

Multivendor Support

Pendahuluan

Dell Technologies (1) dengan bangga menyediakan Multivendor Support Service (“Layanan”) sesuai dengan Uraian Layanan (“**Uraian Layanan**”) ini. Penawaran Anda, formulir pesanan, atau formulir faktur maupun penerimaan pemesanan lainnya yang disetujui bersama (sebagaimana berlaku, “**Formulir Pesanan**”) akan mencakup nama layanan dan opsi layanan yang tersedia yang Anda beli. Untuk memperoleh bantuan tambahan atau meminta salinan kontrak layanan Anda, hubungi Dukungan Teknis Dell Technologies atau perwakilan penjualan Anda.

1 Cakupan Layanan Ini

1.1 Ikhtisar Layanan

Dengan bangga Dell Technologies menyediakan Layanan untuk (i) non-Dell Technologies, baik yang sesuai dengan garansi maupun di luar garansi, dan (ii) server, penyimpanan, perangkat/sistem jaringan Dell Technologies sehabis masa garansi (“**EOL**”) ((i) dan (ii) secara bersama disebut “**Produk yang Didukung**”) sesuai Uraian Layanan ini. Untuk jenis sistem/perangkat apa pun lainnya, hubungi perwakilan penjualan setempat. Layanan menyediakan opsi dukungan teknis (telepon, dll.), suku cadang servis, dan layanan tenaga kerja sebagaimana tercantum dalam Penawaran Pelanggan Anda untuk menjaga sistem dalam kondisi pengoperasian normal selama Jangka Waktu. Periode perlindungan untuk setiap perangkat (“**Periode Perlindungan**”) termasuk dalam Penawaran Pelanggan Anda.

1.1.1 Opsi Tingkat Layanan yang Tersedia

Layanan untuk Produk yang Didukung dengan atau tanpa garansi **OEM (Original Equipment Manufacturers)** selama Periode Perlindungan ditetapkan dalam syarat layanan yang dibeli untuk setiap perangkat sebagaimana tercantum dalam Penawaran Pelanggan Anda.

- Dukungan telepon 24x7
- Opsi Layanan di Lokasi (Dukungan di Lokasi Hari Kerja Berikutnya **atau** dukungan di lokasi dalam 4 jam, tersedia 24x7). “**Hari Kerja**” adalah hari selain Sabtu, Minggu, atau hari libur besar, bank, atau nasional/bukan hari kerja
- Akses telepon langsung selama dua puluh empat (24) jam setiap hari, tujuh (7) hari setiap minggu (termasuk hari libur) dengan analis untuk bantuan pemecahan masalah perangkat keras sebagaimana dijelaskan dalam Uraian Layanan ini.
- Pengiriman teknisi ke lokasi dan/atau suku cadang servis ke lokasi bisnis Pelanggan (sesuai kebutuhan dan berdasarkan pada tingkat layanan yang dibeli sesuai dengan Penawaran Pelanggan Anda) untuk perbaikan dan resolusi yang dibutuhkan untuk membuat Produk yang Didukung kembali ke kondisi pengoperasian normal.
- Bantuan penelusuran kesalahan untuk masalah dukungan umum, saat tersedia, dan dengan persetujuan Pelanggan.

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

Produk yang Didukung: Layanan ini tersedia di sistem EOL Dell Technologies dan non-Dell Technologies tertentu yang tercakup dalam konfigurasi standar. Produk yang Didukung dalam konfigurasi standar yang tercakup dalam Uraian Layanan ini diidentifikasi dalam Penawaran Pelanggan Anda; namun produk periferal perangkat lunak, aksesori, barang persediaan, pengganti media, persediaan operasional/suku cadang (baterai, bingkai, sampul, dll.) **tidak** tercakup dalam layanan ini.

Kontrak layanan terpisah harus dibeli oleh Pelanggan untuk setiap Produk yang Didukung (contohnya, printer yang terpasang ke sistem yang TIDAK dicakup kecuali printer tersebut memiliki kontrak dukungan terpisah miliknya sendiri). Setiap Produk yang Didukung akan dirancang berdasarkan nomor seri OEM miliknya sendiri atau nomor seri yang ditetapkan lainnya (“**Tag Servis**”). Produk tambahan dapat dicakup oleh Uraian Layanan ini atau ditambahkan ke daftar Produk yang Didukung tergantung pada wilayah, lokasi, atau bahasa, dan sesuai dengan Proses Kontrol Perubahan, jika berlaku. Hubungi perwakilan penjualan Dell Technologies Anda terkait informasi terperinci tentang Produk yang Didukung untuk Layanan ini.

1.2 Prosedur Dukungan

Langkah Pertama: Hubungi untuk Mendapatkan Bantuan

Untuk permintaan dukungan melalui telepon, hubungi Pusat Dukungan Dell Technologies Regional untuk berbicara dengan analis dukungan teknis. Nomor telepon regional dapat ditemukan di <https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactus>

- Penelepon harus mengidentifikasi lokasi Produk yang Didukung.
- Siapkan nomor seri khusus (“**Tag Servis**”) dan informasi lainnya sesuai yang diminta oleh analis. Analis akan memverifikasi Produk yang Didukung milik Pelanggan, Layanan yang berlaku dan tingkat respons serta konfirmasi masa kedaluwarsa Layanan.

Langkah Kedua: Membantu dalam Pemecahan Masalah melalui Telepon

- Bila diminta, identifikasi pesan kesalahan yang diterima dan kapan munculnya pesan kesalahan tersebut; aktivitas apa yang mendahului pesan kesalahan itu; dan langkah yang sudah diambil untuk mencoba menyelesaikan masalah tersebut. Pelanggan mungkin perlu hadir langsung di lokasi Produk yang Didukung.
- Analis akan bekerja melalui serangkaian langkah penelusuran kesalahan untuk membantu mendiagnosis masalah.
- Jika perlu mengirim teknisi layanan ke lokasi, analis akan memberikan instruksi tambahan sebagaimana diperlukan.

1.3 Opsi Layanan di Lokasi

Setelah analis menentukan apakah perlu untuk mengganti suku cadang, Pelanggan akan diberi tahu tentang langkah yang akan diambil selanjutnya.

Opsi respons di lokasi bervariasi berdasarkan jenis layanan yang dibeli. Jika layanan dibeli dengan tingkat respons layanan dukungan di lokasi, pesanan Anda akan menunjukkan tingkat respons layanan di lokasi yang berlaku—yang dijelaskan secara lebih rinci dalam tabel terlampir sebagai **Lampiran A**. Dengan ketentuan bahwa semua syarat dan ketentuan yang berlaku dan ditetapkan dalam Deskripsi Layanan ini telah terpenuhi, Dell Technologies akan mengirimkan teknisi servis ke lokasi bisnis Pelanggan untuk Insiden yang Memenuhi Syarat.

2 Pengecualian

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

- A. Aktivitas seperti instalasi, pencopotan instalasi, dan relokasi, perawatan pencegahan, bantuan pelatihan, administrasi jarak jauh, manajemen patch perangkat lunak, atau pemutakhiran firmware.
- B. Aksesori, item persediaan, penggantian media, persediaan pengoperasian, periferal, atau suku cadang seperti baterai, rangka, dan penutup atau dukungan di atasnya.
- C. Dukungan produk pihak ketiga langsung atau bentuk bantuan kolaboratif apa pun, koordinasi dengan produsen awal, vendor, penerbit, atau mitra mana pun, untuk versi produk pihak ketiga yang saat ini tidak didukung oleh produsen, vendor, atau mitra, sebagaimana berlaku.
- D. Dukungan dibutuhkan karena Pelanggan gagal menjaga perangkat lunak dan Produk yang Didukung pada tingkat rilis atau konfigurasi minimum mana pun yang berlaku.
- E. Dukungan untuk Produk yang Didukung yang rusak karena kondisi kahar (seperti, tetapi tidak terbatas pada, petir, banjir, angin tornado, gempa bumi, dan badai), kesalahan penggunaan, kecelakaan, penyalahgunaan Produk yang Didukung atau komponennya (seperti, tetapi tidak terbatas pada, penggunaan tegangan listrik yang salah, penggunaan sekering yang salah, penggunaan perangkat atau aksesori yang tidak kompatibel, ventilasi yang tidak tepat atau tidak memadai, atau kegagalan dalam mengikuti petunjuk pengoperasian), modifikasi, lingkungan fisik atau pengoperasian yang tidak sesuai, pemeliharaan yang tidak tepat oleh Pelanggan (atau agen Pelanggan), pemindahan Produk yang Didukung dengan cara yang tidak sesuai dengan desainnya, penghapusan atau pengubahan Produk yang Didukung atau label identifikasi suku cadang, atau kegagalan yang disebabkan oleh produk yang bukan tanggung jawab Dell Technologies.
- F. Dell Technologies tidak bertanggung jawab atas kegagalan menyediakan Layanan sebagai akibat dari: (1) kelalaian, kekeliruan, kesalahan, atau kegagalan Pelanggan untuk melaksanakan tanggung jawabnya berdasarkan Uraian Layanan ini; (2) masalah yang diakibatkan oleh perangkat lunak atau data Pelanggan; (3) kerusakan atau kecacatan atas jaringan, sistem, atau perlengkapan Pelanggan lainnya; (4) kerusakan perangkat keras yang tidak dipelihara oleh Dell Technologies; atau (5) modifikasi pada perangkat keras yang dilakukan oleh pihak lain yang bukan merupakan Dell Technologies atau perwakilannya. Dell Technologies akan menginformasikan Pelanggan dan berupaya sewajarnya secara komersial untuk melakukan terlepas dari terjadinya satu atau lebih peristiwa di atas (dengan cara Pelanggan mengganti biaya talangan tambahan kepada Dell Technologies untuk upaya tersebut).
- G. Layanan penghapusan spyware/virus atau pencadangan data.
- H. Instalasi nirkabel, jaringan, jarak jauh lanjutan, penyiapan, pengoptimalan, dan konfigurasi aplikasi di luar yang telah diuraikan dalam Uraian Layanan ini.
- I. Pembuatan skrip, pemrograman, implementasi/desain database, pengembangan web atau kernel yang direkompilasi.
- J. Layanan atau aktivitas apa pun yang tidak disebutkan secara khusus dalam Uraian Layanan ini.

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

3 Tanggung Jawab Pelanggan Terkait Penawaran

- A. **Lisensi Perangkat Lunak:** Pelanggan sepenuhnya bertanggung jawab dalam mempertahankan lisensi hak pakai perangkat lunak tersebut. Dell Technologies tidak bertanggung jawab atas pengeluaran Pelanggan untuk item yang mencakup, tetapi tidak terbatas pada, biaya lisensi hak pakai, pemindahan lisensi, dan/atau biaya media perangkat lunak.
- B. **Konfigurasi dan Lokasi Produk:** Pelanggan bertanggung jawab atas keakuratan konfigurasi produk dan lokasi yang diberikan kepada Dell Technologies
- C. **Kondisi Pengoperasian Saat Ini:** Pelanggan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa Produk yang Didukung berada dalam kondisi pengoperasian normal terhitung sejak awal Periode Perlindungan yang tertera pada Pesanan Pembelian atau dengan Dell Technologies. Pelanggan setuju untuk mengizinkan Dell Technologies melakukan pemeriksaan di lokasi atas Produk yang Didukung agar dapat memastikan Produk yang Didukung berada dalam kondisi pengoperasian normal dan menginventarisasi konfigurasi, serta mendapatkan nomor seri komponen. Layanan apa pun yang dibutuhkan untuk mengembalikan Produk yang Didukung ke kondisi operasi normal di awal Periode Perlindungan adalah tanggung jawab Pelanggan.
- D. **Delegasi Agen:** Untuk semua Produk non-Dell Technologies yang Didukung, bersama ini Pelanggan menunjuk Dell Technologies sebagai agennya dengan tujuan mendapatkan garansi dan bantuan teknis atas nama Pelanggan untuk Produk yang Didukung yang tercakup di bawah ini. Pernyataan agensi di atas secara khusus TIDAK mengesahkan Dell Technologies untuk secara kontraktual maupun finansial mengikat Pelanggan tanpa persetujuan tertulis Pelanggan sebelumnya.
- E. **Narahubung:** Pelanggan akan menyediakan satu titik kontak kepada Dell Technologies sebagai narahubung Dell Technologies untuk membantu pelaksanaan layanan.

4 Tanggung Jawab Umum Pelanggan

- A. **Otoritas untuk Memberikan Akses:** Pelanggan mewakili dan menjamin telah mendapatkan izin, baik dari Pelanggan dan Dell Technologies, untuk mengakses dan menggunakan Produk yang Didukung, data yang tersimpan di dalamnya, serta semua komponen perangkat keras dan perangkat lunak yang tercakup di dalamnya, dengan tujuan menyediakan Layanan ini. Jika Pelanggan belum memiliki izin tersebut, Pelanggan bertanggung jawab untuk mendapatkannya, atas biaya Pelanggan sendiri, sebelum Pelanggan meminta Dell Technologies untuk melakukan Layanan ini.
- B. **Bekerja Sama dengan Analis Telepon dan Teknisi di Lokasi:** Pelanggan akan bekerja sama dengan dan mengikuti petunjuk yang diberikan oleh analis telepon atau teknisi di lokasi Dell Technologies. Pengalaman menunjukkan bahwa masalah serta kesalahan sistem yang umum bisa dikoreksi melalui telepon karena adanya kerja sama yang erat antara pengguna serta analis atau teknisi.
- C. **Kewajiban di Lokasi:** Jika Layanan memerlukan pengerjaan di lokasi, Pelanggan akan memberikan (tanpa membebankan biaya kepada Dell Technologies) akses yang bebas, aman, dan memadai ke fasilitas dan Produk yang Didukung milik Pelanggan, termasuk ruang kerja, listrik, dan saluran telepon lokal yang memadai. Monitor atau layar, mouse (atau perangkat penunjuk), dan keyboard juga harus disediakan (tanpa membebankan biaya kepada Dell Technologies), jika sistem tersebut tidak termasuk dalam item ini.
- D. **Memelihara Perangkat Lunak dan Rilis yang Diservis:** Pelanggan harus memelihara perangkat lunak dan Produk yang Didukung pada tingkat rilis minimum yang ditentukan produsen atau konfigurasi yang disebutkan pada situs web OEM.

Pelanggan juga harus memastikan bahwa instalasi suku cadang pengganti remediasi, patch, pembaruan perangkat lunak, atau rilis selanjutnya sesuai dengan yang diarahkan oleh OEM sehingga Produk yang Didukung tetap memenuhi syarat untuk Layanan ini.

- E. **Pencadangan Data; Penghapusan Data Rahasia:** Pelanggan akan menyelesaikan pencadangan atas semua data, perangkat lunak, dan program yang ada pada semua sistem yang terkena dampak sebelum dan selama pengerjaan 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. Selain itu, Pelanggan juga bertanggung jawab untuk menghapus setiap informasi pribadi, kepemilikan, atau rahasia, serta setiap media yang dapat dilepas seperti kartu SIM, CD, atau Kartu PC, baik teknisi di lokasi juga memberikan bantuan maupun tidak. DELL TIDAK BERKEWAJIBAN ATAS:
- INFORMASI RAHASIA, KEPEMILIKAN, ATAU PRIBADI ANDA APA PUN;
 - KEHILANGAN ATAU KERUSAKAN DATA, PROGRAM, ATAU PERANGKAT LUNAK.
 - KERUSAKAN ATAU KEHILANGAN MEDIA LEPASAN.
 - BIAYA DATA ATAU PANGGILAN SUARA YANG TIMBUL KARENA GAGAL MELEPASKAN SEMUA KARTU SIM ATAU MEDIA YANG LEPASAN LAINNYA DI DALAM PRODUK YANG DIDUKUNG YANG DIKEMBALIKAN KEPADA DELL.
 - HILANGNYA MANFAAT SISTEM ATAU JARINGAN;
 - DAN/ATAU ATAS SETIAP TINDAKAN ATAU KELALAIAN SEPERTI KECEROBOKAN DARI PIHAK DELL ATAU PENYEDIA LAYANAN PIHAK KETIGA.

Dell Technologies tidak bertanggung jawab atas pemulihan atau penginstalan ulang program atau data apa pun. Saat mengembalikan Produk yang Didukung atau komponennya, Pelanggan hanya akan menyertakan Produk yang Didukung atau komponen yang telah diminta oleh teknisi melalui telepon.

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

5 Syarat & Ketentuan Dell Technologies Services

Uraian Layanan ini disepakati antara Anda, pelanggan ("Anda" atau "Pelanggan"), dan entitas Dell Technologies yang ditetapkan pada faktur pembelian Layanan ini. Layanan ini disediakan dengan tunduk pada dan diatur dalam perjanjian layanan induk yang ditandatangani terpisah oleh Pelanggan dengan Dell Technologies, yang secara tegas mengesahkan penjualan Layanan ini. Jika perjanjian tersebut tidak tersedia, tergantung lokasi Pelanggan, Layanan ini disediakan dengan tunduk pada dan diatur dalam Syarat Penjualan Komersial Dell Technologies atau perjanjian yang dirujuk dalam tabel di bawah ini (sebagaimana berlaku, "Perjanjian"). Lihat tabel di bawah ini yang mencantumkan URL yang berlaku di lokasi pelanggan Anda, tempat Perjanjian Anda dapat ditemukan. Para pihak mengakui telah membaca dan setuju untuk terikat oleh persyaratan online tersebut.

Lokasi Pelanggan	Persyaratan & Ketentuan yang Berlaku untuk Dell Technologies Services yang Anda Beli	
	Pelanggan yang Membeli Dell Technologies Services Secara Langsung dari Dell Technologies	Pelanggan Membeli Dell Technologies Services Melalui Peritel Dell Technologies Resmi
Amerika Serikat	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS

Kanada	Dell.ca/terms (Bahasa Inggris) Dell.ca/conditions (Bahasa Prancis-Kanada)	Dell.ca/terms (Bahasa Inggris) Dell.ca/conditions (Bahasa Prancis-Kanada)
Negara-negara di Amerika Latin & Karibia	Situs web khusus negara Dell.com setempat	Situs web khusus negara Dell.com setempat
Asia Pasifik-Jepang	Situs web khusus negara Dell.com setempat	Uraian Layanan dan dokumen layanan Dell Technologies lainnya yang mungkin Anda terima dari penjual bukan merupakan perjanjian antara Anda dan Dell Technologies, tetapi hanya berfungsi untuk menjelaskan isi Layanan yang Anda beli dari penjual, kewajiban Anda sebagai penerima Layanan, serta batasan dan pembatasan atas Layanan tersebut. Sebagai konsekuensi dari penyebutan "Pelanggan" di dalam Uraian Layanan ini dan dalam dokumen layanan Dell Technologies lainnya, dalam konteks ini dipahami sebagai merujuk kepada Anda, sementara setiap rujukan untuk Dell Technologies hanya akan dipahami sebagai merujuk kepada Dell Technologies sebagai penyedia layanan yang menyediakan Layanan atas nama peritel Anda. Anda tidak memiliki hubungan kontraktual langsung dengan Dell Technologies terkait Layanan yang dijelaskan 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 khusus negara Dell.com setempat Selain itu, pelanggan yang berada di Prancis, Jerman, dan Inggris dapat memilih URL yang berlaku di bawah ini: Prancis: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Jerman: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Inggris: Dell.co.uk/terms	Uraian Layanan dan dokumen layanan Dell Technologies lainnya yang mungkin Anda terima dari penjual bukan merupakan perjanjian antara Anda dan Dell Technologies, tetapi hanya berfungsi untuk menjelaskan isi Layanan yang Anda beli dari penjual, kewajiban Anda sebagai penerima Layanan, serta batasan dan pembatasan atas Layanan tersebut. Sebagai konsekuensi dari penyebutan "Pelanggan" di dalam Uraian Layanan ini dan dalam dokumen layanan Dell Technologies lainnya, dalam konteks ini dipahami sebagai merujuk kepada Anda, sementara setiap rujukan untuk Dell Technologies hanya akan dipahami sebagai merujuk kepada Dell Technologies sebagai penyedia layanan yang menyediakan Layanan atas nama peritel Anda. Anda tidak memiliki hubungan kontraktual langsung dengan Dell Technologies terkait Layanan yang dijelaskan 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.

* Pelanggan dapat mengakses situs web lokal Dell.com hanya dengan mengakses Dell.com dari komputer yang terhubung ke Internet dalam bahasa lokal mereka atau dengan memilih di antara berbagai opsi "Pilih Kawasan/Negara" di situs web Dell Technologies yang tersedia di Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Jika ternyata ada persyaratan Uraian Layanan ini yang bertentangan dengan persyaratan yang ada di Perjanjian, persyaratan Uraian Layanan ini akan berlaku, tetapi hanya berlaku khusus untuk konflik tersebut dan tidak berlaku atau dianggap menggantikan persyaratan lain yang ada di dalam Perjanjian yang tidak secara spesifik bertentangan dengan Uraian Layanan ini.

Dengan memesan, menerima pengiriman, dan menggunakan Layanan atau perangkat lunak terkait, atau dengan mengeklik tombol/mencentang kotak "Saya Setuju" atau opsi serupa di situs web Dell.com sehubungan dengan pembelian Anda atau di dalam perangkat lunak Dell Technologies atau antarmuka Internet, Anda setuju untuk terikat dengan Uraian Layanan ini serta perjanjian yang terkandung dalam referensi yang ada. Jika Anda menyepakati Uraian Layanan ini atas nama perusahaan atau entitas hukum lainnya, Anda menyatakan bahwa Anda berwenang untuk mengikat entitas tersebut dengan Uraian Layanan ini, yang dalam kasus ini "Anda" atau "Pelanggan" akan merujuk pada entitas tersebut. Selain menerima Uraian Layanan ini, Pelanggan di negara tertentu juga mungkin diharuskan menandatangani Formulir Pesanan.

6 Batasan Layanan Tambahan

- A. Tanggung jawab Dell Technologies kepada Pelanggan sebagai akibat dari pengadaan Layanan terbatas pada pemulihan Produk yang Didukung ke kondisi operasional yang baik. Jika Dell Technologies gagal memulihkan Produk yang Didukung sebagaimana disebutkan dalam dokumen ini, Dell Technologies akan mengganti Produk yang Didukung yang terdampak, yang mungkin mencakup penggantian suku cadang dengan suku cadang servis Dell Technologies. Dell Technologies melepaskan tanggung jawab hukumnya atas semua garansi, termasuk garansi yang tersirat atas kelayakan untuk diperdagangkan atau kesesuaian untuk tujuan tertentu, dan garansi apa pun yang timbul dari rangkaian transaksi atau penggunaan dagang. Dell Technologies tidak menjamin bahwa pengoperasian produk yang didukung yang diservis di bawah ini tidak akan terganggu atau bebas kesalahan atau bahwa Dell Technologies akan memperbaiki semua malafungsi. Satu-satunya tanggung jawab Dell Technologies berdasarkan garansi apa pun terbatas pada pemeliharaan dan/atau penggantian sebagaimana disebutkan dalam dokumen ini.
- B. Dell Technologies tidak bertanggung jawab atas biaya atau kerugian yang ditimbulkan oleh Pelanggan, baik internal kepada Pelanggan atau dibayar oleh Pelanggan kepada pihak ketiga mana pun, akibat kegagalan fungsi Produk yang Didukung atau karena malafungsi Produk yang Didukung atas sebab tindakan apa pun yang menjadi dasar klaim. Dalam situasi apa pun, Dell Technologies tidak bertanggung jawab kepada Pelanggan atas kerusakan insidental, konsekuensial, atau khusus dalam bentuk apa pun atau kerusakan apa pun karena kinerja produk yang didukung, kehilangan laba sementara atau permanen akibat atau sehubungan dengan Uraian Layanan ini, baik dalam tindakan kontrak, wanprestasi (termasuk kelalaian), atau apa pun lainnya. Remediasi yang diberikan untuk atau disebutkan dalam Uraian Layanan ini bersifat eksklusif, pelanggan dan Dell Technologies mengabaikan semua remediasi hukum atau bantuan yang adil lainnya. Batasan dari bagian ini akan bertahan meski terjadi kegagalan bantuan eksklusif apa pun.
- C. Pelanggan setuju bahwa Dell Technologies tidak menyimpan, memproses, menyelenggarakan, atau memelihara data Pelanggan atau data pribadi.

7 Syarat & Ketentuan Tambahan yang Berlaku untuk Layanan Terkait Dukungan & Garansi

- A. **Cakupan Perangkat Keras:** Pembatasan dapat diberlakukan dan penawaran layanan mungkin tersedia untuk memperpanjang pembatasan perangkat keras ini dengan biaya tambahan. Hubungi analis dukungan teknis Dell Technologies untuk mengetahui informasinya secara terperinci.
- B. **Kegagalan untuk Kembali:** Kewajiban Dell Technologies untuk melaksanakan Layanan akan terpenuhi saat Dell Technologies berupaya melakukan teknik perbaikan servis apa pun yang sesuai yang Dell Technologies tentukan sebagai efektif dalam memecahkan masalah dukungan Pelanggan yang diberikan kepada Dell Technologies setelah menghubungi Dell Technologies untuk dukungan sesuai Uraian Layanan ini, meskipun Dell Technologies menentukan bahwa masalah dukungan Pelanggan yang diberikan kepada Dell Technologies tidak dapat diselesaikan. Jika Dell Technologies menyerahkan unit pengganti kepada Pelanggan, Pelanggan harus menyerahkan sistem atau komponen yang rusak kepada Dell Technologies, kecuali jika Pelanggan membeli “Simpan Hard Disk Anda” untuk sistem yang terpengaruh, dengan begitu Pelanggan dapat menyimpan hard disk tersebut. Jika Pelanggan tidak menyerahkan sistem atau komponen yang rusak kepada Dell Technologies sebagaimana diharuskan di atas, atau jika unit yang cacat tidak dikembalikan dalam waktu 10 (sepuluh) hari berdasarkan petunjuk tertulis yang diberikan bersama unit pengganti (jika unit pengganti tidak diserahkan secara langsung oleh teknisi Dell Technologies), Pelanggan setuju untuk membayar unit pengganti ini kepada Dell Technologies setelah menerima faktur tagihan. Jika

Pelanggan tidak membayar faktur tagihan tersebut dalam waktu 10 (sepuluh) hari setelah diterima, selain hak-hak hukum dan remediasi lainnya yang tersedia untuk Dell Technologies, Dell Technologies dapat mengakhiri Uraian Layanan ini setelah menyampaikan pemberitahuan.

- C. **Persediaan Suku Cadang:** Dell Technologies saat ini menyimpan suku cadang di berbagai lokasi di seluruh dunia. Komponen jenis tertentu mungkin tidak tersedia di lokasi yang terdekat dengan lokasi pelanggan. Jika suku cadang yang diperlukan untuk memperbaiki Produk yang Didukung tidak tersedia dari fasilitas Dell Technologies yang terdekat dengan lokasi Pelanggan dan harus dipindahkan dari fasilitas lain, maka suku cadang tersebut akan dikirim menggunakan pengiriman semalam. Lokasi suku cadang dengan jarak tempuh 4 (empat) jam menyimpan komponen sistem, sebagaimana ditentukan oleh Dell Technologies. Komponen utama adalah, komponen yang jika gagal, dapat menghambat sistem untuk menjalankan fungsi dasarnya. Komponen yang dianggap tidak terlalu penting mencakup, namun tidak terbatas pada: perangkat lunak, drive floppy, drive media, modem, speaker, kartu suara, drive zip, monitor, keyboard, dan mouse. Untuk menerima suku cadang dalam waktu 4 (empat) jam, Pelanggan harus berada dalam wilayah jangkauan yang ditentukan oleh Dell Technologies. Dell Technologies hanya akan menyediakan persediaan suku cadang sesuai konfigurasi standar. Penyediaan stok komponen layanan membutuhkan tiga puluh (30) hari.
- D. **Siap Melayani:** Interval RTS (Ready to Service atau Siap Melayani) adalah jumlah hari yang diperlukan agar siap untuk memberikan layanan setelah tanggal terima Pesanan Pembelian Anda dan ditunjukkan pada Penawaran Pelanggan. Dell Technologies akan mulai memberikan Layanan terhitung tanggal yang tertera pada penawaran pelanggan Anda. Penyediaan stok suku cadang membutuhkan waktu tambahan. Layanan diberikan atas dasar upaya terbaik antara tanggal terima Pesanan Pembelian Anda dan kedaluwarsa interval RTS.
- E. **Kepemilikan Suku Cadang Layanan:** Semua suku cadang servis Dell Technologies yang dilepas dari Produk yang Didukung dan dikembalikan kepada Dell Technologies, akan menjadi milik Dell Technologies. Pelanggan harus membayar Dell Technologies pada harga ecer yang berlaku saat itu untuk setiap suku cadang servis mana pun yang dilepas dari Produk yang Didukung yang dipegang Pelanggan (kecuali hard drive dari Produk yang Didukung yang dicakup oleh layanan “Simpan Hard Drive Anda”), jika Pelanggan telah menerima suku cadang pengganti dari Dell Technologies. Dell Technologies akan menggunakan dan Pelanggan secara tegas mengizinkan penggunaan suku cadang baru dan yang telah direkondisi yang dibuat oleh berbagai produsen dalam melakukan perbaikan.

8 Jangka Waktu Layanan

Uraian Layanan ini dimulai pada tanggal yang tercantum dalam penawaran dan berlanjut selama jangka waktu (“**Jangka Waktu**”) yang ditunjukkan dalam penawaran. 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 ditunjukkan pada penawaran. Kecuali jika telah disetujui secara tertulis antara Dell Technologies dan Pelanggan, pembelian Layanan berdasarkan Uraian Layanan ini harus semata-mata untuk keperluan internal Pelanggan dan tidak untuk dijual kembali atau untuk tujuan biro layanan.

9 Informasi Layanan Tambahan

- A. **Penjadwalan Ulang:** Setelah Layanan ini dijadwalkan, setiap perubahan jadwal harus dilakukan selambat-lambatnya 8 hari kalender sebelum tanggal yang dijadwalkan. Jika Pelanggan menjadwalkan ulang layanan ini dalam waktu 7 hari atau kurang sebelum tanggal yang dijadwalkan, besarnya biaya penjadwalan ulang tidak melebihi 25% dari harga Layanan. Setiap penjadwalan ulang Layanan akan dipastikan oleh Pelanggan selambat-lambatnya 8 hari sebelum dimulainya Layanan.
- B. **Batasan Wajar Secara Komersial terhadap Cakupan Layanan:** Dell Technologies dapat menolak memberikan Layanan jika menurut pendapatnya, penyediaan Layanan dapat menimbulkan risiko yang tidak wajar bagi Dell Technologies atau penyedia Dell Technologies Services atau jika layanan yang diminta di luar cakupan Layanan. Dell Technologies tidak bertanggung jawab atas kegagalan atau keterlambatan kinerja karena penyebab apa pun yang berada di luar kendalinya, termasuk kegagalan Pelanggan untuk mematuhi kewajibannya berdasarkan Uraian Layanan ini. Layanan hanya mencakup penggunaan yang dirancang untuk Produk yang Didukung.
- C. **Layanan Opsional:** Layanan opsional (termasuk dukungan di lokasi yang membutuhkan, penginstalan, pelaporan, konsultasi, dukungan profesional terkelola, manajemen akun teknis, atau layanan pelatihan) dapat tersedia untuk dibeli dari Dell Technologies dan bervariasi menurut lokasi Pelanggan. Layanan opsional mungkin memerlukan perjanjian terpisah dengan Dell Technologies. Jika perjanjian tersebut tidak ada, layanan opsional disediakan menurut Uraian Layanan ini.
- D. **Penugasan:** Dell Technologies dapat menugaskan Layanan ini dan/atau Uraian Layanan kepada penyedia layanan pihak ketiga yang memenuhi syarat.
- E. **Pembatalan:** Dell Technologies dapat membatalkan Layanan ini kapan pun selama Jangka Waktu 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 dalam Uraian Layanan ini.

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

- F. **Batasan dan Relokasi Geografis:** Layanan ini akan dilakukan di lokasi yang disebutkan pada faktur Pelanggan. Layanan ini hanya tersedia di lokasi tertentu. Jika Produk yang Didukung milik Anda tidak berada di lokasi geografis yang sesuai dengan lokasi yang tercantum dalam catatan layanan Dell Technologies untuk Produk yang Didukung milik Anda tersebut, atau jika perincian konfigurasinya telah diubah dan tidak dilaporkan kembali kepada Dell Technologies, maka Dell Technologies pertama-tama harus mengkualifikasi ulang Produk yang Didukung terhadap hak dukungan yang Anda beli sebelum waktu respons yang berlaku agar Produk yang Didukung tersebut dapat diberlakukan. Penetapan harga yang berlaku untuk Layanan dapat berbeda di lokasi selain lokasi geografis yang tercantum dalam catatan layanan Dell Technologies untuk Produk yang Didukung milik Anda, dan Anda akan wajib membayar sejumlah biaya tambahan untuk Layanan di lokasi baru, jika berlaku. Anda tidak berhak atas pengembalian dana apa pun dari yang telah

Anda bayarkan untuk layanan jika penetapan harga lebih rendah di lokasi baru. Opsi Layanan, termasuk tingkat layanan, jam dukungan teknis, dan waktu respons di lokasi akan berbeda menurut wilayah, dan opsi tertentu mungkin tidak tersedia untuk dibeli di lokasi Pelanggan. Oleh sebab itu, silakan hubungi perwakilan penjualan Anda untuk mengetahui rinciannya. Kewajiban Dell Technologies untuk menyediakan Layanan bagi Produk yang telah berpindah lokasi akan bergantung pada berbagai faktor, termasuk namun tidak terbatas pada, ketersediaan Layanan setempat, biaya tambahan, serta pemeriksaan dan sertifikasi ulang atas Produk yang Didukung yang telah berpindah lokasi tersebut berdasarkan waktu dan tarif konsultasi material yang ditetapkan Dell Technologies saat itu.

- G. Dell Technologies tidak akan menanggung kewajiban garansi Produk yang Didukung dari produsen mana pun.
- H. Dell Technologies tidak akan menanggung kewajiban garansi perangkat lunak dari produsen mana pun atau melakukan pemeliharaan perangkat lunak apa pun yang sesuai dengan Uraian Layanan ini.
- I. **Pengecualian Layanan dan Biaya Tambahan:** Layanan karena sebab berikut akan dikenakan biaya tambahan: (i) kelalaian Pelanggan atau pihak ketiga mana pun; (ii) kesalahan penggunaan atau penyalahgunaan, termasuk kegagalan mengoperasikan Produk yang Didukung sesuai spesifikasi OEM; (iii) perpindahan, transportasi, atau konfigurasi ulang Produk yang Didukung yang tidak sesuai dengan spesifikasi OEM; (iv) pemeliharaan atau perbaikan Produk yang Didukung oleh pihak mana pun selain Dell Technologies; (v) kegagalan peralatan yang tidak dikelola oleh Dell Technologies; (vi) penyebab eksternal pada Produk yang Didukung, termasuk kebakaran, banjir, pemadaman atau fluktuasi listrik, pendinginan yang tidak memadai, keadaan kahar, dan kerusakan yang biasanya tercakup dalam asuransi. Dell Technologies, atas kebijakan tunggalnya, dapat membebaskan tagihan atas panggilan layanan untuk Produk yang Didukung dalam kondisi pengoperasian normal, termasuk namun tidak terbatas pada, kegagalan yang berkaitan dengan non-Produk yang Didukung dan panggilan layanan yang dilakukan saat tidak terjadi kegagalan.
- J. **Pengalihan Layanan:** Berdasarkan batasan yang ditetapkan dalam Uraian Layanan, Pelanggan dapat mengalihkan Layanan 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) dan penerima pengalihan baru melaksanakan langkah orientasi yang diharuskan oleh Dell Technologies untuk membeli layanan ini. Biaya transfer dapat berlaku dan penetapan harga untuk penerima transfer selanjutnya dapat berbeda dengan penetapan harga Pelanggan yang melakukan transfer. 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.

10 Kriteria Pembayaran

- A. **Biaya Tetap** (berdasarkan sistem yang tertera dalam Penawaran Pelanggan Anda): Pembayaran Layanan ditujukan untuk durasi penuh periode kontak. Lihat Penawaran Pelanggan Anda untuk katalog Produk yang Didukung dan penetapan harga secara terperinci.
- B. **Asumsi Penetapan Harga**: Jika perincian produk yang tercantum dalam Penawaran Pelanggan Anda tidak akurat atau lengkap untuk sistem aktual, penetapan harga Dell Technologies dapat berubah.
- C. **Konfigurasi Sistem**: Penetapan harga didasarkan pada konfigurasi sistem di awal layanan. Perubahan apa pun terhadap konfigurasi dapat menyebabkan perubahan penetapan harga.
- D. **Syarat Faktur/Pembayaran**: Faktur untuk Layanan akan ditagih di muka, saat menerima Pesanan Pembelian Pelanggan yang merujuk pada Uraian Layanan ini. Pembayaran akan dilakukan dalam mata uang yang tercantum dalam Penawaran Pelanggan Anda atau mata uang setempat di negara atau wilayah yang sesuai. Pembayaran jatuh tempo pada 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal faktur tagihan, kecuali jika dinyatakan lain dalam perjanjian Anda.
- E. **Konversi Mata Uang**: Tarif konversi mata uang Dell Technologies didasarkan pada kontrak opsi lindung nilai atau forward aktual yang berlaku dengan mitra banking global. Tarif ini biasanya ditetapkan di awal setiap kuartal, tetapi karena sifat dinamis pasar valuta asing, Dell Technologies dapat sewaktu-waktu mengubah instrumen, mata uang, atau proses untuk program lindung nilainya.
- F. **Pengeluaran**: Pengeluaran termasuk dalam harga biaya tetap. Kecuali jika cakupan berubah, Dell Technologies tidak akan menagih biaya tambahan apa pun sehubungan dengan pemberian Layanan tanpa persetujuan tegas tertulis dari Pelanggan. Biaya tambahan mencakup biaya terkait Layanan, termasuk biaya hidup dan perjalanan aktual, sewajarnya, dan perlu.
- G. **Pajak**: Penetapan harga Dell Technologies tidak mencakup PPN atau pajak setempat yang berlaku.
- H. **Perubahan Cakupan**: Biaya tambahan mungkin akan diberlakukan jika Pelanggan mengubah atau memperluas cakupan Layanan. Pekerjaan tambahan apa pun yang dibutuhkan di luar cakupan Uraian Layanan ini harus disetujui sesuai dengan Proses Perubahan Kontrol.
- I. **Penjadwalan Layanan**: Layanan tidak dapat dijadwalkan atau dimulai hingga Pesanan Pembelian (jika ada) yang merujuk pada Uraian Layanan ini diterima oleh Dell Technologies. Saat menerima Pesanan Pembelian yang merujuk pada Uraian Layanan ini, perwakilan Dell Technologies akan menghubungi Pelanggan dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja untuk memulai penjadwalan Layanan. Penjadwalan layanan akan didasarkan pada jadwal yang dipilih/kebutuhan Pelanggan dan ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan.
- J. **Penetapan Harga**: Syarat yang ditawarkan Dell Technologies berdasarkan Uraian Layanan ini (termasuk namun tidak terbatas pada penetapan harga) akan menjadi sah selama 30 (tiga puluh) hari menyusul pengiriman awal Uraian Layanan ini kepada Pelanggan. Jika Uraian Layanan ini dilaksanakan oleh Pelanggan setelah periode 30 (tiga puluh) hari tersebut, atas kebijakan tunggalnya, Dell Technologies dapat (i) menerima Uraian Layanan atas syarat yang disebutkan atau (ii) menolak Uraian Layanan dan dapat memberi Pelanggan Uraian Layanan yang direvisi yang berisi semua pembaruan syarat yang diperlukan dari Uraian Layanan sebelumnya.

Lampiran A

RESPONS DI LOKASI

Tingkat respons di lokasi standar yang tersedia untuk dibeli

Waktu respons berikut berlaku untuk Insiden yang Memenuhi Syarat jika secara tegas disetujui dalam dokumen pemesanan yang berlaku dengan Pelanggan. Ketersediaan dapat berbeda berdasarkan wilayah/lokasi – hubungi perwakilan penjualan atau dukungan Dell Technologies untuk perincian selengkapnya.

Dell akan menggunakan upaya yang wajar secara komersial untuk menanggapi Insiden yang Memenuhi Syarat dalam periode berikut:

Jenis Respons di Lokasi	Waktu Respons di Lokasi	Batasan/Persyaratan Khusus
Layanan di Lokasi dengan Respons 4 Jam 7x24	Teknisi akan tiba di lokasi dalam waktu 4 jam setelah penelusuran kesalahan melalui telepon.	Tersedia tujuh (7) hari dalam seminggu, dua puluh empat (24) jam dalam sehari - termasuk hari libur.
Layanan Respons Hari Kerja Berikutnya di Lokasi *	Setelah penelusuran kesalahan dan diagnosis melalui telepon, teknisi dapat dikirim ke lokasi pada Hari Kerja berikutnya.	Tersedia 5 (lima) hari setiap minggu, 10 (sepuluh) jam setiap hari - <i>kecuali</i> hari libur. Panggilan yang diterima oleh pusat pakar Dell Technologies setelah pukul 17:00* waktu Pelanggan setempat (Senin - Jumat) dan/atau penugasan yang dikirim oleh Dell Technologies setelah waktu tersebut mungkin memerlukan Hari Kerja tambahan agar teknisi layanan tiba di lokasi Pelanggan. Jika ternyata diperlukan suku cadang/sumber daya tambahan setelah teknisi lapangan tiba di lokasi Pelanggan, pekerjaan mungkin akan ditangguhkan sementara sampai suku cadang/sumber daya tambahan tersebut tiba.
Panggilan hingga Perbaikan 6 Jam 7x24: 2 Jam di Lokasi Respons dengan Layanan Perbaikan 6 Jam	Teknisi akan tiba di lokasi dalam waktu 2 jam setelah pengiriman dan umumnya perbaikan perangkat keras diselesaikan dalam waktu 6 jam setelah pengiriman.	Tersedia tujuh (7) hari dalam seminggu, dua puluh empat (24) jam dalam sehari - termasuk hari libur. Respons 2 Jam dan perbaikan 6 jam dari pengiriman. Tersedia untuk model tertentu dari Produk yang Didukung.

* Agar teknisi dapat tiba di Hari Kerja Berikutnya, panggilan layanan harus diterima oleh pusat pakar Dell Technologies sebelum batas waktu pengiriman setempat. Waktu penghentian penugasan dapat berbeda berdasarkan negara dan berkisar antara pukul 15:30 sampai 17:00 waktu setempat Pelanggan (Senin sampai Jumat). Pengiriman yang dilakukan setelah batas waktu setempat mungkin memerlukan hari kerja tambahan untuk teknisi layanan dan/atau suku cadang tiba di lokasi Pelanggan.

Hanya berlaku untuk kesalahan atau perbaikan Produk yang Didukung. Dukungan Perangkat Lunak yang tidak ada dalam cakupan.

© 2025 Dell Inc. Hak cipta dilindungi undang-undang. Merek dagang dan nama yang digunakan di dalam dokumen ini merujuk pada entitas yang mengklaim merek dan nama atau produk mereka.