

Onsite Diagnosis Service

บทนำ

Dell Technologies¹ ยินดีให้บริการ Onsite Diagnosis (“**บริการ**” หรือ “**บริการสนับสนุน**”) ซึ่งสอดคล้องกับรายละเอียดการให้บริการนี้ (“**รายละเอียดการให้บริการ**”) ในเสนอราคาของคุณ แบบฟอร์มการสั่งซื้อ หรือแบบฟอร์มอื่น ๆ ที่ตกลงร่วมกันของใบแจ้งหนี้หรือเอกสารการรับทราบการสั่งซื้อจาก Dell Technologies (“**แบบฟอร์มการสั่งซื้อ**”) จะรวมชื่อของผลิตภัณฑ์ บริการ และตัวเลือกที่เกี่ยวข้อง หากมี บริการเสริมเหล่านี้มีการจัดจำหน่ายในรูปแบบแอดออนโดยแบบกับ ProSupport Suite หรือ Post Standard Support ที่มีอยู่ หากต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมหรือต้องการขอสำเนาข้อตกลงในการควบคุมที่เกี่ยวข้องกับบริการ (“**ข้อตกลง**”) โปรดติดต่อตัวแทนฝ่ายขายของ Dell Technologies สำหรับลูกค้าที่ซื้อจาก Dell ภายใต้ข้อตกลงแยกต่างหากที่อนุมัติการขายสำหรับบริการเหล่านี้ ส่วนเพิ่มเติมสำหรับข้อกำหนดและเงื่อนไขของบริการของ Dell³ จะใช้กับบริการเหล่านี้ด้วย สำหรับสำเนาข้อตกลงของคุณกับตัวแทนจำหน่าย Dell Technologies ที่เกี่ยวข้อง โปรดติดต่อตัวแทนจำหน่ายนั้น

ขอบเขตของบริการนี้

คุณสมบัติการให้บริการนี้ประกอบด้วย

- การแก้ไขปัญหาถึงสถานที่ของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนโดยช่างเทคนิคซ่อมบำรุง ในสถานที่ตั้งธุรกิจของลูกค้า (สถานที่ตั้งที่ระบุในใบแจ้งหนี้ของลูกค้า หรือในข้อตกลงที่ลงนามแยกต่างหากของลูกค้ากับ Dell)
- ความช่วยเหลือถึงสถานที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนชิ้นส่วน (ถ้าจำเป็น) ตามการรับประกันฮาร์ดแวร์อย่างจำกัดของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนภายใต้บริการนี้ และสัญญาการสนับสนุนระดับบริการที่ซื้อแยกต่างหาก (หลังจากการแก้ไขปัญหาถึงสถานที่เสร็จสมบูรณ์)
- การอัปเดตเฟิร์มแวร์และไดรเวอร์ (ถ้าจำเป็น) เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนอยู่ในสถานะที่ใช้งานได้ (ลูกค้าจะต้องให้การเข้าถึงระบบรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถให้บริการได้) สำหรับซอฟต์แวร์ที่ Dell Technologies จำแนกประเภทว่าไม่ใช่ซอฟต์แวร์สภาวะแวดล้อมการปฏิบัติงานของอุปกรณ์ ลูกค้าต้องให้การสนับสนุนระบบระยะไกลเพื่อแก้ไขปัญหา เว้นแต่ Dell Technologies จะกำหนดเป็นอย่างอื่นตามที่จำเป็น

โปรดตรวจสอบรายละเอียดเพิ่มเติมจากตารางด้านล่าง

วิธีติดต่อ Dell Technologies เมื่อคุณต้องการรับบริการ

บริการสนับสนุนทางออนไลน์ การแชต และอีเมล: การสนับสนุนบนเว็บไซต์ การแชต และอีเมลของ Dell Technologies จะมีให้บริการสำหรับผลิตภัณฑ์บางตัวที่ <https://www.dell.com/support>

การสนับสนุนบริการทางโทรศัพท์: ให้บริการตลอด 24x7 วันต่อสัปดาห์ (รวมทั้งวันหยุด) ความพร้อมในการให้บริการ อาจแตกต่างกันไปสำหรับภายนอกประเทศสหรัฐอเมริกา และอาจจำกัดเฉพาะการทำงานที่สมดุลผลในเชิงพาณิชย์ เว้นแต่จะระบุไว้เป็นอย่างอื่นในเอกสารฉบับนี้ ไปที่ <https://www.dell.com/support> เพื่อดูรายการหมายเลขโทรศัพท์ที่เกี่ยวข้องสำหรับพื้นที่ของคุณ

¹ “Dell Technologies” ตามที่ใช้ในเอกสารฉบับนี้ หมายถึงหน่วยงานขายของ Dell (“Dell”) ที่ระบุไว้ในแบบฟอร์มการสั่งซื้อ Dell ของคุณ และหน่วยงานขายของ Dell Technologies (“Dell Technologies”) ที่เกี่ยวข้องที่ระบุไว้ในแบบฟอร์มการสั่งซื้อ Dell Technologies ของคุณ การใช้คำว่า “Dell Technologies” ในเอกสารฉบับนี้ไม่ได้บ่งชี้การเปลี่ยนชื่อตามกฎหมายของหน่วยงานของ Dell หรือ Dell Technologies ที่คุณทำธุรกิจด้วย

² ตามที่ใช้ในเอกสารฉบับนี้ “ผลิตภัณฑ์ Dell Technologies”, “ผลิตภัณฑ์” “อุปกรณ์” และ “ซอฟต์แวร์” หมายถึงอุปกรณ์และซอฟต์แวร์ของ Dell Technologies ตามที่ระบุไว้ใน**ตารางการรับประกันและการบำรุงรักษาผลิตภัณฑ์ Dell Technologies** หรือผลิตภัณฑ์ Latitude, OptiPlex และ Precision บางรายการที่แสดงอยู่ในแบบฟอร์มการสั่งซื้อสำหรับ ProSupport Suite หรือ Post Standard Support ซึ่งเชื่อมโยงกับผลิตภัณฑ์ดังกล่าว และ “ผลิตภัณฑ์ของบุคคลที่สาม” ได้รับการกำหนดนิยามไว้ในข้อตกลงของคุณ หรือหากไม่มีการกำหนดดังกล่าวในข้อตกลงของคุณ จะมีการกำหนดนิยามไว้ใน**เงื่อนไขการจำหน่ายของ Dell Technologies** หรือเงื่อนไขการขายของ Dell Technologies ในพื้นที่ ตามที่มี “คุณ” และ “ลูกค้า” หมายถึงบุคคลที่ระบุในส่วนการซื้อของบริการเหล่านี้ซึ่งระบุอยู่ในข้อตกลง

³ หากต้องการดูส่วนเพิ่มเติมสำหรับข้อกำหนดและเงื่อนไขของบริการของ Dell โปรดไปที่ <https://www.dell.com/servicecontracts/global> เลือกประเทศของคุณ และเลือกเก็บ Support Services บนคอนสลิเมนต์ทางด้านซ้ายของหน้าประเทศของคุณ

แผนภูมิต่อไปนี้จะแสดงคุณสมบัติการให้บริการของ Onsite Diagnosis ซึ่งมีให้ภายใต้การรับประกันและ/หรือข้อกำหนดการบำรุงรักษาตามมาตรฐานของ Dell Technologies Onsite Diagnosis พร้อมให้บริการเพื่อสนับสนุนและบำรุงรักษาอุปกรณ์ของ Dell และ Dell Technologies ที่มีสิทธิ์รับบริการนี้ในระหว่างระยะเวลาการรับประกันหรือระยะเวลาการบำรุงรักษาในภายหลัง

คุณลักษณะการบริการ	รายละเอียด	การวินิจฉัยปัญหาถึงสถานที่ - รายละเอียดความคุ้มครอง
การสนับสนุนทางเทคนิคทั่วโลก	ลูกค้าสามารถติดต่อ Dell Technologies ได้ทางโทรศัพท์ในช่วงทำการตามเวลาท้องถิ่นหรือผ่านเว็บอินเทอร์เฟซได้ตลอด 24x7 เพื่อรายงานปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์	รวมอยู่ด้วย หลังจากตรวจสอบการมีสิทธิ์รับบริการแล้ว เมื่อได้รับการร้องขอ ให้ระบุข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่ได้รับ และเวลาที่เกิดกิจกรรมใดก็ตามเป็นการก่อนที่จะมีข้อความดังกล่าว และขั้นตอนใดที่คุณได้ดำเนินการไปแล้วเพื่อพยายามแก้ไขปัญหา
การตอบรับบริการในสถานที่ของลูกค้า	Dell Technologies จะส่งบุคลากรที่ได้รับอนุญาตไปยังสถานที่ติดตั้งเพื่อแก้ไขปัญหาหลังจากลูกค้าติดต่อ Dell Technologies ในขั้นต้น หลังจากมาถึงสถานที่ให้บริการ ช่างเทคนิคจะแก้ไขปัญหา หากต้องมีความช่วยเหลือเพิ่มเติมเกี่ยวกับการวินิจฉัยหรือชิ้นส่วนที่จำเป็นสำหรับการแก้ไขปัญหา ช่างเทคนิคอาจติดต่อ Dell Technologies เพื่อขอรับความช่วยเหลือในนามของลูกค้า	รวมอยู่ด้วย สำหรับอุปกรณ์เท่านั้น วัตถุประสงค์ของการตอบรับบริการนอกสถานที่ขึ้นต้นขึ้นอยู่กับตัวเลือกที่ลูกค้าซื้อ ตัวเลือกที่มีให้กับลูกค้ามีดังนี้ 1) การตอบรับบริการในสี่ชั่วโมงภายในวันทำการเดียวกัน หรือ 2) การตอบรับบริการในวันทำการถัดไป ในช่วงเวลาทำการตามปกติ ช่างเทคนิคจะติดต่อลูกค้าก่อนที่จะไปถึงสถานที่ เพื่อยืนยันคำขอของบริการ กำหนดการ และยืนยันรายละเอียดที่จำเป็นในการให้บริการ ในกรณีที่มีการเก็บรวบรวมบันทึกระบบของลูกค้าสำหรับผลิตภัณฑ์สนับสนุนใด ๆ ถูกตัดการเชื่อมต่อหรือไม่เคยสร้าง ลูกค้าจะต้องรับผิดชอบที่จะจัดหา 1) คีย์ USB ที่มีพื้นที่เก็บข้อมูลเพียงพอเพื่อดาวน์โหลดไฟล์บันทึก หรือ 2) สายอนุกรมที่สามารถถ่ายโอนไฟล์บันทึกไปยังอุปกรณ์อื่น
การจัดส่งชิ้นส่วนทดแทน	Dell Technologies จะจัดหาชิ้นส่วนทดแทน เมื่อ Dell Technologies เห็นว่าจำเป็นภายใต้สัญญาบริการ ProSupport หรือ Post Standard Support ที่สอดคล้องกัน จะต้องมีการจัดหาบริการถึงสถานที่ที่มีพลีช่างสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน เพื่อที่จะรับชิ้นส่วนทดแทนโดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม	การเปลี่ยนชิ้นส่วนไม่ใช่ส่วนหนึ่งของบริการถึงสถานที่และเป็นไปตามสัญญาบริการถึงสถานที่ที่ซื้อแยกต่างหากของผลิตภัณฑ์นั้น เช่น บริการวันทำการถัดไป ("NBD"), เวลาตอบสนองของสี่ (4) ชั่วโมง ถ้าระหว่างกระบวนการแก้ไขปัญหาถึงสถานที่ในขั้นต้น มีการพิจารณาว่าต้องใช้ชิ้นส่วนอะไหล่เพื่อให้บริการ ช่างเทคนิคที่ให้บริการนอกสถานที่จะส่งชิ้นส่วนทดแทนและจะกำหนดเวลาติดต่อเพื่อให้บริการเพิ่มเติม ช่างเทคนิคที่ให้บริการนอกสถานที่จะกลับไปยังสถานที่ของลูกค้าเพื่อเปลี่ยนชิ้นส่วนที่จัดส่งภายในเวลาตอบสนองตามสัญญาบริการ ProSupport หรือ Post Standard Support ที่ซื้อแยกต่างหากสำหรับผลิตภัณฑ์นั้น

อัตราค่าบริการในขั้นต้นได้รับการตรวจสอบอย่างต่อเนื่องและ Dell ขอสงวนสิทธิ์ที่จะปฏิเสธการให้บริการหาก Dell มีเหตุผลที่เชื่อได้ว่าลูกค้ากำลังร้องขอ Onsite Diagnosis Service มากเกินไป (เช่น เมื่อการร้องขอบริการวินิจฉัยปัญหาถึงสถานที่ของลูกค้าเกินกว่าอัตราค่าบริการมาตรฐานสำหรับขั้นต้นและระบบที่เกี่ยวข้อง) หาก Dell พิจารณาตัดสินว่า (ในดุลยพินิจของ Dell) ลูกค้าอาจจะไม่ได้รับการในทางที่พึง Dell ขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกบริการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดการยกเลิกดังต่อไปนี้

ข้อยกเว้น

เพื่อความชัดเจน กิจกรรมต่อไปนี้จะไม่รวมอยู่ในขอบเขตของรายละเอียดการให้บริการนี้:

- การถอนการติดตั้ง การติดตั้งซ้ำ หรือการกำหนดค่าผลิตภัณฑ์ ซอฟต์แวร์หรือแอปพลิเคชัน ยกเว้นที่ระบุไว้อย่างชัดเจนในคำอธิบายบริการ
- การขนย้ายผลิตภัณฑ์ที่ถอดการติดตั้งออกจากสถานที่ของลูกค้า
- ซอฟต์แวร์เซิร์ฟเวอร์/พื้นที่จัดเก็บข้อมูล/ระบบเครือข่ายที่ไม่ได้จัดประเภทเป็นการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์สภาพแวดล้อมปฏิบัติการของอุปกรณ์ข้างต้น และอยู่นอกเหนือการทำให้ผลิตภัณฑ์กลับสู่สภาวะที่ทำงานได้ (เช่น การให้คำปรึกษา การปรับแต่งประสิทธิภาพ การกำหนดค่า การเขียนสคริปต์ หรือการทำ Benchmarking)
- การแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์
- การปรับแต่งเซิร์ฟเวอร์หรืออุปกรณ์เก็บข้อมูล ยกเว้นที่ระบุไว้อย่างชัดเจนในคำอธิบายบริการ
- การเรียกคืนหรือส่งข้อมูลหรือแอปพลิเคชัน
- บริการหรือการสนับสนุนตามการรับประกันสำหรับระบบ ซอฟต์แวร์ หรือองค์ประกอบที่มิใช่ของ Dell
- การติดตั้งเครื่องพิมพ์เครือข่ายหรือการแบคอัพพื้นที่เก็บไฟล์ร่วมกับในเครือข่าย
- การกำหนดค่าเซิร์ฟเวอร์ พื้นที่จัดเก็บข้อมูล เครือข่าย หรือเราเตอร์ทุกประเภท
- บริการเครือข่าย รวมถึงการต่อระบบเข้ากับเครือข่าย (นอกเหนือจากอีเธอร์เน็ต LAN)
- การเปลี่ยนชิ้นส่วน (การเปลี่ยนชิ้นส่วนจะเป็นไปตามสัญญาบริการถึงสถานที่ซึ่งซื้อแยกต่างหากสำหรับผลิตภัณฑ์นั้น เช่น วันทำการถัดไป ("NBD"), เวลาตอบสนองสี่ (4) ชั่วโมง)
- กิจกรรมที่ไม่ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนในคำอธิบายบริการนี้

รายละเอียดการบริการนี้ไม่มีการรับประกันต่อลูกค้าเพิ่มเติมจากการรับประกันที่อยู่ภายใต้เงื่อนไขของข้อตกลงการให้บริการหลักของคุณหรือข้อตกลงอื่นใด ถ้ามี

รายละเอียดอื่น ๆ เกี่ยวกับบริการของคุณ

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

Dell Technologies จะไม่มีการผูกพันในการให้บริการสนับสนุนสำหรับอุปกรณ์ที่อยู่นอกพื้นที่ให้บริการของ Dell Technologies "พื้นที่ให้บริการของ Dell Technologies" หมายถึงตำแหน่งที่ตั้งที่อยู่ภายใน (1) หนึ่งร้อย (100) ไมล์หรือหนึ่งร้อยหกสิบ (160) กิโลเมตรที่สามารถขับรถไปได้จากสถานที่ให้บริการของ Dell Technologies สำหรับอุปกรณ์ระบบพื้นที่เก็บข้อมูลและการปกป้องข้อมูล และ/หรือส่วนประกอบต่าง ๆ และ (2) ประเทศเดียวกันที่ตั้งของสถานบริการของ Dell Technologies ยกเว้นหากมีการกำหนดไว้ในข้อตกลงที่ควบคุมของคุณกับ Dell Technologies ซึ่งในกรณีนี้ให้ใช้คำนิยามตามที่ระบุไว้ในข้อตกลงในที่ควบคุม สำหรับลูกค้า EMEA ยกเว้นที่ระบุไว้เป็นอย่างอื่นในรายละเอียดการให้บริการนี้หรือข้อตกลง จะมีบริการนอกสถานที่ให้ในระยะ: 150 กิโลเมตรจากตำแหน่งโลจิสติกส์ที่ใกล้ที่สุด Dell Technologies มากที่สุด (PUDD หรือจุดรับ/พักสินค้า) โปรดติดต่อตัวแทนขายของคุณเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการนอกสถานที่สำหรับ EMEA

บริการนี้ไม่มีให้บริการในบางพื้นที่ หากผลิตภัณฑ์ของคุณไม่ได้อยู่ในสถานที่ทางภูมิศาสตร์ที่ตรงกับสถานที่ที่แสดงให้เห็นไว้ในบันทึกบริการของ Dell Technologies สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณ หากมีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการกำหนดค่า และไม่ได้รับรายงานกลับไปที่ Dell Technologies ทราบ เช่นนี้แล้ว Dell Technologies ต้องแก้ไขคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณใหม่ก่อนสำหรับการให้สิทธิ์การบริการที่คุณซื้อก่อนเวลาการตอบสนองที่มีผลบังคับสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนนี้สามารถที่จะได้รับสิทธิ์คืนได้ ทางเลือกในการรับบริการ รวมถึงระดับการให้บริการ เวลาให้บริการด้านเทคนิค และเวลาการบริการสำหรับบริการนอกสถานที่ จะแตกต่างกันไปตามพื้นที่และการกำหนดค่า บริการบางอย่างอาจไม่มีจัดจำหน่ายในพื้นที่ของคุณ กรุณาสอบถามข้อมูลจากพนักงานขาย ผู้وظห้ของ Dell Technologies ในการจัดหาบริการให้แก่วัตถุประสงค์ซึ่งมีการย้ายที่อยู่ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง ความพร้อมในการจัดบริการในพื้นที่ ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม การตรวจสอบและรับรองผลิตภัณฑ์ที่มีการย้ายที่อยู่ใหม่โดยคิดอัตราค่าบริการ ณ เวลานั้น หรือปัจจัยอื่น ๆ ของ Dell Technologies

ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้รับจากตัวแทนจำหน่าย Dell Technologies ใด ๆ จะอยู่ภายใต้ข้อตกลงระหว่างผู้ซื้อและตัวแทนจำหน่าย ข้อตกลงดังกล่าวอาจให้ข้อกำหนดที่เหมือนกับข้อมูลการสนับสนุนในเว็บไซต์นี้ ตัวแทนจำหน่ายอาจทำข้อตกลงกับ Dell Technologies ในการดำเนินการรับประกัน และ/หรือบริการซ่อมบำรุงสำหรับผู้ซื้อในนามของตัวแทนจำหน่าย ลูกค้าและตัวแทนจำหน่ายที่ให้บริการการรับประกันและ/หรือการซ่อมบำรุงหรือบริการเฉพาะด้านจะต้องได้รับการฝึกอบรมและได้รับการรับรองอย่างเหมาะสม การดำเนินการให้บริการใด ๆ จากลูกค้า ตัวแทนจำหน่าย หรือบุคคลที่สามที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม/รับรอง อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยเพิ่มเติมหากฝ่ายสนับสนุนจาก Dell Technologies จำเป็นต้องดำเนินการกับการให้บริการของคุณที่สามดังกล่าว โปรดติดต่อตัวแทนจำหน่ายหรือตัวแทนขายในพื้นที่ของ Dell Technologies เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประสิทธิภาพการรับประกันและบริการซ่อมบำรุงของ Dell Technologies สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับจากตัวแทนจำหน่าย

ติดต่อเรา

หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม โปรดติดต่อตัวแทนในท้องถิ่นหรือตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาต

ลิขสิทธิ์ © 2008-2020 EMC Corporation สงวนลิขสิทธิ์ EMC และเครื่องหมายการค้าอื่น ๆ เป็นเครื่องหมายการค้าของ EMC Corporation หรือบริษัทที่เกี่ยวข้องของ Dell Inc. เครื่องหมายการค้าอื่น ๆ อาจเป็นทรัพย์สินของเจ้าของ จัดพิมพ์ในสหรัฐอเมริกา H4272.9

Dell EMC Corporation เชื่อว่าข้อมูลในเอกสารนี้ถูกต้อง ณ วันที่จัดพิมพ์ อาจมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลโดยไม่มีแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ฉบับปรับปรุงแก้ไข 28 มกราคม 2020