

Uraian Layanan

Dell ProSupport Flex for Client

Pendahuluan

Dell dengan bangga memberikan layanan Produk Dell ProSupport Flex for Client¹ ("Layanan atau "Layanan Dukungan") sesuai dengan Uraian Layanan ini ("Uraian Layanan"). Penawaran Anda, faktur, atau formulir faktur atau pengakuan pemesanan dari Dell lainnya yang disetujui bersama (sebagaimana yang berlaku, "Faktur") akan meliputi nama layanan dan opsi layanan yang tersedia yang Anda beli. Untuk bantuan tambahan, atau untuk meminta salinan persetujuan Anda yang berlaku terhadap Layanan ("Perjanjian"), hubungi perwakilan penjualan Dell Anda. Untuk salinan perjanjian Anda dengan pengecer Dell yang berlaku, hubungi pengecer tersebut.

Persyaratan kelayakan ProSupport Flex for Client

Pelanggan harus memenuhi kriteria berikut ini agar memenuhi syarat untuk menerima Layanan²:

1. Pelanggan harus memenuhi basis instalasi minimum, yaitu setidaknya (1.000) Produk yang Didukung yang dicakup oleh layanan ProSupport Flex, dalam waktu 12 bulan sejak formulir faktur awal dengan Dell.
2. Layanan ini adalah layanan berbasis tag dan hanya berlaku untuk Produk yang Didukung yang berhak atas ProSupport Flex for Client.
3. Pelanggan harus menghubungi pusat bantuan untuk mendukung lingkungan klien mereka.
4. Pelanggan harus menggunakan Dell TechDirect atau API untuk membuat insiden layanan.

Dell berhak untuk secara berkala mengaudit kepatuhan Pelanggan terhadap persyaratan kelayakan ProSupport Flex. Jika Dell memutuskan bahwa Pelanggan telah gagal untuk mencapai atau mempertahankan persyaratan kelayakan ProSupport Flex, Dell, atas kebijakannya sendiri, berhak mengubah opsi Layanan dan dukungan yang mencakup Produk yang Didukung dari ProSupport Flex ke ProSupport dengan pemberitahuan tertulis kepada Pelanggan.

Cakupan Layanan Ini

Fitur Layanan ini mencakup hal-hal berikut yang dirancang untuk memastikan kesiapan operasional untuk Produk yang Didukung:

- Akses 24x7 (termasuk hari libur)³ ke organisasi Layanan dan Dukungan Pelanggan Dell untuk bantuan pemecahan masalah Produk yang Didukung.
- Pengiriman teknisi dan/atau komponen pengganti ke lokasi tempat pemasangan atau lokasi usaha Pelanggan lainnya, disetujui oleh Dell sebagaimana diperinci dalam Persetujuan (sebagaimana diperlukan dan berdasarkan opsi dukungan yang dibeli) untuk menangani masalah Produk.
- Suku cadang pengganti, jika dianggap perlu untuk menyelesaikan atau mencegah masalah.
- Akses ke Technical Customer Success Manager (Technical CSM) jarak jauh sebagaimana ditentukan dalam dokumen ini.
- Hak-hak ProSupport mencakup akses ke TechDirect dan SupportAssist, yang diaktifkan melalui perangkat lunak konektivitas, dan memberikan manfaat yang tidak terbatas pada hal-hal berikut:
 - Deteksi masalah proaktif dan pembuatan kasus otomatis
 - Deteksi prediktif kegagalan perangkat keras dan pembuatan kasus otomatis
 - Pembuatan kasus layanan mandiri
 - Pengiriman suku cadang layanan mandiri
- Bantuan Kolaboratif
- Dukungan Perangkat Lunak Komprehensif

¹ Sebagaimana digunakan dalam dokumen ini, "Produk Dell", "Produk", "Peralatan", dan "Perangkat Lunak" berarti Peralatan dan Perangkat Lunak Dell. "Produk Pihak Ketiga" didefinisikan dalam Perjanjian Anda, atau jika tidak ada definisi tersebut dalam Perjanjian Anda, dalam Ketentuan Penjualan Komersial Dell, atau persyaratan penjualan Dell setempat, sebagaimana berlaku. "Anda" dan "Pelanggan" mengacu pada entitas yang disebutkan sebagai pembeli Layanan ini yang tercantum dalam Perjanjian.

² Pelanggan dapat memenuhi syarat terlebih dahulu untuk mendapatkan Layanan Dell tergantung pada sumber daya dukungan internal mereka, riwayat layanan, dan catatan kemampuan pemeliharaan mandiri, profil akun keseluruhan, dan segmen penjualan mereka, dan faktor lainnya yang dapat menginformasikan kesimpulan Dell berdasarkan kebijakan tunggalnya bahwa Pelanggan dapat berhasil melaksanakan tugas-tugas pemeliharaan mandiri yang diperlukan. Pada kasus demikian, Dell dapat memilih untuk mengabaikan haknya untuk menghentikan Layanan atau melakukan transisi pada Pelanggan ke layanan berbeda karena kegagalan Pelanggan untuk mempertahankan kriteria yang ditetapkan dalam Bagian ini.

³ Ketersediaan berbeda-beda di tiap negara dan terbatas pada upaya yang wajar secara komersial. Hubungi perwakilan penjualan Anda untuk informasi lebih lanjut.

SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs adalah aplikasi perangkat lunak yang menyediakan pemantauan proaktif terhadap Produk yang Didukung. Aplikasi ini memanfaatkan pembelajaran mesin dan AI untuk secara proaktif memantau dan mengukur keseluruhan kesehatan Produk yang Didukung melalui analisis prediktif yang cerdas dan komprehensif. SupportAssist memungkinkan administrator resmi untuk mengelola, mengoptimalkan, dan memperbaiki armada Dell mereka dari jarak jauh menggunakan portal TechDirect.

SupportAssist juga memantau Produk yang Didukung dan mengumpulkan informasi untuk membantu memberikan dukungan teknis. Pada saat suatu masalah terdeteksi, informasi yang dikumpulkan tersebut dapat dikirim ke Dell untuk menyediakan pengalaman dukungan yang ditingkatkan, bersifat lebih personal, dan efisien.

SupportAssist tersedia tanpa biaya tambahan untuk Produk yang Didukung dengan kontrak ProSupport Flex yang valid. SupportAssist for Business PCs harus diinstal dan dikonfigurasi untuk mengirimkan data sistem kembali ke Dell untuk menerima manfaat yang tidak terbatas pada hal-hal berikut:

- Pemantauan sistem proaktif untuk masalah yang memengaruhi operasi dan kinerja normal termasuk wawasan tentang pemanfaatan berbasis telemetry, pelaporan kinerja, pembuatan kasus otomatis, dan - jika diperlukan - penggantian komponen otomatis.
- Deteksi masalah prediktif sebelum operasi dan kinerja normal terpengaruh dan - jika diperlukan - pembuatan kasus otomatis, dan/atau penggantian komponen otomatis
- Pengunggahan data diagnostik dan data lainnya secara otomatis yang memungkinkan diagnosis masalah jarak jauh yang efisien.
- Pembaruan driver dan firmware otomatis
- Penghapusan virus otomatis
- Skrip yang mengotomatiskan tugas dan memulihkan masalah

Perangkat lunak SupportAssist tidak dirancang untuk mengumpulkan informasi pribadi, seperti, file pribadi, riwayat penjelajahan web, atau cookie. Meskipun demikian, jika data pribadi terkumpul atau terlihat secara tidak sengaja selama proses pemecahan masalah, maka akan diperlakukan sesuai dengan Kebijakan Privasi Dell. Silakan kunjungi www.Dell.com/Privacy untuk meninjau kebijakan Privasi lengkap Dell. Oleh karena adanya kebutuhan sistem operasi tertentu, SupportAssist mungkin tidak dapat tersedia di semua Produk yang Didukung milik Dell. Untuk mempelajari lebih lanjut tentang SupportAssist termasuk konfigurasi, penyebaran, dan penggunaan serta untuk melihat daftar terbaru produk Dell yang didukung, harap kunjungi situs web SupportAssist di <https://www.dell.com/en-us/lp/dt/supportassist-business-pc>

Bantuan Kolaboratif

Jika Pelanggan mengajukan permohonan layanan, dan Dell memutuskan bahwa masalah yang muncul berkaitan dengan produk vendor pihak ketiga yang memenuhi syarat yang umumnya digunakan sehubungan dengan Produk yang tercakup dalam garansi atau kontrak pemeliharaan Dell saat ini, Dell akan berupaya menyediakan Bantuan Kolaboratif di mana Dell akan: (i) menjadi titik kontak tunggal sampai masalah terisolasi; (ii) menghubungi vendor pihak ketiga; (iii) menyediakan dokumentasi masalah; dan (iv) terus memantau masalah dan memperoleh status serta rencana penyelesaian dari vendor (apabila memungkinkan).

Agar memenuhi syarat untuk Bantuan Kolaboratif, Pelanggan harus memiliki perjanjian dukungan aktif dan hak yang sesuai secara langsung dengan masing-masing vendor pihak ketiga dan Dell atau pengecer resmi Dell. Setelah diisolasi dan dilaporkan, vendor pihak ketiga sepenuhnya bertanggung jawab memberikan seluruh dukungan, baik untuk teknis maupun lainnya, sehubungan dengan penyelesaian masalah Pelanggan. DELL TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS KINERJA PRODUK ATAU LAYANAN VENDOR LAIN. Lihat mitra Bantuan Kolaboratif saat ini [di sini](#) dan <https://dell.com/support> sebagaimana yang berlaku. Perhatikan bahwa produk pihak ketiga yang didukung tersebut dapat berubah setiap saat tanpa pemberitahuan kepada Pelanggan.

Dukungan Perangkat Lunak Komprehensif

Dell ProSupport Plus mencakup Dukungan Perangkat Lunak Komprehensif Dell untuk aplikasi, sistem operasi, dan firmware pengguna akhir OEM Dell tertentu pada Produk yang Didukung ("Produk Perangkat Lunak yang Tercakup"). Produk Perangkat Lunak yang Tercakup termasuk aplikasi klien pengguna akhir yang diinstal sebelumnya seperti perangkat lunak Norton AntiVirus™, paket perangkat lunak Microsoft® Office, perangkat lunak akuntansi Intuit® QuickBooks®, perangkat lunak Adobe® Photoshop® dan perangkat lunak Adobe Acrobat®. Silakan hubungi bagian dukungan Teknis untuk mendapatkan daftar terbaru dari Produk Perangkat Lunak Tercakup.

Lihat mitra Dukungan Perangkat Lunak Komprehensif terkini [di sini](#). Perlu diperhatikan bahwa produk pihak ketiga yang didukung tersebut dapat berubah setiap saat tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada Pelanggan.

Pembatasan pada Dukungan Perangkat Lunak Komprehensif Dell

Dell tidak menjamin bahwa setiap pertanyaan yang terkait dengan perangkat lunak akan diselesaikan atau bahwa Produk Perangkat Lunak Tercakup akan memberikan hasil khusus apa pun. Situasi yang memunculkan pertanyaan Pelanggan harus dapat diciptakan kembali pada satu sistem (*yaitu* satu unit pemrosesan pusat dengan stasiun kerjanya dan perangkat tambahan lainnya). Dell dapat menyimpulkan bahwa masalah perangkat lunak cukup rumit atau bahwa Produk yang Didukung milik Pelanggan memiliki kondisi yang tidak memungkinkan dilakukannya analisis yang efektif jika ditanyakan melalui dukungan telepon. Pelanggan mengerti dan menerima bahwa penyelesaian masalah tertentu yang muncul akibat permintaan layanan Pelanggan mungkin tidak tersedia dari penerbit judul perangkat lunak yang relevan. Pelanggan menerima bahwa dalam situasi tertentu yang tidak tersedia penyelesaian dari penerbit judul perangkat lunak yang relevan, kewajiban Dell untuk memberikan dukungan kepada Pelanggan akan dianggap telah dilaksanakan dengan baik.

Cara Menghubungi Dell untuk Meminta Layanan

Langkah Satu: Hubungi Dell untuk Meminta Bantuan

- Perincian kontak tersedia di www.dell.com/support
- Hubungi Dell dari lokasi yang menyertakan akses fisik ke Produk yang Didukung
- Pelanggan harus memberikan tag servis, atau kode servis ekspres yang terletak di bagian belakang atau bawah sistem, monitor, atau stasiun dock saat menghubungi Dell atau mengunjungi www.Dell.com/support. Dell akan memverifikasi Produk yang Didukung milik Pelanggan, Layanan yang berlaku, dan tingkat respons serta konfirmasi masa kedaluwarsa Layanan

Langkah Kedua: Membantu Pemecahan Masalah Jarak Jauh

- Bila diminta, identifikasi pesan kesalahan yang diterima dan kapan terjadinya, aktivitas apa yang mendahului pesan kesalahan tersebut; dan langkah apa yang sudah Anda ambil untuk mencoba menyelesaikan masalah tersebut.
- Kami akan bekerja sama dengan Anda melalui serangkaian langkah pemecahan masalah untuk membantu mendiagnosis masalah tersebut. Anda mungkin diminta untuk mengakses bagian dalam Produk yang Didukung jika aman untuk melakukannya.
- Jika, setelah penyelesaian diagnosis atau pemecahan masalah, Dell menentukan bahwa perlu mengganti suatu komponen, mengembalikan Produk yang Didukung untuk servis, atau mengirimkan teknisi servis untuk servis di lokasi, maka kami akan memberikan instruksi tambahan.

Program Dukungan Self-Dispatch

Bagi Pelanggan yang terdaftar dalam Program TechDirect, Insiden yang Memenuhi Syarat dapat ditangani oleh teknisi Pelanggan bersertifikat melalui pengajuan permintaan layanan ke situs web pengiriman mandiri atau antrean telepon untuk kawasan Anda sesuai dengan syarat dan ketentuan TechDirect.

Pilihan Volume Dukungan Teknis

ProSupport Flex for Client menawarkan dua tingkat layanan dukungan teknis⁴. Tingkat layanan tersebut didasarkan pada volume Insiden yang Memenuhi Syarat per aset dan ditentukan oleh lini produk.

Dell akan menetapkan tingkat layanan dukungan teknis untuk setiap lini produk yang berhak diterima Pelanggan berdasarkan sumber daya dukungan internal dan riwayat layanan Pelanggan, sebagaimana berlaku. Tingkat yang ditetapkan akan konsisten di semua aset yang tercakup dalam lini produk.

Setiap tingkat dukungan teknis berkaitan dengan alokasi insiden yang pelanggan dapat buka pada aset yang disertakan di dalam lini produk spesifik. Setiap kali melibatkan tim dukungan Dell melalui panggilan telepon yang dilakukan Pelanggan, yang menyebabkan pembuatan Insiden yang Memenuhi Syarat, akan dihitung dalam alokasi Pelanggan untuk insiden bagi lini produk spesifik tersebut. Setiap Insiden yang Memenuhi Syarat dapat menyertakan beberapa interaksi Dell dengan pelanggan, selama interaksi tersebut mengenai Produk yang Didukung dan masalah yang sama. Insiden yang Memenuhi Syarat akan dihitung dalam triwulan saat insiden tersebut ditutup. Insiden yang Memenuhi Syarat yang dilayani oleh layanan Point-of-Need Out-of-Warranty tidak akan dihitung dalam alokasi tersebut. Pelanggan yang telah melebihi ambang batas insiden yang Memenuhi Syarat untuk tingkat dukungan yang diberikan kepadanya akan dipindahkan ke tingkat dukungan yang lebih tinggi berdasarkan kebijakan tunggal Dell dan Pelanggan mungkin perlu membayar biaya tambahan di tingkat dukungan yang lebih tinggi untuk dapat terus menerima dukungan.

Untuk informasi selengkapnya tentang pilihan volume dukungan teknis, harap hubungi perwakilan penjualan Dell Anda dan/atau Technical CSM Anda.

⁴ Pilihan volume dukungan teknis mungkin tidak berlaku berdasarkan lokasi pembelian aset. Harap hubungi perwakilan penjualan lokal Anda jika ada pertanyaan.

Opsi Layanan di Lokasi

Opsi respons di lokasi bervariasi berdasarkan jenis layanan yang dibeli. Karena Anda membeli ProSupport, faktur Anda menunjukkan tingkat respons layanan di tempat yang berlaku yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini. Dengan ketentuan bahwa semua syarat dan ketentuan yang berlaku yang ditetapkan dalam Uraian Layanan ini telah dipenuhi dan setelah penyelesaian pemecahan masalah, diagnosis, dan penentuan masalah jarak jauh oleh analis Dell yang akan menentukan apakah Insiden yang Memenuhi Syarat memerlukan pengiriman teknisi servis dan/atau komponen di lokasi atau apakah masalah dapat diselesaikan dari jarak jauh, Dell akan mengirimkan teknisi servis ke lokasi bisnis Pelanggan untuk Insiden yang Memenuhi Syarat.

Jenis Respons di Lokasi	Waktu Respons di Lokasi ⁵	Batasan/Persyaratan Khusus
4 Jam Respons di Lokasi	Setelah pemecahan masalah dan diagnosis jarak jauh, teknisi biasanya dapat dikirim untuk tiba di lokasi dalam waktu 4 jam.	- Tersedia tujuh (7) hari dalam seminggu, dua puluh empat (24) jam dalam sehari - termasuk hari libur. - Tersedia dalam waktu empat (4) jam di lokasi respons yang ditetapkan. - Tersedia untuk model tertentu dari Produk yang Didukung di lokasi tertentu. - Persediaan komponen penting di lokasi komponen dengan jarak 4 Jam, seperti yang ditentukan oleh Dell, dari Produk yang Didukung. Suku cadang yang tidak penting dapat dikirimkan menggunakan pengiriman semalam.
Respons di Lokasi pada Hari Kerja yang Sama (SBD)	Setelah pemecahan masalah dan diagnosis jarak jauh, teknisi biasanya dapat dikirim untuk tiba di lokasi pada hari kerja yang sama.	- Tersedia tujuh (7) hari dalam seminggu, dua puluh empat (24) jam dalam sehari - termasuk hari libur. - Tersedia dalam waktu delapan (8) jam di lokasi respons yang ditetapkan. - Tersedia untuk model tertentu dari Produk yang Didukung di lokasi tertentu. - Persediaan komponen penting di lokasi komponen dengan jarak 8 Jam, seperti yang ditentukan oleh Dell, dari Produk yang Didukung. Suku cadang yang tidak penting dapat dikirimkan menggunakan pengiriman semalam.
Respons di Lokasi pada Hari Kerja Berikutnya (NBD)	Setelah pemecahan masalah dan diagnosis jarak jauh, biasanya teknisi dapat ditugaskan agar tiba di lokasi pada hari kerja berikutnya.	- Tersedia lima (5) hari seminggu, sepuluh (10) jam sehari - tidak termasuk hari libur. - Untuk telepon yang diterima oleh pusat tenaga ahli Dell setelah pukul 17.00 waktu setempat Pelanggan (Senin—Jumat) dan/atau pengiriman yang dilakukan oleh Dell setelah waktu tersebut, mungkin diperlukan hari kerja tambahan bagi teknisi layanan untuk tiba di lokasi Pelanggan. - Hanya tersedia untuk model tertentu dari Produk yang Didukung.
Pelanggan Amerika Serikat Di Luar Benua ("OCONUS")/ Pelanggan A.S.	Setelah pemecahan masalah dan diagnosis jarak jauh, komponen dapat dikirim. Waktu kedatangan di lokasi akan bergantung pada lokasi Pelanggan OCONUS dan ketersediaan komponen.	- Terbatas untuk Pelanggan OCONUS (hanya AS) yang disetujui oleh Dell. - Pelanggan Federal harus memeriksa Lokasi Layanan OCONUS dalam perjanjian layanan yang berlaku dan ditandatangani secara terpisah oleh Pelanggan dengan Dell.

Unit yang Dapat Diganti Pelanggan (CRU)

Apa pun tingkat respons layanan yang dibeli, beberapa bagian komponen dirancang secara khusus untuk dilepas dan diganti dengan mudah oleh Pelanggan: komponen tersebut disebut sebagai Unit yang Dapat Diganti Pelanggan (Customer Replaceable Units / "CRU"). Jika selama diagnosis jarak jauh, agen dukungan teknis menyatakan bahwa Insiden yang Memenuhi Syarat dapat diatasi dengan komponen yang dikhususkan untuk CRU, Dell akan mengirimkan komponen khusus CRU tersebut secara langsung ke Pelanggan. Metode pengiriman yang digunakan untuk mengirimkan komponen CRU didasarkan pada tingkat layanan yang dibeli oleh Pelanggan. Komponen servis untuk Pelanggan dengan waktu respons Layanan di Lokasi atau Penukaran Lanjutan akan dikirim melalui metode pengiriman satu hingga dua hari kerja, kecuali ditentukan lain oleh agen dukungan teknis.

⁵ Tidak semua waktu respons tersedia di semua negara dan lokasi. Hubungi perwakilan penjualan Anda untuk informasi lebih lanjut.

Technical Customer Success Manager

Manajemen dukungan akan disediakan oleh penghubung utama, yaitu Technical CSM. Technical CSM akan bertindak sebagai titik kontak utama Pelanggan untuk mengelola eskalasi pemberian layanan. Sumber daya Technical CSM juga mengelola koordinasi layanan operasional ProSupport Flex for Client untuk semua Layanan Dukungan yang berhak didapatkan oleh Pelanggan.

Berdasarkan opsi Manajemen dukungan yang dipilih dan dibeli, kewajiban Technical CSM dapat termasuk:

- Bertindak sebagai titik kontak utama untuk dukungan pasca-penjualan sampai akhir dari masa kepemilikan hak Produk yang Didukung
- Meninjau proses pengiriman produk atau layanan dan menyediakan analisis kepada Pelanggan
- Memastikan ekspektasi dan/atau komitmen terhadap Pelanggan tidak berada di luar kemampuan ProSupport yang dipilih
- Sumber daya edukasi untuk membantu Pelanggan dalam penggunaan SupportAssist for Business PCs. Technical CSM tidak bertanggung jawab untuk menerapkan SupportAssist for Business PCs
- Menyediakan pembaruan kepada pimpinan Pelanggan mengenai kinerja solusi dan inisiatif Dell
- Membuat Rencana Keberhasilan untuk membantu mewujudkan hasil teknologi dan layanan Pelanggan yang didukung ProSupport Flex.
- Dukungan Technical CSM akan diberikan melalui kunjungan jarak jauh atau langsung ke lokasi yang dapat dilaksanakan per enam bulan, per triwulan, per bulan, atau dijadwalkan berdasarkan kebutuhan dan/atau sesuai dengan kesepakatan bersama antara Technical CSM dengan Pelanggan secara tertulis. Dua (2) kunjungan ke lokasi per tahun termasuk dalam Layanan Technical CSM standar, kecuali Dell telah membebaskan persyaratan Jumlah Basis Instalasi Minimum, yang dalam kasus seperti ini, layanan Technical CSM standar hanya dilakukan secara jarak jauh. Kunjungan tambahan ke lokasi akan dikenakan biaya tambahan dan pembayaran kembali biaya yang telah dikeluarkan
- Membantu mengoordinasikan resolusi layanan yang berkaitan dengan insiden atau masalah yang semakin bertambah

Layanan Technical CSM tersedia selama jam kerja normal. Jam kerja ditetapkan menurut lokasi tempat Technical CSM berada dan dapat berbeda menurut wilayah dan negara. Atas kebijakan tunggal Dell, layanan Technical CSM dapat dilakukan di lokasi Pelanggan. Dukungan setelah jam kerja dapat disediakan oleh sumber daya lain dalam Dell sesuai kebijakan Dell sendiri. Lokasi Technical CSM akan ditetapkan selama proses orientasi berdasarkan area layanan yang dipilih Pelanggan dan ketersediaan staf.

Uraian Perencanaan Keberhasilan:

Rencana Keberhasilan menguraikan hasil yang dapat diperoleh pelanggan melalui fitur dalam ProSupport Flex. Rencana ini harus dikembangkan oleh Technical CSM melalui kerja sama dengan Pelanggan supaya selaras dengan sasaran Layanan TI yang mendukung proses bisnis, teknologi, sumber daya, dan infrastruktur. Rencana Keberhasilan dapat ditinjau, dilacak, dan direvisi setiap tahun atau berdasarkan periode yang disepakati antara pelanggan dan Technical CSM.

Rencana Keberhasilan Technical CSM Dell bukanlah dokumen kontraktual dan tidak mengikat secara hukum bagi Dell atau Pelanggan. Rencana ini berfungsi sebagai pedoman untuk membantu Pelanggan dan Technical CSM mengomunikasikan hasil pemanfaatan teknologi dan layanan Pelanggan.

Pelaporan Layanan Dukungan

Pelaporan Layanan Dukungan adalah fitur standar dari ProSupport Flex untuk Klien. Tinjauan pelaporan akan dilakukan oleh Technical CSM secara langsung di lokasi Pelanggan (di lokasi) atau dari jarak jauh melalui pertemuan online. Jika lokasi utama Technical CSM berada jauh dari lokasi pertemuan yang diminta Pelanggan, maka pengiriman pelaporan di lokasi dapat diatur dengan biaya tambahan. Berdasarkan pengaturan awal, Pelaporan Layanan Dukungan tersedia per bulan. Pelanggan dapat memilih untuk mengubah frekuensi pelaporan dan memiliki opsi untuk menerima pelaporan per bulan, per triwulan, khusus, atau secara ad hoc. Permintaan pelaporan ad-hoc atau khusus dapat dikenakan biaya tambahan.

Pengiriman Laporan kepada Reseller Resmi Dell untuk Pelanggan Akhir yang Membeli melalui Reseller Resmi Dell

Pelaporan Technical CSM ProSupport Flex for Client akan dikirimkan oleh Dell hanya kepada Reseller Resmi Dell, dan Reseller Resmi Dell dengan ini mengakui dan menyetujui bahwa mereka telah mendapatkan persetujuan yang sesuai dari Pengguna Akhir. Dell akan mendistribusikan Pelaporan Technical CSM ProSupport Flex for Client ke alamat dan informasi kontak yang disediakan untuk Dell pada saat Layanan tersebut dibeli, atau jika informasi kontak tersebut terkandung di dalam catatan layanan dan penjualan Dell pada saat Reseller Resmi Dell tersebut ikut serta dalam Layanan. Harap perhatikan bahwa saat laporan dikirimkan kepada Reseller Resmi Dell, hal itu tidak akan dikategorikan berdasarkan Pengguna Akhir spesifik, dan jika Reseller Resmi Dell ingin menerima laporan Pengguna Akhir yang tersegmentasi, pelaporan tersebut dapat diminta sebagai pelaporan kustom melalui Technical CSM Reseller Resmi Dell dengan tambahan biaya.

Tidak Termasuk Dalam Layanan

- Kegiatan yang tidak secara tegas dijelaskan atau didefinisikan dalam Uraian Layanan ini termasuk, tetapi tidak terbatas pada, instalasi, pembongkaran instalasi, relokasi, bantuan pelatihan, dan kegiatan administrasi jarak jauh
- Bantuan kinerja dan administratif
- Item persediaan, penggantian media, persediaan operasional, aksesori yang bersifat hiasan, atau komponen seperti rangka, penutup, atau dukungan daripadanya
- Baterai di perangkat yang lebih lama dari 12 bulan dan tidak dilindungi oleh Layanan Baterai Dell yang Diperpanjang atau baterai yang dibeli dengan garansi cacat 3 tahun di perangkat yang lebih lama dari 36 bulan dan tidak ditanggung oleh Layanan Baterai Dell yang Diperpanjang
- Dukungan langsung produk pihak ketiga atau bantuan kolaboratif untuk versi yang saat ini tidak didukung oleh produsen, vendor, atau mitra
- Dukungan untuk perangkat keras atau/dan perangkat lunak yang sudah terpasang sebelumnya atau dipasang setelahnya oleh OEM, kecuali dicakup oleh kontrak layanan terpisah yang dibeli dari Dell
- Tidak ada spyware dan penghapusan virus di luar kemampuan SupportAssist seperti yang secara tegas dijelaskan dalam Uraian Layanan ini
- Layanan pencadangan data
- Instalasi nirkabel, jaringan, jarak jauh lanjutan, penyiapan, pengoptimalan, dan konfigurasi aplikasi di luar yang telah diuraikan dalam Uraian Layanan ini
- Pembuatan skrip, pemrograman, penerapan/desain basis data, pengembangan web, atau kernel yang dikompilasi ulang
- Perbaikan kerusakan atau cacat dalam Produk yang didukung yang sepenuhnya hanya merupakan hiasan dan materialnya tidak memengaruhi fungsi perangkat
- Perbaikan yang diharuskan karena masalah perangkat lunak, atau sebagai akibat dari pengubahan, penyesuaian, atau perbaikan oleh seseorang selain Dell, Reseller Resmi Dell atau Penyedia Layanan, atau oleh pelanggan yang menggunakan komponen CRU (Unit yang Dapat Diganti Pelanggan) kecuali diizinkan oleh dukungan Teknis
- Layanan yang, menurut pendapat Dell, diperlukan karena perlakuan atau penggunaan produk atau peralatan yang tidak tepat
- Layanan yang, menurut pendapat Dell, diperlukan karena upaya tidak sah oleh teknisi pihak ketiga untuk menginstal, memperbaiki, memelihara, atau memodifikasi perangkat keras, firmware, atau perangkat lunak
- Setiap pemulihan maupun pemindahan data atau aplikasi
- Dukungan untuk peralatan yang rusak karena bencana alam (misalnya, tetapi tidak terbatas pada, petir, banjir, tornado, gempa bumi, dan badai)

Tanggung Jawab Umum Pelanggan untuk semua Produk yang Didukung yang Dibeli berdasarkan Perjanjian Penjualan Kerangka Dell

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, Produk yang Didukung, perangkat lunak, perangkat keras, Produk yang Didukung milik Pelanggan atau berlisensi, data yang ada di dalamnya, dan semua komponen perangkat keras dan perangkat lunak yang termasuk di dalamnya, untuk tujuan memberikan 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. Apabila diizinkan oleh hukum, Pelanggan tidak akan, tanpa persetujuan tertulis dari Dell, selama kurun waktu dua tahun sejak tanggal yang tercantum dalam Faktur Anda, secara langsung atau tidak langsung, meminta karyawan Dell yang telah Anda hubungi untuk melaksanakan pekerjaan sehubungan dengan pelaksanaan Layanan oleh 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.

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 sewajarnya bekerja sama dengan Dell agar Dell dapat melakukan Layanan. Jika Pelanggan tidak dapat bekerja sama secara memadai dan wajar sesuai yang disebutkan sebelumnya, Dell tidak akan bertanggung jawab atas kegagalan dalam melaksanakan Layanan ini dan Pelanggan tidak berhak atas pengembalian dana.

Kewajiban di Lokasi. Jika Layanan memerlukan pengerjaan di lokasi, Pelanggan akan memberikan (tanpa membebankan biaya kepada Dell) akses yang bebas, aman, dan memadai ke fasilitas, lingkungan, dan Produk yang Pelanggan, termasuk ruang kerja, listrik, peralatan keselamatan (jika ada), 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 Produk yang Didukung yang terkena dampak sebelum dan selama Layanan ini dilakukan. Pelanggan harus membuat salinan pencadangan berkala atas data yang tersimpan pada semua Produk yang Didukung yang terkena dampak yang terkait sebagai tindakan pengamanan dari kemungkinan kegagalan, pengubahan, atau hilangnya data. Selain itu, Pelanggan juga bertanggung jawab untuk menghapus setiap informasi rahasia, kepemilikan, atau pribadi, serta setiap media yang dapat dilepas, tanpa mempertimbangkan apakah teknisi di lokasi juga memberikan bantuan atau tidak. Dell tidak akan bertanggung jawab atas pemulihan atau penginstalan ulang setiap program maupun data. Saat mengembalikan Produk yang Didukung atau komponennya, Pelanggan hanya akan menyertakan Produk yang Didukung atau komponen yang telah diminta oleh teknisi melalui telepon. DELL TIDAK BERKEWAJIBAN ATAS:

1. Setiap informasi rahasia, kepemilikan, atau pribadi
2. Hilangnya atau rusaknya data, program, atau perangkat lunak
3. Kerusakan atau hilangnya media lepasan
4. Hilangnya manfaat sistem atau jaringan
5. Setiap tindakan atau kelalaian, termasuk kecerobohan, oleh Dell atau penyedia layanan pihak ketiga

Persyaratan & Ketentuan Layanan

Uraian Layanan ini disepakati antara Anda, pelanggan ("Anda" atau "Pelanggan"), dan entitas hukum yang ditetapkan di dalam Faktur pembelian untuk pembelian Layanan ini ("Entitas Hukum Dell"). Layanan ini disediakan dengan tunduk pada dan diatur oleh Perjanjian Pelanggan dengan Entitas Hukum Dell, yang secara tegas memberikan kewenangan bagi penjualan Layanan ini.

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

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

Syarat & Ketentuan yang Berlaku untuk Pembelian Layanan

	Pembelian Layanan yang Dilakukan Secara Langsung	Pembelian Layanan yang Dilakukan Melalui Reseller Resmi
Amerika Serikat	www.dell.com/cts	Uraian Layanan dan dokumen layanan Entitas Hukum Dell lainnya yang mungkin Anda terima dari penjual bukan merupakan perjanjian antara Anda dan Entitas Hukum Dell, tetapi hanya akan berfungsi untuk menggambarkan isi Layanan yang Anda beli dari reseller, kewajiban Anda sebagai penerima Layanan, serta batasan dan pembatasan atas Layanan tersebut. Oleh karena itu, penyebutan "Pelanggan" di dalam Uraian Layanan ini serta pada dokumen layanan Entitas Hukum Dell lainnya dalam konteks ini harus dipahami sebagai referensi Anda, sedangkan referensi untuk Entitas Hukum Dell hanya akan dipahami sebagai referensi kepada Entitas Hukum Dell sebagai penyedia layanan yang menyediakan Layanan atas nama penjual Anda. Anda tidak akan memiliki hubungan kontraktual langsung dengan Entitas 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.
Kanada	Dell.ca/terms (Bahasa Inggris) Dell.ca/conditions (Bahasa Prancis-Kanada)	
Negara-negara di Amerika Latin & Karibia	Situs web lokal Dell.com khusus negara atau Commercial Service Contracts Dell .*	
Asia-Pasifik-Jepang	Situs web lokal Dell.com khusus negara atau Commercial Service Contracts Dell .*	
Europa, Timur Tengah, dan Afrika	Situs web lokal Dell.com khusus negara atau Commercial Service Contracts Dell .* Prancis: Contracts de service Dell France Jerman: Dell.de/AGB Inggris: Dell.co.uk/terms	

* Pelanggan dapat mengakses situs web dell.com lokal mereka secara otomatis menggunakan perangkat yang ada atau dengan memilih negara mereka dari fitur pilihan negara di dell.com.

Pelanggan selanjutnya setuju bahwa dengan memperbarui, memodifikasi, memperpanjang, atau melanjutkan penggunaan Layanan setelah jangka waktu awal, Layanan akan tunduk pada Uraian Layanan tersebut yang tersedia untuk ditinjau di [Commercial Service Contracts | Dell](#)

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 disertakan sebagai referensi dalam dokumen ini. Jika Anda menyepakati Uraian Layanan ini atas nama perusahaan atau entitas hukum lainnya, Anda menyatakan bahwa Anda berwenang untuk mengikat entitas tersebut dengan Uraian Layanan ini, yang dalam kasus ini "Anda" atau "Pelanggan" akan merujuk pada entitas tersebut. Selain menerima Uraian Layanan ini, Pelanggan di negara tertentu juga mungkin diharuskan menandatangani Faktur.

Persyaratan & Ketentuan Lainnya

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.

Batasan Cakupan Layanan yang Wajar Secara Komersial. 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. Dell berhak menolak permintaan Pelanggan untuk melakukan penggantian komponen yang rusak jika permintaan tersebut secara material melebihi laju kegagalan standar untuk komponen dan sistem yang terlibat (laju kegagalan tersebut akan terus dipantau oleh Dell). Jika Dell berhak menolak untuk menyediakan Layanan, termasuk menyediakan komponen pengganti, sebagaimana diatur dalam bagian ini, maka Dell juga dapat membatalkan Formulir Pemesanan Layanan sesuai dengan bagian "Pembatalan" di bawah ini.

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 dimasukkan ke dalam dokumen ini melalui acuan.

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.

Pengalihan dan Subkontrak. Dell dapat menyubkontrakkan Layanan ini dan/atau mengalihkan Uraian Layanan ini kepada penyedia layanan pihak ketiga yang memenuhi syarat untuk melakukan Layanan atas nama Dell.

Pembatalan. Dell dapat membatalkan Layanan ini kapan saja selama periode Jangka Waktu tersebut untuk salah satu dari alasan berikut ini:

1. Pelanggan gagal melunasi Layanan ini menurut jangka waktu Faktur.
2. Pelanggan menghina, mengancam, atau menolak bekerja sama dengan analis pembantu atau teknisi di lokasi.
3. Pelanggan gagal mematuhi semua syarat dan ketentuan yang ditetapkan dalam Uraian Layanan ini.
4. Sebagaimana diizinkan dalam bagian "Batasan Cakupan Layanan yang Wajar Secara Komersial" di atas, jika Dell membatalkan Layanan ini, Dell akan mengirimkan pemberitahuan tertulis mengenai pembatalan ke alamat yang tercantum dalam Faktur 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 membatalkannya sesuai dengan ayat ini, Pelanggan tidak berhak atas pengembalian dana yang telah dibayarkan atau terutang kepada Dell.

Pembatasan Geografis dan Relokasi.

1. Dell tidak berkewajiban menyediakan Layanan Dukungan terhadap Produk yang Didukung yang berada di luar Area Layanan Dell. "Area Layanan Dell" adalah lokasi yang berada dalam (i) jarak tempuh mobil sejauh 100 (seratus) mil atau 160 (seratus enam puluh) kilometer dari lokasi layanan Dell; dan (ii) negara yang sama seperti lokasi layanan Dell, kecuali jika ditentukan lain dalam perjanjian pengaturan Anda dengan Dell yang berlaku, maka definisi dalam perjanjian pengaturan tersebut yang berlaku. Untuk Pelanggan EMEA, kecuali dinyatakan sebaliknya di dalam Uraian Layanan atau Perjanjian, layanan di lokasi tersedia dalam jarak hingga 150 kilometer dari lokasi Dell Logistics terdekat (lokasi Pengambilan/Pengiriman (PUDO atau Pick-Up/Drop-Off)). Hubungi perwakilan penjualan Anda untuk informasi lebih lanjut tentang ketersediaan layanan di lokasi di wilayah EMEA berdasarkan lokasi layanan Dell sebelum pembelian.

2. Layanan ini hanya tersedia di lokasi tertentu. Jika Produk yang Didukung Anda tidak berada di lokasi geografis yang cocok dengan lokasi yang dicerminkan dalam catatan layanan Dell untuk Produk yang Didukung milik Anda tersebut, atau jika perincian konfigurasinya telah diubah dan tidak dilaporkan kembali ke Dell, maka Dell pertama-tama harus melakukan kualifikasi ulang Produk yang Didukung tersebut untuk hak dukungan yang Anda beli sebelum waktu respons yang berlaku untuk Produk yang Didukung tersebut dapat diberlakukan. Opsi Layanan, termasuk tingkat layanan, jam dukungan teknis, serta waktu respons di lokasi akan berbeda menurut geografi dan konfigurasi, serta opsi tertentu bisa jadi tidak tersedia untuk dibeli di lokasi Pelanggan, jadi hubungi perwakilan penjualan Anda untuk mendapatkan detail ini. Kewajiban Dell untuk menyediakan Layanan atas Produk yang Didukung yang telah dipindahkan akan bergantung pada berbagai faktor, termasuk namun tidak terbatas pada, ketersediaan Layanan setempat, biaya tambahan, pemeriksaan, dan sertifikasi ulang atas Produk yang Didukung pada waktu yang ditetapkan Dell dan tarif konsultasi material. Dalam kasus komponen servis dikirimkan langsung kepada Pelanggan, maka Pelanggan tersebut harus dapat menerima kiriman di lokasi Produk yang akan diservis, kecuali jika disepakati lain antara Dell dan Pelanggan. Dell tidak akan dianggap bertanggung jawab untuk jeda dukungan karena kegagalan atau penolakan Pelanggan untuk menerima pengiriman suku cadang tersebut.

Urutan Prioritas. Kecuali jika disepakati lain dalam perjanjian tertulis oleh para pihak, jika terdapat pertentangan antara persyaratan dokumen mana pun yang membentuk Perjanjian ini, 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.

Syarat dan Ketentuan Umum untuk semua Produk yang Didukung Terkait dengan Garansi yang Dibeli Berdasarkan Perjanjian Penjualan Kerangka Dell

Jangka Waktu Layanan. Uraian Layanan ini dimulai pada tanggal yang tercantum dalam faktur Anda dan berlanjut selama jangka waktu ("Jangka Waktu") yang tertera pada faktur. Sebagaimana yang berlaku, jumlah Produk yang Didukung, 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 ditunjukkan pada faktur 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 untuk dijual kembali atau untuk tujuan biro layanan.

Produk yang Didukung. Layanan ini tersedia untuk produk yang didukung, termasuk beberapa Dell OptiPlex™, Latitude™, Precision™, Vostro™, XPS™, Chromebook™, Dell Wyse™, Laptop Dell, Laptop Dell Pro, Laptop Dell Pro Max, Laptop Pelajar Dell, Laptop Dell Pro Rugged, Desktop Dell, Desktop Dell Pro, Desktop Dell Pro Max, serta monitor Dell, Dell Pro, dan Dell UltraSharp, dan stasiun docking Dell Pro, yang dibeli dalam konfigurasi standar ("Produk yang Didukung"). Produk yang didukung akan ditambahkan secara berkala, jadi hubungi perwakilan penjualan Anda untuk mendapatkan daftar terbaru Layanan yang tersedia pada produk Dell dan non-Dell Anda. Setiap Produk yang Didukung ditandai dengan nomor seri ("Tag Servis"). Pelanggan untuk setiap Produk yang Didukung harus membeli perjanjian layanan terpisah. Lihat Tag Servis pada Produk yang Didukung saat menghubungi Dell untuk mendapatkan Layanan ini.

Cakupan Garansi Perangkat Keras. Layanan terkait dukungan dapat mencakup opsi dukungan teknis (telepon, internet, dll.) dan komponen servis serta layanan terkait tenaga kerja untuk memperbaiki atau mengganti kecacatan dalam bahan dan proses pembuatan yang berdasarkan pada dan dilakukan di dalam masa garansi terbatas yang berlaku untuk Produk yang Didukung milik Pelanggan ("Insiden yang Memenuhi Syarat"). Harap lihat www.Dell.com/warranty atau situs web Dell wilayah Anda untuk melihat informasi garansi atau hubungi analis dukungan Teknis untuk detail selengkapnya.

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

Dukungan Perjalanan Internasional. Saat bepergian dengan Produk Dell yang Didukung di luar negara asal Anda dan untuk jangka waktu kurang dari enam (6) bulan, Dell akan memberikan opsi layanan dan dukungan. Fitur layanan dan dukungan tertentu mungkin tidak tersedia dan tunduk pada ketentuan yang ditetapkan dalam bagian Pembatasan Geografis dan Relokasi. Syarat dan ketentuan tambahan berlaku. Harap hubungi dukungan Teknis untuk mengetahui informasi lebih lanjut atau kunjungi <https://www.dell.com/support/contents/article/contact-information/international-support-services/dell-international-support>.

Penggantian Unit Lengkap; Kegagalan Untuk Mengembalikan; Kepemilikan Komponen Servis. Jika Dell menetapkan bahwa komponen yang cacat pada Produk yang Didukung adalah komponen yang mudah dilepaskan dan dipasang kembali (seperti keyboard atau monitor), atau jika analis menetapkan bahwa Produk yang Didukung harus diganti secara keseluruhan, maka Dell berhak untuk mengirim unit pengganti lengkap kepada Pelanggan. Jika Dell menyerahkan unit pengganti kepada Pelanggan, Pelanggan harus menyerahkan sistem yang rusak atau komponennya kepada Dell, kecuali Pelanggan telah membeli layanan "Simpan Hard Drive Anda" untuk sistem yang dimaksud, di mana Pelanggan dapat menyimpan hard drive yang dimaksud. Semua komponen servis Dell yang dilepaskan dari Produk yang Didukung dan/atau unit utuh yang dikembalikan kepada Dell, akan menjadi milik Dell. Pelanggan harus membayar Dell sesuai harga eceran yang berlaku saat itu untuk setiap komponen servis mana pun atau unit utuh yang dilepaskan dari Produk yang Didukung yang disimpan oleh Pelanggan (kecuali hard drive dari Produk yang Didukung yang dicakup oleh layanan "Simpan Hard Drive Anda"), jika Pelanggan telah menerima komponen pengganti dari Dell. Jika Pelanggan tidak menyerahkan sistem yang rusak atau komponennya ke Dell sesuai yang diminta di atas, atau jika unit yang cacat tidak dikembalikan dalam waktu 10 (sepuluh) hari sebagaimana instruksi tertulis yang diberikan bersama unit pengganti (jika unit pengganti tidak diserahkan secara langsung oleh teknisi), maka Pelanggan setuju untuk membayar unit pengganti ini kepada Dell setelah menerima faktur tagihan. Jika Pelanggan tidak membayar faktur tagihan tersebut dalam waktu 10 (sepuluh) hari setelah diterima, selain hak-hak hukum dan penyelesaian lain yang tersedia untuk Dell, Dell dapat mengakhiri Uraian Layanan ini setelah ada pemberitahuan. Dell akan menggunakan dan Pelanggan secara tegas mengizinkan penggunaan komponen baru dan yang telah direkondisi yang dibuat oleh berbagai produsen dalam melakukan perbaikan sesuai garansi.

Persyaratan Penukaran Lanjutan untuk Semua Tingkat Layanan. Dell dapat menawarkan untuk menyediakan suku cadang atau produk pengganti ("Item Pengganti") kepada Anda berdasarkan Penukaran Lanjutan, tanpa memperhatikan tingkat layanan asli yang Anda beli. Sebelum menyediakan Penukaran Lanjutan, Dell memerlukan nomor kartu kredit yang valid dan otorisasi kredit atau pembayaran untuk Item Pengganti tersebut dari Anda sebelum mengirimkan Item Pengganti tersebut. Jika Anda tidak ingin menyediakan otorisasi kredit atau pembayaran sesuai dengan paragraf ini, Anda tidak akan menerima Item Pengganti pada Penukaran Lanjutan. Kami tidak akan menagih ke kartu kredit Anda untuk Item Pengganti tersebut, atau kami akan mengembalikan uang pembayaran Anda terhadap Item Pengganti tersebut selama: 1) Anda mengembalikan komponen atau produk asli kepada kami dalam waktu 10 hari setelah Anda menerima Item Pengganti dan 2) kami mengonfirmasi bahwa masalah produk Anda dicakup dalam garansi yang berlaku untuk Produk yang Didukung milik Pelanggan atau kontrak dukungan yang valid. Harap lihat www.Dell.com/warranty atau situs web Dell wilayah Anda untuk melihat informasi garansi atau hubungi analis dukungan Teknis untuk detail selengkapnya. Jika kami tidak menerima suku cadang atau produk asli Anda dalam waktu 10 hari, kami akan menagih ke kartu kredit Anda dengan harga standar saat itu untuk Item Pengganti, atau, jika pembayaran diperlukan sebelum pengiriman, kami tidak akan mengembalikan uang pembayaran Anda. Jika setelah Anda menerima suku cadang atau produk asli, kami memutuskan bahwa masalah produk Anda tidak dicakup dalam garansi yang berlaku atau kontak dukungan valid, Anda akan diberikan kesempatan untuk mengembalikan Item Pengganti tersebut, dengan biaya Anda sendiri, dalam waktu sepuluh (10) hari sejak tanggal kami menghubungi Anda mengenai kurangnya cakupan garansi terhadap masalah Anda tersebut, dan jika Anda tidak mengembalikan Item Pengganti tersebut, kami akan menagih ke kartu kredit Anda dengan harga standar saat itu untuk Item Pengganti tersebut, atau, jika pembayaran diperlukan sebelum pengiriman, kami tidak akan mengembalikan uang pembayaran Anda.

Komponen Instan. Komponen Instan adalah komponen yang jika gagal atau rusak dapat mencegah Produk yang Didukung melakukan fungsi-fungsi dasarnya. Untuk menerima komponen secara instan, pelanggan harus membeli kontrak layanan terkait yang menyatakan pengiriman komponen Instan dan Produk yang Didukung tersebut harus berada di dalam lingkup area yang didukung, sebagaimana yang ditentukan oleh Dell. Jika suatu komponen yang diperlukan untuk memperbaiki Produk yang Didukung tidak tersedia di fasilitas Dell yang terdekat dengan lokasi Pelanggan dan harus dikirim dari fasilitas lain, komponen itu akan dikirim dengan segera sesuai dengan kewajiban komersial.

Suku Cadang Servis. Dell akan menggunakan dan Pelanggan secara tegas mengizinkan penggunaan komponen baru dan yang telah direkondisi yang dibuat oleh berbagai produsen dalam melakukan perbaikan sesuai garansi.

Suku Cadang yang Distok. Saat ini Dell memiliki persediaan komponen di berbagai lokasi di seluruh dunia. Komponen tertentu mungkin tidak disimpan di lokasi yang terdekat dengan lokasi Pelanggan. Jika suatu komponen yang diperlukan untuk memperbaiki Produk yang Didukung tidak tersedia di fasilitas Dell yang terdekat dengan lokasi Pelanggan dan harus dikirim dari fasilitas lain, komponen itu akan dikirim dengan segera sesuai dengan kewajiban secara praktis dan komersial.

Pengalihan Layanan. Dengan mematuhi pembatasan yang ditetapkan dalam Uraian Layanan ini, Pelanggan dapat mengalihkan Layanan ini kepada pihak ketiga yang membeli keseluruhan Produk yang Didukung milik Pelanggan sebelum Jangka Waktu aktif saat itu berakhir, dengan ketentuan bahwa Pelanggan merupakan pembeli awal Produk yang Didukung dan Layanan ini, atau Pelanggan membeli Produk yang Didukung dan Layanan ini dari pemilik awalnya (atau penerima pengalihan sebelumnya) serta mematuhi semua prosedur pengalihan yang tersedia di www.dell.com/support. Biaya pengalihan mungkin berlaku. Perhatikan bahwa jika Pelanggan atau Pihak penerima pengalihan dari Pelanggan kemudian memindahkan Produk yang Didukung ke lokasi geografis yang tidak menyediakan Layanan ini (atau tidak tersedia dengan harga yang sama), Pelanggan atau pihak penerima pengalihan dari Pelanggan mungkin tidak akan mendapatkan garansi atau mungkin akan dikenakan biaya tambahan untuk mempertahankan kategori dukungan yang sama di lokasi baru. Jika Pelanggan atau pihak penerima pengalihan dari Pelanggan memilih untuk tidak membayar biaya tambahan tersebut, maka Layanan dapat diubah secara otomatis menjadi kategori dukungan yang tersedia pada harga itu atau harga yang lebih murah di lokasi baru tanpa tersedia pengembalian dana.

Unit yang Tidak Dapat Diservis di Lapangan. Jika, setelah diagnosis dan pemecahan masalah jarak jauh, Dell menentukan bahwa Produk yang Didukung Pelanggan memerlukan Layanan Pengembalian untuk Perbaikan seperti yang dijelaskan dalam tabel di bawah ini, Pelanggan harus segera mengemas Produk yang Didukung dan mengirimkan surat atau menjadwalkan pengambilan melalui pos atau kurir pada hari yang sama, atau hari berikutnya yang tersedia untuk mempertahankan hak Pelanggan. Setelah memperbaiki atau mengganti Produk yang Didukung, Dell akan mengirimkan Produk yang Didukung tersebut melalui kurir untuk dikirimkan kembali ke Pelanggan. Jika opsi non-Dell yang ditambahkan ke Produk yang Didukung milik Pelanggan ditemukan sebagai penyebab masalah yang dilaporkan, biaya layanan akan berlaku dan waktu perbaikan dan pengembalian dapat ditangguhkan. Dell berhak mengirimkan pengganti unit Produk yang Didukung secara utuh kepada Pelanggan atau penggantian sebagian Produk yang Didukung bukannya memperbaiki dan mengembalikan Produk yang Didukung yang Pelanggan kirim untuk diperbaiki.

Pelanggan wajib membayar harga standar Dell saat ini untuk setiap suku cadang servis yang dilepas dari Produk yang Didukung serta tidak dikembalikan ke Dell sebagaimana mestinya oleh Pelanggan. Tidak dibayarnya komponen servis yang tidak dikembalikan sebagaimana mestinya oleh Pelanggan kepada Dell dapat mengakibatkan ditundanya layanan Pelanggan berdasarkan Perjanjian ini.

Opsi Layanan Pengembalian untuk Perbaikan yang tercantum di dalam tabel di bawah ini tidak tersedia di seluruh negara dan lokasi.

Tingkat Respons Layanan	Opsi Tambahan (Jika berlaku)	Uraian Opsi Layanan
Opsi Layanan Pengembalian untuk Perbaikan	Layanan Melalui Surat (Mail-In Service/MIS)	Layanan Pengiriman diawali dengan menelepon dukungan Teknis seperti yang diuraikan di atas. Selama diagnosis, Teknisi akan menentukan apakah masalah tersebut memerlukan pengiriman Produk yang Didukung tersebut ke pusat perbaikan yang ditunjuk Dell untuk mendukung Insiden yang Memenuhi Syarat. Waktu tipikal siklus, termasuk pengiriman ke dan dari pusat perbaikan, adalah 10 hari kerja sejak Pelanggan mengirimkan Produk yang Didukung tersebut ke Dell.
	Layanan Bawa Langsung (Carry-In Service/CIS)	Layanan Bawa Langsung adalah layanan "pengantaran langsung" yang diawali dengan menelepon dukungan Teknis seperti yang diuraikan di atas. Selama proses pemecahan masalah via telepon, Teknisi akan melakukan diagnosis apakah kegagalan perangkat keras yang menjadi permasalahannya: Jika benar demikian, maka Pelanggan akan diminta untuk mengirimkan Produk yang Didukung tersebut ke pusat perbaikan yang ditunjuk oleh Dell atau ke lokasi pengiriman (biaya ditanggung Pelanggan). Jam layanan standar adalah jam kerja setempat, tersedia 5 hari seminggu, kecuali hari libur nasional setempat. Perbaikan Insiden yang Memenuhi Syarat akan dilakukan sesuai dengan waktu respons yang diidentifikasi pada Faktur Pelanggan. Setelah Produk yang Didukung tersebut diperbaiki, Dell akan menghubungi Pelanggan untuk merencanakan cara pengembaliannya. Perjanjian tingkat layanan (SLA) perbaikan bervariasi sesuai negara dan kota.
	Layanan Ambil dan Kembalikan	Layanan Ambil dan Kembalikan diawali dengan menelepon dukungan Teknis seperti yang diuraikan di atas. Jika Insiden yang Memenuhi Syarat dalam Produk yang Didukung sudah didiagnosis dan tidak dapat ditangani dengan cara pemecahan masalah lewat telepon oleh Teknisi, perwakilan Dell akan mengambil Produk yang Didukung tersebut dan membawanya ke pusat perbaikan yang ditunjuk oleh Dell. Waktu siklus adalah 7-12 hari kerja, biasanya sepuluh (10) hari termasuk pengiriman ke dan dari pusat perbaikan. Dimulai dari tanggal saat Pelanggan mengirimkan Produk yang Didukung ke Dell. Metode servis ini mencakup tenaga kerja dan perbaikan atau penggantian komponen di unit sistem utama, termasuk monitor, keyboard, dan mouse, jika tidak dipesan secara terpisah.
Layanan Penukaran Lanjutan	T/A	Bagi Pelanggan dengan Layanan Penukaran Lanjutan pada layar (monitor), stasiun docking, dan sistem yang berlaku, Dell dapat mengirimkan produk pengganti ke lokasi bisnis Pelanggan guna menyediakan dukungan untuk Insiden yang Memenuhi Syarat. Dalam beberapa keadaan, sesuai kebijakan Dell, teknisi layanan di lokasi juga dapat dikirimkan untuk mengganti/memasang produk pengganti tersebut. Setelah menerima produk pengganti, Pelanggan harus mengembalikan layar (monitor), stasiun doking, dan sistem yang berlaku yang rusak ke Dell dengan membawa unit tersebut ke lokasi kurir pengembalian yang ditunjuk dalam waktu 3 hari kerja. Jika Dell menentukan bahwa layar (monitor), stasiun doking, dan/atau sistem yang berlaku milik Pelanggan tidak dapat dikembalikan di lokasi kurir dan Pelanggan harus mengembalikannya dengan metode pengembalian melalui pengiriman kurir, maka kemasan, instruksi pengiriman, dan tagihan pengiriman prabayar akan dikirimkan ke lokasi Pelanggan bersama dengan produk pengganti tersebut. Setelah menerima produk pengganti, Pelanggan akan segera mengemas layar (monitor), stasiun doking, dan/atau sistem yang berlaku dan kemudian mengirimkan atau menjadwalkan pengambilan oleh kurir pada hari yang sama, atau hari berikutnya. Jika Pelanggan gagal mengembalikan barang yang cacat tersebut, Pelanggan akan dikenakan biaya.

Tingkat Respons Layanan	Opsi Tambahan (Jika berlaku)	Uraian Opsi Layanan
Opsi Layanan Pengembalian untuk Perbaikan	Layanan Bawa Langsung Oleh Mitra (Partner Led Carry-In Service/CIS) ⁶	Layanan Bawa Langsung adalah layanan “antar langsung” yang dilakukan dengan menghubungi atau membawa Produk yang Didukung ke pusat perbaikan atau lokasi pengiriman yang ditunjuk oleh Dell (biaya ditanggung Pelanggan). Jam layanan standar adalah jam kerja setempat, tersedia 5 hari seminggu, kecuali hari libur nasional setempat. Perbaikan Insiden yang Memenuhi Syarat akan dilakukan sesuai dengan waktu respons yang diidentifikasi pada Faktur Pelanggan. Setelah Produk yang Didukung selesai diperbaiki, Penyedia Layanan Resmi Dell akan menghubungi Pelanggan untuk memutuskan cara pengambilannya. Perjanjian tingkat layanan (SLA) perbaikan bervariasi sesuai negara dan kota. Waktu siklus adalah 7-12 hari kerja, biasanya sepuluh (10) hari.
	Layanan Ambil dan Kembalikan Oleh Mitra (Partner Led Collect and Return Service/CAR) ⁷	Layanan Ambil dan Kembalikan diawali dengan cara menelepon Penyedia Layanan Resmi Dell. Jika Insiden yang Memenuhi Syarat dalam Produk yang Didukung sudah didiagnosis dan tidak dapat ditangani dengan pemecahan masalah lewat telepon, Penyedia Layanan Resmi Dell akan mengambil Produk yang Didukung milik Anda tersebut dan membawanya ke pusat perbaikan yang ditunjuk oleh Dell. Jam layanan standar adalah jam kerja setempat, tersedia 5 hari seminggu, kecuali hari libur nasional setempat. Perbaikan Insiden yang Memenuhi Syarat akan dilakukan sesuai dengan waktu respons yang diidentifikasi pada Faktur Pelanggan. Setelah Produk yang Didukung selesai diperbaiki, Penyedia Layanan Resmi Dell akan menghubungi Pelanggan untuk memutuskan cara pengembaliannya. Metode servis ini mencakup tenaga kerja dan perbaikan atau penggantian komponen di unit sistem utama, termasuk monitor, keyboard, dan mouse, jika tidak dipesan secara terpisah. Perjanjian tingkat layanan (SLA) perbaikan bervariasi sesuai negara dan kota.
	Persyaratan dan Ketentuan berlaku untuk semua Opsi Respons Yang Tidak Dapat Diservis Di Lapangan	Perbaikan Insiden yang Memenuhi Syarat akan dilakukan sesuai dengan waktu respons yang diidentifikasi pada Faktur Pelanggan. Setelah Produk yang Didukung tersebut selesai diperbaiki, produk akan dikembalikan ke Pelanggan. Prosedur Pengiriman: Selama diagnosis, Teknisi akan menyediakan instruksi tentang cara mengembalikan produk ke pusat perbaikan yang ditunjuk oleh Dell. Produk yang Didukung harus dikirimkan ke alamat yang disediakan oleh Teknisi dan diberi label “Return Authorization Number” (Nomor Otorisasi Pengembalian). Teknisi akan memberikan Return Authorization Number (Nomor Otorisasi Pengembalian) tersebut. Untuk mempercepat perbaikan atau penggantian, sertakan uraian singkat masalah tersebut secara tertulis. Kemas produk yang akan dikembalikan dalam kemasan aslinya. Jika kemasan asli tidak tersedia, Teknisi dapat membantu dengan menyediakan kemasan; namun akan dibebankan biaya untuk layanan ini. Tindakan Pencegahan Pengiriman: Pelanggan tidak boleh mengirim panduan, rahasia, hak milik, atau informasi pribadi, atau media yang dapat dilepas. Dell tidak bertanggung jawab atas data yang hilang atau rusak, media yang rusak atau hilang, atau informasi rahasia, hak milik, atau pribadi Pelanggan.

Syarat dan Ketentuan Tambahan yang Berlaku Bagi Pengguna Akhir yang Membeli Produk yang Didukung dari OEM

“OEM” adalah reseller yang menjual Produk yang Didukung dalam kapasitas sebagai produsen peralatan asli yang membeli Produk dan Layanan Dell dari grup bisnis Dell OEM Solutions (atau penerusnya) untuk suatu proyek OEM. OEM biasanya menyertakan atau menggabungkan Produk Dell tersebut ke dalam atau dengan perangkat keras, perangkat lunak atau hak atas kekayaan intelektual lainnya milik Pelanggan OEM, yang menghasilkan sistem atau solusi yang dikhususkan dengan industri atau fungsi spesifik tugas (sistem atau solusi demikian disebut sebagai “Solusi OEM”) dan menjual kembali Solusi OEM tersebut dengan merek OEM sendiri. Berkaitan dengan OEM, istilah “Produk yang Didukung” termasuk Produk yang Didukung Dell yang disediakan tanpa pemberian merek Dell (*yaitu* sistem OEM-tersedia yang tidak bermerek), dan “Pengguna Akhir” berarti Anda, atau suatu entitas yang membeli Solusi OEM untuk penggunaan sendiri sebagai pengguna akhir dan bukan untuk menjual kembali, mendistribusikan, atau memberi sublisensi kepada orang lain. OEM bertanggung jawab untuk menyediakan penelusuran kesalahan tingkat pertama kepada Pengguna Akhir tersebut. Diagnosis awal dengan upaya terbaik sebagaimana mestinya akan dilakukan oleh OEM sebelum keputusan diteruskan ke Dell. OEM tetap bertanggung jawab untuk menyediakan pemecahan masalah awal bahkan jika Pengguna Akhir melibatkan Dell untuk meminta layanan, dan jika Pengguna Akhir menghubungi Dell untuk mendapatkan layanan tanpa menghubungi OEM, Dell akan meminta Pengguna Akhir tersebut untuk menghubungi OEM mereka untuk mendapatkan pemecahan masalah tingkat pertama sebelum mereka menghubungi Dell.

⁶ Layanan Bawa Langsung (Carry-In Service/CIS) oleh Mitra dilakukan oleh Penyedia Layanan Resmi Dell.

⁷ Layanan Ambil dan Kembalikan (Collect and Return/CAR) Oleh Mitra dilakukan oleh Penyedia Layanan Resmi Dell.