

บทนำ

Dell Technologies¹ ยินดีให้บริการ ProSupport for Infrastructure (“บริการ” หรือ “บริการสนับสนุน”) ซึ่งสอดคล้องกับรายละเอียดการให้บริการนี้ (“รายละเอียดการให้บริการ”) ใบเสนอราคาของคุณ แบบฟอร์มการสั่งซื้อ หรือแบบฟอร์มอื่น ๆ ที่ตกลงร่วมกันของใบแจ้งหนี้หรือเอกสารการรับทราบการสั่งซื้อจาก Dell Technologies (“แบบฟอร์มการสั่งซื้อ”) จะรวมชื่อของผลิตภัณฑ์ บริการ และตัวเลือกที่เกี่ยวข้อง หากมี หากต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมหรือต้องการขอคำแนะนำข้อตกลงในการควบคุมที่เกี่ยวข้องกับบริการ (“ข้อตกลง”) โปรดติดต่อตัวแทนฝ่ายขายของ Dell Technologies สำหรับคำแนะนำข้อตกลงของคุณกับตัวแทนจำหน่าย Dell Technologies ที่เกี่ยวข้อง โปรดติดต่อตัวแทนจำหน่ายนั้น

ขอบเขตของบริการ

คุณสมบัติการให้บริการนี้ประกอบด้วย

- การเข้าถึงฝ่ายบริการลูกค้าและสนับสนุนองค์กรของ Dell Technologies ตลอด 24x7 วัน (รวมถึงวันหยุดราชการ)³ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
- การจัดส่งช่างเทคนิคและ/หรือการส่งชิ้นส่วนอะไหล่ไปยังสถานที่ติดตั้ง หรือสถานที่ประกอบธุรกิจของลูกค้าตามที่ได้รับอนุมัติจาก Dell Technologies ที่ระบุไว้ในสัญญา (ตามความจำเป็นและตามตัวเลือกของบริการที่ซื้อ) เพื่อแก้ไขปัญหาของผลิตภัณฑ์ ดูด้านล่างสำหรับรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับระดับความรุนแรงและตัวเลือกต่างๆ ของบริการนอกสถานที่
- ชิ้นส่วนทดแทน อะไหล่ ส่วนประกอบเมื่อเห็นว่าจำเป็นเพื่อแก้ไขหรือป้องกันปัญหา
- ProSupport สำหรับ AIOps Platform ประกอบด้วย Dell AIOps, TechDirect และ MyService 360 ซึ่งเปิดใช้งานผ่านซอฟต์แวร์การเชื่อมต่อ เช่น Secure Connect Gateway และให้ประโยชน์ไม่จำกัดเพียงรายการต่อไปนี้
 - การตรวจจับปัญหาเชิงรุกและการสร้างเคสอัตโนมัติ
 - การตรวจจับความล้มเหลวของฮาร์ดแวร์แบบคาดการณ์ล่วงหน้า
 - การสร้างกรณีแบบบริการตนเอง
 - การจัดส่งชิ้นส่วนแบบบริการตนเอง
 - การให้คำแนะนำด้านการรักษาความปลอดภัยของ Dell
 - การประเมินความปลอดภัยทางไซเบอร์ของ Dell AIOps

โปรดตรวจสอบรายละเอียดเพิ่มเติมจากตารางด้านล่าง

วิธีติดต่อ Dell Technologies เมื่อคุณต้องการรับบริการ

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

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

² ตามที่ใช้ในเอกสารฉบับนี้ “ผลิตภัณฑ์ Dell Technologies”, “ผลิตภัณฑ์”, “อุปกรณ์” และ “ซอฟต์แวร์” หมายถึงอุปกรณ์และซอฟต์แวร์ของ Dell Technologies ตามที่ระบุไว้ใน [ตารางการรับประกันและการบำรุงรักษาผลิตภัณฑ์ Dell Technologies](#) หรือในแบบฟอร์มการสั่งซื้อของคุณ และ “ผลิตภัณฑ์ของบุคคลที่สาม” ได้รับการระบุค่านิยามในข้อตกลงของคุณ หรือไม่มีการระบุค่านิยามดังกล่าวในข้อตกลงของคุณใน [เงื่อนไขการจัดจำหน่ายของ Dell Technologies](#) หรือเงื่อนไขการขายของ Dell Technologies ในพื้นที่ ตามความเหมาะสม “คุณ” และ “ลูกค้า” หมายถึงบุคคลที่ระบุในส่วนผู้ซื้อของบริการเหล่านี้ซึ่งระบุอยู่ในข้อตกลง ซอฟต์แวร์สำหรับเซิร์ฟเวอร์ที่เก็บข้อมูล/ระบบเครือข่ายไม่ถือว่าเป็นอุปกรณ์

³ ความพร้อมในการให้บริการจะแตกต่างกันไปตามแต่ละประเทศ โปรดสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกับตัวแทนฝ่ายขายของคุณ

การสนับสนุนบริการทางโทรศัพท์: ให้บริการตลอดทุกวันตลอด 24 ชม. (รวมทั้งวันหยุด) ความพร้อมในการให้บริการอาจแตกต่างกันไปสำหรับภายนอกประเทศสหรัฐอเมริกา และอาจจำกัดเฉพาะการทำงานที่สมเหตุสมผลในเชิงพาณิชย์ เว้นแต่จะระบุไว้เป็นอย่างอื่นในเอกสารฉบับนี้ ไปที่ www.dell.com/contactus เพื่อดูรายการหมายเลขโทรศัพท์ที่เกี่ยวข้องสำหรับพื้นที่ของคุณ

ตารางต่อไปนี้จะแสดงถึงคุณสมบัติการบริการของ ProSupport for Infrastructure ภายใต้การรับประกันและ/หรือข้อกำหนดการบำรุงรักษาของ Dell Technologies ProSupport for Infrastructure มีให้บริการสำหรับการสนับสนุนและบำรุงรักษามัลติเจนส์ต่อไปนี้

1. อุปกรณ์ Dell Technologies ที่ระบุไว้ใน [ตารางการรับประกันและบำรุงรักษามัลติเจนส์ของ Dell Technologies](#) และ/หรือในแบบฟอร์มการสั่งซื้อของคุณตาม:
 - ประกอบด้วย ProSupport for Infrastructure ในช่วงระยะเวลาการรับประกันที่มีผลบังคับใช้ หรือ
 - มีสิทธิ์อัปเกรดเป็น ProSupport for Infrastructure ในช่วงระยะเวลาการรับประกันที่มีผลบังคับใช้ หรือ
 - มีสิทธิ์ได้รับ ProSupport for Infrastructure ในช่วงระยะเวลาการบำรุงรักษาภายหลัง

ซอฟต์แวร์ Dell Technologies ที่ระบุไว้ใน [ตารางการรับประกันและบำรุงรักษามัลติเจนส์ของ Dell Technologies](#) และ/หรือในแบบฟอร์มการสั่งซื้อของคุณมีสิทธิ์ได้รับบริการ ProSupport for Infrastructure ในช่วงระยะเวลาการบำรุงรักษา

คุณสมบัติการให้บริการ	รายละเอียด	PROSUPPORT—รายละเอียดการคุ้มครอง
การสนับสนุนทางเทคนิคทั่วโลก	ลูกค้าติดต่อ Dell Technologies ทางโทรศัพท์หรือเว็บไซต์ได้ทุกวันตลอด 24 ชม. เพื่อรายงานปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือซอฟต์แวร์ระบบจะโอนสายผู้ติดต่อทางโทรศัพท์ไปยังผู้ติดต่อฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคทางไกล (Remote) เพื่อแก้ไขปัญหาของพวกเขา การสร้างเคสอัตโนมัติจะพร้อมใช้งานเมื่อ AIOps Platform ได้รับการตั้งค่าผ่าน Secure Connect Gateway (SCG)	สำหรับปัญหาความร้ายแรงระดับ 1 ที่ลูกค้าได้รับความคุ้มครองเรื่องตัวจัดการเหตุการณ์
การตอบรับบริการนอกสถานที่	Dell Technologies ส่งบุคลากรที่ได้รับอนุญาตไปยังไซต์ติดตั้งเพื่อแก้ไขปัญหา หลังจากທີ່ Dell Technologies ได้แยกแยะปัญหาและเห็นว่าจำเป็นต้องมีการตอบรับบริการนอกสถานที่	รวมอยู่ด้วย สำหรับอุปกรณ์เท่านั้น วัตถุประสงค์ของการตอบรับบริการนอกสถานที่ขึ้นต้นขึ้นอยู่กับตัวเลือกที่ลูกค้าซื้อ ตัวเลือกที่มีให้กับลูกค้ามีดังนี้ 1) การตอบรับบริการในสี่ชั่วโมง หรือ 2) การตอบรับบริการในวันทำการถัดไปในเวลาทำการตามปกติ หลังจากທີ່ Dell Technologies พิจารณาแล้วว่าต้องมีการตอบสนองในสถานที่ของลูกค้า <u>การบริการ ณ สถานที่ภายใน 4 ชั่วโมง</u> โดยทั่วไปแล้ว ช่างเทคนิคควรไปถึงสถานที่ปฏิบัติงานภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากเสร็จสิ้นการแก้ไขปัญหาและการแยกแยะปัญหา • พร้อมให้บริการตลอดเจ็ด (7) วันต่อสัปดาห์ ยี่สิบสี่ (24) ชั่วโมงต่อวัน รวมวันหยุดราชการ • พร้อมให้บริการภายในสถานที่ที่ตอบรับบริการภายในสี่ (4 ชั่วโมง) ตามกำหนด • สถานที่เก็บชิ้นส่วนอุปกรณ์สำหรับการดำเนินงานใน 4 ชั่วโมง ตามที่กำหนดโดย Dell Technologies ชิ้นส่วนอุปกรณ์ที่ไม่สำคัญสำหรับการดำเนินงาน อาจจัดส่งโดยใช้เวลาข้ามคืน <u>การบริการนอกสถานที่ในวันทำการถัดไป</u> หลังจากการแก้ไขปัญหาและวิเคราะห์ปัญหา ช่างเทคนิคจะถูกส่งออกไป ณ สถานที่ในวันทำการถัดไป • สำหรับการติดต่อทางโทรศัพท์ที่ Dell Technologies ได้รับหลังจากเวลาที่กำหนดตามสถานที่ของลูกค้า อาจต้องใช้เวลาเพิ่มอีกหนึ่งวันทำการเพื่อให้ช่างเทคนิคไปถึงสถานที่ของลูกค้า • ให้บริการเฉพาะผลิตภัณฑ์บางรุ่นเท่านั้น การตอบรับบริการนอกสถานที่จะไม่รวมเรื่องซอฟต์แวร์ แต่สามารถซื้อบริการแยกต่างหากได้

PROSUPPORT สำหรับแพลตฟอร์ม AIOps	AIOps เป็นปัญญาประดิษฐ์ (AI) สำหรับการดำเนินงานด้านไอที หมายถึงการใช้เทคโนโลยี AI, แมชชีนเลิร์นนิง (ML) และแมชชีนรีซันนิง (MR) เชิงกลยุทธ์ที่ทำให้กระบวนการง่ายขึ้นและปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรไอทีของลูกค้า	รวมอยู่ด้วย ProSupport สำหรับแพลตฟอร์ม AIOps ประกอบด้วย DellAIOps, TechDirect และ MyService 360 ซึ่งทั้งหมดเปิดใช้งานผ่านการเชื่อมต่อ เช่น Secure Connect Gateway และให้ประโยชน์ไม่จำกัดเพียงสิ่งต่อไปนี้ ● การตรวจจับปัญหาเชิงรุกและการสร้างเคส ● การตรวจจับความล้มเหลวของฮาร์ดแวร์แบบคาดการณ์ล่วงหน้า ● การสร้างกรณีแบบบริการตนเอง ● การจัดส่งชิ้นส่วนแบบบริการตนเอง ● การให้คำแนะนำด้านการรักษาความปลอดภัยของ Dell ● DellAIOps ● การประเมินความปลอดภัยทางไซเบอร์ Dell AIOps เป็นแอปพลิเคชัน AIOps บนคลาวด์ที่ให้การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีของ Dell ที่สะดวกและมั่นใจได้ ใช้ประโยชน์จากแมชชีนเลิร์นนิงเพื่อตรวจสอบและวัดประสิทธิภาพโดยรวมของเซิร์ฟเวอร์ ที่เก็บข้อมูล คอนเวอร์จ ไฮเปอร์คอนเวอร์จ การปกป้องข้อมูล และอุปกรณ์เครือข่ายในเชิงรุกผ่านการวิเคราะห์อัจฉริยะที่ครอบคลุมและคาดการณ์ได้ การวิเคราะห์เชิงคาดการณ์สำหรับความจุและประสิทธิภาพของส่วนประกอบ เช่น โซลิดสเตตไดรฟ์และหน่วยความจำ ถูกเปิดใช้งานผ่านการใช้ Dell AIOps Dell มีให้บริการโดยไม่ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมสำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีสัญญา ProSupport (หรือสูงกว่า) ที่ถูกต้อง Dell AIOps ได้รับการโฮสต์บน Dell Technologies Private Cloud เพื่อให้ลูกค้าแต่ละรายมีพอร์ทัลที่เป็นอิสระและปลอดภัย และมองเห็นเฉพาะสภาพแวดล้อมของตนเอง MyService360 มาพร้อมการแสดงผลข้อมูลและการวิเคราะห์แบบ 360 องศาในศูนย์ข้อมูลของคุณ และประวัติการบริการตั้งแต่ต้นจนจบสำหรับผลิตภัณฑ์ Dell Technologies ประโยชน์ที่สำคัญ ได้แก่ ● การแสดงเชิงรุกของเหตุการณ์และความเสี่ยงที่สำคัญแบบเรียลไทม์ ● คำแนะนำที่ชัดเจนและกำหนดไว้สำหรับการดำเนินการและการวางแผนที่ง่ายขึ้น ● แนวโน้มในอดีตและการวิเคราะห์ข้อมูล ● จัดการสถานะภาพของบริการสำหรับการปกป้องข้อมูล การจัดเก็บ และระบบแบบคอนเวอร์จ TechDirect ช่วยให้ลูกค้าสามารถจัดซื้อชิ้นส่วนได้ด้วยตนเอง Secure Connect Gateway นั้นเป็นเทคโนโลยีการตรวจสอบขององค์กรที่ได้รับการนำเสนอเป็นเครื่องและการทำงานแบบสแตนด์อโลน ตรวจสอบอุปกรณ์ของคุณและตรวจหาปัญหาฮาร์ดแวร์ที่อาจเกิดขึ้นในเชิงรุก ขึ้นกับสัญญาบริการของคุณ ระบบยังจะทำให้คำขอการสนับสนุนเป็นอัตโนมัติสำหรับปัญหาที่ตรวจพบบนอุปกรณ์ที่เฝ้าตรวจสอบ โปรดติดต่อตัวแทน Dell Technologies ของคุณสำหรับผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้ความคุ้มครอง
----------------------------------	---	---

ขึ้นส่วนทดแทน	Dell Technologies จัดหาขึ้นส่วนทดแทน เมื่อ Dell Technologies เห็นว่าจำเป็น	รวมอยู่ด้วย วัตถุประสงค์ของการจัดส่งขึ้นส่วนทดแทนขึ้นอยู่กับตัวเลือกที่ลูกค้าซื้อ ตัวเลือกที่มีให้กับลูกค้ามีดังนี้ 1) การตอบรับบริการในสี่ชั่วโมงภายในวันทำการเดียวกัน หรือ 2) การตอบรับบริการในวันทำการถัดไป ในช่วงเวลาทำการตามปกติ หลังจาก que Dell Technologies พิจารณาแล้วว่าต้องมีการจัดส่งขึ้นส่วนทดแทน สถานที่เก็บขึ้นส่วนอุปกรณ์สำคัญสำหรับการดำเนินงานในสี่ (4) ชั่วโมง ตามที่กำหนดโดย Dell Technologies ขึ้นส่วนอุปกรณ์ที่ไม่สำคัญสำหรับการดำเนินงาน อาจจัดส่งโดยใช้เวลาข้ามคืน ขึ้นส่วนที่ถือว่าไม่จำเป็นและ/หรือไม่ได้เก็บไว้ในสถานที่เก็บขึ้นส่วนในสี่ (4) ชั่วโมง รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง: กรอบจอ ตัวเครื่องเซิร์ฟเวอร์ แผ่นปิดช่องฮาร์ดไดรฟ์ ชุดราง อุปกรณ์เสริมจัดการสายเคเบิล และหน่วยประมวลผลกราฟิก (GPU) ขึ้นส่วนที่อาจถือว่ามีความจำเป็น ได้แก่ เมนบอร์ด CPU โมดูลหน่วยความจำที่เลือก และฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อฮาร์ดแวร์และสภาพแวดล้อมการผลิต ช่วงระยะเวลาปิดการจัดส่งขึ้นส่วนทดแทนในประเทศอาจส่งผลให้มีการส่งมอบขึ้นส่วนทดแทนที่ไม่จำเป็นในประเทศในวันเดียวกัน/วันทำการถัดไป ปัจจุบัน Dell เก็บขึ้นส่วนอะไหล่ไว้ในคลังสินค้าตามสถานที่ต่างๆ ทั่วโลก อะไหล่ที่เลือกอาจไม่มีเก็บไว้ในคลังสินค้าซึ่งอยู่ในตำแหน่งที่ใกล้ที่สุดกับที่ทำงานของลูกค้า หากไม่สามารถจัดหาขึ้นส่วนที่จำเป็นสำหรับซ่อมผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนได้จากสถานที่ของ Dell ที่อยู่ใกล้กับตำแหน่งที่ตั้งของลูกค้า และต้องรับโอนมาจากสถานที่อื่น ขึ้นส่วนดังกล่าวจะถูกจัดส่งข้ามคืนหรือทันทีตามแนวทางการปฏิบัติและความเหมาะสมในเชิงพาณิชย์ ที่เก็บอะไหล่แบบสี่ (4) ชั่วโมงจะใช้จัดเก็บส่วนประกอบตามที่ระบุไว้โดย Dell เพื่อให้ได้รับอะไหล่ที่จัดส่งแบบสี่ (4) ชั่วโมง ลูกค้าต้องอยู่ภายในพื้นที่ที่มีความคุ้มครองซึ่งมีการระบุไว้โดย Dell สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อกำหนดทางภูมิศาสตร์ โปรดดูข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติมด้านล่าง เวลาตอบรับการจัดส่งขึ้นส่วนที่อ้างอิงข้างต้นใช้ได้กับการจัดเก็บขึ้นส่วนตามการกำหนดค่ามาตรฐานเท่านั้น การจัดเก็บขึ้นส่วนบริการสำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่หรือการกำหนดค่าที่ไม่ได้มาตรฐานอาจต้องใช้เวลารอคอยสินค้านานกว่าสามสิบ (30) วัน การติดตั้งขึ้นส่วนทดแทนทั้งหมดจะถูกดำเนินการโดย Dell Technologies ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการตอบรับบริการนอกสถานที่ของลูกค้า แต่ลูกค้าสามารถเลือกที่จะดำเนินการติดตั้งขึ้นส่วนที่ลูกค้าเปลี่ยนเองได้ (CRU) โปรดดู ตารางการรับประกันและบำรุงรักษามูลนิธิของ Dell Technologies สำหรับรายการขึ้นส่วนที่กำหนดเป็น CRU สำหรับอุปกรณ์เฉพาะ หรือติดต่อ Dell Technologies เพื่อขอรายละเอียดเพิ่มเติม หาก Dell Technologies ติดตั้งขึ้นส่วนทดแทน Dell Technologies จะจัดให้มีการกลับส่งคืนขึ้นส่วนคืนไปยังโรงงานของ Dell Technologies 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
---------------	---	---

		หากเจ้าหน้าที่ Dell วิเคราะห์เห็นว่าควรเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนดังกล่าวทั้งหมด ทาง Dell Technologies สงวนสิทธิ์ในการส่งมอบอุปกรณ์เปลี่ยนทดแทนทั้งหมดให้แก่ลูกค้า ขึ้นส่วนทดแทนทั้งหมดอาจไม่มีการเก็บสต็อกสำหรับการตอบสนองในวันเดียวกันและเวลารอคอยให้ชิ้นส่วนทดแทนทั้งหมดมาถึงคุณอาจยาวนาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าคุณอยู่ที่ไหนและประเภทของผลิตภัณฑ์จะถูกแทนที่
การเปลี่ยน โซลิดสเตทไดรฟ์	หากก่อนที่จะถึงระดับความทนทาน โซลิดสเตทไดรฟ์ถึงเกณฑ์ระดับความทนทาน (ตามที่ Dell กำหนด) หรือเกินกว่านั้น ลูกค้าจะมีสิทธิ์ได้รับโซลิดสเตทไดรฟ์ทดแทน ระดับความทนทาน หมายถึงอายุการใช้งานโดยเฉลี่ยของ SSD ที่เข้าเกณฑ์ “เกณฑ์ระดับความทนทาน” คือจุดในอายุการใช้งานของ SSD (ตามที่ Dell กำหนด) ซึ่งไดรฟ์จะเข้าเกณฑ์สำหรับการเปลี่ยน ตัวอย่างเช่นเมื่อถึง 95% ของระดับความทนทาน เกณฑ์ระดับความทนทานจะแตกต่างกันไป	รวมไว้สำหรับผลิตภัณฑ์ระบบพื้นที่เก็บข้อมูลและโครงสร้างพื้นฐาน Hyperconverged/แบบครบวงจร วัตถุประสงค์ในการตอบรับบริการจะขึ้นอยู่กับการจัดส่งอะไหล่ทดแทนและคุณลักษณะการตอบรับบริการนอกสถานที่ตามที่ระบุข้างต้น ลูกค้าต้องเปิดใช้งานและใช้เวอร์ชันที่สนับสนุนในปัจจุบันของซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนและตรวจสอบด้านไอทีระยะไกล (ใช้เป็น Secure Connect Gateway) ระหว่างระยะเวลาการสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง การเปิดใช้งานซอฟต์แวร์การเชื่อมต่อเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นสำหรับคุณสมบัติการให้บริการต่ออายุเพิ่มเติมเหล่านี้ ตามความเหมาะสม ไดรฟ์ที่สร้างไว้ล่วงหน้าไม่มีสิทธิ์เปลี่ยนไดรฟ์โซลิดสเตตเชิงรุกโดย Dell Technologies
สิทธิในซอฟต์แวร์ใหม่	Dell Technologies ให้สิทธิ์ใช้ซอฟต์แวร์ออกใหม่ตามที่ Dell Technologies กำหนดให้ใช้งานได้ทั่วไป	รวมอยู่ด้วย
การติดตั้งซอฟต์แวร์ที่ ออกใหม่	Dell Technologies ทำการติดตั้งซอฟต์แวร์ที่ออกใหม่จากระยะไกล (Remote)	อุปกรณ์สำหรับการดำเนินงานซอฟต์แวร์ (OE) มาพร้อมกับ ProSupport 4 ชั่วโมงเฉพาะบนอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลเมื่อซอฟต์แวร์สภาพแวดล้อมการทำงานแบบฝังตัวที่เกี่ยวข้องซึ่งกำลังติดตั้งอยู่ภายใต้การรับประกันของ Dell หรือสัญญาการบำรุงรักษาปัจจุบันของ Dell ซอฟต์แวร์สภาพแวดล้อมระบบปฏิบัติการของอุปกรณ์หมายถึงการเขียนโปรแกรมซอฟต์แวร์และ/หรือเฟิร์มแวร์ไมโครโค้ดที่จำเป็นสำหรับการทำให้อุปกรณ์ทำงานพื้นฐานได้ หากไม่มีซอฟต์แวร์นี้ อุปกรณ์จะทำงานไม่ได้ ลูกค้ามีสิทธิ์ติดตั้งการอัปเดตซอฟต์แวร์ OE จากระยะไกลด้วยซอฟต์แวร์ Secure Connect Gateway เวอร์ชันที่เปิดใช้งานและดูแลรักษาไว้ โปรดดูตารางการรับประกันผลิตภัณฑ์และการบำรุงรักษาของ Dell Technologies สำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีสิทธิ์ ซอฟต์แวร์อื่น ๆ (ไม่ใช่ OE) ลูกค้าทำการติดตั้งซอฟต์แวร์รุ่นใหม่เอง เว้นแต่ Dell Technologies เห็นควว่าซอฟต์แวร์นี้จำเป็น

การตรวจสอบระยะไกลและการซ่อมแซมทุกวันตลอด 24 ชม.	ผลิตภัณฑ์บางประเภทจะสามารถติดต่อ Dell Technologies ได้โดยอัตโนมัติและอิสระ เพื่อนำเข้าข้อมูลช่วย Dell Technologies ในการระบุปัญหา	รวมถึงผลิตภัณฑ์ที่มี SCG หรือเครื่องมือการเชื่อมต่ออื่น ๆ ที่เปิดใช้งาน Dell สำหรับเครื่องมือการตรวจสอบระยะไกลและเทคโนโลยีที่มีให้จาก Dell Technologies
	Dell Technologies สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ได้จากระยะไกลหากจำเป็นสำหรับวิเคราะห์ปัญหาเพิ่มเติมและเพื่อให้การสนับสนุนระยะไกล	เมื่อ Dell Technologies ได้รับแจ้งถึงปัญหาแล้ววัตถุประสงค์การตอบสนองเดียวกันกับฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคทั่วโลก และจะดำเนินงานตอบสนองนอกสถานที่จะใช้ตามที่อยู่อาศัยไว้ก่อนหน้านี้

*คำจำกัดความของระดับความรุนแรง

- ความรุนแรงระดับ 1 สำคัญ - สูญเสียความสามารถในการทำงานทางธุรกิจที่สำคัญและต้องได้รับการตอบสนองในทันที
- ความรุนแรงระดับ 2 สูง - สามารถทำงานทางธุรกิจได้ แต่ประสิทธิภาพ/ความสามารถจะลดลงหรือถูกจำกัดอย่างรุนแรง
- ความรุนแรงระดับ 3 ปานกลาง/ต่ำ - ผลกระทบทางธุรกิจน้อยหรือไม่มีเลย

ข้อยกเว้น

กิจกรรมต่อไปนี้ไม่รวมอยู่ในขอบเขตรายละเอียดการให้บริการนี้:

- การถอนการติดตั้ง การติดตั้งหรือการกำหนดค่าผลิตภัณฑ์ ซอฟต์แวร์ หรือแอปพลิเคชันเข้าไปใหม่
- การขนย้ายผลิตภัณฑ์ที่ถอนการติดตั้งออกจากสถานที่ของลูกค้า
- การแก้ไขปัญหาซอฟต์แวร์สภาพแวดล้อมการปฏิบัติการข้างต้นและนอกเหนือจากนั้นที่ส่งคืนผลิตภัณฑ์เป็นสถานะการทำงาน (เช่น การให้คำปรึกษา การปรับแต่งการทำงาน การกำหนดค่า การเขียนสคริปต์หรือการเปรียบเทียบจะไม่รวมอยู่ด้วย)
- บริการที่จำเป็นเนื่องจากความล้มเหลวในการบำรุงรักษาซอฟต์แวร์และผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่ระดับขั้นต่ำที่ระบุตามที่กำหนดไว้ในเอกสารอ้างอิง
- บริการที่จำเป็นเนื่องจากความล้มเหลวของลูกค้าในการรวมการแก้ไขระบบ การซ่อม แพตช์ หรือการแก้ไขใด ๆ ที่ Dell Technologies จัดหาให้ หรือเนื่องจากลูกค้าไม่ได้ดำเนินการหลีกเลี่ยงตามที่ Dell Technologies แนะนำไว้ก่อนหน้านี้ เช่น คำแนะนำด้านความปลอดภัยที่แจ้งไปหรือการอัปเดตแก้ไขที่สำคัญที่ลูกค้าไม่ได้นำมาใช้
- บริการที่จำเป็นตามความเห็นของ Dell Technologies เนื่องจากการดูแลหรือการใช้ผลิตภัณฑ์หรืออุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสม
- การปรับแต่งเซิร์ฟเวอร์หรืออุปกรณ์เก็บข้อมูล ยกเว้นที่ระบุไว้อย่างชัดเจนในรายละเอียดการให้บริการ
- การเรียกคืนหรือส่งข้อมูลหรือแอปพลิเคชัน
- บริการหรือการสนับสนุนตามการรับประกันสำหรับระบบ ซอฟต์แวร์ หรือส่วนประกอบเพิ่มเติมที่ไม่ใช่ของ Dell Technologies
- บริการที่จำเป็นตามความเห็นของ Dell Technologies เนื่องจากมีการดำเนินการโดยไม่ได้รับอนุญาตจากบุคลากรที่เป็นบุคคลที่สามารถในการติดตั้ง ซ่อมแซม บำรุงรักษา หรือแก้ไขฮาร์ดแวร์ เฟิร์มแวร์ หรือซอฟต์แวร์
- การติดตั้งเครื่องพิมพ์เครือข่ายหรือการแมปพื้นที่เก็บไฟล์ร่วมกันในเครือข่าย

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

รายละเอียดการบริการนี้ไม่ให้การรับประกันใดๆ ต่อลูกค้านอกเหนือจากการรับประกันที่อยู่ภายใต้เงื่อนไขของข้อตกลงการให้บริการหลักของคุณหรือข้อตกลง ตามที่เกี่ยวข้อง

ความช่วยเหลือแบบร่วมมือกัน

หากลูกค้าขอรับบริการ และ Dell Technologies ตัดสินว่าปัญหานั้นเกิดขึ้นโดยเกี่ยวเนื่องกับผลิตภัณฑ์ของผู้จำหน่ายบุคคลที่สามที่มีสิทธิ์ที่โดยทั่วไปแล้วใช้ร่วมกับผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในสัญญารับประกันหรือสัญญาบำรุงรักษาปัจจุบันของ Dell Technologies ทาง Dell Technologies จะพยายามให้ความช่วยเหลือแบบร่วมมือกัน ซึ่ง Dell Technologies: (1) ทำหน้าที่เป็นจุดติดต่อเดียวจนกว่าปัญหาได้รับการจำแนก (2) ติดต่อผู้จำหน่ายบุคคลที่สาม (3) ออกเอกสารยืนยันปัญหา และ (4) ติดตามปัญหาและสอบถามสถานะและแผนการแก้ไขปัญหาจากผู้จำหน่าย (ในกรณีที่เป็นไปได้)

เพื่อที่จะมีสิทธิ์รับบริการช่วยเหลือแบบร่วมมือกัน ลูกค้าต้องมีข้อตกลงการให้บริการที่เหมาะสมและยังมีผลบังคับใช้และสิทธิตามข้อตกลงโดยตรงกับผู้ขายที่เป็นบุคคลที่สามดังกล่าวและ Dell Technologies หรือตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาตจาก Dell Technologies เมื่อมีการแยกแยะและรายงานปัญหาแล้ว ผู้ขายบุคคลที่สามจะเป็นผู้รับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียวเพื่อให้ความช่วยเหลือทั้งหมดทั้งในด้านเทคนิคและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาของลูกค้า Dell Technologies **ไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อประสิทธิภาพการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือบริการของผู้จำหน่ายรายอื่น** สามารถดูรายชื่อพันธมิตรบริการช่วยเหลือแบบร่วมมือกันได้ที่ [รายชื่อความช่วยเหลือแบบร่วมมือกัน](#) โปรดทราบว่าผลิตภัณฑ์อื่นที่สนับสนุนอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบ

ความช่วยเหลือด้านซอฟต์แวร์ของระบบ DELL TECHNOLOGIES

ความช่วยเหลือด้านซอฟต์แวร์ของ Dell Technologies มาพร้อมกับ ProSupport for Infrastructure ซึ่งให้การสนับสนุนผลิตภัณฑ์ของบริษัทอื่นตามที่กำหนด รวมถึงแอปพลิเคชันของผู้ใช้ปลายทาง ระบบปฏิบัติการ Hypervisor และเฟิร์มแวร์ เมื่อผลิตภัณฑ์ของบริษัทอื่นนั้น 1) ชื่อมาจาก Dell Technologies 2) ชื่อมาพร้อมกับผลิตภัณฑ์ 3) ติดตั้งและทำงานบนผลิตภัณฑ์อยู่ในขณะที่ร้องขอการสนับสนุน 4) ผลิตภัณฑ์ได้รับการคุ้มครองจากการสนับสนุน ProSupport for Infrastructure ที่มีอยู่และข้อกำหนดการบำรุงรักษาของบริการ ลูกค้าเป็นผู้รับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียวต่อการแก้ไขปัญหาใดๆ ที่เกิดขึ้นกับสิทธิ์การใช้งานและการซื้อซอฟต์แวร์ที่เข้าเกณฑ์เพื่อที่จะรับบริการเหล่านี้ในเวลาใดก็ได้ตามระยะเวลาการคุ้มครองสามารถดูรายการซอฟต์แวร์ที่เข้าเกณฑ์ได้ที่ [รายชื่อความช่วยเหลือด้านซอฟต์แวร์ฉบับสมบูรณ์](#) โปรดทราบว่าผลิตภัณฑ์ของบุคคลที่สามที่สนับสนุนอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบ สถานการณ์ที่ทำให้เกิดคำถามของลูกค้าต้องสามารถจำลองซ้ำได้ในระบบเดียว ซึ่งอาจเป็นระบบจริงหรือระบบเสมือนก็ได้ ลูกค้าเข้าใจและยอมรับว่าการแก้ไขปัญหาบางอย่างที่ทำให้ลูกค้าต้องร้องขอการรับบริการ อาจไม่มีให้บริการจากผู้เผยแพร่ของซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง (รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงกรณีที่ผู้เผยแพร่ไม่ได้ให้การสนับสนุนหรือบำรุงรักษาซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องอีกต่อไปไม่ว่าด้วยเหตุผลใดก็ตาม) หรืออาจต้องการการสนับสนุนเพิ่มเติมจากผู้เผยแพร่ รวมถึงการติดตั้งซอฟต์แวร์เพิ่มเติมหรือการเปลี่ยนแปลงอื่นๆ ในผลิตภัณฑ์ ลูกค้ายอมรับว่าในสถานการณ์ดังกล่าวที่ไม่มีการแก้ไขปัญหาจากผู้เผยแพร่ของซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง ลูกค้าจะยอมรับข้อมูลพันของ Dell Technologies ในการให้การสนับสนุนแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่เช่นกัน

ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติมที่ใช้กับผู้ใช้ปลายทางที่ซื้อผลิตภัณฑ์จาก OEM

“OEM” เป็นตัวแทนจำหน่ายที่ขายผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนราวกับว่าเป็นผู้ผลิตอุปกรณ์ที่ซื้อผลิตภัณฑ์และบริการของ Dell Technologies จากกลุ่มธุรกิจของ OEM Solutions (หรือผู้ซื้อทอด) สำหรับโครงการ OEM โดยปกติแล้ว OEM เป็นกลุ่มที่ให้บริการสำหรับผลิตภัณฑ์ของ Dell Technologies หรือฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ หรือทรัพย์สินทางปัญญาอื่นๆ ที่เป็นกรรมสิทธิ์ของลูกค้าของ OEM ที่ส่งผลกระทบต่อระบบเฉพาะหรือโซลูชันที่มีการใช้งานในอุตสาหกรรมหรือการใช้งานเฉพาะ (เช่น ระบบหรือโซลูชันที่เรียกว่า “OEM โซลูชัน”) และเป็นตัวแทนจำหน่ายโซลูชัน OEM ภายใต้แบรนด์ของ OEM เอง เกี่ยวกับ OEM คำว่า “ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน” นั้นรวมไปถึงผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของ Dell Technologies ที่อาจไม่ได้มีแบรนด์ของ Dell Technologies (เช่น ระบบที่พร้อมใช้งานที่ไม่มีแบรนด์ของ OEM) และ “ผู้ใช้ปลายทาง” หมายถึงคุณหรือนิติบุคคลใดๆ ที่ซื้อโซลูชัน OEM สำหรับการใช้งานปลายทางและไม่ได้ซื้อไว้เพื่อทำการขาย แจกจ่าย หรือแบ่งใบอนุญาตให้กับผู้อื่น OEM มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้การแก้ไขปัญหาในระดับแรกแก่ผู้ใช้ปลายทาง ควรมีการวินิจฉัยโดยใช้ความพยายามอย่างถึงที่สุดโดย OEM ก่อนที่จะติดต่อ Dell Technologies OEM มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการแก้ไขปัญหาเริ่มแรก แม้ว่าผู้ใช้ปลายทางต้องการได้รับการบริการจาก Dell Technologies และ

หากผู้ใช้ปลายทางติดต่อ Dell Technologies เพื่อขอรับบริการโดยไม่ได้ทำการติดต่อ OEM ก่อน Dell Technologies จะแจ้งแก่ผู้ใช้ปลายทางให้ทำการติดต่อ OEM ของพวกเขาเพื่อรับการแก้ไขปัญหาเป็นลำดับแรกก่อนที่จะทำการติดต่อกับ Dell Technologies

ProSupport for Infrastructure ของ Dell Technologies สำหรับชิ้นส่วนที่ไม่ได้มาตรฐานในผลิตภัณฑ์เซิร์ฟเวอร์ที่กำหนดเอง

การซ่อมแซมและการแลกเปลี่ยนชิ้นส่วนที่ไม่ได้มาตรฐานหรือชิ้นส่วนเฉพาะ ("บริการสนับสนุนชิ้นส่วนที่ไม่ได้มาตรฐาน") เป็นบริการแลกเปลี่ยนเพิ่มมูลค่า ซึ่งช่วยเสริมการรับประกันผลิตภัณฑ์ PowerEdge ของลูกค้าซึ่งครอบคลุมส่วนประกอบมาตรฐานของ Dell Technologies ในการกำหนดค่ามาตรฐาน และต้องมีการเปลี่ยนเนื่องจากข้อบกพร่องใน ฝีมือหรือวัสดุ ("การรับประกันการซ่อม") เฟิร์มแวร์/ซอฟต์แวร์ แบนด์ Dell Technologies สำหรับ "ส่วนประกอบที่ไม่ได้มาตรฐาน" ไม่พร้อมใช้งาน และลูกค้าต้องใช้ผู้ให้บริการที่จัดหาระบบเพื่อตรวจสอบและ / หรือปรับปรุงส่วนประกอบ ลูกค้าจะทำงานร่วมกับผู้ผลิตโดยตรงเพื่อแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับซอฟต์แวร์ / เฟิร์มแวร์ ประโยชน์ใช้สอยและฮาร์ดแวร์ Dell Technologies จะให้บริการสนับสนุนเพื่อเปลี่ยนชิ้นส่วนที่ไม่ได้มาตรฐานหรือเฉพาะชิ้นส่วนที่ลูกค้าคาดการณ์ และรับประกันว่าจะสามารถใช้ได้ตามที่กำหนดไว้ข้างต้นและเมื่อลูกค้าได้เตรียมการที่สอดคล้องเพื่อช่วย Dell Technologies ในการส่งข้อสัอดักบริการเพื่ออำนวยความสะดวกในการซ่อม หากลูกค้าคาดการณ์ความต้องการสัอดักได้อย่างถูกต้อง Dell Technologies จะแลกเปลี่ยนชิ้นส่วนที่แสดงข้อบกพร่องตามเวลาตอบรับบริการที่บังคับใช้ของลูกค้าสำหรับการซ่อมแซมการรับประกันและติดตั้งชิ้นส่วนทดแทนในผลิตภัณฑ์ของลูกค้า แต่ลูกค้ารับทราบและยอมรับว่า Dell Technologies ไม่รับผิดชอบต่อการคืนค่าเพื่อให้แน่ใจว่ามีชิ้นส่วนพร้อมให้บริการ ส่วนอะไหล่และการตอบสนองภาคสนามในวันเดียวกัน (เช่น 4 ชั่วโมง) อาจไม่พร้อมใช้งานสำหรับการเปลี่ยนชิ้นส่วน "ที่ไม่ได้มาตรฐาน" และ Dell Technologies จะตั้งค่าเป็นบริการในวันทำการถัดไปในกรณีนี้ การเปลี่ยนชิ้นส่วนอาจมีการเปลี่ยนใหม่หรือตกแต่งใหม่ตามที่กฎหมายท้องถิ่นอนุญาต และการซ่อมแซมและการแลกเปลี่ยนการซ่อมบำรุงชิ้นส่วนที่ไม่ได้มาตรฐาน อาจทำให้ Dell Technologies ต้องใช้บริการการรับประกันและ/หรือบริการบำรุงรักษาของผู้ผลิตรายอื่น/บริษัทอื่น และลูกค้าตกลงที่จะให้ความช่วยเหลือ Dell Technologies และจัดหาวัสดุใดๆ ที่ผู้ผลิตบุคคลที่สามหรือผู้จำหน่ายรายอื่นๆ ร้องขอเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการและ / หรือการบำรุงรักษาของบุคคลที่สามที่เกี่ยวข้อง

การทดสอบทางวิศวกรรมของ Dell Technologies เกี่ยวกับการกำหนดค่าตามคำชี้แจงเกี่ยวกับงาน (SOW) ที่แยกส่วน เช่น การทดสอบที่ทำหลังจากติดตั้งชิ้นส่วนที่ไม่ได้มาตรฐานหรือชิ้นส่วนเฉพาะสำหรับการกำหนดค่าที่ใช้ซอฟต์แวร์ที่ลูกค้าร้องขอ คือกิจกรรม ณ จุดเวลาที่ต้องทำหนึ่งครั้ง ไม่ใช่กิจกรรมที่ทำต่อเนื่อง และบริการสนับสนุนชิ้นส่วนที่ไม่ได้มาตรฐานจะมิใช่สำหรับการกำหนดค่าเฉพาะตามที่กำหนดโดยลูกค้าและผ่านการทดสอบโดย Dell Technologies เท่านั้น Dell Technologies จะแจ้งเกี่ยวกับการกำหนดค่าฮาร์ดแวร์ที่แน่นอนที่ได้รับการทดสอบ รวมถึงระดับของเฟิร์มแวร์ เมื่อการทดสอบทางวิศวกรรมเสร็จสมบูรณ์ Dell Technologies จะให้ผลลัพธ์ผ่านรายงานที่มีการระบุว่า ผ่าน/ไม่ผ่าน Dell Technologies จะใช้ความพยายามที่สมเหตุสมผลในเชิงพาณิชย์เพื่อสนับสนุนการรับรู้ และการทำงานของส่วนประกอบที่ไม่ได้มาตรฐานในระบบของ Dell Technologies แต่จะไม่สนับสนุนการแก้ไขอุปกรณ์อื่นตามมาตรฐานของ Dell Technologies (ซึ่งรวมถึง BIOS, iDRAC และซอฟต์แวร์การเชื่อมต่อ) ลูกค้าจะต้องรับผิดชอบในการทำงานร่วมกับผู้ผลิตโดยตรง เพื่อแก้ไขปัญหาชิ้นส่วนที่ไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งเกิดขึ้นระหว่างการทดสอบทางวิศวกรรม (ซึ่งรวมถึงปัญหาด้านคุณภาพของซอฟต์แวร์ เฟิร์มแวร์ หรือข้อกำหนด/ข้อจำกัดของฮาร์ดแวร์) การทดสอบทางวิศวกรรมเพิ่มเติมของ Dell Technologies หลังจากที่คุณค่าได้รับรายงานที่มีข้อบ่งชี้ว่า ผ่าน จะต้องมีการ SOW และค่าธรรมเนียมทางวิศวกรรมแบบจ่ายครั้งเดียวที่เกี่ยวข้องใหม่ รวมถึงการทดสอบทางวิศวกรรมที่ร้องขอพร้อมกับการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนส่วนประกอบใดๆ ของการกำหนดค่าในระหว่างระยะเวลาการรับประกันของระบบของลูกค้า

ความรับผิดชอบทั่วไปของลูกค้า

อำนาจในการให้สิทธิการเข้าถึง ลูกค้ารับรองและรับประกันว่าทั้งลูกค้าและ Dell Technologies จะได้รับอนุญาตให้เข้าถึงและใช้ (ทั้งแบบระยะไกลหรือโดยตรง) ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ระบบ และข้อมูลของลูกค้าเป็นเจ้าของหรือได้รับอนุญาตซึ่งตั้งอยู่ในที่นั้น รวมทั้งส่วนประกอบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ทั้งหมดที่มีอยู่ในสิ่งดังกล่าว เพื่อวัตถุประสงค์ในการให้บริการเหล่านี้ หากลูกค้ายังไม่ได้รับอนุญาต ลูกค้าจะต้องรับผิดชอบในการขอรับการอนุญาตดังกล่าว โดยที่ลูกค้ารับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง ก่อนที่ลูกค้าจะขอให้ Dell Technologies ให้บริการเหล่านี้

การไม่ชักจูงโน้มน้าว ลูกค้าจะไม่ชักจูงโน้มน้าวให้มีการว่าจ้างพนักงานที่คุ้นเคยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานในบริการที่มีให้ของ Dell Technologies เป็นเวลาสองปีนับจากวันที่ระบุในแบบฟอร์มการสั่งซื้อ ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม โดยปราศจากการยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจาก Dell Technologies เสียก่อน อย่างไรก็ตาม คำโฆษณาทั่วไปและรูปแบบการชักจูงโน้มน้าวในรูปแบบที่คล้ายคลึงกันนั้น จะไม่ชักจูงทั้งทางตรงและทางอ้อมหลังจากนี้ และคุณจะได้รับอนุญาตให้ชักจูงโน้มน้าวเพื่อว่าจ้างพนักงานที่สิ้นสุดการทำงานหรือลาออกจากการเป็นพนักงานของ Dell Technologies ก่อนที่จะเริ่มพูดคุยเรื่องการจ้างงานกับคุณ

ความร่วมมือของลูกค้า ลูกค้าเข้าใจว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่รวดเร็วและเพียงพอ Dell Technologies จะไม่สามารถที่จะดำเนินการให้บริการได้ หรือถ้ามีการดำเนินการไปแล้ว บริการก็อาจมีการเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญหรือล่าช้ากว่ากำหนด ดังนั้นลูกค้าจะให้ความร่วมมือที่จำเป็นทั้งหมดกับ Dell Technologies อย่างเหมาะสมและโดยทันที เพื่อสนับสนุนการบริการของ Dell Technologies ถ้าลูกค้าไม่ให้ความร่วมมืออย่างเพียงพอและเหมาะสมตามที่กล่าวมาแล้ว Dell Technologies จะไม่รับผิดชอบความล้มเหลวในการดำเนินการให้บริการ และลูกค้าจะไม่มีสิทธิ์รับเงินคืน

เงื่อนไขการให้บริการนอกสถานที่ เมื่อจำเป็นต้องมีการดำเนินงานบริการนอกสถานที่ ลูกค้าจะต้องให้ข้อมูลด้านสุขภาพและความปลอดภัย เครื่องมือและโครงสร้างพื้นฐานทั้งหมดที่กฎหมายและข้อบังคับท้องถิ่นกำหนด

ลูกค้าจะให้ (โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายกับ Dell Technologies) สิทธิโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายที่ปลอดภัยและเพียงพอในการเข้าถึงสถานที่และสภาพแวดล้อมของลูกค้า ซึ่งรวมถึงพื้นที่ทำงานที่กว้างขวาง ระบบไฟฟ้า อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย (หากมี) เช่น: เครื่องยกเชิร์ฟเวอร์ บันได หมวกนิรภัย และอุปกรณ์ป้องกันหู ฯลฯ และสายโทรศัพท์ในพื้นที่ ต้องจัดเตรียมจอมอนิเตอร์หรือจอแสดงผล เมาส์ (หรืออุปกรณ์ชี้) และคีย์บอร์ด (โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายสำหรับ Dell Technologies) ถ้าระบบไม่ได้รวมอุปกรณ์เหล่านี้ไว้ สำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีน้ำหนักเกิน 100 ปอนด์ (45 กก.) ลูกค้ามีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดหาอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับการสนับสนุนบริการนอกสถานที่หรือกิจกรรมการปรับใช้ระบบ สำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีน้ำหนักระหว่าง 40 ปอนด์ (18 กก.) และ 100 ปอนด์ (45 กก.) ลูกค้าอาจต้องนำผลิตภัณฑ์ออกจากแร็คก่อนที่ Dell จะให้บริการ การไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขเหล่านี้อาจทำให้ลูกค้ามีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมสำหรับทรัพยากรที่จำเป็นในการถอดเชิร์ฟเวอร์ออกจากแร็คอย่างปลอดภัย

การสำรองข้อมูล ลูกค้าจะต้องทำการสำรองข้อมูล ซอฟต์แวร์ และโปรแกรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องให้เสร็จสิ้นทั้งก่อนและระหว่างการให้บริการนี้ ลูกค้าควรทำสำเนาข้อมูลสำรองที่เก็บไว้ในทุกระบบที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ เพื่อป้องกันโอกาสที่จะเกิดความล้มเหลว การปรับเปลี่ยน หรือการสูญหายของข้อมูล Dell Technologies จะไม่รับผิดชอบในการกู้หรือการติดตั้งโปรแกรมหรือข้อมูลใหม่ เว้นแต่กฎหมายท้องถิ่นที่บังคับใช้จะห้ามไว้ Dell Technologies จะไม่รับผิดชอบต่อการสูญหายของข้อมูลดังต่อไปนี้

- 1. ข้อมูลใด ๆ ที่มีความลับ ข้อมูลที่เป็นกรรมสิทธิ์ หรือข้อมูลส่วนบุคคลของคุณ
- 2. ข้อมูล โปรแกรม หรือซอฟต์แวร์ที่สูญหายหรือเสียหาย
- 3. ความเสียหายหรือสูญหายของอุปกรณ์สื่อแบบถอดได้
- 4. การสูญเสียการใช้งานระบบหรือเครือข่าย และ/หรือ
- 5. การกระทำหรือการละเว้น ซึ่งรวมถึงความประมาทโดย Dell Technologies หรือผู้ให้บริการจากภายนอก

การรับประกันของผู้ผลิตรายอื่น บริการเหล่านี้อาจจำเป็นต้องให้ Dell Technologies เข้าถึงฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ที่ Dell Technologies ไม่ได้เป็นผู้ผลิตหรือจำหน่าย การรับประกันของผู้ผลิตบางรายอาจเป็นโมฆะ ถ้า Dell Technologies หรือบุคคลอื่นที่นอกเหนือจากผู้ผลิตรายนั้นทำงานกับฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ดังกล่าว ลูกค้าจะต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าการให้บริการของ Dell Technologies จะไม่มีผลกระทบต่อรับประกันดังกล่าว หรือหากมีผลกระทบเกิดขึ้น ลูกค้าจะสามารถยอมรับผลกระทบนั้นได้ Dell Technologies ไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อการรับประกันของรายอื่นหรือสำหรับผลกระทบใด ๆ ที่บริการของ Dell อาจมีผลต่อการรับประกันดังกล่าวเหล่านั้น

บำรุงรักษาซอฟต์แวร์และรุ่นต่าง ๆ ที่มีให้บริการ ลูกค้าต้องบำรุงรักษาซอฟต์แวร์และผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนตามระดับรุ่นที่กำหนดขั้นต่ำของ Dell Technologies ที่ระบุไว้ในเอกสารรหัสอ้างอิง

นอกจากนี้ ลูกค้าต้องยืนยันการติดตั้งระดับรุ่นซอฟต์แวร์หรือเฟิร์มแวร์ขั้นต่ำที่ขึ้นส่วนสำหรับเปลี่ยนทดแทน โปรแกรมแก้ไข การอัปเดตซอฟต์แวร์ หรือการออกผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ดังที่ Dell แนะนำเพื่อรักษาสิทธิ์ของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนสำหรับบริการนี้ Dell Technologies ขอสงวนสิทธิ์ตามดุลยพินิจของตนแต่เพียงผู้เดียวในการปฏิเสธการสนับสนุนซอฟต์แวร์และผลิตภัณฑ์ที่รองรับที่ไม่ตรงตามระดับรุ่นขั้นต่ำที่ระบุของ Dell Technologies ตามที่ระบุไว้ในเอกสารรหัสอ้างอิง

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการบริการของ Dell

รายละเอียดบริการฉบับนี้จัดทำขึ้นระหว่างคุณ ลูกค้า ("คุณ" หรือ "ลูกค้า") และ Dell Technologies บริการนี้อยู่ภายใต้และควบคุมโดยข้อตกลงของลูกค้ากับ Dell Technologies

ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้รับจากตัวแทนจำหน่าย Dell Technologies ใดๆ จะอยู่ภายใต้ข้อตกลงระหว่างผู้ซื้อและตัวแทนจำหน่าย ข้อตกลงดังกล่าวอาจมีข้อกำหนดที่เหมือนกับข้อกำหนดในเอกสารนี้ หรือในข้อกำหนดออนไลน์ด้านล่าง ตัวแทนจำหน่ายอาจทำข้อตกลงกับ Dell Technologies ในการดำเนินการรับประกัน และ/หรือบริการซ่อมบำรุงสำหรับผู้ซื้อในนามของตัวแทนจำหน่าย ลูกค้าและตัวแทนจำหน่ายที่ให้บริการการรับประกันและ/หรือการซ่อมบำรุงหรือบริการเฉพาะด้านจะต้องได้รับการฝึกอบรมและได้รับการรับรองที่เหมาะสม การดำเนินการให้บริการใดๆ จากลูกค้า ตัวแทนจำหน่าย หรือบุคคลที่สามที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม/รับรอง อาจส่งผลให้ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมหากฝ่ายสนับสนุนจาก Dell Technologies จำเป็นต้องดำเนินการกับการให้บริการของบุคคลที่สามดังกล่าว โปรดติดต่อตัวแทนจำหน่ายหรือตัวแทนฝ่ายขายในพื้นที่ของ Dell Technologies เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประสิทธิภาพการรับประกันและบริการซ่อมบำรุงของ Dell Technologies สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับจากตัวแทนจำหน่าย

หากไม่มีข้อตกลงดังกล่าวที่อนุญาตบริการนี้อย่างชัดเจน จะมีการให้บริการตามเงื่อนไขการจัดจำหน่ายของ Dell หรือตามข้อตกลงการจำหน่ายต่อที่อ้างอิงในตารางด้านล่างขึ้นอยู่กับพื้นที่ของลูกค้า โปรดดูตารางด้านล่างซึ่งแสดงรายการ URL ที่สามารถใช้ได้กับสถานที่ตั้งของลูกค้าของคุณ ซึ่งสามารถจัดทำข้อตกลงของคุณได้ ทั้งสองฝ่ายยอมรับว่าได้อ่านและยอมรับในข้อผูกพันตามเงื่อนไขข้อตกลงออนไลน์ดังกล่าว

- สถานที่ตั้งของลูกค้า	- ข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ใช้กับการซื้อบริการของ Dell	
	- ลูกค้าที่ซื้อบริการโดยตรง	- ลูกค้าที่ซื้อบริการผ่านผู้จำหน่ายต่อที่ได้รับอนุญาต
- 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 .*	รายละเอียดบริการและเอกสารบริการอื่นๆ ของ Dell Technologies ซึ่งคุณอาจได้รับมาจากผู้ขายของคุณนั้น จะต้องไม่ถือเป็นข้อตกลงระหว่างคุณกับ Dell Technologies แต่มีไว้เพื่ออธิบายถึงเนื้อหาของบริการที่คุณซื้อจากผู้ขายของคุณเท่านั้น ข้อผูกพันของคุณในฐานะผู้รับบริการและขอบเขตและข้อจำกัดของบริการดังกล่าว เนื่องจากเป็นผลสืบเนื่องซึ่งเกี่ยวกับเรื่องนี้ การอ้างอิงใดๆ ถึง "ลูกค้า" ในรายละเอียดบริการนี้และในเอกสารบริการอื่นใดของ Dell Technologies ในบริบทนี้ เป็นที่เข้าใจว่าเป็นการอ้างอิงถึงคุณ ในขณะที่การอ้างอิงใดๆ ถึง Dell Technologies จะเป็นที่ยอมรับว่าเป็นการอ้างอิงถึง Dell Technologies ในฐานะผู้ให้บริการซึ่งให้บริการในนามของผู้ขายของคุณเท่านั้น คุณไม่มีความสัมพันธ์ภายใต้สัญญาข้อตกลงโดยตรงกับ Dell Technologies ในส่วนของบริการที่กล่าวถึงนี้ เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิด เงื่อนไขการชำระเงินหรือเงื่อนไขในข้อตกลงอื่นใดที่ผูกพันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายโดยตรงไม่ถือว่ามีผลกับคุณ และถือเป็นการตกลงระหว่างคุณกับผู้ขายของคุณ
- เอเชียแปซิฟิก-ญี่ปุ่น	เว็บไซต์เฉพาะประเทศ Dell.com หรือ Dell.com/servicedescriptions .*	รายละเอียดบริการและเอกสารบริการอื่นๆ ของ Dell Technologies ซึ่งคุณอาจได้รับมาจากผู้ขายของคุณนั้น จะต้องไม่ถือเป็นข้อตกลงระหว่างคุณกับ Dell Technologies แต่มีไว้เพื่ออธิบายถึงเนื้อหาของบริการที่คุณซื้อจากผู้ขายของคุณเท่านั้น ข้อผูกพันของคุณในฐานะผู้รับบริการและขอบเขตและข้อจำกัดของบริการดังกล่าว เนื่องจากเป็นผลสืบเนื่องซึ่งเกี่ยวกับเรื่องนี้ การอ้างอิงใดๆ ถึง "ลูกค้า" ในรายละเอียดบริการนี้และในเอกสารบริการอื่นใดของ Dell Technologies ในบริบทนี้ เป็นที่เข้าใจว่าเป็นการอ้างอิงถึงคุณ ในขณะที่การอ้างอิงใดๆ ถึง Dell Technologies จะเป็นที่ยอมรับว่าเป็นการอ้างอิงถึง Dell Technologies ในฐานะผู้ให้บริการซึ่งให้บริการในนามของผู้ขายของคุณเท่านั้น คุณไม่มีความสัมพันธ์ภายใต้สัญญาข้อตกลงโดยตรงกับ Dell Technologies ในส่วนของบริการที่กล่าวถึงนี้ เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิด เงื่อนไขการชำระเงินหรือเงื่อนไขในข้อตกลงอื่นใดที่ผูกพันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายโดยตรงไม่ถือว่ามีผลกับคุณ และถือเป็นการตกลงระหว่างคุณกับผู้ขายของคุณ

- ยุโรป ตะวันออกกลาง และแอฟริกา	- เว็บไซต์เฉพาะประเทศ Dell.com หรือ Dell.com/service-descriptions.* นอกจากนี้ ลูกค้าที่อยู่ในฝรั่งเศส เยอรมนี และสหราชอาณาจักรสามารถเลือก URL ที่มีให้ด้านล่าง: ฝรั่งเศส: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente เยอรมนี: Dell.de/AGB - สหราชอาณาจักร: Dell.co.uk/terms	รายละเอียดบริการและเอกสารบริการอื่น ๆ ของ Dell Technologies ซึ่งคุณอาจได้รับจากผู้ขายของคุณนั้น จะต้องไม่ถือเป็นข้อตกลงระหว่างคุณกับ Dell Technologies แต่มีไว้เพื่ออธิบายถึงเนื้อหาของบริการที่คุณซื้อจากผู้ขายของคุณเท่านั้น ข้อผูกพันของคุณในฐานะผู้ให้บริการและขอบเขตและข้อจำกัดของบริการดังกล่าว เนื่องจากเป็นผลสืบเนื่องซึ่งเกี่ยวกับเรื่องนี้ การอ้างอิงใดๆ ถึง "ลูกค้า" ในรายละเอียดบริการนี้และในเอกสารบริการอื่นใดของ Dell Technologies ในบริบทนี้ เป็นที่เข้าใจว่าเป็นการอ้างอิงถึงคุณ ในขณะที่การอ้างอิงใดๆ ถึง Dell Technologies จะเป็นที่ยอมรับว่าเป็นการอ้างอิงถึง Dell Technologies ในฐานะผู้ให้บริการซึ่งให้บริการในนามของผู้ขายของคุณเท่านั้น คุณไม่มีความสัมพันธ์ภายใต้สัญญาข้อตกลงโดยตรงกับ Dell Technologies ในส่วนของบริการที่กล่าวถึงนี้ เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิด เงื่อนไขการชำระเงินหรือเงื่อนไขข้อตกลงอื่นใดที่ผูกพันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายโดยตรงไม่ถือว่ามีผลกับคุณ และถือเป็นการตกลงระหว่างคุณกับผู้ขายของคุณ
--	--	--

* ลูกค้าสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ [Dell.com](https://www.Dell.com) ประจำท้องถิ่นของตนได้ เพียงแค่เข้าไปที่ [Dell.com](https://www.Dell.com) จากคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตภายในท้องถิ่นของตน หรือโดยเลือกจากตัวเลือก "เลือกภูมิภาค/ประเทศ" ของ Dell ในเว็บไซต์ [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](https://www.Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen)

รวมทั้งลูกค้ายอมรับว่าการต่ออายุ แก๊ส เพิ่มระยะเวลา หรือใช้ Service ต่อไปจนเกินระยะเวลาเริ่มต้น การ Service จะต้องเป็นไปตามรายละเอียดการ Service ที่ใช้งาน ณ ขณะนั้น ซึ่งมีให้อ่านที่ [Dell.com/service-descriptions](https://www.Dell.com/service-descriptions)

โดยการสั่งซื้อบริการนี้ การได้รับบริการดังกล่าว การใช้ประโยชน์จากบริการหรือซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง หรือโดยการคลิก/เลือก ปุ่มหรือช่อง "ฉันตกลง" หรือที่คล้ายคลึงกันบนเว็บไซต์ Dell.com หรือ DellEMC.com ที่สัมพันธ์กับการซื้อของคุณ หรือจากในซอฟต์แวร์หรือส่วนติดต่ออินเทอร์เน็ตของ Dell Technologies จะถือว่าคุณยอมรับในข้อผูกพันตามรายละเอียดการบริการและข้อตกลงที่อ้างอิงในเอกสารฉบับนี้ หากคุณยอมรับรายละเอียดบริการนี้ในนามของบริษัทหรือนิติบุคคลอื่น จะถือว่าคุณมีอำนาจในการผูกพันหน่วยงานดังกล่าวเข้ากับรายละเอียดบริการนี้ ซึ่งในกรณีนี้ "คุณ" หรือ "ลูกค้า" จะหมายถึงหน่วยงานดังกล่าว นอกเหนือจากการรับรายละเอียดบริการนี้ ลูกค้าในบางประเทศอาจต้องลงนามแบบฟอร์มการสั่งซื้อเพิ่มเติม

ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติม

1. เงื่อนไขการบริการ รายละเอียดการบริการนี้มีผลตั้งแต่วันที่ระบุในแบบฟอร์มการสั่งซื้อของคุณ และต่อเนื่องตลอด ("เงื่อนไข") ที่ระบุในแบบฟอร์มการสั่งซื้อ จำนวนระบบ สิทธิ์การใช้งาน การติดตั้ง การปรับใช้ จุดปลายทางที่ได้รับการจัดการหรือผู้ใช้ที่ลูกค้าซื้อบริการต่างๆ ไว้ให้ อัตราหรือราคา ตลอดจนเงื่อนไขของแต่ละบริการจะระบุไว้ในแบบฟอร์มการสั่งซื้อของลูกค้า ถ้ามี การจัดซื้อบริการภายใต้รายละเอียดบริการนี้จะต้องทำขึ้นเพื่อการใช้งานภายในของลูกค้าเท่านั้น ไม่ใช่เพื่อการจำหน่ายต่อหรือเพื่อการให้บริการต่อ ยกเว้นมีตกลงร่วมกันเป็นลายลักษณ์อักษรระหว่าง Dell Technologies และลูกค้าไว้เป็นอย่างอื่น
2. ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม
- a) การเปลี่ยนตารางเวลา เมื่อได้มีการกำหนดตารางเวลาของ Service นี้แล้ว จะสามารถเปลี่ยนตารางเวลาได้ก่อนวันที่กำหนดเอาไว้เดิมอย่างน้อย 8 วันตามปฏิทิน หากลูกค้าเลื่อนกำหนดเวลาบริการใหม่ภายในหรือน้อยกว่า 7 วันก่อนวันที่ได้กำหนดไว้ ลูกค้าจะเสียค่าธรรมเนียมสำหรับการกำหนดเวลาใหม่ ซึ่งจะไม่เกิน 25% ของราคาบริการ ลูกค้าจะต้องยืนยันการเปลี่ยนตารางเวลาสำหรับบริการดังกล่าวอย่างน้อย 8 วันก่อนที่จะเริ่มต้นบริการนี้

b) การชำระเงินค่าฮาร์ดแวร์ที่ซื้อพร้อมบริการ การชำระเงินสำหรับฮาร์ดแวร์ไม่ผูกพันกับการปฏิบัติงาน หรือการส่งมอบงานการติดตั้งหรือปรับใช้บริการที่ซื้อพร้อมกับซอฟต์แวร์ดังกล่าว เว้นแต่ได้ตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรไว้เป็นอย่างอื่น

- c) **ข้อจำกัดขอบเขตการให้บริการ** Dell อาจปฏิเสธที่จะให้บริการตามที่เห็นสมควร ถ้าการให้บริการสร้างความเสี่ยงที่ไม่สมเหตุสมผลต่อ Dell หรือผู้ให้บริการของ Dell หรือถ้า การบริการที่ขออนุญาตอยู่นอกเหนือขอบเขตของบริการ Dell จะไม่รับผิดชอบต่อความล้มเหลวหรือความล่าช้าในการดำเนินงานเนื่องจากสาเหตุใด ๆ ที่อยู่นอกเหนือการควบคุม ของตน รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงความล้มเหลวของลูกค้าในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับภาระผูกพันของตนภายใต้รายละเอียดบริการนี้
- d) **การเปลี่ยนแปลงขอบเขตของบริการ** เว้นแต่จะตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรไว้กับลูกค้า Dell Technologies ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงขอบเขตของบริการในหกสิบ (60) วันก่อนแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้กับลูกค้า นอกเหนือจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากผู้เผยแพร่และผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ของบุคคลที่สาม ลูกค้าจะได้รับแจ้งถึงการเปลี่ยนแปลง ใดๆ ในขอบเขตของบริการสนับสนุนตามที่ระบุไว้ในข้อตกลงปัจจุบันระหว่าง Dell Technologies และลูกค้า
- e) **ความเป็นส่วนตัว** Dell Technologies จะปฏิบัติตามข้อมูลส่วนบุคคลใดๆ ที่เก็บรวบรวมภายใต้รายละเอียดการบริการนี้ตามคำชี้แจงเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของ Dell Technologies ของเขตอำนาจศาลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทั้งหมดนี้มีอยู่ใน <http://www.dell.com/localprivacy> และรวบรวมแต่ละข้อไว้ในที่นี้เพื่อการอ้างอิงด้วย
- f) **บริการแบบทางเลือก** บริการเสริม (รวมทั้ง บริการในจุดที่ต้องการ การติดตั้ง การให้คำปรึกษา การบริหารจัดการ บริการเฉพาะจากมืออาชีพ การสนับสนุน หรือบริการด้านการฝึกอบรม) อาจมีจำหน่ายเพิ่มเติมจาก Dell Technologies ซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่ที่ลูกค้ารับบริการ บริการเสริมต่าง ๆ อาจต้องมีข้อตกลงกับ Dell Technologies ที่แยกต่างหาก ในกรณีที่ไม่มีข้อตกลงดังกล่าว จะมีบริการเสริมที่เป็นไปตามรายละเอียดบริการนี้
- g) **การโอนสิทธิ์และการรับเหมาช่วง** Dell Technologies อาจทำสัญญารับเหมาช่วงบริการนี้และ/หรือโอนรายละเอียดการบริการให้แก่ผู้ให้บริการบุคคลที่สามที่มีคุณสมบัติเหมาะสมซึ่งจะดำเนินการให้บริการในนามของ Dell Technologies
- h) **การยกเลิก** Dell Technologies อาจยกเลิกบริการนี้ได้ทุกเมื่อตามเหตุผลดังต่อไปนี้:
- ลูกค้าไม่สามารถชำระค่าใช้จ่ายบางส่วนหรือทั้งหมดของบริการนี้ได้ตามเงื่อนไขของใบแจ้งหนี้
 - ลูกค้าละเมิด กฎหมาย หรือปฏิญญาที่ร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ที่ให้ความช่วยเหลือหรือช่างเทคนิคที่ให้บริการนอกสถานที่
 - ลูกค้าไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขทั้งหมดที่กำหนดไว้ในรายละเอียดการบริการนี้
 - ลูกค้าร้องขอให้เปลี่ยนส่วนประกอบที่เกินอัตราล้มเหลวมาตรฐานสำหรับส่วนประกอบและระบบที่เกี่ยวข้องอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งจะมีการตรวจสอบอัตราล้มเหลว อย่างต่อเนื่อง โปรดอ้างอิงส่วนการยกเว้นด้านบน

ในกรณีที่ Dell Technologies ยกเลิกบริการนี้ตามวรรคนี้ Dell Technologies จะส่งหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับการยกเลิกให้แก่ลูกค้าตามที่อยู่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ของลูกค้า โดยหนังสือแจ้งดังกล่าวจะประกอบด้วยสาเหตุของการยกเลิกและวันที่ที่มีผลในการยกเลิก ซึ่งจะไม่ต่ำกว่าสิบ (10) วันนับจากวันที่ Dell Technologies ส่งหนังสือแจ้งการยกเลิกให้แก่ลูกค้า ยกเว้นกฎหมายท้องถิ่นได้กำหนดบทบัญญัติการยกเลิกในลักษณะอื่นซึ่งไม่อาจเปลี่ยนแปลงตามข้อตกลงได้ หาก Dell Technologies ยกเลิกบริการตามวรรคนี้ ลูกค้าจะไม่สิทธิ์รับเงินคืนสำหรับค่าธรรมเนียมที่ชำระหรือครบกำหนดชำระกับ Dell Technologies

i) **ข้อจำกัดด้านภูมิศาสตร์และการเปลี่ยนสถานที่**

- Dell Technologies อาจไม่สามารถให้บริการสนับสนุนนอกสถานที่และขึ้นส่วนทดแทนเป็นเวลา 4 ชั่วโมงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ที่อยู่บนพื้นที่ให้บริการของ Dell Technologies "พื้นที่ให้บริการของ Dell Technologies" หมายถึงตำแหน่งที่ตั้งที่อยู่ภายใน (1) หนึ่งร้อย (100) ไมล์หรือหนึ่งร้อยหกสิบ (160) กิโลเมตรที่สามารถขับรถไปได้จากสถานที่ให้บริการของ Dell Technologies และ (2) ประเทศเดียวกันกับที่ตั้งของสถานบริการของ Dell Technologies ยกเว้นหากมีการกำหนดไว้ในข้อตกลงที่ควบคุมของคุณกับ Dell Technologies ซึ่งในกรณีนี้ให้ใช้คำนิยามตามที่ระบุในข้อตกลงในที่คุณ สำหรับลูกค้า EMEA ยกเว้นที่ระบุไว้เป็นอย่างอื่นในรายละเอียดการให้บริการนี้หรือข้อตกลง จะมีบริการนอกสถานที่ให้ในระยะ 150 กิโลเมตรจากตำแหน่งโลจิสติกส์ที่ใกล้กับ Dell Technologies มากที่สุด (PUDO หรือจุดรับ/ฝากสินค้า) โปรดติดต่อตัวแทนฝ่ายขายของคุณสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพร้อมใช้งานของบริการนอกสถานที่ใน EMEA ตามสถานที่ให้บริการของ Dell Technologies ก่อนซื้อ
- บริการนี้ไม่มีให้บริการในบางพื้นที่ หากผลิตภัณฑ์ของคุณไม่ได้อยู่ในสถานที่ทางภูมิศาสตร์ที่ตรงกับสถานที่ที่แสดงให้เห็นไว้ในบันทึกบริการของ Dell Technologies สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณ หากมีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการกำหนดค่า และไม่ได้รายงานกลับไปให้ Dell Technologies ทราบ เช่นนั้นแล้ว Dell Technologies ต้องแก้ไขคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณใหม่ก่อนสำหรับการให้สิทธิ์การบริการที่คุณซื้อก่อนเวลาตอบรับบริการที่มีผลบังคับสำหรับ

ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนนี้สามารถที่จะได้รับสิทธิคืนได้ ทางเลือกในการรับบริการ รวมทั้งระดับการให้บริการ เวลาให้บริการด้านเทคนิค และเวลาตอบรับบริการนอกสถานที่ จะแตกต่างกันไปตามพื้นที่และการกำหนดค่า บริการบางอย่างอาจไม่มีจัดจำหน่ายในพื้นที่ของลูกค้า กรุณาสอบถามข้อมูลจากพนักงานขาย ข้อผูกพันของ Dell Technologies ในการจัดหาบริการให้แก่ผลิตภัณฑ์ที่มีการย้ายที่อยู่จะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง ความพร้อมในการจัดบริการในพื้นที่ ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม การตรวจสอบและรับรองผลิตภัณฑ์ที่มีการย้ายที่อยู่ใหม่โดยคิดอัตราค่าบริการ ณ เวลานั้น หรือปัจจัยอื่น ๆ ของ Dell Technologies หากไม่มีการตกลงระหว่าง Dell Technologies และลูกค้า ในกรณีที่ยื่นส่วนถูกจัดส่งไปยังลูกค้าโดยตรง ลูกค้าต้องสามารถที่จะยอมรับการจัดส่งในสถานที่ตั้งของผลิตภัณฑ์ที่จะให้บริการ Dell Technologies จะไม่รับผิดชอบความล่าช้าในการสนับสนุนเนื่องจากความล้มเหลวของลูกค้าหรือการปฏิเสธที่จะยอมรับการจัดส่งขึ้นส่วน ระบบจัดเก็บข้อมูลแบบหลายองค์ประกอบต้องการข้อตกลงตัวเลือกการสนับสนุนที่ใช้งานอยู่ของส่วนประกอบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ทั้งหมดของระบบเพื่อการใช้สิทธิประโยชน์ทั้งหมดของข้อตกลงการให้บริการสำหรับโซลูชันทั้งหมด เว้นแต่จะตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรไว้กับลูกค้า Dell Technologies ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงขอบเขตของบริการสนับสนุนในหนังสือ (60) วันก่อนแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้กับลูกค้า

- j) **ลำดับความสำคัญ** หากไม่ได้ระบุไว้ในข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร หากมีข้อขัดแย้งระหว่างเงื่อนไขใดของเอกสารในส่วนที่ใช้ประกอบข้อตกลงนี้ เอกสารที่ยึดเป็นหลักซึ่งมีผลเหนือกว่าเรียงลำดับได้ดังนี้: (1) รายละเอียดบริการนี้ (2) ข้อตกลง ข้อตกลงที่มีอำนาจเหนือกว่าจะได้รับการตีความให้แคบที่สุดเท่าที่จะทำได้เพื่อสลายข้อขัดแย้งดังกล่าว โดยที่จะยังรักษาข้อตกลงที่ไร้ข้อขัดแย้งไว้ให้ได้มากที่สุด รวมถึงการรักษาเงื่อนไขที่ไม่มีข้อขัดแย้งภายในย่อหน้า หมวด หรือหมวดย่อยเดียวกันไว้ด้วย

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 อาจมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล โดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า