



Uraian Layanan

ProDeploy for Client and ProDeploy Plus for Client

Pendahuluan

Dokumen ini beserta lampirannya (“Uraian Layanan”) menguraikan fitur layanan untuk (1) ProDeploy for Client, (2) ProDeploy Plus for Client, dan (3) layanan Tambahan opsional (masing-masing dan secara bersama-sama disebut sebagai “Layanan”). Secara bersama-sama, Layanan tersebut merupakan bagian dari ProDeploy Client Suite dari Dell (“ProDeploy Client 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, hubungi perwakilan penjualan Anda.

Cakupan perjanjian layanan Anda

Layanan ini tersedia pada produk yang didukung, yang mencakup sistem Dell Precision™, OptiPlex™, Notebook Dell XPS™, dan Dell Latitude™ tertentu, seperti yang 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.

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

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

Setiap tingkat Layanan dari Paket ProDeploy Client Suite memiliki lampiran yang sesuai untuk Uraian Layanan ini. Lampiran tersebut akan menguraikan lebih lanjut mengenai fitur Layanan yang berlaku. Perlu diingat bahwa semua fitur layanan ProDeploy for Client tersedia untuk Pelanggan yang membeli ProDeploy Plus for Client.

Fitur layanan tersebut meliputi:

- **ProDeploy for Client Service (Lampiran A):**
 - Single Point of Contact (“SPOC”)
 - Deployment Expert Service
 - TechDirect Portal Access
 - Configure BIOS Settings Service.



- Asset Tagging Service.
- Ship Box Label Service.
- Standard Asset Report Service.
- **ProDeploy Plus for Client (Lampiran B):**
 - **Semua fitur layanan yang disertakan dalam ProDeploy for Client**
 - OS and Software Preparation Service: Berdasarkan pilihan Pelanggan, salah satu Layanan ini mencakup:
 - Ready Image Service (Lampiran C).
 - Custom Image Service (Lampiran D).
 - Connected Configuration Service (Lampiran E).
 - Connected Provisioning Service (Lampiran F).
 - Data Migration Service.
 - Deployment Support Service.
 - Data Erase Service.
 - Asset Resale and Recycling Service (Lampiran G).
- **Layanan Tambahan:** Layanan ini dapat dibeli sebagai Layanan Tambahan untuk ProDeploy for Client.
 - Ready Image Service (Lampiran C).
 - Custom Image Service (Lampiran D).
 - Asset Resale and Recycling Service (Lampiran G).
 - Onsite PC Installation (Lampiran H) - Onsite PC Installation Service dapat dibeli sebagai Layanan Tambahan untuk ProDeploy for Client dan ProDeploy Plus for Client.

Pengecualian Umum

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

- Layanan ini tidak termasuk pengembangan hak atas 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.
- Setelah Layanan dilakukan oleh Dell sesuai dengan Uraian Layanan ini, setiap permintaan dari Pelanggan untuk melakukan kembali Layanan apa pun akan dikenakan biaya tambahan.
- 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 dengan persyaratan yang ada di dalam Perjanjian Kerangka Kerja Anda sebagaimana ditentukan di bawah ini jika berlaku.

Tanggung Jawab Umum Pelanggan

Pelanggan menyetujui tanggung jawab khusus berikut:

- Mengidentifikasi titik kontak utama yang akan bekerja dengan Dell dan perwakilan yang ditunjuknya 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 Layannya.



- Memberikan persyaratan dan data teknis dalam waktu 3 hari kerja sejak mengirimkan pesanan yang diperlukan untuk menyelesaikan Layanan.
- Memulai koneksi ke Dell untuk kinerja Layanan 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.
- Sistem Lama harus tersedia dan dapat berfungsi penuh agar Layanan dapat dijalankan atau memerlukan Sistem Lama tersebut.
- Mengatur jadwal semua sumber daya yang diperlukan untuk Layanan tersebut.

Pelanggan menyetujui tanggung jawab khusus tambahan berikut untuk Layanan yang dijalankan di situs 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 instalasi pengguna akhir.
- Menyediakan persyaratan (misalnya, alamat dan waktu pemasangan yang tersedia untuk tujuan penjadwalan) dan data teknis yang diperlukan untuk Layanan.
- Pelanggan harus segera memberi tahu Dell jika ada konflik untuk mengunci jadwal sebelum tanggal instalasi 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 Onsite PC Installation Service sebelum dimulainya Layanan yang dijadwalkan termasuk akses ke sistem, periferal eksternal, daya, dan konektivitas jaringan.
- Sebelum teknisi tiba di lokasi, buat akun domain dan objek komputer (jika diperlukan sebelum menggabungkan PC dengan domain) di dalam Active Directory guna mengizinkan penggabungan domain sebelum tanggal penerapan yang sudah 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.

Pemberitahuan dan Penafian Spesifikasi Teknis. Pelanggan bertanggung jawab untuk menentukan spesifikasi teknis Pelanggan atas Layanan dan, jika berlaku, 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 dengan 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.

Pelanggan sangat disarankan untuk masuk melalui layanan Online First Article (OFA) Dell (ketersediaan regional untuk OFA dapat bervariasi) untuk melakukan inspeksi, dan persetujuan berdasarkan Factory Services apa pun yang sedang dibeli. Pelanggan menyetujui proses tinjauan konfigurasi yang memerlukan 2 hari kerja ketika menggunakan layanan Online First Article; Pelanggan akan mendapatkan informasi masuk Pelanggan aman yang akan kedaluwarsa di hari kedua pada pukul 23.59 waktu setempat Pelanggan. Pastikan Anda memberi tahu Dell jika meminta untuk menggunakan layanan Online First Article Dell untuk dapat menyetujui konfigurasi Anda.

Setelah menyelesaikan pemeriksaan OFA, Pelanggan juga disarankan agar memesan unit tinjauan sampel untuk pemeriksaan agar dapat menyetujui konfigurasi ("Unit Tinjauan Pelanggan"), dan menggunakan Unit Tinjauan Pelanggan untuk memeriksa dan menyetujui bahwa Layanan tersebut beroperasi sesuai dengan yang dirancang dan dipersyaratkan oleh Pelanggan. Jika Pelanggan memilih untuk tidak memesan Unit Tinjauan Pelanggan, setiap versi aplikasi yang tidak cocok, konflik device manager (manajer perangkat), atau masalah kinerja lain dengan Layanan Anda, kemungkinan akan tereplikasi pada semua Produk yang Didukung yang dikirimkan Dell kepada Anda. Dell meneruskan pengadaan Layanan dan/atau memproses pesanan volume Anda sesuai dengan persyaratan dalam Uraian Layanan ini, setiap Perjanjian Kerangka Kerja yang relevan atau pesanan pembelian Dell, dianggap telah melepaskan Dell dari tuntutan atau tanggung jawab untuk setiap masalah yang sebenarnya dapat dicegah sewajarnya dengan memesan dan memvalidasi Layanan Anda dengan menggunakan Unit Tinjauan Pelanggan.

Ketepatan waktu. Kemampuan Dell untuk mengirimkan Layanan sesuai cakupan dan jadwal tergantung pada ketepatan waktu dari pihak pelanggan untuk memberikan jawaban tentang berbagai keputusan, informasi, dan persetujuan penting. Pelanggan mengakui adanya kewajiban untuk merespons dengan tepat waktu terhadap berbagai permintaan Dell tentang arahan, informasi, persetujuan, atau keputusan yang diperlukan Dell secara wajar untuk menjalankan Layanan.

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 dan pengeksport data, dan bahwa Dell bertanggung jawab untuk mematuhi undang-undang privasi data yang berlaku di setiap negara sebagai pihak pengolah data.

Pelanggan akan membebaskan Dell dari setiap pelanggaran terhadap kewajiban Pelanggan karena mematuhi undang-undang privasi data yang berlaku di setiap negara, dan untuk setiap kegagalannya dalam melakukan kewajibannya sesuai dengan Perjanjian Pelanggan untuk membeli Sistem dan Layanan Dell yang Didukung.

Dell tidak berkewajiban untuk menyediakan dan dapat menghentikan Layanan jika Pelanggan melanggar Perjanjian Pelanggan, dan Dell tidak akan bertanggung jawab atas segala kerusakan yang diakibatkan oleh pelanggaran Pelanggan. Alternatif lainnya, Pelanggan dapat dikenakan biaya dan tarif tambahan yang diakibatkan dari setiap tambahan waktu atau bahan, kerugian atau kerusakan yang dikenakan oleh Dell atau penyediannya. Pelanggan akan segera memberi tahu Dell dan bekerja sama dengan Dell dengan itikad 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.



Wewenang untuk Memberikan Akses. Pelanggan menyatakan serta menjamin bahwa Pelanggan dan Dell telah memperoleh izin untuk mengakses dan menggunakan, baik dari jarak jauh atau secara langsung, perangkat lunak, perangkat keras, sistem milik Pelanggan atau berlisensi, data yang berada di dalamnya, dan semua komponen perangkat keras dan perangkat lunak yang disertakan di dalamnya, untuk tujuan menyediakan Layanan ini. Jika Pelanggan belum memiliki izin tersebut, Pelanggan bertanggung jawab untuk mendapatkannya, atas biaya Pelanggan, sebelum Pelanggan meminta Dell untuk menjalankan Layanan ini.

Larangan Ajakan. Pelanggan tidak akan, tanpa persetujuan tertulis dari Dell, selama kurun dua tahun sejak tanggal yang tercantum dalam Formulir Pesanan Anda, secara langsung atau tidak langsung, meminta karyawan Dell yang telah Anda hubungi untuk melaksanakan pekerjaan sehubungan dengan kinerja Layanan Dell; kecuali, penawaran dan bentuk permintaan serupa lainnya bukan berupa permintaan langsung atau tidak langsung, dan Anda diizinkan untuk meminta pelaksanaan pekerjaan kepada karyawan mana pun yang telah diberhentikan atau mengundurkan diri dari pekerjaannya dengan Dell sebelum dimulainya diskusi ketenagakerjaan dengan Anda. Jika kewajiban larangan ajakan ini dilarang oleh 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 dapat menyediakan Layanan atau, jika dilakukan, Layanan tersebut dapat berubah atau ditunda secara material. Oleh karena itu, Pelanggan akan dengan segera dan dengan pantas menyediakan Dell dengan semua kerja sama yang diperlukan agar Dell dapat melakukan Layanan. Jika Pelanggan tidak memberikan kerja sama yang memadai secara wajar sesuai dengan yang disebutkan sebelumnya, Dell tidak akan bertanggung jawab atas kegagalan dalam melaksanakan Layanan ini dan Pelanggan tidak berhak atas pengembalian dana.

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

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 dan Produk yang Didukung seperti ruang kerja yang luas, listrik, peralatan keselamatan, 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 pada semua sistem yang terkena dampak sebelum dan selama penyelesaian Layanan ini. Pelanggan harus membuat salinan pencadangan secara berkala atas data yang tersimpan pada semua sistem terkait sebagai tindakan berjaga-jaga dari kemungkinan kegagalan, pengubahan, atau hilangnya data. Selain itu, Pelanggan juga bertanggung jawab untuk menghapuskan 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 HUKUM SETEMPAT YANG BERLAKU, DELL TIDAK AKAN BERTANGGUNG JAWAB ATAS KEHILANGAN DATA:**

- INFORMASI RAHASIA, KEPEMILIKAN, ATAU PRIBADI ANDA APA PUN;
- DATA, PROGRAM, ATAU PERANGKAT LUNAK YANG HILANG ATAU RUSAK;
- KERUSAKAN ATAU KEHILANGAN MEDIA YANG DAPAT DILEPAS;
- BIAYA DATA ATAU PANGGILAN YANG MUNCUL KARENA GAGAL MELEPASKAN SEMUA KARTU SIM ATAU MEDIA YANG DAPAT DILEPAS LAINNYA DI DALAM PRODUK YANG DIDUKUNG YANG DIKEMBALIKAN KEPADA DELL;
- SISTEM ATAU JARINGAN YANG TIDAK DAPAT DIGUNAKAN;
- 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 instalasi 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 kehilangan data.

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

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. Pelanggan lebih lanjut setuju untuk membebaskan dan tidak merugikan Dell atas setiap dan semua kerusakan, biaya dan pengeluaran (termasuk biaya legal dan biaya untuk pengadilan atau gugatan) yang muncul akibat dari setiap tindakan atau kelalaian Mitra Pelanggan dalam kapasitasnya sebagai perwakilan Pelanggan, tanpa memandang bentuk tindakannya.

Jam Layanan. Tunduk pada undang-undang setempat tentang jam kerja mingguan, kecuali jika tercantum lain di bawah ini atau tercantum dalam Lampiran Layanan, Layanan ini umumnya akan diberikan Senin hingga Jumat selama jam kerja normal Dell, yakni 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 dari pukul 07.00 hingga 16.00
Barbados, Bahama, Belize, Kosta Rika, Denmark, El Salvador, Finlandia, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaika, Norwegia, Panama, Puerto Riko, Rep. Dominika, Suriname, Kepulauan Turks dan Caicos	Senin hingga Jumat dari pukul 08.00 hingga 17.00
Australia, Bermuda, Tiongkok, Haiti, Jepang, Korea, Malaysia, Antillen Belanda, Selandia Baru, Singapura, Taiwan, Thailand	Senin hingga Jumat dari pukul 09.00 hingga 17.00
Argentina, Brasil, Ekuador, Prancis, India, Indonesia, Italia, Korea, Malaysia, Meksiko, Paraguay, Peru, Taiwan, Uruguay	Senin hingga Jumat dari pukul 09.00 hingga 18.00
Bolivia, Chili	Senin hingga Jumat dari pukul 09.00 hingga 19.00
Timur Tengah	Minggu hingga Kamis dari pukul 08:00 hingga 18:00
Hong Kong	Senin hingga Jumat dari 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" dapat berarti setiap perangkat keras, perangkat lunak atau benda terlihat atau tidak terlihat 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, seperti yang diuraikan di atas, termasuk subkontraktor dan karyawan mereka, hak dan lisensi untuk mengakses, menyalin, mendistribusikan, menggunakan, dan/atau memodifikasi (termasuk membuat pekerjaan turunan) dan/atau menginstal Produk Pihak Ketiga tersebut tanpa melanggar atau merusak kepemilikan atau hak lisensi (termasuk paten dan hak cipta) dari penyedia atau pemilik Produk Pihak Ketiga tersebut. Pelanggan setuju untuk menanggung 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 instalasi kecuali jika dinyatakan sebaliknya secara tertulis oleh Pelanggan. **KECUALI DISETUJUI SECARA TERTULIS ANTARA PELANGGAN DAN DELL, DELL DENGAN INI MENAFIKAN SETIAP DAN SEMUA GARANSI, BAIK YANG TERSURAT ATAU TERSIRAT, YANG BERKAITAN DENGAN PRODUK PIHAK KETIGA.** Produk Pihak Ketiga secara eksklusif tunduk pada persyaratan dan ketentuan antara pihak ketiga dengan Pelanggan. **DELL DENGAN INI MENAFIKAN SETIAP DAN SEMUA TUNTUTAN ATAS SETIAP DAMPAK YANG DISEBABKAN OLEH LAYANAN TERHADAP GARANSI PRODUK PIHAK KETIGA.** Selama diizinkan oleh undang-undang lokal 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 gambar, aplikasi dan dokumen yang diajukan ke Dell tidak boleh berisi Informasi Identitas Pribadi atau data pribadi lainnya. Kecuali undang-undang setempat menyatakan sebaliknya, "Informasi Identitas Pribadi" (atau "PII") berarti data atau informasi yang secara terpisah atau bersama-sama dengan informasi lainnya yang mengidentifikasi orang atau data yang dapat dianggap sebagai data pribadi atau setiap jenis data pribadi lainnya yang dapat tunduk pada undang-undang atau peraturan privasi. Pelanggan menjamin bahwa setiap Produk Pihak Ketiga yang diajukan Pelanggan ke Dell untuk digunakan oleh Dell dalam memberikan Layanan tidak mengandung Informasi Identitas Pribadi. Silakan hubungi Perwakilan Penjualan Dell untuk bantuan lebih lanjut. **JANGAN MENGIRIMKAN PRODUK PIHAK KETIGA KE DELL, YANG MENGANDUNG INFORMASI IDENTITAS PRIBADI.**

Ekspor. Pelanggan memberi jaminan dan menyatakan bahwa Produk Pihak Ketiga, termasuk tetapi tidak terbatas pada, perangkat lunak yang disertakan pada gambar yang dikirimkan ke Dell, yang berkaitan dengan Custom Image Service (Lampiran D), Connected Configuration Service (Lampiran E), dan/atau Connected Provisioning Service (Lampiran F), tidak mengandung teknologi yang dilarang (misalnya, enkripsi) atau, jika mengandung teknologi yang dilarang, Produk Pihak Ketiga tersebut dapat diekspor oleh Dell ke negara mana pun (selain dari negara yang diembargo di bawah undang-undang ekspor yang berlaku) tanpa memerlukan lisensi ekspor. Dell tidak bertanggung jawab untuk menentukan akurasi setiap 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 yang disebutkan di atas, sertifikasi ekspor yang ditandatangani secara terpisah (“Sertifikasi Kepatuhan Ekspor Gambar”) mungkin diperlukan untuk Custom Image Service (Lampiran D), Connected Configuration Service (Lampiran E), dan/atau Connected Provisioning Service (Lampiran F). Di beberapa negara tertentu, sertifikasi ekspor mungkin diperlukan bersamaan dengan 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 untuk 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 untuk mendapatkan lisensi yang benar, hak atas kekayaan intelektual, atau setiap izin lainnya, sertifikasi dari pihak regulator atau persetujuan yang berkaitan dengan Produk Pihak Ketiga, serta perangkat lunak atau 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 dengan 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 pada 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 dengan perwakilan penjualan mereka untuk membayar biaya tambahan yang disepakati.

Tanggapan Pelanggan. Pelanggan mengakui bahwa Dell akan meminta partisipasi Pelanggan dalam survei umpan balik pelanggan. Selain itu, Dell dapat mendekati Pelanggan untuk dijadikan sebagai referensi terkait performa Layanan. 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.

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 Kerangka Kerja yang ditandatangani secara terpisah oleh Pelanggan dengan Entitas Hukum Dell, yang secara tegas memberikan kewenangan bagi penjualan Layanan ini. Dengan tidak adanya perjanjian tersebut secara eksplisit mengotorisasi Layanan ini, tergantung lokasi Pelanggan, Layanan ini disediakan dengan tunduk pada dan diatur oleh Syarat Penjualan Komersial Dell atau perjanjian yang dirujuk dalam tabel di bawah ini (sebagaimana 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 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)



<p>Negara-negara di Amerika Latin & Karibia</p>	<p>Situs web Dell.com lokal negara tertentu atau Dell.com/service-descriptions.*</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 batas-batas 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 dengan Layanan yang dijelaskan di 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>
<p>Asia-Pasifik-Jepang</p>	<p>Situs web Dell.com lokal negara tertentu atau Dell.com/service-descriptions.*</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 batas-batas 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 dengan Layanan yang dijelaskan di 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>
<p>Europa, Timur Tengah, & Afrika</p>	<p>Situs web Dell.com lokal negara tertentu atau Dell.com/service-descriptions.*</p> <p>Selain itu, pelanggan yang berada di Prancis, Jerman, dan Inggris dapat memilih URL yang berlaku di bawah ini:</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 batas-batas dan pembatasan atas Layanan tersebut. Sebagai konsekuensi atas penyebutan</p>



	<p>Prancis: Conditions de vente Dell Perancis</p> <p>Jerman: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Inggris: Syarat & Ketentuan Dell Indonesia</p>	<p>"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 dengan Layanan yang dijelaskan di 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 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 menempatkan pesanan Anda untuk Layanan, menerima pengiriman Layanan, menggunakan Layanan atau perangkat lunak terkait atau dengan mengklik/mencentang tombol atau kotak "Saya Setuju" atau hal yang serupa dengan itu di situs web Dell.com terkait dengan pembelian Anda atau di dalam perangkat lunak Dell atau antarmuka Internet, Anda setuju untuk terikat oleh Uraian Layanan ini serta perjanjian yang terkandung di dalam referensi ini. Apabila Anda mengikatkan diri dalam Uraian Layanan ini mewakili perusahaan atau entitas hukum lainnya, Anda menyatakan bahwa Anda berwenang untuk mengikat entitas tersebut dengan Uraian Layanan ini, yang dalam kasus ini "Anda" atau "Pelanggan" akan merujuk pada entitas tersebut. Selain menerima Uraian Layanan ini, Pelanggan di negara tertentu juga mungkin diharuskan menandatangani Formulir Pesanan.

[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 Paragraf 2 (J) di bawah ini. 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 Perangkat Keras yang Dibeli Bersama 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 dengan perangkat keras tersebut.
- C. **Batas yang Wajar Secara Komersial pada Cakupan Layanan.** Dell dapat menolak memberikan Layanan jika menurut pendapat wajar secara komersial, penyediaan Layanan menimbulkan risiko yang tidak masuk akal bagi Dell atau penyedia layanan Dell 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 memerlukan, instalasi, 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 membatalkan Layanan ini setiap saat selama periode Jangka Waktu tersebut untuk salah satu dari alasan berikut ini:
 - Pelanggan gagal membayar harga total untuk 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 sepuluh (10) hari sejak tanggal Dell mengirim pemberitahuan pembatalan kepada Pelanggan, kecuali 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, serta ketersediaan dan waktu respons di lokasi akan berbeda-beda 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, dan pemeriksaan serta sertifikasi ulang atas Produk yang Didukung pada waktu yang ditetapkan Dell dan tarif konsultasi material. Layanan Online First Article tidak tersedia di semua wilayah geografis. Penandaan 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 Layanan 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 and Recycling Service (lihat Lampiran G), ANDA DAPAT MENGGUNAKAN LAYANAN INI SATU KALI SELAMA PERIODE 180 HARI KALENDER SETELAH TANGGAL PEMBELIAN AWAL ("TANGGAL KEDALUWARSA"). TANGGAL PEMBELIAN ASLI DITETAPKAN SEBAGAI TANGGAL YANG TERCANTUM PADA FORMULIR PESANAN ANDA DARI DELL. PENYERAHAN LAYANAN DELL AKAN DIANGGAP TELAH DIPENUHI SETELAH TANGGAL KEDALUWARSA MESKIPUN ANDA TIDAK MENGGUNAKAN LAYANAN ITU.
- K. **Urutan Prioritas.** Kecuali jika disepakati lain dalam Perjanjian, jika terdapat pertentangan antara persyaratan dokumen mana pun yang membentuk Perjanjian ini, dokumen-dokumen tersebut akan berlaku dengan urutan sebagai berikut: (i) Uraian Layanan ini; (ii) Perjanjian. 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.
- L. **Jika tidak ada Uraian Layanan atau Spesifikasi Penawaran yang ditampilkan di bawah ini,** hubungi Perwakilan Penjualan Dell setempat untuk mengonfirmasi ketersediaan layanan ini di negara Anda.

Lampiran A

ProDeploy for Client

Single Point of Contact

Ikhtisar Layanan

Layanan Single Point of Contact ("SPOC") memberi Pelanggan satu kontak Dell untuk Layanan yang disertakan dalam pesanan mereka. SPOC akan berfungsi sebagai titik kontak utama Pelanggan hingga berhasil menyelesaikan penerapan.

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 Layanan) 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. (mis., 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 materi pelajaran tambahan perlu bekerja secara langsung dengan Kontak Pelanggan agar berhasil menyelesaikan Layanan.

TechDirect Portal Access

Pelanggan yang membeli Layanan berdasarkan Uraian Layanan ini mendapatkan akses ke Portal TechDirect.

Dari Portal tersebut, sesuai Layanan yang dibeli, Pelanggan dapat melakukan beberapa tugas yang berkaitan dengan penerapan seperti (namun tidak terbatas pada):

- Memberikan spesifikasi teknis, gambar sistem operasi, dan informasi lain yang diperlukan oleh Dell untuk menjalankan Layanan.
- Menyediakan alamat penerapan dan meninjau petunjuk kerja di lokasi.
- Membuat profil yang dapat digunakan kembali untuk detail instalasi.
- Mengunggah dan mengunduh alat dan dokumen kunci.

TechDirect akan mempertahankan spesifikasi terperinci untuk semua penerapan ProDeploy Client Suite. Di Portal TechDirect, Pelanggan dapat meninjau, mengonfirmasi, dan menyetujui semua spesifikasi penerapan yang sesuai dengan Layanan yang dibeli dan digunakan oleh Pelanggan. Pelanggan harus menggunakan Portal TechDirect untuk Data Erase Service (Lampiran B), Connected Provisioning Service (Lampiran F), dan/atau Asset Resale and Recycling Service (Lampiran G).

Penggunaan Portal TechDirect oleh Pelanggan tunduk pada Ketentuan Penggunaan Portal ("Ketentuan Penggunaan") yang sesuai dengan opsi Layanan yang dibeli atau digunakan oleh Pelanggan.

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



Deployment Expert Service

Ikhtisar Layanan

Deployment Expert Service ini memberi Pelanggan rekomendasi yang diberikan Dell untuk mengoptimalkan aktivitas penerapan yang terkait dengan pemberian Layanan di lokasi atau jarak jauh.

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 aktivitas 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 secara eksplisit disebutkan dalam Uraian Layanan ini.
- Rekomendasi akan dibuat berdasarkan potensi manfaat yang diperoleh dari penerapan rekomendasi.
- Rekomendasi mungkin tidak dibuat pada setiap penerapan.

Configure BIOS Settings Service

Ikhtisar Layanan

Configure BIOS Settings Service ini adalah cara yang mudah dan efisien kepada Pelanggan untuk menyesuaikan Pengaturan Input/Output Dasar ("BIOS") standar Dell pada Produk baru yang Didukung pada saat produk tersebut diproduksi. Pelanggan dapat memilih untuk menyimpang dari konfigurasi BIOS default Dell dengan memilih dari serangkaian pilihan BIOS yang dikelola dan disediakan Dell.

Tanggung Jawab Pelanggan

- Menguji dan memverifikasi bahwa kustomisasi BIOS yang diminta beroperasi sesuai dengan persyaratan Pelanggan pada Sistem Dell yang Didukung tersebut. **DELL TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS KEHILANGAN ATAU PEMULIHAN DATA ATAU PROGRAM YANG BERKAITAN DENGAN PENGATURAN BIOS KUSTOM TERSEBUT.**
- Memberikan semua bantuan wajar yang diminta Dell untuk mendapatkan lisensi ekspor yang diperlukan Dell untuk melakukan Layanan.
- Memilih pengaturan BIOS yang tersedia melalui Tech Direct atau bekerja sama dengan SPOC untuk mendokumentasikan dan menangkap persyaratan teknis Pelanggan di dalam dokumen Spesifikasi Teknis.



- Memvalidasi akurasi dan memverifikasi persyaratan dengan menyetujui di TechDirect atau mengembalikan dokumen Spesifikasi Teknis ke SPOC.
- Memastikan, dengan mengirimkan tanda, merek dan/atau logo ke Dell, bahwa Dell dan Mitra Dell diberi wewenang sepenuhnya dan/atau diberikan lisensi atau setidaknya memiliki hak untuk menggunakan tanda, merek dan/atau logo tersebut sesuai dengan persyaratan Pelanggan.

Tanggung Jawab Dell

Proses untuk setiap penerapan yang menyertakan Kustomisasi BIOS adalah sebagai berikut:

- Dell mengembangkan skrip untuk memungkinkan pengaturan pabrik dari kustomisasi BIOS tersebut.
- Proses penyesuaian BIOS diuji selama proses produksi.
- Pengaturan BIOS diterapkan sebelum pengiriman ke Pelanggan.

Tidak Termasuk Dalam Layanan

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

Persyaratan dan Ketentuan Tambahan

- Tidak semua pengaturan kustomisasi BIOS tersedia di semua Produk yang Didukung. Pengaturan BIOS yang tersedia berdasarkan jenis sistem dapat dilihat di TechDirect. Pelanggan juga dapat berkonsultasi dengan SPOC atau Tenaga Penjualan Dell untuk mengetahui kemampuan pengaturan berdasarkan jenis sistem.
- Pengaturan BIOS apa pun yang tidak dikonfigurasi melalui Layanan ini yang tercantum dalam Lampiran ini dapat berubah tanpa pemberitahuan. Artinya, penggunaan Layanan adalah satu-satunya cara untuk menjamin pengaturan BIOS yang konsisten.
- Dell merilis pembaruan BIOS wajib secara berkala. Pembaruan BIOS wajib diterapkan untuk BIOS yang "dibekukan". Pelanggan dapat "membekukan-kembali" BIOS pada level baru yang telah diperbarui.

Asset Tagging Service

Ikhtisar Layanan

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



Tanggung Jawab Pelanggan

- Menyediakan persyaratan teknis di TechDirect, atau ke SPOC, termasuk:
 - Jenis tag dan ukuran aset.
 - Posisi tag aset pada sistem.
 - Bidang data yang diperlukan.
- Memberikan semua informasi yang diperlukan untuk mengumpulkan tag aset, termasuk tetapi tidak terbatas pada, kisaran aset Pelanggan, jika Dell mengeluarkan tag aset.
- Memastikan lokasi tag aset, serta bidang data yang diperlukan, sudah disertakan di dalam TechDirect atau Formulir Spesifikasi Teknis tersebut.
- Pelanggan memvalidasi ketepatan dan memverifikasi persyaratan dalam TechDirect atau dengan menyetujui dan mengembalikan formulir spesifikasi teknis tersebut ke Dell.
- Menyetujui desain apa pun di TechDirect sebelum melanjutkan ke proses produksi.

Tanggung Jawab Dell

- Dell SPOC atau Sales Dell bekerja sama dengan Pelanggan untuk mendokumentasikan dan mencatat persyaratan teknis Pelanggan ke dalam formulir spesifikasi teknis.
- Teknisi Dell mengembangkan tag aset atau kustomisasi CMOS seperti yang didokumentasikan dalam formulir spesifikasi teknis.
- Asset Tagging Service diuji dalam proses produksi.

Tidak Termasuk Dalam Layanan

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

Persyaratan dan Ketentuan Tambahan

- Posisi/lokasi penempatan tag aset dapat beragam berdasarkan platform perangkat keras dan jenis tag aset. Hubungi Perwakilan Penjualan Dell Anda atau SPOC Anda untuk opsi penempatan tag aset Produk yang Didukung.

Ship Box Label Service

Ikhtisar Layanan

Ship Box Label Service ("Ship Box Label") ini menyediakan metode bagi Pelanggan untuk menerapkan label cetak Del dengan data standar atau kustom pada kotak pengiriman sistem. Layanan ini menawarkan Pelanggan kemampuan untuk menyesuaikan label kotak Pengiriman yang paling sesuai dengan persyaratan khusus mereka.

Komponen yang dapat disesuaikan pada Ship Box Label Service dapat berubah tetapi dapat menyertakan tambahan konten hak milik atau rincian sistem atau pesanan pelanggan yang umumnya tersedia dari sistem informasi Dell yang mendukung (yakni ukuran HDD, RAM, Prosesor, nomor model, nomor PO Pelanggan, tanggal pengiriman, nomor aset, tag servis).



Tanggung Jawab Pelanggan

- Memberikan semua informasi yang diperlukan untuk mengumpulkan tag aset, termasuk tetapi tidak terbatas pada kisaran aset Pelanggan, jika Dell mengeluarkan tag aset.
- Pilih label kotak Pengiriman yang telah dirancang sebelumnya pada saat penempatan pesanan atau di TechDirect, pilih dari bidang dan opsi tata letak yang tersedia, atau bekerja sama dengan SPOC untuk mendokumentasikan dan mencatat persyaratan teknis Pelanggan dalam dokumen spesifikasi teknis.
- Pelanggan memvalidasi ketepatan dan memverifikasi persyaratan dalam TechDirect atau dengan menyetujui dan mengembalikan formulir spesifikasi teknis tersebut ke Dell.
- Menyetujui desain apa pun di TechDirect sebelum melanjutkan ke proses produksi.

Tanggung Jawab Dell

- Hasilkan, cetak dan/atau memberi label.
- Memberi label pada bagian luar kotak berdasarkan spesifikasi Dell (sistem, periferal, dll.). Bahasa lain (set karakter Internasional) mungkin diperlukan.
- Semua label kemasan akan dipasang di posisi yang sama di setiap kemasan, tanpa memperhatikan ukurannya. Label berada di bagian atas sisi yang paling besar. Hal ini berlaku secara global, kecuali jika ada persyaratan negara/regional yang menyatakan lain.

Tidak Termasuk Dalam Layanan

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

Standard Asset Report Service

Standard Asset Report Service ("Standard Asset Report") ini akan menghasilkan sistem uraian laporan yang ditetapkan sebelumnya dan informasi pesanan.

Laporan ini akan diberikan setiap hari saat Produk yang Didukung dikirim ke Pelanggan. Dell akan memberikan laporan ini dalam format spreadsheet Microsoft Excel (.XLS).

Laporan akan dikirimkan melalui email atau dapat diunduh dari TechDirect.

Bidang yang disertakan dalam laporan aset adalah: nomor akun, tag aset (sebagaimana berlaku), uraian sasis, model sasis, nama perusahaan, nama komputer, CPU, alamat pengiriman 1, alamat pengiriman 2, alamat pengiriman 3, kota pengiriman, provinsi pengiriman, kode pos pengiriman, negara pengiriman, nama pelanggan, nomor pelanggan, tag servis Dell, kode layanan ekspres, ukuran hard disk, OS yang diinstal, alamat MAC 1, alamat MAC 2, alamat MAC 3, tanggal produksi, memori, model, nomor pesanan (sebagaimana berlaku), nomor PO (sebagaimana berlaku), tanggal pesanan, tanggal pengiriman, melewati alamat MAC, kecepatan prosesor, tanggal pengiriman, dan garansi dengan masa kedaluwarsa 3 tahun, garansi dengan masa kedaluwarsa 4 tahun, atau garansi dengan masa kedaluwarsa 5 tahun.

Tanggung Jawab Pelanggan

- Jika berlaku, memberikan semua bantuan masuk akal yang diminta Dell untuk mendapatkan lisensi ekspor yang diperlukan untuk melakukan Layanan.
- Memastikan Standard Asset Report Service tersebut memenuhi persyaratan Pelanggan.

Tidak Termasuk Dalam Layanan

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



Lampiran B

ProDeploy Plus for Client

ProDeploy Plus for Client mencakup semua fitur Layanan ProDeploy for Client selain Layanan berikut:

- OS and Software Preparation Service
- Data Migration Service
- Data Erase Service
- Deployment Support Service
- Asset Resale and Recycling Service (Sebagaimana ditentukan dalam Lampiran G).

OS and Software Preparation Service

Ikhtisar Layanan

Layanan Dell OS and Software Preparation Service memberi Pelanggan beragam opsi yang berbeda untuk memuat sistem operasi dan/atau perangkat lunak ke Produk yang Didukung yang dibeli dengan Layanan. Opsi yang dipilih Pelanggan akan diterapkan ke semua Produk yang Didukung pada Pesanan.

Pelanggan dapat memilih salah satu opsi berikut:

- Ready Image Service (sebagaimana ditetapkan dalam Lampiran C)
- Custom Image Service (sebagaimana ditetapkan dalam Lampiran D)
- Connected Configuration Service (sebagaimana ditetapkan dalam Lampiran E)
- Connected Provisioning Service (sebagaimana ditetapkan dalam Lampiran F)

Tanggung Jawab Pelanggan

- Pilih salah satu opsi yang tersedia untuk memuat sistem operasi dan/atau perangkat lunak ke Produk yang Didukung melalui TechDirect atau komunikasikan pilihan tersebut kepada SPOC secara tertulis. Setelah Pelanggan menentukan pilihan, pilihan tidak dapat diubah setelah pesanan Produk yang Didukung telah dirilis untuk dibuat.

Tidak Termasuk Dalam Layanan

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

Data Migration Service

Ikhtisar Layanan

Data Migration Service melayani migrasi data, dari Sistem Lama ke Produk baru yang Didukung Dell (“Data Migration Service”) sebagaimana ditetapkan secara lebih spesifik dalam Lampiran Layanan ini. Layanan ini akan memberi Pelanggan alat migrasi data yang disediakan Dell dengan petunjuk terperinci. Migrasi data akan dijalankan oleh Pelanggan.

Migrasi data dapat dilakukan dengan berbagai cara:

- Langsung dari Sistem Lama ke Produk yang Didukung yang baru melalui kabel jaringan standar
- Langsung dari Sistem Lama ke Produk yang Didukung yang baru melalui jaringan milik Pelanggan
- Dari Sistem Lama ke lokasi penyimpanan yang disediakan pelanggan (berbagi file atau USB/drive eksternal), lalu dari lokasi penyimpanan ke Produk yang Didukung yang baru



Jika Pelanggan juga telah membeli Onsite PC Installation Service sebagai Layanan Tambahan, Layanan ini akan dikirimkan oleh Dell atas nama Pelanggan. Layanan ini diberikan selama dan berkoordinasi dengan proses instalasi Produk yang Didukung yang baru. Lihat bagian "*Persyaratan dan Ketentuan Tambahan Saat Dikirim bersamaan dengan Onsite PC Installation Service*" di bawah ini dan Lampiran H untuk informasi selengkapnya.

Tanggung Jawab Pelanggan

- Mengomunikasikan petunjuk yang diberikan Dell untuk menyelesaikan Data Migration Service kepada kontak Pelanggan yang sesuai yang akan melakukan migrasi data.
- Ikuti petunjuk yang diberikan menggunakan alat migrasi data dan petunjuk yang diberikan oleh Dell.
- Memberikan akses administrator sementara atau akun administrator kepada siapa pun yang mencoba menjalankan Layanan.
- Jika Layanan ini diberikan bersamaan dengan Onsite PC Installation Service, patuhi tanggung jawab Pelanggan dari Onsite PC Installation Service (Lampiran H.)
- Jika bersedia, sediakan 3.x USB/media eksternal untuk mentransfer data ke orang yang melakukan Data Migration Service. Setiap perbaikan yang diperlukan untuk lingkungan array penyimpanan sumber adalah tanggung jawab Pelanggan, kecuali untuk platform penyimpanan yang didukung Dell dengan garansi dukungan yang valid.
- Jika tidak dikirimkan bersamaan dengan Onsite PC Installation Service (yaitu, Pelanggan belum membeli Onsite PC Installation Service), Data Migration Service akan dilakukan oleh Pelanggan atau pengguna akhir menggunakan alat migrasi data dan petunjuk yang diberikan.

Tanggung Jawab Dell

- Berikan petunjuk dan alat migrasi data untuk mengambil data serta pengaturan pengguna dari setiap sistem Pelanggan yang digantikan oleh Produk yang Didukung, lalu migrasikan data yang terkait dengan profil pengguna domain ke Produk yang Didukung yang baru.

Tidak Termasuk Dalam Layanan

- Migrasi data dengan alat selain dari alat yang ditetapkan Dell untuk melaksanakan Layanan oleh personel Dell dan pemenuhan kewajiban Pelanggan.
- Profil pengguna untuk akun lokal (bukan dalam domain) tidak akan dimigrasikan.
- Memigrasikan data akun pengguna ke domain alternatif tidak didukung.
- Pencopotan instalasi atau instalasi ulang setiap produk atau aplikasi perangkat lunak yang sudah ada.
- Semua pemulihan data, termasuk pemulihan bencana.
- Alat tersebut tidak akan memindahkan/menyalin aplikasi atau perangkat lunak. Mentransfer aplikasi atau skrip untuk instalasi aplikasi di sistem sebagai bagian dari migrasi data.
- Setiap aktivitas yang berkaitan dengan pemecahan masalah dan konfigurasi infrastruktur jaringan.
- Data Migration Service hanya dapat diselesaikan sebanyak satu kali per Produk yang Didukung.
- Setiap aktivitas selain dari yang ditetapkan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini.

Persyaratan dan Ketentuan Tambahan Saat Dikirim bersamaan dengan Onsite PC Installation Service

- 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.



- 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.
- Mentransfer lebih dari 100 GB data per Produk yang Didukung
- Performa hard disk yang buruk karena bad sector, kecepatan kurang dari 5.400 rpm, atau fragmentasi berlebihan
 - Pengaturan yang dikonfigurasi pelanggan membatasi kecepatan transfer, seperti memaksa semua Kartu Antarmuka Jaringan (NIC) ke kecepatan yang lebih lambat dari kecepatan optimalnya.
 - Proses yang berjalan pada sistem lama.
 - Tidak menggunakan kabel jaringan CAT5e untuk penggunaan pada Gigabit NIC terhadap migrasi terkait jaringan apa pun
 - Tidak menggunakan Port USB 3.x dan Hard Disk Eksternal (minimal USB 2.0)
 - Proses yang berjalan pada Sistem Lama
 - Tidak menggunakan kabel jaringan CAT5e untuk penggunaan pada Gigabit NIC terhadap migrasi terkait jaringan apa pun
 - Tidak menggunakan Port USB 3.x dan Hard Disk Eksternal (minimal USB 2.0)
- Migrasi data akan dibatasi hingga maksimum 45 menit waktu deskside per PC. Dell akan menilai perkiraan waktu untuk menyelesaikan aktivitas ini sebelum penerapan dimulai dan selama penerapan berlangsung. Jika Dell menemukan bahwa jumlah waktu untuk melakukan aktivitas di lokasi melebihi batas 45 menit, Dell akan bekerja sama dengan pelanggan untuk mengubah petunjuk sehingga waktu deskside di bawah 45 menit.
- 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.
- Selama beberapa instalasi PC, teknisi akan memigrasikan data pada beberapa PC secara bersamaan.
- Untuk alasan keamanan, Dell tidak akan memasukkan USB/media eksternal ke lingkungan Pelanggan. Jika perlu (untuk migrasi data atau penginstal DMT), Pelanggan harus menyediakan USB/media eksternal.
- Data Migration Service akan dijalankan oleh Dell menggunakan alat migrasi data oleh personel Dell di lokasi yang sama dan pada saat yang sama dengan Layanan Instalasi di Lokasi.
- Setelah transfer selesai, teknisi di lokasi akan mengonfirmasi dan/atau melaporkan integritas transfer.

Deployment Support Service

Fitur Dukungan Penerapan saat tidak dibeli dengan Onsite PC Installation Service

Dell menyediakan bantuan jarak jauh, atas permintaan Pelanggan, dengan instalasi dan konektivitas Produk baru yang Didukung, transfer file pengguna akhir dan pengaturan sistem, penghapusan data, instalasi perangkat lunak yang disediakan Pelanggan, serta penghapusan instalasi Perangkat Lama ketika ProDeploy Plus for Client tidak dibeli dengan Onsite PC Installation Service.

Bantuan dengan Pelanggan yang menjalankan Instalasi Produk yang Didukung

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



Bantuan dengan Pelanggan yang menjalankan Konektivitas Produk yang Didukung

- Bantuan untuk mem-boot Produk baru yang Didukung dan memverifikasi koneksi jaringan untuk perangkat yang terhubung ke jaringan milik Pelanggan.
- Bantuan untuk masuk ke Produk baru yang Didukung 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):
 - Bantuan untuk menyambungkan ulang periferal desktide 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 yang telah disepakati untuk fungsionalitas (misalnya, mencetak halaman uji).
 - Bantuan untuk penyelesaian proses bergabung ke domain dasar melalui antarmuka Windows bawaan.
 - 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 baru yang Didukung.
 - Memulihkan berbagi file jaringan.
 - Orientasi singkat dan dasar pada fungsi utama Produk baru yang Didukung.

Bantuan dengan Data Migration Service yang dijalankan Pelanggan

- Membantu pengunduhan, instalasi, dan eksekusi perangkat lunak yang dimulai Pelanggan yang diperlukan untuk memigrasikan data.
- Upaya yang wajar akan dilakukan untuk membantu mentransfer data Pelanggan. Namun, jika setelah 3 kali percobaan, transfer dianggap tidak dapat dilakukan oleh Dell, maka Layanan tidak dapat dilakukan.

Bantuan dengan Transfer Pengaturan yang dilakukan Pelanggan

- Membantu pengunduhan, instalasi, dan eksekusi perangkat lunak yang dimulai Pelanggan yang diperlukan untuk memigrasikan pengaturan.
- Upaya yang wajar akan dilakukan untuk mentransfer pengaturan Pelanggan. Namun, jika setelah 3 kali percobaan, transfer dianggap tidak dapat dilakukan oleh Dell, maka Layanan tidak dapat dilakukan.

Bantuan dengan Instalasi Perangkat Lunak yang dilakukan Pelanggan

- Instalasi aplikasi Produk yang Didukung melalui Pelanggan menyediakan unduhan Internet, skrip manual, USB, atau CD/DVD.
- 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 seperti yang diminta oleh Pelanggan.
- Jika diminta oleh Pelanggan, meningkatkan versi aplikasi perangkat lunak.



Bantuan dengan Penghapusan Data yang dijalankan Pelanggan

- Membantu pengunduhan, instalasi, dan eksekusi perangkat lunak yang dimulai Pelanggan yang diperlukan untuk menghapus data.

Bantuan untuk Pencopotan Instalasi Sistem Lama yang Dijalankan Pelanggan

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

Fitur Dukungan Penerapan saat dibeli atau tidak dibeli dengan Onsite PC Installation Service

Dell menyediakan dukungan selama 30 hari kalender kepada Pelanggan, Penyedia, dan pengguna akhir sejak pemasangan awal serta konektivitas Produk yang Didukung untuk pertanyaan atau masalah yang terkait dengan penginstalan dan konektivitas Produk yang Didukung.

- Pelanggan dapat melibatkan tim dukungan Dell (melalui obrolan, email, atau telepon saat dimulai oleh teknisi Dell) dan mendapatkan bantuan dengan masalah apa pun dengan Layanan yang disediakan sebagai bagian dari Deskripsi 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.
- Setelah diagnosis jarak jauh, untuk masalah yang disebabkan oleh penerapan implementasi Dell, Dell akan bekerja sama dengan Pelanggan dan/atau Penyedia untuk mengembangkan dan, jika perlu, membantu dalam penerapan rencana remediasi.
- 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, silakan periksa Formulir Pesanan Anda.

Tanggung Jawab Pelanggan

- Pelanggan harus membeli satu ProDeploy Plus for Client untuk setiap Produk yang Didukung.
- Pelanggan harus meminta bantuan dari Dell melalui Halaman Dukungan Penerapan menggunakan tautan yang disediakan oleh SPOC.
- Memberikan kerja sama yang wajar dan tepat waktu kepada Dell dalam pelaksanaan Layanan.
- Pelanggan harus memiliki telepon dan akses Internet yang stabil serta memadai.
- Uji dan verifikasi bahwa aplikasi perangkat lunak beroperasi sesuai dengan 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 instalasi perangkat lunak yang diakibatkan oleh kegagalan Pelanggan untuk menguji dan memverifikasi kompatibilitas perangkat lunak.
- Menguji dan memverifikasi bahwa pengaturan aplikasi perangkat lunak dan sistem operasi telah berfungsi sesuai dengan kebutuhan Pelanggan pada Produk yang Didukung yang akan dibeli.
- 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 Produk yang Didukung ke domain) di dalam Active Directory untuk memungkinkan penggabungan domain sebelum tanggal penerapan yang dijadwalkan.
- Pelanggan memiliki semua lisensi dan hak penggunaan yang diperlukan untuk perangkat lunak yang diinstal. Dell tidak akan menjamin masalah kepatuhan.



- Subnet switch basis Ethernet 100MB T standar, dan throughput 5-10 MB/dtk di desktop tersedia untuk memuat aplikasi.
- Desktop dan laptop tersambung ke jaringan area lokal dan memiliki akses Internet yang memadai dengan Internet Explorer 7.0 (atau lebih tinggi) dan versi Edge, Chrome, dan Firefox yang didukung vendor.
- Sebelum menghubungi Dell untuk bantuan, bersiaplah untuk:
 - Sediakan semua informasi penting dan relevan yang diperlukan agar Dell dapat menyediakan Layanan ini secara tepat waktu.
 - Menyediakan kredensial akun domain dengan hak yang diperlukan untuk menggabungkan komputer ke kontainer Komputer default di Active Directory.
 - Memastikan Produk yang Didukung telah tersambung ke jaringan area lokal dan memiliki akses Internet yang memadai.
 - Memulai koneksi ke Dell untuk kinerja Layanan jarak jauh. Ini termasuk, tetapi tidak terbatas pada, memastikan konektivitas jaringan dan memanfaatkan antarmuka jarak jauh yang disediakan Dell seperti obrolan dan telepon.
 - Menyediakan semua driver yang dapat digunakan untuk instalasi perangkat keras.
 - Memastikan Sistem Lama tersedia dan berfungsi penuh agar pelaksanaan Layanan dapat dilakukan yang memerlukan Sistem Lama.
 - Sebagaimana diperlukan untuk menyelesaikan Layanan, beri teknisi akses ke jaringan Pelanggan untuk menjalankan Layanan.
 - Jika media eksternal diperlukan, Pelanggan harus menyediakan USB/media eksternal.
 - Sediakan semua lisensi yang diperlukan, media instalasi, dan petunjuk instalasi kepada teknisi Dell sesuai kebutuhan.

Tanggung jawab Dell

- Dell akan menyediakan bantuan jarak jauh, atas permintaan Pelanggan, dengan instalasi dan konektivitas Produk baru yang Didukung, transfer file pengguna akhir dan pengaturan sistem, penghapusan data, instalasi perangkat lunak yang disediakan Pelanggan, serta penghapusan instalasi Perangkat Lama.
- Dell mungkin melibatkan spesialis internal dan sumber daya mitra perangkat lunak untuk membantu lebih lanjut dalam dukungan dan pemecahan masalah.
- Dell hanya akan memberikan bantuan untuk aktivitas penerapan yang tercantum dalam Lampiran ini berdasarkan Layanan yang dibeli oleh Pelanggan.
- Dell dapat meminta informasi spesifik dari Pelanggan, saat dihubungi untuk mendapatkan bantuan, yang harus disediakan untuk melakukan Layanan ini. Jika informasi yang diminta tidak tersedia, Dell tidak akan dapat menyelesaikan Layanan ini.

Tidak Termasuk Dalam Layanan

- Mengatur jaringan baru
- Bergabung dengan Unit Organisasi tertentu dalam Active Directory; komputer akan bergabung ke kontainer Komputer default.
- Memecahkan masalah kesalahan yang terkait dengan proses bergabung ke domain Windows bawaan.
- Menyediakan atau menjalankan skrip kustom untuk bergabung dengan domain.
- Mengatur atau mengonfigurasi Active Directory
- Transfer data dan pengaturan dengan alat selain dari alat yang ditetapkan Dell untuk melaksanakan Layanan oleh personel Dell dan pemenuhan kewajiban Pelanggan.
- Pencadangan data atau pemulihan data, termasuk pemulihan bencana



- Mentransfer aplikasi atau perangkat lunak. Aplikasi perangkat lunak diinstal/diinstal ulang bukan ditransfer.
- Instalasi perangkat lunak sistem operasi
- Penyesuaian dan/atau personalisasi perangkat lunak (di luar yang diperlukan untuk memastikan perangkat lunak diinstal dengan benar)
- Konfigurasi perangkat lunak keamanan seperti perangkat lunak anti-virus/spyware/malware
- Instalasi atau konfigurasi perangkat lunak perusahaan.
- Setiap aktivitas selain dari yang ditetapkan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini.

Persyaratan dan Ketentuan Tambahan

- Sistem Operasi Desktop/Notebook adalah Microsoft Windows 7, atau Windows 8, Windows 10 [atau versi lebih baru yang berlaku]
- Sistem operasi sudah dimuat sebelumnya atau sudah terinstal.
- Dell tidak bertanggung jawab atas kesalahan selama proses instalasi dan kesalahan apa pun yang ditemui selama instalasi.
- Instalasi aplikasi harus dikirim secara berdekatan.
- Tidak tersedia untuk perangkat Thin Client
- Pelanggan juga dapat menghubungi SPOC jika mereka memiliki masalah dengan penyiapan atau pengiriman Layanan.

Data Erase Service

Ikhtisar Layanan

Layanan ini memberi opsi kepada Pelanggan, reseller Dell, dan pengguna akhir reseller Dell untuk menggunakan Data Erase Service ini melalui Portal TechDirect (konsol terpusat) yang terkait dengan akun mereka di Portal TechDirect. Pelanggan akan memilih antara opsi mandiri menggunakan perangkat penyimpanan USB yang mengharuskan seseorang (yaitu, personel Pelanggan) hadir di perangkat untuk memulai Data Erase Service atau opsi jarak jauh menggunakan Portal TechDirect yang tidak mengharuskan seseorang yang hadir di perangkat untuk memulai Data Erase Service.

Semua hard disk yang dipilih Pelanggan untuk penghapusan data akan dihapus datanya menggunakan metode yang sesuai dengan panduan NIST (National Institute of Standards) SP 800-88r1.

Reseller Dell dapat memberikan akses ke Data Erase Service ini kepada pengguna akhir mereka, tetapi tidak dapat mengelola Layanan atas nama pengguna akhir. Pengguna akhir akan bertanggung jawab untuk menghapus data pada perangkat mereka.

Jika Pelanggan membeli Data Erase Service ini, Dell akan membantu Pelanggan menyiapkan penghapusan perangkat akhir mereka melalui penggunaan opsi mandiri dan opsi jarak jauh. Pelanggan akan bertanggung jawab untuk menghapus data pada perangkat mereka.

Tanggung jawab pelanggan

- Pelanggan mengakui bahwa Dell menyediakan solusi layanan mandiri untuk menghapus data dalam Produk yang Didukung dan/atau Sistem Lama. Pelanggan bertanggung jawab penuh atas pencadangan dan pemulihan data. Pelanggan mengakui bahwa data yang terhapus tidak dapat dipulihkan setelah ditimpa. Dell tidak bertanggung jawab atas kehilangan, kerusakan, kegagalan akses terhadap, data yang tidak dapat dikembalikan sehubungan dengan Layanan ini.
- Cadangkan data atau perangkat lunak apa pun yang mereka butuhkan pada perangkat target sebelum melakukan penghapusan.



- Pelanggan bertanggung jawab untuk menghapus hard disk mereka sendiri melalui penggunaan solusi yang disediakan Dell.
- Pelanggan harus menentukan Kontak Teknis yang akan memberikan otorisasi dan akses ke alat kepada personel Pelanggan tertentu yang akan melakukan penghapusan.
- Pelanggan harus memilih antara menggunakan opsi penghapusan data mandiri menggunakan perangkat penyimpanan USB atau opsi penghapusan data jarak jauh melalui alur Portal TechDirect.
- Untuk menggunakan opsi penghapusan data jarak jauh, perangkat yang berisi hard disk yang akan dihapus harus didaftarkan menggunakan Dell My Account Pelanggan.
- Untuk menggunakan opsi penghapusan data jarak jauh, SupportAssist for Business (versi 3.6 atau yang lebih baru) harus diinstal dan berjalan pada perangkat Pelanggan yang berisi hard disk yang akan dihapus.
- Untuk menggunakan opsi penghapusan data jarak jauh, perangkat yang berisi hard disk yang akan dihapus harus terhubung ke sumber listrik dan tetap terhubung ke jaringan selama proses penghapusan.
- Untuk menggunakan opsi penghapusan data mandiri, perangkat yang berisi hard disk yang akan dihapus harus terhubung ke sumber listrik selama proses penghapusan.
- Untuk menggunakan opsi penghapusan data mandiri, Pelanggan harus menyediakan USB/media eksternal dengan kapasitas penyimpanan minimal 1 GB kepada pengguna resmi alat penghapusan data Pelanggan.
- Dari akun mereka, Pelanggan dapat memilih untuk mengirimkan email instruksi, kredensial, dan tautan untuk mengunduh perangkat lunak penghapus data guna pelaksanaan Layanan.
- Pelanggan bertanggung jawab untuk mengunggah file yang dihasilkan oleh opsi penghapusan data mandiri ke Portal TechDirect untuk mengakses sertifikat penghapusan secara online.
- Perangkat lunak yang disediakan hanya boleh digunakan pada jumlah drive/hard disk yang diminta dari Portal TechDirect. Penyalahgunaan apa pun dilarang.
- Jika Pelanggan mengalami kegagalan karena hard disk yang tidak dapat dioperasikan atau sektor yang gagal, Pelanggan dapat menghubungi perwakilan penjualan Dell agar Dell dapat menghancurkan hard disk yang gagal secara fisik. (Layanan ini mungkin tidak tersedia di semua lokasi. Hubungi perwakilan penjualan Dell Anda untuk informasi lebih lanjut).

Tanggung jawab Dell

- Dell akan menyediakan solusi bagi Pelanggan untuk menggunakan penghapusan mandiri menggunakan perangkat penyimpanan USB atau penghapusan jarak jauh melalui Portal TechDirect untuk menghapus data dari perangkat akhir mereka sesuai dengan standar NIST.
- Pelanggan yang telah membeli Data Erase Service ini akan memiliki akses ke solusi melalui Portal TechDirect.
- Layanan akan tersedia selama 180 hari kalender, sejak tanggal pembelian, dan akan kedaluwarsa setelah jangka waktu tersebut.
- Setiap kredit Data Erase Service terlihat di Portal TechDirect dan memungkinkan Pelanggan untuk menghapus satu drive unik. Kredit Data Erase Service tidak dapat digunakan untuk Layanan lainnya.
- Fitur penghapusan akan mematuhi standar NIST SP 800-88r1.
- Dell, melalui Portal TechDirect, akan memberikan laporan ringkasan untuk semua aktivitas penghapusan yang dilakukan oleh Pelanggan.
- Solusi ini dimaksudkan untuk digunakan sebanyak satu kali per hard disk, tetapi Dell, atas kebijakannya sendiri, dapat mengizinkan solusi untuk diulang pada perangkat yang sama untuk jangka waktu tertentu atau hingga Layanan berakhir.



Tidak Termasuk Dalam Layanan

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

Persyaratan dan Ketentuan Tambahan

- Pelanggan adalah pengguna berwenang yang diizinkan untuk mengakses perangkat lunak Data Erase yang digunakan untuk melakukan Data Erase Service, tetapi bukan pengguna akhir yang diberi lisensi oleh penerbit perangkat lunak Penghapusan Data tersebut. Akses dan penggunaan perangkat lunak Penghapusan Data oleh Pelanggan akan dibatasi untuk proses spesifik yang diuraikan dalam Lampiran Layanan ini untuk penyiapan dan dimulainya Proyek Penghapusan Data menggunakan Portal TechDirect. Jika Pelanggan berupaya untuk menyalin atau mengakses atau menggunakan perangkat lunak Penghapusan Data dalam cara apa pun yang tidak sesuai dengan penggunaan dan akses yang diuraikan dalam Lampiran Layanan ini, Pelanggan tersebut harus membela, mengganti rugi, dan menanggung akibat yang membahayakan Dell dari, setiap klaim pihak ketiga atau tindakan yang timbul akibat kegagalan Pelanggan tersebut untuk mendapatkan lisensi, hak atas kekayaan intelektual, atau setiap izin lainnya yang sesuai, sertifikasi peraturan atau persetujuan yang berkaitan dengan perilaku yang tidak memenuhi ketentuan tersebut.
- Pelanggan bertanggung jawab sepenuhnya untuk mengonfirmasi bahwa Produk yang Didukung dan/atau Sistem Lama tersebut dinyatakan dengan benar dan dikonfigurasi dalam Portal TechDirect sebelum Data Erase Service tersebut dilakukan. Setiap kesalahan konfigurasi Produk yang Didukung dan/atau Sistem Lama yang dapat dilihat oleh Pelanggan di Portal TechDirect adalah tanggung jawab Pelanggan. Pelanggan bertanggung jawab untuk melakukan tindakan alternatif untuk melakukan upaya keamanan data (termasuk, namun tidak terbatas untuk, setiap kepatuhan terhadap standar keamanan data yang diwajibkan oleh undang-undang) untuk setiap Produk yang Didukung dan/atau Sistem Lama yang tidak berhasil dihapus datanya menggunakan Data Erase Service ini. Pelanggan akan mengganti rugi, membela, dan menanggung setiap akibat yang membahayakan Dell dari i) setiap klaim yang berkaitan dengan kegagalan untuk mengonfirmasi dengan benar bahwa Produk yang Didukung dan/atau Sistem Lama tersebut dinyatakan dan dikonfigurasi dengan benar sebelum Data Erase Service dilakukan, dan dari ii) setiap klaim yang berkaitan dengan Produk yang Didukung yang tidak berhasil dihapus menggunakan Data Erase Service tersebut. Jika Pelanggan melanggar kewajibannya atau garansi yang diuraikan dalam Lampiran Layanan ini, Dell tidak berkewajiban untuk menyediakan Layanan atau tidak dapat dituntut untuk setiap kerusakan akibat pelanggaran oleh Pelanggan tersebut. Atau, Pelanggan dapat dikenakan biaya dan pengeluaran tambahan untuk setiap waktu atau materi tambahan, kerugian atau kerusakan yang ditimbulkan oleh Dell atau penyediannya.
- Beberapa teknologi enkripsi data telah diverifikasi sebagai teknologi yang kompatibel dengan perangkat lunak Data Erase Service, seperti BitLocker dan Dell Data Protection Encryption (DDPE). Namun, karena tidak semua teknologi enkripsi data itu sama, atau jika teknologi enkripsi Pelanggan memblokir pelaksanaan Data Erase Service tersebut, maka Dell tidak akan dapat menyelesaikan Data Erase Service ini.
- Konfigurasi perangkat keras khusus Pelanggan dapat mencegah perangkat lunak Data Erase Service menyelesaikan pelaksanaan Data Erase Service dan memengaruhi kemampuan Pelanggan untuk menggunakan Data Erase Service ini secara efektif. Pelanggan harus menghubungi perwakilan penjualan Dell mereka untuk detail tambahan.



Ketentuan Tambahan Penting

TANGGUNG JAWAB

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

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

- DELL TIDAK BERTANGGUNG JAWAB (BAIK DALAM KONTRAK, KESALAHAN, ATAU LAINNYA) ATAS KEAMANAN ATAU KERAHASIAAN DATA YANG BERADA PADA 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 URAIAN 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 LAIN YANG DITENTUKAN SECARA WAJAR OLEH DELL MENGGUNAKAN METODE EVALUASI STANDAR INDUSTRI.

Lampiran C

Ready Image Service

Ikhtisar Layanan

Dell Ready Image Service adalah Layanan yang menyediakan kemampuan bagi produk komputasi pengguna akhir Pelanggan untuk dikonfigurasi dengan versi Windows Professional tertentu, bahasa dasar, paket bahasa, dan driver platform yang sesuai untuk instalasi sistem operasi Windows default.

Layanan Terkait

- Jika dipilih oleh Pelanggan, Ready Image Service ini dapat disertakan dalam ProDeploy Plus for Client. Pelanggan hanya dapat memilih salah satu opsi yang ditentukan sebagai bagian dari OS and Software Preparation Service, sebagaimana ditentukan dalam Lampiran B.
- Ready Image Service ini dapat dibeli oleh Pelanggan sebagai Layanan Tambahan ke ProDeploy for Client.



Tanggung Jawab Pelanggan

- Pilih versi Windows Professional, bahasa dasar, dan paket bahasa di TechDirect atau bekerja sama dengan SPOC untuk mendokumentasikan dan menangkap persyaratan teknis Pelanggan dalam dokumen spesifikasi teknis.
- Pelanggan memvalidasi akurasi dan memverifikasi persyaratan dengan memberi persetujuan di TechDirect.
- Menyetujui desain apa pun di TechDirect sebelum melanjutkan ke proses produksi.
- Pelanggan harus mempertahankan, melindungi, dan membebaskan Dell dari tuntutan dari, klaim atau tindakan apa pun yang timbul dari pihak pelanggan mana pun terkait konfigurasi Produk yang Didukung menggunakan Ready Image Service atau kegagalan Pelanggan untuk mematuhi syarat, ketentuan, dan tanggung jawab Pelanggan yang ditetapkan dalam Lampiran Layanan ini.

Tanggung Jawab Dell

- Terapkan versi Windows Professional tertentu, bahasa dasar, dan paket bahasa sebelum pengiriman Produk yang Didukung.

Penyediaan Tambahan

- Layanan dapat dilakukan di luar negara tempat Pelanggan dan/atau Dell berada. Dari waktu ke waktu, dan sesuai dengan syarat Perjanjian antara Dell dan Pelanggan, Dell dapat mengubah lokasi tempat Layanan dilakukan dan/atau pihak yang melakukan Layanan; namun meski demikian, Dell akan tetap bertanggung jawab kepada Pelanggan untuk penyelesaian Layanan.
- Pelanggan tidak memiliki hak kepemilikan atas gambar. Pelanggan hanya memiliki akses ke Layanan yang tercantum dalam Lampiran ini yang memungkinkan pemasangan gambar.

Tidak Termasuk Dalam Layanan

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

Lampiran D

Custom Image Service

Ikhtisar Layanan

Custom Image Service adalah Layanan yang menawarkan cara yang lebih nyaman dan efisien bagi Pelanggan untuk menyesuaikan serangkaian aplikasi dan pengaturan perangkat lunak terkait dengan Sistem Operasi mereka (“Gambar”) sehubungan dengan pembelian Produk baru yang Didukung. Proses Dell Custom Image Service memvalidasi dan menguji gambar Pelanggan untuk pemasangan di pabrik-pabrik Dell. Dell akan memuat gambar dalam proses manufaktur yang memungkinkan Gambar Pelanggan diterapkan pada Produk yang Didukung Pelanggan saat diproduksi.



Layanan Terkait

- Jika dipilih oleh Pelanggan, Custom Image Service ini dapat disertakan dalam ProDeploy Plus for Client. Pelanggan hanya dapat memilih salah satu opsi yang ditentukan sebagai bagian dari OS and Software Preparation Service, sebagaimana ditentukan dalam Lampiran B.
- Custom Image Service ini dapat dibeli oleh Pelanggan sebagai Layanan Tambahan ke ProDeploy for Client.

Tanggung Jawab Pelanggan

- Simpan salinan gambar yang diinginkan untuk dimuat. DELL TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS SETIAP KEHILANGAN ATAU PEMULIHAN DATA ATAU PROGRAM PADA GAMBAR APA PUN ATAU PADA SETIAP PLATFORM PERANGKAT KERAS YANG DIDUKUNG.
- Membuat, menguji, dan memverifikasi bahwa Gambar tersebut beroperasi sesuai dengan kebutuhan Pelanggan pada platform perangkat keras yang didukung yang akan dibeli.
- Jika berlaku, Gambar harus berisi semua driver yang diperlukan untuk mendukung perangkat keras yang didokumentasikan dalam Formulir Spesifikasi Teknis. Gambar Dinamis yang disediakan menggunakan alat Dell Image Assist atau penerapan urutan tugas kustom untuk boot dalam pencitraan pabrik tidak memerlukan dukungan driver lengkap.
- Memverifikasi bahwa Gambar tidak mengandung Informasi Identitas Pribadi.
- Memberikan informasi yang diminta melalui Portal Tech Direct atau bekerja sama dengan SPOC untuk mendokumentasikan dan menangkap persyaratan teknis Pelanggan dalam dokumen Spesifikasi Teknis.
- Melengkapi, memvalidasi akurasi dan memverifikasi persyaratan dengan menyetujui di TechDirect atau mengembalikan formulir spesifikasi teknis ke Dell.
- Lengkapi Sertifikat Kepatuhan Ekspor Gambar yang mensertifikasi bahwa Gambar yang diajukan Pelanggan dapat diekspor oleh Dell ke luar dari negara tempat Gambar tersebut diajukan ke Dell.
- Berikan Gambar ke Dell. Gambar dapat dikirimkan ke Dell oleh Aplikasi Transfer File (FTA) Dell, Dell Image Assist, atau dengan mengirimkan media atau hard disk DVD/USB.
- Pastikan Anda memberi tahu Dell jika meminta untuk menggunakan layanan Online First Article Dell untuk dapat menyetujui konfigurasi Anda. Pelanggan menyetujui proses tinjauan konfigurasi selama 2 hari kerja. Informasi masuk Pelanggan akan kedaluwarsa di hari kedua pada pukul 23.59 waktu setempat Pelanggan.
- Memberikan kunci produk untuk sistem operasi jika sistem operasi tersebut bukanlah Dell OEM.
- Setujui Gambar dan setujui revisi Gambar berikutnya.
- Pelanggan harus mempertahankan, melindungi, dan membebaskan Dell dari tuntutan dari, klaim atau tindakan apa pun yang timbul dari pihak pelanggan mana pun terkait konfigurasi Produk Dell yang Didukung menggunakan Custom Image Service atau kegagalan Pelanggan untuk mematuhi syarat, ketentuan, dan tanggung jawab Pelanggan yang ditetapkan dalam Lampiran Layanan ini.

Tanggung Jawab Dell

- Teknisi Dell memungkinkan pemuatan Gambar Pelanggan ke pabrik dan mengatur penyesuaian apa pun yang diminta oleh Pelanggan.
- Gambar divalidasi dan diuji di dalam proses produksi Dell, memastikan bahwa Gambar Pelanggan akan dimuat dengan benar selama awal perakitan sistem yang diproduksi.
- Proses produksi pabrik akan memastikan bahwa Gambar Anda direplikasi seperti Gambar yang diberikan ke Dell.



Persyaratan dan Ketentuan Tambahan:

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

Tidak Termasuk Dalam Layanan:

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

Lampiran E

Connected Configuration Service

Ikhtisar Layanan

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

Layanan Terkait

- Jika dipilih oleh Pelanggan, Connected Configuration Service ini dapat disertakan dalam ProDeploy Plus for Client. Pelanggan hanya dapat memilih salah satu opsi yang ditentukan sebagai bagian dari OS and Software Preparation Service, sebagaimana ditentukan dalam Lampiran B.

Prosedur Layanan & Tanggung Jawab Dell

Connected Configuration Service bekerja sama dengan Layanan lain yang didukung dalam Uraian Layanan ini dan dapat dibeli pada Produk yang Didukung tertentu. Solusi Penerapan Pelanggan akan di-host di pusat konfigurasi Dell dan akan terhubung ke jaringan Pelanggan melalui terowongan aman. Koneksi aman akan ditawarkan sebagai gerbang antara lingkungan Pelanggan dan lingkungan produksi Dell/Pemasok, dengan bandwidth maksimum 5 megabit/detik. Pelanggan dapat menggunakan terowongan



aman untuk menyediakan penyesuaian lebih lanjut dari opsi penerapan lainnya, namun tidak terbatas pada enkripsi dan fitur keamanan dan akses lainnya, dan administrasi berbasis peran, penemuan direktori aktif dan konfigurasi jaringan, database, dan keamanan lainnya. Proses penerapan akan dibatasi hingga maksimum empat (4) jam waktu pemrosesan dan sepuluh (10) menit dukungan teknisi untuk inisiasi dan penyelesaian urutan tugas otomatis per Produk yang Didukung yang dikonfigurasi. Kapasitas pemenuhan pesanan akan dihitung berdasarkan volume unit yang diperkirakan Pelanggan dan kemampuan Solusi Penerapan Pelanggan sebagaimana ditentukan dalam koordinasi dengan Dell selama proses cakupan. Ini termasuk waktu rata-rata penerapan per unit, dan unit maksimal yang dapat dilakukan penerapan secara bersamaan. Layanan bergantung pada validasi Dell dari solusi penerapan OS yang diusulkan Pelanggan. Sebagai bagian dari validasi, Dell akan bekerja dengan Pelanggan untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi dari lingkungan Pelanggan yang relevan dengan proses penyediaan OS mereka.

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

Pesanan pelanggan akan dimasukkan melalui proses penjualan Dell dan dialirkan melalui proses produksi Dell standar. Layanan dukungan tambahan yang dipilih Pelanggan mungkin masuk dalam proses produksi dan berada di luar Connected Configuration Service ini.

Penyediaan Tambahan

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

Pelanggan mengakui dan menyetujui bahwa Pelanggan adalah pengontrol data dan pengeksport data dari data apa pun yang berada di dalam perangkat keras, drive, atau mesin virtual yang di-host atau komponen lain yang disediakan oleh Pelanggan kepada Dell (“Solusi Penerapan Pelanggan”), perangkat lunak manajemen sistem yang digunakan oleh Pelanggan sehubungan dengan Layanan (“Perangkat Lunak Pelanggan”) atau Konten Pelanggan (dijelaskan di bawah ini), 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 dan pengeksport data, dan bahwa Dell bertanggung jawab untuk mematuhi undang-undang privasi data yang berlaku di setiap negara sebagai pihak pengolah data. Pelanggan akan membebaskan Dell dari setiap pelanggaran terhadap kewajiban Pelanggan karena mematuhi undang-undang privasi data yang berlaku di setiap negara, dan untuk setiap kegagalannya dalam melakukan kewajibannya sesuai dengan Perjanjian Pelanggan untuk membeli Produk 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 dengan itikad 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.



Jika ada masalah atau kesalahan yang disebabkan oleh Pelanggan yang menghalangi Dell untuk melakukan Layanan dalam lingkungan fasilitas dan dalam jangka waktu yang ditentukan, Dell akan berkoordinasi dengan Pelanggan untuk mengirimkan unit yang terpengaruh "sebagaimana adanya" dari titik kegagalan atau dari urutan tugas yang disederhanakan sebelum titik kegagalan. Pelanggan yang menerima unit "sebagaimana adanya" akan bertanggung jawab untuk melakukan penyelesaian konfigurasi unit dalam lingkungan mereka sendiri. Penundaan pesanan di masa depan dapat terjadi jika konfirmasi resolusi untuk kegagalan tidak diberikan kembali ke Dell.

Tidak Termasuk Dalam Layanan

Aktivitas berikut ini tidak disertakan dalam Layanan:

- Pembuatan urutan tugas, gambar, atau konten Pelanggan lainnya ("Konten Pelanggan") oleh Dell atas nama Pelanggan;
- Dukungan atau pemeliharaan Solusi Penerapan Pelanggan atau Perangkat Lunak Pelanggan oleh Dell dapat diberikan tetapi dengan ketentuan bahwa Solusi Penerapan Pelanggan yang memiliki kontrak dukungan atau pemeliharaan Dell aktif tersebut akan dilayani oleh Dell sesuai dengan kontrak dukungan atau pemeliharaan Dell yang aktif tersebut;
- Data Migration Service.
- Pengembangan kekayaan intelektual apa pun yang dibuat secara eksklusif dan khusus untuk Pelanggan.
- Pra-penyediaan data aset Produk yang Didukung.
- Menyelesaikan masalah atau kegagalan Solusi Penerapan Pelanggan,
- Setiap aktivitas selain dari yang ditetapkan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini.

Tanggung Jawab dan Syarat Teknis Pelanggan Connected Configuration Service

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

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

- Kewajiban Mitra Pelanggan (jika berlaku):
 - Menyampaikan secara tertulis kepada Pengguna Akhir Pelanggan semua Tanggung Jawab Pelanggan sebagaimana dinyatakan di sini.
 - Memfasilitasi komunikasi apa pun, mengatur instruksi, atau menunjuk Dell untuk bekerja secara langsung dengan Pengguna Akhir Pelanggan tersebut.
 - Menyediakan, atau meminta Pengguna Akhir Pelanggan menyediakan, hasil yang diperlukan untuk menyelesaikan Layanan (Petunjuk Kerja Pelanggan, dokumen persyaratan pelanggan VPN, Solusi Penerapan Pelanggan [fisik atau virtual], dll.).
- Pelanggan akan menetapkan satu narahubung ("Kontak Pelanggan") dan narahubung teknis ("Kontak Teknis") sebagaimana diperlukan untuk mendukung pembentukan dan kesinambungan setiap lingkungan Connected Configuration Service regional.
- Kontak Pelanggan wajib memiliki pengetahuan tentang infrastruktur komponen yang dipertimbangkan selama Layanan dan akan memberikan dukungan termasuk, namun tidak terbatas pada, hal berikut:



- Kontak Pelanggan berwenang untuk bertindak atas nama Pelanggan dalam seluruh aspek Layanan, termasuk melaporkan masalah kepada orang yang tepat di dalam organisasi Pelanggan dan menyelesaikan persyaratan yang bermasalah.
- Kontak Pelanggan akan memastikan bahwa setiap komunikasi antara Pelanggan dan Dell, termasuk segala pertanyaan atau permintaan terkait cakupan, dilakukan melalui Dell SPOC yang sesuai.
- Kontak Pelanggan akan menyediakan akses pada titik kontak bisnis dan teknis sedini mungkin berikut data/informasi yang dibutuhkan untuk hal yang berkaitan dengan cakupan Layanan ini.
- Kontak Pelanggan akan memastikan kehadiran kontak Pelanggan utama pada pertemuan yang diperlukan dan presentasi yang dapat disampaikan.
- Kontak Pelanggan akan memperoleh dan menyediakan persyaratan, informasi, data, keputusan, dan persetujuan proyek yang diperlukan.
- Pelanggan bertanggung jawab untuk menyediakan perangkat keras dan/atau perangkat lunak apa pun yang diperlukan untuk memungkinkan solusi penerapan yang tepat dan aman sebagaimana ditentukan dalam koordinasi dengan Dell selama proses cakupan solusi. Solusi yang ditetapkan harus mendukung volume penerapan Produk yang Didukung yang diharapkan.
- Pelanggan akan memberikan satu (1) Solusi Penerapan yang dikonfigurasi untuk setiap Pusat Konfigurasi Dell di wilayah di mana Connected Configuration Service akan terpenuhi, termasuk: Perangkat Keras Pelanggan dan/atau perangkat lunak Pelanggan dan/atau semua konten Pelanggan.
- Pelanggan bertanggung jawab atas semua pemeliharaan, keamanan, pengelolaan, pemantauan, dan dukungan perangkat lunak dan/atau keras Pelanggan, dan Pelanggan menyetujui bahwa masalah dukungan atau pemeliharaan yang berkaitan dengan Perangkat Lunak dan/atau Keras Pelanggan tersebut akan membebaskan Dell dari kewajibannya untuk melakukan Layanan hingga masalah dukungan dan pemeliharaan tersebut teratasi.
- Pelanggan akan menerapkan dan memelihara jaringan aman antara jaringan Pelanggan dan masing-masing Pusat Konfigurasi Dell. Koneksi jaringan yang aman harus memenuhi (atau melampaui) persyaratan keamanan Dell VPN site-to-site.
- Pelanggan bertanggung jawab untuk mengatur dan mengelola proses penerapan Preboot Execution Environment (PXE) yang memastikan bahwa proses tersebut dapat diselesaikan dalam waktu empat (4) jam dan membatasi interaksi teknis hingga maksimal sepuluh (10) menit dari memulai hingga menyelesaikan penerapan Produk yang Didukung.
 - Pelanggan bertanggung jawab untuk:
 - Mengatur lingkungan PXE Boot
 - Menguji/memvalidasi platform perangkat keras Produk yang Didukung yang akan dibeli. Sebelum bertransisi ke platform perangkat keras Produk baru yang Didukung, Pelanggan harus membeli platform baru tanpa Layanan dan melakukan pengintegrasian serta pengujian model dan paket driver baru di dalam solusi penerapan OS Pelanggan. Sistem Operasi harus disampaikan oleh solusi penerapan OS Pelanggan (penerapan bare metal). Tidak ada ketergantungan untuk memerlukan OS/gambar yang ada pada sistem.
 - Platform perangkat keras Produk yang Didukung tanpa port jaringan (RJ-45) pada sistem harus memvalidasi proses penerapan PXE menggunakan adaptor jaringan USB-to-NIC yang disetujui oleh Pusat Konfigurasi Dell. Dukungan adaptor jaringan tertentu harus diverifikasi dengan SPOC Anda.



- Pelanggan bertanggung jawab untuk menyediakan dan memelihara petunjuk kerja penerapan OS Produk yang Didukung termasuk langkah-langkah yang diperlukan untuk memulai penerapan OS Produk yang Didukung, petunjuk yang secara jelas mengidentifikasi kapan penerapan OS selesai, langkah untuk mematikan sistem sebelum pengiriman, dan langkah pemecahan masalah yang harus dilakukan jika terjadi kegagalan selama penerapan Produk yang Didukung.
 - Petunjuk kerja penerapan OS Produk yang Didukung harus mencakup petunjuk yang jelas dan tangkapan layar bagi teknisi pabrik Dell untuk memulai dan melakukan verifikasi penyelesaian penerapan Anda yang berhasil.
 - Urutan tugas dan petunjuk kerja Pelanggan harus menyertakan "layar penyelesaian" sebagai salah satu tugas terakhir dalam urutan tugas. Kotak dialog "layar penyelesaian" ini adalah pemeriksaan kualitas untuk teknisi pabrik guna melakukan verifikasi penyelesaian yang berhasil. "Layar penyelesaian" harus tetap berada di layar hingga teknisi melakukan tindakan.
- Pelanggan akan selalu memperbarui Solusi Penerapan Pelanggan dan penerapan sistem, driver, dan sistem operasi, serta memastikan bahwa konten yang diperlukan untuk penerapan Produk yang Didukung tersedia di lingkungan manajemen sistem mereka yang di-host di Pusat Konfigurasi Dell. Pelanggan harus memperluas lingkungan manajemen sistem host miliknya untuk penerapan Produk yang Didukung guna meminimalkan lalu lintas jaringan dan mengurangi waktu pemrosesan penerapan sistem.
- Pelanggan bertanggung jawab atas kegagalan dukungan & pemecahan masalah yang terkait dengan Solusi Penerapan Pelanggan. Kegagalan Solusi Penerapan Pelanggan dapat menunda pengiriman **pesanan Pelanggan atau mengharuskan Dell untuk mengirimkan unit Pelanggan dengan urutan tugas yang dikurangi atau "sebagaimana adanya"**. Pelanggan harus memberikan respons terhadap permintaan dukungan untuk meminimalkan penundaan pesanan atau pengurangan layanan yang diberikan. Pelanggan harus menyediakan kontak dukungan reguler dan kontak eskalasi jika kontak utama tidak tersedia. Tanggung jawab Pelanggan atas dukungan dan pemecahan masalah termasuk:
 - Menyediakan kontak, termasuk daftar distribusi email, nomor telepon (pesawat telepon/seluler), dan kontak manajemen guna dipakai untuk:
 - Dukungan jam kerja reguler
 - Dukungan di luar jam kerja & akhir pekan
 - Pemberitahuan pemeliharaan/waktu henti Pusat Konfigurasi Dell
 - Dukungan Solusi Penerapan Pelanggan termasuk pemecahan masalah untuk:
 - Lingkungan boot PXE klien
 - Server Penerapan dan grup pembatasan (server Manajer Konfigurasi Titik Akhir Microsoft (MECM)/Titik Distribusi Manajer Konfigurasi, Pembagian Distribusi Microsoft Deployment Toolkit, dll.)
 - Langkah urutan tugas penerapan klien, WIM boot, paket driver dan konten aplikasi, penanganan kesalahan, layar penyelesaian, dll.
 - Koneksi VPN aman site-to-site jaringan/firewall
- Pelanggan yang akan menggunakan instans virtual dari Solusi Penerapan Pelanggan harus memenuhi persyaratan VM Dell Connected Configuration (misal, Ukuran hard disk VM, ukuran memori, inti CPU, format ekspor VHD).



- Pelanggan yang akan memanfaatkan aset infrastruktur fisik pelanggan untuk penerapan Produk yang Didukung, mis., server, titik akhir firewall/vpn, sakelar jaringan, akan memelihara semua firmware dan perangkat keras di dalam setiap aset. Dell akan bekerja sama dengan Pelanggan sesuai kebutuhan untuk menyediakan akses atas aset yang dipasok untuk pemeliharaan atau perbaikan kerusakan. Dell juga dapat bekerja sama dengan Pelanggan untuk menyediakan proses boot ulang sistem setelah mengalami kegagalan keras atau pembaruan firmware. Dalam keadaan apa pun, kontrak pemeliharaan pihak ketiga milik Pelanggan tidak akan memberi hak kepada Pelanggan atau pihak ketiga untuk mengakses fasilitas Dell, tanpa ada pengakuan dan persetujuan tertulis sebelumnya dari Dell terhadap akses tersebut.
- Pelanggan yang menyediakan aset infrastruktur fisik akan mengadakan, mengonfigurasi, dan mengelola Perangkat Keras yang diperlukan untuk Layanan sebagai berikut:
 - Perangkat Keras dapat dipasang di rak.
 - Dapat menggunakan rak berukuran hingga 4U.
- Perubahan yang dilakukan Pelanggan terhadap spesifikasi penerapan selama melaksanakan Layanan tersebut dapat menunda atau mencegah kinerja Dell dalam melaksanakan Layanan tersebut. Pelanggan harus mengikuti praktik terbaik manajemen perubahan untuk memastikan bahwa perubahan telah didokumentasi, diuji, disetujui, dan dikomunikasikan dengan tepat, sebelum penerapan produksi. Implementasi produksi harus dikoordinasikan untuk membatasi gangguan Layanan dengan menghindari jam produksi pusat konfigurasi Dell (hubungi Dell SPOC untuk informasi terperinci). Memberi tahu Dell SPOC tentang perubahan yang akan datang sedini mungkin akan membantu membatasi gangguan dan memungkinkan waktu siklus pemenuhan pesanan tambahan yang potensial. Pelanggan harus memberi tahu Dell SPOC tentang:
 - Perubahan yang ingin dilakukan pada spesifikasi penerapan Pelanggan.
 - Jendela pemeliharaan/waktu henti TI internal pelanggan yang memengaruhi solusi penerapan OS Produk yang Didukung Pelanggan.
 - Perubahan pada volume pesanan yang diharapkan dan/atau waktu yang diperlukan untuk menerapkan Produk yang Didukung lebih dari 4 jam.
- Pelanggan harus mempertahankan, melindungi, dan membebaskan Dell dari tanggung jawab permintaan, klaim atau tindakan apa pun yang timbul dari pihak Pelanggan mana pun terkait konfigurasi Produk yang Didukung menggunakan koneksi aman dan Connected Configuration Service, atau kegagalan Pelanggan mematuhi syarat, ketentuan, dan tanggung jawab Pelanggan yang ditetapkan dalam Lampiran Layanan ini. Pelanggan dengan ini mengakui dan menyetujui bahwa Dell berwenang untuk melakukan semua upaya wajar untuk melindungi aset fisik atau setiap aspek lain dari lingkungan IT milik Dell dan/atau pihak ketiga yang mungkin terpengaruh oleh ancaman keamanan yang dikenalkan oleh Pelanggan ke aset fisik atau lingkungan IT milik Dell atau pihak ketiga tersebut.

Lampiran F

Connected Provisioning Service

Ikhtisar Layanan

Connected Provisioning Service Dell adalah Layanan yang menyediakan kemampuan bagi Produk yang Didukung Pelanggan untuk dikonfigurasi menggunakan solusi Manajemen Titik Akhir Terpadu (UEM) mereka melalui koneksi internet yang aman dalam rantai pasokan Dell. Pelanggan akan dapat menyelesaikan tugas konfigurasi di dalam fasilitas Dell yang jika tidak, hanya dapat dilakukan setelah sistem diterima oleh Pelanggan dan terhubung ke Internet.



Layanan Terkait

- Jika dipilih oleh Pelanggan, Connected Provisioning Service ini dapat disertakan dalam ProDeploy Plus for Client. Pelanggan hanya dapat memilih salah satu opsi yang ditentukan sebagai bagian dari OS and Software Preparation Service, sebagaimana ditentukan dalam Lampiran B.

Dell TechDirect Portal Access

Pelanggan yang membeli Connected Provisioning Service mendapatkan akses ke Portal TechDirect. Melalui Portal TechDirect, Pelanggan dapat melihat dan melakukan tugas yang terkait dengan Layanan yang mereka beli, termasuk tapi tidak terbatas pada:

- Membuat dan Mengelola Profil Pengguna Akhir
- Menetapkan Profil untuk pesanan.
- Mengakses visibilitas pesanan

Semua detail Connected Provisioning Service Pelanggan yang terkait dengan Layanan yang dibeli dan digunakan oleh Pelanggan akan dapat diakses melalui portal TechDirect.

Prosedur Layanan & Tanggung Jawab Dell

Connected Provisioning Service ini bekerja sama dengan Layanan lain yang kompatibel dalam Uraian Layanan ini dan dapat dibeli pada Produk Dell yang Didukung tertentu.

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

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

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

Dell akan melakukan tugas-tugas berikut untuk setiap Produk baru yang Didukung selama Connected Provisioning Service Dell:

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



Pesanan pelanggan akan dimasukkan melalui proses penjualan Dell dan dialirkan melalui proses produksi Dell standar. Setiap layanan tambahan yang Pelanggan pilih dan beli yang didukung akan masuk dalam proses produksi dan berada di luar Connected Provisioning Service.

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

Penyediaan Tambahan

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

Pelanggan mengakui dan menyetujui bahwa Pelanggan bertanggung jawab sebagai pengontrol data dan pengeksport data dari setiap data yang terkandung dalam perangkat keras fisik apa pun yang disediakan oleh solusi Manajemen Titik Akhir Terpadu milik Pelanggan yang digunakan oleh Pelanggan sehubungan dengan Layanan ("Perangkat Lunak Pelanggan") atau Konten Pelanggan (didefinisikan di bawah), sebagaimana berlaku, karena data tersebut mungkin ditetapkan oleh setiap negara termasuk, namun tidak terbatas untuk, Uni Eropa (EU), dan Dell bertindak sebagai pengolah data bagi Pelanggan dalam kegiatannya untuk melakukan Layanan tersebut. Pelanggan mengakui dan menyetujui bahwa Pelanggan bertanggung jawab untuk mematuhi undang-undang privasi data yang berlaku di setiap negara, dan sebagai pengontrol data dan pengeksport data, dan bahwa Dell bertanggung jawab untuk mematuhi undang-undang privasi data yang berlaku di setiap negara sebagai pihak pengolah data. Pelanggan akan membebaskan Dell dari setiap pelanggaran terhadap kewajiban Pelanggan karena mematuhi undang-undang privasi data yang berlaku di setiap negara, dan untuk setiap kegagalannya dalam melakukan kewajibannya sesuai dengan Perjanjian Pelanggan untuk membeli Produk dan Layanan 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 dengan itikad 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.



Tidak Termasuk Dalam Layanan

Aktivitas berikut ini tidak disertakan dalam Layanan:

- Pembuatan otomatisasi penyediaan apa pun, atau konten Pelanggan lainnya (“Konten Pelanggan”) oleh Dell atas nama Pelanggan.
- Dukungan atau pemeliharaan Solusi Manajemen Titik Akhir Terpadu Pelanggan atau Perangkat Lunak Pelanggan oleh Dell dapat diberikan namun dengan ketentuan bahwa Solusi Manajemen Pelanggan yang memiliki kontrak dukungan atau perawatan Dell aktif tersebut akan diservis oleh Dell sesuai dengan kontrak dukungan atau perawatan Dell yang aktif tersebut.
- Data Migration Service Produk yang Didukung.
- Pengembangan kekayaan intelektual apa pun yang dibuat secara eksklusif dan khusus untuk Pelanggan.
- Menyelesaikan masalah atau kegagalan Solusi Manajemen Titik Akhir Terpadu Pelanggan, dan
- Setiap aktivitas selain dari yang ditetapkan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini.

Tanggung Jawab dan Syarat Teknis Pelanggan Connected Provisioning Service

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

- Layanan bergantung pada validasi Dell terhadap solusi penyediaan UEM Pelanggan. Sebagai bagian dari validasi, Dell akan bekerja dengan Pelanggan untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi dari lingkungan UEM Pelanggan yang relevan dengan proses penyediaan mereka.
- Pelanggan akan menetapkan satu narahubung (“Kontak Pelanggan”) dan narahubung administrator UEM teknis (“Kontak Teknis”) sebagaimana diperlukan untuk mendukung kesinambungan setiap lingkungan Connected Provisioning Service regional.
- Kontak tersebut wajib memiliki pengetahuan tentang komponen yang dipertimbangkan selama Layanan dan akan memberikan dukungan termasuk, namun tidak terbatas pada, hal berikut:
 - Kontak Pelanggan berwenang untuk bertindak atas nama Pelanggan dalam seluruh aspek Layanan, termasuk melaporkan masalah kepada orang yang tepat di dalam organisasi Pelanggan dan menyelesaikan persyaratan yang bermasalah.
 - Kontak Pelanggan akan memastikan bahwa setiap komunikasi antara Pelanggan dan Dell, termasuk segala pertanyaan atau permintaan terkait cakupan, dilakukan melalui Spesialis Layanan Terhubung Dell yang sesuai.
 - Kontak Pelanggan akan menyediakan akses pada titik kontak bisnis dan teknis sedini mungkin berikut data/informasi yang dibutuhkan untuk hal yang berkaitan dengan cakupan Layanan ini.
 - Kontak Pelanggan akan memastikan kehadiran kontak Pelanggan utama pada pertemuan yang diperlukan dan presentasi yang dapat disampaikan.
 - Kontak Pelanggan akan memperoleh dan menyediakan informasi profil, data, keputusan, dan persetujuan proyek yang diperlukan.
- Pelanggan bertanggung jawab untuk menyediakan solusi penyediaan yang tepat dan aman sebagaimana ditentukan dalam koordinasi dengan Dell selama proses cakupan solusi.
- Pelanggan bertanggung jawab atas semua pemeliharaan, keamanan, pengelolaan, pemantauan, dan dukungan solusi Manajemen Titik Akhir Terpadu Pelanggan, dan Pelanggan menyetujui bahwa masalah dukungan atau pemeliharaan yang berkaitan dengan Solusi UEM Pelanggan tersebut akan membebaskan Dell dari kewajibannya untuk melakukan Layanan ini hingga masalah dukungan dan pemeliharaan tersebut teratasi.



- Pelanggan bertanggung jawab untuk mengatur dan mengelola proses penyediaan Manajemen Titik Akhir Terpadu untuk memastikan bahwa proses tersebut dapat diselesaikan dalam waktu empat (4) jam dan membatasi interaksi teknisi hingga maksimal sepuluh (10) menit dari memulai hingga menyelesaikan penerapan Produk yang Didukung.
- Perubahan pelanggan terhadap spesifikasi penyediaan selama pemenuhan Layanan mungkin tidak diterapkan pada sistem yang telah memulai proses penyediaan.
- Pelanggan bertanggung jawab untuk memilih salah satu opsi OS Dell Windows Professional yang tersedia melalui profil mereka.
- Setiap kesalahan penyediaan yang disebabkan oleh Manajemen Titik Akhir Terpadu Pelanggan akan diperbaiki oleh Kontak Teknis Pelanggan secara tepat waktu. Jika masalah tidak diselesaikan secara tepat waktu, Dell berhak untuk membatalkan pesanan yang ditinggalkan tersebut.

Lampiran G

Asset Resale and Recycling Service

Ikhtisar Layanan

Asset Resale and Recycling Service memberikan cara yang sesuai dan mudah bagi lingkungan untuk membuang peralatan yang tidak diinginkan. Semua peralatan dikelola sesuai dengan [Dell Electronic Disposition Policy](#) dan [Pernyataan Dell Media Sanitization of Data Storage Devices](#).

Fitur Layanan

Lampiran Layanan ini berlaku untuk opsi Asset Resale and Recycling Service berikut untuk peralatan klien dan server bermerek Dell dan non-Dell:

- **IT Asset Resale and Recycling Service dengan Sanitasi Data di Luar Lokasi (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 mendetail, konfirmasi pembuangan, dan pembayaran jika ada nilai residu yang dipulihkan pada peralatan yang dikembalikan.
- Juga mencakup titik kontak untuk manajemen pelanggan yang mudah (“Manajer Pemulihan”) dan akses ke Portal TechDirect.

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 ditetapkan 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.

TechDirect Portal Access

Pelanggan yang membeli Penjualan Kembali dan Daur Ulang Aset mendapatkan akses ke Portal TechDirect. Melalui portal, Pelanggan dapat melihat dan melakukan tugas yang terkait dengan Layanan yang mereka beli, termasuk tapi tidak terbatas pada:

- Menerima nilai penilaian.
- Lihat kredit Asset Resale and Recycling Service
- Menjadwalkan dan melacak layanan



- Melihat dan mengunduh laporan.
- Meminta pembayaran untuk nilai residu yang dipulihkan pada peralatan yang dijual kembali berdasarkan Asset Resale and Recycling Service

Semua detail Asset Resale and Recycling Service yang terkait dengan Layanan yang dibeli dan digunakan oleh Pelanggan akan dapat diakses melalui Portal TechDirect.

Penggunaan Portal TechDirect oleh Pelanggan tunduk pada Ketentuan Penggunaan Portal TechDirect ("Ketentuan Penggunaan") yang sesuai dengan opsi Asset Resale and Recycling Service yang dibeli oleh Pelanggan.

Ketentuan Penggunaan yang disetujui oleh Pelanggan termasuk, tetapi tidak terbatas pada: (1) kewajiban Pelanggan untuk meninjau, mengakui, dan menyetujui spesifikasi untuk Layanan yang didukung; dan (2) penafian tanggung jawab oleh Dell dan/atau asumsi tanggung jawab oleh Pelanggan untuk segala aspek penggunaan Portal Layanan Mandiri Pelanggan yang diterima Pelanggan sesuai dengan 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**: lihat tampilan lengkap untuk semua kredit Asset Resale and Recycling Service yang tersedia, aktivitas terkini, dan tindakan yang tertunda.
 - **Menjadwalkan Layanan**: jadwalkan layanan untuk lokasi mereka, tanggal yang diinginkan, dan waktu dalam jam kerja.
 - **Melacak Layanan**: lihat 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 Layanan Penjualan Kembali dan Daur Ulang 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 TechDirect:
 - 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.



Layanan Terkait

- Asset Resale and Recycling Service ini disertakan dalam ProDeploy Plus for Client.
- Asset Resale and Recycling Service ini dapat dibeli sebagai Layanan Tambahan dengan ProDeploy for Client.

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:

- Untuk Freight Service (lebih dari 20 unit peralatan): Sampaikan, 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 portal pelanggan.
- 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 yang terkait dengan 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.
- Cabut/buka rak/buka kemasan/buka kotak semua peralatan dan pisahkan peralatan tersebut dari peralatan yang bukan untuk pengiriman (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.
- 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 untuk 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 dengan 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 penyediannya, termasuk Ruang Kerja Sanitasi Data.

Jika Pelanggan melanggar salah satu kewajiban atau garansinya 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 penyediannya.

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 terkandung 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 termasuk:

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

Pelanggan dengan ini setuju untuk membayar harga setiap peralatan sesuai dengan konfirmasi pesanan Dell yang berlaku, serta biaya dan biaya 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 Uraian Layanan ini terhadap jumlah yang harus dibayar oleh Dell kepada Pelanggan berdasarkan 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 freight service 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 menimbulkan biaya tambahan.
- Biaya yang timbul jika peralatan yang salah diidentifikasi untuk pengiriman.

Tidak Termasuk Dalam Layanan

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

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 DENGAN 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, KESALAHAN, ATAU LAINNYA) ATAS KEAMANAN ATAU KERAHASIAAN DATA YANG BERADA PADA 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 pada 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 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 Lampiran Layanan ini harus semata-mata untuk keperluan internal Pelanggan dan tidak bertujuan untuk dijual kembali atau untuk tujuan biro layanan.

2. Informasi Tambahan Penting

- M. **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.
- N. **Pembayaran Perangkat Keras yang Dibeli Bersama 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 dengan perangkat keras tersebut.
- O. **Batas yang Wajar Secara Komersial pada Cakupan Layanan.** Dell dapat menolak memberikan Layanan jika menurut pendapat wajar secara komersial, penyediaan Layanan menimbulkan risiko yang tidak masuk akal bagi Dell atau penyedia layanan Dell 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 Lampiran Layanan ini.
- P. **Layanan Opsional.** Layanan opsional (termasuk dukungan di lokasi yang memerlukan, instalasi, 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.
- Q. **Pengalihan dan Subkontrak.** Dell dapat melakukan subkontrak terhadap Layanan ini dan/atau menugaskan Lampiran Layanan ini kepada penyedia layanan pihak ketiga yang akan melakukan Layanan atas nama Dell.
- R. **Pembatalan.** Dell dapat membatalkan Layanan ini setiap saat selama periode Jangka Waktu tersebut untuk salah satu dari alasan berikut ini:
- Pelanggan gagal membayar harga total untuk 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 di dalam Lampiran 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 sepuluh (10) hari sejak tanggal Dell mengirim pemberitahuan pembatalan kepada Pelanggan, kecuali 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.

5. **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, serta ketersediaan dan waktu respons di lokasi akan berbeda-beda 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, dan pemeriksaan serta sertifikasi ulang atas Produk yang Didukung pada waktu yang ditetapkan Dell dan tarif konsultasi material. Layanan Online First Article tidak tersedia di semua wilayah geografi. Penandaan Aset dan Pelaporan Aset juga tersedia di periferal terpilih (mis., monitor, printer, rak) di kawasan Amerika, Eropa, Timur Tengah, dan Afrika.

Lampiran H

Onsite PC Installation

Ikhtisar Layanan

Layanan Tambahan ini menyediakan pengaturan di lokasi dan konektivitas Produk yang Didukung atau Sistem Lama yang baru ("Onsite PC Installation").

Fitur Layanan

Instalasi Produk yang Didukung

- Membuka kemasan Produk baru yang Didukung tersebut dari kotak pengirimannya dan memeriksa komponennya dari kerusakan.
- Organisasi dan koneksi periferal desktop Produk yang Didukung (mis., monitor, keyboard, catu daya, mouse, dll.)
- Koneksi Produk yang Didukung ke sumber daya dan jaringan Pelanggan.
- Pemandangan semua kotak, bahan pengemas, dan serpihan ke area pembuangan di dalam gedung tempat Layanan penerapan disediakan dan pembersihan area instalasi dengan benar, agar bersih dan rapi seperti kondisi semula.

Konektivitas untuk Produk yang Didukung

- Melakukan boot pada Produk baru yang Didukung tersebut dan memeriksa koneksi jaringan untuk perangkat yang tersambung ke jaringan Pelanggan.



- Masuk ke Produk baru yang Didukung 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):
 - Penyambungan ulang periferal desktide 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 yang telah disepakati untuk fungsionalitas (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 baru yang Didukung.
 - Memulihkan berbagi file jaringan.
 - Orientasi singkat dan dasar pada fungsi utama Produk baru yang Didukung.

Transfer Pengaturan

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

Pemasangan Perangkat Lunak

- Instalasi aplikasi Produk yang Didukung melalui Pelanggan menyediakan unduhan internet, skrip manual, USB, atau CD/DVD.
- Jika diminta, 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 seperti yang diminta oleh Pelanggan.
- Jika diminta oleh Pelanggan, meningkatkan versi aplikasi perangkat lunak.

Pencopotan Instalasi Sistem Lama (jika diminta dan saat teknisi masih di lokasi)

- Pemutusan komponen perangkat keras, kabel jaringan, dan kabel daya Sistem Lama Pelanggan.
- Penyimpanan komponen Sistem Lama ke dalam kotak kemasan Produk baru yang Didukung 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.

Layanan Terkait.

Layanan Tambahan ini dapat dibeli dengan:

- ProDeploy for Client
- ProDeploy Plus for Client



Tanggung jawab pelanggan

Pelanggan menyetujui tanggung jawab khusus berikut:

- Pelanggan harus membeli satu Onsite PC Installation Service di Lokasi untuk setiap Produk yang Didukung.
- 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 Produk yang Didukung ke domain) di dalam Active Directory untuk memungkinkan penggabungan domain sebelum tanggal penerapan yang dijadwalkan.
- Menyediakan kredensial akun domain untuk digunakan oleh teknisi dengan hak yang dibutuhkan untuk menggabungkan komputer ke kontainer Komputer default dalam Active Directory.
- Menyediakan semua driver yang dapat digunakan untuk instalasi perangkat keras.
- Memastikan Sistem Lama tersedia dan berfungsi penuh agar pelaksanaan Layanan dapat dilakukan pada Sistem Lama.
- Membuat dan memberikan detail penjadwalan atas semua sumber daya yang diperlukan untuk Layanan, termasuk jadwal instalasi pengguna akhir.
- Menyediakan persyaratan (misalnya alamat dan waktu instalasi 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 instalasi 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 Instalasi di Lokasi yang berlangsung di kantor tempat tinggal 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 tersebut.
- 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 dengan 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 instalasi perangkat lunak yang diakibatkan oleh kegagalan Pelanggan untuk menguji dan memverifikasi kompatibilitas perangkat lunak.
- Menyediakan setiap dan semua lisensi perangkat lunak yang diperlukan dan menyediakan sejumlah media instalasi dan petunjuk instalasi yang memadai kepada teknisi Dell.
- Memberi tahu Dell bahwa layanan penghapusan instalasi diperlukan pada akhir transfer data.
- 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.
- Semua layanan di lokasi untuk Produk yang Didukung akan dikoordinasikan untuk dilakukan secara bersamaan.
- Lokasi layanan harus mudah dijangkau kendaraan dan tanpa perlu menggunakan alat atau perlengkapan khusus.
- Pencopotan instalasi Sistem Lama memerlukan instalasi Produk baru yang Didukung secara bersamaan.
- Pelanggan harus menempatkan Produk yang Didukung di dalam gedung tempat instalasi dilakukan sebelum Layanan dimulai.



- Menyediakan semua driver yang dapat digunakan untuk instalasi periferal.
- Sebagaimana diperlukan untuk menyelesaikan Layanan, beri teknisi akses ke jaringan Pelanggan untuk menjalankan Layanan.
- Jaringan Pelanggan memenuhi subnet switch ethernet standar minimum 100 Mbps, dan menyediakan throughput 5-10 Mbps di Produk yang Didukung.
- Mempertahankan infrastruktur jaringan yang stabil di semua lokasi Pelanggan.
- Memastikan Produk yang Didukung terpasang ke jaringan area lokal dan memiliki akses Internet yang stabil dan memadai.
- Jika media eksternal diperlukan, Pelanggan harus menyediakan USB/media eksternal.
- Jika diminta oleh Dell, berikan akses internal teknisi Dell ke penginstal alat migrasi data yang tersedia dari halaman sumber daya Dukungan Penerapan yang akan disediakan oleh SPOC.

Tanggung Jawab Dell

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

Tidak Termasuk Dalam Layanan

- Mengatur jaringan baru.
- Pemindahan sistem antar lokasi atau jenis layanan logistik lainnya.
- Pemindahan dan/atau daur ulang Sistem Lama di luar lokasi oleh teknisi di lokasi.
- Bergabung dengan Unit Organisasi tertentu dalam Active Directory; komputer akan bergabung ke kontainer Komputer default.
- Menyediakan atau menjalankan skrip kustom untuk bergabung dengan domain.
- Memecahkan masalah kesalahan yang terkait dengan proses bergabung ke domain Windows bawaan.
- Mengatur atau mengonfigurasi Active Directory.
- Instalasi titik transaksi/mesin kasir.
- Beberapa kunjungan teknisi per Tambahan Onsite PC Installation yang dibeli.
- Pemasangan perangkat keras ke permukaan atau perangkat periferal yang memerlukan peralatan atau beberapa teknisi pada saat yang bersamaan.
- Transfer data dalam aktivitas yang terpisah dari aktivitas Onsite PC Installation Service yang terkait.
- Transfer data dan pengaturan menggunakan alat selain alat yang ditetapkan Dell untuk kinerja 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 instalasi.
- Membuat skrip untuk instalasi aplikasi.
- Mentransfer aplikasi atau perangkat lunak. Aplikasi perangkat lunak diinstal/diinstal ulang bukan ditransfer.
- Instalasi perangkat lunak sistem operasi.



- Penyesuaian dan/atau personalisasi perangkat lunak (di luar yang diperlukan untuk memastikan perangkat lunak diinstal dengan benar).
- Mentransfer data dari atau ke sistem operasi non-Windows.
- Konfigurasi perangkat lunak keamanan seperti perangkat lunak anti-virus/spyware/malware.
- Instalasi atau konfigurasi perangkat lunak perusahaan.
- Setiap aktivitas selain dari yang ditetapkan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini.

Persyaratan dan Ketentuan Tambahan

- Penundaan yang disebabkan oleh Pelanggan sehingga mencegah teknisi Dell menjalankan Onsite PC Installation Service 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.
- Pelanggan dapat menyesuaikan petunjuk standar atau memberikan rangkaian petunjuk mereka sendiri yang menentukan aktivitas yang akan dilakukan di lokasi. Petunjuk yang disesuaikan dan aktivitas terkait akan dibatasi hingga 45 menit dari waktu deskside per PC. Dell akan menilai perkiraan waktu untuk menyelesaikan aktivitas ini sebelum penerapan dimulai dan selama penerapan berlangsung. Jika Dell menemukan bahwa jumlah waktu untuk melakukan aktivitas di lokasi melebihi batas 45 menit, Dell akan bekerja sama dengan pelanggan untuk mengubah petunjuk sehingga waktu di deskside menjadi di bawah 45 menit atau menilai biaya tambahan untuk waktu 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.
- Sistem Operasi Desktop/Notebook adalah Microsoft Windows 7, atau Windows 8, Windows 10 [atau versi lebih baru yang berlaku].
- Sistem operasi sudah dimuat sebelumnya atau sudah terinstal.
- Dell tidak bertanggung jawab atas kesalahan selama proses instalasi dan kesalahan apa pun yang ditemui selama instalasi.
- Aplikasi harus dikirimkan bersama dengan Onsite PC Installation Service untuk Produk yang Didukung yang telah dibeli, di satu lokasi penerapan, dan harus dilakukan pada hari kerja yang sama. Setiap instalasi aplikasi yang tidak digunakan tidak dapat dikreditkan, dikembalikan, atau ditransfer.
- Tidak tersedia untuk perangkat Thin Client
- Dell tidak akan melakukan lebih dari 3 upaya untuk menginstal aplikasi perangkat lunak.

