

Uraian Layanan

Hal-hal yang Perlu Layanan Dell ProSupport

Pendahuluan

Dell dengan senang hati memberikan Hal-hal yang Perlu Layanan Dell ProSupport (“Layanan”) sesuai dengan Uraian Layanan ini (“Uraian Layanan”). Formulir permintaan, faktur pesanan atau formulir lain yang telah disepakati bersama untuk faktur tagihan atau penerimaan pesanan (sesuai dengan yang berlaku saat itu, “Formulir Pesanan”) akan menyertakan nama layanan dan opsi layanan tersedia yang Anda beli. Untuk memperoleh bantuan tambahan atau meminta salinan kontrak layanan Anda, hubungi Dukungan Teknis Dell atau perwakilan penjualan Anda.

Cakupan Layanan Ini

Layanan ini memberi dukungan melalui telepon bagi Pelanggan untuk mendapatkan jawaban yang cepat dan mudah bagi pertanyaan-pertanyaan umum tentang Produk yang Didukung Dell* sebagai bagian paket layanan Hal-hal yang Perlu Layanan Dell ProSupport. Layanan ini termasuk bantuan mengenai Perangkat Lunak (bantuan aplikasi dan OS), Pembuatan Jaringan (dukungan pembuatan jaringan dan nirkabel), Pihak Ketiga (dukungan pemecahan masalah dan dukungan kolaboratif), Pembasmian Virus (dukungan dan pembasmian virus dan spyware), Data (dukungan migrasi data, pencadangan dan transfer berkas) dan Keamanan (dukungan perlindungan PC) untuk Produk yang Didukung berdasarkan pada insiden, seperti yang ditetapkan dalam faktur tagihan Pelanggan.

Layanan yang Tersedia	Uraian Dukungan
Perangkat Lunak (Dukungan Aplikasi & OS)	Dukungan dengan instalasi sistem pengoperasian (OS) dan dukungan konfigurasi serta dukungan tambahan terhadap pertanyaan atau hal-hal yang berkaitan dengan aplikasi umum termasuk perangkat lunak akunting, paket produktivitas, pusat data dan utilitas. Instalasi dasar untuk sebagian besar perangkat lunak pihak ke-3.
Pembuatan Jaringan (Dukungan Pembuatan Jaringan & Nirkabel)	Membantu pengaturan dan/atau mendiagnosis jaringan nirkabel satu-lawan-satu dan jaringan ethernet.
Pihak Ketiga (Pemecahan Masalah Pihak Ke-3 & Bantuan Kolaboratif)	Membantu memecahkan masalah dalam pemilihan perangkat lunak pihak ke-3, perangkat keras printer dan perangkat keras periferi.
Penanganan Virus (Dukungan Pembasmian Virus/Spyware)	Membantu memecahkan masalah dan membasmi sebagian besar virus dan spyware.
Data (Dukungan Migrasi Data, Pencadangan & Transfer File)	Membantu menyalin data dari satu hard drive ke hard drive lainnya dan migrasi data dari satu sistem ke sistem lainnya. Memformat dan menyiapkan drive untuk menerima transfer data agar dapat beroperasi di sistem induk. Membantu mencadangkan data pelanggan dari PC Dell ke media eksternal yang dimiliki pelanggan. Membantu menggunakan utilitas perangkat lunak untuk memulihkan berkas yang hilang atau rusak di mana saja. (Beberapa berkas mungkin tidak dapat dipulihkan.)
Keamanan (Dukungan Perlindungan PC)	Membantu konfigurasi dasar dan instalasi perangkat lunak keamanan utama (dibeli terpisah oleh Pelanggan). Membantu instalasi dan konfigurasi perangkat lunak keamanan dan membantu mengatur pemindaian virus dan firewall pribadi.

A. Layanan Dukungan

Layanan ini memberikan dukungan teknis melalui telepon selama periode garansi perangkat keras tersebut berlaku untuk Produk yang Didukung milik Pelanggan. Dukungan dapat dibeli per insiden. Layanan ini mencakup:

- Layanan dukungan melalui telepon, selama jam kerja setempat kecuali hari libur nasional, kepada pusat tenaga ahli global Dell, yang memiliki staf yang terdiri dari analis tingkat senior untuk memberikan bantuan pemecahan masalah terkait perangkat lunak.
- Peristiwa diagnostik tunggal untuk bantuan pemecahan masalah jarak jauh terhadap masalah dukungan umum yang sesuai dengan isi tabel di halaman 1 di atas, yang mendaftarkan layanan dan uraian dukungan yang tersedia, jika ada dan sesuai dengan permintaan Pelanggan, di mana teknisi Dell akan tersambung langsung ke sistem Anda melalui koneksi internet yang aman untuk melakukan pemecahan masalah.
- Dukungan ditentukan berdasarkan jenis masalah. Hal ini ditetapkan oleh agen dukungan teknis pada saat Pelanggan menelepon. Di bawah ini adalah dua jenis masalah yang dicakup dalam Uraian Layanan ini:

Hal-hal yang Perlu Layanan Dell ProSupport

Hal-hal yang Perlu Layanan ProSupport untuk Dukungan Perangkat Lunak	<ul style="list-style-type: none">• SW yang dibeli langsung atau melalui penjual pihak ke-3• Fungsi dukungan aplikasi spesifik : Pasang/bongkar pemutakhiran, Cara Melakukan yang Sederhana, Pemasangan ulang pengaturan dari pabrik• Cakupan untuk peramban internet umum, program email, aplikasi produktivitas, keuangan pribadi, penyuntingan gambar & film. cth. Adobe Photoshop, MS Office, QuickBooks, Adobe Acrobat• Termasuk pengaturan jaringan kabel atau nirkabel dari kotak ke jaringan.• Bantuan "Cara Melakukan" untuk Pencadangan Data, Migrasi, dan Transfer Berkas• Dukungan OS: Pencadangan Data Pemasangan Kembali Sistem Pengoperasian Instalasi Paralel, Bantuan Pemeliharaan & Dukungan "Cara Melakukan", BSOD, Konfigurasi Windows Vista Advanced, Pemulihan PC / OSRI dengan Kehilangan Data, Konfigurasi Windows 7 Advanced, Membantu Pemasangan/ Pemutakhiran & Pengaturan XP/Vista OS• Dukungan Akses internet/Email: MS Internet Explorer, Konflik Peramban/ Kompatibilitas, Pengaturan Layanan E-mail/ Tutorial, MS Outlook / Express• Dukungan Printer/Faks/Pemindai yang disambungkan ke PC
Hal-hal yang Perlu Layanan ProSupport untuk Dukungan Anti Virus/Malware	<ul style="list-style-type: none">• Bantuan pembasmian virus, spyware, malware dan rootkits pada komputer• Memperbaiki setiap masalah sistem pengoperasian (masalah booting, layar yang berwarna biru, dll.)• Menerapkan tweak dan modifikasi sistem• Melakukan pembaruan kritis pada sistem pengoperasian• Menguji sistem pengoperasian agar berfungsi dengan benar• Memberikan kiat-kiat untuk mencegah infeksi di masa yang akan datang• Jika tidak dapat memperbaiki masalah menggunakan metode di atas, teknisi akan membantu pelanggan untuk melakukan pemasangan kembali OS tersebut

B. Prosedur Layanan & Tanggung Jawab Dell

Menerima Dukungan. Pelanggan, atau orang yang diberi wewenang oleh Pelanggan, harus menelepon Dukungan Teknis Dell untuk dapat menerima dukungan tersebut. Seorang teknisi Dell akan menanyakan nomor pesanan Pelanggan, perangkat keras yang relevan dan merek perangkat lunak, serta nomor model dan nomor versi. Untuk menerima Layanan, Pelanggan harus mengkonfirmasi bahwa Pelanggan (a) memiliki akses penuh ke perangkat keras dan/atau perangkat lunak yang menjadi dasar permasalahan, dan (b) telah selesai mencadangkan setiap perangkat lunak atau data yang mungkin terpengaruh oleh Produk yang Didukung tersebut.

Langkah pertama: Panggilan Bantuan

- Untuk permintaan dukungan melalui telepon, hubungi Dukungan Teknis Dell.
- Teleponlah dari lokasi yang memiliki akses fisik ke Produk yang Didukung, jika diperlukan selama melakukan proses pemecahan masalah lewat telepon.
- Berikan nomor Tag Servis dan informasi lain yang diminta oleh agen dukungan teknis. Analis akan memverifikasi Produk yang Didukung milik Pelanggan tersebut, Uraian Layanan yang berlaku dan mengkonfirmasi jika ada Layanan yang kedaluwarsa.

Langkah Kedua: Membantu Pemecahan Masalah berbasis Telepon

- Bila diminta, mengidentifikasi pesan kesalahan yang diterima dan saat terjadi; aktivitas apa yang mendahului pesan kesalahan itu; dan langkah apa yang sudah Pelanggan ambil untuk mencoba menyelesaikan masalah tersebut.
- Agen dukungan teknis akan bekerjasama dengan Pelanggan melalui serangkaian langkah pemecahan masalah untuk membantu mendiagnosa masalah.

Nomor Pesanan. Pelanggan harus menjaga kerahasiaan nomor pesanan yang diberikan Dell yang terkait dengan Layanan. Dell tidak bertanggungjawab atas penggunaan yang tidak diberi wewenang terhadap kontrak atau nomor pesanan Pelanggan tersebut.

Pembasmian Spyware/Virus. Pelanggan memahami bahwa perubahan atau pembasmian sejumlah program spyware dan virus dapat mengganggu performa program lainnya. Selain itu, mengubah atau menghapus program demikian mungkin dilarang oleh beberapa lisensi perangkat lunak tertentu. Ini merupakan tanggung jawab Pelanggan untuk memeriksa lisensi tersebut dan untuk memastikan bahwa prosedur yang dilakukan sebagai bagian dari Layanan ini tidak akan mempengaruhi lisensi ini, atau, jika ternyata mempengaruhi, pengaruh terhadap lisensi atau kinerja sistem tersebut dapat diterima oleh Pelanggan. Pelanggan selanjutnya memahami bahwa Servis ini tidak dapat menjamin bahwa spyware dan virus lain tidak akan kembali atau muncul di sistem Pelanggan setelah Servis dilakukan. Dengan meningkatnya kompleksitas aktivitas anti-malware/pembasmian virus, dan variasi masalah yang dapat muncul akibat dari adanya kode yang berbahaya tersebut, Pelanggan mengakui bahwa kinerja Dell terhadap Layanan ini tidak memberikan garansi bahwa tidak akan ada malware lain yang ada setelah Layanan ini diberikan. Dell mengharapkan pelanggannya menerapkan perangkat lunak protektif, seperti perangkat lunak anti-virus/anti-malware dan firewall, untuk melindungi jaringan dan sistem miliknya terhadap akses yang tidak diberi izin dan penyebaran otomatis perangkat lunak berbahaya.

Menyalin Berkas. Dell tidak diizinkan undang-undang untuk menyalin bahan-bahan bajakan atau yang memiliki hak cipta. Pelanggan mengakui bahwa Pelanggan memiliki hak cipta atau lisensi untuk membuat salinan semua berkas yang ada di dalam sistem mereka dan bahwa Pelanggan tidak memiliki berkas apapun di dalam sistem mereka yang dapat menyebabkan Dell bertanggungjawab terhadap pelanggaran hak cipta, jika berkas tersebut disalin oleh Dell, sebagai bagian dari Layanan, termasuk namun tidak terbatas pada, berkas musik, berkas gambar bergerak atau berkas fotografi yang tunduk pada larangan hak cipta. Pelanggan menerima tanggung jawab untuk, dan setuju untuk menjamin dan menjaga Dell terbebas dari, setiap dan semua tanggung jawab, kerusakan, klaim atau tuntutan yang muncul akibat kegagalan Pelanggan untuk menghapus berkas-berkas sedemikian dari sistem mereka, sebelum menelepon Dell untuk meminta Layanan.

Bantuan Kolaboratif

Jika masalah muncul pada produk pihak ketiga dan perangkat lunak tertentu yang pada umumnya digunakan bersama dengan Produk Pelanggan yang Didukung, Dell akan bertindak sebagai penghubung tunggal, seperti yang ditetapkan di sini, hingga masalah dipisahkan dan diteruskan kepada vendor pihak ketiga. Secara khusus, Dell akan menghubungi vendor pihak ketiga dan membuat "insiden masalah" atau "tiket masalah" atas nama Pelanggan dengan menyediakan dokumentasi masalah yang diperlukan. Setelah vendor dilibatkan, Dell akan memantau proses penyelesaian masalah dan memperoleh status dan rencana penyelesaian dari vendor hingga vendor tersebut menyelesaikan masalah dengan menyediakan masalah, langkah-langkah terhadap penyelesaian, perubahan konfigurasi, solusi, atau eskalasi laporan bug. Atas permintaan Pelanggan, Dell akan mengawasi prosedur pengelolaan eskalasi di dalam Dell dan/atau organisasi vendor.

Agar memenuhi syarat dalam bantuan Kolaboratif, Pelanggan harus memiliki persetujuan dukungan aktif dan hak yang sesuai dengan masing-masing vendor pihak ketiga. Setelah dipisahkan dan dilaporkan, vendor pihak ketiga memberikan dukungan teknis dan penyelesaian untuk masalah Pelanggan. **DELL TIDAK AKAN BERTANGGUNG JAWAB ATAS KINERJA PRODUK ATAU LAYANAN VENDOR LAIN.**

Lihat mitra bantuan Kolaboratif di www.Dell.com/CollaborativeSupport. Perhatikan bahwa produk pihak ketiga yang didukung tersebut dapat berubah setiap saat tanpa pemberitahuan kepada Pelanggan.

Pemecahan Masalah Perangkat Lunak

Layanan ini menyertakan pemecahan perangkat lunak Dell OEM dengan bantuan Kolaboratif (seperti yang dijelaskan di atas) untuk aplikasi Dell OEM, sistem operasi, dan firmware pada Produk yang Didukung ("**Produk Perangkat Lunak yang Tercakup**") melalui telepon, atau melalui transmisi perangkat lunak dan informasi lain melalui alat elektronik, atau dengan mengirimkan perangkat lunak dan/atau informasi lainnya kepada Pelanggan. Produk Perangkat Lunak yang Tercakup termasuk aplikasi klien pengguna akhir yang dipasangkan sebelumnya seperti perangkat lunak Norton AntiVirus™, paket perangkat lunak Microsoft® Office, perangkat lunak akunting Intuit® QuickBooks®, perangkat lunak Adobe® Photoshop® dan perangkat lunak Adobe Acrobat®. Beberapa aplikasi server seperti solusi Server Microsoft Small Business juga ikut didukung. Silakan hubungi analis dukungan teknis Dell untuk mendapatkan daftar terbaru dari Produk Perangkat Lunak yang Dicapuk.

Batasan pada Layanan Pemecahan Masalah Perangkat Lunak Dell OEM. Dell tidak menjamin bahwa pertanyaan yang terkait perangkat lunak tertentu akan teratasi atau bahwa Produk Perangkat Lunak yang Tercakup akan memberikan hasil khusus apa pun. Situasi yang memunculkan pertanyaan Pelanggan harus dapat diciptakan kembali pada satu sistem (*mis.*, satu unit pemrosesan pusat dengan stasiun kerjanya dan perangkat tambahan lainnya). Dell dapat menyimpulkan bahwa masalah perangkat lunak cukup rumit atau bahwa Produk yang Didukung Pelanggan memiliki kondisi yang tidak memungkinkan dilakukannya analisis yang efektif jika ditanyakan melalui dukungan telepon. Pelanggan memahami dan menerima bahwa Dell mungkin tidak dapat mengatasi pertanyaan macam ini, dan Pelanggan memahami dan menerima bahwa Pelanggan harus membuat pengaturan tersendiri dengan pembuat perangkat lunak tersebut untuk menjawab masalah pertanyaan tersebut.

C. Tidak Termasuk Dengan Layanan Ini

- Tenaga kerja dan/atau penggantian komponen untuk Produk yang Didukung. Silakan lihat garansi terbatas dan layanan yang berlaku untuk rincian mengenai penggantian komponen dan layanan perbaikan untuk Produk Dell™.
- Layanan Di-lokasi atau Di-Rumah. (Layanan ini tersedia dalam kontrak terpisah dengan syarat dan ketentuan yang unik.)
- Dukungan ketika kompatibilitas sistem dengan perangkat lunak dipertanyakan atau konfigurasi tidak valid.
- Plug-in pihak ketiga.
- Penyediaan pemutakhiran perangkat lunak atau rilisan perangkat lunak terbaru.
- Dukungan untuk Produk yang Didukung versi yang lebih tua dari versi sekarang (dukungan pada versi yang lebih tua tersedia atas dasar yang beralasan komersial).
- Dukungan untuk freeware atau shareware.
- Layanan pelatihan jarak jauh atau di lokasi.
- Pembuatan skrip, pemrograman, desain pusat data atau pengembangan web.
- Kunci produk untuk aktivasi.
- Pemulihan data atau perangkat lunak yang hilang.
- Dukungan terhadap kerusakan yang tidak disengaja atau yang disengaja.
 - Aktivitas lain seperti penginstalan, pembongkaran, relokasi, pemeliharaan preventif, bantuan pelatihan, administrasi jarak jauh atau aktivitas atau layanan apapun yang tidak diuraikan secara jelas pada Uraian Layanan.
 - Aksesori, item persediaan, penggantian media, persediaan pengoperasian, aksesori periferi atau komponen seperti baterai, bingkai, sampul, atau dukungan di atasnya.
 - Dukungan produk pihak ketiga langsung atau bantuan kolaboratif versi yang saat ini tidak didukung oleh pabrik, vendor, atau mitra.
 - Dukungan untuk perlengkapan yang rusak oleh bencana alam (seperti, tetapi tidak terbatas pada, petir, banjir, angin tornado, gempa bumi, dan badai), penyalahgunaan, kecelakaan, penyalahgunaan Produk yang Didukung atau komponen (seperti, tetapi tidak terbatas pada, penggunaan tegangan yang tidak benar, penggunaan sekering yang tidak benar, penggunaan perangkat dan aksesoris yang tidak kompatibel, ventilasi yang tidak benar dan tidak mencukupi, atau kegagalan yang mengikuti perintah pengoperasian), modifikasi, lingkungan pengoperasian atau fisik yang tidak sesuai, pemeliharaan yang salah oleh Pelanggan (atau agen Pelanggan), memindahkan Produk yang Didukung, penghapusan atau perubahan perlengkapan atau label identitas komponen, atau kegagalan yang disebabkan oleh produk yang bukan tanggung jawab Dell.
 - Nirkabel lanjutan, pembuatan jaringan atau instalasi jarak jauh, pengaturan, pengoptimalkan dan konfigurasi di luar yang telah diuraikan dalam kontrak ini.
 - Pembuatan skrip, pemrograman, penerapan/desain pusat data, pengembangan web atau inti yang direkompilasi.
 - Setiap kegiatan yang tidak dinyatakan langsung dalam Uraian Layanan ini.
 - Pengecualian tambahan dapat berlaku seperti yang ditetapkan Dell dari waktu ke waktu dan akan diposting di www.dell.com.

Tanggung Jawab Umum Pelanggan

Otoritas untuk Memberikan Akses. Pelanggan menyatakan serta menjamin bahwa ia telah menerima izin, baik dari Pelanggan maupun Dell, untuk mengakses dan menggunakan Produk yang Didukung, data yang berada di dalamnya, serta semua komponen perangkat keras dan perangkat lunak yang ada di dalamnya, untuk tujuan menyediakan Layanan tersebut. Jika Pelanggan tidak memiliki izin tersebut, Pelanggan bertanggung jawab untuk memperolehnya, atas biaya Pelanggan, sebelum Pelanggan meminta Dell untuk melakukan Layanan ini.

Bekerja Sama dengan Analis Telepon serta Teknisi di Tempat. Pelanggan setuju untuk bekerja sama dan mengikuti petunjuk yang diberikan oleh analis telepon Dell atau teknisi di tempat. Pengalaman menunjukkan bahwa masalah serta kesalahan sistem bisa dikoreksi melalui telepon karena adanya kerja sama yang erat antara pengguna serta analis atau teknisi.

Memelihara Perangkat Lunak dan Rilis yang Diservis. Pelanggan akan memelihara perangkat lunak serta Produk yang Didukung pada tingkat rilis minimum yang ditentukan oleh Dell atau konfigurasi yang sesuai dengan yang ditetapkan pada Powerlink for Dell | EMC Storage atau EqualLogic™, atau sebagaimana yang ditentukan pada www.support.dell.com untuk Produk yang Didukung lainnya. Pelanggan juga harus memastikan bahwa pemasangan komponen pengganti karena perbaikan, tambalan, pembaruan perangkat lunak, atau rilis selanjutnya sesuai dengan yang diarahkan oleh Dell sehingga Produk yang Didukung tetap memenuhi syarat untuk Layanan ini.

Pencadangan 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 yang terkait sebagai tindakan berjaga-jaga dari kemungkinan kegagalan, perubahan, atau hilangnya data. Selain itu Pelanggan bertanggung jawab untuk membuang setiap informasi rahasia, kepemilikan, atau pribadi serta setiap media yang dapat dilepas seperti kartu SIM, CD, atau Kartu PC, terlepas dari apakah teknisi di tempat juga memberikan bantuan atau tidak. **DELL TIDAK BERKEWAJIBAN ATAS:**

- SETIAP KEHILANGAN INFORMASI RAHASIA, KEPEMILIKAN, ATAU PRIBADI ANDA MANA 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;
- KERUGIAN KARENA PENGGUNAAN SISTEM ATAU JARINGAN;
- DAN/ATAU ATAS SETIAP TINDAKAN ATAU KELALAIAN, TERMASUK KECEROBHAN OLEH DELL ATAU PENYEDIA JASA PIHAK KETIGA.

Dell tidak akan bertanggung jawab atas pemulihan atau penginstalan ulang setiap program maupun 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 ini mungkin mewajibkan Dell untuk mengakses perangkat keras atau perangkat lunak yang tidak diproduksi oleh Dell. Garansi beberapa produsen mungkin tidak berlaku jika Dell atau orang lain selain dari produsen mengerjakan perangkat keras atau perangkat lunaknya. Pelanggan akan memastikan bahwa kinerja 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 setiap akibat yang timbul dari Layanan yang diberikan terhadap garansi tersebut.

Persyaratan & Ketentuan

Uraian Layanan ini disepakati di antara Anda, pelanggan (“Anda” atau “Pelanggan”), dan entitas Dell yang ditetapkan di dalam faktur pembelian Layanan ini. Layanan ini disediakan dengan tunduk dan diatur oleh perjanjian layanan induk yang ditandatangani secara terpisah oleh Pelanggan dengan Dell yang secara tegas memberikan kewenangan bagi penjualan Layanan ini. Jika perjanjian demikian tidak tersedia, tergantung pada lokasi pelanggan, Layanan ini tunduk pada dan diatur oleh, Syarat Penjualan Komersial Dell atau Perjanjian Layanan Master Pelanggan standar dari Dell atau jika Anda adalah pelanggannya Pelanggan, Syarat dan Ketentuan Penjualan, Layanan dan Dukungan Teknis standar dari Dell, yang tersedia atas permintaan atau tersedia di situs web Dell spesifik lokasi (sebagaimana berlaku, “Perjanjian”). Sejauh adanya pertentangan dari setiap ketentuan Uraian Layanan ini dengan ketentuan Perjanjian, syarat dari Uraian Layanan ini akan tetap berlaku, namun hanya sebatas pada pertentangan yang spesifik, dan tidak akan dibaca atau dianggap mengganti ketentuan lain di dalam Perjanjian yang tidak secara khusus bertentangan dengan Uraian Layanan ini.

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 dengan persyaratan online tersebut. Pelanggan kemudian setuju bahwa dengan memperbarui, memodifikasi, memperluas atau melanjutkan utilisasi Layanan di luar masa awalnya, Layanan tersebut akan tunduk pada Uraian Layanan terkini yang tersedia untuk ditinjau di www.dell.com/servicedescriptions/global, atau jika Anda adalah pelanggannya pelanggan, tersedia di [Service Contracts | Dell Consumer](#).

Dengan menempatkan pesanan untuk Layanan, menerima penyerahan Layanan, memanfaatkan Layanan atau perangkat lunak yang terkait atau dengan mengeklik/mencentang tombol atau kotak “Saya Setuju” atau yang serupa di situs Dell.com sehubungan yang terkait dengan pembelian Anda atau di dalam perangkat lunak Dell atau antarmuka Internet, Anda setuju untuk terikat dengan Uraian Layanan ini dan perjanjian yang dirujuk di sini. 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 mana dalam kasus ini “Anda” atau “Pelanggan” akan merujuk pada entitas tersebut. Selain menerima Uraian Layanan ini, Pelanggan di negara tertentu juga harus menandatangani Formulir Pesanan

Lokasi Pelanggan	Persyaratan & Ketentuan yang Berlaku pada Layanan Dell yang Anda Beli	
	Pelanggan Membeli Layanan Dell Langsung Dari Dell	Pelanggan Membeli Layanan Dell Melalui Penjual Kembali Dell Resmi
Amerika Serikat	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Kanada	www.dell.ca/terms (Inggris) www.dell.ca/conditions (Prancis-Kanada)	www.dell.ca/terms (Inggris) www.dell.ca/conditions (Prancis-Kanada)
Amerika Latin & Negara Karibia	Situs web www.dell.com spesifik negara atau www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Situs web www.dell.com spesifik negara atau www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Asia-Pasifik-Jepang	Situs web lokal www.dell.com atau www.dell.com/servicedescriptions/global , atau jika Anda adalah pelanggannya pelanggan, Service Contracts Dell Consumer .*	Uraian Layanan dan dokumen layanan Dell lainnya yang mungkin Anda terima dari penjual bukan merupakan perjanjian antara Anda dan Dell, tapi 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 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 atas ketentuan pembayaran atau persyaratan kontrak lainnya yang menurut sifatnya hanya relevan di antara pembeli dan penjual langsung tidak berlaku bagi Anda dan akan seperti yang disepakati di antara Anda dan penjual Anda.

<p>Eropa, Timur Tengah, & Afrika</p>	<p>Situs web www.dell.com spesifik negara atau www.dell.com/servicedescriptions/global.</p> <p>Selain itu, pelanggan yang berada di Prancis, Jerman, dan Britania Raya dapat memilih URL aplikasi di bawah ini:</p> <p>Prancis: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Jerman: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Inggris: www.dell.co.uk/terms</p>	<p>Uraian Layanan dan dokumen layanan Dell lainnya yang mungkin Anda terima dari penjual bukan merupakan perjanjian antara Anda dan Dell, tapi 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 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 atas ketentuan pembayaran atau persyaratan kontrak lainnya yang menurut sifatnya hanya relevan di antara pembeli dan penjual langsung tidak berlaku bagi Anda dan akan seperti yang disepakati di antara Anda dan penjual Anda.</p>
--	--	---

* Pelanggan dapat mengakses situs web lokal www.dell.com mereka dengan hanya mengakses www.dell.com dari komputer yang disambungkan ke Internet yang ada di lokasi mereka atau dengan memilih di antara opsi yang ada di situs web "Pilih Wilayah/Negara" Dell yang tersedia di <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Persyaratan & Ketentuan yang Berlaku untuk Layanan yang Terkait Dukungan & Garansi

1. Produk yang Didukung

Layanan ini tersedia pada produk yang didukung yang memiliki sistem Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, Alienware™ dan XPS terpilih dan tablet yang dibeli pada konfigurasi standar ("**Produk yang Didukung**"). Produk yang didukung ditambahkan secara berkala, jadi silakan hubungi perwakilan penjualan Anda untuk mendapatkan daftar terbaru tentang Layanan yang tersedia pada produk Dell dan bukan Dell Anda. Setiap Produk yang Didukung ditandai dengan nomor seri ("**Tag Servis**"). Perjanjian layanan terpisah harus dibeli oleh Pelanggan untuk setiap Produk yang Didukung. Misalnya, printer yang dibeli dengan sistem laptop tidak dicakup dalam kontrak layanan sistem laptop; printer dan laptop akan masing-masing memerlukan kontrak layanannya sendiri. Harap lihat Tag Layanan pada Produk Anda yang Didukung saat menghubungi Dell untuk Layanan ini.

2. Jangka Waktu Layanan

Uraian Layanan ini dimulai pada tanggal yang tercantum di dalam Formulir Pesanan dan berlanjut selama jangka waktu ("**Jangka Waktu**") yang ditunjukkan pada Formulir Pesanan. Sebagaimana yang berlaku, jumlah sistem, lisensi, instalasi, penerapan, titik akhir yang dikelola atau pengguna akhir yang salah satu atau beberapa Layanannya telah dibeli Pelanggan (didefinisikan di bawah ini), tarif atau harga, dan Jangka Waktu Layanan yang berlaku untuk masing-masing ditunjukkan pada Formulir Pesanan Pelanggan. Kecuali jika telah disetujui secara tertulis antara Dell dan Pelanggan, pembelian Layanan di bawah Uraian Layanan ini harus semata-mata untuk keperluan internal Pelanggan dan tidak untuk maksud dijual kembali atau biro layanan.

3. Informasi Tambahan Penting

- A. **Penjadwalan Ulang.** Setelah Layanan ini dijadwalkan, setiap perubahan jadwal harus dilakukan selambatnya 8 hari kalender sebelum tanggal yang dijadwalkan. Jika pelanggan menjadwalkan ulang layanan ini dalam 7 hari atau kurang dari sebelum tanggal yang akan dijadwalkan, besarnya biaya penjadwalan ulang tidak melebihi 25% dari harga Layanan. Setiap penjadwalan ulang Layanan akan dipastikan Pelanggan selambatnya 8 hari sebelum dimulainya Layanan.
- B. **Batas yang Wajar Secara Komersial pada Cakupan Layanan.** Dell dapat menolak memberikan Layanan jika menurut pendapatnya bahwa penyediaan Layanan menciptakan risiko yang tidak masuk akal bagi Dell atau jika layanan yang diminta tidak masuk 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 Uraian Layanan ini. Layanan hanya mencakup penggunaan yang dirancang untuk Produk yang Didukung.
- C. **Layanan Opsional.** Layanan opsional (termasuk dukungan di tempat yang dibutuhkan, pemasangan, konsultasi, pengelolaan, dukungan profesional atau layanan pelatihan) dapat tersedia untuk dibeli dari Dell dan berbeda-beda menurut lokasi Pelanggan. Layanan opsional mungkin memerlukan perjanjian yang terpisah dengan Dell. Jika perjanjian tersebut tidak ada, layanan opsional disediakan menurut Uraian Layanan ini.
- D. **Penugasan.** Dell dapat menugaskan Layanan ini dan/atau Uraian Layanan kepada penyedia layanan pihak ketiga yang memenuhi syarat.
- E. **Pembatalan.** Dell dapat membatalkan Layanan ini setiap saat selama periode Jangka Waktu untuk salah satu dari alasan berikut ini:
 - Pelanggan gagal membayar harga total untuk Layanan ini menurut ketentuan faktur tagihan;
 - Pelanggan menghina, mengancam, atau menolak bekerja sama dengan analis pembantu atau teknisi di tempat; atau
 - Pelanggan gagal mematuhi semua syarat dan ketentuan yang ditetapkan di dalam Uraian Layanan ini.

Jika Dell membatalkan Layanan ini, Dell akan mengirimkan pemberitahuan pembatalan tertulis pada alamat yang tercantum dalam faktur tagihan Pelanggan. Pemberitahuan akan berisi alasan pembatalan serta tanggal berlakunya pembatalan yang tidak akan lebih cepat daripada sepuluh (10) hari sejak tanggal Dell mengirimkan pemberitahuan pembatalan kepada Pelanggan, kecuali hukum setempat mewajibkan ketentuan pembatalan lainnya yang mungkin tidak dibedakan menurut perjanjian. Jika Dell membatalkan Layanan menurut ayat ini, Pelanggan tidak akan berhak atas pembayaran kembali atas biaya yang telah dibayarkan atau terutang kepada Dell.

- F. Pembatasan Geografi 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 waktu respons di lokasi akan berbeda-beda menurut geografi dan opsi tertentu bisa jadi tidak tersedia untuk dibeli di lokasi Pelanggan, jadi hubungi perwakilan penjualan Anda untuk mendapatkan rincian ini. Kewajiban Dell untuk menyediakan Layanan kepada Produk yang Didukung yang telah dipindahkan akan bergantung pada berbagai faktor, termasuk namun tidak terbatas pada, ketersediaan Layanan setempat, biaya tambahan, dan untuk pemeriksaan dan sertifikasi ulang atas Produk yang Didukung pada waktu yang ditetapkan Dell dan tarif konsultasi material.
- G. Pengalihan Layanan.** Dengan mematuhi pembatasan yang telah ditetapkan di dalam Uraian Layanan, Pelanggan dapat mengalihkan Layanan ini kepada pihak ketiga yang membeli keseluruhan Produk yang Didukung milik Pelanggan sebelum jangka waktu aktif saat itu berakhir, dengan ketentuan Pelanggan merupakan pembeli awal dari Produk yang Didukung dan Layanan ini, atau Pelanggan membeli Produk yang Didukung dan Layanan ini dari pemilik awalnya (atau pihak yang sebelumnya mengalihkan) serta mematuhi semua prosedur pengalihan yang tersedia di www.support.dell.com. Biaya transfer mungkin diberlakukan. Perhatikan bahwa jika Pelanggan atau Pihak yang menerima pengalihan dari Pelanggan memindahkan Produk yang Didukung ke lokasi geografis yang mana Layanan ini tidak tersedia (atau tidak tersedia dengan harga yang sama) Pelanggan atau pihak yang menerima pengalihan dari Pelanggan mungkin tidak mendapatkan garansi atau dapat menimbulkan biaya tambahan untuk mempertahankan kategori dukungan yang sama di lokasi baru. Jika Pelanggan atau pihak yang menerima pengalihan dari Pelanggan memilih untuk tidak membayar biaya tambahan seperti itu, Layanan dapat diubah secara otomatis menjadi kategori dukungan yang tersedia pada harga itu atau harga yang lebih murah di lokasi baru tanpa disediakan pengembalian dana.

© 2013 Dell Inc. Semua hak dilindungi undang-undang. Merek dagang dan nama dagang dapat digunakan di dalam dokumen ini untuk merujuk pada entitas yang mengklaim merek dan nama atau produk mereka. Persyaratan dan ketentuan Dell berlaku dan dapat ditemukan dengan bagan pada halaman berikut. Salinan tercetak syarat dan ketentuan penjualan dari Dell juga tersedia atas permintaan.