

รายละเอียดบริการ

Dell Technical Account Manager

บทนำ

รายละเอียดบริการสำหรับ Dell Technical Account Manager ฉบับนี้จัดทำขึ้นระหว่างคุณ ลูกค้า (“คุณ” หรือ “ลูกค้า”) และ Dell Technologies รายละเอียดบริการนี้ควบคุมโดย: (ก) ข้อตกลงที่เป็นลายลักษณ์อักษรแยกต่างหากระหว่างลูกค้าหรือบริษัทในเครือของลูกค้ากับ Dell Technologies หรือบริษัทในเครือของ Dell Technologies ในขอบเขตที่มีผลบังคับใช้กับบริการอย่างชัดเจน หรือ (ข) ในกรณีที่ไม่มีข้อตกลงดังกล่าวและขึ้นอยู่กับที่ตั้งของลูกค้า ข้อตกลงทาง การค้าของ Dell Technologies หรือข้อตกลงอื่นๆ ตามที่อ้างถึงในตารางด้านล่าง ตามความเหมาะสม: “ข้อตกลง” โปรดดูตารางด้านล่างซึ่งแสดงรายการ URL ที่สามารถใช้ได้กับสถานที่ตั้งของลูกค้าของคุณ ซึ่งสามารถจัดทำข้อตกลงของคุณได้ ทั้งสองฝ่ายยอมรับว่าได้อ่านและยอมรับในข้อผูกพันตามเงื่อนไขข้อตกลงออนไลน์ดังกล่าว

Dell จะใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาราชการในการดำเนินกิจกรรมการให้บริการระยะไกล รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการสื่อสาร การจัดทำเอกสาร และการให้ความช่วยเหลือ สิ่งที่ส่งมอบ คำแนะนำ และการปฏิสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับบริการจะดำเนินการเป็นภาษาอังกฤษเป็นสื่อหลักในการสื่อสาร เว้นแต่จะกำหนดไว้เป็นอย่างอื่นตามกฎหมายและข้อบังคับในท้องถิ่น

ความพยายามที่สมเหตุสมผลในเชิงพาณิชย์สำหรับภาษาอื่นๆ: แม้ว่าภาษาอังกฤษจะเป็นภาษาทางธุรกิจมาตรฐานของ Dell สำหรับบริการระยะไกล แต่เราจะพยายามอย่างเต็มที่เพื่อรองรับคำขอในภาษาอื่นๆ อย่างไรก็ตาม คำขอเหล่านี้ขึ้นอยู่กับความพร้อมให้บริการของทรัพยากรและความสามารถเฉพาะภาษา การสนับสนุนในภาษาอื่นนอกเหนือจากภาษาอังกฤษจะดำเนินการอย่างเต็มที่ตามความสามารถของ Dell โดยคำนึงถึงความเชี่ยวชาญและความพร้อมให้บริการของพนักงานสองภาษา ระดับและความรวดเร็วของการให้บริการในภาษาอื่นๆ อาจแตกต่างกันไป และ Dell ไม่สามารถรับประกันการส่งมอบและความครอบคลุมเช่นเดียวกับการให้บริการเป็นภาษาอังกฤษได้ เพื่อความชัดเจน ไม่มีสิ่งใดในส่วนบทนำนี้ที่จำกัดภาระหน้าที่ของ Dell ในการให้บริการ รวมถึงการสื่อสาร การจัดทำเอกสาร และสิ่งที่ส่งมอบที่เกี่ยวข้องในภาษาที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษ ตามขอบเขตที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนดหรือบังคับ

ขอบเขตการให้บริการ

บริการ Dell Technical Account Manager เป็นการให้บริการในรูปแบบของสัญญาที่สามารถต่ออายุได้ ซึ่งให้ลูกค้าเข้าถึง TAM ที่มีประสบการณ์โดยมุ่งเน้นด้านเทคโนโลยีที่เฉพาะเจาะจงในสภาพแวดล้อมของลูกค้า บุคลากรของ Dell จะทำงานร่วมกับพนักงานของลูกค้าอย่างใกล้ชิดเพื่อดำเนินกิจกรรมภายใต้ขอบเขตของบริการที่ระบุไว้ด้านล่างในช่วงเวลาทำการปกติของบริการ โดยขึ้นอยู่กับเวลาที่ลูกค้าได้ปฏิบัติตาม “ความรับผิดชอบของลูกค้า” ที่ระบุไว้ในเอกสารนี้:

การสนับสนุนเชิงรุก

- สนับสนุนความสัมพันธ์ทางเทคนิคโดยการรักษาความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของลูกค้า รวมถึงสถาปัตยกรรม การกำหนดค่า และข้อกำหนดในการดำเนินงาน โดยขึ้นอยู่กับข้อมูลและสิทธิ์ในการเข้าถึงที่ลูกค้าให้ไว้
- ให้คำแนะนำอย่างต่อเนื่องเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพระบบ การบรรเทาผลกระทบ และความน่าเชื่อถือ โดยอิงตามแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไป และคำแนะนำด้านการกำหนดค่าที่มีอยู่
- ประเมินสภาพ ความจุ ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ และแนวโน้มการใช้งานของระบบเป็นระยะๆ เพื่อช่วยค้นหาโอกาสในการปรับปรุงและความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่ โดยขึ้นอยู่กับข้อมูลและสิทธิ์ในการเข้าถึงที่ลูกค้าให้ไว้

- คำแนะนำเกี่ยวกับเวอร์ชันโค้ด การอัปเดต และข้อพิจารณาตลอดอายุการใช้งานของผลิตภัณฑ์เพื่อสนับสนุนการปรับให้สอดคล้องกับความต้องการทางธุรกิจและทางเทคนิค
- ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการอัปเดต การย้ายระบบ และการติดตั้งตามแผนที่วางไว้ เพื่อช่วยลูกค้าในการนำการกำหนดค่าที่แนะนำมาใช้ และได้รับคุณค่าจากโซลูชันของ Dell Technologies
- แบ่งปันข้อมูลเชิงลึกทางเทคนิคที่เกี่ยวข้อง ประกาศแจ้งเตือน (DTA/DSA) และการอัปเดตผลิตภัณฑ์ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและการวางแผนอย่างมีข้อมูลของลูกค้า
- ให้การถ่ายทอดความรู้และการฝึกอบรมเพื่อสนับสนุนให้ลูกค้าสามารถดูแลระบบได้ด้วยตนเองและนำแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดไปใช้ได้

การประชุมและการให้คำปรึกษา

- จัดการประชุมตามรอบระยะเวลา (ตามที่ตกลงร่วมกันระหว่างลูกค้าและ Dell) เพื่อทบทวนสภาพของสภาพแวดล้อมระบบ ปัญหาที่เปิดเผย ความเสี่ยง และโครงการที่กำลังดำเนินอยู่ ภายใต้ขอบเขตที่ระบุข้างต้น
- นำเสนอรายงานที่มีโครงสร้างซึ่งรวมถึงประสิทธิภาพระบบ ข้อมูลเชิงลึกด้านความจุ โครงการที่กำลังดำเนินการอยู่ และการดำเนินการที่แนะนำ
- ให้คำปรึกษาทางเทคนิคที่มุ่งเน้นการอัปเดต กลยุทธ์ด้านโค้ด และการวางแผนวงจรชีวิต โดยปรับให้เหมาะสมกับลำดับความสำคัญ และกรอบเวลาของลูกค้า
- ร่วมมือกันในการเปลี่ยนแปลงทางเทคนิคตามแผนที่วางไว้ รวมถึงการวิเคราะห์ผลกระทบ การพิจารณาความเสี่ยง และแนวทางที่แนะนำเพื่อลดการหยุดชะงัก
- อำนาจความสะดวกในการถ่ายทอดความรู้เพื่อฝึกอบรมทีมของลูกค้าเกี่ยวกับความสามารถของผลิตภัณฑ์ คุณสมบัติใหม่ แนวปฏิบัติที่ดีที่สุด และการปรับปรุงการดำเนินงาน

หมายเหตุ: การเริ่มใช้บริการครั้งแรกต้องมีระยะเวลาอย่างน้อย 1 ปี

ตามที่ใช้ในรายละเอียดบริการนี้: “**ผลิตภัณฑ์**” หมายถึง รายการต่อไปนี้ภายใต้แบรนด์ Dell: (n) ฮาร์ดแวร์ (“**อุปกรณ์**”) หรือ (x) ซอฟต์แวร์มาตรฐานที่มีให้ใช้งานทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นไมโครโค้ด เฟิร์มแวร์ ระบบปฏิบัติการ หรือแอปพลิเคชัน (“**ซอฟต์แวร์**”) “**ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน**” คือผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้คำสั่งแยกต่างหากในขณะนั้นสำหรับบริการสนับสนุนผลิตภัณฑ์มาตรฐานของ Dell (เช่น ข้อเสนอของ Dell ProSupport) “**ข้อเสนอของบุคคลที่สาม**” หมายถึง ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ผลิตภัณฑ์ บริการ การสมัครสมาชิก โซลูชัน หรือข้อเสนออื่นใดที่ไม่ใช่แบรนด์ของ Dell ผลิตภัณฑ์และข้อเสนอของบุคคลที่สามเรียกรวมกันว่า “**ข้อเสนอ**”

ผลิตภัณฑ์ในขอบเขต

บริการนี้ให้บริการเฉพาะกับผลิตภัณฑ์โครงสร้างพื้นฐานบางรุ่นเท่านั้น โปรดติดต่อพนักงานขายของคุณ

สิ่งที่ส่งมอบคุณ

ต่อไปนี้คือรายการเอกสารที่จำเป็นต้องได้ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของบริการ:

การรายงานและการสื่อสาร

- จัดเตรียมและส่งมอบ:
 - รายงานประจำสัปดาห์
 - การทบทวนธุรกิจรายเดือน (MBR)
 - การทบทวนธุรกิจรายไตรมาส (QBR)
 - รายงานแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดและคำแนะนำ

การเปลี่ยนแปลงขอบเขตของบริการ

เว้นแต่จะตกลงกันเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นอย่างอื่น Dell ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงขอบเขตของบริการเมื่อแจ้งให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าหกสิบ (60) วัน (หรือระยะเวลาที่สั้นกว่านั้นตามที่ซัพพลายเออร์ของข้อเสนอของบุคคลที่สามที่เกี่ยวข้องกับบริการกำหนด)

ข้อยกเว้น

กิจกรรมต่อไปนี้ไม่รวมอยู่ในขอบเขตรายละเอียดบริการนี้:

- บริการ งาน หรือกิจกรรมใดๆ ที่ไม่ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนในรายละเอียดบริการนี้
- การพัฒนาทรัพย์สินทางปัญญาใดๆ ที่สร้างขึ้นและโดยเฉพาะสำหรับลูกค้า
- บริการที่จำเป็นเนื่องจากความล้มเหลวในการบำรุงรักษาซอฟต์แวร์และผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนให้เป็นไปตามระดับขั้นต่ำที่ระบุไว้ในเอกสารรหัสอ้างอิง
- สถาปัตยกรรมหรือการนำโซลูชันความต่อเนื่องทางธุรกิจของ Dell Technologies ไปใช้
- สถาปัตยกรรมหรือการนำโซลูชันการกู้คืนจากความเสียหายของ Dell Technologies ไปใช้
- การโอนย้ายข้อมูล
- การบำรุงรักษารายวัน การออกแบบสถาปัตยกรรม หรือการนำโซลูชันสำรองและกู้คืนข้อมูลไปใช้
- งานในหน้าที่ของผู้เชี่ยวชาญด้านบริการทางเทคนิคที่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม
- การแก้ไขปัญหาและซ่อมแซม
- ความช่วยเหลือในสถานที่ที่เกินกว่าจำนวนครั้งที่ระบุไว้ในข้อเสนอบริการ Dell Technologies Technical Account Manager ที่ลูกค้าซื้อ
- ความช่วยเหลือในสถานที่หรือการเยี่ยมชมสถานที่นอกพื้นที่ให้บริการของ Dell Technologies
- กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของศูนย์ข้อมูลลูกค้าที่มีอยู่ เช่น การถอนการติดตั้ง/การติดตั้ง การกำหนดค่าใหม่/การกำหนดค่า การเชื่อมต่อ การแก้ไขปัญหา เป็นต้น
- การเขียนสคริปต์ที่กำหนดเอง การเขียนโค้ด การปรับแต่งหรือเพิ่มประสิทธิภาพให้สูงที่สุด
- การติดตั้ง การกำหนดค่า หรือการย้ายแอปพลิเคชัน เทคโนโลยีเว็บ ฐานข้อมูล ระบบเครือข่ายเสมือน หรือซอฟต์แวร์อื่นใด ยกเว้นที่ระบุไว้อย่างชัดเจนในขอบเขตของบริการข้างต้น
- การย้ายหรือเคลื่อนย้ายระบบประมวลผลฮาร์ดแวร์ไประบบเสมือน หรือจากระบบเสมือนไประบบเสมือน นอกเหนือจากที่ระบุไว้อย่างชัดเจนในขอบเขตของบริการข้างต้น
- การย้ายข้อมูลหรือแอปพลิเคชันไปยัง/จากผลิตภัณฑ์ที่ไม่รองรับ ศูนย์ข้อมูลระยะไกล หรือผลิตภัณฑ์ที่ไม่ใช่ของ Dell Technologies
- Dell จะไม่รับผิดชอบในการกู้คืนหรือการติดตั้งโปรแกรมหรือข้อมูลให้ใหม่ ขณะส่งคืนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนหรือส่วนประกอบใด ๆ ลูกค้าจะต้องส่งคืนเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนหรือส่วนประกอบที่ร้องขอโดยช่างผู้ให้บริการทางโทรศัพท์
- การพัฒนาและให้การอัปเดตความปลอดภัยเพื่อแก้ไขช่องโหว่ด้านความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ บริการนี้ไม่รับประกันความพร้อมใช้งานของการอัปเดตความปลอดภัยสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณ

เอกสารนี้ไม่ให้การรับประกันใดๆ ต่อลูกค้านอกเหนือจากการรับประกันที่อยู่ภายใต้เงื่อนไขของข้อตกลงการให้บริการหลักของคุณหรือข้อตกลง ตามที่เกี่ยวข้อง

ความรับผิดชอบของลูกค้าสำหรับข้อเสนอเฉพาะ

การให้บริการของ Dell ตามที่อธิบายไว้ข้างต้นขึ้นอยู่กับกรณีที่ลูกค้าปฏิบัติตามหน้าที่ดังต่อไปนี้:

- จัดให้มีผู้ติดต่อด้านเทคนิคอย่างน้อยหนึ่งรายที่มีหน้าที่ดูแลระบบและมีสิทธิ์เข้าถึงระบบ/ข้อมูลที่เหมาะสม
- จัดเตรียมช่วงเวลาสำหรับการบำรุงรักษาระบบตามความเหมาะสมเพื่อให้ Dell สามารถเตรียมอุปกรณ์ได้
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสภาพแวดล้อม เทคนิค และการปฏิบัติงานทั้งหมดก่อนเริ่มให้บริการ
- ให้ Dell มีสิทธิ์ในการเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ระบบ และเครือข่ายของลูกค้า (รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการเข้าถึงระบบ/เครือข่ายจากระยะไกล) ที่จำเป็นต่อการให้บริการในช่วงเวลาทำการปกติของ Dell (หรือเวลาอื่นที่ตกลงร่วมกัน)
- จัดให้มีการสนับสนุนจากทีมสนับสนุนทางเทคนิคของผู้จำหน่ายและบุคคลที่สามทั้งหมดตามความจำเป็น
- รับผิดชอบปัญหาทั้งหมดเกี่ยวกับการเชื่อมต่อเครือข่าย ประสิทธิภาพ และการกำหนดค่า
- ยืนยันว่าตำแหน่งที่ตั้งของอุปกรณ์ได้รับการเตรียมพร้อมก่อนเริ่มให้บริการ

ความรับผิดชอบของลูกค้า

อำนาจในการให้สิทธิการเข้าถึง ลูกค้าได้รับอนุญาตทั้งจากลูกค้าและ Dell ในการเข้าถึงและใช้งาน ไม่ว่าจะจากระยะไกลหรือโดยตรง ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ระบบ และข้อมูลที่เป็นของลูกค้าหรือได้รับอนุญาต เพื่อวัตถุประสงค์ในการให้บริการ หากลูกค้ายังไม่ได้รับอนุญาตดังกล่าว ลูกค้าจะต้องรับผิดชอบในการขอรับการอนุญาตดังกล่าว โดยที่ลูกค้ารับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง ก่อนที่ Dell จะดำเนินการให้บริการ

การไม่ชักจูงโน้มน้าว เว้นแต่จะได้รับอนุญาตตามกฎหมายที่บังคับใช้ ลูกค้าตกลงว่าจะไม่ชักชวนบุคลากรของ Dell ใดๆ ที่คุณติดต่อดูด้วยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของ Dell โดยตรงหรือโดยอ้อม เว้นแต่จะได้รับคามยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าจาก Dell และเป็นระยะเวลา 2 ปีนับจากวันที่ระบุในแบบฟอร์มใบสั่งซื้อ อย่างไรก็ตาม การโฆษณาโดยทั่วไปและรูปแบบการชักชวนอื่นๆ ที่กว้างๆ ในลักษณะเดียวกันจะไม่ถือเป็นการชักชวนโดยตรงหรือโดยอ้อมภายใต้ข้อตกลงนี้ คุณได้รับอนุญาตให้ขอความช่วยเหลือในการจ้างงานบุคคลใดๆ ที่ถูกเลิกจ้างหรือลาออกจากการจ้างงานกับ Dell ก่อนที่จะเริ่มการหารือเรื่องการจ้างงานกับคุณ

ความร่วมมือของลูกค้า ลูกค้าตกลงว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่รวดเร็วและเพียงพอ Dell จะไม่สามารถดำเนินการให้บริการได้ หรือหากมีการดำเนินการไปแล้ว บริการก็อาจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากหรือล่าช้ากว่ากำหนด ลูกค้าจะต้องให้ความร่วมมือทั้งหมดอย่างสมเหตุสมผลแก่ Dell โดยทันทีเพื่อให้ Dell สามารถให้บริการได้ รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการให้ข้อมูลและเอกสารที่จำเป็นและถูกต้องทั้งหมด Dell จะไม่รับผิดชอบ และลูกค้าจะไม่มีสิทธิ์ได้รับเงินคืนใดๆ อันเกิดจากความล่าช้าและ/หรือความล้มเหลวในการให้บริการที่เกิดจากความล้มเหลวของลูกค้าในการให้ความร่วมมืออย่างทันท่วงที

ภาระหน้าที่สำหรับการให้บริการนอกสถานที่ ในกรณีที่บริการจำเป็นต้องมีการดำเนินการในสถานที่ปฏิบัติงาน ลูกค้าจะต้องให้การเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกของลูกค้าโดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ แก่ Dell รวมถึงพื้นที่ทำงาน ไฟฟ้า อุปกรณ์ด้านความปลอดภัย (ถ้ามี) และสายโทรศัพท์ ต้องมีการจัดเตรียมจอภาพ เม้าส์ และแป้นพิมพ์หากระบบยังไม่มีรายการเหล่านี้

ความพร้อมของอุปกรณ์ ลูกค้าต้องรับผิดชอบในการเคลื่อนย้ายอุปกรณ์จากพื้นที่รับสินค้าไปยังสถานที่ติดตั้งก่อนที่ Dell จะรับผิดชอบในการแกะบรรจุภัณฑ์และการติดตั้ง หากบริการมีการติดตั้ง ลูกค้าจะต้องจัดเตรียมทรัพยากรและเครื่องมือที่เหมาะสม (โดยไม่มีค่าใช้จ่ายต่อ Dell) และปรึกษา Dell เพื่อรับคำแนะนำเกี่ยวกับกระบวนการติดตั้งและการเดินสาย

บำรุงรักษาซอฟต์แวร์และรุ่นต่างๆ ที่มีให้บริการ ลูกค้าต้องรักษาซอฟต์แวร์และผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนระดับเวอร์ชันขั้นต่ำที่ Dell กำหนดที่ระบุไว้ของ Dell ซึ่งระบุไว้ที่: <https://www.dell.com/support/kbdoc/en-us/000205512/target-revisions-and-runtime> หรือหากผลิตภัณฑ์ของคุณไม่ได้รับการระบุที่ลิงก์ข้างต้น ให้ตรวจสอบที่ลิงก์นี้: <https://www.dell.com/support> ตามความเหมาะสม “เอกสารข้ออ้างอิง” หากคุณไม่สามารถระบุผลิตภัณฑ์ของคุณได้ที่ลิงก์ใดลิงก์หนึ่ง โปรดติดต่อตัวแทน Dell ของคุณเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม นอกจากนี้ ลูกค้าต้องยืนยันการติดตั้งระดับรุ่นซอฟต์แวร์หรือเฟิร์มแวร์ขั้นต่ำที่ขึ้นส่วนสำหรับเปลี่ยนทดแทน โปรแกรมแก้ไข การอัปเดตซอฟต์แวร์ หรือการออกผลิตภัณฑ์ต่างๆ ดังที่ Dell แนะนำ เพื่อรักษาสิทธิของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนสำหรับบริการนี้

การสำรองข้อมูล ลูกค้าจะสำรองข้อมูลทั้งหมดในระบบที่ได้รับผลกระทบทั้งหมดก่อนที่จะดำเนินการให้บริการ หากลูกค้าต้องการใช้ระบบที่ได้รับผลกระทบอย่างต่อเนื่องในระหว่างระยะเวลาการให้บริการ และ Dell ตกลงที่จะใช้งานอย่างต่อเนื่องดังกล่าว ลูกค้าจะต้องทำสำเนาสำรองข้อมูลในระบบดังกล่าวเป็นประจำ (อย่างน้อยวันละครั้ง) เพื่อป้องกันความล้มเหลว การเปลี่ยนแปลง หรือการสูญหายที่อาจเกิดขึ้น Dell จะไม่ (1) รับผิดชอบต่อการกู้คืน กู้คืน และ/หรือการติดตั้งใหม่ของข้อมูลใด ๆ ที่สูญหายหรือเสียหายที่เกี่ยวข้องกับบริการ (รวมถึงการกระทำหรือการละเว้นของ Dell และผู้ให้บริการบุคคลที่สาม) หรือ (2) ความรับผิดชอบต่อความเสียหายใดๆ ที่เกิดจากการสูญหายหรือความเสียหายของข้อมูล ไม่ว่าจะเกิดขึ้นอย่างไร และรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการสูญเสียการใช้งาน โดยมีเงื่อนไขว่าหาก Dell มีความรับผิดชอบต่อการสูญหายของข้อมูลที่ไม่สามารถจำกัดได้ภายใต้กฎหมายที่บังคับใช้ ความรับผิดชอบของ Dell จะจำกัดอยู่ที่ค่าใช้จ่ายของความพยายามที่สมเหตุสมผลในเชิงพาณิชย์และตามธรรมเนียมในการกู้คืนข้อมูลที่สูญหายจากการสำรองข้อมูลล่าสุดที่มีอยู่ของลูกค้า

การรับประกันของผู้ผลิตรายอื่น บริการอาจต้องให้ Dell เข้าถึงฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ที่ Dell ไม่ได้เป็นผู้ผลิตหรือจำหน่าย การรับประกันของผู้ผลิตรายอื่นที่สามบางรายอาจเป็นโมฆะ ถ้า Dell หรือบุคคลอื่นที่นอกเหนือจากผู้ผลิตรายนั้นดำเนินการกับฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ดังกล่าว ลูกค้าจะต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าการให้บริการของ Dell จะไม่มีผลกระทบต่อรับประกันดังกล่าว หรือถ้ามีผลกระทบเกิดขึ้น ลูกค้าจะสามารถยอมรับผลลัพธ์นั้นได้ Dell จะไม่รับผิดชอบต่อการเปลี่ยนแปลงใดๆ หรือการทำให้การรับประกันของบุคคลที่สามเป็นโมฆะซึ่งอาจเป็นผลมาจากการให้บริการ

ตารางการบริการ เว้นแต่จะตกลงร่วมกันเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นอย่างอื่น วันที่คาดว่าจะเริ่มให้บริการคือภายใน 2 (สอง) สัปดาห์หลังจาก Dell ได้รับและอนุมัติใบสั่งซื้อของลูกค้าสำหรับบริการนี้

เวลาทำการของ Dell คือวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (เวลา 08:00 น. ถึง 18:00 น. ตามเวลาท้องถิ่นของลูกค้า) เว้นแต่จะระบุไว้เป็นอย่างอื่นในตารางด้านล่าง

สถานที่ตั้งของลูกค้า	เวลาทำการมาตรฐานของ Dell
เซนต์คิตส์, เซนต์ลูเชีย, เซนต์วินเซนต์, ตรินิแดด, หมู่เกาะเวอร์จิน, ส่วนอื่นๆ ของแคริบเบียนที่ใช้ภาษาอังกฤษ	วันจันทร์ถึงวันศุกร์ตั้งแต่เวลา 7:00 น. ถึง 16:00 น.
บาร์เบโดส บาฮามาส เบลีซ คอสตาริกา เดนมาร์ก เอลซัลวาดอร์ ฟินแลนด์ เกาะแกรนด์เคย์แมน กัวเตมาลา ฮอนดูรัส จาเมกา นอร์เวย์ ปานามา เปอร์โตริโก สาธารณรัฐ โดมินิกัน ซูรินาม สวีเดน เดียร์ส และเคคอส	วันจันทร์ถึงวันศุกร์ตั้งแต่เวลา 8:00 น. ถึง 17:00 น.
ออสเตรเลีย เบอร์มิวดา จีน ฮกไก่งอง เนเธอร์แลนด์ แอนทิลลิส นิวซีแลนด์ สิงคโปร์ ไต้หวัน ไทย	วันจันทร์ถึงวันศุกร์ตั้งแต่เวลา 9:00 น. ถึง 17:00 น.
อาร์เจนตินา บราซิล เอกวาดอร์ ฝรั่งเศส อินเดีย อินโดนีเซีย อิตาลี เกาหลี มาเลเซีย เม็กซิโก ปารากวัย เปรู ไต้หวัน ลูกัว	วันจันทร์ถึงวันศุกร์ตั้งแต่เวลา 9:00 น. ถึง 18:00 น.
โบลิเวีย ชิลี	วันจันทร์ถึงวันศุกร์ตั้งแต่เวลา 9:00 น. ถึง 19:00 น.
ตะวันออกกลาง	วันอาทิตย์ถึงวันพฤหัสบดี ตั้งแต่เวลา 8:00 น. ถึง 18:00 น.
ฮ่องกง	วันจันทร์ถึงวันศุกร์ตั้งแต่เวลา 9:00 น. ถึง 17:30 น.

ไม่มีการให้บริการนอกเวลาทำการหรือในระหว่างวันหยุดในประเทศ ยกเว้นในกรณีที่มีการตกลงอื่นๆ ไว้ล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร

ข้อกำหนดที่ใช้บังคับ

รายละเอียดบริการนี้เป็นข้อตกลงระหว่างลูกค้าและ Dell รายละเอียดบริการนี้ควบคุมโดย: (ก) ข้อตกลงที่เป็นลายลักษณ์อักษรแยกต่างหากระหว่างลูกค้าหรือบริษัทในเครือของลูกค้ากับ Dell หรือบริษัทในเครือของ Dell ในขอบเขตที่มีผลบังคับใช้กับบริการอย่างชัดเจน หรือ (ข) ในกรณีที่ไม่มีข้อตกลงดังกล่าวและขึ้นอยู่กับที่ตั้งของลูกค้า ข้อตกลงทางการค้าของ Dell หรือข้อตกลงอื่นๆ ตามที่อ้างถึงในตารางด้านล่าง ตามความเหมาะสม: “ข้อตกลง” ตารางด้านล่างแสดงรายการลิงก์เว็บไซต์เฉพาะตำแหน่งที่สามารถดูข้อตกลงของคุณได้ ทั้งสองฝ่ายยอมรับว่าได้อ่านและยอมรับในข้อผูกพันตามเงื่อนไขข้อตกลงออนไลน์ดังกล่าว รายละเอียดบริการนี้คือข้อกำหนดการบริการตามวัตถุประสงค์ของข้อกำหนดในการขายเชิงพาณิชย์ของ Dell

สถานที่ตั้งของลูกค้า	ข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ใช้กับการซื้อบริการของ Dell	
	ลูกค้าที่ซื้อบริการโดยตรง	ลูกค้าที่ซื้อบริการผ่านตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาต
สหรัฐอเมริกา	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
แคนาดา	Dell.ca/terms (อังกฤษ) Dell.ca/conditions (ฝรั่งเศส-แคนาดา)	Dell.ca/terms (อังกฤษ) Dell.ca/conditions (ฝรั่งเศส-แคนาดา)
ประเทศแถบลาตินอเมริกาและแคริบเบียน	เว็บไซต์เฉพาะประเทศ Dell.com หรือ Dell.com/servicedescriptions *	รายละเอียดบริการและ/หรือเอกสารการให้บริการของ Dell อื่นๆ ที่คุณอาจได้รับจากผู้ขายนั้นจะไม่ถือเป็นสัญญาระหว่างคุณและ Dell แต่มีไว้เพื่ออธิบายถึงเนื้อหาของบริการที่คุณซื้อจากผู้ขายเท่านั้น คุณเป็นเพียงผู้รับบริการตามขอบเขต และข้อยกเว้นและข้อจำกัดที่ใช้บังคับกับบริการเท่านั้น คุณไม่มีความสัมพันธ์ภายใต้สัญญาข้อตกลงโดยตรงกับ Dell ที่เกี่ยวข้องกับบริการ ในบริบทนี้ การอ้างอิงในรายละเอียดบริการนี้และ/หรือเอกสารบริการอื่นๆ ของ Dell (1) ถึง “ลูกค้า” จะถือว่าเป็นการอ้างอิงถึงคุณ และ (2) ถึง Dell จะหมายถึง Dell ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการของผู้ขายของคุณแต่เพียงผู้เดียว เพื่อหลีกเลี่ยงข้อสงสัยเงื่อนไขการชำระเงินหรือเงื่อนไขข้อตกลงอื่นใดที่ผูกพันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายโดยตรงไม่ว่าจะมีผลกับคุณ และจะต้องตกลงแยกกันระหว่างคุณและผู้ขาย
เอเชียแปซิฟิกและญี่ปุ่น, จีน	เว็บไซต์เฉพาะประเทศ Dell.com หรือ Dell.com/servicedescriptions *	
ยุโรป ตะวันออกกลาง และแอฟริกา	เว็บไซต์เฉพาะประเทศ Dell.com หรือ Dell.com/servicedescriptions * นอกจากนี้ ลูกค้าที่อยู่ในฝรั่งเศส เยอรมนี และสหราชอาณาจักรสามารถเลือก URL ที่มีให้ด้านล่าง: ฝรั่งเศส: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente เยอรมนี: Dell.de/Geschaeftsbedingungen สหราชอาณาจักร: Dell.co.uk/terms	

* ลูกค้าสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ [dell.com](https://www.dell.com) ในท้องถิ่นของตนได้โดยอัตโนมัติโดยใช้อุปกรณ์ในท้องถิ่นของตน หรือเลือกประเทศจากเครื่องมือเลือกประเทศใน [dell.com](https://www.dell.com)

ข้อกำหนดเพิ่มเติมและเงื่อนไข

การเปลี่ยนแปลงรายละเอียดบริการ ลูกค้ายอมรับว่าการต่ออายุ แก้ไข เพิ่มระยะเวลา หรือใช้บริการต่อไปเกินกว่าระยะเวลาเริ่มต้น การบริการจะต้องเป็นไปตามรายละเอียดบริการที่ใช้งาน ณ ขณะนั้น ซึ่งมีให้อ่านที่ Dell.com/servicedescriptions

ความเป็นส่วนตัว Dell จะปฏิบัติตามข้อมูลส่วนบุคคลใดๆ ที่รวบรวมผ่านบริการตามนโยบายความเป็นส่วนตัวของ Dell ของเขตอำนาจศาลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทั้งหมดนี้มีอยู่ใน <http://www.dell.com/localprivacy> ซึ่งได้ระบุแต่ละข้อไว้ที่นี่สำหรับอ้างอิงด้วย

ลำดับความสำคัญ เว้นแต่คู่สัญญาจะตกลงกันเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นอย่างอื่น หากมีข้อขัดแย้งระหว่างรายละเอียดบริการนี้และเอกสารใดๆ ที่ใช้อ้างอิงในที่นี้ เอกสารที่ยึดเป็นหลักซึ่งมีผลเหนือกว่าเรียงลำดับได้ดังนี้: (1) รายละเอียดบริการนี้ (2) ข้อตกลง ข้อตกลงที่มีอำนาจเหนือกว่าจะได้รับการตีความให้แคบที่สุดเท่าที่จะทำได้เพื่อสลายข้อขัดแย้งดังกล่าว โดยที่ยังรักษาข้อตกลงที่ไรข้อขัดแย้งไว้ให้ได้มากที่สุด รวมถึงการรักษาเงื่อนไขที่ไม่มีข้อขัดแย้งภายในย่อหน้า หมวด หรือหมวดย่อยเดียวกันไว้ด้วย

คำสั่งผูกพัน โดยการสั่งซื้อบริการนี้ การรับบริการดังกล่าว การใช้บริการหรือซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง หรือโดยการคลิก/เลือก ปุ่มหรือช่อง “ฉันยอมรับ” หรือสิ่งที่คล้ายคลึงกันบนเว็บไซต์ Dell.com ที่เกี่ยวข้องกับการซื้อของคุณหรือภายในกระบวนการสั่งซื้อออนไลน์ของ Dell คุณตกลงที่จะผูกพันตามรายละเอียดบริการและข้อตกลงนี้ หากคุณยอมรับรายละเอียดบริการนี้ในนามของบริษัทหรือนิติบุคคลอื่น จะถือว่าคุณมีอำนาจในการผูกพันนิติบุคคลดังกล่าวให้เป็นไปตามรายละเอียดบริการนี้ ซึ่งในกรณีนี้ “คุณ” หรือ “ลูกค้า” จะหมายถึงนิติบุคคลดังกล่าว นอกเหนือจากการรับรายละเอียดบริการนี้ ลูกค้าในบางประเทศอาจต้องลงนามแบบฟอร์มการสั่งซื้อด้วย

เงื่อนไขการบริการ รายละเอียดบริการนี้มีผลตั้งแต่วันที่ระบุในแบบฟอร์มการสั่งซื้อของคุณ และต่อเนื่องตลอด (“เงื่อนไข”) ที่ระบุในแบบฟอร์มการสั่งซื้อ ตามที่เกี่ยวข้อง จำนวนระบบ สิทธิการใช้งาน การติดตั้ง การปรับใช้ จุดปลายทางที่ได้รับการจัดการ หรือผู้ใช้ที่ลูกค้าซื้อบริการต่างๆ ไว้ให้อัตราหรือราคา ตลอดจนเงื่อนไขของแต่ละบริการจะระบุไว้ในแบบฟอร์มการสั่งซื้อของลูกค้า เว้นแต่จะตกลงเป็นอย่างอื่นเป็นลายลักษณ์อักษรระหว่าง Dell และลูกค้า การซื้อหน่วยบริการภายใต้รายละเอียดบริการนี้จะต้องเป็นสำหรับการใช้งานภายในของลูกค้าเท่านั้น และจะไม่นำไปใช้เพื่อการจำหน่ายต่อหรือเพื่อวัตถุประสงค์ของสำนักงานบริการ

การชำระเงินสำหรับข้อเสนอที่ซื้อพร้อมบริการ การชำระเงินสำหรับข้อเสนอจะไม่ขึ้นอยู่กับดำเนินการหรือการส่งมอบบริการ แม้ว่าข้อเสนอพร้อมกับข้อเสนอดังกล่าวก็ตาม

ข้อจำกัดที่สมเหตุสมผลในเชิงพาณิชย์ต่อขอบเขตของบริการ Dell อาจปฏิเสธที่จะให้บริการตามที่เห็นสมควร หากบริการสร้างความเสี่ยงที่ไม่สมเหตุสมผลต่อ Dell รวมถึงผู้ให้บริการ และ/หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือหากบริการที่ร้องขออยู่นอกเหนือขอบเขตของบริการ Dell จะไม่รับผิดชอบต่อความล้มเหลวหรือความล่าช้าในการดำเนินงานเนื่องจากสาเหตุใดๆ ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของตน รวมทั้งความล้มเหลวของลูกค้าในการปฏิบัติตามข้อตกลงกับภาวะผูกพันของตนภายใต้รายละเอียดบริการนี้ Dell ขอสงวนสิทธิ์ในการปฏิเสธคำขอของลูกค้าในการเปลี่ยนส่วนประกอบที่มีข้อบกพร่อง หากคำขอดังกล่าวเกินอัตราล้มเหลวมาตรฐานสำหรับส่วนประกอบและระบบที่เกี่ยวข้องอย่างมาก (ซึ่งอัตราล้มเหลวดังกล่าวจะได้รับการตรวจสอบอย่างต่อเนื่องโดย Dell) หาก Dell มีสิทธิ์ที่จะปฏิเสธที่จะให้บริการ รวมถึงการจัดหาส่วนประกอบทดแทนตามที่ระบุไว้ในส่วนนี้ Dell อาจยกเลิกแบบฟอร์มการสั่งซื้อสำหรับบริการตามส่วน “การยกเลิก” ด้านล่าง

บริการเสริม บริการเสริม (รวมทั้ง บริการในจุดที่ต้องการ การติดตั้ง การให้คำปรึกษา การบริหารจัดการ บริการเฉพาะจากมืออาชีพ การสนับสนุน หรือบริการด้านการฝึกอบรม) อาจมีจำหน่ายเพิ่มเติมจาก Dell และอาจแตกต่างกันไปตามสถานที่ตั้งของลูกค้า บริการเสริมอาจต้องมีการสั่งซื้อแยกต่างหากและ/หรือข้อตกลงกับ Dell ในกรณีที่ไม่มีข้อตกลงดังกล่าว บริการเสริมที่ระบุไว้ในแบบฟอร์มการสั่งซื้อจะได้รับการจัดตามรายละเอียดบริการนี้

การใช้ผู้ให้บริการบุคคลที่สาม Dell อาจทำสัญญารับเหมาช่วงบริการนี้และ/หรือมอบหมายรายละเอียดบริการนี้ให้แก่ผู้ให้บริการบุคคลที่สามที่มีคุณสมบัติเหมาะสมซึ่งจะดำเนินการบริการในนามของ Dell

การยกเลิก Dell อาจยกเลิกแบบฟอร์มการสั่งซื้อและบริการได้ตลอดเวลาในระหว่างระยะเวลาด้วยเหตุผลใดสาเหตุหนึ่งต่อไปนี้: (1) ลูกค้าไม่ชำระราคารวมสำหรับบริการตามข้อตกลง (2) ลูกค้ามีพฤติกรรมหยาบคาย ช่มชู้ หรือปฏิเสธที่จะให้ความร่วมมือกับ TAM, นักวิเคราะห์บริการหรือช่างเทคนิคในสถานที่ของ Dell (3) ลูกค้าไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขของรายละเอียดบริการและข้อตกลงนี้ หรือ (4) ตามที่ได้รับอนุญาตในสวน "ข้อจำกัดที่สมเหตุสมผลในเชิงพาณิชย์ต่อขอบเขตของบริการ" ข้างต้น ในกรณีที่ Dell ยกเลิกบริการ Dell จะส่งหนังสือแจ้งการยกเลิกเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับการยกเลิกไปยังที่อยู่ลูกค้าตามใบแจ้งหนี้ของ Dell โดยหนังสือแจ้งดังกล่าวจะประกอบด้วยสาเหตุของการยกเลิกและวันที่ที่มีผลในการยกเลิก ซึ่งจะไม่ต่ำกว่าสิบ (10) วันนับจากวันที่ Dell ส่งหนังสือแจ้งการยกเลิกให้แก่ลูกค้า ยกเว้นกฎหมายท้องถิ่นได้กำหนดให้แจ้งการยกเลิกในลักษณะอื่นที่ไม่อาจเปลี่ยนแปลงตามสัญญาได้ หาก Dell ยกเลิกบริการตามวรรคนี้ ลูกค้าจะไม่มีสิทธิ์รับเงินคืนสำหรับค่าธรรมเนียมที่ชำระหรือครบกำหนดชำระกับ Dell

ข้อจำกัดด้านภูมิศาสตร์และการเปลี่ยนสถานที่ บริการนี้อาจไม่สามารถใช้ได้ในทุกพื้นที่ของลูกค้า ตัวเลือกการให้บริการ รวมทั้งระดับการให้บริการ เวลาให้บริการด้านเทคนิค คุณสมบัติและฟังก์ชันการใช้งานของบริการ และเวลาตอบรับบริการนอกสถานที่ จะแตกต่างกันไปตามพื้นที่ และตัวเลือกบางอย่างอาจไม่สามารถซื้อได้ในพื้นที่ของลูกค้า โปรดติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมกับตัวแทน Dell ของคุณ

© 2026 Dell Inc. สงวนลิขสิทธิ์ ในเอกสารนี้อาจมีการใช้เครื่องหมายการค้าและชื่อทางการค้า เพื่ออ้างถึงองค์กรที่เป็นเจ้าของเครื่องหมาย และชื่อ หรือผลิตภัณฑ์ขององค์กรเหล่านั้น