

ProSupport One for Data Center

Pendahuluan

Dell Technologies dengan¹ senang hati menyediakan ProSupport One for Data Center (“**Layanan**” atau “**Layanan Dukungan**”) sesuai dengan Uraian Layanan ini (“**Uraian Layanan**”). Penawaran Anda, formulir pesanan, atau formulir faktur maupun pengakuan pemesanan dari Dell Technologies lainnya yang telah disepakati bersama (“**Formulir Pesanan**”) akan berisi nama Produk², Layanan yang sesuai, dan opsi terkait, jika ada. Untuk mendapatkan bantuan tambahan, atau untuk meminta salinan perjanjian pengaturan Anda yang berlaku atas Layanan (“**Perjanjian**”), hubungi perwakilan penjualan Dell Technologies Anda. Untuk salinan perjanjian Anda dengan reseller Dell Technologies terkait, hubungi reseller tersebut.

Cakupan Layanan Ini

Fitur Layanan ini mencakup:

- Akses telepon 24 (dua puluh empat) jam setiap hari, 7 (tujuh) hari seminggu (termasuk hari libur)³ ke pusat tenaga ahli global Dell Technologies yang stafnya terdiri atas teknisi ProSupport senior untuk bantuan pemecahan masalah perangkat keras dan perangkat lunak⁴.
- Penugasan teknisi lapangan khusus Dell Technologies dan/atau pengiriman komponen pengganti ke Lokasi Pemasangan atau lokasi bisnis Pelanggan lainnya disetujui oleh Dell Technologies sebagaimana diperinci dalam Perjanjian untuk menangani masalah Produk.
- Akses ke Technical Customer Success Manager (Technical CSM) jarak jauh.
- Suku cadang pengganti, jika dianggap perlu untuk menyelesaikan atau mencegah masalah.
- Platform AIOps ProSupport mencakup Dell AIOps, TechDirect, dan MyService 360 yang diaktifkan melalui perangkat lunak konektivitas, seperti secure connect gateway, dan memberikan manfaat, yang tidak terbatas pada hal-hal berikut:
 - Deteksi masalah proaktif dan pembuatan kasus otomatis
 - Deteksi prediktif kegagalan perangkat keras
 - Pembuatan kasus layanan mandiri
 - Pengiriman suku cadang layanan mandiri
 - Saran Keamanan Dell
 - Penilaian Keamanan Siber Dell AIOps

Lihat tabel fitur dalam dokumen ini untuk detail selengkapnya.

Cara Menghubungi Dell Technologies Jika Anda Membutuhkan Layanan

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

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

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

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

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

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

⁴ ProSupport One for Data Center menawarkan berbagai pilihan layanan dukungan berdasarkan sejumlah faktor yang berbeda (misalnya tipe pelanggan, riwayat pembelian, dan sumber daya yang diminta). Tidak semua opsi tersedia pada semua Produk dan untuk semua pelanggan yang disetujui. Ketersediaan opsi juga bergantung pada wilayah geografis atau negara. Silakan hubungi Kontak Layanan Dell Anda untuk detail lebih lanjut.

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

Persyaratan Kelayakan Layanan

Sebagai prasyarat untuk Layanan ini, Pelanggan mungkin diminta untuk memenuhi dan mempertahankan persyaratan kelayakan tertentu. Untuk informasi selengkapnya tentang persyaratan kelayakan yang berlaku untuk Anda, harap hubungi perwakilan penjualan Dell Technologies Anda dan/atau Technical CSM Anda. Dell Technologies berhak untuk secara berkala mengaudit kepatuhan Pelanggan terhadap persyaratan kelayakan ProSupport One. Jika Dell Technologies memutuskan bahwa Pelanggan telah gagal untuk mencapai atau mempertahankan persyaratan kelayakan ProSupport One, Dell Technologies berhak mengubah opsi Layanan dan dukungan yang mencakup Produk Dell Technologies dengan pemberitahuan tertulis kepada Pelanggan. Silakan hubungi perwakilan penjualan Dell Anda jika ada pertanyaan apa pun mengenai potensi perubahan ini, termasuk perubahan harga terkait.

FITUR LAYANAN	KETERANGAN	PROSUPPORT ONE FOR DATA CENTER —DETAIL CAKUPAN
DUKUNGAN TEKNIS GLOBAL	Pelanggan menghubungi Dell Technologies melalui telepon atau antarmuka web selama 24x7 untuk melaporkan masalah Peralatan atau Perangkat Lunak. Kontak telepon akan diarahkan ke kontak dukungan teknis jarak jauh untuk membantu menyelesaikan masalah. Pembuatan kasus otomatis tersedia ketika AIOps platform telah disiapkan melalui secure connect gateway	Disertakan. • Untuk masalah Tingkat Keseriusan 1, pelanggan menerima cakupan Manajer Insiden.
RESPONS DI LOKASI	Dell Technologies mengirim personel yang berwenang ke Lokasi Pemasangan untuk menangani masalah setelah Dell Technologies mengisolasi masalah dan menganggap Respons di Lokasi diperlukan.	Disertakan untuk Peralatan saja. Sasaran Respons di Lokasi awal didasarkan pada opsi yang dibeli Pelanggan. Opsi yang tersedia untuk Pelanggan adalah sebagai berikut; baik 1) respons layanan 4 jam, atau 2) respons layanan pada hari kerja setempat berikutnya, selama jam kerja normal, setelah Dell Technologies menganggap Layanan di Lokasi perlu dilakukan. <u>Respons di Lokasi dalam Waktu 4 Jam</u> Biasanya teknisi tiba di lokasi dalam waktu 4 jam setelah pemecahan masalah dan membatasi masalahnya. • Tersedia 7 (tujuh) hari seminggu, 24 (dua puluh empat) jam sehari, termasuk hari libur. • Tersedia dalam waktu 4 (empat) jam di lokasi respons yang ditetapkan. • Lokasi komponen dengan jarak tempuh 4 jam memiliki persediaan komponen operasional penting, sebagaimana ditentukan oleh Dell Technologies. Komponen yang tidak penting dapat dikirim menggunakan pengiriman semalam. • Prosedur situasi kritis - masalah dengan Keseriusan tingkat 1 memenuhi syarat untuk cakupan insiden “CritSit” dan Manajer Pemecahan Masalah/Eskalasi cepat. • Pengiriman Cepat: pengiriman teknisi lapangan senior secara paralel dengan pemecahan masalah berbasis telepon. Ketersediaan dan teknisi yang sesuai ditentukan oleh Dell. Respons di Lokasi tidak berlaku untuk Perangkat Lunak dan dapat dibeli secara terpisah. <u>Respons di Lokasi pada Hari Kerja Berikutnya</u> Setelah pemecahan masalah dan diagnosis berbasis telepon, umumnya teknisi dapat ditugaskan agar tiba di lokasi pada hari kerja berikutnya. • Panggilan yang diterima Dell Technologies setelah batas waktu setempat pada waktu di lokasi Pelanggan mungkin membutuhkan hari kerja tambahan bagi teknisi servis untuk tiba di lokasi Pelanggan. • Hanya tersedia untuk Produk model tertentu. Respons di Lokasi tidak berlaku untuk Perangkat Lunak dan dapat dibeli secara terpisah.
PROSUPPORT AIOPS PLATFORMS	AIOps adalah kecerdasan buatan (AI) untuk operasi TI. Ini mengacu pada penggunaan strategis teknologi AI, pembelajaran mesin (ML), dan penalaran mesin (MR) yang menyederhanakan dan merampingkan proses serta	Disertakan. Platform AIOps ProSupport mencakup Dell AIOps, TechDirect, dan MyService 360, yang semuanya diaktifkan melalui konektivitas, seperti secure connect gateway, dan memberikan manfaat, yang tidak terbatas pada hal-hal berikut:

FITUR LAYANAN		KETERANGAN	PROSUPPORT ONE FOR DATA CENTER —DETAIL CAKUPAN
		mengoptimalkan penggunaan sumber daya TI Pelanggan.	• Deteksi masalah proaktif dan pembuatan kasus • Deteksi prediktif kegagalan perangkat keras • Pembuatan kasus layanan mandiri • Pengiriman suku cadang layanan mandiri • Saran Keamanan Dell • Penilaian Keamanan Siber Dell AIOps Dell AIOps adalah aplikasi AIOps berbasis cloud yang menyediakan pemantauan dan pemecahan masalah infrastruktur Dell IT Anda secara sederhana dan proaktif. Aplikasi ini memanfaatkan pembelajaran mesin untuk secara proaktif memantau dan mengukur keseluruhan kesehatan server, penyimpanan, konvergensi, hiperkonvergensi, perlindungan data, dan perangkat jaringan melalui analisis prediktif, cerdas, dan komprehensif. Analisis prediktif untuk kapasitas dan performa komponen, seperti Solid-State Drive dan Memori, diaktifkan melalui penggunaan Dell AIOps. Dell AIOps tersedia tanpa biaya tambahan untuk produk dengan kontrak ProSupport (atau lebih tinggi) yang valid. Dell AIOps di-hosting di Dell Technologies Private Cloud, yang menyediakan portal yang independen dan aman bagi setiap pelanggan dan memastikan pelanggan tersebut hanya dapat melihat lingkungan mereka sendiri. MyService360 menyediakan visualisasi dan analitik data lengkap di seluruh pusat data Anda, serta riwayat layanan end-to-end untuk produk Dell Technologies. Manfaat utama mencakup: • Tampilan proaktif insiden dan risiko kritis real-time • Rekomendasi preskriptif yang jelas untuk tindakan dan perencanaan praktis • Tren historis dan analitik data • Mengelola kondisi layanan untuk perlindungan data, penyimpanan, dan sistem terkonvergensi TechDirect memungkinkan pengiriman komponen oleh pelanggan sendiri. Secure connect gateway adalah teknologi pemantauan perusahaan yang disediakan sebagai alat dan aplikasi mandiri. Teknologi ini akan memantau perangkat Anda dan secara proaktif mendeteksi masalah perangkat keras yang mungkin terjadi. Tergantung kontrak layanan Anda, teknologi ini juga mengotomatiskan pembuatan permintaan dukungan untuk masalah yang terdeteksi pada perangkat yang dipantau. Hubungi perwakilan Dell Technologies untuk produk yang tercakup
KOMPONEN PENGANTI		Dell Technologies menyediakan komponen pengganti bila dianggap perlu oleh Dell Technologies.	Disertakan. Sasaran pengiriman komponen pengganti didasarkan pada opsi yang dibeli Pelanggan. Pilihan yang tersedia untuk Pelanggan adalah sebagai berikut: 1) respons layanan 4 jam, atau 2) respons layanan pada hari kerja setempat berikutnya, selama jam kerja normal, setelah Dell Technologies menganggap pengiriman komponen pengganti diperlukan. Lokasi komponen dengan jarak tempuh 4 jam memiliki persediaan komponen operasional penting, sebagaimana ditentukan oleh Dell Technologies. Komponen yang tidak penting dapat dikirim menggunakan pengiriman semalam. Komponen yang dianggap tidak penting dan/atau tidak tersedia di lokasi komponen berjarak tempuh 4 jam termasuk, namun tidak terbatas pada: bezel, sasis mekanis, hard drive kosong, kit rel, aksesori

manajemen kabel, dan Unit Pemrosesan Grafis (GPU). Komponen yang mungkin dianggap penting adalah: motherboard, CPU, modul memori tertentu, dan hard disk drive yang dapat memengaruhi array dan lingkungan produksi.

Batas waktu pengiriman negara setempat dapat memengaruhi pengiriman komponen pengganti tidak penting pada hari yang sama/hari kerja setempat berikutnya.

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

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

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

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

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

PENGgantian SOLID STATE DRIVE PROAKTIF	Jika, sebelum mencapai Tingkat Ketahanannya, solid state drive mencapai Ambang Tingkat Ketahanan (sebagaimana ditentukan oleh Dell) atau lebih, Pelanggan berhak menerima solid state drive pengganti. "Tingkat Ketahanan" adalah rata-rata rentang hidup SSD	Mencakup Penyimpanan dan Produk Infrastruktur Terkonvergensi/ Hiper-terkonvergensi.
		Sasaran respons berdasarkan pada Pengiriman Komponen Pengganti yang berlaku dan fitur layanan Respons di Lokasi yang tertera di atas. Pelanggan harus mengaktifkan dan memelihara versi dukungan TI jarak jauh dan perangkat lunak pemantauan yang saat ini didukung (diimplementasikan sebagai secure connect gateway) selama jangka

	yang memenuhi syarat. "Ambang Tingkat Ketahanan" adalah titik dalam rentang hidup SSD (sebagaimana ditentukan oleh Dell) yakni saat drive memenuhi syarat untuk penggantian - misalnya, setelah mencapai 95% dari Tingkat Ketahanan. Ambang Batas Tingkat Ketahanan akan beragam.	waktu dukungan yang berlaku. Pengaktifan perangkat lunak konektivitas, sebagaimana berlaku, merupakan prasyarat untuk fitur layanan perpanjangan tambahan ini. Drive pracitra tidak memenuhi syarat untuk Penggantian Solid State Drive Proaktif oleh Dell Technologies.
HAK ATAS RILIS BARU PERANGKAT LUNAK	Dell Technologies memberikan hak atas Rilis Baru Perangkat Lunak yang disediakan secara umum oleh Dell Technologies.	Disertakan.
PEMASANGAN RILIS BARU PERANGKAT LUNAK	Dell Technologies melakukan pemasangan jarak jauh Rilis Baru Perangkat Lunak.	Perangkat Lunak OE (Operating Environment atau Lingkungan Operasi) Peralatan Hanya disertakan pada peralatan penyimpanan ketika perangkat lunak lingkungan operasi tertanam terkait tercakup dalam jaminan Dell atau kontrak pemeliharaan Dell saat ini. Perangkat lunak lingkungan operasi peralatan didefinisikan sebagai pemrograman perangkat lunak antarmuka pelanggan dan/atau mikrokode yang diperlukan untuk mengaktifkan administrasi maupun kontrol Peralatan, dan melakukan fungsi dasarnya, serta tanpanya peralatan tidak dapat beroperasi. Pelanggan berhak atas penginstalan jarak jauh untuk pembaruan perangkat lunak OE dengan versi perangkat lunak secure connect gateway yang didukung serta diaktifkan dan dipelihara. Lihat Tabel Jaminan dan Pemeliharaan Produk Dell Technologies untuk produk yang memenuhi syarat. Perangkat Lunak Lain (non-OE) Pelanggan melakukan penginstalan Rilis Baru Perangkat Lunak, kecuali jika dianggap perlu oleh Dell Technologies.
PEMANTAUAN DAN PERBAIKAN JARAK JAUH 24X7	Produk tertentu secara otomatis dan independen akan menghubungi Dell Technologies untuk memberikan masukan guna membantu Dell Technologies dalam menentukan masalah. Dell Technologies mengakses Produk dari jarak jauh jika perlu untuk diagnosis tambahan dan untuk menyediakan dukungan jarak jauh.	Disertakan untuk Produk yang memiliki secure connect gateway, atau alat konektivitas lainnya yang didukung Dell, untuk teknologi pemantauan jarak jauh yang tersedia dari Dell Technologies. Lihat detail tentang secure connect gateway di atas pada bagian platform AIOP. Setelah Dell Technologies mendapatkan pemberitahuan tentang suatu masalah, sasaran respons yang sama untuk Dukungan Teknis Global dan Respons di Lokasi akan berlaku seperti yang dijelaskan sebelumnya.
TECHNICAL CUSTOMER SUCCESS MANAGER ("TECHNICAL CSM")	Technical Customer Success Manager yang ditunjuk ProSupport One for Data Center adalah sumber daya jarak jauh yang ditugaskan dan memiliki pengetahuan tentang bisnis pelanggan, serta menyediakan berbagai macam fitur dan kemampuan sistem, lingkungan, dan keberhasilan pelanggan yang dirancang untuk mengurangi waktu henti dan memaksimalkan pengalaman dukungan keseluruhan dari Dell. Disertakan dengan Layanan Technical CSM:	Disertakan pada Produk yang tercakup oleh layanan ProSupport One for Data Center atau kontrak pemeliharaan saat itu selama jam kerja normal Dell Technologies lokal yang dapat berbeda-beda berdasarkan wilayah dan negara, tidak termasuk Dell Technologies dan hari libur setempat. Lihat Rincian Cakupan tambahan di bawah.

Manajemen Siklus Hidup:

- Advokasi bagi Pelanggan di semua layanan yang aktif; memberikan panduan, dukungan, dan rekomendasi di sepanjang siklus hidup hak kepemilikan Produk yang Didukung
- Bekerja sama dengan tim penjualan, dukungan, dan produk untuk mengatasi kebutuhan dan keluhan pelanggan yang teridentifikasi
- Berkolaborasi, atas nama Pelanggan, di semua layanan Dell dan organisasi komersial saat diperlukan untuk mengatasi masalah teknis atau bisnis
- Membantu Eskalasi, sesuai kebutuhan, atas masalah yang mungkin tidak dapat diselesaikan melalui proses standar, dengan mengoordinasikan sumber daya yang diperlukan untuk menyelesaikannya
- Mengadvokasi Pelanggan selama gangguan dan pemadaman layanan TI yang tidak direncanakan dengan akses ke pimpinan eksekutif, manajer eskalasi dukungan, dan kepemimpinan dukungan teknis

Bantuan proses orientasi:

- Menyediakan bantuan proses orientasi dan memastikan Pelanggan dapat sepenuhnya menerima layanan ProSupport One
- Menyediakan sumber daya edukasi untuk membantu pertanyaan mengenai secure connect gateway, dan/atau alat konektivitas Dell Technologies lainnya
- Memverifikasi keakuratan informasi dukungan Pelanggan yang relevan seperti nama akun, kontak, lokasi dan alamat aset, dll
- Menyediakan transfer pengetahuan seperti cara menghubungi Dell

Technologies untuk memulai permintaan layanan dan menggunakan teknologi dan peralatan dukungan Dell Technologies

Perencanaan Keberhasilan

- Memberikan Rencana Keberhasilan bagi Pelanggan, yang berupa rangkaian rekomendasi melalui komunikasi digital, dan jika diminta, melalui tinjauan terjadwal dengan periode yang disepakati. Rencana Keberhasilan akan terdiri dari tujuan, target, dan aktivitas utama yang direkomendasikan oleh Dell Technologies untuk Pelanggan pada aset ProSupport One yang tercakup dalam hak kepemilikan. Rencana Keberhasilan Technical CSM Dell bukanlah dokumen kontraktual dan tidak mengikat secara hukum bagi Dell atau Pelanggan. Perencanaan ini berfungsi sebagai pedoman untuk membantu Pelanggan dan Technical CSM mengomunikasikan hasil pemanfaatan teknologi dan layanan Pelanggan

Pelaporan

Pelaporan dan rekomendasi analisis tentang sistem yang tercakup dalam hak kepemilikan termasuk:

- Meringkas permintaan layanan terbuka dan tertutup per bulan, atau per triwulan, berdasarkan pilihan Pelanggan
- Memverifikasi versi perangkat lunak sistem yang saat ini terinstal berdasarkan rekomendasi kode target; dan
- Memverifikasi status kontrak, termasuk tanggal dimulai/berakhir dan detail mendasar kontrak lainnya

**Tinjauan Pengoptimalan
Layanan Keberhasilan
Pelanggan:**

- Memberikan tinjauan layanan berdasarkan informasi terperinci dalam laporan layanan. Jadwal, kerangka kerja, dan topik lain yang akan ditinjau akan ditentukan antara Technical CSM dan Pelanggan selama proses orientasi

Kunjungan di Lokasi: Pelanggan berhak atas maksimal dua (2) kunjungan di lokasi per tahun sebagai bagian dari Layanan ini. Pelanggan dapat secara terpisah membeli tambahan kunjungan Technical CSM di lokasi yang mungkin dikenakan biaya tambahan.

DEFINISI TINGKAT KESERiusAN

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

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

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

Pengecualian

Kegiatan berikut tidak termasuk dalam lingkup Uraian Layanan ini:

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

- Layanan diperlukan karena kegagalan dalam memelihara perangkat lunak dan Produk yang Didukung pada tingkat rilis minimum yang ditentukan sebagaimana ditetapkan dalam [Dokumen Kode Referensi](#).
- Aktivitas apa pun yang tidak secara khusus ditetapkan dalam Uraian Layanan ini.

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

Tanggung Jawab Pelanggan terhadap Fitur Layanan Technical CSM

Ketentuan Dell Technologies untuk fitur layanan Technical CSM yang diperinci di atas bergantung pada pemenuhan Pelanggan terhadap tanggung jawab berikut:

- Menyediakan jadwal pemeliharaan sistem yang sesuai untuk Technical CSM yang dianggap perlu oleh Dell Technologies.
- Memastikan bahwa semua persyaratan operasional, teknis, dan lingkungan terpenuhi.
- Memberikan akses secara tepat waktu bagi Technical CSM ke (a) setidaknya satu kali kontak teknis dengan tanggung jawab administrasi sistem dan hak akses informasi/sistem yang sesuai, dan (b) ahli masalah, sistem, dan jaringan (termasuk, tidak terbatas pada, sistem jarak jauh/akses jaringan) yang berlaku yang dianggap perlu oleh Dell Technologies.
- Bertanggung jawab atas urusan konfigurasi, konektivitas jaringan, dan performa.
- Memverifikasi bahwa lokasi Peralatan telah dipersiapkan sebelum ProSupport One for Data Center dimulai.
- Memastikan Produk tersambung ke secure connect gateway dengan mengaktifkan opsi pengumpulan log yang sesuai.

Informasi penting lain mengenai Fitur Layanan Technical CSM

- Untuk dapat sepenuhnya menerima pelaporan bulanan, teknologi konektivitas Dell Technologies, seperti secure connect gateway, harus diinstal dengan mengaktifkan opsi pengumpulan log yang sesuai
- Layanan Technical CSM tersedia selama jam kerja normal. Jam kerja ditetapkan menurut lokasi tempat Technical CSM berada dan dapat berbeda menurut wilayah dan negara. Atas kebijakan Dell Technologies dan jika dianggap perlu oleh Dell Technologies, layanan Technical CSM dapat dilakukan di lokasi.
- Dukungan setelah jam kerja dapat disediakan oleh sumber daya lain dalam Dell Technologies sesuai kebijakan Dell Technologies.
- Lokasi Technical CSM akan ditetapkan berdasarkan kesepakatan bersama selama proses orientasi berdasarkan area layanan yang dipilih Pelanggan dan ketersediaan staf Dell.
- Reseller Dell Resmi (didefinisikan di bawah) dapat menerima Layanan Technical CSM, termasuk pelaporan. Pelaporan mungkin tidak dikategorikan oleh pelanggan pengguna akhir tertentu.
- Reseller Dell Resmi harus mengidentifikasi Produk yang Didukung yang dijual kembali, menyelesaikan proses transfer tag Dell untuk mengubah kepemilikan kepada pelanggan pengguna akhir baru, dan memberikan informasi kontak Pelanggan baru kepada Technical CSM untuk memvalidasi hak kepemilikan dan orientasi Pelanggan secara terpisah.

Tidak Disertakan dengan Layanan Technical CSM ProSupport One for Data Center

- Technical CSM tidak bertanggung jawab untuk menerapkan secure connect gateway
- Dukungan teknis, pemecahan masalah, atau aktivitas diagnostik. (disediakan oleh dukungan teknis ProSupport One for Data Center)
- Menawarkan atau menjual Produk dan layanan.
- Penggantian komponen jika terjadi kecacatan Produk yang Didukung.
- Instalasi dan konfigurasi perangkat lunak atau perangkat keras.
- Layanan lainnya yang tidak tercantum seperti yang disertakan dalam bagian Layanan Technical CSM ini.

Bantuan Kolaboratif

Jika Pelanggan mengajukan permohonan layanan, dan Dell Technologies memutuskan bahwa masalah yang muncul pada produk vendor pihak ketiga yang memenuhi syarat yang umumnya digunakan sehubungan dengan Produk tercakup dalam kontrak jaminan atau pemeliharaan Dell Technologies saat ini, maka Dell Technologies akan berupaya menyediakan Bantuan Kolaboratif di mana Dell Technologies akan: (i) menjadi titik kontak tunggal hingga masalah terisolasi; (ii) menghubungi vendor pihak ketiga; (iii) memberikan dokumentasi masalah; dan (iv) terus mengawasi masalah serta memperoleh status dan rencana penyelesaian dari vendor (apabila memungkinkan).

Agar memenuhi syarat untuk Bantuan Kolaboratif, Pelanggan harus memiliki perjanjian dukungan aktif dan hak yang sesuai secara langsung dengan masing-masing vendor pihak ketiga dan Dell Technologies atau Reseller resmi Dell Technologies. Setelah diisolasi dan dilaporkan, vendor pihak ketiga bertanggung jawab penuh untuk menyediakan seluruh dukungan, baik secara teknis maupun lainnya, sehubungan dengan penyelesaian masalah Pelanggan. **Dell Technologies TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS PERFORMA PRODUK ATAU LAYANAN VENDOR LAIN.** Daftar mitra Bantuan Kolaboratif dapat dilihat di [Daftar Bantuan Kolaboratif](#). Perlu diperhatikan bahwa produk pihak ketiga yang didukung tersebut dapat berubah setiap saat tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada Pelanggan.

Dukungan Perangkat Lunak Sistem Dell Technologies

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

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

“OEM” adalah peritel yang menjual Produk yang Didukung dalam kapasitas sebagai produsen peralatan asli yang membeli Produk dan Layanan Dell Technologies dari grup bisnis Solusi OEM (atau penerusnya) untuk suatu proyek OEM. OEM biasanya menanamkan atau membundel Produk Dell Technologies tersebut ke dalam atau dengan perangkat keras, perangkat lunak, atau hak atas kekayaan intelektual lainnya milik Pelanggan OEM, yang menghasilkan sistem atau solusi yang dikhususkan dengan industri atau fungsi spesifik tugas (sistem atau solusi demikian disebut sebagai “Solusi OEM”) dan menjual kembali Solusi OEM tersebut dengan merek OEM sendiri. Sehubungan dengan OEM, istilah “Produk yang Didukung” termasuk Produk yang Didukung Dell Technologies yang disediakan tanpa pemberian merek Dell Technologies (yaitu sistem yang kompatibel dengan OEM tidak bermerek), dan “Pengguna Akhir” berarti Anda, atau suatu entitas yang membeli Solusi OEM untuk penggunaan sendiri sebagai pengguna akhir dan bukan untuk menjual kembali, mendistribusikan atau memberi sublisensi kepada orang lain. OEM bertanggung jawab untuk menyediakan penelusuran kesalahan tingkat pertama kepada Pengguna Akhir tersebut. Diagnosis awal dengan upaya terbaik yang sesuai harus dilakukan oleh OEM sebelum meneruskannya ke Dell Technologies. OEM tetap bertanggung jawab untuk menyediakan pemecahan masalah awal bahkan jika Pengguna Akhir melibatkan Dell Technologies untuk meminta layanan, dan jika Pengguna Akhir menghubungi Dell Technologies untuk mendapatkan layanan tanpa menghubungi OEM, Dell Technologies akan meminta Pengguna Akhir tersebut untuk menghubungi OEM mereka untuk mendapatkan pemecahan masalah tingkat pertama sebelum mereka menghubungi Dell Technologies.

Pengiriman Laporan kepada Peritel Resmi Dell Technologies untuk Pelanggan Pengguna Akhir yang Membeli melalui Peritel Resmi Dell Technologies

Pelaporan Technical CSM ProSupport One for Data Center hanya akan dikirimkan oleh Dell Technologies kepada **reseller atau distributor resmi Dell Technologies (sebagaimana berlaku) yang diidentifikasi pada penawaran Dell Technologies (secara bersama-sama disebut "Reseller")**. Reseller mengakui dan menyetujui bahwa mereka telah memperoleh persetujuan yang sesuai dari pelanggan pengguna akhir dari Reseller ("Pengguna Akhir") untuk menerima Pelaporan Technical CSM pelanggan Pengguna Akhir. Kecuali diberitahukan sebaliknya oleh Reseller, Dell Technologies akan mendistribusikan pelaporan Technical CSM ProSupport One for Data Center ke alamat Reseller dan informasi kontak yang diberikan kepada Dell Technologies pada saat Layanan dibeli atau informasi kontak yang terdapat dalam catatan penjualan dan layanan Dell Technologies saat ini, sebagaimana ditentukan oleh Dell Technologies. Pelaporan Technical CSM yang dikirimkan kepada Reseller tidak akan dikategorikan oleh/untuk Pengguna Akhir tertentu. Opsi pelaporan kustom mungkin tersedia untuk pembelian terpisah dengan biaya tambahan.

Dell Technologies ProSupport One for Data Center tentang Komponen Nonstandar di Produk Server Kustom

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

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

Tanggung Jawab Umum Pelanggan

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

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

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

Kewajiban di Lokasi. Apabila Layanan memerlukan pengerjaan di lokasi, Pelanggan akan menyediakan semua informasi, alat, dan infrastruktur kesehatan dan keselamatan yang diwajibkan oleh undang-undang dan peraturan setempat yang berlaku.

Pelanggan akan menyediakan (tanpa membebankan biaya kepada Dell Technologies) akses yang bebas, aman, dan memadai ke fasilitas dan lingkungan Pelanggan, termasuk ruang kerja, listrik, peralatan keselamatan (jika berlaku), seperti: lift server, tangga, helm keselamatan, dan pelindung telinga, dll., dan saluran telepon lokal. Monitor atau layar, mouse (atau perangkat penunjuk), dan keyboard juga harus disediakan (tanpa membebankan biaya kepada Dell Technologies), jika sistem tersebut tidak termasuk dalam item ini. Untuk produk di atas 70 lb (32 kg), pelanggan bertanggung jawab untuk menyediakan peralatan pengangkat yang sesuai untuk setiap dukungan atau penerapan di lapangan. Untuk produk dengan berat antara 40 lb (18 kg) dan 70 lb (32 kg), pelanggan mungkin harus mengeluarkan produk dari rak sebelum Dell memberikan layanannya. Kegagalan dalam memenuhi syarat ini dapat mengakibatkan dibebankannya biaya tambahan kepada pelanggan untuk sumber daya yang diperlukan untuk melepaskan server dari rak dengan aman.

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

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

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

Memelihara Perangkat Lunak dan Rilis Layanan. Pelanggan harus memelihara perangkat lunak dan Produk yang Didukung pada tingkat rilis minimum yang ditentukan oleh Dell Technologies sebagaimana ditentukan pada Dokumen Kode Referensi.

Pelanggan juga harus memastikan bahwa pemasangan tingkat rilis perangkat lunak atau firmware minimum pada komponen pengganti, patch, pembaruan, atau rilis selanjutnya sesuai dengan yang diarahkan oleh Dell agar Produk yang Didukung tetap memenuhi syarat untuk Layanan ini. Dell Technologies berhak, atas kebijakannya sendiri, untuk menolak dukungan untuk perangkat lunak dan Produk yang Didukung yang tidak memenuhi tingkat rilis minimum yang ditentukan Dell Technologies sebagaimana ditentukan pada Dokumen Kode Referensi.

Persyaratan & Ketentuan Layanan

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

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

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

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

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

* Pelanggan dapat mengakses situs web lokal Dell.com dengan mengakses Dell.com dari komputer yang tersambung ke Internet di lokasi mereka atau dengan memilih salah satu dari opsi yang ada di situs web Dell yang tersedia di Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Pelanggan selanjutnya setuju bahwa dengan memperbarui, memodifikasi, memperpanjang, atau meneruskan penggunaan Layanan setelah jangka waktu awal, Layanan akan tunduk pada Uraian Layanan terkini yang tersedia untuk ditinjau di Dell.com/serviceDescriptions.

Dengan memesan Layanan, menerima penyelesaian Layanan, menggunakan Layanan atau perangkat lunak terkait atau dengan mengeklik/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 Technologies atau antarmuka internet, berarti Anda setuju untuk terikat oleh Uraian Layanan ini serta perjanjian yang terkandung di dalam referensi ini. Jika Anda menyepakati Uraian Layanan ini atas nama perusahaan atau entitas hukum lainnya, Anda menyatakan bahwa Anda berwenang untuk mengikat entitas tersebut dengan Uraian Layanan ini, yang dalam kasus ini "Anda" atau "Pelanggan" akan merujuk pada entitas tersebut. Selain menerima Uraian Layanan ini, Pelanggan di negara tertentu juga mungkin diharuskan menandatangani Formulir Pesanan.

Persyaratan & Ketentuan Lainnya

1. **Jangka Waktu Layanan.** Uraian Layanan ini dimulai pada tanggal yang tercantum dalam Formulir Pemesanan Anda dan berlanjut selama jangka waktu ("**Jangka Waktu**") yang tertera pada Formulir Pemesanan. Sebagaimana berlaku, jumlah sistem, lisensi, instalasi, penerapan, endpoint terkelola, atau pengguna akhir yang salah satu atau beberapa Layanannya telah dibeli Pelanggan, tarif atau harga, dan Jangka Waktu yang berlaku untuk setiap Layanan tersebut tertera pada Formulir Pemesanan Pelanggan. Kecuali jika telah disetujui secara tertulis antara Dell Technologies dan Pelanggan, pembelian Layanan berdasarkan Uraian Layanan ini harus semata-mata untuk keperluan internal Pelanggan dan tidak untuk dijual kembali atau untuk tujuan biro layanan.
2. **Informasi Tambahan Penting**
 - a) **Penjadwalan Ulang.** Setelah Layanan ini dijadwalkan, setiap perubahan jadwal harus dilakukan selambat-lambatnya 8 hari kalender sebelum tanggal yang dijadwalkan. Jika Pelanggan menjadwalkan ulang layanan ini dalam waktu 7 hari atau kurang sebelum tanggal yang dijadwalkan, besarnya biaya penjadwalan ulang tidak melebihi 25% dari harga Layanan. Setiap penjadwalan ulang Layanan akan dipastikan oleh Pelanggan selambat-lambatnya 8 hari sebelum dimulainya Layanan.
 - b) **Pembayaran Perangkat Keras yang Dibeli Bersama Layanan.** Kecuali jika telah disetujui secara tertulis, pembayaran perangkat keras bagaimana pun juga tidak dapat bergantung pada pelaksanaan atau penyelesaian layanan pemasangan atau layanan penerapan yang dibeli bersama dengan perangkat keras tersebut.
 - c) **Batasan untuk Cakupan Layanan.** Dell dapat menolak memberikan Layanan jika menurut pendapatnya, penyediaan Layanan menimbulkan risiko tidak wajar bagi Dell atau penyedia Layanan Dell, atau jika layanan yang diminta tidak termasuk dalam cakupan Layanan. Dell tidak bertanggung jawab atas kegagalan atau penundaan dalam pelaksanaan karena penyebab apa pun yang berada di luar kendalinya, termasuk kegagalan Pelanggan untuk memenuhi kewajibannya berdasarkan Uraian Layanan ini.
 - d) **Perubahan Cakupan Layanan.** Kecuali jika disepakati lain secara tertulis dengan Pelanggan, Dell Technologies berhak mengubah cakupan Layanan dengan pemberitahuan tertulis 60 (enam puluh) hari sebelumnya kepada Pelanggan. Selain perubahan yang disebabkan oleh penerbit dan produsen Produk Pihak Ketiga, Pelanggan akan diberi tahu tentang setiap perubahan dalam cakupan Layanan Dukungan dengan cara yang dinyatakan dalam Perjanjian antara Dell Technologies dan Pelanggan pada saat itu.
 - e) **Privasi.** Dell Technologies akan menangani setiap informasi pribadi yang dikumpulkan berdasarkan Uraian Layanan ini sesuai Pernyataan Privasi Dell Technologies dari yurisdiksi yang berlaku, yang semuanya tersedia di <http://www.dell.com/localprivacy> dan masing-masing disertakan sebagai rujukan.
 - f) **Layanan Opsional.** Layanan opsional (termasuk dukungan di lokasi yang membutuhkan, pemasangan, konsultasi, pengelolaan, layanan profesional, layanan dukungan atau pelatihan) dapat tersedia untuk dibeli dari Dell Technologies dan bervariasi menurut lokasi Pelanggan. Layanan opsional mungkin memerlukan perjanjian terpisah dengan Dell Technologies. Jika perjanjian tersebut tidak ada, layanan opsional disediakan menurut Uraian Layanan ini. [Pengalihan dan Subkontrak](#). Dell Technologies dapat membuat subkontrak atas Layanan ini dan/atau menugaskan Uraian Layanan ini kepada penyedia layanan pihak ketiga berkualifikasi yang akan melaksanakan Layanan atas nama Dell Technologies.
 - g) **Pembatalan.** Dell Technologies dapat setiap saat membatalkan Layanan ini selama Jangka Waktu karena salah satu dari alasan berikut:
 - a. Pelanggan gagal membayar sebagian atau total harga Layanan ini berdasarkan jangka waktu faktur tagihan;
 - b. Pelanggan menghina, mengancam, atau menolak bekerja sama dengan analis pembantu atau teknisi lapangan;
 - c. Pelanggan gagal mematuhi semua persyaratan dan ketentuan yang ditetapkan dalam Uraian Layanan ini;
 - d. Pelanggan meminta penggantian komponen yang secara material melebihi laju kegagalan standar untuk komponen dan sistem terkait, yang laju kegagalannya terus dipantau. Lihat bagian pengecualian di atas.

Jika Dell Technologies membatalkan Layanan ini, Dell Technologies akan mengirimkan pemberitahuan pembatalan tertulis kepada Pelanggan di alamat yang tercantum pada faktur tagihan Pelanggan. Pemberitahuan akan mencantumkan alasan pembatalan serta tanggal berlaku pembatalan, yang tidak akan kurang dari 10 (sepuluh) hari sejak tanggal Dell Technologies mengirimkan pemberitahuan pembatalan kepada Pelanggan, kecuali jika undang-undang setempat mensyaratkan ketentuan pembatalan lainnya yang tidak dapat diubah berdasarkan perjanjian. Jika Dell Technologies membatalkan Layanan menurut ayat ini, Pelanggan tidak berhak atas pengembalian dana atas biaya yang telah dibayarkan atau terutang kepada Dell Technologies.
 - h) **Pembatasan Geografis dan Relokasi.**
 1. Dell Technologies mungkin tidak dapat menyediakan Layanan Dukungan dalam waktu 4 jam Di Lokasi dan komponen pengganti sehubungan dengan Peralatan yang berada di luar Area Dell Technologies Services. "Area Dell Technologies Services" adalah lokasi yang berada dalam (i) jarak tempuh mobil sejauh 100 (seratus) mil atau 160 (seratus enam puluh)

kilometer dari lokasi layanan Dell Technologies; dan (ii) negara yang sama seperti lokasi layanan Dell Technologies, kecuali jika ditentukan lain dalam perjanjian pengaturan Anda dengan Dell Technologies yang berlaku, maka definisi dalam perjanjian pengaturan tersebut yang berlaku. Untuk Pelanggan EMEA, kecuali jika dinyatakan lain dalam Uraian Layanan atau Perjanjian, layanan di lokasi tersedia dalam jarak hingga 150 kilometer dari lokasi Dell Technologies Logistics terdekat (lokasi PUDO atau Pengambilan/Pengiriman). Hubungi perwakilan penjualan Anda untuk informasi lebih lanjut tentang ketersediaan layanan di lokasi di wilayah EMEA berdasarkan lokasi layanan Dell Technologies sebelum pembelian.

2. Layanan ini hanya tersedia di lokasi tertentu. Jika Produk tidak berada di lokasi geografis sesuai lokasi yang tercantum dalam catatan layanan Dell Technologies untuk Produk Anda, atau jika rincian konfigurasi telah berubah dan tidak dilaporkan kembali kepada Dell Technologies, maka Dell Technologies harus terlebih dahulu melaksanakan kualifikasi ulang Produk tersebut terkait hak dukungan yang Anda beli sebelum waktu respons yang berlaku untuk Produk tersebut dapat diberlakukan. Opsi Layanan, termasuk tingkat layanan, jam dukungan teknis, serta waktu respons di lokasi akan berbeda menurut geografi dan konfigurasi, serta opsi tertentu bisa jadi tidak tersedia untuk dibeli di lokasi Pelanggan, jadi hubungi perwakilan penjualan Anda untuk mendapatkan rincian ini. Kewajiban Dell Technologies untuk menyediakan Layanan bagi Produk yang telah dipindahkan lokasinya akan bergantung pada berbagai faktor, termasuk tetapi tidak terbatas pada, ketersediaan Layanan setempat, biaya tambahan, serta pemeriksaan dan resertifikasi atas Produk yang telah dipindahkan lokasinya tersebut berdasarkan waktu dan tarif konsultasi material yang ditetapkan Dell Technologies saat itu. Dalam kasus komponen servis dikirimkan langsung kepada Pelanggan, maka Pelanggan tersebut harus dapat menerima kiriman di lokasi Produk yang akan diservis, kecuali jika disepakati lain antara Dell Technologies dan Pelanggan. Dell Technologies tidak akan dianggap bertanggung jawab atas jeda dukungan karena kegagalan atau penolakan Pelanggan untuk menerima pengiriman komponen tersebut. Sistem penyimpanan multi-komponen memerlukan perjanjian opsi dukungan aktif untuk semua komponen perangkat keras dan perangkat lunak sistem agar dapat menerima semua manfaat dari perjanjian dukungan di seluruh solusi. Kecuali jika disepakati lain secara tertulis dengan Pelanggan, Dell Technologies berhak mengubah cakupan Layanan Dukungan dengan pemberitahuan tertulis 60 (enam puluh) hari sebelumnya kepada Pelanggan.

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

HUBUNGI KAMI

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

Hak cipta © 2025 Dell Inc. atau anak perusahaannya. Semua Hak Dilindungi Undang-Undang. Dell Technologies, Dell, dan merek dagang lainnya adalah merek dagang dari Dell Inc. atau anak-anak perusahaannya. Merek dagang lain dapat merupakan merek dagang dari pemiliknya masing-masing. Dipublikasikan di AS.

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