

Uraian Layanan

ProDeploy Client Suite dari Dell EMC Services (Basic Deployment, ProDeploy, dan ProDeploy Plus)

Pendahuluan

Dokumen ini beserta lampirannya (“Uraian Layanan”) menguraikan fitur layanan untuk Basic Deployment untuk Klien, ProDeploy untuk Client, dan ProDeploy Plus untuk Klien, (masing-masing dan secara bersama-sama disebut sebagai “Layanan”). Secara bersama-sama, Layanan tersebut merupakan ProDeploy Client Suite dari Dell (“Paket ProDeploy”).

Dell EMC Services (“Dell”) dengan bangga menyediakan Layanan ini sesuai dengan Uraian Layanan ini. Penawaran Anda, 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 perjanjian layanan Anda

Setiap tingkat Layanan dari Paket ProDeploy memiliki lampiran yang sesuai untuk Uraian Layanan ini. Lampiran tersebut akan menguraikan lebih lanjut mengenai fitur Layanan yang berlaku. Perlu dicatat bahwa semua fitur layanan Basic Deployment juga tersedia untuk Pelanggan (seperti yang ditentukan di bawah) yang membeli ProDeploy, dan semua fitur layanan Basic Deployment dan ProDeploy tersedia untuk Pelanggan yang membeli ProDeploy Plus. Fitur layanan tersebut meliputi:

- **Layanan Basic Deployment:** Konfigurasi pengaturan BIOS, penerapan tag aset untuk Produk yang Didukung (seperti yang dijelaskan di bawah ini), penerapan Ship Box Label, dan Pelaporan Aset (seperti yang dijelaskan lebih lengkap di dalam Lampiran A);
- **Layanan ProDeploy:** Pengambilan Gambar, Instalasi Jarak Jauh atau di Lokasi, Penyediaan Dell, Pengembangan Rencana Implementasi oleh Teknisi Penerapan Dell, dan dokumentasi produk dengan orientasi produk dan petunjuk tugas (“Transfer Pengetahuan”) (seperti yang dijelaskan lebih lengkap dalam lampiran B);
- **Layanan ProDeploy Plus:** Connected Configuration, Migrasi Data, Keterlibatan Technology Service Manager (TSM) melalui ProSupport Plus, dukungan 30 hari pasca penerapan, dan Kredit Pelatihan (seperti yang dijelaskan lebih lengkap di dalam lampiran C).
- **Semua Layanan:** juga mencakup titik kontak tunggal untuk manajemen proyek penerapan jarak jauh (“Manajer Proyek”) dan akses ke portal TechDirect.

Aktivitas Pra-Penerapan

Dell dan Pelanggan harus menyelesaikan semua aktivitas yang diperlukan, yang tercantum di Uraian Layanan ini sebagai Tanggung Jawab Pelanggan untuk Layanan, yang dapat diselesaikan sebelum penerapan Layanan dimulai. Aktivitas ini akan memvalidasi asumsi, persyaratan, prosedur, dan tanggung jawab yang ditetapkan dalam Uraian Layanan ini. Jika ada kesalahan asumsi, persyaratan, prosedur, atau tanggung jawab, penetapan harga dan/atau cakupan Layanan dapat dimodifikasi agar sesuai dengan keadaan operasional yang sebenarnya melalui proses Kontrol Perubahan.



Pelanggan yang membeli Basic Deployment, dengan opsi tetap, tidak akan melalui aktivitas pra-penerapan tambahan karena detail konfigurasi mereka akan dipilih sebelumnya berdasarkan versi Basic Deployment yang dipilih pada saat pembelian.

Akses Portal TechDirect

Pelanggan yang membeli ProDeploy for Client Suite level apa pun akan mendapatkan akses ke portal TechDirect.

Dari portal tersebut, sesuai Layanan yang dibeli, Pelanggan akan melakukan beberapa tugas yang berkaitan dengan penerapan mereka, yang mencakup tetapi tidak terbatas pada:

- Menetapkan perincian konfigurasi seperti pengaturan BIOS dan Tag Aset;
- Menyediakan alamat penerapan dan meninjau instruksi kerja di lokasi;
- Membuat profil yang bisa dipakai ulang untuk menggabungkan pengaturan konfigurasi dan perincian instalasi di lokasi; dan
- Mengunggah dan mengunduh alat dan dokumen kunci.

TechDirect akan menjaga detail spesifikasi untuk semua Penerapan ProDeploy, dan di portal TechDirect, Pelanggan akan meninjau, mengonfirmasi, dan menyetujui semua spesifikasi penerapan yang berkaitan dengan Layanan yang dibeli dan digunakan oleh Pelanggan. Penggunaan portal TechDirect oleh Pelanggan akan tunduk pada perjanjian Pelanggan mengenai portal TechDirect yang berkaitan dengan pengajuan materi oleh Pelanggan, yang berkaitan dengan Layanan yang dibeli dan digunakan oleh Pelanggan, termasuk, tetapi tidak terbatas pada, kewajiban Pelanggan untuk meninjau, mengakui, dan menyetujui spesifikasi untuk Produk yang Didukung yang dapat dilihat di portal TechDirect, dan persyaratan yang berkaitan dengan penafian kewajiban Dell dan/atau asumsi kewajiban Pelanggan untuk setiap aspek penggunaan Pelanggan atas portal TechDirect yang Pelanggan terima, sesuai dengan persyaratan yang disajikan kepada Pelanggan di portal TechDirect tersebut.

Tanggung Jawab Pelanggan

Manajer program Pelanggan akan bekerja sama dengan manajer program Dell dan perwakilan yang ditunjuk untuk mendukung aktivitas sebelum dan selama pelaksanaan Layanan terkait. Tanggung jawab ini meliputi tetapi tidak terbatas pada:

- menyediakan persyaratan dan data teknis yang diperlukan untuk menyelesaikan Layanan dalam waktu 10 hari kerja sejak mengajukan pesanan;
- menetapkan Koordinator Lokasi untuk setiap lokasi Pelanggan tempat penerapan di lokasi untuk Layanan tersebut akan dilakukan;
- memastikan ketersediaan semua sumber daya yang diperlukan oleh Pelanggan selama Program tersebut, termasuk kontak teknis;
- mengatur jadwal semua sumber daya yang diperlukan untuk Layanan tersebut;
- menjaga komunikasi untuk mencegah tabrakan jadwal;
- memberikan akses ke fasilitas dan sistem Pelanggan kepada Dell, termasuk akses jarak jauh, jika diperlukan untuk menyediakan layanan; dan
- menyediakan dokumentasi persetujuan spesifikasi dan materi Persetujuan Lokasi setelah menyelesaikan Layanan di lokasi, jika perlu.

Wewenang untuk Memberikan Akses. Pelanggan menyatakan dan menjamin bahwa ia telah memperoleh izin bagi Pelanggan maupun Dell untuk mengakses dan menggunakan Produk yang Didukung, data yang terdapat di dalamnya, dan semua komponen perangkat keras dan perangkat lunak yang disertakan di dalamnya, untuk tujuan menyediakan Layanan tersebut. Jika Pelanggan belum memiliki izin, Pelanggan bertanggung jawab untuk memperolehnya, atas biayanya sendiri, sebelum Pelanggan meminta Dell untuk melaksanakan Layanan tersebut.



Bekerja sama dengan Teknisi Jarak Jauh dan Di Lokasi. Pelanggan dan, jika perlu, Pengguna Akhir mereka akan bekerja sama dan mengikuti instruksi yang diberikan oleh teknisi penerapan jarak jauh atau di lokasi Dell mana pun.

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 seperti 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), apabila item tersebut tidak termasuk di dalam sistem.

Membuat Cadangan Data; Menghapus Data Rahasia. Pelanggan akan menyelesaikan pencadangan atas semua data, perangkat lunak, dan program yang ada pada semua sistem yang terkena dampak sebelum dan selama penyampaian Layanan ini. Pelanggan harus membuat salinan pencadangan secara berkala atas data yang tersimpan pada semua sistem terkait sebagai tindakan berjaga-jaga dari kemungkinan kegagalan, perubahan, atau hilangnya data. Selain itu, Pelanggan juga bertanggung jawab untuk menghapuskan setiap informasi rahasia, kepemilikan, atau pribadi serta setiap media yang dapat dilepas seperti kartu SIM, CD, atau Kartu PC, terlepas dari apakah teknisi di lokasi juga memberikan bantuan atau tidak. DELL TIDAK BERKEWAJIBAN ATAS:

- INFORMASI RAHASIA, KEPEMILIKAN, ATAU PRIBADI ANDA APA PUN;
- DATA, PROGRAM, ATAU PERANGKAT LUNAK YANG HILANG ATAU RUSAK;
- KERUSAKAN ATAU KEHILANGAN MEDIA YANG DAPAT DILEPAS;
- BIAYA DATA ATAU PANGGILAN YANG MUNCUL KARENA GAGAL MELEPASKAN SEMUA KARTU SIM ATAU MEDIA YANG DAPAT DILEPAS LAINNYA DI DALAM PRODUK YANG DIDUKUNG YANG DIKEMBALIKAN KE DELL;
- SISTEM ATAU JARINGAN YANG TIDAK DAPAT DIGUNAKAN;
- DAN/ATAU ATAS SETIAP TINDAKAN ATAU KELALAIAN SEPerti KECEROBHAN DARI PIHAK DELL ATAU PENYEDIA LAYANAN PIHAK KETIGA.

Dell tidak akan bertanggung jawab atas pemulihan atau instalasi ulang setiap program maupun data setelah Layanan dilakukan. Pelanggan yang membeli ProDeploy Plus dan menggunakan layanan migrasi data harus mencadangkan setiap data Pelanggan atau melakukan upaya yang tepat untuk mencegah risiko kehilangan data. Saat mengembalikan Produk yang Didukung atau komponennya, Pelanggan hanya akan menyertakan Produk yang Didukung atau komponen yang telah diminta oleh teknisi telepon.

Garansi Pihak Ketiga. Layanan tersebut dapat mengharuskan Dell untuk mengakses perangkat keras atau perangkat lunak yang tidak diproduksi oleh Dell. Garansi beberapa produsen mungkin tidak berlaku jika Dell atau orang selain dari produsen tersebut mengerjakan perangkat keras atau perangkat lunaknya. Pelanggan akan memastikan bahwa pelaksanaan Layanan dari Dell tidak akan memengaruhi garansi tersebut, atau jika memang demikian, efeknya akan dapat diterima oleh Pelanggan. Dell tidak bertanggung jawab atas garansi pihak ketiga atau atas setiap akibat yang mungkin ditimbulkan oleh Layanan Dell pada garansi tersebut. DELL TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS GARANSI PIHAK KETIGA ATAU ATAS SETIAP AKIBAT YANG MUNGKIN DITIMBULKAN OLEH LAYANAN DELL PADA GARANSI TERSEBUT.

Mitra Pelanggan. Pelanggan dapat menggunakan pihak ketiga (kontraktor, agen, integrator sistem dan/atau mitra channel) untuk mewakili Pelanggan dan bekerja sama dengan Dell untuk keperluan Layanan lebih lanjut yang akan diberikan kepada Pelanggan ("Mitra Pelanggan"). Pelanggan bertanggung jawab sepenuhnya terhadap semua tindakan atau kelalaian dari Mitra Pelanggan tersebut. Pelanggan lebih lanjut setuju untuk membebaskan dan tidak merugikan Dell atas setiap dan semua kerusakan, biaya dan pengeluaran (termasuk biaya legal dan biaya untuk pengadilan atau gugatan) yang muncul akibat dari setiap tindakan atau kelalaian Mitra Pelanggan dalam kapasitasnya sebagai perwakilan Pelanggan, tanpa memandang bentuk tindakannya.



Produk Pihak Ketiga. “Produk Pihak Ketiga” dapat berarti setiap perangkat keras, perangkat lunak atau benda terlihat atau tidak terlihat lainnya (baik yang disediakan oleh Pelanggan kepada Dell atau yang diadakan oleh Dell atas petunjuk Pelanggan) yang digunakan oleh Dell bersamaan dengan Layanan tersebut. Pelanggan menjamin Dell bahwa produk tersebut telah memiliki lisensi, izin, sertifikasi peraturan, atau persetujuan apa pun yang diperlukan oleh Dell dan Mitra Dell, seperti yang diuraikan di atas, termasuk subkontraktor dan karyawan mereka, hak dan lisensi untuk mengakses, menyalin, mendistribusikan, menggunakan, dan/atau memodifikasi (termasuk membuat pekerjaan turunan) dan/atau menginstal Produk Pihak Ketiga tersebut tanpa melanggar atau merusak kepemilikan atau hak lisensi (termasuk paten dan hak cipta) dari penyedia atau pemilik Produk Pihak Ketiga tersebut. Pelanggan setuju untuk menanggung semua tanggung jawab persyaratan pemberian lisensi perangkat lunak. Teknisi Dell dari Pelanggan akan “menyetujui” setiap dan semua perjanjian elektronik atas nama Pelanggan yang merupakan bagian dari proses instalasi kecuali jika dinyatakan sebaliknya secara tertulis oleh Pelanggan. **KECUALI DISETUJUI SECARA TERTULIS ANTARA PELANGGAN DAN DELL, DELL DENGAN INI MENAFIKAN SETIAP DAN SEMUA GARANSI, BAIK YANG TERSURAT ATAU TERSIRAT, YANG BERKAITAN DENGAN PRODUK PIHAK KETIGA.** Produk Pihak Ketiga secara eksklusif tunduk pada persyaratan dan ketentuan antara pihak ketiga dengan Pelanggan. **DELL DENGAN INI MENAFIKAN SETIAP DAN SEMUA TUNTUTAN ATAS SETIAP DAMPAK YANG DISEBABKAN OLEH LAYANAN TERHADAP GARANSI PRODUK PIHAK KETIGA.** Selama diizinkan oleh undang-undang lokal yang berlaku, Dell tidak bisa dituntut karena Produk Pihak Ketiga. Pelanggan harus secara eksklusif memintanya kepada penyedia pihak ketiga atas setiap kerusakan atau tuntutan mengenai pengadaan Produk Pihak Ketiga tersebut.

Tidak Ada Data Pribadi atau Informasi yang Berisi Identitas Pribadi. Produk Pihak Ketiga, termasuk tetapi tidak terbatas pada gambar, aplikasi dan dokumen yang diajukan ke Dell tidak boleh berisi Informasi Identitas Pribadi atau data pribadi lainnya. Kecuali undang-undang setempat menyatakan sebaliknya, “Informasi Identitas Pribadi” (atau “PII”) berarti data atau informasi yang secara terpisah atau bersama-sama dengan informasi lainnya yang mengidentifikasi orang atau data yang dapat dianggap sebagai data pribadi atau setiap jenis data pribadi lainnya yang dapat tunduk pada undang-undang atau peraturan privasi. Pelanggan menjamin bahwa setiap Produk Pihak Ketiga yang diajukan Pelanggan ke Dell untuk digunakan oleh Dell dalam memberikan Layanan tidak mengandung Informasi Identitas Pribadi. Silakan hubungi Perwakilan Penjualan Dell Anda untuk bantuan lebih lanjut. **JANGAN MENGIRIMKAN PRODUK PIHAK KETIGA KE DELL, YANG MENGANDUNG INFORMASI IDENTITAS PRIBADI.**

Ekspor. Pelanggan memberi jaminan dan menyatakan bahwa Produk Pihak Ketiga, termasuk tetapi tidak terbatas pada perangkat lunak yang disertakan pada gambar yang dikirimkan ke Dell, yang berkaitan dengan Layanan Pengambilan Gambar (seperti yang dijelaskan di bawah ini), tidak mengandung teknologi yang dilarang (misalnya, enkripsi) atau, jika mengandung teknologi yang dilarang, Produk Pihak Ketiga tersebut dapat diekspor oleh Dell ke negara mana pun (selain dari negara yang diembargo di bawah undang-undang ekspor yang berlaku) tanpa memerlukan lisensi ekspor. Dell tidak bertanggung jawab untuk menentukan akurasi setiap gambaran yang berkaitan dengan keberadaan lisensi ekspor atau kelayakan Produk Pihak Ketiga yang akan diekspor tanpa lisensi. Sertifikasi ekspor dari Pelanggan harus mendukung undang-undang, peraturan, dan persyaratan lokal dan regional yang berlaku (misalnya, tanda tangan fisik vs. tanda tangan elektronik). Selain garansi di atas, sertifikasi ekspor terpisah mungkin diperlukan untuk semua Layanan Pengambilan Gambar (“Sertifikasi Kesesuaian Ekspor Gambar”). Di beberapa negara tertentu, sertifikasi ekspor mungkin diperlukan bersamaan dengan Layanan lain (misalnya, konfigurasi tag aset, konfigurasi perangkat keras, atau konfigurasi perangkat lunak). Setiap sertifikasi ekspor yang diperlukan harus dilengkapi, ditandatangani, dan dikembalikan ke Dell sebelum Layanan yang berlaku diterapkan oleh Dell. Jika Dell diminta untuk mendapatkan lisensi ekspor untuk Produk Pihak Ketiga agar dapat memberikan Layanan, Pelanggan dengan ini setuju untuk menyediakan kepada Dell, tanpa biaya apa pun, setiap dan semua bantuan wajar yang diperlukan Dell untuk mendapatkan lisensi ekspor tersebut.

Ganti Rugi Pelanggan. Pelanggan harus memperjuangkan, mengganti rugi, dan menanggung akibat yang membahayakan Dell dari klaim atau tindakan pihak ketiga yang timbul akibat (a) kegagalan Pelanggan untuk mendapatkan lisensi yang benar, hak atas kekayaan intelektual, atau setiap izin lainnya, sertifikasi dari pihak regulator atau persetujuan yang berkaitan dengan Produk Pihak Ketiga, serta perangkat lunak atau bahan yang diarahkan atau diminta Pelanggan untuk dipasangkan atau diintegrasikan sebagai bagian dari Layanan tersebut, atau (b) setiap gambaran yang tidak akurat yang berkaitan dengan lisensi ekspor atau setiap dugaan yang dilakukan terhadap Dell karena pelanggaran atau dugaan pelanggaran oleh Pelanggan terhadap undang-undang, peraturan, dan perintah ekspor yang berlaku.



Pemberitahuan dan Penafian Spesifikasi Teknis. Pelanggan bertanggung jawab untuk menentukan spesifikasi teknis Pelanggan atas Layanan dan, jika berlaku, untuk memastikan bahwa spesifikasi teknis tersebut didokumentasikan dengan benar untuk Dell. Pelanggan mengakui bahwa Layanan tersebut merupakan pilihan Pelanggan. Dell ditugaskan untuk mengacu pada spesifikasi teknis yang disediakan oleh Pelanggan tersebut. Dell tidak bertanggung jawab atas setiap tuntutan atau kerugian yang timbul dari pemberian Layanan yang dilakukan sesuai dengan spesifikasi teknis Pelanggan. Jika, menurut pandangan tunggal dan wajar dari Dell, Layanan yang diajukan tersebut tidak layak secara teknis, Dell berhak menolak untuk melanjutkan pemberian Layanan tersebut. Dell tidak menjamin bahwa Layanan yang diberikan kepada Pelanggan akan memenuhi semua persyaratan Pelanggan karena Dell bergantung pada Produk Pihak Ketiga dan bantuan yang diberikan Pelanggan atau pihak ketiga tersebut.

Pelanggan sangat disarankan untuk masuk melalui layanan Online First Article (OFA) Dell (ketersediaan regional untuk OFA bisa bervariasi) untuk melakukan inspeksi, dan persetujuan berdasarkan Layanan yang sedang dibeli. Pelanggan menyetujui proses tinjauan konfigurasi yang membutuhkan 2 hari kerja ketika menggunakan layanan Online First Article; Pelanggan akan mendapatkan login Pelanggan aman yang akan kedaluwarsa di hari kedua pada pukul 23.59 waktu lokal Pelanggan. Pastikan Anda memberi tahu Dell jika meminta untuk menggunakan layanan Online First Article Dell untuk dapat menyetujui konfigurasi Anda.

Setelah menyelesaikan pemeriksaan OFA atau di lokasi OFA tidak dapat dijalankan, Pelanggan disarankan untuk memesan unit tinjauan sampel untuk pemeriksaan guna menyetujui konfigurasinya (“Physical First Article”) dan menggunakan Artikel Pertama Fisik untuk memeriksa dan menyetujui bahwa Layanan beroperasi seperti yang dirancang dan dibutuhkan oleh Pelanggan. Jika Pelanggan memilih untuk tidak memesan Physical First Article, setiap versi aplikasi yang tidak cocok, konflik device manager (manajer perangkat), atau masalah kinerja lain dengan Layanan Anda, kemungkinan akan tereplikasi pada semua Produk yang Didukung yang dikirimkan Dell kepada Anda. Dell meneruskan pengadaan Layanan dan/atau memproses pesanan volume Anda sesuai dengan persyaratan dalam Uraian Layanan ini, setiap perjanjian layanan induk yang relevan atau pesanan pembelian Dell, dianggap telah melepaskan Dell dari tuntutan atau tanggung jawab untuk setiap masalah yang sebenarnya dapat dicegah sewajarnya dengan memesan dan memvalidasi Layanan Anda dengan menggunakan Physical First Article.

Kontrol Perubahan. Untuk pekerjaan tambahan yang tidak disebutkan dalam proyek Layanan atau dokumen Spesifikasi Teknis terkait yang dihasilkan dari: (i) perubahan yang diminta dalam cakupan proyek Layanan, (ii) tindakan atau kelalaian Pelanggan; (iii) perubahan dalam undang-undang dan/atau peraturan yang berlaku; (iv) waktu tambahan yang digunakan oleh atau penjadwalan ulang sumber daya di lokasi atau (v) peristiwa keadaan kahar, Dell akan mempertimbangkan pekerjaan tambahan tersebut dan menyediakan detail setiap perubahan pada jangka waktu dan biaya berdasarkan pada perubahan yang diminta. Jika Pelanggan menyetujui jadwal dan/atau biaya tambahan tersebut, mereka akan mengonfirmasi secara tertulis dengan memberikan persetujuan tertulis sebelum Dell memulai atau (jika telah dimulai) melanjutkan pemberian layanan tambahan tersebut. Pelanggan akan bekerja dengan perwakilan penjualan mereka untuk membayar biaya tambahan yang disepakati.

Persyaratan & Ketentuan Layanan Dell

Uraian Layanan ini disepakati antara Anda, pelanggan (“Anda” atau “Pelanggan”), dan entitas Dell yang ditetapkan di dalam faktur pembelian Layanan ini. Layanan ini disediakan dengan tunduk pada dan diatur oleh perjanjian layanan induk yang ditandatangani secara terpisah oleh Pelanggan dengan Dell yang secara tegas memberikan kewenangan atas penjualan Layanan ini. Jika perjanjian demikian tidak tersedia, tergantung pada lokasi Pelanggan, layanan ini disediakan dengan tunduk pada dan diatur oleh Syarat Penjualan Komersial Dell atau perjanjian yang dirujuk dalam tabel di bawah ini (sebagaimana yang berlaku “Perjanjian”). Harap 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 Pembelian Anda dari Dell EMC Services	
	Pelanggan yang Membeli Dell EMC Services Langsung Dari Dell	Pelanggan Membeli Dell EMC Services Melalui Pengecer Resmi
Amerika Serikat	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Kanada	www.dell.ca/terms (Bahasa Inggris) www.dell.ca/conditions (Bahasa Prancis Kanada)	www.dell.ca/terms (Bahasa Inggris) www.dell.ca/conditions (Bahasa Prancis Kanada)
Negara-negara di Amerika Latin & Karibia	Situs web www.dell.com lokal khusus negara atau www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Situs web www.dell.com lokal khusus negara atau www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Asia-Pasifik-Jepang	Situs web www.dell.com lokal khusus negara atau www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Uraian Layanan dan dokumen layanan Dell lainnya yang mungkin Anda terima dari penjual bukan merupakan perjanjian antara Anda dan Dell, tetapi akan hanya 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 lainnya, dalam konteks ini harus dipahami sebagai rujukan terhadap Anda, sementara setiap referensi untuk Dell hanya akan dipahami sebagai rujukan kepada Dell sebagai penyedia layanan yang menyediakan Layanan atas nama penjual Anda. Anda tidak akan memiliki hubungan kontraktual langsung dengan Dell terkait dengan Layanan yang dijelaskan di dalam dokumen ini. Untuk menghindari keraguan 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.
Eropa, Timur Tengah & Afrika (EMEA)	Situs web www.dell.com lokal khusus negara atau www.dell.com/servicedescriptions/global .* Selain itu, pelanggan yang berada di Prancis, Jerman, dan Inggris dapat memilih URL yang berlaku di bawah ini: Prancis: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Jerman: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Inggris: www.dell.co.uk/terms	Uraian Layanan dan dokumen layanan Dell lainnya yang mungkin Anda terima dari penjual bukan merupakan perjanjian antara Anda dan Dell, tetapi akan hanya 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 lainnya, dalam konteks ini harus dipahami sebagai rujukan terhadap Anda, sementara setiap referensi untuk Dell hanya akan dipahami sebagai rujukan kepada Dell sebagai penyedia layanan yang menyediakan Layanan atas nama penjual Anda. Anda tidak akan memiliki hubungan kontraktual langsung dengan Dell terkait dengan Layanan yang dijelaskan di dalam dokumen ini. Untuk menghindari keraguan 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.

* Pelanggan dapat mengakses situs web www.dell.com lokal dengan mengakses www.dell.com dari komputer yang tersambung ke internet di lokasi mereka atau memilih di antara opsi "Pilih Kawasan/Negara" di situs web Dell yang tersedia di <http://www.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, maka Layanan akan tunduk pada Uraian Layanan yang berlaku sebelumnya hingga saat ini yang dapat ditinjau di www.dell.com/servicedescriptions/global.

Privasi: Dell Technologies Services akan memperlakukan informasi pribadi apa pun yang dikumpulkan berdasarkan Uraian Layanan ini sesuai dengan Pernyataan Privasi Dell Technologies dari yurisdiksi yang berlaku, yang semuanya tersedia di <http://www.dell.com/localprivacy> dan masing-masing dengan ini digabungkan menurut referensi.

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 menempatkan pesan Anda pada 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 atau DellEMC.com terkait dengan pembelian Anda atau di dalam perangkat lunak Dell DMC atau antarmuka internet, Anda setuju untuk terikat oleh Uraian Layanan ini serta perjanjian yang terkandung di dalam referensi ini. 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.

Persyaratan & Ketentuan Tambahan yang Berlaku untuk Layanan yang Berkaitan dengan Penerapan & Instalasi

1. Produk yang Didukung

Layanan ini tersedia pada produk yang didukung, yang mencakup sistem Dell Precision™, OptiPlex™, Notebook Dell XPS™, dan Dell Latitude™ tertentu, seperti yang ditunjukkan pada Formulir Pemesanan Anda (“Produk yang Didukung”). Harap hubungi perwakilan penjualan Anda untuk mendapatkan daftar terbaru tentang Layanan yang tersedia pada produk Dell dan non-Dell Anda.

Setiap Produk yang didukung diberi label dengan nomor seri (“Tag Servis”). Perjanjian layanan terpisah harus dibeli oleh Pelanggan untuk setiap Produk yang Didukung. Harap lihat Tag Servis pada Produk yang Didukung milik Anda saat menghubungi Dell untuk mendapatkan Layanan ini.

2. Informasi Tambahan Penting

- A. Pembayaran untuk perangkat keras yang dibeli dengan layanan instalasi & penerapan. Kecuali jika telah disetujui secara tertulis, pembayaran perangkat keras bagaimana pun juga tidak akan dapat bergantung pada pelaksanaan atau penyerahan layanan instalasi atau layanan penerapan yang dibeli bersama dengan perangkat keras tersebut.
- B. Batas yang Wajar Secara Komersial pada Cakupan Layanan. Dell dapat menolak memberikan Layanan jika menurut pendapatnya, penyediaan Layanan menciptakan risiko yang tidak wajar bagi Dell atau bagi 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 kontrol, termasuk kegagalan Pelanggan untuk memenuhi kewajibannya di dalam Perjanjian ini. Layanan hanya mencakup penggunaan yang dirancang untuk Produk yang Didukung.
- C. Layanan Opsional. Layanan opsional (termasuk dukungan di lokasi yang membutuhkan, 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 Perjanjian ini. Setiap biaya tambahan akan dinilai menggunakan proses Kontrol Perubahan.
- D. Penugasan. Dell dapat menugaskan Layanan ini dan/atau Perjanjian kepada penyedia layanan pihak ketiga yang memenuhi syarat.
- E. Pembatalan oleh Dell. Dell dapat membatalkan Layanan ini setiap saat selama periode Jangka Waktu tersebut untuk salah satu dari alasan berikut ini:
 - a. Pelanggan gagal membayar harga total untuk Layanan ini menurut jangka waktu faktur tagihan;



- b. Pelanggan tidak dapat memberikan kesiapan situs yang konsisten dan/atau tidak dapat memberikan detail penjadwalan pengguna yang wajar sebagaimana ditentukan oleh Dell.
- c. Pelanggan menghina, mengancam, atau menolak bekerja sama dengan analis pembantu atau teknisi di lokasi; atau
- d. Pelanggan gagal mematuhi semua persyaratan dan ketentuan yang ditetapkan di dalam Perjanjian ini.

Apabila Dell membatalkan Layanan ini, Dell akan mengirim pemberitahuan pembatalan tertulis ke 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 mengirim pemberitahuan pembatalan kepada Pelanggan, kecuali undang-undang setempat mewajibkan ketentuan pembatalan lainnya yang tidak boleh dibuat berbeda berdasarkan perjanjian. Jika Dell membatalkan Layanan menurut ayat ini, Pelanggan tidak berhak atas pengembalian dana yang telah dibayarkan atau terutang kepada Dell.

- F. Pembatasan Geografis dan Relokasi. Layanan ini akan dikirimkan ke tempat yang ditunjukkan pada faktur tagihan Pelanggan. Layanan ini tidak tersedia di semua lokasi. Opsi Layanan, termasuk tingkat layanan, jam dukungan teknis, serta ketersediaan dan waktu respons di lokasi akan berbeda-beda menurut geografi dan opsi tertentu yang bisa jadi tidak dapat dibeli di lokasi Pelanggan, jadi hubungi perwakilan penjualan Anda untuk mendapatkan detail tersebut. 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, dan pemeriksaan serta sertifikasi ulang atas Produk yang Didukung pada waktu yang ditetapkan Dell dan tarif konsultasi material. Layanan Online First Article tidak tersedia di semua wilayah geografi. Tagging Aset dan Pelaporan Aset juga tersedia di periferal terpilih (cth. monitor, printer, rak) di kawasan Amerika, Eropa, Timur Tengah, dan Afrika.
- G. Mitra Dell. Dell dapat menggunakan afiliasi dan subkontraktor untuk memberikan Layanan. Layanan dapat dilakukan di luar negara tempat Pelanggan dan/atau Dell berlokasi. Dari waktu ke waktu, Dell dapat mengubah lokasi tempat dilakukannya Layanan dan/atau pihak yang melaksanakan Layanan; namun, Dell tetap bertanggung jawab pada Pelanggan untuk mengirimkan Layanan tersebut.
- H. Pengalihan Layanan. Pelanggan tidak boleh mengalihkan Layanan Konfigurasi atau setiap hak yang diberikan kepada Pelanggan berdasarkan Uraian Layanan ini kepada pihak ketiga.
- I. Layanan kedaluwarsa setelah 6 bulan dari pembelian. **KECUALI SEJAUH HUKUM YANG BERLAKU MEWAJIBKAN SEBALIKNYA, DAN UNTUK PELANGGAN YANG MEMBELI KREDIT PELATIHAN DENGAN PROSUPPORT PLUS (LIHAT DI BAWAH) ANDA DAPAT MENGGUNAKAN LAYANAN INI SATU KALI SELAMA PERIODE 6 BULAN SETELAH YANGGAL PEMBELIAN AWAL (“TANGGAL KEDALUWARSA”). TANGGAL PEMBELIAN AWAL DIDEFINISIKAN SEBAGAI TANGGAL YANG LEBIH AWAL DARI TANGGAL FAKTUR UNTUK KONFIRMASI LAYANAN ATAU PESANAN DARI DELL. PENGIRIMAN LAYANAN OLEH DELL AKAN DIANGGAP SELESAI SETELAH TANGGAL KEDALUWARSA TERSEBUT MESKI JIKA ANDA TIDAK MENGGUNAKAN LAYANAN TERSEBUT.**

Jika tidak ada Uraian Layanan atau Spesifikasi Tawaran yang ditunjukkan di bawah ini, harap hubungi Perwakilan Penjualan Layanan Dell setempat Anda untuk mengonfirmasi ketersediaan layanan ini di negara Anda.



Lampiran A

Layanan Basic Deployment

Ship Box Label

Ikhtisar Layanan

Layanan Ship Box Label ("Ship Box Label") menyediakan metode bagi Pelanggan untuk menerapkan label cetak dengan data kustom pada kotak pengiriman sistem. Layanan ini menawarkan Pelanggan kemampuan untuk menyesuaikan Ship Box Label yang paling sesuai dengan persyaratan khusus mereka.

Komponen yang dapat dikustomisasi pada Ship Box Label dapat berubah tetapi dapat menyertakan tambahan konten hak milik atau rincian sistem atau pesanan pelanggan yang umumnya tersedia dari sistem informasi Dell yang mendukung (yaitu, ukuran HDD, RAM, Prosesor, nomor model, nomor PO Pelanggan, tanggal pengiriman, nomor aset, tag servis).

Prosedur Layanan

Proses untuk setiap Layanan Ship Box Label Kustom adalah sebagai berikut:

- Pelanggan memilih opsi tetap yang mencakup Ship Box Label yang telah dipilih pada saat penempatan pesanan, atau
- Pelanggan memilih dari opsi bidang atau tata letak yang tersedia melalui TechDirect atau bekerja dengan Manajer Pelaksanaan untuk mendokumentasikan dan menangkap persyaratan teknis Pelanggan di dalam dokumen Spesifikasi Teknis.
- Pelanggan memvalidasi akurasi dan memverifikasi persyaratan dengan memberi persetujuan di TechDirect.

Tanggung Jawab Pelanggan

Pelanggan harus:

- Menyediakan data untuk setiap konten Ship Box Label
- Menyetujui setiap desain sebelum melanjutkan ke proses produksi

Persyaratan Layanan

- Hasilkan, cetak dan/atau memberi label.
- Memberi label pada bagian luar kotak berdasarkan spesifikasi Dell (sistem, periferal, dll.). Bahasa lain (set karakter Internasional) mungkin diperlukan.
- Semua label kemasan akan dipasang dalam posisi yang sama di setiap kemasan, tanpa memperhatikan ukurannya. Lokasi label ada di bagian atas sisi yang paling besar. Hal ini berlaku secara global, kecuali ada beberapa persyaratan negara/regional yang menyatakan sebaliknya.

Tidak Termasuk dengan Layanan Ship Box Label

- Setiap aktivitas selain dari yang dinyatakan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini.



Memasang Tag Aset

Label akan ditempelkan pada komputer di tempat informasi tercetak tentang komputer seperti tag servis, nomor model, dll. Pelanggan yang memilih opsi tetap pada saat penempatan pesanan menerima Tag Aset yang telah dipilih oleh Dell. Tag aset berikut akan tersedia untuk semua pelanggan lain:

- Dukungan tingkat sistem
- Alamat MAC
- Detail Sistem dengan Alamat MAC
- Detail Pesanan
- Configurable Tag – Tag dengan opsi ukuran dan bidang terbatas yang dapat ditetapkan oleh pelanggan
- Tag tambahan yang dikonfigurasi di awal mungkin tersedia, manajer keterlibatan Anda dapat menyarankan mengenai ketersediaannya.

Pengaturan BIOS

Kustomisasi BIOS

Kustomisasi BIOS menawarkan cara yang mudah dan efisien kepada Pelanggan untuk menyesuaikan Pengaturan Basic Input/Output Settings (“BIOS”) standar Dell pada Produk yang Didukung baru pada saat produk tersebut diproduksi. Pelanggan yang memilih opsi tetap pada saat penempatan pesanan dapat menerima pengaturan BIOS yang telah dipilih oleh Dell. Prosedur, tanggung jawab, persyaratan, dan batasan berikut berlaku untuk pelanggan lain.

Prosedur Layanan & Tanggung Jawab Dell

Proses untuk setiap Penerapan yang menyertakan Kustomisasi BIOS adalah sebagai berikut:

- Pelanggan memilih pengaturan BIOS yang tersedia melalui Tech Direct atau bekerja sama dengan Manajer Keterlibatan untuk mendokumentasikan dan menangkap persyaratan teknis Pelanggan di dalam dokumen Spesifikasi Teknis.
- Pelanggan memvalidasi akurasi dan memverifikasi persyaratan dengan memberi persetujuan di Tech Direct.
- Dell mengembangkan skrip untuk memungkinkan pengaturan pabrik dari kustomisasi BIOS tersebut.
- Proses kustomisasi BIOS diuji selama proses produksi.

Tanggung Jawab Pelanggan

- Membuat, menguji, dan memverifikasi bahwa kustomisasi BIOS yang diminta beroperasi sesuai dengan persyaratan Pelanggan pada Produk yang Didukung tersebut. **DELL TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS KEHILANGAN ATAU PEMULIHAN DATA ATAU PROGRAM YANG BERKAITAN DENGAN PENGATURAN BIOS KUSTOM TERSEBUT.**
- Memberikan setiap dan semua bantuan wajar yang diminta Dell untuk mendapatkan lisensi ekspor yang diperlukan Dell untuk melakukan Layanan.

Persyaratan Layanan

- Tidak semua pengaturan kustomisasi BIOS tersedia di semua Produk yang Didukung. Pelanggan harus berkonsultasi dengan Manajer Keterlibatan atau Tenaga Penjualan Dell untuk mengetahui kemampuan pengaturan tertentu berdasarkan jenis sistem. Pengaturan BIOS yang tersedia berdasarkan jenis sistem juga dapat dilihat di Portal Layanan Mandiri Tech Direct.



Tidak Disertakan Dengan Layanan Pengaturan BIOS:

- Pengadaan atau pemberian lisensi untuk aplikasi perangkat lunak pihak ketiga apa pun.
- Instalasi fisik setiap perangkat keras atau perangkat lunak yang tidak berkaitan dengan Layanan Kustomisasi BIOS
- Pembuatan pengaturan BIOS kustom di luar pengaturan BIOS standar Dell.
- Pemecahan masalah atau dukungan teknis untuk gambar Pelanggan dengan pengaturan BIOS yang dikustomisasi.
- Pengujian aplikasi spesifik Pelanggan atau perangkat keras untuk memastikan kompatibilitasnya dengan gambar Pelanggan dan pengaturan BIOS yang dikustomisasi.
- Setiap aktivitas selain dari yang dinyatakan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini

Pelaporan Aset

Layanan Standard Asset Report akan menghasilkan sistem uraian laporan yang ditetapkan sebelumnya dan informasi pesanan.

Laporan ini akan disediakan sekali sehari bahwa sistem dikirimkan ke Pelanggan dalam format buku kerja Microsoft Excel (.XLS).

Laporan akan dikirimkan melalui email atau dapat diunduh dari portal TechDirect.

Bidang yang disertakan dalam laporan aset adalah: nomor akun, tag aset (sebagaimana berlaku), uraian chassis, model chassis, nama perusahaan, nama komputer, CPU, alamat pengiriman 1, alamat pengiriman 2, alamat pengiriman 3, kota pengiriman, provinsi pengiriman, kode pos pengiriman, negara pengiriman, nama pelanggan, nomor pelanggan, tag servis Dell, kode layanan ekspres, ukuran hard disk, OS yang diinstal, alamat MAC 1, alamat MAC 2, alamat MAC 3, tanggal produksi, memori, model, nomor pesanan (sebagaimana berlaku), nomor PO (sebagaimana berlaku), tanggal pesanan, tanggal pengiriman, melewati alamat MAC, kecepatan prosesor, tanggal pengiriman, dan garansi dengan masa kedaluwarsa 3 tahun, garansi dengan masa kedaluwarsa 4 tahun, atau garansi dengan masa kedaluwarsa 5 tahun.

Add On for Imaging Services

Layanan ini (“Layanan Pengambilan Gambar”) memungkinkan Pelanggan untuk menyediakan kepada Dell serangkaian aplikasi dan pengaturan perangkat lunak yang berkaitan berikut dengan Sistem Operasi (“Gambar”). Dell kemudian akan memuat Gambar Pelanggan tersebut ke Produk yang Didukung. Secara opsional, Pelanggan dapat memilih untuk menerapkan Ready Image yang dipertahankan Dell. Ready Image akan terdiri dari versi Windows 10 yang dipilih Pelanggan [atau versi lebih baru yang berlaku], driver khusus untuk sistem yang dipesan dan patch juga dapat diterapkan. Ketersediaan versi akan dibatasi untuk versi terbaru dan berubah seiring waktu untuk menggabungkan pembaruan keamanan dan fungsionalitas terbaru.

Pelanggan akan melengkapi, memvalidasi, dan memverifikasi persyaratan gambar dan kesesuaian ekspor, sebagaimana berlaku, dengan mengajukan spesifikasi Pelanggan melalui halaman pengunggahan spesifikasi Pengambilan Gambar Dell di portal TechDirect Dell, atau melalui dokumen Spesifikasi Teknis di lokasi tertentu, jika diminta oleh Dell. Pelanggan akan menavigasi di Portal Layanan Mandiri TechDirect tersebut ke halaman spesifikasi Gambar Dell tempat Pelanggan harus menyediakan:

- Informasi Geografis Pelanggan; dan
- persyaratan Gambar (misalnya, detail OS, detail lisensi, dll.).



Bagi pelanggan yang tidak memilih untuk menerapkan Ready Image:

Setelah Pelanggan menyediakan informasi ini, Pelanggan akan mengakses aplikasi transfer file yang tersedia melalui portal TechDirect Dell untuk mengajukan Gambar Pelanggan. Pelanggan harus menangkap gambar tersebut dalam format file WIM menggunakan alat "Deployment Image Servicing and Management" (DISM.exe) (Manajemen dan Pengaturan Layanan Gambar Penerapan) dari Microsoft. DISM dapat diunduh bersama Windows Assessment and Deployment Kit (Windows ADK) dari Microsoft. Atau, pelanggan dapat mengirimkan ISO yang dibuat dengan SCCM atau MDT. Dell mengasumsikan bahwa Gambar yang berukuran kurang dari 20 gigabyte, dan Gambar yang berukuran lebih dari 20 gigabyte dapat memerlukan layanan tambahan atau alternatif yang tersedia dengan biaya tambahan.

Untuk mengakses fitur tertentu, Pelanggan mungkin diwajibkan untuk membuat Gambar menggunakan Dell ImageAssist. Dell kemudian akan memuat Gambar Pelanggan tersebut ke Produk yang Didukung. Dell ImageAssist memungkinkan pelanggan untuk mengambil Gambar platform-silang tunggal yang berfungsi pada Produk yang Didukung. Pelanggan akan mengakses alat ImageAssist untuk menangkap Gambar Pelanggan. Setelah menangkap Gambar Pelanggan di ImageAssist, Pelanggan akan mengunggah Gambar tersebut menggunakan Aplikasi Transfer File yang tersedia melalui portal TechDirect Dell. Dell mengasumsikan bahwa Gambar yang berukuran kurang dari 20 gigabyte, dan Gambar yang berukuran lebih dari 20 gigabyte dapat memerlukan layanan tambahan atau alternatif yang tersedia dengan biaya tambahan.

Pelanggan akan memastikan setiap Gambar mengandung semua driver yang diperlukan, dan bahwa tidak ada perangkat keras yang tidak didukung di dalam alat Device Manager (Pengelola Perangkat) pada Produk yang Didukung tersebut, jika tersedia. Selain itu, Pelanggan akan membuat, menguji, dan memverifikasi bahwa Gambar tersebut beroperasi sesuai dengan kebutuhan Pelanggan pada Produk yang Didukung. Dell tidak bertanggung jawab atas setiap masalah yang timbul dari perangkat lunak atau konten gambar lainnya milik Pelanggan, termasuk namun tidak terbatas pada versi aplikasi yang tidak cocok, konflik Pengelola Perangkat, atau masalah keamanan yang terjadi setelah Dell melakukan Layanan Pengambilan Gambar. Masalah kinerja dengan Layanan Pengambilan Gambar Anda yang tidak diajukan Pelanggan sebelum Layanan Pengambilan Gambar dilakukan (misalnya, dengan cara menguji dan memverifikasi Gambar tersebut), dapat direplikasi pada semua Produk yang Didukung yang dikirimkan kepada Anda oleh Dell, dan Anda membebaskan Dell dari setiap tanggung jawab atau kewajiban untuk mengambil ulang gambar, memperbaiki, mendukung, atau bahkan memperbaiki setiap masalah yang disebabkan oleh kegagalan untuk menangkap versi aplikasi yang tidak cocok tersebut, konflik pengelola perangkat, atau masalah kinerja lainnya. Lebih lanjut lagi, Dell tidak bertanggung jawab untuk setiap masalah yang timbul dari fungsionalitas perangkat lunak Pelanggan di lingkungan Pelanggan. Pelanggan harus menyimpan salinan Gambar tersebut.

PELANGGAN MENGAKUI DAN MENYETUJUI BAHWA BERDASARKAN FUNGSI DARI LAYANAN PENGAMBILAN GAMBAR INI, ALAT PENGUNGGAH GAMBAR DAN, JIKA BERLAKU ALAT IMAGEASSIST, YANG DIGUNAKAN UNTUK MENYEDIKAN LAYANAN PENGAMBILAN GAMBAR INI DISEDIAKAN "APA ADANYA" DAN DELL TIDAK MEMBERIKAN JAMINAN MENGENAI GAMBAR PELANGGAN ATAU KOMPATIBILITAS DENGAN LINGKUNGAN APA PUN. PELANGGAN BERTANGGUNG JAWAB ATAS SEMUA VALIDASI DAN PENGUJIAN GAMBAR. DELL TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS HILANGNYA DATA PELANGGAN, TERMASUK APLIKASI, FILE, GAMBAR, DAN PENGATURAN OS YANG DIUNGGAH YANG MUNGKIN HILANG DI DALAM ALAT TERSEBUT. PELANGGAN BERTANGGUNG JAWAB UNTUK MENCADANGKAN SETIAP DATA ATAU PERANGKAT LUNAK SEBELUM DIUNGGAH KE ALAT TERSEBUT, DAN PELANGGAN BERTANGGUNG JAWAB UNTUK MENYIMPAN GAMBARNYA.

Penundaan dalam pengajuan spesifikasi Pelanggan, informasi kesesuaian ekspor atau Gambar akan menyebabkan penundaan kemampuan Dell untuk melakukan Layanan Pengambilan Gambar dan penerimaan Pelanggan terhadap Produk yang Didukung. Pesanan bisa dibatalkan jika ada spesifikasi Pelanggan, kesesuaian ekspor atau Gambar (jika berlaku) yang tidak diterima dari Pelanggan dalam jangka waktu yang ditentukan seperti yang telah disampaikan oleh Dell.



Tanggung Jawab Tambahan Pelanggan Atas Layanan Pengambilan Gambar

- Memberi Dell akses ke dan penggunaan informasi, data, dan sumber daya internal sebagaimana diperlukan secara wajar untuk memberikan Layanan Pengambilan Gambar.
- Memberi Dell setiap hak administrasi lokal yang diperlukan untuk melakukan Layanan Pengambilan Gambar dan memastikan login domain diaktifkan.
- Menyediakan semua ID logon, kata sandi, spesifikasi domain, dan pengaturan pribadi yang diperlukan untuk melakukan Layanan Pengambilan gambar untuk setiap Pengguna Akhir.
- Jika Dell menghadapi masalah memuat perangkat lunak yang disediakan Pelanggan, Pelanggan akan menghubungi sumber daya bantuan yang sesuai untuk aplikasi tersebut guna melengkapi instalasi.

Jika Pelanggan membeli Instalasi Aplikasi Tambahan, Dell akan membantu Pelanggan dengan instalasi hingga tiga (3) aplikasi perangkat lunak tertentu atau memodifikasi pengaturan sistem operasi terpilih sehubungan dengan instalasi Sistem Dell yang Didukung yang baru. Instalasi aplikasi akan berlangsung di lokasi, selama penyebaran aset baru.

Tidak Termasuk Dengan Dell Imaging add on

- Layanan Add on imaging tidak tersedia untuk perangkat ThinClient

Tambahan untuk Layanan Penyediaan Dell

Memberi Pelanggan kemampuan untuk melakukan pre-load file manajemen sistem mereka, jika dikelola dengan Workspace ONE, di pabrik Dell untuk mengurangi waktu penyediaan di desktide.

Ikhtisar Layanan

Penyediaan Dell akan membantu Pelanggan dalam mengonfigurasi Windows™ 10OS [atau versi lebih baru yang berlaku] dengan agen perangkat lunak penyediaan pihak ketiga dan penyerahan paket penyediaan yang dibutuhkan untuk memasang konten yang disediakan oleh pelanggan melalui proses pabrik standar Dell. Perangkat lunak penyediaan dari pihak ketiga akan memberi pelanggan kemampuan untuk mendaftarkan aset secara otomatis dengan cara mengekspor berbagai aplikasi, pembaruan, dan kebijakan ke dalam satu paket penyediaan tunggal (PPKG), juga komponen yang diperlukan untuk memungkinkan proses penyediaan berbasis pabrik, dengan meminimalkan waktu henti Pengguna Akhir serta mengurangi kebutuhan jumlah data lalu lintas yang besar dari lokasi Pengguna Akhir.

Penawaran ini memungkinkan sistem untuk dikirim secara langsung kepada Pelanggan Pengguna Akhir dan akan otomatis mendaftarkan unit tersebut ke penyewa perangkat lunak pihak ketiga Pelanggan untuk menyediakan sistem di lingkungan Pelanggan.

Proses Layanan ProDeploy Dell memvalidasi dan menguji file paket penyediaan Pelanggan dan memuatnya dalam proses produksi yang memungkinkan penerapan konten Pelanggan untuk diterapkan ke Sistem Dell yang Didukung milik Pelanggan saat sistem tersebut sedang diproduksi.



Prosedur Layanan & Tanggung Jawab Dell

Di setiap pemesanan Layanan ProDeploy yang dalamnya ada tahap Penyediaan Dell, maka proses seperti berikut akan selalu terjadi:

Inisiasi Proyek

- Manajer Keterlibatan bekerja sama dengan Pelanggan untuk mendokumentasikan dan menangkap persyaratan teknis Pelanggan di portal TechDirect Dell.
- Pelanggan memvalidasi akurasi dan memverifikasi persyaratan dengan memberi persetujuan di portal TechDirect Dell.
- Pelanggan meninjau, menyetujui, dan mengembalikan Formulir Kepatuhan Ekspor kepada Dell dengan mensertifikasi bahwa paket penyediaan yang diajukan oleh pihak Pelanggan dapat diekspor oleh Dell ke luar dari negara tempat paket penyediaan itu diserahkan kepada Dell. Sertifikasi Ekspor diperlukan untuk memulai persiapan proyek ProDeploy.
- Pelanggan menyediakan paket penyediaan kepada Dell. Paket penyediaan akan dikirimkan kepada Dell melalui Aplikasi Transfer File portal TechDirect Dell.

Pengembangan Proyek

- Jika memungkinkan, teknisi Layanan ProDeploy akan mengembangkan proyek ProDeploy agar pihak manufaktur dapat memuat paket penyediaan Pelanggan dengan opsi Sistem Operasi Windows 10 (seperti disebutkan di atas) pilihan mereka dan untuk mengatur Layanan ProDeploy yang diminta oleh Pelanggan.
- Paket penyediaan kemudian divalidasi dan diuji di dalam proses produksi Dell, dengan memastikan bahwa paket penyediaan milik Pelanggan akan dimuat dengan benar selama awal perakitan sistem yang diproduksi.

Penyelesaian Proyek

- Proses produksi pabrik akan memastikan bahwa paket penyediaan Anda telah diinstal seperti yang diberikan kepada Dell.
- Proyek dirilis untuk memenuhi pesanan.

Tanggung Jawab Pelanggan

Sebelum menyerahkan tiap paket penyediaan kepada Dell, Pelanggan harus:

- Menyimpan salinan paket penyediaan dan data Pelanggan atau program apa saja yang pernah digunakan kaitannya dengan pengembangan dan penyerahan paket penyediaan. DELL TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS SETIAP KEHILANGAN ATAU PEMULIHAN DATA ATAU PROGRAM PADA PAKET PENYEDIAAN APA PUN ATAU PADA SETIAP PLATFORM PERANGKAT KERAS YANG DIDUKUNG.
- Menggunakan konsol penyediaan pihak ketiga untuk menciptakan, menguji, dan memverifikasi bahwa paket penyediaan telah beroperasi sesuai kebutuhan pelanggan pada platform perangkat keras yang didukung yang akan dibeli. Dell tidak bertanggung jawab atas ketersediaan atau kinerja konsol penyediaan pihak ketiga, dan ketentuan terpisah yang berasal dari penerbit perangkat lunak penyedia pihak ketiga akan mengatur kewajiban dan hak Pelanggan yang terkait dengan konsol penyediaan pihak ketiga.
- Memastikan bahwa masing-masing paket penyediaan memiliki semua aplikasi dan kebijakan yang diperlukan



- Memastikan bahwa paket penyediaan tidak berisi Informasi Pribadi yang Dapat Diidentifikasi.
- Jika sesuai, lengkapi, validasi akurasi, dan verifikasi persyaratan dengan cara menyetujui dan mengembalikan dokumen Spesifikasi Teknis ke Dell.
- Memastikan bahwa Pelanggan memiliki lisensi yang semestinya dari penerbit perangkat lunak penyediaan pihak ketiga untuk mengakses dan memakai Layanan dan perangkat lunak berikut konsol penyediaan pihak ketiga
- Memastikan bahwa proses pemerolehan Lisensi telah berjalan sebagaimana mestinya untuk semua perangkat lunak yang ada di dalam paket penyediaan
- Memastikan bahwa konsol telah dikonfigurasi untuk bisa mendaftarkan sistem secara otomatis
- Pelanggan menyediakan paket penyediaan kepada Dell. Paket penyediaan tersebut akan diserahkan kepada Dell melalui Aplikasi Transfer File.

Persyaratan Layanan

- Paket penyediaan harus dibuat dengan menggunakan konsol penyediaan pihak ketiga. Alat-alat lain tidak boleh digunakan untuk proses ini.
- Penyediaan ProDeploy Dell akan tersedia hanya untuk beberapa sistem operasi tertentu dari pihak ketiga seperti yang ditentukan oleh Dell. Tanyakan kepada Manajer Keterlibatan Anda untuk mengetahui kemampuan sistem operasi dan versi yang didukung.
- Paket penyediaan harus divalidasi pada platform perangkat keras yang didukung untuk konfigurasi yang akan dibeli. Jika Pelanggan tidak memiliki platform/konfigurasi perangkat keras yang didukung, Pelanggan harus membeli sistem pengembangan untuk digunakan ketika membuat dan menguji paket penyediaan yang berlaku.

Tidak Termasuk dengan Penyediaan Dell

- Penyediaan atau pemberian lisensi dari setiap perangkat lunak pihak ketiga, sistem operasi, atau elemen lain yang terdapat di paket penyediaan
- Instalasi fisik perangkat keras atau perangkat lunak apa pun yang tidak terkait dengan Penyediaan Dell.
- Pembuatan paket penyediaan.
- Pemecahan masalah atau dukungan teknis untuk pembuatan paket penyediaan.
- Pengujian aplikasi khusus pelanggan atau perangkat keras untuk melihat kompatibilitas dengan paket penyediaan.
- Setiap aktivitas selain dari yang ditetapkan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini.
- Penyediaan di perangkat ThinClient



Lampiran B

Layanan ProDeploy

Pengambilan Gambar

Static Imaging (“Layanan Pengambilan Gambar”) membuat Pelanggan dapat menyediakan serangkaian aplikasi dan pengaturan perangkat lunak untuk Dell, lengkap dengan Sistem Operasinya (“Gambar”). Dell kemudian akan memuat Gambar Pelanggan tersebut ke Produk yang Didukung. Secara opsional, Pelanggan dapat memilih untuk menerapkan Ready Image yang dipertahankan Dell. Ready Image akan terdiri dari versi Windows 10 yang dipilih Pelanggan [atau versi lebih baru yang berlaku], driver khusus untuk sistem yang dipesan dan patch juga dapat diterapkan. Ketersediaan versi akan dibatasi untuk versi terbaru dan berubah seiring waktu untuk menggabungkan pembaruan keamanan dan fungsionalitas terbaru.

Pelanggan akan melengkapi, memvalidasi, dan memverifikasi persyaratan gambar dan kesesuaian ekspor, sebagaimana berlaku, dengan mengajukan spesifikasi Pelanggan melalui halaman pengunggahan spesifikasi Pengambilan Gambar Dell di portal TechDirect Dell, atau melalui dokumen Spesifikasi Teknis di lokasi tertentu, jika diminta oleh Dell. Pelanggan akan menavigasi di portal TechDirect tersebut ke halaman spesifikasi Gambar Dell tempat Pelanggan harus menyediakan:

- Informasi Geografis Pelanggan; dan
- persyaratan Gambar (misalnya, detail OS, detail lisensi, dll.).

Bagi pelanggan yang tidak memilih untuk menerapkan Ready Image:

Setelah Pelanggan menyediakan informasi ini, Pelanggan akan mengakses aplikasi transfer file yang tersedia melalui portal TechDirect Dell untuk mengajukan Gambar Pelanggan. Pelanggan harus menangkap gambar tersebut dalam format file WIM menggunakan alat “Deployment Image Servicing and Management” (DISM.exe) (Manajemen dan Pengaturan Layanan Gambar Penerapan) dari Microsoft. DISM dapat diunduh bersama Windows Assessment and Deployment Kit (Windows ADK) dari Microsoft. Atau, pelanggan dapat mengirimkan ISO yang dibuat dengan SCCM atau MDT. Dell mengasumsikan bahwa Gambar yang berukuran kurang dari 20 gigabyte, dan Gambar yang berukuran lebih dari 20 gigabyte dapat memerlukan layanan tambahan atau alternatif yang tersedia dengan biaya tambahan.

Untuk mengakses fitur tertentu, Pelanggan mungkin diwajibkan untuk membuat Gambar menggunakan Dell ImageAssist. Dell kemudian akan memuat Gambar Pelanggan tersebut ke Produk yang Didukung. Dell ImageAssist memungkinkan pelanggan untuk mengambil Gambar platform-silang tunggal yang berfungsi pada Produk yang Didukung. Pelanggan akan mengakses alat ImageAssist untuk menangkap Gambar Pelanggan. Setelah menangkap Gambar Pelanggan di ImageAssist, Pelanggan akan mengunggah Gambar tersebut menggunakan Aplikasi Transfer File yang tersedia melalui portal TechDirect Dell. Dell mengasumsikan bahwa Gambar yang berukuran kurang dari 20 gigabyte, dan Gambar yang berukuran lebih dari 20 gigabyte dapat memerlukan layanan tambahan atau alternatif yang tersedia dengan biaya tambahan.

Pelanggan akan memastikan setiap Gambar mengandung semua driver yang diperlukan, dan bahwa tidak ada perangkat keras yang tidak didukung di dalam alat Device Manager (Pengelola Perangkat) pada Produk yang Didukung tersebut, jika tersedia. Selain itu, Pelanggan akan membuat, menguji, dan memverifikasi bahwa Gambar tersebut beroperasi sesuai dengan kebutuhan Pelanggan pada Produk yang Didukung. Dell tidak bertanggung jawab atas setiap masalah yang timbul dari perangkat lunak atau konten gambar lainnya milik Pelanggan, termasuk namun tidak terbatas pada versi aplikasi yang tidak cocok, konflik Pengelola Perangkat, atau masalah keamanan yang terjadi setelah Dell melakukan Layanan Pengambilan Gambar. Masalah kinerja dengan Layanan Pengambilan Gambar Anda yang tidak diajukan Pelanggan sebelum Layanan Pengambilan Gambar dilakukan (misalnya, dengan cara menguji dan memverifikasi Gambar tersebut), dapat direplikasi pada semua Produk yang Didukung yang dikirimkan



kepada Anda oleh Dell, dan Anda membebaskan Dell dari setiap tanggung jawab atau kewajiban untuk mengambil ulang gambar, memperbaiki, mendukung, atau bahkan memperbaiki setiap masalah yang disebabkan oleh kegagalan untuk menangkap versi aplikasi yang tidak cocok tersebut, konflik pengelola perangkat, atau masalah kinerja lainnya. Lebih lanjut lagi, Dell tidak bertanggung jawab untuk setiap masalah yang timbul dari fungsionalitas perangkat lunak Pelanggan di lingkungan Pelanggan. Pelanggan harus menyimpan salinan Gambar tersebut.

PELANGGAN MENAKUI DAN MENYETUJUI BAHWA BERDASARKAN FUNGSI LAYANAN PENGAMBILAN GAMBAR INI, ALAT PENGUNGGAH GAMBAR. DAN, JIKA BERLAKU ALAT IMAGEASSIST, YANG DIGUNAKAN UNTUK MENYEDIAKAN LAYANAN PENGAMBILAN GAMBAR INI DISEDIAKAN “APA ADANYA” DAN DELL TIDAK MEMBERIKAN JAMINAN ATAS GAMBAR PELANGGAN ATAU KOMPATIBILITAS DENGAN LINGKUNGAN APA PUN. PELANGGAN BERTANGGUNG JAWAB ATAS SEMUA VALIDASI DAN PENGUJIAN GAMBAR. DELL TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS HILANGNYA DATA PELANGGAN, TERMASUK APLIKASI, FILE, GAMBAR, DAN PENGATURAN OS YANG DIUNGGAH YANG MUNGKIN HILANG DI DALAM ALAT TERSEBUT. PELANGGAN BERTANGGUNG JAWAB UNTUK MENCADANGKAN SETIAP DATA ATAU PERANGKAT LUNAK SEBELUM DIUNGGAH KE ALAT TERSEBUT, DAN PELANGGAN BERTANGGUNG JAWAB UNTUK MENYIMPAN GAMBARNYA.

Penundaan dalam pengajuan spesifikasi Pelanggan, informasi kesesuaian ekspor atau Gambar akan menyebabkan penundaan kemampuan Dell untuk melakukan Layanan Pengambilan Gambar dan penerimaan Pelanggan terhadap Produk yang Didukung. Pesanan bisa dibatalkan jika ada spesifikasi Pelanggan, kesesuaian ekspor atau Gambar (jika berlaku) yang tidak diterima dari Pelanggan dalam jangka waktu yang ditentukan seperti yang telah disampaikan oleh Dell.

Tanggung Jawab Tambahan Pelanggan Atas Layanan Pengambilan Gambar

- Memberi Dell akses ke dan penggunaan informasi, data, dan sumber daya internal sebagaimana diperlukan secara wajar untuk memberikan Layanan Pengambilan Gambar.
- Memberi Dell setiap hak administrasi lokal yang diperlukan untuk melakukan Layanan Pengambilan Gambar dan memastikan login domain diaktifkan.
- Menyediakan semua ID logon, kata sandi, spesifikasi domain, dan pengaturan pribadi yang diperlukan untuk melakukan Layanan Pengambilan gambar untuk setiap Pengguna Akhir.
- Jika Dell menghadapi masalah memuat perangkat lunak yang disediakan Pelanggan, Pelanggan akan menghubungi sumber daya bantuan yang sesuai untuk aplikasi tersebut guna melengkapi instalasi.

Penyediaan dengan Workspace ONE

Menyediakan kemampuan bagi pelanggan untuk melakukan pre-load terhadap berkas manajemen sistem mereka di pabrik Dell untuk mengurangi waktu penyediaan deskside.

Ikhtisar Layanan

Penyediaan Dell akan membantu Pelanggan dalam mengonfigurasi Windows™ 10OS [atau versi lebih baru yang berlaku] dengan agen perangkat lunak penyediaan pihak ketiga dan penyerahan paket penyediaan yang dibutuhkan untuk memasang konten yang disediakan oleh pelanggan melalui proses pabrik standar Dell. Perangkat lunak penyediaan dari pihak ketiga akan memberi pelanggan kemampuan untuk mendaftarkan aset secara otomatis dengan cara mengeksport berbagai aplikasi, pembaruan, dan kebijakan ke dalam satu paket penyediaan tunggal (PPKG), juga komponen yang diperlukan untuk memungkinkan proses penyediaan berbasis pabrik, dengan meminimalkan waktu henti Pengguna Akhir serta mengurangi kebutuhan jumlah data lalu lintas yang besar dari lokasi Pengguna Akhir.



Penawaran ini memungkinkan sistem untuk dikirim secara langsung kepada Pelanggan Pengguna Akhir dan akan otomatis mendaftarkan unit tersebut ke penyewa perangkat lunak pihak ketiga Pelanggan untuk menyediakan sistem di lingkungan Pelanggan.

Proses ProDeploy Dell memvalidasi dan menguji file paket penyediaan Pelanggan dan memuatnya dalam proses produksi yang memungkinkan penerapan konten Pelanggan untuk diterapkan ke Sistem Dell yang Didukung milik Pelanggan saat sistem tersebut sedang diproduksi.

Prosedur Layanan & Tanggung Jawab Dell

Proses untuk setiap proyek ProDeploy yang menyertakan Penyediaan adalah sebagai berikut:

Inisiasi Proyek

- Manajer Keterlibatan ProDeploy akan bekerja sama dengan Pelanggan untuk mendokumentasikan dan menangkap kebutuhan teknis Pelanggan melalui portal TechDirect Dell.
- Pelanggan memvalidasi akurasi dan memverifikasi persyaratan dengan menyetujui proyek di portal TechDirect Dell.
- Pelanggan meninjau, menyetujui, dan mengembalikan Formulir Kepatuhan Ekspor kepada Dell dengan mensertifikasi bahwa paket penyediaan yang diajukan oleh pihak Pelanggan dapat diekspor oleh Dell ke luar dari negara tempat paket penyediaan itu diserahkan kepada Dell. Sertifikasi Ekspor diperlukan untuk memulai persiapan proyek ProDeploy.
- Pelanggan menyediakan paket penyediaan kepada Dell. Paket penyediaan tersebut akan diserahkan kepada Dell melalui Aplikasi Transfer File.

Pengembangan Proyek

- Jika memungkinkan, teknisi ProDeploy akan mengembangkan proyek ProDeploy agar pihak produsen dapat memuat paket penyediaan Pelanggan dengan opsi Sistem Operasi Windows Pro (seperti disebutkan di atas) dan untuk mengatur kustomisasi CS lainnya yang diminta oleh Pelanggan.
- Paket penyediaan kemudian divalidasi dan diuji di dalam proses produksi Dell, dengan memastikan bahwa paket penyediaan milik Pelanggan akan dimuat dengan benar selama awal perakitan sistem yang diproduksi.

Penyelesaian Proyek

- Proses produksi pabrik akan memastikan bahwa paket penyediaan Anda telah diinstal seperti yang diberikan kepada Dell.
- Proyek dirilis untuk memenuhi pesanan.

Tanggung Jawab Pelanggan

Sebelum menyerahkan tiap paket penyediaan kepada Dell, Pelanggan harus:

- Menyimpan salinan paket penyediaan dan data Pelanggan atau program apa saja yang pernah digunakan kaitannya dengan pengembangan dan penyerahan paket penyediaan. DELL TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS SETIAP KEHILANGAN ATAU PEMULIHAN DATA ATAU PROGRAM PADA PAKET PENYEDIAAN APA PUN ATAU PADA SETIAP PLATFORM PERANGKAT KERAS YANG DIDUKUNG.



- Menggunakan konsol penyediaan pihak ketiga untuk menciptakan, menguji, dan memverifikasi bahwa paket penyediaan telah beroperasi sesuai kebutuhan pelanggan pada platform perangkat keras yang didukung yang akan dibeli. Dell tidak bertanggung jawab atas ketersediaan atau kinerja konsol penyediaan pihak ketiga, dan ketentuan terpisah yang berasal dari penerbit perangkat lunak penyedia pihak ketiga akan mengatur kewajiban dan hak Pelanggan yang terkait dengan konsol penyediaan pihak ketiga.
- Memastikan bahwa masing-masing paket penyediaan memiliki semua aplikasi dan kebijakan yang diperlukan
- Memastikan bahwa paket penyediaan tidak berisi Informasi Pribadi yang Dapat Diidentifikasi.
- Jika perlu, selesaikan, validasi akurasi, dan verifikasi persyaratan dengan menyetujui proyek di portal TechDirect Dell.
- Memastikan bahwa Pelanggan memiliki lisensi yang semestinya dari penerbit perangkat lunak penyediaan pihak ketiga untuk mengakses dan memakai Layanan dan perangkat lunak berikut konsol penyediaan pihak ketiga
- Memastikan bahwa proses pemerolehan Lisensi telah berjalan sebagaimana mestinya untuk semua perangkat lunak yang ada di dalam paket penyediaan
- Memastikan bahwa konsol telah dikonfigurasi untuk bisa mendaftarkan sistem secara otomatis
- Pelanggan menyediakan paket penyediaan kepada Dell. Paket penyediaan tersebut akan diserahkan kepada Dell melalui Aplikasi Transfer File.

Persyaratan Layanan

- Paket penyediaan harus dibuat dengan menggunakan konsol penyediaan pihak ketiga. Alat-alat lain tidak boleh digunakan untuk proses ini.
- Penyediaan Dell hanya tersedia untuk sistem operasi pihak ketiga tertentu sebagaimana ditentukan oleh Dell. Tanyakan kepada Manajer Keterlibatan Anda untuk mengetahui kemampuan sistem operasi dan versi yang didukung.
- Paket penyediaan harus divalidasi pada platform perangkat keras yang didukung untuk konfigurasi yang akan dibeli. Jika Pelanggan tidak memiliki platform/konfigurasi perangkat keras yang didukung, Pelanggan harus membeli sistem pengembangan untuk digunakan ketika membuat dan menguji paket penyediaan yang berlaku.

Tidak Termasuk dengan Penyediaan Dell

- Penyediaan atau pemberian lisensi dari setiap perangkat lunak pihak ketiga, sistem operasi, atau elemen lain yang terdapat di paket penyediaan
- Instalasi fisik perangkat keras atau perangkat lunak apa pun yang tidak terkait dengan Penyediaan Layanan Konfigurasi.
- Pembuatan paket penyediaan.
- Pemecahan masalah atau dukungan teknis untuk pembuatan paket penyediaan.
- Pengujian aplikasi khusus pelanggan atau perangkat keras untuk melihat kompatibilitas dengan paket penyediaan.
- Setiap aktivitas selain dari yang ditetapkan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini.
- Tidak tersedia untuk perangkat ThinClient



Instalasi Jarak Jauh

Opsi layanan ini (“Layanan Instalasi Jarak Jauh”) menyediakan pengaturan jarak jauh untuk Produk yang Didukung Dell baru dan, jika berlaku, instruksi untuk menonaktifkan komputer lokal yang ada, sebagaimana ditetapkan secara lebih khusus dalam Uraian Layanan ini.

Fitur Layanan Instalasi Jarak Jauh

Rencana Penerapan

Rencana penerapan akan meliputi hal berikut ini, jika berlaku:

- Kesiapan Pengguna Akhir
- Rencana penerapan Pengguna Akhir
- Instruksi untuk mengonfigurasi dan menginstal Produk yang Didukung secara jarak jauh.
- Instruksi untuk menonaktifkan perangkat lama

Rencana penerapan akan dibuat bersama antara Dell dan Pelanggan sebelum instalasi terjadwal untuk Produk yang Didukung. Pelanggan akan segera memberi tahu Dell atas setiap konflik yang ada untuk mengunci rencana sebelum inisiasi Layanan. Layanan ini tersedia untuk Pelanggan selama 24x7, dengan tunduk pada kepatuhan Pelanggan terhadap semua persyaratan Uraian Layanan ini, dan kesepakatan bersama Pelanggan dan Dell pada akhir pembahasan perencanaan penerapan dan aktivitas pra-penerapan lainnya.

Tanggung jawab Dell

- Dell akan meminta Pengguna Akhir untuk memilih tanggal dan waktu yang telah dijadwalkan untuk mengembangkan jadwal penerapan mereka.
- Dell akan mengirim email pengingat tentang penerapan Pengguna Akhir mendatang, sesuai dengan rencana penerapan.
- Dell akan memperbarui jadwal untuk setiap Pengguna Akhir termasuk hari dan waktu instalasi terjadwal berdasarkan permintaan penjadwalan ulang dari Pengguna Akhir.
- Dell akan berkoordinasi dengan teknisi jarak jauh untuk memenuhi peristiwa penerapan jarak jauh yang dijadwalkan
- Dell akan memberikan daftar Pengguna Akhir yang belum mengonfirmasi janji temu ke kontak yang ditetapkan Pelanggan sebagaimana diperlukan

Tanggung jawab pelanggan

- Pelanggan harus menentukan setidaknya satu kontak sebagai kontak yang ditetapkan untuk jadwal penerapan.
- Pelanggan harus memberikan informasi kontak Pengguna Akhir, termasuk tetapi tidak terbatas pada; nama, nomor telepon, dan alamat email dalam format yang diminta oleh Dell.
- Pelanggan harus memberi tahu Pengguna Akhir bahwa perwakilan Dell akan menghubungi untuk menjadwalkan penerapan mereka sebelum Dell menjadwalkan instalasi
- Pelanggan harus memberi Dell kemampuan untuk berkomunikasi dengan Pengguna Akhir tanpa filter pemblokiran email.
- Pemimpin yang ditunjuk pelanggan harus mengomunikasikan permintaan penjadwalan ulang apa pun kepada Dell.
- Pelanggan harus bekerja sama dengan Dell untuk mengoordinasikan instalasi dengan Pengguna Akhir mana pun yang tidak menanggapi upaya Dell untuk menjadwalkan instalasi
- Setelah penerapan dan jadwal Pengguna Akhir ditetapkan, pelanggan bertanggung jawab untuk memastikan ketersediaan Pengguna Akhir atau mengidentifikasi Pengguna Akhir alternatif jika Pengguna Akhir yang sudah terjadwal tidak tersedia.



Penyediaan Tambahan

- Jadwal Pengguna Akhir akan dianggap ditetapkan 2 hari kerja sebelum hari penerapan yang dijadwalkan
- Permintaan penjadwalan ulang yang dibuat kurang dari 24 jam sebelumnya dapat dikenakan biaya jika Dell tidak dapat mengakomodasi perubahan ke dalam rencana penerapan, biaya tambahan mungkin dikenakan per Kontrol Perubahan.
- Biaya tambahan mungkin dikenakan untuk setiap Pengguna Akhir yang tidak tersedia pada waktu instalasi terjadwal.
- Pelanggan dapat meminta prioritas Pengguna Akhir
- Dell berhak menyesuaikan jadwal dengan pemberitahuan kepada Pelanggan.
- Jika Pelanggan memilih untuk menyelesaikan dan mengelola sendiri jadwal Pengguna Akhir, dengan persetujuan dari Dell, Pelanggan sepenuhnya bertanggung jawab atas pembuatan, manajemen perubahan, komunikasi, dan kepatuhan Pengguna Akhir terhadap jadwal tersebut. Jadwal harus ditinjau dan disetujui oleh Dell.

Tanggung Jawab Dell untuk Peristiwa Penerapan Jarak Jauh

Memberikan instruksi dan membantu Pengguna Akhir dari jarak jauh, sesuai kebutuhan, dalam menyelesaikan langkah-langkah yang diperlukan untuk Produk yang Didukung. Dell akan memberikan instruksi kepada Pengguna Akhir tentang cara:

- Membuka kemasan Produk baru yang Didukung tersebut dari kotak pengirimannya dan memeriksa komponennya dari kerusakan
- Mengatur penempatan komponen dan periferal Produk yang Didukung (misalnya, keyboard, catu daya, dan mouse)
- Menancapkan kabel patch jaringan tersertifikasi Pelanggan dan disediakan Pelanggan ke Produk baru yang Didukung tersebut
- Menancapkan semua kabel daya ke sumber listrik
- Menancapkan kabel patch jaringan ke stopkontak jaringan yang telah disertifikasi Pelanggan
- Melakukan boot pada Produk baru yang Didukung tersebut dan memeriksa koneksi jaringan melalui koneksi fisik atau nirkabel untuk perangkat yang tersambung ke jaringan Pelanggan
- Membuat koneksi jaringan nirkabel atau fisik
- Menghubungkan dan mempersiapkan periferal eksternal yang terhubung secara fisik ke Produk yang Didukung atau stasiun doking Produk yang Didukung.

Melakukan Langkah-Langkah Penerapan Jarak Jauh

- Masuk ke Produk baru yang Didukung menggunakan ID pengguna dan kata sandi yang disediakan Pelanggan atau instruksi konektivitas yang disediakan pelanggan
- Buat koneksi jarak jauh yang memungkinkan instalasi jarak jauh dimulai
- Lakukan proses penggabungan domain dasar melalui antarmuka bawaan Windows
- Komputer dapat digabungkan ke container Komputer default dalam Active Directory saat diperlukan
- Jika perlu, atur konfigurasi alamat IP
- Petakan printer jaringan ke setiap Produk yang Didukung baru
- Jika dibutuhkan, Dell akan memuat driver yang disediakan oleh Pelanggan dan akan mencetak halaman uji atau melakukan pengujian fungsionalitas sederhana yang telah disetujui sebelumnya. Misalnya, koneksi dari dua monitor ke Produk yang Didukung atau stasiun doking untuk produk tersebut.
- Memigrasikan pengaturan dari perangkat lama ke perangkat baru
- Melakukan pengujian penerimaan jarak jauh sebagaimana didefinisikan sebagai bagian dari rencana penerapan

Jika berlaku, memberikan instruksi dan membantu Pengguna Akhir dalam menyelesaikan langkah-langkah yang diberikan Pelanggan seputar Pencopotan Instalasi dan penghentian Perangkat Lama



Persyaratan Layanan

Untuk menyelesaikan layanan ini, diperlukan hal-hal berikut:

- Koneksi internet berkecepatan tinggi yang andal di lokasi instalasi perangkat
- Pengguna Akhir menerima koneksi jarak jauh

Tanggung jawab pelanggan

Pelanggan bertanggung jawab untuk:

- Bekerja sama dengan Dell untuk membuat atau memberikan detail penjadwalan dari semua sumber daya yang diperlukan untuk Layanan,
- Menetapkan koordinator lokasi untuk setiap lokasi Pelanggan, jika diperlukan
- Memberikan instruksi kerja dan data teknis yang diperlukan untuk Layanan
- Sebelum penerapan jarak jauh, membuat akun domain dan objek komputer (jika dibutuhkan sebelum menggabungkan perangkat dengan domain) di dalam AD guna mengizinkan penggabungan domain sebelum tanggal penerapan yang sudah dijadwalkan.
- Menyediakan kredensial akun domain untuk digunakan oleh teknisi jarak jauh dengan hak yang dibutuhkan untuk menggabungkan komputer ke kontainer Komputer default dalam Active Directory
- Menyediakan akses ke internet dan jaringan sesuai kebutuhan untuk menyediakan Layanan.
- Menyediakan Penerimaan Layanan setelah penerapan selesai
- Menyediakan hak administrasi lokal kepada Dell yang diperlukan untuk melakukan Layanan tersebut
- Sistem warisan harus tersedia dan berfungsi secara utuh agar servis dapat dilakukan pada sistem warisan

Persyaratan dan Ketentuan Tambahan

- Dell sangat menyarankan uji coba penerapan untuk memvalidasi instruksi kerja dan mengidentifikasi potensi masalah.
- Pelanggan dapat menyesuaikan instruksi standar, atau memberikan instruksi mereka sendiri yang mendefinisikan aktivitas jarak jauh yang ingin dilakukan. Instruksi yang disesuaikan dan aktivitas terkait akan dibatasi hingga 45 menit dari waktu jarak jauh per perangkat. Dell akan menilai jumlah waktu yang diantisipasi untuk menyelesaikan aktivitas ini sebelum penerapan dimulai dan selama penerapan. Jika Dell menemukan bahwa jumlah waktu untuk melakukan aktivitas jarak jauh melebihi batas 45 menit, Dell akan bekerja sama dengan pelanggan untuk mengubah instruksi sehingga waktu jarak jauh menjadi kurang dari 45 menit atau menilai biaya tambahan untuk waktu tambahan melalui proses Kontrol Perubahan.
- Jika instalasi perangkat secara jarak jauh tidak berhasil karena ketidakpatuhan Pelanggan atau Pengguna Akhir terhadap Uraian Layanan ini, maka Dell tidak bertanggung jawab untuk menyediakan layanan instalasi jarak jauh untuk perangkat tersebut.
- Perubahan jadwal atau pembatalan. **SETELAH LAYANAN INI DIJADWALKAN, SETIAP PERUBAHAN JADWAL HARUS DILAKUKAN MINIMAL DELAPAN (2) HARI KALENDER SEBELUM TANGGAL YANG DIJADWALKAN. JIKA PELANGGAN MENJADWALKAN ULANG atau membatalkan LAYANAN INI DALAM WAKTU ATAU KURANG DARI TUJUH (1) HARI SEBELUM TANGGAL YANG DIJADWALKAN, KEMUNGKINAN AKAN ADA BIAYA PENJADWALAN ULANG atau PEMBATALAN.** Pelanggan setuju untuk menerima faktur terpisah untuk setiap dan semua biaya penjadwalan ulang. **PELANGGAN MENYETUJUI BAHWA SETIAP PENJADWALAN ULANG LAYANAN AKAN DILAKUKAN MINIMAL DELAPAN (2) HARI SEBELUM DIMULAINYA LAYANAN.** Setiap biaya tambahan akan dinilai menggunakan proses Kontrol Perubahan.



Tidak Termasuk Layanan

- Layanan migrasi data
- Layanan instalasi atau pengaturan perangkat lunak
- Aktivitas apa pun yang memerlukan perwakilan Dell untuk berada di lokasi
- Pemindahan sistem antar-lokasi atau jenis layanan logistik lainnya
- Penghapusan dan/atau daur ulang unit lama di luar lokasi
- Tidak akan bergabung dengan Unit Organisasi tertentu dalam Active Directory, komputer akan digabungkan ke kontainer Komputer default
- Tidak akan menyediakan atau menjalankan skrip khusus untuk bergabung dengan domain
- Tidak akan memecahkan masalah kesalahan yang terkait dengan proses bergabung domain Windows asli
- Tidak akan menyiapkan atau melakukan konfigurasi Active Directory
- Instalasi jarak jauh untuk lebih dari 2 monitor.
- Instalasi jarak jauh untuk monitor di lengan monitor, dan/atau untuk lengan monitor
- Memasang perangkat keras ke permukaan atau perangkat periferai yang membutuhkan peralatan atau beberapa teknisi pada saat yang bersamaan
- Telepon sebagai metode kontak primer Pengguna Akhir, telepon dapat digunakan untuk menghubungi Pengguna Akhir tertentu atas kebijaksanaan Dell.
- Sumber daya penjadwalan jarak jauh, teknisi instalasi tidak bertanggung jawab untuk mempertahankan atau memperbaiki jadwal
- Setiap aktivitas selain dari yang ditetapkan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini

Instalasi di Lokasi

Opsi layanan ini menyediakan pengaturan di lokasi untuk Produk yang Didukung Dell baru dan penghapusan komputer lokal yang sudah ada (“Layanan Instalasi Di Lokasi”) seperti yang ditetapkan dengan lebih spesifik di Uraian Layanan ini.

Survei Lokasi

Pelanggan bertanggung jawab penuh untuk mengumpulkan lokasi penting dan informasi penjadwalan untuk setiap lokasi penerapan Pelanggan dan memastikan semua detail penting tersebut diberikan kepada Dell sebelum layanan di lokasi dimulai. Dell akan menyediakan detail kepada Penyedia sebagai bagian dari Rencana Penerapan.

Rencana Dan Jadwal Penerapan

Rencana penerapan akan meliputi hal berikut ini, jika berlaku:

- Survei dan kesiapan lokasi
- Jadwal penerapan
- Instruksi kerja untuk mengonfigurasi dan memasang Produk yang Didukung di lokasi.

Jadwal penerapan akan didistribusikan oleh Pelanggan kepada Pengguna Akhir sebelum waktu instalasi yang dijadwalkan untuk Produk yang Didukung milik Pelanggan. Pelanggan akan segera memberi tahu Dell atas setiap konflik yang ada untuk mengunci jadwal sebelum tanggal instalasi yang dijadwalkan. Layanan ini tersedia untuk Pelanggan selama 24x7, dengan tunduk pada kepatuhan Pelanggan terhadap semua persyaratan Uraian Layanan ini, dan kesepakatan bersama Pelanggan dan Dell pada akhir pembahasan penjadwalan penerapan dan aktivitas pra-penerapan lainnya.



Fitur Layanan Instalasi Di Lokasi

Instalasi Produk yang Didukung: Perangkat CPU (Desktop dan Notebook) & Monitor

- Membuka kemasan Produk baru yang Didukung tersebut dari kotak pengirimannya dan memeriksa komponennya dari kerusakan
- Memindahkan peralatan baru dari lokasi pusat ke lokasi meja Pengguna Akhir
- Mengatur penempatan komponen dan periferal Produk yang Didukung (misalnya, keyboard, catu daya, dan mouse), untuk melakukan penerapan
- Menancapkan kabel patch jaringan tersertifikasi Pelanggan dan disediakan Pelanggan ke Produk baru yang Didukung tersebut
- Menancapkan semua kabel daya ke sumber listrik
- Menancapkan kabel patch jaringan ke stopkontak jaringan yang telah disertifikasi Pelanggan
- Melakukan boot pada Produk baru yang Didukung tersebut dan memeriksa koneksi jaringan untuk perangkat yang tersambung ke jaringan Pelanggan
- Lakukan proses penggabungan domain dasar melalui antarmuka bawaan Windows
- Komputer dapat digabungkan ke kontainer Komputer default dalam Active Directory saat diperlukan
- Masuk ke Produk yang Didukung baru tersebut menggunakan ID pengguna dan kata sandi yang disediakan Pelanggan
- Jika perlu, atur konfigurasi alamat IP
- Petakan printer jaringan ke setiap Produk yang Didukung baru
- Hubungkan dan persiapkan periferal eksternal yang terhubung secara fisik ke Produk yang Didukung atau stasiun doking Produk yang Didukung. Jika dibutuhkan, Dell akan memuat driver yang disediakan oleh Pelanggan dan akan mencetak halaman uji atau melakukan pengujian fungsionalitas sederhana yang telah disetujui sebelumnya. Misalnya, koneksi dari dua monitor ke Produk yang Didukung atau stasiun doking untuk produk tersebut.

Pencopotan instalasi Perangkat Lama (CPU & Monitor)

- Melepaskan sambungan komponen perangkat keras, kabel jaringan, dan kabel daya sistem milik Pelanggan yang digantikan oleh Produk yang Didukung (“Perangkat Lama”)
- Menempatkan komponen Perangkat Lama tersebut di dalam kotak menggunakan bahan pengemas dari Produk baru yang Didukung atau bahan lain yang disediakan oleh Pelanggan
- Memindahkan Perangkat Lama ke area penyimpanan di lokasi yang ditetapkan oleh Pelanggan di dalam bangunan tempat penerapan dilakukan
- Pindahkan semua kotak, bahan pengemas, dan serpihan ke area pembuangan yang ada di dalam bangunan tempat layanan penerapan tersebut dilakukan dan bersihkan area instalasi dengan benar seperti kondisi semula.

Persyaratan Layanan

Untuk menyelesaikan layanan ini, diperlukan hal-hal berikut:

- Semua sistem dalam suatu pesanan akan dijadwalkan bersama sebagai bagian dari kegiatan tunggal. Secara umum, pesanan sejumlah 10 atau kurang akan dijadwalkan untuk waktu yang sama/hari yang sama
- Selama instalasi beberapa perangkat, teknisi akan menginstal beberapa perangkat secara bersamaan jika memungkinkan.
- Cakupan Instalasi di Lokasi terbatas untuk lokasi yang mudah diakses oleh kendaraan dan tanpa perlu menggunakan alat bantu atau peralatan khusus
- Pencopotan instalasi sistem warisan memerlukan instalasi klien baru secara bersamaan
- Produk yang Didukung baru harus diletakkan di dalam bangunan tempat produk tersebut akan diinstal nanti



Tidak Termasuk Layanan

- Layanan migrasi data
- Instalasi di kediaman konsumen
- Layanan instalasi atau pengaturan perangkat lunak
- Pemindahan sistem antar-lokasi atau jenis layanan logistik lainnya
- Penghapusan dan/atau daur ulang unit lama di luar lokasi
- Tidak akan bergabung dengan Unit Organisasi tertentu dalam Active Directory, komputer akan digabungkan ke kontainer Komputer default
- Tidak akan menyediakan atau menjalankan skrip khusus untuk bergabung dengan domain
- Tidak akan memecahkan masalah kesalahan yang terkait dengan proses bergabung domain Windows asli
- Tidak akan menyiapkan atau melakukan konfigurasi Active Directory
- Instalasi di lebih dari 2 monitor.
- Instalasi monitor pada lengan monitor, dan/atau dari lengan monitor
- Memasang perangkat keras ke permukaan atau perangkat periferal yang membutuhkan peralatan atau beberapa teknisi pada saat yang bersamaan
- Setiap aktivitas selain dari yang ditetapkan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini

Tanggung jawab pelanggan

Pelanggan bertanggung jawab untuk:

- Membuat dan memberikan detail penjadwalan semua sumber daya yang diperlukan untuk Layanan, termasuk jadwal instalasi Pengguna Akhir.
- Tetapkan koordinator lokasi untuk setiap lokasi Pelanggan
- Menyediakan persyaratan (seperti alamat dan waktu instalasi yang tersedia untuk tujuan pengaturan jadwal) dan data teknis yang diperlukan untuk Layanan tersebut melalui Survei Lokasi
- Memastikan ketersediaan semua sumber daya yang diperlukan oleh Pelanggan selama instalasi di lokasi, termasuk kontak teknis;
- Menyiapkan semua area kerja dan meja Pengguna Akhir untuk Instalasi di Lokasi sebelum dimulainya Layanan yang dijadwalkan termasuk akses ke sistem, periferal eksternal, daya, dan konektivitas jaringan
- Sebelum teknisi tiba di lokasi, buat akun domain dan objek komputer (jika dibutuhkan sebelum menggabungkan perangkat dengan domain) di dalam AD guna mengizinkan penggabungan domain sebelum tanggal penerapan yang sudah dijadwalkan.
- Menyediakan kredensial akun domain untuk digunakan oleh teknisi di lokasi dengan hak yang dibutuhkan untuk menggabungkan komputer ke kontainer Komputer default dalam Active Directory
- Menyediakan akses ke fasilitas dan sistem Pelanggan sesuai kebutuhan untuk menyediakan layanan, termasuk, namun tidak terbatas pada, fasilitas parkir yang aman dan memadai, setiap kunci atau tanda pengenal yang diperlukan.
- Menyediakan lingkungan kerja yang aman dan akomodasi kantor yang wajar
- Selain itu, untuk Instalasi di Lokasi yang berlangsung di kantor tempat tinggal harus selalu didampingi oleh satu orang dewasa selama pelaksanaan layanan
- Menyediakan Penerimaan Lokasi Layanan setelah selesai dilakukan di Lokasi
- Menyediakan hak administrasi lokal kepada Dell yang diperlukan untuk melakukan Layanan tersebut
- Sistem warisan harus tersedia dan berfungsi secara utuh agar servis dapat dilakukan pada sistem warisan



Persyaratan dan Ketentuan Tambahan

- Pelanggan dapat menyesuaikan instruksi standar atau memberikan instruksi mereka sendiri yang mendefinisikan aktivitas di lokasi yang ingin dilakukan. Instruksi yang disesuaikan dan aktivitas terkait akan dibatasi hingga 45 menit dari waktu deskside per perangkat. Dell akan menilai jumlah waktu yang diantisipasi untuk menyelesaikan aktivitas ini sebelum penerapan dimulai dan selama penerapan. Jika Dell menemukan bahwa jumlah waktu untuk melakukan aktivitas di lokasi melebihi batas 45 menit, Dell akan bekerja sama dengan pelanggan untuk mengubah instruksi sehingga waktu di deskside menjadi kurang dari 45 menit atau menilai biaya tambahan untuk waktu tambahan melalui proses Kontrol Perubahan.
- Penundaan yang disebabkan oleh Pelanggan sehingga mencegah pelaksanaan Layanan Instalasi di Lokasi sebelum atau saat teknisi berada di lokasi dapat dikenakan biaya tambahan. Mungkin ada biaya tambahan untuk setiap permintaan yang diajukan langsung ke teknisi di lokasi atas aktivitas tambahan.
- Untuk alasan keamanan, Dell tidak akan membawa USB/media eksternal ke lingkungan Pelanggan. Jika diperlukan akses ke penginstal alat migrasi data yang digunakan oleh Dell, Pelanggan harus menyediakan USB/media eksternal. Biaya tambahan, jika ditentukan sebagai jaminan, akan dibebankan melalui proses Kontrol Perubahan.
- Teknisi Dell di lokasi akan memiliki Confidentiality of Insurance (COI) atau Memorandum of Insurance (MOI)
- Dengan penerapan yang terdiri dari 500 lebih alamat unik, Dell berhak mengusulkan solusi alternatif untuk menggunakan teknisi di lokasi, dan/atau membebankan biaya tambahan melalui proses Kontrol Perubahan.
- Tidak tersedia untuk perangkat ThinClient

Tambahan untuk Instalasi Aplikasi

Jika Pelanggan membeli Instalasi Aplikasi Tambahan, Dell akan membantu Pelanggan dengan instalasi hingga tiga (3) aplikasi perangkat lunak tertentu atau memodifikasi pengaturan sistem operasi terpilih sehubungan dengan instalasi Sistem Dell yang Didukung yang baru. Instalasi aplikasi akan berlangsung di lokasi, selama penyebaran aset baru.

Inisiasi Proyek

Jika perlu, Dell akan bekerja sama dengan Pelanggan untuk mendokumentasikan dan menangkap persyaratan teknis Pelanggan melalui portal TechDirect. Jika perlu, Pelanggan memvalidasi akurasi dan memverifikasi persyaratan dengan meninjau dan menyetujui spesifikasi di portal TechDirect.

Penyelesaian Proyek

Instalasi aplikasi klien akan berlangsung via petunjuk pengguna, USB, atau CD/DVD yang disediakan pelanggan

3 upaya yang gagal saat menginstal perangkat lunak menggunakan persyaratan teknis pelanggan

Tanggung jawab pelanggan

Pelanggan bertanggung jawab untuk:

- Menyediakan petunjuk pengguna, USB, atau CD/DVD yang dibutuhkan untuk melaksanakan instalasi aplikasi
- Membuat, menguji dan memverifikasi bahwa pengaturan aplikasi perangkat lunak dan sistem operasi telah bekerja sesuai dengan kebutuhan Pelanggan pada platform perangkat keras yang didukung yang akan dibeli.



- Jika perlu, selesaikan, validasi akurasi, dan verifikasi persyaratan dengan melakukan peninjauan dan memberikan persetujuan menggunakan portal TechDirect.
- Semua lisensi yang dibutuhkan, kuantitas yang memadai untuk instalasi media, dan petunjuk instalasi akan diberikan kepada teknisi Dell setelah tiba.
- Pelanggan memiliki semua lisensi dan hak guna yang dibutuhkan untuk perangkat lunak yang diinstal. Dell tidak menjamin masalah kepatuhan.
- Dell dapat memanfaatkan jaringan Pelanggan untuk melakukan Layanan jika diperlukan untuk instalasi aplikasi
- Subnet switch basis Ethernet 100MB T standar, dan throughput 5-10 MB/dtk di komputer tersedia untuk memuat aplikasi.
- Komputer dan laptop terhubung ke jaringan area lokal dan memiliki akses Internet dengan Internet Explorer 5.0 atau lebih tinggi.
- Infrastruktur jaringan yang stabil di seluruh lokasi Pelanggan.

Batasan Layanan

Sistem Operasi Desktop/Notebook adalah Microsoft XP, Vista, Windows 7, atau Window 8, Windows 10 [atau versi lebih baru yang berlaku]

Sistem operasi sudah dimuat sebelumnya atau sudah terinstal.

Dell tidak bertanggung jawab atas kesalahan selama proses instalasi dan kesalahan apa pun yang ditemui selama instalasi

Harus dibeli bersama dengan ProDeploy atau ProDeploy Plus

Aplikasi harus diantar sehubungan dengan layanan Instalasi di Lokasi dan instalasi aplikasi apa pun yang tidak terpakai tidak dapat diuangkan, dikembalikan, atau dipindahtangankan.

Tidak tersedia untuk perangkat ThinClient

Tambahan Opsional untuk Penghapusan Kemasan Instalasi

Jika Pelanggan membeli Tambahan Penghapusan Kemasan di Luar Lokasi, Dell akan menghapus kemasan dan bahan sistem serta periferal yang sedang diterapkan. Tidak termasuk penghapusan sistem yang sedang diganti ("Sistem Warisan"). Layanan harus dilakukan bersamaan dengan layanan Instalasi di Lokasi.

Tambahan untuk Penjadwalan Pengguna Akhir

Jika Pelanggan membeli Add-On Penjadwalan Pengguna Akhir, Dell akan membantu Pelanggan dengan koordinasi antara individu yang menerima perangkat baru (Pengguna Akhir) dan teknisi di lokasi yang bertanggung jawab untuk melakukan layanan instalasi.

Tanggung jawab Dell

- Dell akan mengembangkan jadwal untuk setiap Pengguna Akhir berdasarkan hari dan lokasi instalasi terjadwal berdasarkan, dan dimasukkan ke dalam, Rencana Penerapan yang disepakati.
- Dell akan memberi tahu setiap Pengguna Akhir untuk berkomunikasi melalui email, hari/tanggal terjadwal mereka, dan mengirim email pengingat tentang penerapan mereka yang akan datang sesuai dengan rencana Penerapan.
- Dell akan memperbarui jadwal untuk setiap Pengguna Akhir termasuk hari dan lokasi penginstalan terjadwal berdasarkan permintaan penjadwalan ulang dari pengguna akhir.
- Dell akan berkoordinasi dengan teknisi di lokasi untuk memenuhi hari instalasi yang dijadwalkan
- Dell akan memberikan daftar Pengguna Akhir yang belum mengonfirmasi janji temu ke kontak yang ditetapkan pelanggan sebagaimana diperlukan



Tanggung jawab pelanggan

Pelanggan bertanggung jawab untuk:

- Pelanggan harus menentukan setidaknya satu kontak sebagai kontak yang ditetapkan untuk jadwal penerapan, lebih baik di lokasi.
- Harus memberikan informasi kontak Pengguna Akhir, termasuk tetapi tidak terbatas pada; nama, nomor telepon, dan alamat email menggunakan template Excel yang disediakan.
- Pelanggan harus memberi tahu Pengguna Akhir bahwa perwakilan Dell akan menghubungi untuk menjadwalkan penerapan mereka sebelum Dell menjadwalkan instalasi
- Pelanggan yang ditunjuk harus mengomunikasikan setiap permintaan yang dibuat untuk pengguna akhir guna menjadwalkan ulang ke Dell.
- Pelanggan harus bekerja sama dengan Dell untuk mengoordinasikan instalasi dengan Pengguna Akhir mana pun yang tidak menanggapi upaya Dell untuk menjadwalkan instalasi
- Setelah penerapan dan jadwal Pengguna Akhir diselesaikan, pelanggan bertanggung jawab untuk memastikan ketersediaan Pengguna Akhir atau mengidentifikasi Pengguna Akhir alternatif jika Pengguna Akhir yang sudah terjadwal tidak tersedia.

Penyediaan Tambahan

- Jadwal Pengguna Akhir akan dianggap selesai 8 hari sebelum hari yang dijadwalkan
- Permintaan untuk menjadwalkan ulang yang dibuat kurang dari 7 hari sebelumnya dapat dikenakan biaya jika Dell tidak dapat mengakomodasi perubahan ke dalam Rencana Penerapan, mungkin akan dikenakan biaya tambahan.
- Permintaan untuk menjadwalkan ulang yang dibuat kurang dari 5 hari sebelumnya mungkin tidak dapat dipenuhi
- Biaya tambahan mungkin dikenakan untuk setiap Pengguna Akhir yang tidak tersedia pada hari instalasi terjadwal.
- Pelanggan dapat meminta prioritas Pengguna Akhir
- Setelah jadwal diselesaikan, setiap kunjungan ulang yang diperlukan atau perubahan pada rencana Penerapan dapat dikenakan biaya tambahan kepada pelanggan.
- Teknisi Dell akan melakukan segala upaya untuk mempertahankan jadwal yang dikomunikasikan, tetapi jika karena keadaan yang tidak terduga, Dell berhak untuk menyesuaikan jadwal tersebut.
- Tidak tersedia untuk perangkat ThinClient

Tidak Termasuk Layanan

- Menjadwalkan Pengguna Akhir pada waktu tertentu
- Telepon sebagai metode kontak primer Pengguna Akhir, telepon dapat digunakan untuk menghubungi Pengguna Akhir tertentu atas kebijaksanaan Dell.
- Sumber daya penjadwalan di lokasi, teknisi instalasi tidak bertanggung jawab untuk mempertahankan atau memperbaiki jadwal
- Setiap aktivitas selain dari yang ditetapkan secara khusus dalam Lampiran Layanan ini



Lampiran C

Layanan ProDeploy Plus

Connected Configuration

Ikhtisar Layanan

Layanan Dell Connected Configuration memberikan kemampuan untuk menempatkan perangkat lunak manajemen sistem Pelanggan (“Solusi Penerapan Pelanggan”) di dalam fasilitas Dell melalui koneksi internet aman. Pelanggan mendapatkan akses langsung ke lingkungan yang di-host secara virtual maupun fisik di fasilitas Dell, tempat Pelanggan dapat menyimpan dan memelihara Solusi Penerapan Pelanggan. Pelanggan juga akan dapat menyelesaikan tugas konfigurasi di dalam fasilitas Dell yang jika tidak, hanya dapat dilakukan setelah sistem diterima oleh Pelanggan & terhubung ke jaringan pelanggan.

Prosedur Layanan & Tanggung Jawab Dell

Layanan Connected Configuration bekerja sama dengan Layanan lain yang didukung dalam Uraian Layanan ini. Solusi Penerapan Pelanggan akan di-host di Pusat Konfigurasi Dell dan akan terhubung ke jaringan Pelanggan melalui terowongan aman. Koneksi aman akan ditawarkan sebagai gerbang antara lingkungan Pelanggan dan lingkungan produksi Dell / Pemasok, dengan bandwidth maksimum 5 megabit/detik. Pelanggan dapat menggunakan terowongan aman untuk menyediakan kustomisasi lebih lanjut dari opsi penerapan lainnya termasuk, tetapi tidak terbatas pada, enkripsi serta fitur keamanan dan akses lainnya, juga administrasi berbasis peran, penemuan direktori aktif dan konfigurasi jaringan, basis data, serta konfigurasi keamanan. Proses penerapan akan dibatasi hingga maksimum empat (4) jam waktu pemrosesan dan sepuluh (10) menit dukungan teknisi untuk inisiasi dan penyelesaian urutan tugas otomatis per perangkat terkonfigurasi. Kapasitas pemenuhan pesanan akan dihitung berdasarkan volume unit yang diperkirakan Pelanggan dan kemampuan Solusi Penerapan Pelanggan sebagaimana ditentukan dalam koordinasi dengan Dell selama proses cakupan. Ini termasuk waktu rata-rata penerapan per unit, dan unit maksimal yang dapat dilakukan penerapan secara bersamaan.

Solusi penerapan dapat ditetapkan memakai perangkat keras fisik Pelanggan atau sebagai komputer virtual. Solusi perangkat keras memungkinkan Pelanggan untuk menyediakan solusi penerapan dan perangkat keras terkait milik pelanggan untuk diintegrasikan ke dalam Pusat Konfigurasi Dell. Solusi mesin virtual memungkinkan Pelanggan untuk membuat Virtual Hard Disk (VHD) lingkungan penerapan mereka dan mengirimkannya ke Dell untuk dimuat ke infrastruktur host yang dirancang dan dipelihara oleh Dell.

Pesanan pelanggan akan dimasukkan melalui proses Penjualan Dell dan dialirkan melalui proses produksi Dell standar. Layanan dukungan tambahan yang dipilih Pelanggan akan masuk dalam proses produksi dan berada di luar Layanan Connected Configuration.

Pelanggan harus mempertahankan, melindungi, dan membebaskan Dell dari tanggung jawab permintaan, klaim atau tindakan apa pun yang timbul dari pihak pelanggan mana pun terkait konfigurasi Sistem Dell yang Didukung menggunakan koneksi aman dan layanan Connected Configuration, atau kegagalan Pelanggan dalam mematuhi syarat, ketentuan, dan tanggung jawab Pelanggan yang ditetapkan dalam Uraian Layanan ini. Pelanggan dengan ini mengakui dan menyetujui bahwa Dell berwenang untuk melakukan semua upaya wajar untuk melindungi aset fisik atau setiap aspek lain dari lingkungan IT milik Dell dan/atau pihak ketiga yang mungkin terpengaruh oleh ancaman keamanan yang dikenalkan oleh Pelanggan ke aset fisik atau lingkungan IT milik Dell atau pihak ketiga tersebut.



Penyediaan Tambahan

Layanan dapat dilakukan di luar negara tempat Pelanggan dan/atau Dell berada. Dari waktu ke waktu, dan sesuai dengan syarat Perjanjian antara Dell dan Pelanggan, Dell dapat mengubah lokasi tempat Layanan dilakukan dan/atau pihak yang melakukan Layanan; namun meski demikian, Dell akan tetap bertanggung jawab kepada Pelanggan untuk pengantaran Layanan. Jika ada asumsi volumetrik yang digunakan oleh Dell dan Pelanggan untuk lingkup proyek Layanan Connected Configuration secara material di luar persyaratan yang ditetapkan untuk menyelesaikan kinerja Layanan (termasuk volume unit perkiraan pelanggan, waktu rata-rata untuk penerapan per unit, unit maksimal yang dapat dilakukan penerapan secara bersamaan dengan menggunakan solusi penerapan pelanggan, dan/atau faktor konfigurasi yang memerlukan waktu tambahan pada tugas), Dell dapat menyesuaikan harga dan kapasitas pemenuhan untuk menyesuaikan dengan perubahan tersebut.

Pelanggan mengakui dan menyetujui bahwa Pelanggan adalah pengontrol data dan pengeksport data dari data apa pun yang berada di dalam perangkat keras, drive, atau mesin virtual yang di-host atau komponen lain yang disediakan oleh Pelanggan kepada Dell (“Solusi Penerapan Pelanggan”), perangkat lunak manajemen sistem yang digunakan oleh Pelanggan sehubungan dengan Layanan (“Perangkat Lunak Pelanggan”) atau Konten Pelanggan (dijelaskan di bawah ini), jika ada, karena data tersebut mungkin ditetapkan oleh setiap negara termasuk, namun tidak terbatas pada, Uni Eropa (EU), dan Dell bertindak sebagai pengolah data bagi Pelanggan dalam kegiatannya untuk melakukan Layanan tersebut. Pelanggan mengakui dan menyetujui bahwa Pelanggan bertanggung jawab untuk mematuhi undang-undang privasi data yang berlaku di setiap negara, dan sebagai pengontrol data dan pengeksport data, dan bahwa Dell bertanggung jawab untuk mematuhi undang-undang privasi data yang berlaku di setiap negara sebagai pihak pengolah data. Pelanggan akan membebaskan Dell dari setiap pelanggaran terhadap kewajiban Pelanggan karena mematuhi undang-undang privasi data yang berlaku di setiap negara, dan untuk setiap kegagalannya dalam melakukan kewajibannya sesuai dengan Perjanjian Pelanggan untuk membeli Sistem dan Layanan Dell yang Didukung. Dell tidak berkewajiban untuk menyediakan dan dapat menghentikan Layanan jika Pelanggan melanggar Perjanjian Pelanggan, dan Dell tidak akan bertanggung jawab atas segala kerusakan yang diakibatkan oleh pelanggaran Pelanggan. Alternatif lainnya, Pelanggan dapat dikenakan biaya dan tarif tambahan yang diakibatkan dari setiap tambahan waktu atau bahan, kerugian atau kerusakan yang dikenakan oleh Dell atau penyediannya. Pelanggan akan segera memberi tahu Dell dan bekerja sama dengan Dell dengan itikad baik jika terdapat ketimpangan, kecacatan, kekurangan, atau masalah lain sehubungan dengan kepatuhannya terhadap kewajibannya berdasarkan undang-undang privasi data yang berlaku dan ketentuan terkait lainnya dalam Perjanjian.

Tidak Termasuk Layanan

Aktivitas berikut ini tidak disertakan dalam Layanan:

- Pembuatan urutan tugas, gambar, atau konten Pelanggan lainnya (“Konten Pelanggan”) oleh Dell atas nama Pelanggan;
- Dukungan atau pemeliharaan Solusi Penerapan Pelanggan atau Perangkat Lunak Pelanggan oleh Dell dapat diberikan tetapi dengan ketentuan bahwa Solusi Penerapan Pelanggan yang memiliki kontrak dukungan atau pemeliharaan Dell aktif tersebut akan dilayani oleh Dell sesuai dengan kontrak dukungan atau pemeliharaan Dell yang aktif tersebut;
- Layanan migrasi data;
- Pengembangan properti intelektual apa pun yang dibuat secara eksklusif dan khusus untuk Pelanggan;
- Pra-penyediaan data aset sistem klien;
- Menyelesaikan masalah atau kegagalan Solusi Penerapan Pelanggan, dan;
- aktivitas apa pun selain yang disebutkan secara spesifik dalam Uraian Layanan ini.
- Tidak tersedia untuk perangkat ThinClient



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

Tanggung Jawab Pelanggan dan Persyaratan Teknis

Pelanggan harus memenuhi atau melampaui persyaratan dan tanggung jawab membeli, mengaktifkan, dan memanfaatkan salah satu perangkat keras fisik atau solusi layanan berbasis komputer virtual. Kegagalan Pelanggan untuk menyediakan setiap item atau melakukan setiap tugas yang diperlukan oleh Tanggung Jawab Pelanggan Connected Configuration ini dapat menghambat atau mencegah Dell untuk melakukan Layanan.

Dalam hal “Pengguna Akhir” Pelanggan memanfaatkan pihak ketiga (misal, kontraktor, agen, integrator sistem, dan/atau mitra channel), “Mitra Pelanggan” mengacu pada pihak ketiga yang digunakan oleh Pengguna Akhir Pelanggan, (“Pengguna Akhir Pelanggan”).

- Kewajiban Mitra Pelanggan (jika berlaku):
 - Menyampaikan secara tertulis semua Tanggung Jawab Pelanggan sebagaimana dinyatakan di sini kepada Pengguna Akhir Pelanggan.
 - Memfasilitasi komunikasi apa pun, mengatur instruksi, atau menunjuk Layanan Dell untuk bekerja secara langsung dengan Pengguna Akhir Pelanggan tersebut.
 - Menyediakan, atau meminta Pengguna Akhir Pelanggan menyediakan, hasil yang diperlukan untuk menyelesaikan layanan (Instruksi Kerja Pelanggan, dokumen persyaratan pelanggan VPN, Solusi Penerapan Pelanggan [fisik atau virtual], dll.).
- Pelanggan akan menetapkan satu narahubung (“Kontak Pelanggan”) dan narahubung teknis (“Kontak Teknis”) sebagaimana diperlukan untuk mendukung pembentukan dan kesinambungan setiap lingkungan Connected Configuration regional.
- Kontak wajib memiliki pengetahuan tentang infrastruktur komponen yang dipertimbangkan selama Layanan dan akan memberikan dukungan termasuk, namun tidak terbatas pada, hal berikut:
 - Kontak Pelanggan berwenang untuk bertindak atas nama Pelanggan dalam seluruh aspek Layanan, termasuk melaporkan masalah kepada orang yang tepat di dalam organisasi Pelanggan dan menyelesaikan persyaratan yang bermasalah.
 - Kontak Pelanggan akan memastikan bahwa setiap komunikasi antara Pelanggan dan Dell, termasuk segala pertanyaan atau permintaan terkait cakupan, dilakukan melalui Manajer Proyek Dell yang sesuai.
 - Kontak Pelanggan akan menyediakan akses pada titik kontak bisnis dan teknis sedini mungkin berikut data/informasi yang dibutuhkan untuk hal yang berkaitan dengan cakupan Layanan ini.
 - Kontak Pelanggan akan memastikan kehadiran kontak Pelanggan utama pada pertemuan yang diperlukan dan presentasi yang dapat disampaikan.
 - Kontak Pelanggan akan memperoleh dan menyediakan persyaratan, informasi, data, keputusan, dan persetujuan proyek yang diperlukan.
- Pelanggan bertanggung jawab untuk menyediakan perangkat keras dan/atau perangkat lunak apa pun yang diperlukan untuk memungkinkan solusi penerapan yang tepat dan aman sebagaimana ditentukan dalam koordinasi dengan Dell selama proses cakupan solusi. Solusi yang ditetapkan harus mendukung volume penerapan sistem klien yang diharapkan.
- Pelanggan akan memberikan satu (1) Solusi Penyebaran yang dikonfigurasi untuk setiap Pusat Konfigurasi Dell di wilayah di mana layanan Connected Configuration akan terpenuhi, termasuk: Perangkat Keras Pelanggan dan/atau Perangkat Lunak Pelanggan dan/atau semua Konten Pelanggan.
- Pelanggan bertanggung jawab atas semua pemeliharaan, keamanan, pengelolaan, pemantauan, dan dukungan Perangkat Lunak dan/atau Keras Pelanggan, dan Pelanggan menyetujui bahwa masalah dukungan atau pemeliharaan yang berkaitan dengan Perangkat Lunak dan/atau Keras Pelanggan tersebut akan membebaskan Dell dari kewajibannya untuk melakukan Layanan sampai masalah dukungan dan pemeliharaan tersebut teratasi.



- Pelanggan akan menerapkan dan memelihara jaringan aman antara jaringan Pelanggan dan masing-masing Pusat Konfigurasi Dell. Koneksi jaringan yang aman harus memenuhi (atau melampaui) persyaratan keamanan Dell VPN.
- Pelanggan bertanggung jawab untuk mengatur dan mengelola proses penerapan Preboot Execution Environment (PXE) yang memastikan bahwa proses tersebut dapat diselesaikan dalam waktu empat (4) jam dan membatasi interaksi teknisi hingga maksimal sepuluh (10) menit dari memulai hingga menyelesaikan penerapan sistem klien.
 - Pelanggan bertanggung jawab atas pengaturan lingkungan PXE Boot dan validasi dengan platform perangkat keras klien yang dibeli. Platform perangkat keras klien tanpa port jaringan (RJ-45) pada sistem harus melakukan validasi PXE menggunakan dongle Thunderbolt-to-Network/USB-Type-C. Dukungan platform/adaptor jaringan harus diverifikasi dengan Manajer Proyek Layanan Konfigurasi Anda.
- Pelanggan bertanggung jawab untuk menyediakan dan memelihara instruksi kerja penerapan OS klien termasuk langkah-langkah yang diperlukan untuk memulai penerapan OS klien, instruksi yang secara jelas mengidentifikasi kapan penerapan OS selesai, langkah untuk mematikan sistem sebelum pengiriman, dan langkah pemecahan masalah yang harus dilakukan jika terjadi kegagalan selama penerapan sistem klien.
 - Instruksi kerja penerapan OS klien harus mencakup instruksi yang jelas dan tangkapan layar bagi teknisi pabrik Dell untuk memulai dan melakukan verifikasi penyelesaian penerapan Anda yang berhasil.
 - Urutan tugas dan instruksi kerja Pelanggan harus menyertakan “layar penyelesaian” sebagai salah satu tugas terakhir dalam urutan tugas. Kotak dialog “layar penyelesaian” ini adalah pemeriksaan kualitas untuk teknisi pabrik guna melakukan verifikasi penyelesaian yang berhasil. “Layar penyelesaian” harus tetap berada di layar sampai teknisi melakukan tindakan.
- Pelanggan akan selalu memperbarui Solusi Penerapan Pelanggan dan penyebaran sistem, driver, dan sistem operasi, serta memastikan bahwa konten yang diperlukan untuk penerapan sistem klien tersedia di lingkungan manajemen sistem mereka yang di-host di Pusat Konfigurasi Dell. Pelanggan harus memperluas lingkungan manajemen sistem host miliknya untuk penerapan sistem klien guna meminimalkan lalu lintas jaringan VPN dan mengurangi waktu pemrosesan penerapan sistem.
- Pelanggan yang menyediakan instans virtual dari Solusi Penerapan Pelanggan harus memenuhi persyaratan VM Dell Connected Configuration (misal, ukuran hard disk VM, ukuran memori, inti CPU, format ekspor VHD).
- Pelanggan yang telah menyediakan aset infrastruktur fisik untuk penerapan sistem klien, misal, server, titik akhir firewall/vpn, sakelar jaringan, akan memelihara semua firmware dan perangkat keras di dalam setiap aset. Dell akan bekerja sama dengan pelanggan sesuai kebutuhan untuk menyediakan akses atas aset yang dipasok untuk pemeliharaan atau perbaikan kerusakan. Dell juga dapat bekerja sama dengan pelanggan untuk menyediakan reboot sistem setelah mengalami kegagalan keras atau pembaruan firmware. Dalam keadaan apa pun, kontrak pemeliharaan pihak ketiga milik Pelanggan tidak akan memberi hak kepada Pelanggan atau pihak ketiga untuk mengakses fasilitas Dell, tanpa ada pengakuan dan persetujuan tertulis sebelumnya dari Dell terhadap akses tersebut.
- Pelanggan yang menyediakan aset infrastruktur fisik akan mengadakan, mengonfigurasi, dan mengelola Perangkat Keras yang diperlukan untuk Layanan sebagai berikut:
 - Perangkat Keras dapat dipasang di rak
 - Dapat menggunakan rak berukuran hingga 4U
- Perubahan yang dilakukan Pelanggan terhadap spesifikasi penerapan selama melaksanakan Layanan tersebut dapat menunda atau mencegah kinerja Dell dalam melaksanakan Layanan tersebut. Jika Pelanggan bermaksud membuat perubahan pada spesifikasi penerapan Pelanggan, Pelanggan harus memberi tahu Manajer Proyek Dell dan memberikan kemungkinan waktu siklus pemenuhan pesanan tambahan dan untuk membatasi gangguan Layanan.



Migrasi Data

Ikhtisar Layanan

Opsi layanan ini menyediakan migrasi di lokasi hingga 100 gigabyte (GB) data, dari komputer lokal yang ada, ke Produk yang Didukung Dell baru ("Layanan Migrasi Data") sebagaimana ditetapkan secara lebih spesifik dalam Uraian Layanan ini. Layanan ini diberikan selama dan berkoordinasi dengan proses instalasi sistem baru.

Fitur Layanan Migrasi Data

- Menangkap data pengguna dan pengaturan dari masing-masing sistem Pelanggan yang digantikan oleh Produk yang Didukung ("Sistem Warisan") berdasarkan persyaratan yang ditentukan selama survei lokasi;
- Memigrasikan data yang terkait dengan profil pengguna domain ke Produk yang Didukung baru
- Migrasi data dapat dilakukan dengan berbagai cara:
 - Secara langsung dari Perangkat Lama ke Produk yang Didukung baru melalui kabel jaringan standar
 - Secara langsung dari Perangkat Lama ke Produk yang Didukung baru melalui jaringan milik pelanggan
 - Dari Perangkat Lama ke lokasi penyimpanan yang disediakan pelanggan (berbagi file atau USB/drive eksternal), lalu dari lokasi penyimpanan ke Produk yang Didukung baru
- Setelah selesai melakukan migrasi, teknisi akan mengonfirmasi dan/atau melaporkan integritas migrasi tersebut

Persyaratan Layanan

- Layanan Migrasi Data harus dilakukan bersamaan dengan layanan Instalasi Jarak Jauh atau di Lokasi
- Layanan Migrasi Data akan dilakukan oleh Dell menggunakan alat migrasi data dan sumber daya terkait pada portal TechDirect Dell.
- Jadwal layanan migrasi dan instalasi harus dikoordinasikan dalam cakupan proyek yang sama, dan jika memungkinkan, menggunakan personel Dell jarak jauh atau di lokasi yang sama
- Selama instalasi beberapa perangkat, teknisi di lokasi akan memigrasikan data di beberapa perangkat secara bersamaan.
- Tentukan lokasi untuk data berukuran cukup untuk jumlah data yang dimigrasi
- Dell berasumsi bahwa tidak ada faktor yang membatasi kecepatan transfer sistem warisan ke sistem pengganti, termasuk tetapi tidak terbatas pada:
 - Kinerja hard disk yang buruk karena bad sector, kecepatan kurang dari 5400 rpm, atau fragmentasi berlebih
 - Pengaturan yang dikonfigurasi pelanggan membatasi kecepatan transfer, seperti memaksa semua Kartu Antarmuka Jaringan (NIC) ke kecepatan yang lebih lambat dari kecepatan optimalnya
 - Proses yang berjalan pada sistem warisan
 - Tidak menggunakan kabel jaringan CAT5e untuk digunakan pada Gigabit NIC untuk migrasi terkait jaringan apa pun
 - Tidak menggunakan Port USB 3.x dan Hard Disk Eksternal (minimal USB 2.0)

Tidak Termasuk Layanan

- Mentransfer lebih dari 100 GB data
- Migrasi Data dengan alat selain dari alat yang ditetapkan Dell untuk melaksanakan Layanan oleh personel Dell dan pemenuhan kewajiban Pelanggan
- Profil pengguna untuk akun lokal (bukan dalam domain) tidak akan dimigrasikan.
- Memigrasi data untuk akun pengguna ke domain alternatif tidak didukung



- Pencopotan instalasi atau instalasi ulang setiap produk atau aplikasi perangkat lunak yang sudah ada.
- Setiap pemulihan data, termasuk pemulihan bencana.
- Pemisahan jadwal layanan migrasi dan instalasi.
- Mentransfer aplikasi atau membuat skrip untuk instalasi aplikasi di sistem.
- *Alat ini tidak akan memindahkan/menyalin aplikasi atau perangkat lunak.*
- Setiap aktivitas yang berkaitan dengan pemecahan masalah dan konfigurasi infrastruktur jaringan.
- Aktivitas apa pun selain yang secara khusus disebutkan dalam uraian fitur layanan Migrasi Data dalam Lampiran C ini.

Tanggung jawab pelanggan

Pelanggan bertanggung jawab untuk:

- Mengonfigurasi persyaratan Migrasi Data menggunakan portal TechDirect Dell
- Mematuhi kewajiban pelanggan untuk Layanan Instalasi Di Lokasi (Lampiran B)
- Jika perlu, sediakan 3.x USB/media eksternal untuk mentransfer data
- Jika diminta oleh Dell, sediakan akses internal ke penginstal alat migrasi data kepada teknisi yang tersedia dari proyek Pelanggan di portal TechDirect Dell
- Kemampuan Dell untuk mengirimkan Layanan sesuai cakupan dan jadwal tergantung pada ketepatan waktu dari pihak pelanggan untuk memberikan jawaban tentang berbagai keputusan, informasi, dan persetujuan penting. Pelanggan mengakui adanya kewajiban untuk merespons dengan tepat waktu terhadap berbagai permintaan Dell tentang arahan, informasi, persetujuan, atau keputusan yang diperlukan Dell secara wajar untuk melakukan Layanan.
- Pelanggan akan memastikan komunikasi antara Pelanggan dengan Dell, termasuk setiap pertanyaan atau permintaan yang berkaitan dengan cakupan layanan. Pelanggan akan menyediakan daftar kontak utama pada saat pelaksanaan proyek bersama Dell. Kontak utama akan bertanggung jawab untuk komunikasi dan pengelolaan hasil proyek dengan Dell.
- Pelanggan akan menyediakan akses ke titik kontak bisnis dan teknis untuk berbagai masalah yang berkaitan dengan cakupan Layanan ini. Kontak utama akan menghadiri rapat dan memberikan keputusan serta informasi secara tepat waktu sehingga Dell dapat melaksanakan Layanan.
- Setiap remediasi yang diperlukan dari lingkungan array penyimpanan sumber adalah tanggung jawab Pelanggan, kecuali untuk platform penyimpanan yang didukung Dell dengan garansi dukungan yang valid.
- Pelanggan bertanggung jawab atas setiap konfigurasi array penyimpanan sumber, kecuali dinyatakan lain di dalam Layanan.
- Pelanggan bertanggung jawab untuk mengalihkan aplikasi ke status produksi setelah migrasi offline.
- Pelanggan bertanggung jawab untuk mematikan aplikasi host/server sebelum migrasi data offline dimulai.
- Sistem warisan harus tersedia dan berfungsi secara utuh agar servis dapat dilakukan pada sistem warisan
- Pelanggan menyediakan akses ke penginstal alat migrasi data spesifik pelanggan yang berada di TechDirect.

Persyaratan dan Ketentuan Tambahan

- Upaya yang wajar akan dilakukan untuk mentransfer data Pelanggan, tetapi jika setelah beberapa upaya dan karena alasan di luar kendali teknisi, transfer dianggap tidak layak, maka Layanan tidak dapat dilakukan



- Aktivitas tersebut akan dibatasi hingga tambahan 45 menit (total 90 menit yang mencakup aktivitas instalasi) dari waktu jarak jauh atau deskside per perangkat. Dell akan menilai jumlah waktu yang diantisipasi untuk menyelesaikan aktivitas ini sebelum penerapan dimulai dan selama penerapan. Jika Dell menemukan bahwa jumlah waktu untuk melakukan aktivitas jarak jauh di lokasi melebihi batas tambahan 45 menit, Dell akan bekerja sama dengan pelanggan untuk mengubah instruksi sehingga waktu jarak jauh atau deskside kurang dari tambahan 45 menit.
- Jika ditentukan bahwa ada elemen lingkungan atau perangkat keras Pelanggan yang membatasi kecepatan transfer dan memperpanjang waktu yang diperlukan oleh teknisi, Dell akan meminta Pelanggan untuk mengurangi masalah tersebut atau Pelanggan dapat dikenakan biaya tambahan melalui proses Kontrol Perubahan.
- Untuk alasan keamanan, Dell tidak akan membawa USB/media eksternal ke lingkungan Pelanggan. Jika perlu (untuk migrasi data atau penginstal DMT), Pelanggan harus menyediakan USB/media eksternal.
- Pelanggan mengakui dan menyetujui bahwa Pelanggan sebagai pengontrol data dari setiap data yang terkandung di dalam Perangkat Lama atau di tempat lain yang ada di lingkungan Pelanggan, yang diminta Pelanggan untuk disertakan dalam cakupan Layanan ini, karena data tersebut mungkin dibatasi oleh setiap peraturan negara termasuk, tetapi tidak terbatas di, Uni Eropa (EU), dan Dell bertindak sebagai pengolah data untuk Pelanggan yang dalam kegiatannya untuk melakukan Layanan tersebut. Pelanggan mengakui dan menyetujui bahwa Pelanggan bertanggung jawab untuk mematuhi undang-undang privasi data yang berlaku di setiap negara, sebagai pengontrol data, dan bahwa Dell bertanggung jawab untuk mematuhi undang-undang privasi data yang berlaku di setiap negara sebagai pengolah data sesuai dengan penerapan Klausul model UE yang ditetapkan dalam Perjanjian Pelanggan untuk membeli Produk yang Didukung dan Layanan tersebut. Pelanggan akan segera memberi tahu Dell dan bekerja sama dengan Dell, dengan itikad baik untuk menyelesaikan masalah terkait apa pun jika Pelanggan mengetahui adanya penyimpangan, cacat, kekurangan, atau masalah lain sehubungan dengan penggabungan Klausul Model UE ke dalam Perjanjian ini.

Kredit Pelatihan:

Kredit Pelatihan Untuk Layanan Pendidikan Dell

Pelanggan yang membeli Layanan ProDeploy Plus untuk digunakan dengan Produk yang Didukung jenis tertentu juga menerima Kredit Pelatihan Layanan Pendidikan Dell (“Kredit Pelatihan”). Periksa Formulir Pesanan untuk mengonfirmasi apakah pembelian Layanan Anda mencakup SKU Kredit Pelatihan ProDeploy Plus, dan untuk menentukan berapa banyak Kredit Pelatihan yang Anda terima dengan pembelian Layanan tersebut. Kredit Pelatihan adalah cara fleksibel untuk membeli kursus pelatihan yang ditawarkan oleh Layanan Pendidikan Dell, termasuk pelatihan Sertifikasi Dell, pelatihan khusus, pelatihan di lokasi, atau kursus online. Untuk meninjau daftar kursus yang tersedia untuk dibeli dengan Kredit Pelatihan, kunjungi www.learndell.com. Pembelian Kredit Pelatihan Anda hanya dapat digunakan untuk pelatihan yang diberikan oleh Layanan Pendidikan Dell. Sebagai contoh, Kredit Pelatihan tidak dapat digunakan untuk pelatihan mengenai produk dan layanan Perangkat Lunak Dell. Kredit Pelatihan hanya dapat digunakan di negara tempat kredit tersebut dibeli.

Durasi jangka waktu bagi Anda untuk dapat membeli kursus pelatihan Layanan Pendidikan Dell dengan memakai Kredit Pelatihan adalah dua belas (12) bulan sejak tanggal pembelian Layanan tersebut. Semua kursus pelatihan yang ditukarkan dengan Kredit Pelatihan harus dijadwalkan dan dikirimkan sebelum berakhirnya periode 12 bulan yang berlaku sejak tanggal pembelian Layanan pada Formulir Pemesanan, kecuali jika perjanjian layanan induk Anda yang ditandatangani secara terpisah dengan Dell secara eksplisit mengizinkan penjualan Dell atas Layanan ini kepada Anda atau hukum yang berlaku mengharuskan sebaliknya. Jika perjanjian layanan induk Anda yang ditandatangani secara terpisah dengan Dell yang secara eksplisit mengizinkan penjualan Dell atas Layanan ini kepada Anda mengharuskan pembayaran Kredit Pelatihan di akhir atau Anda diwajibkan oleh hukum yang berlaku untuk membayar Kredit Pelatihan di akhir, maka Anda dapat memilih dan Dell akan menyetujui bersama untuk i) membeli Layanan tanpa



Kredit Pelatihan (yang mungkin memerlukan pernyataan kerja (SOW) terpisah atau dokumentasi lainnya), ii) membeli Layanan-Layanan tanpa biaya tambahan yang sesuai dengan Kredit Pelatihan, atau iii) membeli Kredit Pelatihan yang Anda gunakan untuk dibayar di akhir sesuai dengan persyaratan perjanjian induk Anda dan/atau hukum yang berlaku. Setelah Anda memperoleh Kredit Pelatihan, Dell akan menyediakan laporan saldo bulanan dari Kredit Pelatihan Anda dan pemberitahuan 90 hari sebelum Kredit Pelatihan tersebut kedaluwarsa. Jika Anda ingin mengetahui masa kedaluwarsa Kredit Pelatihan Anda, hubungi Layanan Pendidikan Dell atau perwakilan penjualan Anda. Kewajiban Dell untuk memberikan pelatihan Layanan Pendidikan Dell kepada Anda sebagai pengganti Kredit Pelatihan yang diberikan akan dianggap terpenuhi setelah periode 12 bulan sejak tanggal pembelian Kredit Pelatihan oleh Anda, meskipun Anda tidak menggunakan Kredit Pelatihan untuk membeli pelatihan Layanan Pendidikan Dell apa pun. Jika Kredit Pelatihan tersebut kedaluwarsa, Anda tidak akan menerima pengembalian dana untuk Kredit Pelatihan yang tidak terpakai.

Kredit Pelatihan yang Telah Diambil akan tunduk pada uraian layanan untuk Layanan Pendidikan yang terletak bersama dengan Persyaratan & Ketentuan Layanan Dell

Dukungan 30 Hari Pasca Penerapan

Sebagai bagian dari Layanan Instalasi ProDeploy Plus, Dell menyediakan dukungan 30 hari kepada Pelanggan dan Penyedia:

- Pelanggan bisa menghubungi tim dukungan Dell (melalui email atau obrolan) dan mendapatkan bantuan dengan permintaan dukungan administrasi, konfigurasi, atau instalasi untuk solusi penerapan Dell yang mereka beli.
- Dell akan bekerja sama dengan Pelanggan atau Penyedia untuk menyediakan diagnosis jarak jauh tentang masalah yang dialami Pelanggan.
- Untuk masalah penerapan, Dell akan bekerja sama dengan Pelanggan dan/atau Penyedia untuk mengembangkan dan, jika perlu, membantu dalam penerapan rencana remediasi.
- Layanan ini merupakan tambahan untuk setiap garansi atau dukungan lain yang mungkin berhak diterima oleh Pelanggan. Untuk informasi selengkapnya tentang garansi apa saja yang mungkin tersedia, silakan periksa Formulir Pesanan Anda.

