

Uraian Layanan

Dell ProSupport Plus for PCs

Pendahuluan

Dell dengan bangga menghadirkan ProSupport Plus for PCs ("Layanan" atau "Layanan Dukungan") sesuai dengan Uraian Layanan ini ("Uraian Layanan"). Penawaran Anda, formulir pemesanan, atau formulir faktur maupun konfirmasi pemesanan lainnya dari Dell yang telah disepakati bersama ("Faktur") akan berisi nama Produk yang Didukung, Layanan yang berlaku, dan opsi terkait, jika ada. 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.

Cakupan Layanan Ini

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

- Akses prioritas selama 24x7 (termasuk hari libur)¹ ke organisasi Layanan dan Dukungan Pelanggan Dell untuk bantuan pemecahan masalah Produk yang Didukung.
- Pengiriman teknisi dan/atau komponen pengganti ke lokasi pemasangan atau lokasi usaha Pelanggan lainnya yang disetujui oleh Dell sebagaimana diperinci dalam Persetujuan (sebagaimana diperlukan dan berdasarkan opsi dukungan yang dibeli) untuk menangani masalah Produk yang Didukung.
- Suku cadang pengganti, jika dianggap perlu untuk menyelesaikan atau mencegah masalah.
- Technical Customer Success Manager (Technical CSM) untuk pelanggan dengan 500 atau lebih Produk yang Didukung ProSupport Plus.
- Accidental Damage.
- Simpan Hard Drive Anda.
- Hak-hak ProSupport Plus mencakup akses ke TechDirect dan SupportAssist, yang memberikan manfaat 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 komponen layanan mandiri.
- Bantuan Kolaboratif.
- Dukungan Perangkat Lunak Komprehensif.

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 kesehatan Produk yang Didukung secara keseluruhan 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 (atau lebih tinggi) 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 berdampak pada operasi dan kinerja normal termasuk wawasan tentang pemanfaatan berbasis telemetri dan pelaporan kinerja.
- 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.

¹ Ketersediaan berbeda-beda di tiap negara dan terbatas pada upaya yang wajar secara komersial. Pelanggan dan Mitra Channel Dell sebaiknya menghubungi perwakilan penjualan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut.

- Penghapusan virus otomatis.
- Skrip yang mengotomatiskan tugas dan mengatasi masalah.

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 selengkapnya tentang SupportAssist termasuk konfigurasi, penerapan, dan penggunaan, serta untuk melihat daftar terkini produk Dell yang didukung, silakan 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 Didukung 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>, jika 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 saat ini:

<http://i.dell.com/sites/doccontent/sharedcontent/services/en/Documents/ProSupport-Comprehensive-Software-Support-List-Enterprise-and-End-User.pdf>. Perlu diperhatikan bahwa Produk yang Didukung milik pihak ketiga yang didukung tersebut dapat berubah setiap saat tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada Pelanggan.

Batasan pada Dukungan Perangkat Lunak Komprehensif Dell. Dell tidak menjamin bahwa pertanyaan yang terkait perangkat lunak tertentu akan terjawab 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 bersifat tidak mungkin dianalisis secara efektif melalui dukungan dari jarak jauh. 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.

Technical Customer Success Manager

Technical CSM yang ditunjuk ProSupport Plus adalah sumber daya jarak jauh yang menyediakan berbagai kemampuan sistem, lingkungan, dan keberhasilan pelanggan yang dirancang untuk mengurangi waktu henti dan mengoptimalkan pengalaman dukungan keseluruhan dari Dell. Untuk menerima Layanan yang disediakan oleh Technical CSM, pelanggan "Layanan Technical CSM" harus i) memiliki 500 atau lebih Produk yang Didukung dengan kontrak layanan ProSupport Plus aktif dan merupakan pemilik terdaftar dari Tag Servis yang bersangkutan, dan ii) telah mendapatkan orientasi dengan tepat dari Dell.

Ambang batas sistem 500 dapat dipenuhi dengan kombinasi kepemilikan apa pun yang ada atas Layanan yang dijelaskan dalam Uraian Layanan ini yang memiliki setidaknya 90 hari tersisa dan Layanan ProSupport Plus for Infrastructure yang memiliki setidaknya 90 hari tersisa. Jika pada waktu pembelian Layanan ini Pelanggan tidak memenuhi ambang batas minimum 500 sistem untuk saat ini, Dell akan mengawasi pembelian berikutnya yang dilakukan Pelanggan dan jika Pelanggan selanjutnya memenuhi atau melampaui ambang batas 500 sistem, maka Pelanggan berhak atas Layanan Technical CSM, dan Dell akan berusaha secara proaktif menghubungi Pelanggan untuk menjadwalkan proses orientasi Layanan Technical CSM.

Jika Dell berusaha menghubungi Pelanggan memakai informasi kontak Pelanggan yang tersedia dalam catatan penjualan dan layanan Dell baik pada saat pembelian Layanan ini, atau setelahnya pada tanggal saat Pelanggan pertama kali

memenuhi atau melampaui ambang batas 500 sistem, dan Pelanggan gagal atau menolak untuk menanggapi atau memberikan informasi yang dibutuhkan Dell untuk proses orientasi Pelanggan guna menerima Layanan Technical CSM, maka Dell dianggap telah memenuhi kewajibannya untuk memberikan Layanan Technical CSM berdasarkan Uraian Layanan ini. Jika Pelanggan selanjutnya ingin menjalani proses orientasi dan Layanan Technical CSM setelah upaya proaktif Dell untuk melakukan proses tersebut tidak berhasil, Pelanggan harus menghubungi Dell dan meminta proses orientasi, dan menyediakan informasi yang dibutuhkan Dell. Pelanggan yang memenuhi ambang batas 500 sistem tetapi kemudian berada di bawahnya akan kehilangan hak mereka atas Layanan Technical CSM 90 hari setelah tanggal Pelanggan berada di bawah ambang batas 500 sistem.

Disertakan dalam Layanan Technical CSM ProSupport Plus

- Bantuan proses orientasi untuk memastikan pelanggan dapat sepenuhnya siap menerima layanan ProSupport Plus.
- Sumber daya edukasi untuk membantu Pelanggan dalam penggunaan SupportAssist for Business PCs.
- Rencana Keberhasilan untuk membantu mendorong hasil teknologi dan layanan Pelanggan yang didukung oleh ProSupport Plus for PCs.
- Pelaporan Bulanan dan rekomendasi tentang sistem yang disebutkan mencakup:
 - Ringkasan permintaan layanan yang dimulai dan selesai dalam sebulan.
 - Verifikasi versi perangkat lunak sistem yang sekarang terinstal terhadap rekomendasi kode target.
 - Status kontrak, termasuk tanggal dimulai/berakhir dan rincian dasar kontrak lainnya.
- Titik kontak utama untuk dukungan pasca-penjualan sampai akhir dari masa kepemilikan hak Produk yang Didukung.
- Pengelolaan eskalasi saat masalah tidak diatasi melalui proses standar. Bertindak sebagai perantara Layanan untuk mengoordinasikan semua sumber daya yang dibutuhkan untuk mengatasi masalah layanan atau masalah sistemis sebagaimana dibutuhkan.
- Manajemen krisis. Menyediakan titik kontak utama untuk komunikasi dan kolaborasi antara Pelanggan dan Dell saat terjadi gangguan layanan TI yang kritis dan tidak terencana seperti akibat bencana alam, atau terjadinya pemadaman tidak terduga.
- Peninjauan Layanan. Jadwal, kerangka kerja, dan topik yang akan dicakup akan ditentukan antara pelanggan dan Technical CSM selama proses orientasi.

Deskripsi Rencana Keberhasilan

Rencana Keberhasilan menguraikan hasil yang dapat diperoleh pelanggan melalui fitur dalam ProSupport Plus for PCs. 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.

Tidak Disertakan dalam Layanan Technical CSM ProSupport Plus

- Keterlibatan Technical CSM saat pelanggan tidak memenuhi ambang batas minimum 500 sistem yang berhak atas ProSupport Plus, atau pada Produk yang Didukung yang tidak berhak dengan kontrak ProSupport Plus.
- Technical CSM tidak bertanggung jawab untuk menerapkan SupportAssist for Business PCs.
- Dukungan teknis, pemecahan masalah, atau aktivitas diagnostik. (disediakan oleh dukungan teknis ProSupport Plus)
- Menawarkan atau menjual Produk dan layanan.
- Penggantian komponen jika terjadi kecacatan Produk yang Didukung.
- Instalasi dan konfigurasi perangkat lunak atau perangkat keras.
- Layanan lainnya yang tidak tercantum seperti yang disertakan dalam bagian Layanan Technical CSM ini.

Informasi Penting Lainnya tentang Layanan Technical CSM ProSupport Plus

- Technical CSM tersedia selama jam kerja normal. Jam kerja ditetapkan menurut lokasi tempat Technical CSM berada dan dapat berbeda menurut wilayah dan negara.
- Dukungan setelah jam kerja dapat disediakan oleh sumber daya lain dalam organisasi Dukungan dan Penerapan Global Dell atas kebijakan Dell.
- Lokasi Technical CSM akan ditetapkan selama proses orientasi berdasarkan area layanan yang dipilih pelanggan dan ketersediaan staf.
- Dukungan bahasa akan disesuaikan dengan bahasa Technical CSM setempat. Ketersediaan staf mungkin terbatas untuk bahasa tertentu.
- Reseller Dell Resmi dapat menerima Layanan Technical CSM, termasuk pelaporan. Pelaporan mungkin tidak dikategorikan oleh pelanggan pengguna akhir tertentu.
- Reseller Dell Resmi harus mengidentifikasi Produk yang Didukung yang dijual kembali, menyelesaikan proses transfer tag Dell untuk mengubah kepemilikan kepada pelanggan pengguna akhir baru, dan memberikan informasi kontak Pelanggan baru kepada Technical CSM untuk memvalidasi hak kepemilikan dan orientasi Pelanggan secara terpisah.

Accidental Damage (Complete Care Service di Amerika Latin)

CATATAN: Syarat dan ketentuan Accidental Damage ini TIDAK berlaku untuk pelanggan di Australia, Austria, Belgia, Republik Ceko, Denmark, Finlandia, Prancis, Jerman, Yunani, Belanda, Irlandia, Italia, Luksemburg, Norwegia, Polandia, Portugal, Afrika Selatan, Korea Selatan, Slowakia, Spanyol, Swedia, Swiss, Selandia Baru, Bulgaria, Kroasia, Estonia, Rusia, Hongaria, Islandia, Latvia, Turki, Lituania, Rumania, Slovenia, dan Inggris.

Pelanggan di Eropa, Timur Tengah, & Afrika (EMEA) dapat melihat persyaratan Kondisi Cakupan Perlindungan Accidental Damage atau Perlindungan Accidental Damage Akibat Pencurian, yang akan menjelaskan syarat dan ketentuan yang berlaku untuk fitur Accidental Damage dari pembelian ProSupport Plus di: www.Dell.com/ServiceContracts/global.

Pelanggan di Australia dan Selandia Baru dapat mengakses Dell Accidental Damage Protection Insurance atau Dell Accidental Damage dengan Panduan Layanan Keuangan Gabungan Asuransi Pencurian dan Pernyataan Pengungkapan Produk yang akan menguraikan syarat dan ketentuan yang berlaku untuk fitur Accidental Damage dari pembelian ProSupport Plus oleh Pelanggan di: www.Dell.com/ServiceContracts/global. Pelanggan dari negara ini dapat meminta syarat dan ketentuan dari perwakilan Penjualan Dell mereka.

Bagian Accidental Damage (Complete Care di Amerika Latin) ini, "Accidental Damage/Complete Care Service" berlaku sebagai berikut: Selama jangka waktu Perjanjian ini dan tunduk terhadap pembatasan di dalam Perjanjian ini, kami akan memperbaiki Produk yang Didukung sesuai kebutuhan untuk memperbaiki setiap kerusakan terhadap Produk yang Didukung, yang terjadi selama penggunaan umum dan sewajarnya dari Produk yang Didukung tersebut dan yang disebabkan oleh kerusakan tidak disengaja dari penanganan (termasuk adanya tetesan atau tumpahan cairan) atau lonjakan listrik.

Hanya komponen bawaan atau yang ada pada unit dasar dari Produk yang Didukung, termasuk komponen atau aksesori yang diperlukan untuk operasi reguler dari unit dasar tersebut dan yang dikirimkan pada saat penjualan, seperti memori internal, LCD bawaan, komponen/sakelar internal, tombol bawaan, laci, penutup atau panel, kendali jarak jauh, atau kabel yang dicakup dalam Accidental Damage/Complete Care Service.

Saat Layanan Accidental Damage dibeli untuk suatu sistem desktop, baik desktop maupun monitor yang dibeli dengan desktop tersebut akan dicakup di dalam Perjanjian. Accidental Damage/Complete Care Service tidak mencakup komputer yang dipasang secara eksternal, periferal, termasuk, tetapi tidak terbatas pada printer, atau perangkat lain yang mungkin dipakai bersama dengan Produk yang Didukung, dan Accidental Damage/Complete Care Service ini tidak mencakup komponen, kotak, dudukan dinding untuk televisi atau monitor, pemasangan kabel, atau item yang diklasifikasikan sebagai "aksesori" atau "barang habis pakai" dan bukan komponen bawaan pabrik atau dipasang pada unit dasar Produk yang Didukung tersebut, seperti baterai yang sudah lewat masa garansi, bola lampu, kartrid cetak/tinta sekali pakai/pemakaian berulang, kertas cetak atau kertas foto, cakram memori, kartu memori, kartu SIM, perangkat memori sekali pakai, sambungan kabel, kotak pembawa, pena stylus, stasiun docking, modem eksternal, speaker eksternal, perangkat game, cakram game, monitor sekunder, mouse eksternal untuk notebook, keyboard eksternal untuk notebook, atau perangkat input/output lain, setiap komponen lain yang bukan bagian internal dari Produk yang Didukung dengan Accidental Damage/Complete Care Service yang Anda beli, atau bagian/komponen lain yang memerlukan pemeliharaan berkala oleh pengguna.

Jika Dell memperbaiki Produk yang Didukung milik Anda, Anda memahami dan menyetujui bahwa kami dapat mengganti komponen asli dengan komponen baru atau bekas dari produsen asli, atau komponen yang setara dari produsen yang berbeda sejauh yang diizinkan oleh hukum setempat yang berlaku. Suku cadang pengganti akan setara secara fungsional dengan suku cadang asli. Sesuai dengan kebijakan kami, kami dapat menunjuk perusahaan afiliasi atau mengontrak pihak ketiga untuk menyelesaikan perbaikan pada Produk yang Didukung tersebut.

Jika Dell memutuskan bahwa mengganti Produk yang Didukung tersebut lebih diperlukan daripada memperbaikinya, Anda akan menerima Produk yang Didukung yang setara atau lebih baik dari Produk yang Didukung yang Anda beli semula dari kami, seperti yang ditentukan oleh kebijakan kami sendiri dengan sewajarnya.

Untuk setiap insiden yang dinilai Dell memenuhi syarat Accidental Damage/Complete Care Service sesuai Perjanjian ini (untuk tujuan bagian Accidental Damage/Complete Care Service ini, "Insiden yang Memenuhi Syarat"), cakupan Accidental Damage/Complete Care Service dibatasi pada satu Insiden yang Memenuhi Syarat Accidental Damage per Produk yang Didukung per periode dua belas (12) bulan yang dimulai sejak tanggal awal berlakunya jangka waktu Layanan tersebut. Kemampuan melaporkan suatu insiden tidak berakumulasi atau dilanjutkan ke periode dua belas bulan selanjutnya, sehingga selama dua belas bulan saat Masa berlaku hanya satu Insiden yang Memenuhi Syarat yang dapat dilaporkan oleh Pelanggan kepada Dell guna mendapat Accidental Damage/Complete Care Service. Namun, setiap Insiden yang Memenuhi Syarat akan berlaku pada periode dua belas bulan selama insiden tersebut dilaporkan, bahkan jika insiden tersebut diatasi pada periode berikutnya. Setelah batas Insiden yang Memenuhi Syarat tercapai, Pelanggan dapat meminta perbaikan pada Produk yang Didukung tersebut dengan biaya tambahan.

Ini bukan merupakan kontrak asuransi. Harap baca Perjanjian ini dengan saksama, dan harap diperhatikan bahwa Dell memiliki hak untuk mengubah atau memodifikasi setiap syarat dan ketentuan yang ditetapkan di dalam Perjanjian ini setiap saat. Dell juga memiliki hak untuk menentukan apakah dan kapan perubahan tersebut berlaku pada Pelanggan yang sudah ada atau Pelanggan yang akan datang.

Tingkat Respons Layanan: Saat Anda meminta Accidental Damage/Complete Care Service, Anda harus mengizinkan Dell mengevaluasi Produk yang Didukung tersebut untuk menentukan apakah Produk yang Didukung tersebut memenuhi syarat untuk Accidental Damage/Complete Care Service. Agen dukungan teknis akan memberi tahu Anda mengenai opsi yang tersedia bagi Anda untuk mengirimkan Produk yang Didukung milik Anda ke Dell untuk dilakukan evaluasi dan perbaikan. Selama Anda mengikuti petunjuk kami, seperti yang dijelaskan dalam bagian "**Kerja Sama Pelanggan**" di bawah ini, Dell akan menanggung semua biaya pengiriman untuk mengembalikan Produk yang Didukung tersebut ke fasilitas layanan Dell. Dalam beberapa contoh, Dell dapat melakukan metode evaluasi dan perbaikan lain yang tersedia bagi Anda sebagai bagian dari Layanan tersebut.

Perangkat Keras Saja. Accidental Damage/Complete Care Service ini tidak mencakup perangkat lunak. Pengecualian perangkat lunak ini termasuk, tetapi tidak terbatas pada: 1) setiap cacat atau kerusakan (termasuk tanpa batasan pada kerusakan yang disebabkan virus) terhadap perangkat lunak yang sudah dimuat sebelumnya, yang dibeli atau dimuat pada Produk yang Didukung tersebut dan 2) setiap perangkat lunak yang dimuat melalui Layanan Konfigurasi. Selain itu, Layanan ini tidak mencakup item lain apa pun yang ditambahkan melalui Integrasi Standar Pabrik. Kami akan melakukan upaya yang sewajarnya dapat dikerjakan, tetapi Perjanjian ini tidak menjamin bahwa kami akan, memperbaiki atau mengganti item Layanan Konfigurasi non-perangkat lunak yang mungkin merupakan komponen yang dikecualikan.

Batasan Layanan. Accidental Damage/Complete Care Service tidak mencakup, dan kami tidak berkewajiban untuk memperbaiki atau mengganti:

- Setiap kerusakan terhadap atau cacat dalam Produk yang Didukung yang bersifat kosmetik. Di dalam Perjanjian ini, kami tidak bertanggung jawab untuk memperbaiki keusangan pada Produk yang Didukung dan item permukaan lainnya, seperti goresan dan penyok yang secara material tidak mengganggu penggunaan Anda terhadap Produk yang Didukung tersebut.
- Setiap Produk yang Didukung yang perbaikannya telah diupayakan oleh pihak mana pun selain Dell atau staf yang kami tugaskan. Kami tidak akan menyediakan Layanan untuk setiap cacat Produk yang Didukung yang disebabkan oleh perbaikan atau percobaan perbaikan oleh Anda atau orang lain yang tidak diberi wewenang oleh Dell terhadap Produk yang Didukung tersebut.
- Setiap Produk yang Didukung yang mengalami kerusakan berkaitan dengan atau sebagai akibat dari Penginstalan oleh Pelanggan yang salah atau tidak memadai. "Penginstalan oleh Pelanggan" harus menyertakan salah satu tindakan berikut yang dilakukan oleh Pelanggan atau pihak ketiga atas nama pelanggan: (1) membuka kemasan atau memindahkan Produk yang Didukung (2) penginstalan atau pemasangan Produk yang Didukung ke dinding atau struktur lain (atau penghapusan instalasi sebelumnya yang sudah ada) dan (3) memasang braket atau perangkat penopang berat lainnya yang dirancang untuk pemasangan atau penempelan ke dinding atau struktur lainnya (atau pemindahan braket atau penopang berat yang sudah terpasang sebelumnya). Penginstalan Pelanggan tidak menyertakan layanan penginstalan yang dibeli dari Dell.
- Setiap Produk yang Didukung yang hilang atau dicuri. Untuk menerima perbaikan atau penggantian Produk yang Didukung, Anda harus mengembalikan Produk yang Didukung yang mengalami kerusakan tersebut kepada kami secara keseluruhan.
- Setiap Produk yang Didukung yang rusak karena kebakaran yang berasal dari sumber eksternal atau kerusakan yang disengaja atau kerusakan karena penyalahgunaan, pelanggaran, gagal mengikuti instruksi yang disediakan bersama Produk yang Didukung, atau penggunaan Produk yang Didukung di lingkungan yang salah. Jika kami menemukan bukti adanya kerusakan yang disengaja, penyalahgunaan, pelanggaran, kegagalan mengikuti instruksi yang disediakan bersama Produk yang Didukung, atau penggunaan Produk yang Didukung di lingkungan yang salah, kami tidak berkewajiban untuk memperbaiki atau mengganti Produk yang Didukung tersebut.
- Kecuali sebagaimana dinyatakan secara spesifik, setiap kerusakan lain yang tidak timbul karena cacat pada material atau dalam pekerjaan produksi atau penggunaan umum dan khusus dari Produk yang Didukung tercakup.
- Setiap kerusakan yang timbul karena kejadian di luar kuasa manusia seperti, tetapi tidak terbatas pada, petir, banjir, tornado, gempa bumi, dan badai.

Batasan Tambahan untuk Layanan yang Dibeli setelah Pembelian Produk yang Didukung. Saat diizinkan oleh undang-undang, Accidental Damage/Complete Care Service ini juga tersedia untuk dibeli setelah tanggal pembelian Produk yang Didukung oleh Pelanggan. Dalam contoh tersebut, berlaku ketentuan dan batasan sebagai berikut:

- Permintaan Accidental Damage/Complete Care Service untuk Produk yang Didukung tidak dapat dilakukan sampai 30 hari setelah tanggal pembelian Accidental Damage/Complete Care Service, seperti yang ditunjukkan dalam Faktur Pelanggan, halaman informasi, atau konfirmasi pesanan lainnya. Namun, periode tunggu 30 hari tersebut tidak akan berlaku bagi Pelanggan yang memperpanjang periode layanannya sebelum tanggal kedaluwarsa jangka waktu layanan sebelumnya.
- Pelanggan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa Produk yang Didukung tersebut ada dalam kondisi pengoperasian normal pada waktu Accidental Damage/Complete Care Service dibeli. Dalam keadaan apa pun Dell tidak akan bertanggung jawab atas kerusakan atau cacat yang ada sebelum Pelanggan membeli Accidental Damage/Complete Care Service.
- Dell berhak memeriksa Produk yang Didukung tersebut untuk memastikan kondisi pengoperasian yang normal. Dell dapat, dengan biaya tambahan, menawarkan opsi perbaikan kepada Pelanggan untuk mengembalikan Produk yang Didukung yang sedang diperiksa tersebut ke kondisi pengoperasian normalnya.
- Jika, setelah inspeksi, Dell, atas kebijakannya sendiri, menentukan bahwa kerusakan atau cacat pada Produk yang Didukung tersebut sudah ada sebelum Accidental Damage/Complete Care Service dibeli, permintaan Accidental Damage/Complete Care Service tersebut akan ditolak.

Simpan Hard Disk Anda

Layanan Simpan Hard Drive Anda (Layanan KYHD) memungkinkan Pelanggan untuk tetap memiliki hard drive rusak mereka (standar, SSD (Solid-State Drive), dan HDD (Hard Disk Drive) SATA (Serial ATA)) saat menerima hard drive pengganti sesuai dengan Penggantian KYHD yang Memenuhi Syarat. "Penggantian KYHD yang Memenuhi Syarat" adalah perbaikan dan/atau penggantian yang timbul karena cacat proses produksi yang terjadi dalam periode garansi perangkat keras yang berlaku atas Produk yang Didukung milik Pelanggan. Semua Perbaikan yang Memenuhi Syarat disediakan sesuai dengan garansi perangkat keras terbatas atau perjanjian layanan untuk Pelanggan.

Produk yang Didukung: Layanan KYHD tersedia untuk sistem OptiPlex™, Precision™, Latitude™, Vostro™, XPS™, Alienware™ dan Inspiron™, Laptop Dell, Laptop Dell Pro, Laptop Dell Pro Max, Laptop Pelajar Dell, Laptop Dell Pro Rugged, Desktop Dell, Desktop Dell Pro, dan Desktop Dell Pro Max dalam konfigurasi standar. Layanan KYHD berjalan bersamaan dengan garansi perangkat keras terbatas dan tersedia pada sistem yang memiliki hard drive yang dapat diganti di lapangan. Dell hanya akan mengganti hard disk rusak yang dibeli dari Dell dan dipasang dalam sistem Dell, tidak termasuk barang yang dibeli melalui grup Perangkat Lunak dan Periferal Dell, baik di saat pembelian sistem atau sebagai Kit pelanggan dan yang masih berada di bawah garansi. Layanan KYHD tidak tersedia untuk Pelanggan sampai Produk yang Didukung tersebut dianggap memenuhi syarat untuk Penggantian KYHD yang Memenuhi Syarat oleh Dell. Layanan KYHD tidak tersedia untuk model dengan hard drive yang disolder. Silakan hubungi perwakilan penjualan Anda untuk informasi lebih lanjut.

Prosedur Dukungan Simpan Hard Disk Anda

Menerima Dukungan: Pelanggan sebaiknya menghubungi dukungan teknis sesuai dengan Bagian “Cara Menghubungi Dell” saat menghadapi masalah atau menduga adanya kegagalan hard disk. Pelanggan akan menerima dukungan sesuai dengan hak menerima tingkat layanan yang berlaku berdasarkan Perjanjian ini. Jika teknisi menentukan bahwa hard disk membutuhkan Penggantian KYHD yang Memenuhi Syarat, Dell akan mengirimkan hard disk pengganti kepada Pelanggan sesuai dengan hak level layanan Pelanggan di bawah Perjanjian ini. Layanan KYHD ini memberi hak kepada Pelanggan untuk tetap menyimpan hard disk yang rusak tersebut.

Jika Pelanggan telah membeli Layanan KYHD tersebut, dan menyertakan atau mengirimkan hard drive secara terpisah yang berasal dari Produk yang Didukung yang berhak atas Layanan ini kepada Dell sebagai bagian dari Penggantian KYHD yang Memenuhi Syarat, Pelanggan menyetujui bahwa jika mereka mengembalikan hard drive yang berhak atas Layanan ini (“Hard drive Berhak yang Dikembalikan”) merupakan pengabaian hak mereka untuk menerima Layanan dari Dell. Setelah Dell menerima Hard Disk Berhak yang Dikembalikan tersebut, Dell tidak punya kewajiban lebih jauh kepada Pelanggan berkaitan dengan Hard Disk Berhak yang Dikembalikan tersebut. Dell tidak, dalam keadaan apa pun, berkewajiban untuk mengembalikan Hard Disk Berhak yang Dikembalikan tersebut kepada Pelanggan, atau pun Dell tidak akan diwajibkan untuk menghapus data atau mengambil tindakan lain yang berkaitan dengan Hard Disk Berhak yang Dikembalikan milik Pelanggan tersebut, atau setiap data yang tersimpan pada Hard Disk Berhak yang Dikembalikan tersebut. Jika Dell menerima Hard Disk Berhak yang Dikembalikan, Dell dapat memproses Hard Disk Berhak yang Dikembalikan tersebut menurut kebijakan standar Dell sebagai hard disk yang dikembalikan ke Dell sesuai dengan persyaratan yang dinyatakan dalam garansi pokok atau kontrak layanan milik Pelanggan yang berlaku untuk Produk yang Didukung milik Pelanggan.

Laju kegagalan pada hard drive akan terus dipantau dan Dell berhak menolak layanan jika Dell cukup meyakini bahwa Pelanggan telah menggunakan Layanan KYHD Anda (seperti saat Pelanggan meminta penggantian hard drive cacat yang secara materi melebihi laju kegagalan standar untuk hard drive dan sistem yang terlibat). Jika Dell menentukan (berdasarkan kebijaksanaan tunggal Dell) bahwa Pelanggan melanggar Layanan, maka Dell berhak membatalkan Layanan tersebut sesuai Persyaratan pembatalan di bawah ini.

Layanan Simpan Hard Drive Anda tidak termasuk:

- Perbaikan atau penggantian. Setiap dukungan perbaikan atau penggantian diberikan sesuai dengan garansi perangkat keras terbatas atau perjanjian layanan pelanggan.
- Pemusnahan atau penghapusan data.
- Pemulihan, pembuangan, atau daur ulang aset.
- Penyimpanan hard drive yang tunduk terhadap penarikan Produk yang Didukung karena adanya risiko kesehatan dan keselamatan. Hard drive non-standar yang diminta sebagai bagian dari layanan Integrasi Pabrik Dell yang Disesuaikan.
- Dukungan untuk hard drive yang rusak/disimpan. (Dukungan berlanjut hanya sebatas pada hard disk pengganti yang tunduk pada garansi perangkat keras terbatas atau perjanjian layanan yang berlaku.)
- Aktivitas apa pun yang tidak dinyatakan langsung dalam Uraian Layanan ini.

Tanggung Jawab Pelanggan untuk Layanan Simpan Hard Drive Anda

- **Melaporkan kegagalan Hard Drive.** Laporkan setiap kejadian kegagalan hard disk ke dukungan garansi perangkat keras Dell sesuai dengan perjanjian layanan yang berlaku milik Pelanggan.
- **Menyediakan Informasi Komponen.** Berdasarkan permintaan, berikan informasi identifikasi bagian suku cadang (piece part identification information/"PPID") kepada Dell atau perincian yang memadai untuk memvalidasi bahwa kegagalan hard disk yang dicakup dalam kontrak tersebut telah terjadi.

Cara Menghubungi Dell untuk Meminta Layanan

Langkah Satu: Hubungi Dell untuk Meminta Bantuan

- Detail kontak tersedia di www.dell.com/support.
- Hubungi Dell dari lokasi yang menyertakan akses fisik ke Produk yang Didukung.
- Pelanggan harus menyampaikan tag servis atau kode servis ekspres yang terletak di bagian belakang atau bawah sistem 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.

Opsi Layanan di Lokasi

Opsi respons di lokasi bervariasi berdasarkan jenis layanan yang dibeli. Karena Anda membeli ProSupport Plus, Faktur Anda menunjukkan tingkat respons layanan di tempat yang berlaku seperti 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 ²	Batasan/Persyaratan Khusus
4 Jam Respons di Lokasi	Setelah pemecahan masalah dan diagnosis jarak jauh, biasanya teknisi 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 17.00² waktu setempat Pelanggan (Senin—Jumat) dan/atau pengiriman yang dilakukan oleh Dell setelah waktu tersebut mungkin diperlukan satu hari kerja tambahan bagi teknisi layanan untuk tiba di lokasi Pelanggan. • Hanya tersedia untuk model tertentu dari Produk yang Didukung.

² Tidak semua waktu respons tersedia di semua negara dan lokasi. Hubungi perwakilan penjualan Anda untuk informasi lebih lanjut.

Jenis Respons di Lokasi	Waktu Respons di Lokasi ²	Batasan/Persyaratan Khusus
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

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.

Tidak Termasuk Dalam Layanan

- Bantuan kinerja atau administratif.
- Kegiatan yang tidak secara tegas dijelaskan atau didefinisikan dalam Uraian Layanan ini termasuk namun tidak terbatas pada instalasi, pencopotan instalasi, relokasi, bantuan pelatihan, kegiatan administrasi jarak jauh.
- Item persediaan, penggantian media, persediaan operasional, aksesoris yang bersifat hiasan, atau komponen seperti kerangka, penutup, atau dukungan daripadanya.
- Baterai pada perangkat yang berusia lebih dari 12 bulan dan tidak dilindungi oleh Layanan Baterai yang Diperpanjang dari Dell atau baterai yang dibeli dengan garansi cacat pabrik selama tiga tahun pada perangkat yang lebih lama dari 36 bulan dan tidak ditanggung oleh Layanan Baterai yang Diperpanjang dari Dell.
- Dukungan langsung produk pihak ketiga atau bantuan kolaboratif untuk versi yang saat ini tidak didukung oleh produsen, vendor, atau mitra.
- Dukungan untuk peralatan yang rusak karena bencana alam (seperti, tetapi tidak terbatas pada, petir, banjir, angin topan, gempa bumi, dan badai), kesalahan penggunaan, penyalahgunaan Produk yang Didukung atau komponennya (seperti, tetapi tidak terbatas pada, penggunaan tegangan yang salah, penggunaan sekring yang salah, penggunaan perangkat dan aksesoris yang tidak kompatibel, ventilasi yang tidak benar atau tidak memadai, atau kegagalan dalam mengikuti instruksi pengoperasian), modifikasi, lingkungan fisik atau pengoperasian yang tidak sesuai, pemeliharaan yang tidak benar oleh Pelanggan (atau agen Pelanggan), pemindahan Produk yang Didukung dengan cara yang tidak konsisten dengan desainnya, penghapusan atau pengubahan peralatan atau label identitas komponen, atau kegagalan yang disebabkan oleh Produk yang Didukung yang bukan tanggung jawab Dell.
- Tidak ada spyware dan penghapusan virus di luar kemampuan SupportAssist sebagaimana 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 secara tegas 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 tidak mengganggu 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.

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, perangkat lunak, perangkat keras, sistem milik Pelanggan atau berlisensi, data yang berada di dalamnya, dan semua komponen perangkat keras dan perangkat lunak yang disertakan di dalamnya, untuk tujuan menyediakan Layanan ini. Jika Pelanggan belum memiliki izin, Pelanggan bertanggung jawab untuk memperolehnya, atas biaya Pelanggan, sebelum Pelanggan meminta Dell untuk melakukan Layanan ini.

Larangan Ajakan. Apabila diizinkan oleh hukum, Pelanggan tidak akan, tanpa persetujuan tertulis dari Dell, selama kurun 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 kinerja Layanan Dell; kecuali, penawaran dan

bentuk permintaan serupa lainnya bukan berupa permintaan langsung atau tidak langsung, dan Anda diizinkan untuk meminta pelaksanaan pekerjaan kepada karyawan mana pun yang telah diberhentikan atau mengundurkan diri dari pekerjaannya dengan Dell sebelum dimulainya diskusi ketenagakerjaan dengan Anda.

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 Pelanggan dan Produk yang Didukung, termasuk ruang kerja yang luas, listrik, dan saluran telepon lokal yang memadai. Monitor atau layar, mouse (atau perangkat penunjuk), dan keyboard juga harus disediakan (tanpa membebankan biaya pada Dell), jika Produk yang Didukung tersebut belum memiliki barang tersebut.

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

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

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.

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 pengecer Dell diatur semata-mata dalam perjanjian antara pembeli dan penjual. 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 peritel yang dirujuk dalam tabel di bawah ini. 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	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
Kanada	Dell.ca/terms (Bahasa Inggris) Dell.ca/conditions (Bahasa Prancis-Kanada)	
Negara-negara di Amerika Latin & Karibia	Situs web Dell.com lokal negara tertentu atau Dell.com/servicedescriptions .*	

	Pembelian Layanan yang Dilakukan Secara Langsung	Pembelian Layanan yang Dilakukan Melalui Reseller Resmi
Asia-Pasifik-Jepang	Situs web Dell.com lokal negara tertentu atau Dell.com/servicedescriptions .*	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.
Eropa, Timur Tengah, dan Afrika	Situs web Dell.com lokal negara tertentu atau Dell.com/servicedescriptions .* Prancis: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Jerman: Dell.de/AGB Inggris: Dell.co.uk/terms	

* Pelanggan dapat mengakses situs web Dell.com lokal mereka secara otomatis dengan menggunakan perangkat di wilayah mereka atau dengan memilih negara mereka dari alat pemilihan negara dell.com.

Pelanggan selanjutnya setuju bahwa dengan memperbarui, memodifikasi, memperpanjang, atau meneruskan penggunaan Layanan setelah jangka waktu awal, maka Layanan akan tunduk pada Uraian Layanan yang berlaku sebelumnya hingga saat ini yang dapat ditinjau di www.Dell.com/servicedescriptions/global.

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 menyetujui 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 formulir pemesanan.

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 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 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 www.Dell.com/localprivacy dan masing-masing digabungkan dengan referensi.

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 yang Wajar Secara Komersial" di atas.

Jika Dell membatalkan Layanan ini, Dell akan mengirimkan pemberitahuan pembatalan tertulis kepada Pelanggan di alamat yang tercantum pada 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.

Relokasi dan Pembatasan Geografis.

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.

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, maka 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 pada Faktur dan berlanjut selama jangka waktu ("Jangka Waktu") yang ditunjukkan dalam Faktur. Sebagaimana berlaku, jumlah sistem, lisensi, instalasi, penerapan, titik akhir yang dikelola, atau pengguna akhir yang salah satu atau beberapa Layanannya telah dibeli Pelanggan, tarif atau harga, dan Jangka Waktu yang berlaku untuk setiap Layanan tersebut tertera pada 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 pada Produk yang Didukung yang mencakup sistem Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Alienware™, Chromebook™, Laptop Dell, Laptop Dell Pro, Laptop Dell Pro Max, Laptop Pelajar Dell, Laptop Dell Pro Rugged, Desktop Dell, Desktop Dell Pro, dan Desktop Dell Pro Max tertentu 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 yang Didukung Dell milik Anda. Setiap Produk yang Didukung ditandai dengan nomor seri ("Tag Servis"). Perjanjian layanan terpisah harus dibeli oleh Pelanggan untuk setiap Produk yang Didukung. Lihat Tag Servis pada Produk yang Didukung saat menghubungi Dell untuk mendapatkan Layanan ini.

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.

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 & 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 menyertakan 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 milik Pelanggan memerlukan Layanan Pengembalian untuk Perbaikan seperti yang dijelaskan dalam tabel di bawah ini (Unit yang Tidak Dapat Diservis di Lapangan), 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 ada)	Uraian Opsi Layanan
Opsi Layanan Pengembalian untuk Perbaikan	Layanan Melalui Surat (Mail-In Service/MIS)	Layanan Pengiriman diawali dengan menelepon dukungan teknis seperti 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 siklus umum, termasuk pengiriman ke dan dari pusat perbaikan, adalah 10 hari kerja sejak tanggal Pelanggan mengirimkan Produk yang Didukung kepada 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 diagnosis jarak jauh, teknisi akan menentukan apakah penyebab masalah adalah kesalahan pada perangkat keras. Jika ya, Pelanggan akan diminta mengirimkan Produk yang Didukung ke pusat perbaikan khusus atau lokasi pengiriman 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 tersebut diperbaiki, Dell akan menghubungi Pelanggan untuk mengatur cara pengembalian kepada pelanggan. Perjanjian tingkat layanan (SLA) perbaikan bervariasi sesuai negara dan kota.
	Layanan Ambil dan Kembalikan (CAR/Collect and Return Service)	Layanan Ambil dan Kembalikan diawali dengan menelepon dukungan teknis seperti yang diuraikan di atas. Jika Insiden yang Memenuhi Syarat pada Produk yang Didukung didiagnosis dan tidak dapat diatasi melalui diagnosis dari jarak jauh oleh teknisi, perwakilan Dell akan mengambil Produk yang Didukung 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	Untuk Pelanggan dengan Layanan Pertukaran Lanjutan pada sistem yang berlaku, Dell dapat mengirimkan produk pengganti ke lokasi bisnis Pelanggan untuk mendukung 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 sistem yang cacat ke Dell dengan membawanya ke lokasi kurir pengembalian yang ditunjuk dalam waktu 3 hari kerja. Jika Dell menyatakan bahwa sistem yang berlaku milik Pelanggan tidak dapat dikembalikan ke lokasi kurir dan Pelanggan harus mengembalikannya tersebut 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 sistem yang berlaku tersebut 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.

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 demikian 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 sendiri dari OEM. 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 penelusuran kesalahan tingkat pertama sebelum mereka menghubungi Dell.

Hak cipta © 2025 Dell Inc. atau anak perusahaannya. Semua Hak Dilindungi Undang-Undang. Dell Technologies, Dell, dan merek dagang lainnya adalah merek dagang dari 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. V10.0 – direvisi April 2025