung jawab khusus berikut:

- Membeli Onsite Base Service yang sesuai.
- Membeli Onsite Internal Component Add-on terpisah untuk setiap perangkat yang memerlukan pembaruan perangkat keras
- Memberikan komponen perangkat keras yang akan dipasang kepada teknisi Dell setibanya di lokasi Pelanggan.
- Menyediakan perangkat keras yang akan dipasang.
- Verifikasikan kompatibilitas dan persyaratan Produk yang Didukung untuk perangkat keras yang dipasang.



- Menyediakan semua driver dan lisensi perangkat lunak yang dapat digunakan untuk pemasangan perangkat keras.
- Cadangkan data atau program apa pun. DELL TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS KEHILANGAN ATAU PEMULIHAN DATA ATAU PROGRAM YANG BERKAITAN DENGAN LAYANAN PEMASANGAN KOMPONEN INTERNAL TERSEBUT.

Tidak Termasuk dalam Layanan

- Pengadaan perangkat lunak atau perangkat keras apa pun.
- Dell tidak bertanggung jawab atas kesalahan selama proses pemasangan dan kesalahan apa pun yang ditemui selama pemasangan.
- Pelepasan atau pemasangan komponen Produk yang Didukung yang tidak dapat dilepas (misalnya, terpasang ke motherboard).
- Setiap aktivitas selain dari yang ditetapkan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini

Lampiran H

Onsite Additional Technician Time Service

Ikhtisar Layanan

Onsite Add-on Service ini, tersedia dalam penambahan satu jam, menyediakan waktu teknisi tambahan sebagai bagian dari Layanan di lokasi ("Onsite Additional Technician Time Service") sebagaimana ditetapkan secara lebih khusus dalam Lampiran ini.

Fitur Layanan

- Seorang teknisi untuk melakukan aktivitas konfigurasi klien yang diarahkan Pelanggan untuk jangka waktu yang telah ditentukan.
- Penjadwalan Waktu Teknisi di Lokasi akan berdekatan, di satu lokasi penerapan, dan harus dilakukan pada hari kerja yang sama.

"Waktu Teknisi Tambahan di Lokasi" dapat digunakan untuk perubahan seperti konfigurasi perangkat lunak, menjawab pertanyaan, atau penyesuaian Produk yang Didukung.

Corresponding Base Services

Onsite Additional Technician Time Add-on harus dibeli dengan salah satu Basis berikut:

- Pemasangan PC di Lokasi
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration

Tanggung Jawab Pelanggan

Pelanggan menyetujui tanggung jawab khusus berikut:

- Membeli Base Service yang sesuai untuk Onsite Additional Technician Time.
- Meninjau Layanan yang diinginkan selama peninjauan layanan bersama perwakilan yang ditunjuk Dell.
- Memberikan instruksi terperinci kepada teknisi Dell saat berada di lokasi Pelanggan.
- Menjaga aktivitas sesuai jadwal Waktu Teknisi Tambahan di Lokasi yang telah ditentukan.



Tidak Termasuk dalam Layanan

- Aktivitas terkait penerapan non-klien, atau Layanan apa pun yang tidak memenuhi syarat untuk dilakukan oleh teknisi penerapan klien.
- Penyediaan perangkat lunak atau perangkat keras apa pun.
- Setiap aktivitas selain dari yang ditetapkan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini

Lampiran I

Onsite Additional Technician Time – Full Day Service

Ikhtisar Layanan

Onsite Base Service ini menyediakan waktu teknisi Sepanjang Hari sebagai Base Service (“Onsite Additional Technician Time – Full Day Service”) ketika dibeli sebagaimana ditetapkan lebih khusus dalam Lampiran ini.

Fitur Layanan

- Teknisi akan melakukan aktivitas penerapan klien yang diarahkan oleh Pelanggan untuk jangka waktu yang telah ditentukan sebelumnya (mis. dukungan di lokasi pasca-pemasangan).
- Penjadwalan Waktu Onsite Additional Technician Time – Full Day Service akan berdekatan, di satu lokasi penerapan, dan harus dilakukan pada hari kerja yang sama.
- Waktu Teknisi di Lokasi tersedia dalam peningkatan sepanjang hari.
- Sepanjang hari dianggap 8 jam kerja, kecuali jika dilarang oleh undang-undang setempat.

Tanggung Jawab Pelanggan

Pelanggan menyetujui tanggung jawab khusus berikut:

- Meninjau Layanan yang diinginkan selama peninjauan layanan bersama perwakilan yang ditunjuk Dell.
- Memberikan instruksi terperinci kepada teknisi Dell saat berada di lokasi Pelanggan.
- Menjaga aktivitas sesuai jadwal Waktu Teknisi Tambahan di Lokasi yang telah ditentukan.

Tidak Termasuk dalam Layanan

- Aktivitas terkait penerapan non-klien, atau Layanan apa pun yang tidak dapat dilakukan oleh teknisi penerapan klien.
- Penyediaan perangkat lunak atau perangkat keras apa pun.
- Kinerja layanan yang didefinisikan di lokasi lain dalam Uraian Layanan ini.
- Setiap aktivitas selain dari yang ditetapkan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini

