

Onsite Diagnosis Service

Pendahuluan

Dell Technologies¹ dengan bangga menghadirkan Onsite Diagnosis (“**Layanan**” atau “**Layanan Dukungan**”) sesuai Deskripsi Layanan (“**Deskripsi Layanan**”) ini. 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. Layanan tambahan ini dijual sebagai tambahan untuk layanan ProSupport Suite atau Dukungan Purnajual Standar yang sudah ada. Untuk mendapatkan bantuan tambahan, atau untuk meminta salinan perjanjian Anda yang berlaku terhadap Layanan (“**Perjanjian**”), hubungi perwakilan penjualan Dell Technologies Anda. Untuk pelanggan yang membeli dari Dell berdasarkan perjanjian terpisah yang mengesahkan penjualan Layanan ini, Persyaratan & Ketentuan Tambahan Layanan Dell³ juga berlaku terhadap Layanan ini. Untuk salinan perjanjian Anda dengan peritel Dell Technologies terkait, hubungi peritel tersebut.

Cakupan Layanan Ini

Fitur Layanan ini mencakup:

- Penyelesaian masalah Produk yang Didukung di lokasi oleh teknisi layanan di lokasi usaha Pelanggan (lokasi yang ditunjukkan pada faktur Pelanggan atau perjanjian yang ditandatangani secara terpisah oleh Pelanggan dengan Dell).
- Bantuan di lokasi terkait penggantian komponen (jika perlu) sesuai garansi perangkat keras terbatas Produk yang Didukung dan kontrak dukungan tingkat layanan yang dibeli secara terpisah (setelah penyelesaian masalah di lokasi).
- Pembaruan firmware dan driver (jika perlu) untuk memastikan Produk yang Didukung dalam keadaan berfungsi (Pelanggan harus menyediakan akses keamanan yang sesuai agar dapat melakukan layanan). Untuk Perangkat Lunak yang diklasifikasikan Dell Technologies sebagai bukan Perangkat Lunak lingkungan operasi Peralatan, pelanggan harus melibatkan dukungan jarak jauh untuk menyelesaikan masalah, kecuali jika dianggap perlu oleh Dell Technologies.

Lihat tabel berikut untuk perincian selengkapnya.

Cara Menghubungi Dell Technologies Jika Anda Memerlukan Layanan

Dukungan Online, Obrolan, dan Email: dukungan situs web, obrolan, dan email Dell Technologies tersedia untuk produk tertentu di <https://www.dell.com/support>.

Permintaan Dukungan Via 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 lain dalam dokumen ini. Kunjungi <https://www.dell.com/support> untuk melihat daftar nomor telepon yang berlaku untuk lokasi Anda.

¹ “Dell Technologies”, sebagaimana digunakan dalam dokumen ini, adalah entitas penjualan Dell yang berlaku (“Dell”) yang disebutkan dalam Formulir Pesanan Dell Anda dan entitas penjualan Dell Technologies yang berlaku (“Dell Technologies”) yang disebutkan dalam Formulir Pesanan Dell Technologies Anda. Penggunaan “Dell Technologies” dalam dokumen ini tidak mengindikasikan perubahan pada nama sah dari entitas Dell atau Dell Technologies yang berhubungan dengan Anda.

² Sebagaimana digunakan dalam dokumen ini, “Produk Dell Technologies”, “Produk”, “Peralatan”, dan “Perangkat Lunak” adalah Peralatan dan Perangkat Lunak Dell Technologies yang tercantum dalam [Tabel Garansi dan Pemeliharaan Produk Dell Technologies](#) atau produk Latitude, OptiPlex, dan Precision tertentu yang tercantum dalam Formulir Pemesanan Anda untuk layanan ProSupport Suite atau Dukungan Purnajual Standar yang terkait dengan Produk tersebut, serta “Produk Pihak Ketiga” yang ditentukan dalam Perjanjian Anda, atau jika definisi tersebut tidak ada dalam Perjanjian Anda, dalam [Ketentuan Penjualan Komersial Dell technologies](#), atau Ketentuan Penjualan Dell Technologies di wilayah Anda, sebagaimana berlaku. “Anda” dan “Pelanggan” mengacu pada entitas yang disebutkan sebagai pembeli Layanan ini dalam Perjanjian.

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

Bagan berikut mencantumkan fitur layanan Onsite Diagnosis yang disediakan berdasarkan garansi standar dan/atau persyaratan pemeliharaan Dell Technologies. Onsite Diagnosis tersedia untuk mendukung serta memelihara Peralatan Dell dan Dell Technologies yang memenuhi syarat untuk mendapatkan Layanan selama periode garansi yang berlaku atau periode pemeliharaan berikutnya.

FITUR LAYANAN	KETERANGAN	DIAGNOSIS DI LAPANGAN – RINCIAN CAKUPAN
DUKUNGAN TEKNIS GLOBAL	Pelanggan dapat menghubungi Dell Technologies melalui telepon selama jam kerja setempat atau antarmuka web 24x7 untuk melaporkan masalah terkait peralatan.	Disertakan. Setelah verifikasi hak layanan, bila diminta, identifikasi pesan kesalahan yang diterima dan waktu terjadinya; aktivitas yang mendahului pesan kesalahan; serta langkah yang telah dilakukan untuk mencoba menyelesaikan masalah tersebut.
RESPONS DI LOKASI	Dell Technologies akan mengirim staf resmi ke lokasi pemasangan untuk menyelesaikan masalah setelah pelanggan menghubungi Dell Technologies terlebih dahulu. Setelah tiba di lokasi Pelanggan, teknisi akan melakukan penyelesaian masalah. Jika bantuan lebih lanjut terkait diagnosis atau suku cadang diperlukan untuk menyelesaikan masalah, teknisi dapat menghubungi Dell Technologies untuk mendapatkan bantuan atas nama Pelanggan.	Disertakan hanya untuk Peralatan. Sasaran Respons di Lokasi awal berdasarkan opsi yang dibeli Pelanggan. Opsi yang tersedia untuk Pelanggan adalah sebagai berikut; 1) respons layanan 4 jam di hari kerja yang sama, atau 2) respons layanan di hari kerja setempat berikutnya, selama jam kerja normal. Teknisi akan menghubungi Pelanggan sebelum tiba di lokasi untuk memverifikasi permintaan Layanan, penjadwalan, dan mengkonfirmasi setiap rincian yang diperlukan untuk melakukan Layanan. Jika pengumpulan log sistem Pelanggan untuk setiap Produk yang Didukung telah terputus atau tidak pernah ditetapkan, Pelanggan akan bertanggung jawab untuk menyediakan salah satu dari i) kunci USB dengan ruang penyimpanan yang memadai untuk mengunduh file log, atau ii) kabel serial yang mampu mentransfer file log ke perangkat lain.
PENGIRIMAN KOMPONEN PENGGANTI	Dell Technologies akan menyediakan komponen pengganti bila dianggap perlu oleh Dell Technologies berdasarkan kontrak layanan ProSupport atau Dukungan Purnajual Standar terkait. Kontrak layanan di lokasi yang aktif untuk Produk yang Didukung harus tersedia agar dapat menerima komponen pengganti tanpa biaya tambahan.	Penggantian komponen bukan bagian dari Layanan di Lokasi dan sesuai kontrak layanan di lokasi Produk yang dibeli secara terpisah, misalnya, waktu respons 4 jam di Hari Kerja Berikutnya ("NBD"). Jika, selama proses penyelesaian masalah awal di lokasi, ditentukan bahwa komponen diperlukan untuk menyelesaikan Layanan, maka teknisi di lokasi akan memesan komponen pengganti dan akan mengatur panggilan layanan tambahan. Teknisi di lokasi akan kembali ke lokasi Pelanggan untuk mengganti komponen yang dikirim, dalam waktu respons sesuai kontrak layanan ProSupport atau Dukungan Purnajual standar di lokasi yang dibeli secara terpisah untuk Produk tersebut.

Laju kegagalan komponen akan dipantau secara konstan dan Dell berhak menolak layanan jika Dell secara wajar meyakini bahwa Pelanggan telah menggunakan Onsite Diagnosis Service secara berlebihan (misalnya, bila permintaan Pelanggan untuk layanan diagnosis di lapangan melampaui laju kegagalan standar untuk komponen dan sistem terkait). Jika Dell menentukan (berdasarkan kebijaksanaan tunggal Dell) bahwa Pelanggan melanggar Layanan, maka Dell berhak membatalkan Layanan tersebut sesuai Syarat pembatalan di bawah ini.

Pengecualian

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

- Penghapusan instalasi, penginstalan ulang, atau konfigurasi produk, perangkat lunak, atau aplikasi, kecuali jika secara tegas dinyatakan lain dalam Deskripsi Layanan ini.
- Penghapusan Produk yang telah dihapus instalannya dari lokasi Pelanggan.
- Perangkat Lunak Server/Penyimpanan/Jaringan tidak diklasifikasikan sebagai penyelesaian masalah Perangkat Lunak lingkungan operasi Peralatan di atas dan tidak termasuk pengembalian Produk ke kondisi berfungsi (misalnya, konsultasi, penyetelan performa, konfigurasi, pembuatan skrip, atau uji tolok ukur).
- Penyelesaian masalah perangkat lunak.
- Kustomisasi server atau perangkat penyimpanan Pelanggan, kecuali sebagaimana secara tegas dinyatakan dalam Deskripsi Layanan ini.
- Setiap pemulihan maupun pemindahan data atau aplikasi.
- Layanan atau dukungan garansi untuk sistem, perangkat lunak, atau komponen non-Dell.
- 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).
- Penggantian komponen. (Penggantian komponen sesuai kontrak layanan di lokasi Produk yang dibeli secara terpisah, misalnya, waktu respons 4 (empat) jam pada Hari Kerja Berikutnya ("NBD")).
- Aktivitas apa pun yang tidak secara khusus ditetapkan dalam Deskripsi Layanan ini.

Deskripsi Layanan ini tidak memberikan garansi apa pun kepada Pelanggan sebagai tambahan selain dari garansi yang diberikan berdasarkan persyaratan dalam perjanjian layanan utama Anda atau Perjanjian, sebagaimana berlaku.

Perincian Lainnya tentang Layanan

Periode garansi 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 Layanan Dell Technologies. "Area Layanan Dell Technologies" adalah lokasi yang berada dalam (i) jarak tempuh mobil sejauh 100 (seratus) mil atau 160 (seratus enam puluh) kilometer dari lokasi layanan Dell Technologies untuk Penyimpanan dan Peralatan dan/atau komponen Proteksi Data; dan (ii) negara yang sama dengan lokasi layanan Dell Technologies, kecuali jika ditentukan lain dalam perjanjian Anda dengan Dell Technologies yang berlaku, maka definisi dalam perjanjian tersebut yang berlaku. Untuk pelanggan EMEA, kecuali jika dinyatakan lain dalam Deskripsi 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 di negara EMEA.

Layanan ini tidak tersedia di semua lokasi. Jika Produk tidak berada di lokasi geografis sesuai lokasi yang tercantum dalam catatan layanan Dell Technologies untuk Produk Anda, atau jika perincian 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 mungkin tidak tersedia untuk dibeli di lokasi Pelanggan, jadi hubungi perwakilan penjualan Anda untuk mendapatkan perincian ini. Kewajiban Dell Technologies untuk menyediakan Layanan bagi Produk yang telah dipindahkan akan tergantung pada berbagai faktor, termasuk namun tidak terbatas pada, ketersediaan Layanan setempat, biaya tambahan, dan pemeriksaan serta sertifikasi ulang atas Produk yang telah dipindahkan tersebut berdasarkan waktu yang ditetapkan Dell Technologies dan tarif konsultasi material.



Produk atau layanan yang diperoleh dari peritel Dell Technologies diatur sepenuhnya oleh perjanjian antara pembeli dan peritel. Perjanjian tersebut dapat berisi persyaratan yang sama dengan Informasi Dukungan di situs web ini. Peritel dapat membuat perjanjian dengan Dell Technologies untuk melaksanakan garansi dan/atau layanan pemeliharaan untuk pembeli atas nama peritel. Pelanggan dan peritel yang menjalankan garansi dan/atau layanan pemeliharaan maupun layanan profesional harus memiliki sertifikasi dan pelatihan yang memadai. Pelaksanaan layanan apa pun oleh Pelanggan, peritel, atau pihak ketiga yang tidak terlatih/bersertifikasi dapat mengakibatkan adanya biaya tambahan jika dukungan dari Dell Technologies diperlukan sebagai respons atas pelaksanaan layanan pihak ketiga tersebut. Hubungi peritel atau perwakilan penjualan Dell Technologies setempat untuk informasi tambahan tentang pelaksanaan garansi dan layanan pemeliharaan atas Produk yang diperoleh dari peritel.

HUBUNGI KAMI

Untuk informasi selengkapnya, hubungi perwakilan setempat atau peritel resmi Anda.

Hak Cipta © 2008-2020 EMC Corporation. Semua Hak Dilindungi Undang-Undang. EMC dan merek dagang lainnya adalah merek dagang dari EMC Corporation atau afiliasi lainnya dari Dell Inc. yang sesuai. Merek dagang lainnya mungkin merupakan properti dari pemiliknya masing-masing. Diterbitkan di Amerika Serikat. H4272.9

Dell EMC Corporation menyatakan bahwa informasi dalam dokumen ini akurat pada tanggal penerbitannya. Informasi dapat berubah sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan sebelumnya. Rev. 28 Januari 2020