



Uraian Layanan

Dell Post Standard Support

Pendahuluan

Dell Technologies dengan bangga menyediakan Post Standard Support for Infrastructure (“Layanan”) sesuai dengan Uraian Layanan ini (“Uraian Layanan”). Penawaran, formulir pemesanan, atau formulir faktur lainnya yang telah disepakati bersama, atau penerimaan pesanan (sebagaimana berlaku, “Formulir Pemesanan”) akan mencantumkan nama layanan dan opsi layanan yang tersedia yang Anda beli. Untuk memperoleh bantuan tambahan atau meminta salinan kontrak layanan, hubungi Dukungan Teknis atau staf penjualan.

Dikarenakan berakhirnya masa dukungan utama untuk model perangkat keras Dell Technologies¹ tertentu, Dell Technologies dapat, atas kebijakannya sendiri, menyediakan Post Standard Support untuk membantu pelanggan yang memerlukan tambahan waktu melakukan migrasi ke rilis perangkat lunak baru atau model perangkat keras yang didukung.

Penjelasan cakupan Post Standard Support adalah sebagai berikut. Untuk memastikan kelayakan model perangkat keras Dell Technologies khusus untuk Post Standard Support, lihat support.DELL.com > Support By Product > Select Product. Permintaan Anda dari Dell Technologies akan meliputi nama Produk, layanan Post Standard Support yang berlaku, dan pilihan terkait, jika ada. Untuk bantuan tambahan, atau untuk meminta salinan perjanjian Anda yang berlaku terhadap layanan Post Standard Support, hubungi perwakilan penjualan Dell Technologies Anda. Perjanjian Anda yang berlaku, atau, jika tidak ada perjanjian yang berlaku dan disepakati secara terpisah dan bergantung pada lokasi Pelanggan, Layanan ini tunduk pada dan diatur dalam Persyaratan Penjualan Komersial Dell (tersedia di: www.Dell.com/CTS) atau persyaratan penjualan setempat yang berlaku di situs web dell.com khusus di negara Anda (masing-masing “Perjanjian”, sebagaimana berlaku). Untuk salinan perjanjian Anda dengan peritel Dell Technologies terkait, hubungi peritel tersebut. Persyaratan apa pun dalam Perjanjian yang bertentangan dengan atau mengubah layanan Post Standard Support (termasuk, tetapi tak terbatas pada, cakupan layanan Post Standard Support) tidak akan berlaku, tetapi Tanggung Jawab Pelanggan akan berlaku, jika ada. Persyaratan dalam huruf kapital yang tidak dijelaskan dalam dokumen ini akan dijelaskan maknanya pada Perjanjian Anda.

PERSYARATAN POST STANDARD SUPPORT

1. Pelanggan harus memiliki kontrak pemeliharaan Opsi Dukungan Dell Technologies terbaru (misalnya, ProSupport Plus, ProSupport, Premium, Enhanced, atau Basic) untuk produk Dell Technologies yang dimaksud atau telah disertifikasi ulang oleh Dell Technologies sebagai prasyarat pembelian layanan Post Standard Support.

¹ “Dell EMC”, sebagaimana digunakan dalam dokumen ini, berarti entitas penjualan Dell yang sesuai (“Dell”) yang disebutkan dalam Formulir Pemesanan Dell Anda dan entitas penjualan EMC yang sesuai (“EMC”) yang disebutkan dalam Formulir Pemesanan EMC Anda. Penggunaan “Dell EMC” dalam dokumen ini tidak mengindikasikan perubahan pada nama sah dari Dell atau entitas EMC yang berhubungan dengan Anda.

2. Pelanggan harus memastikan bahwa Produk dapat beroperasi normal dan Perangkat Lunak Lingkungan Operasi pada Produk penyimpanan berjalan di sebagian besar versi kompatibel terbaru yang tersedia, terhitung sejak awal Periode Perlindungan yang tertera pada permintaan, formulir pemesanan, atau formulir tanda terima lain yang telah disetujui bersama, ataupun formulir pengakuan pesanan dari Dell Technologies dengan Dell Technologies. Pelanggan setuju untuk mengizinkan Dell Technologies melaksanakan inspeksi di lokasi pada Produk dan/atau menginstal dan menjalankan perangkat lunak dukungan yang berlaku (mis. perangkat lunak "phone home") untuk mengonfirmasi bahwa Produk berada dalam kondisi operasi normal dan, jika diperlukan, untuk melakukan inventori konfigurasi dan memperoleh nomor seri komponen. Layanan apa pun yang dibutuhkan untuk mengembalikan Produk ke kondisi operasi normal di awal cakupan untuk layanan Post Standard Support ini adalah tanggung jawab Pelanggan.

CAKUPAN POST STANDARD SUPPORT

1. Untuk model perangkat keras Dell Technologies yang memenuhi syarat:

a. Komponen pengganti perangkat keras, jika dianggap perlu oleh Dell Technologies, akan dikirim kepada pelanggan dalam waktu 4 (empat) jam pengiriman dengan rentang 24x7 atau pada hari kerja setempat berikutnya, sebagaimana berlaku dalam Perjanjian Pelanggan. Waktu batas akhir (cut-off) pengiriman negara setempat dapat berdampak pada pengiriman hari kerja setempat berikutnya untuk komponen pengganti. Selama periode Post Standard Support, pemasangan CRU (Customer Replacement Units) oleh Dell Technologies, jika berlaku, dapat diminta jika Pelanggan diarahkan untuk melakukan penggantian oleh Dell Technologies. Komponen habis pakai tidak tercakup dalam Post Standard Support. Dell Technologies akan berupaya wajar secara komersial untuk mengganti baterai standar, yang mungkin akan terbatas di negara dengan aturan pembatasan impor. Kepastian ketersediaan komponen dapat memerlukan waktu hingga 30 (tiga puluh) hari setelah tanggal awal dari jangka waktu awal Layanan ini.

b. Hotfix termasuk patch keamanan tidak tersedia sebagai bagian dari Post Standard Support untuk model perangkat keras Dell Technologies untuk perangkat lunak sistem/lingkungan operasi, microcode, dan firmware yang memungkinkan model perangkat keras Dell Technologies yang sesuai untuk melakukan fungsi dasarnya.

c. Dell Technologies tidak bertanggung jawab atas kegagalan menyediakan dukungan sebagai akibat dari: (1) kelalaian, kekeliruan, kesalahan, atau kegagalan Pelanggan melaksanakan tanggung jawab yang dijelaskan dalam dokumen ini; (2) masalah yang diakibatkan oleh perangkat lunak atau data Pelanggan; (3) kerusakan atau kecacatan atas jaringan, sistem, atau perlengkapan Pelanggan lainnya; (4) kerusakan perangkat keras yang tidak dipelihara oleh Dell Technologies; atau (5) modifikasi pada perangkat keras yang dilakukan oleh pihak selain Dell Technologies atau perwakilannya. Dell Technologies akan menginformasikan Pelanggan dan berupaya sewajarnya secara komersial untuk melakukan terlepas dari terjadinya satu atau lebih peristiwa di atas (dengan cara Pelanggan mengganti biaya talangan tambahan kepada Dell Technologies untuk upaya tersebut).

2. Jika Dell Technologies menentukan bahwa komponen Produk cacat serta mudah dilepas dan dihubungkan kembali, atau analis menentukan bahwa Produk harus diganti secara keseluruhan unit, Dell Technologies berhak mengirim kepada Pelanggan keseluruhan unit pengganti namun Dell Technologies tidak berkewajiban mengirim keseluruhan unit pengganti dalam kondisi apa pun kecuali diatur oleh undang-undang setempat, dan akan menentukan pengiriman keseluruhan unit pengganti berdasarkan kebijakan Dell Technologies semata. Kewajiban Dell Technologies untuk melaksanakan layanan Post Standard Support akan terpenuhi saat Dell Technologies berupaya melakukan teknik perbaikan servis apa pun yang sesuai yang Dell Technologies tentukan sebagai efektif dalam memecahkan masalah dukungan Pelanggan yang diberikan kepada Dell Technologies setelah menghubungi Dell Technologies untuk dukungan sesuai Uraian Layanan ini, meskipun Dell Technologies menentukan bahwa masalah dukungan Pelanggan yang diberikan kepada Dell Technologies tidak dapat diselesaikan. Dell Technologies juga berhak untuk mengakhiri dan membatalkan kontrak pengguna bagi layanan Post Standard Support ini jika Dell Technologies, atas kebijakan sendiri dan alasan komersial, menentukan bahwa layanan Post Standard Support tidak dapat memulihkan Perlengkapan Pengguna hingga dapat berfungsi secara aman dan tidak menimbulkan risiko berupa masalah keamanan.

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
- 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 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 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.

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.

Lampiran A

Bagan berikut berisi daftar layanan yang tercakup dalam Post Standard Support:

FITUR LAYANAN	URAIAN	DETAIL CAKUPAN
DUKUNGAN TEKNIS	Pelanggan menghubungi Dell Technologies melalui telepon atau antarmuka web selama 24x7 untuk melaporkan masalah Peralatan dan menyediakan masukan untuk penilaian awal Tingkat Keseriusan*. Terlepas dari penilaian Pelanggan setelah pengajuan permintaan dukungan kepada Dell Technologies, Tingkat Keseriusan akan ditentukan oleh Dell Technologies atas kebijakannya sendiri. Dell Technologies menyediakan (i) respons jarak jauh berdasarkan Tingkat Keseriusan masalah; atau (ii) apabila dinilai perlu oleh Dell Technologies, Respons di Lokasi seperti yang dijelaskan berikut.	Disertakan.
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.
PENGIRIMAN KOMPONEN PENGGANTI	Dell Technologies menyediakan komponen pengganti apabila dianggap perlu oleh Dell Technologies.	Disertakan. Setelah dilakukan diagnosa dan pengiriman disahkan, pengiriman komponen pengganti memerlukan waktu empat (4) hari dalam rentang 24x7 atau hari kerja lokal berikutnya, sebagaimana berlaku dalam Perjanjian Pelanggan. Waktu batas akhir (cut-off) pengiriman negara setempat dapat berdampak pada pengiriman hari kerja setempat berikutnya dari komponen pengganti dan Respons Di Lokasi terkait. Pemasangan semua komponen pengganti dilakukan oleh Dell

Technologies sebagai bagian dari Respons di Lokasi, tetapi Pelanggan memiliki opsi untuk melakukan pemasangan CRU (Customer Replaceable Units). 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 yang memasang CRU, maka Pelanggan yang bertanggung jawab untuk mengembalikan CRU yang diganti ke fasilitas yang ditentukan oleh Dell Technologies.

HAK ATAS RILIS BARU PERANGKAT LUNAK	Dell Technologies memberikan hak atas Rilis baru Perangkat Lunak yang telah disediakan secara umum oleh Dell Technologies.	Tidak Disertakan.
PEMASANGAN RILIS BARU PERANGKAT LUNAK	Dell Technologies melakukan instalasi Rilis baru Perangkat Lunak.	Tidak Disertakan.
PEMANTAUAN DAN PERBAIKAN JARAK JAUH 24x7	<p>Produk tertentu secara otomatis dan independen akan menghubungi Dell Technologies untuk memberikan masukan guna membantu Dell Technologies dalam menentukan masalah.</p> <p>Dell Technologies mengakses Produk dari jarak jauh jika perlu untuk diagnosis tambahan dan untuk menyediakan dukungan jarak jauh.</p>	Termasuk untuk Produk yang memiliki alat dan teknologi pemantauan jarak jauh dari Dell Technologies selama periode yang berlaku pada layanan Post Standard Support ini.
AKSES KE ALAT BANTU ONLINE 24x7	Pelanggan yang telah terdaftar dengan benar akan memiliki akses selama 24x7 ke pengetahuan berbasis web dan alat dukungan Pelanggan mandiri milik Dell Technologies melalui situs Dukungan Online Dell Technologies.	Disertakan.

***DEFINISI TINGKAT KESERIUHAN**

TINGKAT KESERIUHAN 1 Kritis — Kehilangan kemampuan untuk melakukan fungsi bisnis penting dan membutuhkan respons segera.

Tingkat Keseriusan 2 Tinggi — Mampu melakukan fungsi bisnis, tetapi performa/kemampuan mengalami penurunan atau sangat terbatas.

KESERIUHAN 3 Sedang/Rendah — Minimal atau tidak ada dampak bisnis.

Opsi dukungan (“Informasi Dukungan Dell Technologies”) pada situs web ini berlaku (i) hanya antara Dell Technologies dan organisasi yang membeli produk dan/atau pemeliharaan yang sesuai 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 Dukungan Dell Technologies berlaku. Dell Technologies dapat setiap saat mengubah Informasi Dukungan Dell Technologies. Produk yang tercakup dalam layanan Post Standard Support ini tidak dapat disertakan dalam proyek penyebaran apa pun untuk Produk yang dibeli dengan opsi dukungan standar yang dilakukan oleh Dell Technologies. Pelanggan Dell Technologies akan diberi tahu mengenai perubahan dalam Informasi Dukungan Dell Technologies sesuai dengan cara yang tercantum dalam perjanjian terkait pesanan dan/atau layanan atau pemeliharaan produk saat itu antara Dell Technologies dan Pelanggan Dell Technologies, namun perubahan ini tidak berlaku untuk opsi produk atau dukungan yang dipesan oleh Pelanggan Dell Technologies sebelum tanggal perubahan tersebut.

Dell Technologies tidak berkewajiban menyediakan layanan Post Standard Support terhadap 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 dari lokasi layanan Dell Technologies; dan (ii) negara yang sama dengan lokasi layanan Dell Technologies, kecuali jika ditentukan lain dalam Perjanjian dengan Dell Technologies, maka perjanjian yang mengatur tersebut yang akan berlaku.

Produk atau layanan yang diperoleh dari peritel Dell Technologies diatur sepenuhnya oleh perjanjian antara pembeli dan peritel. Perjanjian tersebut dapat memberikan persyaratan yang sama dengan Informasi Dukungan Dell Technologies di situs web ini. Peritel dapat mengatur rencana dengan Dell Technologies untuk melakukan layanan bagi pembeli atas nama peritel, dan jika Dell Technologies melakukan Post Standard Support, maka persyaratan Uraian Layanan ini akan berlaku. Hubungi peritel atau perwakilan penjualan Dell Technologies setempat untuk informasi tambahan mengenai pelaksanaan servis oleh Dell Technologies atas Produk yang diperoleh dari peritel.

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](#).

Hak cipta © 2021-2024 Dell Inc. atau anak perusahaannya. Semua Hak Cipta 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.