

Basic Hardware Support for Infrastructure (“Basic Support”)

บทนำ

Dell Technologies¹ ยินดีนำเสนอการให้บริการ Basic Support (“บริการ” หรือ “บริการสนับสนุน”) ซึ่งสอดคล้องกับรายละเอียดการให้บริการนี้ (“รายละเอียดการให้บริการ”) ใบเสนอราคาของคุณ แบบฟอร์มการสั่งซื้อ หรือแบบฟอร์มอื่น ๆ ที่ตกลงร่วมกันของใบแจ้งหนี้หรือเอกสารการรับทราบการสั่งซื้อจาก Dell Technologies (“แบบฟอร์มการสั่งซื้อ”) จะรวมถึงชื่อของผลิตภัณฑ์ บริการ และตัวเลือกที่เกี่ยวข้อง ถ้ามี หากต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมหรือต้องการขอคำแนะนำข้อตกลงในการควบคุมที่เกี่ยวข้องกับบริการ (“ข้อตกลง”) โปรดติดต่อตัวแทนฝ่ายขายของ Dell Technologies สำหรับลูกค้าที่ซื้อจาก Dell ภายใต้ข้อตกลงแยกต่างหากที่อนุมัติการขายสำหรับบริการเหล่านี้ ส่วนเพิ่มเติม³ สำหรับข้อกำหนดและเงื่อนไขของบริการของ Dell จะใช้กับบริการเหล่านี้ด้วย สำหรับคำแนะนำข้อตกลงของคุณกับตัวแทนจำหน่าย Dell Technologies ที่เกี่ยวข้อง โปรดติดต่อตัวแทนจำหน่ายนั้น

ขอบเขตของบริการ

คุณสมบัติการให้บริการนี้ประกอบด้วย

- สิทธิ์ในการติดต่อฝ่ายบริการลูกค้าและหน่วยงานบริการสนับสนุนของ Dell Technologies เพื่อขอรับความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ตามที่ระบุในตารางด้านล่าง
- การจัดส่งช่างเทคนิคและ/หรือการส่งชิ้นส่วนอะไหล่ไปยังสถานที่ติดตั้ง หรือสถานที่ประกอบธุรกิจของลูกค้าตามที่ได้รับอนุมัติจาก Dell Technologies ที่ระบุไว้ในสัญญา (ตามความจำเป็นและตามตัวเลือกของบริการที่ซื้อ) เพื่อแก้ไขปัญหาของผลิตภัณฑ์

โปรดตรวจสอบรายละเอียดเพิ่มเติมจากตารางด้านล่าง

วิธีติดต่อ Dell Technologies เมื่อคุณต้องการรับบริการ

บริการสนับสนุนทางออนไลน์ การแชต และอีเมล: การสนับสนุนบนเว็บไซต์ การแชต และอีเมลของ Dell Technologies จะมีให้บริการสำหรับผลิตภัณฑ์บางรุ่นที่ www.dell.com/contactus

การร้องขอบริการสนับสนุนทางโทรศัพท์: มีให้บริการในช่วงเวลาทำการในพื้นที่ ความพร้อมในการให้บริการอาจแตกต่างกันไปสำหรับภายนอกประเทศสหรัฐอเมริกา และอาจจำกัดเฉพาะการทำงานที่สมเหตุสมผลในเชิงพาณิชย์ เว้นแต่จะระบุไว้เป็นอย่างอื่นในเอกสารฉบับนี้ ไปที่ www.dell.com/contactus เพื่อดูรายการหมายเลขโทรศัพท์ที่เกี่ยวข้องสำหรับพื้นที่ของคุณ

ตารางต่อไปนี้จะแสดงคุณสมบัติการให้บริการ Basic Support ที่มีให้ภายใต้การรับประกันและ/หรือข้อกำหนดการบำรุงรักษาตามมาตรฐานของ Dell Technologies⁴ Basic Support มีให้บริการสำหรับการสนับสนุนและบำรุงรักษาผลิตภัณฑ์ต่อไปนี้

1. อุปกรณ์ [Dell Technologies ที่ระบุไว้ใน ตารางการรับประกันและบำรุงรักษาผลิตภัณฑ์ของ Dell Technologies](#) และ/หรือในแบบฟอร์มการสั่งซื้อของคุณตาม
 - ซึ่งรวมถึง Basic Support ในช่วงระยะเวลาการรับประกันที่มีผลบังคับใช้ หรือ
 - มีสิทธิ์ได้รับ Basic Support ในช่วงระยะเวลาการบำรุงรักษาภายหลัง

ซอฟต์แวร์ Dell Technologies ที่ระบุไว้ใน[ตารางการรับประกันและบำรุงรักษาผลิตภัณฑ์ของ Dell Technologies](#) และ/หรือในแบบฟอร์มการสั่งซื้อของคุณมีสิทธิ์ได้รับ Basic Support ในช่วงระยะเวลาการบำรุงรักษา

¹ “Dell Technologies” ตามที่ใช้ในเอกสารฉบับนี้ หมายถึงหน่วยงานขายของ Dell (“Dell”) ที่เกี่ยวข้องที่ระบุไว้ในแบบฟอร์มการสั่งซื้อ Dell ของคุณ และหน่วยงานขายของ EMC (“EMC”) ที่เกี่ยวข้องที่ระบุไว้ในแบบฟอร์มการสั่งซื้อ EMC ของคุณ การใช้คำว่า “Dell Technologies” ในเอกสารฉบับนี้ ไม่ได้บ่งชี้การเปลี่ยนชื่อตามกฎหมายของหน่วยงานขายของ Dell หรือ EMC ที่คุณทำธุรกิจด้วย

² ตามที่ใช้ในเอกสารฉบับนี้ “ผลิตภัณฑ์ Dell Technologies”, “ผลิตภัณฑ์”, “อุปกรณ์” และ “ซอฟต์แวร์” หมายถึงอุปกรณ์และซอฟต์แวร์ของ Dell Technologies ตามที่ระบุไว้ใน [ตารางการรับประกันและการบำรุงรักษาผลิตภัณฑ์ Dell Technologies](#) หรือในแบบฟอร์มการสั่งซื้อของคุณ และ “ผลิตภัณฑ์ของบุคคลที่สาม” ได้รับการระบุค่านิยามในข้อตกลงของคุณ หรือไม่มีการระบุค่านิยามดังกล่าวในข้อตกลงของคุณ ใน [เงื่อนไขการจัดจำหน่ายของ Dell Technologies](#) หรือเงื่อนไขการขายของ Dell Technologies ในพื้นที่ ตามความเหมาะสม “คุณ” และ “ลูกค้า” หมายถึงบุคคลที่ระบุในส่วนการซื้อของ Dell Technologies Basic for Infrastructure | V6 | September 2025

บริการเหล่านี้ซึ่งระบุอยู่ในข้อตกลง

³ หากต้องการดูข้อกำหนดการให้บริการของ Dell ในส่วนเพิ่มเติมการขาย โปรดไปที่ <https://www.dell.com/servicecontracts/global> เลือกประเทศของคุณ และเลือกแท็บบริการที่สนับสนุนบนคอลัมน์
เมนูทางด้านซ้ายของหน้าประเทศของคุณ

⁴ สามารถดูรายละเอียดการรับประกันฮาร์ดแวร์แบบจำกัดของ Dell ได้ที่ [ข้อกำหนดการรับประกันฮาร์ดแวร์แบบจำกัด](#)

คุณสมบัติการให้บริการ	รายละเอียด	BASIC SUPPORT – รายละเอียดการคุ้มครอง
การสนับสนุนทางเทคนิคทั่วโลก	ลูกค้าสามารถติดต่อ Dell Technologies ได้ทางโทรศัพท์ในช่วงทำการตามเวลาท้องถิ่นหรือผ่านเว็บไซต์ได้ตลอด 24x7 เพื่อรายงานปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์ ระบบจะโอนสายผู้ติดต่อทางโทรศัพท์ไปยังผู้ติดต่อฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคทางไกล (Remote) เพื่อแก้ไขปัญหาของพวกเขา	รวมอยู่ด้วย
การตอบรับบริการนอกสถานที่	Dell Technologies ส่งบุคลากรที่ได้รับอนุญาตไปยังไซต์ติดตั้งเพื่อแก้ไขปัญหา หลังจากที่ได้แยกแยะปัญหาและเห็นว่าจำเป็นต้องแก้ปัญหาในสถานที่ของลูกค้า	การบริการนอกสถานที่ในวันทำการถัดไป หลังจากการแก้ไขปัญหาและวิเคราะห์ปัญหาทางโทรศัพท์ ช่างเทคนิคจะถูกส่งออกไป ณ สถานที่ในวันทำการถัดไป สำหรับการติดต่อทางโทรศัพท์ที่ Dell Technologies ได้รับหลังจากเวลาที่กำหนดตามสถานที่ของลูกค้า อาจต้องใช้เวลาเพิ่มอีกหนึ่งวันทำการเพื่อให้ช่างเทคนิคไปถึงสถานที่ของลูกค้า
PROSUPPORT สำหรับแพลตฟอร์ม AIOPS	AIOps เป็นปัญญาประดิษฐ์ (AI) สำหรับการดำเนินงานด้านไอที หมายถึงการใช้เทคโนโลยี AI, แมชชีนเลิร์นนิง (ML) และแมชชีนรีซีซันนิ่ง (MR) เชิงกลยุทธ์ที่ทำให้กระบวนการง่ายขึ้นและปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรไอทีของลูกค้า	รวมอยู่ด้วย ProSupport สำหรับแพลตฟอร์ม AIOps ประกอบด้วย TechDirect และ MyService 360 ซึ่งทั้งหมดเปิดใช้งานผ่านซอฟต์แวร์การเชื่อมต่อ เช่น secure connect gateway และให้ประโยชน์ไม่จำกัดเพียงสิ่งต่อไปนี้ - การตรวจจับปัญหาฮาร์ดแวร์เชิงรุกและการสร้างเคส* - การสร้างเคสแบบบริการตนเอง - การจัดส่งชิ้นส่วนแบบบริการตนเอง การให้คำแนะนำด้านการรักษาความปลอดภัยของ Dell * การดำเนินการใด ๆ เพิ่มเติมในกรณีที่ฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคของ Dell Technologies ต้องติดต่อฝ่ายบริการลูกค้าและองค์การการสนับสนุนของ Dell Technologies ภายใน 48 ชั่วโมง มิฉะนั้นกรณีจะถูกปิดโดยอัตโนมัติหากไม่มีการร้องขอจากลูกค้า
การจัดส่งชิ้นส่วนทดแทน	Dell Technologies จัดหาชิ้นส่วนทดแทน เมื่อ Dell Technologies เห็นว่าจำเป็น	รวมอยู่ด้วย ชิ้นส่วนทดแทนจะได้รับการจัดส่งให้กับลูกค้าในวันทำการถัดไปของพื้นที่นั้น ช่วงระยะเวลาปิดการจัดส่งชิ้นส่วนทดแทนในประเทศอาจมีผลต่อการส่งมอบชิ้นส่วนทดแทนในประเทศในวันทำการถัดไป การติดตั้งชิ้นส่วนที่กำหนดโดย Dell Technologies เป็นชิ้นส่วนที่ลูกค้าเปลี่ยนเองได้ (CRU) ถือเป็นความรับผิดชอบของลูกค้า หากลูกค้าติดตั้ง CRU ลูกค้าจะต้องรับผิดชอบในการส่งคืน CRU ที่เปลี่ยนไปยังโรงงานของ Dell Technologies ที่กำหนด หากลูกค้าต้องการความช่วยเหลือในการเปลี่ยน CRU ทาง Dell Technologies อาจช่วยเหลือจากระยะไกลและ/หรือกับช่างเทคนิคในสถานที่เพื่อช่วยในการเปลี่ยน หากในระหว่างการวินิจฉัย ช่างเทคนิคของ Dell ระบุว่าสามารถซ่อมแซมให้เสร็จได้ด้วยอะไหล่ที่ได้รับการกำหนดเป็นอุปกรณ์ CRU หรือหากลูกค้าเลือกที่จะจัดส่งอะไหล่ที่ได้รับการกำหนดเป็นอุปกรณ์ CRU ด้วยตนเอง Dell จะจัดส่งอะไหล่ที่ได้รับการกำหนดเป็นอุปกรณ์ CRU ให้กับลูกค้าโดยตรง

คุณสมบัติการให้บริการ	รายละเอียด	BASIC SUPPORT – รายละเอียดการคุ้มครอง
สิทธิในซอฟต์แวร์ใหม่	Dell Technologies ให้สิทธิ์ใช้ซอฟต์แวร์รุ่นใหม่ตามที่ Dell Technologies กำหนดให้ใช้งานได้ทั่วไป	ไม่รวมอยู่ด้วย เว้นแต่จะแสดงไว้ในตารางการรับประกันและการบำรุงรักษาผลิตภัณฑ์ของ Dell Technologies
การติดตั้งซอฟต์แวร์ที่ออกใหม่	การติดตั้งซอฟต์แวร์ที่ออกใหม่ไม่รวมอยู่ในการให้บริการ	ลูกค้าจะทำการติดตั้งซอฟต์แวร์ที่ออกใหม่ (ซึ่งรวมถึงซอฟต์แวร์ที่ไม่ได้รับการจัดประเภทโดย Dell Technologies ให้เป็นซอฟต์แวร์สภาพแวดล้อมการปฏิบัติการของอุปกรณ์ รวมทั้งซอฟต์แวร์ที่ Dell Technologies กำหนดให้เป็นซอฟต์แวร์สภาพแวดล้อมการปฏิบัติการของอุปกรณ์)

เงื่อนไขการให้บริการนอกสถานที่

เมื่อจำเป็นต้องมีการดำเนินงานบริการนอกสถานที่ ลูกค้าจะต้องให้ข้อมูลด้านสุขภาพและความปลอดภัย เครื่องมือและโครงสร้างพื้นฐานทั้งหมดที่กฎหมายและข้อบังคับท้องถิ่นกำหนด ลูกค้าจะให้ (โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายกับ Dell Technologies) สิทธิโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายที่ปลอดภัยและเพียงพอในการเข้าถึงสถานที่และสภาพแวดล้อมของลูกค้า ซึ่งรวมถึงพื้นที่ทำงานที่กว้างขวาง ระบบไฟฟ้า อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย (หากมี) เช่น: เครื่องยกเชิร์ฟเวอร์ บันได หมวกนิรภัย และอุปกรณ์ป้องกันหู ฯลฯ และสายโทรศัพท์ในพื้นที่ ต้องจัดเตรียมจอมอนิเตอร์หรือจอแสดงผล เมาส์ (หรืออุปกรณ์ชี้) และคีย์บอร์ด (โดยไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับ Dell Technologies) ถ้าระบบไม่ได้รวมอุปกรณ์เหล่านี้ไว้ สำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีน้ำหนักเกิน 100 ปอนด์ (45 กก.) ลูกค้ามีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดหาอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับการสนับสนุนบริการนอกสถานที่หรือกิจกรรมการปรับใช้ระบบ สำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีน้ำหนักระหว่าง 40 ปอนด์ (18 กก.) และ 100 ปอนด์ (45 กก.) ลูกค้าอาจต้องนำผลิตภัณฑ์ออกจากเรอ์ก่อนที่ Dell จะให้บริการ การไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขเหล่านี้ อาจทำให้ลูกค้ามีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมสำหรับทรัพยากรที่จำเป็นในการถอดเชิร์ฟเวอร์ออกจากเรอ์อย่างปลอดภัย

ข้อยกเว้น

กิจกรรมต่อไปนี้ไม่รวมอยู่ในขอบเขตรายละเอียดการให้บริการนี้:

- การถอนการติดตั้ง การติดตั้งหรือการกำหนดค่าผลิตภัณฑ์ ซอฟต์แวร์ หรือแอปพลิเคชันเข้าไปใหม่
- การขนย้ายผลิตภัณฑ์ที่ถอนการติดตั้งออกจากสถานที่ของลูกค้า
- ซอฟต์แวร์สำหรับเชิร์ฟเวอร์ที่เก็บข้อมูล/ระบบเครือข่ายไม่ถือว่าเป็นอุปกรณ์
- การแก้ไขปัญหาซอฟต์แวร์สภาพแวดล้อมการปฏิบัติการข้างต้นและนอกเหนือจากนั้นที่ส่งคืนผลิตภัณฑ์เป็นสถานะการทำงาน (เช่น การให้คำปรึกษา การปรับแต่งการทำงาน การกำหนดค่า การเขียนสคริปต์หรือการเปรียบเทียบจะไม่รวมอยู่ด้วย)
- บริการที่จำเป็นเนื่องจากความล้มเหลวในการบำรุงรักษาซอฟต์แวร์และผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่ระดับขั้นต้นตามที่ระบุตามที่กำหนดไว้ใน[เอกสารรหัสอ้างอิง](#)
- บริการที่จำเป็นเนื่องจากความล้มเหลวของลูกค้าในการรวมการแก้ไขระบบ การซ่อม แพตช์ หรือการแก้ไขใด ๆ ที่ Dell Technologies จัดหาให้ หรือเนื่องจากลูกค้าไม่ได้ดำเนินการหลีกเลี่ยงตามที่ Dell Technologies แนะนำไว้ก่อนหน้านี้ เช่น คำแนะนำด้านความปลอดภัยที่แจ้งไปหรือการอัปเดตแก้ไขที่สำคัญที่ลูกค้าไม่ได้นำมาใช้
- บริการที่จำเป็นตามความเห็นของ Dell Technologies เนื่องจากการดูแลหรือการใช้ผลิตภัณฑ์หรืออุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสม
- การปรับแต่งเชิร์ฟเวอร์หรืออุปกรณ์เก็บข้อมูล ยกเว้นที่ระบุไว้อย่างชัดเจนในรายละเอียดการให้บริการ
- การเรียกคืนหรือส่งข้อมูลหรือแอปพลิเคชัน
- บริการหรือการสนับสนุนตามการรับประกันสำหรับระบบ ซอฟต์แวร์ หรือส่วนประกอบเพิ่มเติมที่ไม่ใช่ของ Dell Technologies
- บริการที่จำเป็นตามความเห็นของ Dell Technologies เนื่องจากการดำเนินการโดยไม่ได้รับอนุญาตจากบุคลากรที่เป็นบุคคลที่สามในการติดตั้ง ซ่อมแซม บำรุงรักษา หรือแก้ไขฮาร์ดแวร์ เฟิร์มแวร์ หรือซอฟต์แวร์
- การติดตั้งเครื่องพิมพ์เครือข่ายหรือการแมปพื้นที่เก็บไฟล์ร่วมกันในเครือข่าย

- การกำหนดค่าเซิร์ฟเวอร์ พื้นที่จัดเก็บข้อมูล เครือข่าย หรือเราเตอร์ทุกประเภท
- บริการเครือข่าย รวมถึงการต่อระบบเข้ากับเครือข่าย (นอกเหนือจากอีเทอร์เน็ต LAN)
- กิจกรรมที่ไม่ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนในคำอธิบายบริการนี้

รายละเอียดการบริการนี้ไม่ให้การรับประกันใดๆ ต่อลูกค้านอกเหนือจากการรับประกันที่อยู่ภายใต้เงื่อนไขของข้อตกลงการให้บริการหลักของคุณหรือข้อตกลง ตามที่เกี่ยวข้อง

รายละเอียดอื่นๆ เกี่ยวกับบริการของคุณ

ช่วงเวลารับประกันและตัวเลือกการสนับสนุน ("ข้อมูลการสนับสนุน") ในเว็บไซต์นี้ใช้ (1) เฉพาะระหว่าง Dell Technologies และองค์กรที่จัดหาผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องและ/หรือการบำรุงรักษาภายใต้สัญญาฉบับกับ Dell Technologies ("ลูกค้าของ Dell Technologies") โดยตรง และ (2) เฉพาะกับผลิตภัณฑ์หรือตัวเลือกการสนับสนุนที่สั่งซื้อโดยลูกค้าของ Dell Technologies ในขณะที่ข้อมูลการสนับสนุนเป็นปัจจุบัน Dell Technologies อาจเปลี่ยนแปลงข้อมูลการสนับสนุนได้ตลอดเวลา นอกเหนือจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากผู้เผยแพร่และผู้ผลิตของผลิตภัณฑ์ของคุณก็ตาม ลูกค้าของ Dell Technologies จะได้รับแจ้งเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในข้อมูลการสนับสนุนตามที่ระบุไว้ในข้อตกลงการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์และ/หรือการบำรุงรักษาที่มีอยู่ในปัจจุบันระหว่าง Dell Technologies กับลูกค้าของ Dell Technologies แต่การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะไม่ใช้กับผลิตภัณฑ์หรือตัวเลือกการสนับสนุนที่สั่งซื้อโดยลูกค้าของ Dell Technologies ก่อนวันที่มีการเปลี่ยนแปลงนั้น

Dell Technologies จะไม่มีภาระผูกพันในการให้บริการสนับสนุนสำหรับอุปกรณ์ที่อยู่นอกพื้นที่ให้บริการของ Dell Technologies "พื้นที่ให้บริการของ Dell Technologies" หมายถึงตำแหน่งที่ตั้งที่อยู่ใน (1) หนึ่งร้อย (100) ไมล์หรือหนึ่งร้อยหกสิบ (160) กิโลเมตรที่สามารถขับรถไปได้จากสถานที่ให้บริการของ Dell Technologies และ (2) ประเทศเดียวกันกับที่ตั้งของสถานบริการของ Dell Technologies ยกเว้นหากมีการกำหนดไว้ในข้อตกลงที่ควบคุมของคุณกับ Dell Technologies ซึ่งในกรณีนี้ให้ใช้คำนิยามตามที่ระบุในข้อตกลงในที่ควบคุม สำหรับลูกค้า EMEA ยกเว้นที่ระบุไว้เป็นอย่างอื่นในรายละเอียดการให้บริการนี้หรือข้อตกลง จะมีบริการนอกสถานที่ให้ในระยะ 150 กิโลเมตรจากตำแหน่งโลจิสติกส์ที่ใกล้กับ Dell Technologies มากที่สุด (PUDO หรือจุดรับ/ฝากสินค้า) โปรดติดต่อตัวแทนขายของคุณเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการนอกสถานที่สำหรับ EMEA

บริการนี้ไม่มีให้บริการในบางพื้นที่ หากผลิตภัณฑ์ของคุณไม่ได้อยู่ในสถานที่ทางภูมิศาสตร์ที่ตรงกับสถานที่ที่แสดงให้เห็นไว้ในบันทึกบริการของ Dell Technologies สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณ หากมีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการกำหนดค่า และไม่ได้รายงานกลับไปที่ Dell Technologies ทราบ เช่นนั้นแล้ว Dell Technologies ต้องแก้ไขคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณใหม่ก่อนสำหรับการให้สิทธิ์การบริการที่คุณซื้อก่อนเวลาการตอบรับบริการที่มีผลบังคับสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนนี้สามารถที่จะได้รับสิทธิคืนได้ทางเลือกในการรับบริการ รวมทั้งระดับการให้บริการ เวลาให้บริการด้านเทคนิค และเวลาการบริการสำหรับบริการนอกสถานที่ จะแตกต่างกันไปตามพื้นที่และการกำหนดค่า บริการบางอย่างอาจไม่มีจัดจำหน่ายในพื้นที่ของลูกค้า กรุณาสอบถามข้อมูลจากพนักงานขาย ข้อมูลผูกพันของ Dell Technologies ในการจัดหาบริการให้แก่ผลิตภัณฑ์ที่มีการย้ายที่อยู่จะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง ความพร้อมในการจัดบริการในพื้นที่ ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม การตรวจสอบและรับรองผลิตภัณฑ์ที่มีการย้ายที่อยู่ใหม่โดยคิดอัตราค่าบริการ ณ เวลานั้น หรือปัจจัยอื่น ๆ ของ Dell Technologies หากไม่มีการตกลงระหว่าง Dell Technologies และลูกค้า ในกรณีนี้ที่ชิ้นส่วนถูกจัดส่งไปยังลูกค้าโดยตรง ลูกค้าต้องสามารถที่จะยอมรับการจัดส่งในสถานที่ตั้งของผลิตภัณฑ์ที่จะให้บริการ Dell Technologies จะไม่รับผิดชอบต่อความล่าช้าในการสนับสนุนเนื่องจากความล้มเหลวของลูกค้าหรือการปฏิเสธที่จะยอมรับการจัดส่งชิ้นส่วน ระบบจัดเก็บข้อมูลแบบหลายองค์ประกอบต้องการข้อตกลงตัวเลือกการสนับสนุนที่ใช้งานอยู่ของส่วนประกอบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ทั้งหมดของระบบเพื่อการใช้สิทธิประโยชน์ทั้งหมดของข้อตกลงการให้บริการสำหรับโซลูชันทั้งหมด เว้นแต่จะตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรไว้กับลูกค้า Dell Technologies ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงขอบเขตของบริการสนับสนุนในหกสิบ (60) วันก่อนแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้กับลูกค้า

อะไหล่ที่เก็บไว้ในคลังสินค้าของ Dell ปัจจุบันเก็บชิ้นส่วนไว้ในคลังสินค้าตามสถานที่ต่าง ๆ ทั่วโลก ชิ้นส่วนอะไหล่ที่เลือกอาจไม่มีสำรองในคลังที่อยู่ใกล้สถานปฏิบัติงานของลูกค้ามากที่สุด หากไม่สามารถจัดหาชิ้นส่วนที่จำเป็นสำหรับซ่อมแซมผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนได้จากสถานที่ของ Dell ที่อยู่ใกล้กับสถานปฏิบัติงานของลูกค้า และต้องรับโอนมาจากสถานที่อื่น ชิ้นส่วนดังกล่าวจะถูกส่งทันทีตามแนวทางการปฏิบัติและความเหมาะสมในเชิงพาณิชย์

ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้รับจากตัวแทนจำหน่าย Dell Technologies ใดๆ จะอยู่ภายใต้ข้อตกลงระหว่างผู้ซื้อและตัวแทนจำหน่าย ข้อตกลงดังกล่าวอาจให้ข้อกำหนดที่เหมือนกับข้อมูลการสนับสนุนในเว็บไซต์นี้ ตัวแทนจำหน่ายอาจทำข้อตกลงกับ Dell Technologies ในการดำเนินการรับประกัน และ/หรือบริการซ่อมบำรุงสำหรับผู้ซื้อในนามของตัวแทนจำหน่าย ลูกค้าและตัวแทนจำหน่ายที่ให้บริการการรับประกันและ/หรือการซ่อมบำรุงหรือบริการเฉพาะด้านจะต้องได้รับการฝึกอบรมและได้รับการรับรองอย่างเหมาะสม การดำเนินการให้บริการใดๆ จากลูกค้า ตัวแทนจำหน่าย หรือบุคคลที่สามที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม/รับรอง อาจส่งผลให้ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมหากฝ่ายสนับสนุนจาก Dell Technologies จำเป็นต้องดำเนินการกับการให้บริการของคุณตามที่สามดังกล่าว โปรดติดต่อตัวแทนจำหน่ายหรือตัวแทนฝ่ายขายในพื้นที่ของ Dell Technologies เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประสิทธิภาพการรับประกันและบริการซ่อมบำรุงของ Dell Technologies สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับจากตัวแทนจำหน่าย

Dell Technologies ขอสงวนสิทธิ์ในการกำหนดวิธีแก้ไขปัญหาล่าสุดท้ายของเหตุการณ์การสนับสนุนทั้งหมด กิจกรรมต่าง ๆ แต่ไม่จำกัดเพียงรายการต่อไปนี้จะไม่รวมอยู่ในบริการนี้: บริการที่จำเป็นเนื่องจากการไม่สามารถรวมการแก้ไข ซ่อมแซม โปรแกรมแก้ไข หรือดัดแปลงใด ๆ ที่ Dell Technologies จัดหาให้ บริการที่ Dell Technologies เห็นว่าจำเป็นเนื่องจากความพยายามโดยไม่ได้รับอนุญาตจากบุคลากรภายนอกในการติดตั้ง ซ่อมแซม บำรุงรักษา หรือดัดแปลงฮาร์ดแวร์ เฟิร์มแวร์ หรือซอฟต์แวร์ บริการที่ตามความเห็นของ Dell Technologies มีความจำเป็นเนื่องจากการรักษาหรือการใช้ผลิตภัณฑ์หรืออุปกรณ์อย่างไม่เหมาะสม และบริการที่จำเป็นเนื่องจากลูกค้าไม่สามารถดำเนินการหลีกเลี่ยงที่ Dell Technologies แนะนำก่อนหน้านี้

หลังจากการวินิจฉัยจากระยะไกล Dell ขอสงวนสิทธิ์ในการปฏิเสธคำขอของลูกค้าในการเปลี่ยนส่วนประกอบที่มีข้อบกพร่องหากคำขอดังกล่าวเกินอัตราล้มเหลวมาตรฐานสำหรับส่วนประกอบและระบบที่เกี่ยวข้องอย่างมีนัยสำคัญ Dell จะตรวจสอบอัตราล้มเหลวดังกล่าวอย่างต่อเนื่องในบริบทของกิจกรรมในฐานะผู้ให้บริการสนับสนุนด้านไอที

ข้อจำกัดขอบเขตการให้บริการ Dell อาจปฏิเสธที่จะให้บริการ ถ้าการให้บริการสร้างความเสี่ยงที่ไม่สมเหตุสมผลต่อ Dell หรือผู้ให้บริการของ Dell หรือถ้าการบริการที่ขอนั้นอยู่นอกเหนือขอบเขตของบริการ Dell จะไม่รับผิดชอบต่อความล้มเหลวหรือความล่าช้าในการดำเนินงานเนื่องจากสาเหตุใด ๆ ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของตน รวมทั้งความล้มเหลวของลูกค้าในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับภาระผูกพันของตนภายใต้รายละเอียดบริการนี้

บำรุงรักษาซอฟต์แวร์และรุ่นต่าง ๆ ที่มีให้บริการ ลูกค้าต้องบำรุงรักษาซอฟต์แวร์และผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนตามระดับรุ่นที่กำหนดขั้นต่ำของ Dell Technologies ที่ระบุไว้ในเอกสารรหัสอ้างอิง นอกจากนี้ ลูกค้าต้องยืนยันการติดตั้งระดับรุ่นซอฟต์แวร์หรือเฟิร์มแวร์ขั้นต่ำที่ขึ้นส่วนสำหรับเปลี่ยนทดแทน โปรแกรมแก้ไข การอัปเดตซอฟต์แวร์ หรือการออกผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ดังที่ Dell แนะนำเพื่อรักษาสิทธิ์ของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนสำหรับบริการนี้ Dell Technologies ขอสงวนสิทธิ์ตามดุลยพินิจของตนแต่เพียงผู้เดียวในการปฏิเสธการสนับสนุนซอฟต์แวร์และผลิตภัณฑ์ที่รองรับที่ไม่ตรงตามระดับรุ่นขั้นต่ำที่ระบุของ Dell Technologies ตามที่ระบุไว้ในเอกสารรหัสอ้างอิง

ติดต่อเรา

หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม โปรดติดต่อตัวแทนในท้องถิ่นหรือตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาต

ลิขสิทธิ์ © 2025 Dell Inc. หรือบริษัทในเครือ สงวนลิขสิทธิ์ Dell Technologies, Dell และเครื่องหมายการค้าอื่นๆ เป็นเครื่องหมายการค้าของ Dell Inc. หรือบริษัทในเครือ เครื่องหมายการค้าอื่นๆ อาจเป็นเครื่องหมายการค้าของเจ้าของเครื่องหมายการค้าอื่นๆ จัดพิมพ์ในสหรัฐอเมริกา

Dell Technologies ขอรับรองว่าข้อมูลในเอกสารนี้ถูกต้อง ณ วันที่จัดพิมพ์ อาจมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า