

# Uraian Layanan Dell EMC

---

## Layanan Integrasi Perangkat Lunak untuk Peningkatan Basis Data SAP HANA

### Pendahuluan

Dell EMC Services dan SAP™ telah menjalin kerja sama yang erat dan Dell EMC dengan bangga menawarkan Layanan Integrasi Perangkat Lunak untuk Peningkatan Basis Data SAP HANA (“Layanan”) dalam konfigurasi sistem tunggal (“Layanan”) sesuai dengan Uraian Layanan ini (“Uraian Layanan”). Layanan ini ditujukan untuk instalasi konfigurasi basis data in-memory High-Performance Analytical Appliance (“HANA”) SAP (konfigurasi non-HA/DR), perangkat lunak yang serbaguna, sumber data agnostik, dan bersifat alat in-memory pada HANA Dell EMC Ready Node, atau perangkat keras Dell EMC lain yang direkomendasikan, dan dikirim oleh Dell Global Services. Layanan ini menyediakan implementasi basis data tunggal SAP HANA pada sistem fisik tunggal atau hingga tiga instansi pada solusi virtual.

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

### Cakupan Layanan ini

Layanan ini dirancang untuk dengan cepat memadukan Dell EMC Ready Node untuk Peningkatan SAP HANA (“Platform”) ke dalam lingkungan Anda sehingga mengizinkan solusi dan staf Anda bergerak ke produksi penuh.

Layanan ini mencakup hal-hal ini, sebagaimana berlaku untuk solusi spesifik (**fisik atau virtual**) tersebut:

- **Manajemen Proyek:** Pendekatan terpadu manajemen proyek yang mencakup seluruh aspek program.
- **Perencanaan integrasi perangkat lunak:** Sesi perencanaan dengan para ahli teknologi guna menghasilkan rencana penempatan.
- **Integrasi:** Implementasi, konfigurasi, dan integrasi rencana penempatan dan validasi operasional Ready Node Peningkatan SAP HANA
  - Terbatas untuk satu (1) Basis Data In-Memory SAP HANA untuk solusi fisik dan sampai tiga (3) Basis Data In-Memory SAP HANA memory untuk solusi virtual
- **Transfer Pengetahuan:** Transfer pengetahuan solusi baru dilakukan selama masa keterlibatan dan pelaksanaan sesi orientasi produk.
- **Kesimpulan dan Dokumentasi:** Pada akhir layanan ini, Dell akan melaksanakan peninjauan dokumentasi proyek.

## Tujuan

Tujuan Layanan ini adalah untuk memfungsikan Platform dengan aktivitas integrasi dan konfigurasi yang akhirnya menjadi sebuah sistem siap untuk digunakan dalam produksi, serta transfer pengetahuan untuk mengelola dan memantau Platform.

Layanan ini bergantung pada penyelesaian layanan integrasi pabrik di Pusat Penggabungan kami (atau Layanan Distribusi Perangkat Lunak apabila layanan integrasi pabrik tidak tersedia) yang dibeli secara terpisah.

Layanan ini juga bergantung pada penyelesaian penempatan perangkat keras menggunakan Dell EMC Basic atau ProDeploy Suite dari layanan yang dibeli secara terpisah. Penyelesaian aktivitas yang diuraikan di bawah ini merupakan penyelesaian Layanan.

## Langkah-Langkah Layanan Utama

### Inisiasi Proyek

Manajer Proyek Dell EMC Services akan menghubungi Pelanggan sebelum penyampaian Layanan untuk:

- Meninjau persyaratan kesiapan lingkungan dan teknis lokasi
- Meninjau dan menegaskan kesiapan dan tanggal instalasi Platform, serta menekankan ketergantungan pada tanggal pengiriman produk guna memenuhi jadwal rencana instalasi
- Mengirim kuesioner survei Peningkatan SAP HANA kepada Pelanggan sebelum sesi perencanaan
- Memastikan waktu dan tanggal sesi perencanaan
- Setelah menerima hasil survei, Dell EMC Services akan menjadwalkan sesi perencanaan

### Sesi Perencanaan Integrasi Perangkat Lunak

Dell EMC Services akan menjalankan sesi perencanaan jarak jauh dengan para pemangku kepentingan utama bisnis Pelanggan, tim teknisi inti, dan pakar materi bersangkutan. Sesi ini dirancang untuk menemukan cara memadukan Platform ke dalam lingkungan saat ini. Hasil akhir sesi ini adalah desain tingkat tinggi dan rencana proyek dalam format elektronik.

Selama sesi, Dell EMC Services akan meninjau parameter dan pertimbangan integrasi sebagai berikut:

- Kuesioner hasil survei dan memastikan seluruh bidang terdokumentasi dan akurat
- Memverifikasi bahwa peralatan lama dan baru memenuhi persyaratan minimal perangkat keras dan perangkat lunak, sebagaimana berlaku
- Menetapkan/mengonfirmasi bahwa konfigurasi memenuhi persyaratan minimal perangkat keras dan perangkat lunak untuk lingkungan tersebut
- Meninjau infrastruktur fisik Pelanggan dan tata letak jaringan logis
- Membuat desain berdasarkan konfigurasi perangkat keras dan perangkat lunak Pelanggan:
  - Menentukan/memastikan persyaratan jaringan pelanggan:
    - Alamat IP tersedia untuk jaringan manajemen server
    - Alamat IP untuk Mesin Virtual HANA, sebagaimana berlaku
    - Porta switch jaringan
  - Menentukan versi vCenter Server saat ini, sebagaimana berlaku
  - Menetapkan/mengonfirmasi bahwa konfigurasi memenuhi persyaratan minimal perangkat keras dan perangkat lunak untuk lingkungan tersebut
  - Nama server SAP, SID, dan nomor instansi dan kata sandi akun
  - Memastikan semua bidang dalam kuesioner survei terdokumentasi
- Alokasi Mesin Virtual HANA:
  - Memaparkan informasi rinci tentang Mesin Virtual HANA yang akan ditempatkan, menyertakan pengukuran Mesin Virtual
- Memastikan bahwa pelanggan memiliki lisensi perangkat lunak yang diperlukan
- Aktivitas integrasi dapat dijadwalkan setelah menyelesaikan sesi perencanaan

## Integrasi

Selama tahap ini, Dell EMC Services akan melakukan tugas-tugas berikut:

Tugas untuk implementasi fisik (platform pure SUSE atau Red Hat Linux):

- Mengonfigurasi alamat IP pada peralatan HANA dan menghubungkannya ke jaringan pelanggan
- Mengonfigurasi basis data HANA:
  - Mengonfigurasi sistem operasi Linux
  - Mengonfigurasi Basis Data In-Memory SAP HANA
  - Mengonfigurasi akses keamanan SAP HANA untuk tiga administrator termasuk pengguna basis data, root, dan tingkat sistem operasi

Tugas untuk implementasi lingkungan virtual

- Mengonfigurasi alamat IP pada peralatan HANA dan menghubungkannya ke jaringan pelanggan
- Menghubungkan host ESXi dengan vCenter Server pelanggan, sebagaimana berlaku
- Mengimpor Mesin Virtual HANA
- Mengonfigurasi jaringan virtual untuk host ESXi dan Mesin Virtual HANA
- Mengubah ukuran dan mengonfigurasi ulang Mesin Virtual HANA sesuai kebutuhan pelanggan, seperti yang tersebut dalam dokumen perencanaan
- Mengonfigurasi basis data HANA:
  - Mengonfigurasi sistem operasi Linux
  - Mengonfigurasi Basis Data In-Memory SAP HANA
  - Mengonfigurasi akses keamanan SAP HANA untuk tiga administrator termasuk pengguna basis data, root, dan tingkat sistem operasi
- Bekerja dengan pelanggan sebagaimana diperlukan untuk menghubungkan sistem baru ke HANA Studio yang ada, sebagaimana berlaku
- Menerapkan lisensi yang disediakan pelanggan lewat HANA Studio jika tersedia

## Transfer Pengetahuan

Selama terlibat, Dell EMC Services akan memberi pengetahuan ketika aktivitas sedang berlangsung dan juga selama sesi peninjauan. Selama tahap ini:

- Menjalankan sesi orientasi produk singkat
- Meninjau dokumentasi

## Kesimpulan Proyek

Selama tahap akhir ini, Dell EMC Services akan memberi hasil penyampaian dan meninjau aktivitas yang telah dilakukan untuk Pelanggan berdasarkan Uraian Layanan ini.

- Menyediakan dokumentasi sesuai Layanan yang diberikan
  - Skrip dan materi Layanan disediakan dalam bahasa Inggris, kecuali apabila disebutkan sebaliknya
- Menyediakan URL Pelanggan atau salinan Dokumentasi Produk elektronik sebagaimana berlaku
- Menyediakan perincian untuk menghubungi Dukungan Teknis Dell
- Mendapatkan pengakuan Pelanggan mengenai Layanan yang telah dilakukan

## Pengecualian

Agar tidak menimbulkan keraguan, kegiatan berikut ini tidak disertakan di dalam cakupan Uraian Layanan ini:

- Layanan, tugas, atau aktivitas apa pun selain yang spesifik disebutkan dalam Uraian Layanan ini.
- Penempatan komponen perangkat keras Ready Node SAP HANA lainnya termasuk mengonfigurasi perakitan dan memasang kabel server.

- Tingkatkan versi lingkungan yang sudah ada untuk mendukung solusi baru
- Pemasangan patch atau pembaruan OS ke rilis desain utama; Dell EMC hanya akan memasang versi desain utama dari OS tersebut
- Konfigurasi atau penyelesaian masalah dari setiap masalah jaringan/VLAN di jaringan pelanggan
- Setiap aktivitas Ethernet selain dari yang ditetapkan dalam Uraian Layanan ini
- Perutean kabel eksternal ke rak.
- Perbandingan atau peningkatan kinerja jaringan.
- Pembongkaran atau instalasi kembali produk atau aplikasi.
- Konfigurasi infrastruktur Ethernet lama.
- Konfigurasi semua jenis keamanan Ethernet.
- Konfigurasi implementasi ketersediaan tinggi (HA) atau pemulihan bencana (DR) SAP HANA
- Integrasi perangkat lunak SAP HANA Scale-Out Ready Bundle
- Integrasi perangkat lunak dari SAP HANA Edge Ready Node, Bundle atau System
- Integrasi perangkat lunak SAP HANA TDI Ready Bundle atau Ready System
- Mengonfigurasi setiap OS di luar dari yang dinyatakan dalam Uraian Layanan ini
- Pelatihan produk – harus dibeli terpisah
- Sesi orientasi produk tidak menggantikan kursus pendidikan Dell EMC. Untuk informasi lebih lanjut, tersedia layanan pendidikan dan konsultasi Dell EMC untuk pelatihan produk yang lebih spesifik serta pembelajaran yang disesuaikan dengan kebutuhan atau persyaratan khusus.
- Layanan tidak termasuk pengembangan hak atas kekayaan intelektual apa pun yang dibuat hanya untuk dan secara spesifik untuk Pelanggan.
- Kegiatan lain mana pun selain yang dinyatakan secara khusus dalam Uraian Layanan ini

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

## Tanggung Jawab Penawaran Spesifik Pelanggan

- Lingkungan pelanggan harus operasional sebelum Dell EMC datang ke lokasi untuk menjalankan tahap proyek pertama. Layanan tambahan dapat ditambahkan untuk memenuhi persyaratan ini. Untuk mendukung persyaratan ini, Pelanggan akan:
  - a. Meninjau dan mengembalikan survei SAP HANA Dell EMC yang telah diisi selama tahap perencanaan
  - b. Menyediakan akses jaringan dan kredensial yang dibutuhkan ke Active Directory Domain Services (AD DS), Domain Name System (DNS), dan Network Time Protocol (NTP) sesuai kebutuhan selama penempatan
  - c. Menyediakan semua lisensi yang berlaku untuk Sistem Operasi dan aplikasi, sebagaimana berlaku
  - d. Memuat perbaikan atau pemutakhiran yang mungkin telah dirilis setelah Layanan ini selesai
- Pelanggan diharuskan memiliki kontrak dukungan SAP HANA terkini untuk perangkat lunak SAP HANA, dan kontrak dukungan Dell EMC terkini pada komponen perangkat keras solusi.
- Pelanggan akan memberi tahu Dell EMC Services secara tertulis individu yang menjadi penghubung tunggal untuk memastikan bahwa semua tugas dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Semua komunikasi Layanan akan disampaikan kepada penghubung (“Kontak Pelanggan”). Kegagalan melaksanakannya berakibat bertambahnya jam proyek dan/atau lama kerja dalam jadwal.
- Kontak Pelanggan berwenang untuk bertindak bagi Pelanggan pada seluruh aspek Layanan, termasuk melaporkan masalah kepada orang yang tepat di dalam organisasi Pelanggan dan menyelesaikan persyaratan yang bermasalah

- Pelanggan akan menyediakan kontak teknis, yang memiliki pengetahuan tentang semua komponen perusahaan yang akan dipertimbangkan selama Layanan (“Kontak Teknis”). Dell dapat meminta agar pertemuan dijadwalkan dengan Kontak Teknis.
- Kontak Pelanggan akan memperoleh dan menyediakan persyaratan proyek, informasi, data, keputusan, dan persetujuan dalam satu hari kerja dari permohonan, kecuali kedua belah pihak menyetujui waktu respons yang berbeda.
- Kontak Pelanggan akan memastikan bahwa personel Layanan memiliki akses yang wajar dan aman ke lokasi Proyek, lingkungan kerja aman, ruang kantor memadai, dan tempat parkir apabila dibutuhkan.
- Pelanggan bertanggung jawab menyediakan semua perangkat keras, perangkat lunak, akses internet, dan fasilitas untuk menyelesaikan Layanan dengan lancar. Fasilitas dan daya harus memenuhi persyaratan produk dan Layanan pembelian Dell EMC.
- Pelanggan bertanggung jawab atas seluruh persyaratan lisensi perangkat lunak. Kecuali diperintahkan oleh Pelanggan secara tertulis, selama proses instalasi, Dell EMC Services akan “menerima” seluruh perjanjian elektronik yang disertakan pada perangkat keras dan/atau perangkat lunak yang terpasang atas nama Pelanggan, termasuk tetapi tidak terbatas pada lisensi, syarat penjualan, serta persyaratan dan kondisi lainnya. Pelanggan setuju bahwa pembelian, lisensi, dan/atau penggunaan perangkat keras atau perangkat lunak yang diinstal oleh Dell EMC Services tunduk dan diatur oleh perjanjian elektronik tersebut hingga tingkat seperti Pelanggan sendiri yang menerima perjanjian elektronik tersebut.

## Tanggung Jawab Umum Pelanggan

**Otoritas untuk Memberikan Akses.** Pelanggan mewakili dan menjamin bahwa Pelanggan dan Dell EMC Services telah memiliki izin untuk mengakses dan menggunakan, baik dari jarak jauh atau secara langsung, perangkat lunak yang berlisensi atau yang dimiliki Pelanggan, perangkat keras, sistem, data yang terdapat di dalamnya, serta semua komponen perangkat keras dan perangkat lunak yang tercakup di dalamnya, guna menyediakan Layanan ini. Jika Pelanggan belum memiliki izin tersebut, adalah tanggung jawab Pelanggan untuk mendapatkannya, dengan biaya ditanggung Pelanggan, sebelum Pelanggan meminta Dell EMC Services untuk melakukan Layanan ini.

**Larangan Ajakan.** Apabila diizinkan oleh hukum, Pelanggan tidak akan, tanpa persetujuan tertulis dari Dell EMC Services, selama kurun dua tahun sejak tanggal yang tercantum dalam Formulir Pesanan Anda, secara langsung atau tidak langsung, meminta karyawan Dell EMC Services yang telah Anda hubungi untuk melaksanakan pekerjaan sehubungan dengan kinerja Layanan Dell EMC Services; tetapi, iklan umum itu dan bentuk permintaan serupa lainnya tidak 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 EMC Services sebelum dimulainya diskusi ketenagakerjaan dengan Anda.

**Kerja Sama Pelanggan.** Pelanggan harus memahami bahwa jika tidak ada kerja sama yang memadai dan bersifat langsung, maka Dell EMC Services tidak akan bisa menyediakan Layanan atau, apabila dilakukan, Layanan dapat berubah atau tertunda secara material. Oleh sebab itu, Pelanggan akan segera dan secara wajar menyediakan Dell EMC Services semua kerja sama yang diperlukan agar Dell dapat memberikan Layanan. Apabila Pelanggan tidak memberikan kerja sama yang memadai secara wajar sesuai dengan yang disebutkan sebelumnya, Dell EMC Services tidak akan bertanggung jawab atas kegagalan dalam melakukan Layanan ini dan Pelanggan tidak berhak atas pengembalian dana.

**Kewajiban di Lokasi.** Apabila Layanan memerlukan pengerjaan di lokasi, Pelanggan akan memberikan (tanpa membebankan biaya kepada Dell EMC Services) akses yang bebas, aman, dan memadai ke fasilitas Pelanggan dan Produk yang Didukung, termasuk ruang kerja, listrik, peralatan keselamatan (sebagaimana berlaku), serta saluran telepon lokal yang memadai. Satu unit monitor atau layar, satu unit tetikus (atau alat penunjuk), dan satu unit kibor juga harus disediakan (tanpa membebankan biaya kepada Dell EMC Services), apabila item-item tersebut tidak ada di dalam sistem.

**Pencadangan Data.** Pelanggan akan menyelesaikan pencadangan atas semua data, perangkat lunak, dan program yang ada pada semua sistem yang terkena dampak sebelum dan selama penyampaian Layanan ini. Pelanggan harus membuat salinan pencadangan secara teratur atas data yang tersimpan pada semua sistem yang terkait sebagai tindakan berjaga-jaga dari kemungkinan kegagalan, perubahan, atau hilangnya data. Dell EMC Services tidak bertanggung jawab atas pemulihan atau instalasi ulang program maupun data.

Batasan berikut mengenai kewajiban penyediaan tidak berlaku di Jerman, Austria, Swiss, dan Prancis, di mana batasan kewajiban penyediaan sebagaimana yang dibuat dalam Persetujuan akan berlaku. Lebih jauh mengenai kewajiban penyediaan sebagaimana yang dibuat dalam Persetujuan, kewajiban kehilangan data terbatas pada biaya reinstalasi cadangan di negara-negara tersebut.

Kecuali disyaratkan oleh undang-undang setempat yang berlaku, DELL EMC SERVICES TIDAK MEMILIKI KEWAJIBAN ATAS:

- SETIAP INFORMASI RAHASIA, KEPEMILIKAN, ATAU PRIBADI ANDA;
- DATA, PROGRAM, ATAU PERANGKAT LUNAK YANG HILANG ATAU RUSAK;
- KERUSAKAN ATAU KEHILANGAN MEDIA YANG DAPAT DILEPAS;
- KETIDAKMAMPUAN MENGGUNAKAN SISTEM ATAU JARINGAN; DAN/ATAU
- TINDAKAN ATAU KELALAIAN APA PUN, TERMASUK KECEROBHAN OLEH DELL EMC SERVICES ATAU PENYEDIA LAYANAN PIHAK KETIGA.

**Garansi Pihak Ketiga.** Layanan ini dapat mewajibkan Dell EMC Services untuk mengakses perangkat keras atau perangkat lunak yang tidak diproduksi oleh Dell EMC Services. Sebagian garansi pabrik bisa tidak berlaku jika Dell EMC Services atau individu selain dari produsen tersebut mengerjakan perangkat keras atau perangkat lunak terkait. Pelanggan akan memastikan bahwa kinerja Dell EMC Services tidak akan memengaruhi garansi tersebut, atau jika terjadi, pengaruhnya akan dapat diterima oleh Pelanggan. Dell EMC Services tidak bertanggung jawab atas garansi pihak ketiga atau akibat apa pun terhadap garansi tersebut yang timbul akibat pemberian Layanan.

**Jam Layanan.** Tunduk pada undang-undang setempat yang berkaitan dengan jam kerja mingguan, Layanan ini berlangsung Senin sampai Jumat selama jam kerja normal Dell EMC Services, yaitu pukul 8.00 sampai 18.00 waktu setempat Pelanggan:

Negara	Jam Kerja Normal Dell EMC Services
St. Kitts, St. Lucia, St. Vincent, Trinidad, Kepulauan Virgin, wilayah Karibia lainnya yang berbahasa Inggris	Senin sampai Jumat dari jam 7:00 hingga 16:00
Barbados, Bahama, Belize, Kosta Rika, Denmark, El Salvador, Finlandia, Cayman Besar, Guatemala, Honduras, Jamaika, Norwegia, Panama, Puerto Riko, Rep. Dominika, Suriname, Turks dan Caicos	Senin sampai Jumat dari jam 08.00 hingga 17.00
Australia, Bermuda, Cina, Haiti, Hong Kong, Jepang, Korea, Malaysia, Netherland Antilles, Selandia Baru, Singapura, Taiwan, Thailand	Senin sampai Jumat dari jam 09.00 hingga 17.00
Argentina, Prancis, India, Paraguay, Uruguay	Senin sampai Jumat dari jam 09.00 hingga 18.00
Bolivia, Chili	Senin sampai Jumat dari jam 09.00 hingga 19.00
Timur Tengah	Minggu sampai Kamis dari jam 8:00 hingga 18:00

Tidak ada aktivitas Layanan yang berlangsung di luar jam kerja normal atau selama hari libur kecuali kesepakatan lain telah dibuat sebelumnya secara tertulis.

## Persyaratan & Ketentuan Layanan Dell EMC Services

Uraian Layanan ini disepakati antara Anda, pelanggan (“Anda” atau “Pelanggan”), dan entitas Dell EMC Services yang ditetapkan pada faktur pembelian Layanan ini. Layanan ini disediakan dengan tunduk dan diatur oleh perjanjian layanan induk yang ditandatangani secara terpisah oleh Pelanggan dengan Dell EMC Services, yang secara tegas memberikan kewenangan bagi penjualan Layanan ini. Jika perjanjian tersebut tidak tersedia, tergantung pada lokasi Pelanggan, Layanan ini disediakan dengan tunduk dan diatur oleh Syarat Penjualan Komersial Dell EMC Services lainnya atau perjanjian yang dinegosiasikan secara terpisah yang secara spesifik merujuk layanan ini (sebagaimana berlaku, “Perjanjian”). Tabel di bawah ini mencantumkan URL yang berlaku di lokasi Pelanggan Anda di mana Perjanjian Anda dapat ditemukan. Para pihak mengakui telah membaca dan setuju untuk terikat oleh persyaratan online tersebut.

Lokasi Pelanggan	Persyaratan & Ketentuan yang Berlaku pada Layanan Dell EMC Services yang Anda Beli	
	Pelanggan Membeli Dell EMC Services Langsung Dari Dell EMC Services	Pelanggan Membeli Dell EMC Services Melalui Penyalur Resmi Dell EMC Services
Amerika Serikat	<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Kanada	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (Bahasa Inggris) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (Bahasa Prancis Kanada)	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (Bahasa Inggris) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (Bahasa Prancis Kanada)
Negara-negara di Amerika Latin & Karibia	Situs web <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> lokal spesifik negara atau <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Uraian Layanan dan dokumen layanan Dell EMC Services lainnya yang mungkin Anda terima dari penjual bukan merupakan perjanjian antara Anda dan Dell EMC Services, tetapi hanya akan berfungsi untuk menggambarkan isi Layanan yang Anda beli dari penjual, kewajiban Anda sebagai penerima Layanan, serta batas-batas dan pembatasan atas Layanan tersebut. Sebagai konsekuensi dari penyebutan “Pelanggan” di dalam Uraian Layanan ini dan di dokumen layanan Dell EMC Services lainnya, dalam konteks ini harus dipahami sebagai rujukan kepada Anda, sementara setiap rujukan kepada Dell EMC Services hanya akan dipahami sebagai rujukan kepada Dell EMC Services sebagai penyedia layanan yang menyediakan Layanan atas nama penjual Anda. Anda tidak akan memiliki hubungan kontraktual langsung dengan Dell EMC Services terkait dengan Layanan yang dijelaskan di dalam dokumen ini. Untuk menghindari keragu-raguan mengenai persyaratan pembayaran atau persyaratan kontrak lainnya, yang menurut sifatnya hanya relevan di antara pembeli dan penjual langsung, tidak berlaku bagi Anda dan akan seperti yang disepakati di antara Anda dan penjual Anda.
Asia-Pasifik-Jepang	Situs web <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> lokal spesifik negara atau <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Uraian Layanan dan dokumen layanan Dell EMC Services lainnya yang mungkin Anda terima dari penjual bukan merupakan perjanjian antara Anda dan Dell EMC Services, tetapi hanya akan berfungsi untuk menggambarkan isi Layanan yang Anda beli dari penjual, kewajiban Anda sebagai penerima Layanan, serta batas-batas dan pembatasan atas Layanan tersebut. Sebagai konsekuensi dari penyebutan “Pelanggan” di dalam Uraian Layanan ini dan di dokumen layanan Dell EMC Services lainnya, dalam konteks ini harus dipahami sebagai rujukan kepada Anda, sementara setiap rujukan kepada Dell EMC Services hanya akan dipahami sebagai rujukan kepada Dell EMC Services sebagai penyedia layanan yang menyediakan Layanan atas nama penjual Anda. Anda tidak akan memiliki hubungan kontraktual langsung dengan Dell EMC Services terkait dengan Layanan yang dijelaskan di dalam dokumen ini. Untuk menghindari keragu-raguan mengenai persyaratan pembayaran atau persyaratan kontrak lainnya, yang menurut sifatnya hanya relevan di antara pembeli dan penjual langsung, tidak berlaku bagi Anda dan akan seperti yang disepakati di antara Anda dan penjual Anda.

<p>Eropa, Timur Tengah, &amp; Afrika</p>	<p>Situs web <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> lokal spesifik negara atau <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a>.*</p> <p>Selain itu, pelanggan yang berada 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/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Inggris: <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>Uraian Layanan dan dokumen layanan Dell EMC Services lainnya yang mungkin Anda terima dari penjual bukan merupakan perjanjian antara Anda dan Dell EMC Services, tetapi hanya akan berfungsi untuk menggambarkan isi Layanan yang Anda beli dari penjual, kewajiban Anda sebagai penerima Layanan, serta batas-batas dan pembatasan atas Layanan tersebut. Sebagai konsekuensi dari penyebutan "Pelanggan" di dalam Uraian Layanan ini dan di dokumen layanan Dell EMC Services lainnya, dalam konteks ini harus dipahami sebagai rujukan kepada Anda, sementara setiap rujukan kepada Dell EMC Services hanya akan dipahami sebagai rujukan kepada Dell EMC Services sebagai penyedia layanan yang menyediakan Layanan atas nama penjual Anda. Anda tidak akan memiliki hubungan kontraktual langsung dengan Dell EMC Services terkait dengan Layanan yang dijelaskan di dalam dokumen ini. Untuk menghindari keragu-raguan mengenai persyaratan pembayaran atau persyaratan kontrak lainnya, yang menurut sifatnya hanya relevan di antara pembeli dan penjual langsung, tidak berlaku bagi Anda dan akan seperti yang disepakati di antara Anda dan penjual Anda.</p>
--	---	---

\* Pelanggan dapat mengakses situs web [Dell.com](http://Dell.com) lokal mereka cukup dengan mengakses [Dell.com](http://Dell.com) dari komputer yang dihubungkan ke Internet di lokasi mereka atau dengan memilih di antara opsi yang ada di situs web "Pilih Kawasan/Negara" dari Dell EMC Services 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).

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

Apabila terdapat pertentangan antara ketentuan di salah satu dokumen di dalam Perjanjian ini, urutan dokumen yang akan berlaku adalah sebagai berikut: (i) Uraian Layanan ini; (ii) Persetujuan; (iii) Formulir Pesanan. Ketentuan yang berlaku akan ditafsirkan sesempit mungkin untuk menyelesaikan pertentangan sembari mempertahankan ketentuan yang tidak saling bertentangan, termasuk mempertahankan ketentuan yang tidak bertentangan dalam paragraf, bagian, atau sub bagian yang sama.

Dengan memesan, menerima pengiriman, dan menggunakan Layanan atau perangkat lunak terkait, atau dengan mengklik/mencentang tombol atau kotak "Saya Setuju" atau hal serupa di situs web [Dell.com](http://Dell.com) sehubungan dengan pembelian Anda atau di dalam perangkat lunak Dell EMC Services atau antarmuka Internet, Anda setuju untuk terikat dengan Uraian Layanan ini serta perjanjian yang terkandung melalui referensi yang ada. Apabila Anda mengikatkan diri dalam Uraian Layanan ini mewakili perusahaan atau entitas hukum lainnya, Anda menyatakan bahwa Anda berwenang untuk mengikat entitas tersebut dengan Uraian Layanan ini, yang dalam kasus ini "Anda" atau "Pelanggan" akan merujuk pada entitas tersebut. Selain menerima Uraian Layanan ini, Pelanggan di negara tertentu juga mungkin diharuskan menandatangani Formulir Pesanan.

## Syarat & Ketentuan Tambahan yang Berlaku untuk Layanan Konsultasi & Kelola

1. **Jangka Waktu Layanan.** Uraian Layanan ini dimulai pada tanggal yang tercantum di dalam Formulir Pesanan Anda dan berlanjut selama jangka waktu ("**Jangka Waktu**") yang tertera pada Formulir Pesanan. Sebagaimana yang berlaku, jumlah sistem, lisensi, instalasi, penerapan, titik akhir yang dikelola atau pengguna akhir yang salah satu atau beberapa Layanannya telah dibeli Pelanggan, tarif atau harga, dan Jangka Waktu yang berlaku untuk setiap Layanan tersebut tertera pada Formulir Pesanan Pelanggan. Kecuali telah disetujui secara tertulis antara Dell EMC Services 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 dijadwalkan. Jika Pelanggan melakukan penjadwalan ulang pada layanan ini dalam waktu 7 hari atau kurang sebelum tanggal yang dijadwalkan, besarnya biaya penjadwalan ulang tidak akan melebihi 25% dari harga Layanan. Setiap penjadwalan ulang Layanan akan dipastikan oleh Pelanggan selambat-lambatnya 8 hari sebelum dimulainya Layanan.
- B. **Pembayaran untuk Perangkat Keras yang Dibeli Dengan Layanan.** Kecuali jika telah disetujui secara tertulis, pembayaran perangkat keras bagaimana pun juga tidak akan dapat bergantung pada kinerja atau penyerahan layanan konsultasi atau pengelolaan yang dibeli bersama dengan perangkat keras tersebut.
- C. **Batas yang Wajar Secara Komersial pada Cakupan Layanan.** Dell EMC Services dapat menolak memberikan Layanan apabila, menurut pendapat yang wajar secara komersial, penyediaan Layanan tersebut akan membuka risiko tidak wajar bagi Dell EMC Services atau penyedia Dell EMC Services atau apabila layanan yang diminta di luar cakupan Layanan. Dell EMC Services tidak bertanggung jawab atas kegagalan atau tertundanya pelaksanaan layanan karena penyebab apa pun yang berada di luar kontrol, seperti kegagalan Pelanggan memenuhi kewajibannya berdasarkan Uraian Layanan ini.
- D. **Layanan Opsional.** Layanan opsional (seperti dukungan di lokasi yang membutuhkan, instalasi, konsultasi, pengelolaan, layanan profesional, layanan dukungan, atau layanan pelatihan) dapat dibeli dari Dell EMC Services dan akan bervariasi menurut lokasi Pelanggan. Layanan opsional mungkin memerlukan perjanjian terpisah dengan Dell EMC Services. Jika perjanjian tersebut tidak ada, layanan opsional disediakan menurut Uraian Layanan ini.
- E. **Pengalihan dan Subkontrak.** Dell EMC Services dapat melakukan subkontrak terhadap Layanan ini dan/atau menugaskan Uraian Layanan ini kepada penyedia layanan pihak ketiga yang akan melakukan Layanan atas nama Dell EMC Services.
- F. **Pembatalan.** Dell EMC Services dapat membatalkan Layanan ini kapan saja selama periode Jangka Waktu tersebut karena salah satu dari alasan berikut:
- Pelanggan gagal membayar harga total untuk Layanan ini menurut jangka waktu faktur tagihan;
  - Pelanggan menghina, mengancam, atau menolak bekerja sama dengan analis pembantu atau teknisi lapangan; atau
  - Pelanggan gagal mematuhi semua persyaratan dan ketentuan yang ditetapkan di dalam Uraian Layanan ini.

Apabila Dell EMC Services membatalkan Layanan ini, Dell EMC Services akan mengirim pemberitahuan pembatalan tertulis pada alamat yang tercantum dalam faktur tagihan Pelanggan. Pemberitahuan tersebut berisi alasan pembatalan serta tanggal berlakunya pembatalan yang tidak akan kurang dari sepuluh (10) hari sejak tanggal Dell EMC Services mengirim pemberitahuan pembatalan kepada Pelanggan, kecuali hukum setempat mewajibkan ketentuan pembatalan lainnya yang tidak boleh dibuat berbeda berdasarkan perjanjian. Jika Dell EMC Services membatalkan Layanan menurut ayat ini, Pelanggan tidak berhak atas pengembalian dana yang telah dibayarkan atau terutang kepada Dell EMC Services.

**G. Pembatasan Geografis dan Relokasi.** Layanan ini tidak tersedia di semua lokasi. Opsi Layanan, termasuk tingkat layanan, jam dukungan teknis serta waktu respons di lokasi akan berbeda-beda menurut geografi dan opsi tertentu bisa jadi tidak tersedia untuk dibeli di lokasi Pelanggan, jadi hubungi perwakilan penjualan Anda untuk mendapatkan perincian ini.

© 2017 Dell Inc. Hak cipta dilindungi undang-undang. Merek dagang dan nama dagang dapat digunakan di dalam dokumen ini untuk merujuk pada entitas yang mengklaim merek dan nama atau produk mereka. Salinan tercetak dari syarat dan ketentuan penjualan Dell EMC Services juga tersedia berdasarkan permintaan.