

# ProSupport for Infrastructure

---

## Pendahuluan

Dell Technologies<sup>1</sup> dengan bangga menghadirkan ProSupport for Infrastructure (“**Layanan**” atau “**Layanan Dukungan**”) sesuai dengan Uraian Layanan ini (“**Uraian Layanan**”). Penawaran Anda, formulir pemesanan, atau formulir faktur maupun konfirmasi pemesanan lainnya yang telah disetujui bersama dari Dell Technologies (“**Formulir Pemesanan**”) akan berisi nama Produk<sup>2</sup>, Layanan yang berlaku, dan opsi terkait, jika ada. Untuk mendapatkan bantuan tambahan, atau untuk meminta salinan perjanjian pengaturan Anda yang berlaku atas Layanan (“**Perjanjian**”), hubungi perwakilan penjualan Dell Technologies Anda. Untuk salinan perjanjian Anda dengan peritel Dell Technologies terkait, hubungi peritel tersebut.

## Cakupan Layanan Ini

Fitur Layanan ini mencakup:

- Akses 24x7 (termasuk hari libur)<sup>3</sup> ke organisasi Layanan dan Dukungan Pelanggan Dell Technologies untuk bantuan pemecahan masalah Produk.
- Penugasan teknisi di lokasi dan/atau pengiriman komponen pengganti ke Lokasi Pemasangan atau lokasi bisnis Pelanggan lainnya yang disetujui oleh Dell Technologies sebagaimana diperinci dalam Perjanjian (sebagaimana yang diperlukan dan berdasarkan opsi dukungan yang dibeli) untuk menangani masalah Produk. Lihat bagian berikut untuk rincian selengkapnya tentang tingkat keseriusan dan opsi layanan di lokasi.
- Suku cadang atau komponen pengganti apabila dianggap perlu untuk menyelesaikan atau mencegah masalah
- ProSupport AIOps Platforms mencakup CloudIQ, TechDirect, dan MyService 360, yang diaktifkan melalui perangkat lunak konektivitas, seperti Secure Connect Gateway (SCG), dan memberikan manfaat tidak terbatas pada hal-hal berikut:
  - Deteksi masalah proaktif dan pembuatan kasus otomatis
  - Deteksi prediktif kegagalan perangkat keras
  - Pembuatan kasus layanan mandiri
  - Pengiriman komponen layanan mandiri
  - Saran Keamanan Dell
  - Penilaian Keamanan Siber CloudIQ

Lihat tabel berikut untuk rincian selengkapnya.

## Cara Menghubungi Dell Technologies Jika Anda Membutuhkan Layanan

**Dukungan Online, Obrolan, dan Email:** Dukungan situs web, obrolan, dan email Dell Technologies tersedia untuk produk tertentu di [www.dell.com/contactus](http://www.dell.com/contactus).

**Permintaan Dukungan Telepon:** Tersedia selama 24x7 (termasuk hari libur). Ketersediaan dapat berbeda untuk wilayah di luar Amerika Serikat dan terbatas pada upaya yang wajar secara komersial, kecuali jika dinyatakan sebaliknya dalam dokumen ini. Kunjungi [www.dell.com/contactus](http://www.dell.com/contactus) guna melihat daftar nomor telepon yang berlaku untuk lokasi Anda.

---

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

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

<sup>3</sup> Ketersediaan dapat berbeda di tiap negara. Hubungi perwakilan penjualan Anda untuk informasi lebih lanjut.

Bagan berikut memaparkan fitur layanan ProSupport for Infrastructure yang disediakan berdasarkan persyaratan jaminan dan/atau pemeliharaan Dell Technologies. ProSupport for Infrastructure tersedia untuk mendukung dan memelihara:

1. Peralatan Dell Technologies yang tercantum dalam [Tabel Jaminan dan Pemeliharaan Produk Dell Technologies](#) dan/atau pada Formulir Pemesanan Anda sebagai:
  - termasuk ProSupport for Infrastructure selama masa jaminan yang berlaku; atau
  - memenuhi syarat untuk peningkatan ke ProSupport for Infrastructure selama masa jaminan yang berlaku; atau
  - memenuhi syarat untuk ProSupport for Infrastructure selama masa pemeliharaan berikutnya.

Perangkat Lunak Dell Technologies yang tercantum dalam [Tabel Jaminan dan Pemeliharaan Produk Dell Technologies](#) dan/atau pada Formulir Pemesanan Anda yang memenuhi syarat untuk ProSupport for Infrastructure selama masa pemeliharaan.

FITUR LAYANAN	URAIAN	PROSUPPORT—RINCIAN CAKUPAN
<b>DUKUNGAN TEKNIS GLOBAL</b>	<p>Pelanggan menghubungi Dell Technologies melalui telepon atau antarmuka web selama 24x7 untuk melaporkan masalah Peralatan atau Perangkat Lunak. Kontak telepon akan diarahkan ke kontak dukungan teknis jarak jauh untuk membantu menyelesaikan masalah.</p> <p>Pembuatan kasus otomatis tersedia ketika AIOps platform telah disiapkan melalui Secure Connect Gateway (SCG).</p>	<p>Untuk masalah Tingkat Keseriusan 1, pelanggan menerima cakupan Manajer Insiden.</p>
<b>RESPONS DI LOKASI</b>	<p>Dell Technologies mengirim personel yang berwenang ke Lokasi Pemasangan untuk menangani masalah setelah Dell Technologies mengisolasi masalah dan menganggap Respons di Lokasi diperlukan.</p>	<p>Disertakan untuk Peralatan saja.</p> <p>Sasaran Respons di Lokasi awal didasarkan pada opsi yang dibeli Pelanggan. Opsi yang tersedia untuk Pelanggan antara lain; baik 1) respons layanan dalam waktu 4 jam, atau 2) respons layanan pada hari kerja lokal berikutnya, selama jam kerja normal, setelah Dell Technologies menganggap Layanan di Lokasi perlu dilakukan.</p> <p><u>Respons di Lokasi dalam Waktu 4 Jam</u></p> <p>Biasanya teknisi tiba di lokasi dalam waktu 4 jam setelah pemecahan masalah dan membatasi masalahnya.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia 7 (tujuh) hari seminggu, 24 (dua puluh empat) jam sehari, termasuk hari libur.</li> <li>• Tersedia dalam waktu 4 (empat) jam di lokasi respons yang ditetapkan.</li> <li>• Lokasi komponen dengan jarak tempuh 4 jam memiliki persediaan komponen operasional penting, sebagaimana ditentukan oleh Dell Technologies. Komponen yang tidak penting dapat dikirim menggunakan pengiriman semalam.</li> </ul> <p><u>Respons di Lokasi pada Hari Kerja Berikutnya</u></p> <p>Setelah pemecahan masalah dan diagnosis, biasanya teknisi akan ditugaskan agar tiba di lokasi pada hari kerja berikutnya.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Panggilan yang diterima Dell Technologies setelah batas waktu setempat sebagaimana berlaku di lokasi Pelanggan mungkin memerlukan satu hari kerja tambahan bagi teknisi servis untuk tiba di lokasi Pelanggan.</li> <li>• Hanya tersedia untuk Produk model tertentu.</li> </ul> <p>Respons di Lokasi tidak berlaku untuk Perangkat Lunak dan dapat dibeli secara terpisah.</p>

**PROSUPPORT  
AIOPS  
PLATFORMS**

AIOPS adalah kecerdasan buatan (AI) untuk operasi TI. Ini mengacu pada penggunaan strategis teknologi AI, pembelajaran mesin (ML), dan penalaran mesin (MR) yang menyederhanakan dan merampingkan proses serta mengoptimalkan penggunaan sumber daya TI Pelanggan.

Disertakan.

ProSupport AIOPS Platforms mencakup CloudIQ, TechDirect, dan MyService 360, yang semuanya diaktifkan melalui perangkat lunak konektivitas, seperti gateway koneksi aman, dan memberikan manfaat tidak terbatas pada hal-hal berikut:

- Deteksi masalah proaktif dan pembuatan kasus
- Deteksi prediktif kegagalan perangkat keras
- Pembuatan kasus layanan mandiri
- Pengiriman komponen layanan mandiri
- Saran Keamanan Dell
- Penilaian Keamanan Siber CloudIQ

CloudIQ (CIQ) adalah aplikasi AIOPS berbasis cloud yang menyediakan pemantauan dan pemecahan masalah infrastruktur Dell IT Anda secara sederhana dan proaktif. Aplikasi ini memanfaatkan pembelajaran mesin untuk secara proaktif memantau dan mengukur keseluruhan kesehatan server, penyimpanan, konvergensi, hiperkonvergensi, perlindungan data, dan perangkat jaringan melalui analisis prediktif, cerdas, dan komprehensif. Analisis prediktif untuk kapasitas dan performa komponen, seperti Solid State Drive dan Memori, diaktifkan melalui penggunaan CIQ. CloudIQ tersedia tanpa biaya tambahan untuk produk dengan kontrak ProSupport (atau lebih tinggi) yang valid. CloudIQ di-hosting di Dell Technologies Private Cloud, yang menyediakan portal yang independen dan aman bagi setiap pelanggan dan memastikan pelanggan tersebut hanya dapat melihat lingkungan mereka sendiri.

MyService360 menyediakan visualisasi dan analitik data 360 derajat di seluruh pusat data Anda, serta riwayat layanan end-to-end untuk produk Dell Technologies.

Manfaat utama mencakup:

- Tampilan proaktif insiden dan risiko kritis real-time
- Rekomendasi preskriptif yang jelas untuk tindakan dan perencanaan praktis
- Tren historis dan analitik data
- Mengelola kondisi layanan untuk perlindungan data, penyimpanan, dan sistem terkonvergensi

TechDirect memungkinkan pengiriman komponen oleh pelanggan sendiri.

Secure Connect Gateway (SCG) adalah teknologi pemantauan perusahaan yang dikirimkan sebagai alat dan aplikasi yang mandiri. Teknologi ini akan memantau perangkat Anda dan secara proaktif mendeteksi masalah perangkat keras yang mungkin terjadi. Tergantung kontrak layanan Anda, teknologi ini juga mengotomatiskan pembuatan permintaan dukungan untuk masalah yang terdeteksi pada perangkat yang dipantau.

Hubungi perwakilan Dell Technologies untuk produk yang tercakup

**KOMPONEN  
PENGANTI**

Dell Technologies menyediakan komponen pengganti bila dianggap perlu oleh Dell Technologies.

Disertakan. Sasaran pengiriman komponen pengganti didasarkan pada opsi yang dibeli Pelanggan. Opsi yang tersedia untuk Pelanggan antara lain; baik 1) respons layanan dalam waktu 4 jam, atau 2) respons layanan pada hari kerja lokal berikutnya, selama jam kerja normal, setelah Dell Technologies menganggap pengiriman komponen pengganti diperlukan.

Lokasi komponen dengan jarak tempuh 4 jam memiliki persediaan komponen operasional penting, sebagaimana ditentukan oleh Dell Technologies. Komponen yang tidak penting dapat dikirim menggunakan pengiriman semalam.

Komponen yang dianggap non-kritis termasuk, tetapi tidak terbatas pada: bezel, sasis mekanis, hard drive kosong, kit rel, dan aksesori manajemen kabel. Komponen yang mungkin dianggap penting adalah: motherboard, CPU, modul memori tertentu, dan hard disk drive yang dapat memengaruhi array dan lingkungan produksi.

Batas waktu pengiriman negara setempat dapat memengaruhi pengiriman komponen pengganti non-kritis pada hari yang sama/hari kerja setempat berikutnya.

Saat ini Dell memiliki persediaan komponen di berbagai lokasi di seluruh dunia. Komponen jenis tertentu mungkin tidak tersedia di lokasi yang terdekat dengan lokasi pelanggan. Jika komponen yang diperlukan untuk memperbaiki Produk yang didukung tidak tersedia di fasilitas Dell yang dekat dengan lokasi Pelanggan dan harus dikirim dari fasilitas lain, komponen tersebut akan dikirim melalui pengiriman semalam atau secepatnya sesuai kewajaran secara praktis dan komersial. Lokasi komponen dengan jarak tempuh 4 (empat) jam memiliki persediaan komponen sistem, sebagaimana ditentukan oleh Dell. Untuk menerima komponen dalam waktu 4 (empat) jam, Pelanggan harus berada dalam area jangkauan yang ditentukan oleh Dell. Untuk detail selengkapnya tentang batasan geografis, lihat Syarat dan Ketentuan Tambahan di bawah ini. Waktu respons pengiriman komponen yang dirujuk di atas hanya berlaku untuk komponen persediaan sesuai konfigurasi standar. Persediaan komponen servis untuk produk baru atau konfigurasi non-standar mungkin memerlukan waktu tunggu 30 (tiga puluh) hari.

Pemasangan semua komponen pengganti dilakukan oleh Dell Technologies sebagai bagian dari Respons di Lokasi, namun Pelanggan memiliki opsi untuk melakukan pemasangan CRU (Unit yang Dapat Diganti Pelanggan). Lihat [Tabel Jaminan dan Pemeliharaan Produk Dell Technologies](#) untuk informasi komponen yang ditetapkan sebagai CRU untuk Peralatan tertentu atau hubungi Dell Technologies untuk rincian selengkapnya.

Jika Dell Technologies memasang komponen pengganti, Dell Technologies akan mengatur pengembaliannya ke fasilitas Dell Technologies. Jika Pelanggan memasang CRU, Pelanggan bertanggung jawab untuk mengembalikan CRU yang diganti ke fasilitas yang ditentukan oleh Dell Technologies. Jika pelanggan membutuhkan bantuan untuk mengganti CRU, Dell Technologies dapat membantu dari jarak jauh dan/atau dengan mengirim teknisi ke lokasi untuk membantu penggantian.

Jika selama diagnosis, Teknisi Dell memutuskan bahwa perbaikan dapat dilakukan dengan komponen yang ditunjuk CRU atau jika Pelanggan memilih untuk mengirimkan sendiri komponen yang ditunjuk CRU, Dell akan mengirimkan komponen yang ditunjuk CRU langsung kepada Pelanggan.

Jika teknisi Dell menetapkan bahwa Produk Didukung harus diganti unitnya secara keseluruhan, Dell Technologies berhak mengirim unit pengganti utuh kepada Pelanggan. Penggantian unit utuh mungkin tidak tersedia untuk waktu respons pada hari yang sama dan mungkin ada tambahan waktu tunggu untuk kedatangan penggantian unit utuh di lokasi Anda, tergantung lokasi Anda dan tipe Produk yang diganti.

<b>PENGGANTIAN SOLID STATE DRIVE PROAKTIF</b>	Jika, sebelum mencapai Tingkat Ketahanannya, solid state drive mencapai Ambang Tingkat Ketahanan (sebagaimana ditentukan oleh Dell) atau lebih, Pelanggan berhak menerima solid state drive pengganti. “Tingkat Ketahanan” adalah rata-rata rentang hidup SSD yang memenuhi syarat. “Ambang Tingkat Ketahanan” adalah titik dalam rentang hidup SSD (sebagaimana ditentukan oleh Dell) yakni saat drive memenuhi syarat untuk penggantian - misalnya, setelah mencapai 95% dari Tingkat Ketahanan. Ambang Batas Tingkat Ketahanan akan beragam.	Mencakup Penyimpanan dan Produk Infrastruktur Terkonvergensi/Hiper-terkonvergensi.  Sasaran respons berdasarkan pada Pengiriman Komponen Pengganti yang berlaku dan fitur layanan Respons di Lokasi yang tertera di atas. Pelanggan harus mengaktifkan dan memelihara versi dukungan TI jarak jauh dan perangkat lunak pemantauan yang saat ini didukung (diimplementasikan sebagai gateway koneksi aman) selama jangka waktu dukungan yang berlaku. Pengaktifan perangkat lunak konektivitas, sebagaimana berlaku, merupakan prasyarat untuk fitur layanan perpanjangan tambahan ini.  Drive pracitra tidak memenuhi syarat untuk Penggantian Solid State Drive Proaktif oleh Dell Technologies.
<b>HAK ATAS RILIS BARU PERANGKAT LUNAK</b>	Dell Technologies memberikan hak atas Rilis Baru Perangkat Lunak yang disediakan secara umum oleh Dell Technologies.	Disertakan.
<b>PEMASANGAN RILIS BARU PERANGKAT LUNAK</b>	Dell Technologies melakukan pemasangan jarak jauh Rilis Baru Perangkat Lunak.	<p><b>Perangkat Lunak OE (Operating Environment atau Lingkungan Operasi) Peralatan</b></p> <p>Disertakan hanya dengan ProSupport 4 jam pada peralatan penyimpanan ketika perangkat lunak lingkungan operasi tertanam terkait yang diinstal tercakup dalam jaminan Dell atau kontrak pemeliharaan Dell saat ini. Perangkat lunak lingkungan operasi peralatan didefinisikan sebagai pemrograman perangkat lunak antarmuka pelanggan dan/atau mikrokode yang diperlukan untuk mengaktifkan administrasi maupun kontrol Peralatan, dan melakukan fungsi dasarnya, serta tanpanya peralatan tidak dapat beroperasi.</p> <p>Pelanggan berhak atas pemasangan jarak jauh pembaruan perangkat lunak OE dengan versi perangkat lunak gateway koneksi aman yang diaktifkan dan dipelihara yang didukung.</p> <p>Lihat <a href="#">Tabel Pemeliharaan Jaminan Produk</a> untuk produk yang memenuhi syarat.</p>
<b>PEMANTAUAN DAN PERBAIKAN JARAK JAUH 24X7</b>	<p>Produk tertentu secara otomatis dan independen akan menghubungi Dell Technologies untuk memberikan masukan guna membantu Dell Technologies dalam menentukan masalah.</p> <p>Dell Technologies mengakses Produk dari jarak jauh jika perlu untuk diagnosis tambahan dan untuk menyediakan dukungan jarak jauh.</p>	<p>Disertakan untuk Produk yang memiliki SCG, atau alat konektivitas lainnya yang didukung Dell, untuk pemantauan jarak jauh dan teknologi yang tersedia dari Dell Technologies.</p> <p>Lihat detail tentang alat SCG di atas pada bagian AIOP platform.</p> <p>Setelah Dell Technologies mendapatkan pemberitahuan tentang suatu masalah, sasaran respons yang sama untuk Dukungan Teknis Global dan Respons di Lokasi akan berlaku seperti yang dijelaskan sebelumnya.</p>

## \*DEFINISI TINGKAT KESERiusAN

**TINGKAT KESERiusAN 1** Kritis — kehilangan kemampuan untuk melakukan fungsi bisnis penting dan membutuhkan respons segera

**TINGKAT KESERiusAN 2** Tinggi — mampu melakukan fungsi bisnis, namun performa/kemampuan mengalami penurunan atau sangat terbatas.

**TINGKAT KESERiusAN 3** Sedang/Rendah — minimal atau tidak ada dampak bisnis.

## Pengecualian

Kegiatan berikut tidak termasuk dalam lingkup Uraian Layanan ini:

- Pembongkaran, pemasangan kembali atau konfigurasi produk, perangkat lunak, atau aplikasi
- Penghapusan Produk yang telah dihapus instalannya dari lokasi Pelanggan
- Lingkungan operasi pemecahan masalah Perangkat Lunak di atas dan lainnya mengembalikan Produk ke status kerja (mis., konsultasi, penyetelan performa, konfigurasi, skrip, atau perbandingan dikecualikan)
- Layanan yang diperlukan karena kegagalan untuk menyertakan semua perbaikan, patch, atau modifikasi sistem yang disediakan oleh Dell Technologies atau karena kegagalan Pelanggan untuk mengambil tindakan pencegahan yang sebelumnya disarankan oleh Dell Technologies, seperti saran keamanan yang dikomunikasikan atau pembaruan perbaikan penting yang tidak diimplementasikan pelanggan
- Layanan yang, menurut pendapat Dell Technologies, diperlukan karena perlakuan atau penggunaan yang tidak tepat terhadap produk atau peralatan
- Kustomisasi server atau perangkat penyimpanan Pelanggan, kecuali sebagaimana secara tegas dinyatakan dalam Uraian Layanan ini
- Setiap pemulihan maupun pemindahan data atau aplikasi
- Layanan atau dukungan jaminan untuk sistem, perangkat lunak, atau komponen tambahan non-Dell Technologies
- Layanan yang, menurut pendapat Dell Technologies, diperlukan karena upaya tidak sah oleh teknisi pihak ketiga untuk menginstal, memperbaiki, memelihara, atau memodifikasi perangkat keras, firmware, atau perangkat lunak
- Pemasangan printer jaringan atau pemetaan berbagi file melalui jaringan
- Konfigurasi server, penyimpanan, jaringan, atau router dalam bentuk apa pun
- Layanan melalui jaringan, termasuk pemasangan sistem ke jaringan (selain LAN Ethernet)
- Aktivitas apa pun yang tidak secara khusus ditetapkan dalam Uraian Layanan ini.

Uraian Layanan ini tidak memberikan jaminan tambahan kepada Pelanggan selain dari jaminan yang diberikan sesuai dengan persyaratan yang ada di dalam perjanjian layanan induk atau Perjanjian Anda, sebagaimana yang berlaku.

## BANTUAN KOLABORATIF

Jika Pelanggan mengajukan permohonan layanan, dan Dell Technologies memutuskan bahwa masalah yang muncul pada produk vendor pihak ketiga yang memenuhi syarat yang umumnya digunakan sehubungan dengan Produk tercakup dalam kontrak jaminan atau pemeliharaan Dell Technologies saat ini, maka Dell Technologies akan berupaya menyediakan Bantuan Kolaboratif di mana Dell Technologies akan: (i) menjadi titik kontak tunggal hingga masalah terisolasi; (ii) menghubungi vendor pihak ketiga; (iii) memberikan dokumentasi masalah; dan (iv) terus mengawasi masalah serta memperoleh status dan 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 Technologies atau peritel resmi Dell Technologies. Setelah diisolasi dan dilaporkan, vendor pihak ketiga bertanggung jawab penuh untuk memberikan semua dukungan, baik teknis maupun lainnya, sehubungan dengan penyelesaian masalah Pelanggan. **Dell Technologies TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS PERFORMA PRODUK ATAU LAYANAN VENDOR LAIN.** Daftar mitra Bantuan Kolaboratif dapat dilihat di [Daftar Bantuan Kolaboratif](#). Perlu diperhatikan bahwa produk pihak ketiga yang didukung tersebut dapat berubah setiap saat tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada Pelanggan.

## DUKUNGAN PERANGKAT LUNAK SISTEM DELL TECHNOLOGIES

Dukungan Perangkat Lunak Dell Technologies yang disertakan dalam ProSupport for Infrastructure memberikan dukungan untuk Produk Pihak Ketiga tertentu, termasuk aplikasi, sistem operasi, hipervisor, dan firmware tertentu milik pengguna akhir bila Produk Pihak Ketiga tersebut 1) dibeli dari Dell Technologies, 2) dibeli bersama Produk, 3) telah terinstal dan beroperasi di Produk pada saat dukungan diminta, dan 4) Produk tercakup dalam ketentuan layanan dukungan dan pemeliharaan ProSupport for Infrastructure yang ada. Pelanggan bertanggung jawab penuh untuk memperbaiki masalah dengan lisensi dan pembelian perangkat lunak yang memenuhi syarat untuk menerima Layanan ini kapan saja selama periode pertanggungjawaban. Daftar perangkat lunak yang memenuhi syarat dapat ditemukan dalam [Daftar Dukungan Perangkat Lunak Lengkap](#). Perlu diperhatikan bahwa Produk Pihak Ketiga yang didukung tersebut dapat berubah setiap saat tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada Pelanggan. Situasi yang menimbulkan pertanyaan Pelanggan harus dapat dihasilkan ulang di satu sistem, baik fisik maupun virtual. Pelanggan memahami dan menerima bahwa penyelesaian masalah tertentu yang menimbulkan permintaan layanan Pelanggan mungkin tidak tersedia dari publisher judul perangkat lunak yang relevan (termasuk namun tidak terbatas pada, kejadian di mana publisher tidak lagi memberikan dukungan atau pemeliharaan atas judul perangkat lunak yang relevan untuk alasan apa pun) atau mungkin memerlukan dukungan tambahan dari publisher, termasuk pemasangan perangkat lunak tambahan atau perubahan lain pada Produk, Pelanggan menerima bahwa dalam situasi di mana tidak ada penyelesaian masalah yang tersedia dari publisher judul perangkat lunak yang relevan, kewajiban Dell Technologies untuk memberikan dukungan kepada Pelanggan juga akan dipenuhi seluruhnya.

### Persyaratan dan Ketentuan Tambahan yang Berlaku Bagi Pengguna Akhir yang Membeli Produk dari OEM

“OEM” adalah peritel yang menjual Produk yang Didukung dalam kapasitas sebagai produsen peralatan asli yang membeli Produk dan Layanan Dell Technologies dari grup bisnis Solusi OEM (atau penerusnya) untuk suatu proyek OEM. OEM biasanya menanamkan atau membundel Produk Dell Technologies 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. Sehubungan dengan OEM, istilah “Produk yang Didukung” termasuk Produk yang Didukung Dell Technologies yang disediakan tanpa pemberian merek Dell Technologies (yaitu sistem yang siap OEM 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 yang sesuai harus dilakukan oleh OEM sebelum meneruskannya ke Dell Technologies. OEM tetap bertanggung jawab untuk menyediakan pemecahan masalah awal bahkan jika Pengguna Akhir melibatkan Dell Technologies untuk meminta layanan, dan jika Pengguna Akhir menghubungi Dell Technologies untuk mendapatkan layanan tanpa menghubungi OEM, Dell Technologies akan meminta Pengguna Akhir tersebut untuk menghubungi OEM mereka untuk mendapatkan pemecahan masalah tingkat pertama sebelum mereka menghubungi Dell Technologies.

### Dell Technologies ProSupport for Infrastructure tentang Komponen Nonstandar di Produk Server Kustom

Perbaikan dan penukaran komponen nonstandar atau unik (“Layanan Dukungan Komponen Nonstandar”) adalah layanan penukaran bernilai tambah yang melengkapi jaminan Produk PowerEdge Pelanggan yang mencakup komponen Dell Technologies standar dalam konfigurasi standar, dan yang memerlukan penggantian karena cacat pada pengerjaan atau material (“Perbaikan Sesuai Jaminan”). Firmware/perangkat lunak bermerek Dell Technologies untuk “Komponen Nonstandar” TIDAK tersedia, dan Pelanggan harus menggunakan utilitas yang disediakan pabrik untuk memantau dan/atau memperbaiki komponen. Pelanggan akan bekerja sama dengan produsen secara langsung untuk menyelesaikan masalah kualitas apa pun yang terkait dengan perangkat lunak/firmware, utilitas, dan perangkat keras. Dell akan memberikan Layanan Dukungan Nonstandar untuk mengganti komponen nonstandar atau unik yang diprediksi Pelanggan dan dijamin akan tersedia sebagaimana ditetapkan di atas, dan setelah Pelanggan membuat pengaturan yang sesuai untuk membantu Dell Technologies membuat pesanan apa pun untuk stok layanan agar dapat memfasilitasi aktivitas perbaikan. Asalkan Pelanggan telah secara akurat memperkirakan kebutuhan persediaan, Dell Technologies akan menukar komponen yang menunjukkan cacat sesuai waktu respons Pelanggan yang berlaku untuk Perbaikan Sesuai Jaminan dan memasang komponen pengganti di Produk Pelanggan, tetapi Pelanggan mengakui dan menyetujui bahwa Dell Technologies tidak bertanggung jawab kepada Pelanggan atas kepastian tersedianya komponen. Respons komponen dan lapangan di hari yang sama (misalnya 4 jam) mungkin tidak tersedia untuk penggantian komponen “nonstandar”, dan Dell Technologies akan menerapkan Layanan Hari Kerja Berikutnya sebagai cara yang standar dalam kasus ini. Komponen pengganti mungkin baru atau hasil rekondisi sebagaimana diizinkan undang-undang setempat, dan pemenuhan perbaikan dan penukaran Layanan Dukungan Komponen Nonstandar mungkin mengharuskan Dell Technologies untuk menggunakan jaminan produsen/penerbit pihak ketiga dan/atau layanan pemeliharaan, dan Pelanggan setuju untuk membantu Dell Technologies dan menyediakan materi apa pun yang diminta oleh produsen pihak ketiga atau penerbit pihak ketiga untuk memfasilitasi penggunaan jaminan dan/atau layanan pemeliharaan pihak ketiga yang sesuai.



Uji rekayasa Dell Technologies terhadap konfigurasi yang dihasilkan sesuai pernyataan kerja (SOW) terpisah, misalnya, pengujian diselesaikan setelah pemasangan komponen non-standar atau unik untuk konfigurasi yang menggunakan perangkat lunak yang diminta oleh Pelanggan merupakan aktivitas di satu titik waktu untuk diselesaikan sekali, bukan terus-menerus, dan Layanan Dukungan Komponen Nonstandar hanya tersedia pada konfigurasi spesifik sebagaimana ditentukan oleh Pelanggan dan diuji oleh Dell Technologies. Dell Technologies akan menyampaikan konfigurasi perangkat keras secara tepat yang diuji termasuk tingkat firmware. Setelah uji rekayasa selesai, Dell Technologies akan memberikan hasilnya melalui laporan dengan indikasi Lolos/Gagal. Dell Technologies akan menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk mendukung pengakuan dan pengoperasian komponen nonstandar pada Produk Dell Technologies, namun modifikasi utilitas standar Dell Technologies (termasuk BIOS, IDRAC, dan perangkat lunak konektivitas) tidak akan didukung. Pelanggan akan bertanggung jawab untuk bekerja sama dengan produsen secara langsung dalam menyelesaikan masalah komponen nonstandar yang timbul selama uji rekayasa (termasuk masalah kualitas, perangkat lunak, firmware, atau spesifikasi/batasan perangkat keras). Uji rekayasa tambahan Dell Technologies setelah Pelanggan menerima laporan dengan indikasi LOLOS akan memerlukan SOW baru dan biaya rekayasa nonrutin terkait, termasuk uji rekayasa yang diminta sehubungan dengan perbaikan atau penggantian komponen apa pun dalam konfigurasi selama masa jaminan dari Peralatan Pelanggan.

## Tanggung Jawab Umum Pelanggan

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

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

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

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

**Pencadangan Data.** Pelanggan akan menyelesaikan pencadangan atas semua data, perangkat lunak, dan program yang ada di semua sistem yang terdampak sebelum dan selama penyelesaian Layanan ini. Pelanggan harus membuat salinan cadangan secara berkala atas data yang disimpan di semua sistem terdampak sebagai tindakan pencegahan dari kemungkinan kegagalan, perubahan, atau kehilangan data. Dell Technologies tidak bertanggung jawab atas pemulihan atau penginstalan ulang program atau data apa pun. Kecuali jika dilarang oleh undang-undang setempat yang berlaku, Dell Technologies tidak akan bertanggung jawab atas kehilangan data untuk:

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

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

## Persyaratan & Ketentuan Layanan

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

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

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

- Lokasi Pelanggan	- Persyaratan & Ketentuan yang Berlaku pada Pembelian Layanan Anda	
	- Layanan Pembelian Pelanggan Langsung	- Layanan Pembelian Pelanggan Melalui Peritel Resmi
- Amerika Serikat	- <a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	- <a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
- Kanada	- <a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (Inggris) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (Prancis-Kanada)	- <a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (Inggris) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (Prancis-Kanada)
- Negara-Negara di Amerika Latin & Karibia	Situs web khusus negara <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> setempat atau <a href="https://www.dell.com/service-descriptions">Dell.com/service-descriptions</a> .*	Uraian Layanan dan dokumen layanan Dell Technologies lainnya yang mungkin Anda terima dari peritel bukan merupakan perjanjian antara Anda dan Dell Technologies, tetapi hanya berfungsi untuk menjelaskan isi Layanan yang Anda beli dari peritel, kewajiban Anda sebagai penerima Layanan, serta batasan dan pembatasan atas Layanan tersebut. Sebagai konsekuensi dari penyebutan “Pelanggan” dalam Uraian Layanan ini dan dalam dokumen layanan Dell Technologies lainnya, dalam konteks ini dipahami sebagai rujukan terhadap Anda, sementara setiap rujukan untuk Dell Technologies hanya akan dipahami sebagai rujukan kepada Dell Technologies sebagai penyedia layanan yang menyediakan Layanan atas nama penjual Anda. Anda tidak akan memiliki hubungan kontraktual langsung dengan Dell Technologies terkait Layanan yang dijelaskan dalam dokumen ini. Untuk menghindari keraguan, persyaratan pembayaran atau persyaratan kontrak lainnya yang menurut sifatnya hanya relevan antara pembeli dan penjual, secara langsung tidak berlaku bagi Anda dan akan sebagaimana disepakati antara Anda dan penjual.
- Asia Pasifik-Jepang	Situs web khusus negara <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> setempat atau <a href="https://www.dell.com/service-descriptions">Dell.com/service-descriptions</a> .*	Uraian Layanan dan dokumen layanan Dell Technologies lainnya yang mungkin Anda terima dari penjual bukan merupakan perjanjian antara Anda dan Dell Technologies, tetapi hanya berfungsi untuk menjelaskan isi Layanan yang Anda beli dari penjual, kewajiban Anda sebagai penerima Layanan, serta batasan dan pembatasan atas Layanan tersebut. Sebagai konsekuensi dari penyebutan “Pelanggan” dalam Uraian Layanan ini dan dalam dokumen layanan Dell Technologies lainnya, dalam konteks ini dipahami sebagai rujukan terhadap Anda, sementara setiap rujukan untuk Dell Technologies hanya akan dipahami sebagai rujukan kepada Dell Technologies sebagai penyedia layanan yang menyediakan Layanan atas nama penjual Anda. Anda tidak akan memiliki hubungan kontraktual langsung dengan Dell Technologies terkait Layanan yang dijelaskan dalam dokumen ini. Untuk menghindari keraguan, persyaratan pembayaran atau persyaratan kontrak lainnya yang menurut sifatnya hanya relevan antara pembeli dan penjual,

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

\* Pelanggan dapat mengakses situs web setempat [Dell.com](http://Dell.com) dengan mengakses [Dell.com](http://Dell.com) dari komputer yang tersambung ke Internet di lokasi mereka atau dengan memilih salah satu dari opsi yang ada di situs web "Pilih Wilayah/Negara" Dell yang tersedia di [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](http://Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).

Lebih lanjut Pelanggan setuju bahwa dengan memperbarui, memodifikasi, memperpanjang, atau meneruskan penggunaan Layanan setelah jangka waktu awal, Layanan akan tunduk pada Uraian Layanan terkini yang tersedia untuk ditinjau di [Dell.com/service-descriptions](http://Dell.com/service-descriptions).

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

## Persyaratan & Ketentuan Lainnya

1. **Jangka Waktu Layanan.** Uraian Layanan ini dimulai pada tanggal yang tercantum dalam Formulir Pemesanan Anda dan berlanjut selama jangka waktu ("**Jangka Waktu**") yang tertera pada Formulir Pemesanan. Sebagaimana berlaku, jumlah sistem, lisensi, instalasi, penerapan, endpoint terkelola, atau pengguna akhir yang salah satu atau beberapa Layannya telah dibeli Pelanggan, tarif atau harga, dan Jangka Waktu yang berlaku untuk setiap Layanan tersebut tertera pada Formulir Pemesanan Pelanggan. Kecuali jika telah disetujui secara tertulis antara Dell Technologies dan Pelanggan, pembelian Layanan berdasarkan Uraian Layanan ini harus semata-mata untuk keperluan internal Pelanggan dan tidak untuk dijual kembali atau untuk tujuan biro layanan.
2. **Informasi Tambahan Penting**
  - a) **Penjadwalan Ulang.** Setelah Layanan ini dijadwalkan, setiap perubahan jadwal harus dilakukan selambat-lambatnya 8 hari kalender sebelum tanggal yang telah dijadwalkan. Jika Pelanggan menjadwalkan ulang layanan ini dalam waktu 7 hari atau kurang sebelum tanggal yang telah dijadwalkan, besarnya biaya penjadwalan ulang tidak akan melebihi 25% dari harga Layanan. Setiap penjadwalan ulang Layanan akan dikonfirmasi Pelanggan selambat-lambatnya 8 hari sebelum dimulainya Layanan.
  - b) **Pembayaran Perangkat Keras yang Dibeli Bersama Layanan.** Kecuali jika telah disetujui secara tertulis, pembayaran perangkat keras bagaimana pun juga tidak akan bergantung pada pelaksanaan atau penyelesaian Layanan yang dibeli bersama perangkat keras tersebut.

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

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

i) **Pembatasan dan Relokasi Geografis.**

1. Dell Technologies mungkin tidak dapat menyediakan Layanan Dukungan dalam waktu 4 jam Di Lokasi dan komponen pengganti sehubungan dengan Peralatan yang berada di luar Area Dell Technologies Service. "Area Dell Technologies Service" adalah lokasi yang berada dalam (i) jarak tempuh mobil sejauh 100 (seratus) mil atau 160 (seratus enam puluh) kilometer dari lokasi layanan Dell Technologies; dan (ii) negara yang sama seperti lokasi layanan Dell Technologies, kecuali jika ditentukan lain dalam perjanjian pengaturan Anda dengan Dell Technologies yang berlaku, maka definisi dalam perjanjian pengaturan tersebut yang berlaku. Untuk Pelanggan EMEA, kecuali jika dinyatakan lain dalam Uraian Layanan atau Perjanjian, layanan di lokasi tersedia dalam jarak hingga 150 kilometer dari lokasi Dell Technologies Logistics terdekat (lokasi PUDO atau Pengambilan/Pengiriman). Hubungi perwakilan penjualan Anda untuk informasi lebih lanjut tentang ketersediaan layanan di lokasi di wilayah EMEA berdasarkan lokasi layanan Dell Technologies sebelum pembelian.
2. Layanan ini tidak tersedia di semua lokasi. Jika Produk tidak berada di lokasi geografis sesuai lokasi yang tercantum dalam catatan layanan Dell Technologies untuk Produk Anda, atau jika detail konfigurasi telah berubah dan tidak dilaporkan kembali kepada Dell Technologies, Dell Technologies harus terlebih dahulu mengkualifikasi ulang Produk tersebut terkait hak dukungan yang Anda beli sebelum waktu respons yang berlaku untuk Produk tersebut dapat diberlakukan. Opsi Layanan, termasuk tingkat layanan, jam dukungan teknis, serta waktu respons di lokasi akan berbeda menurut geografi dan konfigurasi, serta opsi tertentu bisa jadi tidak tersedia untuk dibeli di lokasi Pelanggan, jadi hubungi perwakilan penjualan Anda untuk mendapatkan rincian ini. Kewajiban Dell Technologies untuk menyediakan Layanan bagi Produk yang telah dipindahkan lokasinya akan bergantung pada berbagai faktor, termasuk tetapi tidak terbatas pada, ketersediaan Layanan setempat, biaya tambahan, serta pemeriksaan dan resertifikasi atas Produk yang telah dipindahkan lokasinya tersebut berdasarkan waktu dan tarif konsultasi material yang ditetapkan Dell Technologies saat itu. Dalam kasus komponen servis dikirimkan langsung kepada Pelanggan, maka Pelanggan tersebut harus dapat menerima kiriman di lokasi Produk yang akan diservis, kecuali jika disepakati lain antara Dell Technologies dan

Pelanggan. Dell Technologies tidak akan dianggap bertanggung jawab atas jeda dukungan karena kegagalan atau penolakan Pelanggan untuk menerima pengiriman komponen tersebut. Sistem penyimpanan multi-komponen memerlukan perjanjian opsi dukungan aktif untuk semua komponen perangkat keras dan perangkat lunak sistem agar dapat menerima semua manfaat dari perjanjian dukungan di seluruh solusi. Kecuali jika disepakati lain secara tertulis dengan Pelanggan, Dell Technologies berhak mengubah cakupan Layanan Dukungan dengan pemberitahuan tertulis 60 (enam puluh) hari sebelumnya kepada Pelanggan.

- j) **Urutan Prioritas.** Kecuali jika disepakati lain dalam perjanjian tertulis oleh para pihak, jika terdapat pertentangan antara persyaratan dokumen mana pun yang membentuk Perjanjian ini, maka dokumen tersebut akan berlaku dengan urutan sebagai berikut: (i) Uraian Layanan ini; (ii) Perjanjian. Persyaratan yang berlaku akan ditafsirkan sesempit mungkin untuk menyelesaikan pertentangan sekaligus mempertahankan sebanyak mungkin persyaratan yang tidak bertentangan, termasuk mempertahankan ketentuan yang tidak bertentangan dalam ayat, pasal, atau subpasal yang sama.

## HUBUNGI KAMI

Untuk informasi lebih lanjut, hubungi perwakilan setempat atau peritel resmi.

Hak cipta © 2024 Dell Inc. atau anak perusahaannya. Semua Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. Dell Technologies, Dell, dan merek dagang lain adalah merek dagang Dell Inc. atau anak perusahaannya. Merek dagang lain merupakan merek dagang pemiliknya masing-masing. Dipublikasikan di AS.

Dell Technologies menyatakan bahwa informasi dalam dokumen ini akurat pada tanggal publikasinya. Informasi tersebut dapat berubah sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan sebelumnya.