

Basic Hardware Support for Infrastructure ("Basic Support")

Pendahuluan

Dell Technologies¹ dengan bangga menghadirkan Basic Support ("**Layanan**" atau "**Layanan Dukungan**") sesuai Uraian Layanan ("**Uraian Layanan**") ini. Penawaran Anda, formulir pemesanan, atau formulir faktur maupun konfirmasi pemesanan lainnya yang telah disetujui bersama dari Dell Technologies ("**Formulir Pemesanan**") akan berisi nama Produk², Layanan yang berlaku, 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 Pelanggan yang membeli dari Dell dengan Persetujuan terpisah yang mengesahkan penjualan Layanan ini, Persyaratan dan Ketentuan Tambahan Layanan Dell³ juga berlaku untuk Layanan ini. Untuk salinan perjanjian Anda dengan reseller Dell Technologies terkait, hubungi reseller tersebut.

Cakupan Layanan Ini

Fitur Layanan ini mencakup:

- Akses ke organisasi Layanan dan Dukungan Pelanggan Dell Technologies untuk bantuan pemecahan masalah Produk sebagaimana ditetapkan dalam tabel di bawah.
- Penugasan teknisi di lokasi dan/atau pengiriman komponen pengganti ke Lokasi Pemasangan atau lokasi bisnis Pelanggan lainnya yang disetujui oleh Dell Technologies sebagaimana diperinci dalam Perjanjian (sebagaimana yang diperlukan dan berdasarkan opsi dukungan yang dibeli) untuk menangani masalah Produk.

Lihat tabel berikut untuk rincian 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 jam kerja setempat. 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 Basic Support yang disediakan berdasarkan jaminan standar dan/atau persyaratan pemeliharaan Dell Technologies⁴. Basic Support tersedia untuk mendukung dan memelihara:

1. Peralatan Dell Technologies yang tercantum dalam [Tabel Jaminan dan Pemeliharaan Produk Dell Technologies](#) dan/atau pada [Formulir Pesanan Anda](#) yang
 - termasuk Basic Support selama masa jaminan berlaku; atau
 - memenuhi syarat untuk Basic Support selama periode pemeliharaan berikutnya

Perangkat Lunak Dell Technologies yang tercantum dalam [Tabel Jaminan dan Pemeliharaan Produk Dell Technologies](#) dan/atau pada [Formulir Pesanan Anda](#) yang memenuhi syarat untuk Basic Support selama masa pemeliharaan.

¹ "Dell Technologies", sebagaimana digunakan dalam dokumen ini, adalah entitas penjualan Dell yang sesuai ("Dell") sebagaimana tercantum dalam Formulir Pesanan Dell dan entitas penjualan EMC yang sesuai ("EMC") sebagaimana tercantum dalam Formulir Pesanan EMC 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 dan Peralatan Dell Technologies yang tercantum dalam [Tabel Jaminan dan Pemeliharaan Produk Dell Technologies](#) atau dalam Formulir Pemesanan Anda, dan "Produk Pihak Ketiga" didefinisikan dalam Perjanjian Anda, atau jika tidak ada 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 dalam Perjanjian.

³ Untuk meninjau Persyaratan Tambahan Layanan Penjualan Dell, buka <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, pilih negara Anda, lalu pilih tab Layanan Dukungan pada kolom navigasi sebelah kiri di halaman lokal negara Anda.

⁴ Rincian Garansi Perangkat Keras Terbatas Dell tersedia untuk ditinjau di [Ketentuan Garansi Perangkat Keras Terbatas](#).

FITUR LAYANAN	KETERANGAN	BASIC SUPPORT – RINCIAN JAMINAN
DUKUNGAN TEKNIS GLOBAL	Pelanggan dapat menghubungi Dell Technologies melalui telepon selama jam kerja setempat atau antarmuka web 24x7 untuk melaporkan masalah terkait peralatan. Kontak telepon akan diarahkan ke kontak dukungan teknis jarak jauh untuk membantu menyelesaikan masalah.	Disertakan.
RESPONS DI LOKASI	Dell Technologies akan mengirim personel resmi ke Lokasi Pemasangan untuk menangani masalah setelah Dell Technologies mengisolasi masalah tersebut dan menganggap Respon di Lokasi perlu dilakukan.	<u>Respons di Lokasi pada Hari Kerja Berikutnya</u> Setelah pemecahan masalah dan diagnosis berbasis telepon, biasanya 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.
PLATFORM AIOPS PROSUPPORT	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 mengoptimalkan penggunaan sumber daya TI Pelanggan.	Disertakan. Platform AIOps ProSupport mencakup TechDirect dan MyService 360, yang semuanya diaktifkan melalui perangkat lunak konektivitas, seperti gateway koneksi aman, dan memberikan manfaat tidak terbatas pada hal-hal berikut: - Deteksi masalah perangkat keras proaktif dan pembuatan kasus* - Pembuatan kasus layanan mandiri - Pengiriman suku cadang layanan mandiri Saran Keamanan Dell. * Setiap tindakan lebih lanjut atas kasus yang dilakukan oleh dukungan teknis Dell Technologies mengharuskan Pelanggan menghubungi organisasi Layanan dan Dukungan Pelanggan Dell Technologies dalam waktu 48 jam. Selain itu, kasus akan ditutup secara otomatis, jika tidak ada tindakan yang diminta oleh Pelanggan.
PENGIRIMAN KOMPONEN PENGGANTI	Dell Technologies menyediakan komponen pengganti bila dianggap perlu oleh Dell Technologies.	Disertakan. Komponen pengganti akan dikirim kepada Pelanggan yang akan diterima pada hari kerja setempat berikutnya. Batas waktu pengiriman negara setempat dapat berdampak pada pengiriman komponen di hari kerja setempat berikutnya. Pemasangan komponen yang ditetapkan oleh Dell Technologies sebagai Customer Replaceable Unit (CRU atau Unit yang Dapat Diganti Pelanggan) adalah tanggung jawab Pelanggan.

		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.
HAK ATAS RILIS BARU PERANGKAT LUNAK	Dell Technologies memberikan hak atas Rilis Baru Perangkat Lunak yang disediakan secara umum oleh Dell Technologies.	Tidak termasuk, kecuali jika tercantum pada Tabel Jaminan dan Pemeliharaan Produk Dell Technologies.
PENGINSTALAN RILIS PERANGKAT LUNAK	Penginstalan Rilis Baru Perangkat Lunak tidak disertakan.	Pelanggan akan melakukan penginstalan Rilis Baru Perangkat Lunak (termasuk Perangkat Lunak yang tidak digolongkan oleh Dell Technologies sebagai Perangkat Lunak lingkungan operasi Peralatan serta Perangkat Lunak yang ditetapkan Dell Technologies sebagai Perangkat Lunak lingkungan operasi Peralatan).

Kewajiban di Lapangan

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.

Pengecualian

Kegiatan berikut tidak termasuk dalam lingkup Uraian Layanan ini:

- Pembongkaran, pemasangan kembali 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 dalam memelihara perangkat lunak dan Produk yang Didukung pada tingkat rilis minimum yang ditentukan sebagaimana ditetapkan dalam [Dokumen Kode Referensi](#).-
- Layanan yang diperlukan karena kegagalan Pelanggan 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)
- 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.

Rincian Lainnya tentang Layanan Anda

Periode jaminan dan opsi dukungan ("Informasi Dukungan") pada situs web ini berlaku (i) hanya antara Dell Technologies dan organisasi yang membeli produk dan/atau pemeliharaan terkait berdasarkan kontrak langsung dengan Dell Technologies ("Pelanggan Dell Technologies"); dan (ii) hanya untuk produk atau opsi dukungan yang dipesan oleh Pelanggan Dell Technologies saat Informasi tersebut berlaku. Dell Technologies dapat setiap saat mengubah Informasi Dukungan. Selain perubahan yang disebabkan oleh penerbit dan produsen Produk Pihak Ketiga, Pelanggan Dell Technologies akan diberi tahu tentang setiap perubahan dalam Informasi Dukungan dengan cara yang dinyatakan dalam perjanjian terkait pemesanan dan/atau pemeliharaan produk saat itu antara Dell Technologies dan Pelanggan Dell Technologies, namun setiap perubahan tidak berlaku untuk produk dan opsi dukungan yang dipesan oleh Pelanggan Dell Technologies sebelum tanggal perubahan tersebut.

Dell Technologies tidak berkewajiban menyediakan Layanan Dukungan terhadap Peralatan yang berada di luar Area Dell Technologies Service. "Area Dell Technologies Service" 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 mendapatkan informasi selengkapnya tentang ketersediaan layanan di lokasi bagi negara-negara EMEA.

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 tergantung pada berbagai faktor, termasuk namun tidak terbatas pada, ketersediaan Layanan setempat, biaya tambahan, serta pemeriksaan dan sertifikasi ulang 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.

Stok Komponen: Dell saat ini menyimpan komponen di berbagai lokasi di seluruh dunia. Komponen tertentu mungkin tidak disimpan di lokasi yang terdekat dengan lokasi Pelanggan. Jika suatu komponen yang diperlukan untuk memperbaiki Produk yang Didukung tidak tersedia di fasilitas Dell yang terdekat dengan lokasi Pelanggan dan harus dikirim dari fasilitas lain, maka komponen itu akan dikirim dengan segera sesuai dengan kewajaran secara praktis dan komersial.

Produk atau layanan yang diperoleh dari reseller Dell Technologies diatur sepenuhnya oleh perjanjian antara pembeli dan reseller. Perjanjian tersebut dapat memberikan persyaratan yang sama dengan Informasi Dukungan di situs web 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.

Dell Technologies berhak untuk menentukan penyelesaian akhir dari semua insiden dukungan. Aktivitas seperti, tetapi tidak terbatas pada, hal-hal berikut dikecualikan dari Layanan ini: Layanan yang diperlukan akibat kegagalan untuk menerapkan perbaikan sistem, perbaikan, patch, atau modifikasi yang disediakan oleh Dell Technologies; layanan yang, menurut pendapat Dell, diperlukan akibat upaya tidak sah oleh personel pihak ketiga untuk menginstal, memperbaiki, memelihara, atau memodifikasi perangkat keras, firmware, atau perangkat lunak; layanan yang, menurut pendapat Dell Technologies, diperlukan akibat penanganan atau penggunaan produk atau peralatan yang tidak tepat; dan layanan yang diperlukan akibat kegagalan Pelanggan untuk mengambil tindakan pencegahan yang sebelumnya disarankan oleh Dell Technologies.

Setelah diagnosis jarak jauh, Dell berhak menolak permintaan Pelanggan untuk melakukan penggantian komponen yang rusak jika permintaan tersebut secara material melebihi laju kegagalan standar untuk komponen dan sistem yang terlibat, laju kegagalan tersebut terus dipantau oleh Dell dalam konteks aktivitasnya sebagai penyedia layanan dukungan TI.

Batasan untuk Cakupan Layanan. Dell dapat menolak memberikan Layanan jika, penyediaan Layanan menciptakan risiko yang tidak wajar bagi Dell atau bagi penyedia Layanan Dell atau jika layanan yang diminta tidak termasuk dalam cakupan Layanan. Dell tidak bertanggung jawab atas kegagalan atau penundaan dalam pelaksanaan karena sebab apa pun yang berada di luar kendalinya, termasuk kegagalan Pelanggan untuk memenuhi kewajibannya berdasarkan Uraian Layanan ini

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](#).

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 lain adalah merek dagang Dell Inc. atau anak perusahaannya. Merek dagang lain merupakan merek dagang 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.