

บทนำ

Dell Technologies¹ ยินดีนำเสนอการให้บริการ ProSupport Plus for Infrastructure (“บริการ” หรือ “บริการสนับสนุน”) ซึ่งสอดคล้องกับรายละเอียดการให้บริการนี้ (“รายละเอียดการให้บริการ”) ใบเสนอราคาของคุณ แบบฟอร์มการสั่งซื้อ หรือแบบฟอร์มอื่นๆ ที่ตกลงร่วมกันของใบแจ้งหนี้หรือเอกสารการรับทราบการสั่งซื้อจาก Dell Technologies (“แบบฟอร์มการสั่งซื้อ”) จะรวมถึงชื่อของผลิตภัณฑ์ บริการ และตัวเลือกที่เกี่ยวข้อง ถ้ามี หากต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมหรือต้องการขอคำแนะนำข้อตกลงในการควบคุมที่เกี่ยวข้องกับการบริการ (“ข้อตกลง”) โปรดติดต่อตัวแทนฝ่ายขายของ Dell Technologies สำหรับคำแนะนำข้อตกลงของคุณกับตัวแทนจำหน่าย Dell Technologies ที่เกี่ยวข้อง โปรดติดต่อตัวแทนจำหน่ายนั้น

ขอบเขตของบริการ

คุณสมบัติการให้บริการนี้ประกอบด้วย

- การเข้าถึงทางโทรศัพท์โดยตรงตลอดยี่สิบสี่ (24) ชั่วโมงทุกวัน เป็นเวลาเจ็ด (7) วันต่อสัปดาห์ (รวมวันหยุด)³ เพื่อติดต่อศูนย์ผู้เชี่ยวชาญระดับโลกของ Dell Technologies ซึ่งให้บริการโดยวิศวกร ProSupport ระดับอาวุโสสำหรับความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์
- การจัดส่งทางเทคนิคผู้เชี่ยวชาญของ Dell Technologies และ/หรือชิ้นส่วนอะไหล่สำหรับเปลี่ยนไปยังสถานที่ติดตั้ง หรือสถานที่ประกอบธุรกิจของลูกค้าที่ได้รับอนุมัติจาก Dell Technologies ตามที่ระบุไว้ในข้อตกลงเพื่อแก้ไขปัญหาของผลิตภัณฑ์
- ติดต่อ Technical Customer Success Manager (Technical CSM) จากระยะไกล
- ชิ้นส่วนทดแทนเมื่อเห็นว่าจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขหรือป้องกันปัญหา
- 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

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” ได้รับการระบุคำนิยามในข้อตกลงของคุณ หรือไม่มีการระบุคำนิยามดังกล่าวในข้อตกลงของคุณ ใน [เงื่อนไขการจัดจำหน่ายของ Dell Technologies](#) หรือเงื่อนไขการขายของ Dell Technologies ในพื้นที่ ตามความเหมาะสม “คุณ” และ “ลูกค้า” หมายถึงบุคคลที่ระบุในส่วนผู้ซื้อของบริการเหล่านี้ซึ่งระบุอยู่ในข้อตกลง

³ ความพร้อมในการให้บริการจะแตกต่างกันไปตามแต่ละประเทศ โปรดสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกับตัวแทนฝ่ายขายของคุณ

วิธีติดต่อ Dell Technologies เมื่อคุณต้องการรับบริการ

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

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

ตารางต่อไปนี้แสดงถึงคุณสมบัติการบริการของ ProSupport Plus for Infrastructure ภายใต้การรับประกันและ/หรือข้อกำหนดการบำรุงรักษาของ Dell Technologies ProSupport Plus for Infrastructure พร้อมให้บริการสำหรับการสนับสนุนและการบำรุงรักษา:

- อุปกรณ์ Dell Technologies ที่ระบุไว้ใน [ตารางการรับประกันและบำรุงรักษาผลิตภัณฑ์ของ Dell Technologies](#) และ/หรือในแบบฟอร์มการสั่งซื้อของคุณตาม:
 - ประกอบด้วย ProSupport Plus for Infrastructure ในช่วงระยะเวลาการรับประกันที่มีผลบังคับใช้ หรือ
 - มีสิทธิ์อัปเกรดเป็น ProSupport Plus for Infrastructure ในช่วงระยะเวลาการรับประกันที่มีผลบังคับใช้ หรือ
 - มีสิทธิ์ได้รับบริการ ProSupport Plus for Infrastructure ในช่วงระยะเวลาการบำรุงรักษาภายหลัง
- ซอฟต์แวร์ Dell Technologies ที่ระบุไว้ใน [ตารางการรับประกันและบำรุงรักษาผลิตภัณฑ์ของ Dell Technologies](#) และ/หรือในแบบฟอร์มการสั่งซื้อของคุณมีสิทธิ์ได้รับบริการ ProSupport Plus for Infrastructure ในช่วงระยะเวลาการบำรุงรักษา

คุณสมบัติการให้บริการ	รายละเอียด	PROSUPPORT PLUS—รายละเอียดความคุ้มครอง
การสนับสนุนทางเทคนิคทั่วโลก	ลูกค้าติดต่อ Dell Technologies ทางโทรศัพท์หรือเว็บไซต์ได้ทุกวันตลอด 24 ชม. เพื่อรายงานปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือซอฟต์แวร์ระบบจะโอนสายผู้ติดต่อทางโทรศัพท์ไปยังผู้ติดต่อฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคทางไกล (Remote) เพื่อแก้ไขปัญหาของพวกเขา การสร้างเคสอัตโนมัติจะพร้อมใช้งานเมื่อ AI Ops Platform ได้รับการตั้งค่าผ่าน Secure Connect Gateway	รวมอยู่ด้วย • สำหรับปัญหาความร้ายแรงระดับ 1 ลูกค้าจะได้รับสิทธิ์เรื่องการจัดการการส่งเรื่องต่อและขั้นตอน “CritSit” สำหรับรับมือภาวะวิกฤตพร้อมความคุ้มครองเรื่องตัวจัดการเหตุการณ์
การตอบรับบริการนอกสถานที่	Dell Technologies ส่งบุคลากรที่ได้รับอนุญาตไปยังไซต์ติดตั้งเพื่อแก้ไขปัญหาหลังจากที่ Dell Technologies ได้แยกแยะปัญหาและเห็นว่าจำเป็นต้องมีการตอบรับบริการนอกสถานที่	รวมอยู่ด้วย สำหรับอุปกรณ์เท่านั้น วัตถุประสงค์ของการตอบรับบริการนอกสถานที่เบื้องต้นคือการตอบรับการให้บริการสี่ชั่วโมงหลังจากที่ Dell Technologies พิจารณาว่าจำเป็นต้องมีการตอบรับบริการนอกสถานที่ <u>การตอบรับบริการนอกสถานที่</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 การตอบรับบริการนอกสถานที่จะไม่รวมเรื่องของซอฟต์แวร์ แต่สามารถซื้อบริการแยกต่างหากได้

คุณสมบัติการให้บริการ	รายละเอียด	PROSUPPORT PLUS—รายละเอียดความคุ้มครอง
การสนับสนุนแบบฉุกเฉิน	สำหรับปัญหาความรุนแรงระดับ 1 Dell Technologies ดำเนินบริการที่ครอบคลุมภายใต้การพิจารณาที่ Dell Technologies เห็นว่าจำเป็น	รวมอยู่ด้วย สำหรับอุปกรณ์เท่านั้น - ขั้นตอนสำหรับรับมือภาวะวิกฤต - ปัญหาความร้ายแรงระดับ 1 มีสิทธิ์ใช้ตัวจัดการการส่งเรื่องต่อ/การแก้ไขปัญหาเร่งด่วนและความคุ้มครองกรณี "CritSit" - การเข้าถึงพื้นที่อย่างรวดเร็ว: ส่งวิศวกรภาคสนามอาวุโสควบคู่ไปกับการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ Dell จะเป็นผู้กำหนดตัวช่างเทคนิคที่เหมาะสมและความพร้อมในการให้บริการ - การวินิจฉัยนอกสถานที่ตามความต้องการจาก Dell เมื่อพนักงานของลูกค้าไม่พร้อมทำงานหรือไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาในสถานที่ได้อย่างสมเหตุสมผล สำหรับอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อกับ Secure Connect Gateway เท่านั้น คำขอของลูกค้าจะต้องเริ่มต้นผ่านคำขอรับการสนับสนุนทางโทรศัพท์ - ให้ความสำคัญกับการผลิตในกรณีที่เกิดเหตุการณ์วิกฤตอันเนื่องมาจากภัยธรรมชาติ ในหลายกรณี จะรวมถึงการผลิตจากระบบ Dell Technologies ใหม่แบบเร่งด่วน
บริการโทรเพื่อรับการซ่อมภายใน 6 ชั่วโมงตลอด 7 วันต่อสัปดาห์ 24 ชั่วโมง: ตอบรับบริการนอกสถานที่ภายใน 4 ชั่วโมงพร้อมบริการซ่อมฮาร์ดแวร์ภายใน 6 ชั่วโมง	ช่างเทคนิคควรถึงสถานที่ทำงานภายใน 4 ชั่วโมงหลังจากมีการส่งคนออกไป และซ่อมฮาร์ดแวร์ให้ได้ภายใน 6 ชั่วโมงหลังจากมีการส่งคนออกไป	- พร้อมให้บริการตลอดเจ็ด (7) วันต่อสัปดาห์ ยี่สิบสี่ (24) ชั่วโมงต่อวัน รวมวันหยุดราชการ - สำหรับเหตุการณ์ความรุนแรงระดับ 1 Dell Technologies จะใช้ความพยายามที่สมเหตุสมผลในเชิงพาณิชย์เพื่อให้ฮาร์ดแวร์กลับสู่สภาพการทำงานภายใน 6 ชั่วโมงหลังจากที่ส่งเจ้าหน้าที่ไป - ตอบรับบริการภายใน 4 ชั่วโมงและซ่อมแซมภายใน 6 ชั่วโมงหลังจากการจัดส่งช่างออกไปใช้ได้กับความผิดพลาดของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่คุ้มครองหรือการซ่อมแซมเท่านั้น ความช่วยเหลือด้านซอฟต์แวร์ไม่อยู่ในขอบเขต - มีให้บริการสำหรับลูกค้าภายในระยะทาง 50 ไมล์หรือ 80 กิโลเมตรจากฮับการสนับสนุนที่กำหนดโดย Dell Technologies - ลูกค้าต้องเปิดใช้งานซอฟต์แวร์ Secure Connect Gateway และอยู่ในเวอร์ชันที่ได้รับการบำรุงรักษา

คุณสมบัติการให้บริการ	รายละเอียด	PROSUPPORT PLUS—รายละเอียดความคุ้มครอง
PROSUPPORT สำหรับแพลตฟอร์ม AIOPS	AIOps เป็นปัญญาประดิษฐ์ (AI) สำหรับการดำเนินงานด้านไอที หมายถึงการใช้เทคโนโลยี AI, แมชชีนเลิร์นนิง (ML) และแมชชีนรีซันนิง (MR) เชิงกลยุทธ์ที่ทำให้กระบวนการง่ายขึ้นและปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรไอทีของลูกค้า	รวมอยู่ด้วย ProSupport สำหรับ AIOPS Platform ประกอบด้วย Dell AIOPS, TechDirect และ MyService 360 ซึ่งทั้งหมดเปิดใช้งานผ่านการเชื่อมต่อ เช่น Secure Connect Gateway และให้ประโยชน์ไม่จำกัดเพียงรายการต่อไปนี้ • การตรวจจับปัญหาเชิงรุกและการสร้างเคส • การตรวจจับความล้มเหลวของฮาร์ดแวร์แบบคาดการณ์ล่วงหน้า • การสร้างกรณีแบบบริการตนเอง • การจัดส่งชิ้นส่วนแบบบริการตนเอง • การให้คำแนะนำด้านการรักษาความปลอดภัยของ Dell • การประเมินความปลอดภัยทางไซเบอร์ของ Dell AIOPS Dell AIOPS เป็นแอปพลิเคชัน AIOPS บนคลาวด์ที่ให้การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาคอร์สร้างพื้นฐานด้านไอทีของ Dell ที่สะดวกและมั่นใจได้ ใช้ประโยชน์จากแมชชีนเลิร์นนิงเพื่อตรวจสอบและวัดประสิทธิภาพโดยรวมของเซิร์ฟเวอร์ ที่เก็บข้อมูล คอนเวอร์จ โฮเปอร์คอนเวอร์จ การปกป้องข้อมูล และอุปกรณ์เครือข่ายในเชิงรุกผ่านการวิเคราะห์อัจฉริยะที่ครอบคลุมและคาดการณ์ได้ การวิเคราะห์เชิงคาดการณ์สำหรับความจุและประสิทธิภาพของส่วนประกอบ เช่น โซลิดสเตตไดรฟ์และหน่วยความจำ ถูกเปิดใช้งานผ่านการใช้ Dell AIOPS Dell AIOPS มีให้บริการโดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมสำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีสัญญา ProSupport (หรือสูงกว่า) ที่ถูกต้อง Dell AIOPS ได้รับการโฮสต์บน Dell Technologies Private Cloud เพื่อให้ลูกค้าแต่ละรายมีพอร์ทัลที่เป็นอิสระและปลอดภัย และมองเห็นเฉพาะสภาพแวดล้อมของตนเอง MyService360 มาพร้อมการแสดงผลภาพข้อมูลและการวิเคราะห์แบบ 360 องศาในศูนย์ข้อมูลของคุณ และประวัติการบริการตั้งแต่ต้นจนจบสำหรับผลิตภัณฑ์ Dell Technologies ประโยชน์ที่สำคัญ ได้แก่ • การแสดงเชิงรุกของเหตุการณ์และความเสี่ยงที่สำคัญแบบเรียลไทม์ • คำแนะนำที่ชัดเจนและกำหนดไว้สำหรับการดำเนินการและการวางแผนที่ย่างขึ้น • แนวโน้มในอดีตและการวิเคราะห์ข้อมูล • จัดการสถานะภาพของบริการสำหรับการปกป้องข้อมูล การจัดเก็บ และระบบแบบคอนเวอร์จ TechDirect ช่วยให้ลูกค้าสามารถจัดส่งชิ้นส่วนได้ด้วยตนเอง Secure Connect Gateway นั้นเป็นเทคโนโลยีการตรวจสอบขององค์กรที่ได้รับการนำเสนอเป็นเครื่องและการใช้งานแบบสแตนด์อโลน ตรวจสอบอุปกรณ์ของคุณและตรวจหาปัญหาฮาร์ดแวร์ที่อาจเกิดขึ้นในเชิงรุก ขึ้นกับสัญญาบริการของคุณ ระบบยังจะทำให้คำขอการสนับสนุนเป็นอัตโนมัติสำหรับปัญหาที่ตรวจพบบนอุปกรณ์ที่เฝ้าตรวจสอบ โปรดติดต่อตัวแทน Dell Technologies ของคุณสำหรับผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้ความคุ้มครอง

ชิ้นส่วนทดแทน	Dell Technologies จัดหาชิ้นส่วนทดแทน เมื่อ Dell Technologies เห็นว่าจำเป็น	รวมอยู่ด้วย วัตถุประสงค์ในการจัดส่งชิ้นส่วนทดแทนคือการตอบรับบริการภายในสี่ (4) ชั่วโมง (กล่าวนคือ จัดส่งภายในวันทำการเดียวกัน) สำหรับชิ้นส่วนสำคัญหลังจากที่ Dell Technologies พิจารณาว่าจำเป็นต้องจัดส่งชิ้นส่วนทดแทน สถานที่เก็บชิ้นส่วนอุปกรณ์สำคัญสำหรับการดำเนินงานในสี่ (4) ชั่วโมง ตามที่กำหนดโดย Dell Technologies ชิ้นส่วนอุปกรณ์ที่ไม่สำคัญสำหรับการดำเนินงาน อาจจัดส่งโดยใช้เวลาข้ามคืน ชิ้นส่วนที่ถือว่าไม่จำเป็นและ/หรือไม่ได้เก็บไว้ในสถานที่เก็บชิ้นส่วนในสี่ (4) ชั่วโมง รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง: กรอบจอ ตัวเครื่องเซิร์ฟเวอร์ แผ่นปิดช่องฮาร์ดไดรฟ์ ชุดราง อุปกรณ์เสริมจัดการสายเคเบิล และหน่วยประมวลผลกราฟิก (GPU) ชิ้นส่วนที่อาจถือว่ามีความจำเป็น ได้แก่ เมนบอร์ด CPU โมดูลหน่วยความจำที่เลือก และฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อฮาร์ดแวร์และสภาพแวดล้อมการผลิต ช่วงระยะเวลาเปิดการจัดส่งชิ้นส่วนทดแทนในประเทศอาจส่งผลให้มีการส่งมอบชิ้นส่วนทดแทนที่ไม่จำเป็นในประเทศในวันเดียวกัน/วันทำการถัดไป ปัจจุบัน Dell เก็บชิ้นส่วนอะไหล่ไว้ในคลังสินค้าตามสถานที่ต่างๆ ทั่วโลก อะไหล่ที่เลือกอาจไม่มีเก็บไว้ในคลังสินค้าซึ่งอยู่ในตำแหน่งที่ใกล้ที่สุดกับที่ทำงานของลูกค้า หากไม่สามารถจัดหาชิ้นส่วนที่จำเป็นสำหรับซ่อมผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนได้จากสถานที่ของ Dell ที่อยู่ใกล้กับตำแหน่งที่ตั้งของลูกค้า และต้องรับโอนมาจากสถานที่อื่น ชิ้นส่วนดังกล่าวจะถูกจัดส่งข้ามคืนหรือทันทีตามแนวทางการปฏิบัติและความเหมาะสมในเชิงพาณิชย์ ที่เก็บอะไหล่แบบสี่ (4) ชั่วโมงจะใช้จัดเก็บส่วนประกอบตามที่ระบุไว้โดย Dell เพื่อให้ได้รับอะไหล่ที่จัดส่งแบบสี่ (4) ชั่วโมง ลูกค้าต้องอยู่ภายในพื้นที่ที่ให้ความคุ้มครองซึ่งมีการระบุไว้โดย Dell สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อกำหนดทางภูมิศาสตร์ โปรดดูข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติมด้านล่าง เวลาตอบรับการจัดส่งชิ้นส่วนที่อ้างอิงข้างต้นใช้ได้กับการจัดเก็บชิ้นส่วนตามการกำหนดค่ามาตรฐานเท่านั้น การจัดเก็บชิ้นส่วนบริการสำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่หรือการกำหนดค่าที่ไม่ได้มาตรฐานอาจต้องใช้เวลารอคอยสินค้านานกว่าสามสิบ (30) วัน การติดตั้งชิ้นส่วนทดแทนทั้งหมดจะถูกดำเนินการโดย Dell Technologies ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการตอบรับบริการนอกสถานที่ของลูกค้า แต่ลูกค้าสามารถเลือกที่จะดำเนินการติดตั้งชิ้นส่วนที่ลูกค้าเปลี่ยนเองได้ (CRU) โปรดดูตารางการรับประกันและบำรุงรักษาผลิตภัณฑ์ของ Dell Technologies สำหรับรายการชิ้นส่วนที่กำหนดเป็น CRU สำหรับอุปกรณ์เฉพาะหรือติดต่อ Dell Technologies เพื่อขอรายละเอียดเพิ่มเติม หาก Dell Technologies ติดตั้งชิ้นส่วนทดแทน Dell Technologies จะจัดให้มีการกลับส่งคืนชิ้นส่วนคืนไปยังโรงงานของ Dell Technologies หากลูกค้าติดตั้ง CRU ลูกค้าจะต้องรับผิดชอบในการส่งคืน CRU ที่เปลี่ยนไปยังโรงงานของ Dell Technologies ที่กำหนด หากลูกค้าต้องการความช่วยเหลือในการเปลี่ยน CRU ทาง Dell Technologies อาจช่วยเหลือจากระยะไกลและ/หรือกับช่างเทคนิคในสถานที่เพื่อช่วยในการเปลี่ยน หากในระหว่างการวินิจฉัย ช่างเทคนิคของ Dell ระบุว่าสามารถซ่อมแซมให้เสร็จได้ด้วยอะไหล่ที่ได้รับการกำหนดเป็นอุปกรณ์ CRU หรือหากลูกค้าเลือกที่จะจัดส่งอะไหล่ที่ได้รับ
--------------------------	---	---

คุณสมบัติการให้บริการ	รายละเอียด	PROSUPPORT PLUS—รายละเอียดความคุ้มครอง
		การกำหนดเป็นอุปกรณ์ CRU ด้วยตนเอง Dell จะจัดส่งอะไหล่ที่ได้รับการกำหนดเป็นอุปกรณ์ CRU ให้กับลูกค้าโดยตรง
		หากเจ้าหน้าที่ Dell วิเคราะห์เห็นว่าควรเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนดังกล่าวทั้งหมด ทาง Dell Technologies สงวนสิทธิ์ในการส่งมอบอุปกรณ์เปลี่ยนทดแทนทั้งหมดให้แก่ลูกค้า ชิ้นส่วนทดแทนทั้งหมดอาจไม่มีการเก็บสต็อกสำหรับการตอบรับบริการในวันเดียวกันและเวลารอคอยให้ชิ้นส่วนทดแทนทั้งหมดมาถึงคุณอาจยาวนาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าคุณอยู่ที่ไหน และประเภทของผลิตภัณฑ์จะถูกแทนที่

คุณสมบัติการให้บริการ	รายละเอียด	PROSUPPORT PLUS—รายละเอียดความคุ้มครอง
การเปลี่ยนโซลิดสเตทไดรฟ์	หากก่อนที่จะถึงระดับความทนทาน โซลิดสเตทไดรฟ์ถึงเกณฑ์ระดับความทนทาน (ตามที่ Dell กำหนด) หรือเกินกว่านั้น ลูกค้าจะมีสิทธิ์ได้รับโซลิดสเตทไดรฟ์ทดแทนระดับความทนทานหมายถึงอายุการใช้งานโดยเฉลี่ยของ SSD ที่เข้าเกณฑ์ “เกณฑ์ระดับความทนทาน” คือจุดในอายุการใช้งานของ SSD (ตามที่ Dell กำหนด) ซึ่งไดรฟ์จะเข้าเกณฑ์สำหรับการเปลี่ยน ตัวอย่างเช่น เมื่อถึง 95% ของระดับความทนทาน เกณฑ์ระดับความทนทานจะแตกต่างกันไป	รวมไว้สำหรับผลิตภัณฑ์ระบบพื้นที่เก็บข้อมูลและโครงสร้างพื้นฐาน Hyperconverged/แบบครบวงจร วัตถุประสงค์ในการตอบรับบริการจะขึ้นอยู่กับการจัดส่งอะไหล่ทดแทนและคุณลักษณะการตอบรับบริการนอกสถานที่ตามที่ระบุข้างต้น ลูกค้าต้องเปิดใช้งานและใช้เวอร์ชันที่สนับสนุนในปัจจุบันของซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนและตรวจสอบด้านไอทีระยะไกล (ใช้เป็น Secure Connect Gateway) ระหว่างระยะเวลาการสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง การเปิดใช้งานซอฟต์แวร์การเชื่อมต่อเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นสำหรับคุณสมบัติการให้บริการต่ออายุเพิ่มเติมเหล่านี้ ตามความเหมาะสม ไดรฟ์ที่สร้างไว้ล่วงหน้าจะไม่มีสิทธิ์เปลี่ยนไดรฟ์โซลิดสเตตเชิงรุกโดย Dell Technologies
สิทธิในซอฟต์แวร์ใหม่	Dell Technologies ให้สิทธิ์ใช้ซอฟต์แวร์ออกใหม่ตามที่ Dell Technologies กำหนดให้ใช้งานได้ทั่วไป	รวมอยู่ด้วย
การติดตั้งซอฟต์แวร์ที่ออกใหม่	Dell Technologies ทำการติดตั้งซอฟต์แวร์ที่ออกใหม่จากระยะไกล (Remote)	อุปกรณ์สำหรับการดำเนินงานซอฟต์แวร์ (OE) ซึ่งจะรวมอยู่ในอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลเมื่อซอฟต์แวร์สภาพแวดล้อมการทำงานในตัวที่เกี่ยวข้องอยู่ภายใต้การรับประกันของ Dell หรือสัญญาบำรุงรักษาปัจจุบันของ Dell ซอฟต์แวร์สภาพแวดล้อมระบบปฏิบัติการของอุปกรณ์หมายถึงการเขียนโปรแกรมซอฟต์แวร์อินเทอร์เน็ตเฟสและ/หรือไม่ कोईจำเป็นสำหรับการทำให้สามารถดูและระบบ ควบคุม และทำให้อุปกรณ์ทำงานพื้นฐานได้ หากไม่มีซอฟต์แวร์นี้ อุปกรณ์จะทำงานไม่ได้ ลูกค้ามีสิทธิ์ติดตั้งการอัปเดตซอฟต์แวร์ OE จากระยะไกลด้วยซอฟต์แวร์ Secure Connect Gateway เวอร์ชันที่เปิดใช้งานและดูแลรักษาไว้ โปรดดูตารางการรับประกันผลิตภัณฑ์และการบำรุงรักษาของ Dell Technologies สำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีสิทธิ์ ซอฟต์แวร์อื่นๆ (ไม่ใช่ OE) ลูกค้าทำการติดตั้งซอฟต์แวร์รุ่นใหม่เอง เว้นแต่ Dell Technologies เห็นควรวางซอฟต์แวร์นี้จำเป็น
การตรวจสอบระยะไกลและการซ่อมแซมทุกวันตลอด 24 ชม.	ผลิตภัณฑ์บางประเภทจะสามารถติดต่อ Dell Technologies ได้โดยอัตโนมัติและอิสระ เพื่อนำเข้าข้อมูลช่วย Dell Technologies ในการระบุปัญหา Dell Technologies สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ได้จากระยะไกลหากจำเป็นสำหรับวิเคราะห์ปัญหาเพิ่มเติมและเพื่อให้การสนับสนุนระยะไกล	รวมถึงผลิตภัณฑ์ที่มี Secure Connect Gateway หรือเครื่องมือการเชื่อมต่ออื่นๆ ที่เปิดใช้งาน Dell สำหรับเครื่องมือการตรวจสอบระยะไกลและเทคโนโลยีที่มีให้จาก Dell Technologies ดูรายละเอียดเกี่ยวกับเครื่องมือ Secure Connect Gateway ด้านบนในส่วน AIOps Platform เมื่อ Dell Technologies ได้รับแจ้งถึงปัญหาแล้ววัตถุประสงค์การตอบรับบริการเดียวกันกับฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคทั่วโลก และจะดำเนินการตอบรับบริการนอกสถานที่ที่จะใช้ตามที่อธิบายไว้ก่อนหน้านี้

TECHNICAL
CUSTOMER
SUCCESS
MANAGER
(TECHNICAL CSM)

Technical Customer Success Manager ที่ได้รับมอบหมายโดยเฉพาะสำหรับ ProSupport Plus คือเจ้าหน้าที่จากระยะไกลที่มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจของลูกค้าและให้บริการระบบหลากหลาย คุณลักษณะการบริหารจัดการความสำเร็จของลูกค้าและสภาพแวดล้อมการทำงาน และขีดความสามารถต่างๆ ที่ได้รับการออกแบบมาเพื่อลดเวลาหยุดทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการสนับสนุนโดยรวมสูงสุดจาก Dell

รวมอยู่ในบริการ Technical CSM:

การจัดการวงจร:

- การสนับสนุนลูกค้าในบริการที่เปิดใช้งานทั้งหมด ให้คำแนะนำ การสนับสนุน และคำแนะนำตลอดวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์ที่รองรับที่มีสิทธิ์ได้รับบริการ
- การทำงานอย่างใกล้ชิดกับทีมขาย ฝ่ายสนับสนุน และทีมผลิตภัณฑ์เพื่อตอบโต้ความต้องการและข้อกังวลของลูกค้าที่ระบุ
- การให้ความร่วมมือกันทั่วทั้งฝ่ายบริการและองค์กรทางการค้าทั้งหมดของ Dell ในนามของลูกค้าเมื่อจำเป็นเพื่อแก้ไขปัญหาทางเทคนิคหรือทางธุรกิจ
- การช่วยเหลือในการยกระดับปัญหาตามความจำเป็นสำหรับปัญหาที่อาจไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยกระบวนการมาตรฐาน โดยการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหา
- การสนับสนุนลูกค้าในช่วงที่บริการไอทีหยุดชะงักและหยุดทำงานโดยไม่ได้วางแผนไว้ โดยการให้สิทธิ์ในการเข้าถึงกับผู้นำระดับผู้บริหาร ผู้จัดการฝ่ายสนับสนุนการยกระดับปัญหา และผู้นำฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิค

รวมอยู่ในผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุมในบริการ ProSupport Plus for Infrastructure หรือสัญญาการบำรุงรักษาในระหว่างเวลาทำการตามปกติของ Dell Technologies ในพื้นที่ ซึ่งอาจแตกต่างกันไปตามภูมิภาคและประเทศ ไม่รวมถึงวันหยุดในพื้นที่และของ Dell Technologies ดูรายละเอียดการคุ้มครองเพิ่มเติมด้านล่าง

ความช่วยเหลือในการเตรียมความพร้อม:

- ให้ความช่วยเหลือในการเตรียมลูกค้าให้พร้อมที่จะรับบริการที่แน่ใจได้ว่าลูกค้ามีการใช้งานอย่างเต็มที่เพื่อที่จะรับบริการ ProSupport Plus
- การจัดหาแหล่งข้อมูลความรู้เพื่อช่วยตอบคำถามเกี่ยวกับ Secure Connect Gateway และ/หรือเครื่องมือการเชื่อมต่ออื่นๆ ของ Dell Technologies
- การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลการสนับสนุนลูกค้าที่เกี่ยวข้อง เช่น ชื่อบัญชี ข้อมูลติดต่อ ที่ตั้งทรัพย์สินและที่อยู่ เป็นต้น
- ถ่ายทอดความรู้ เช่น วิธีการติดต่อ Dell Technologies เพื่อเปิดคำขอรับบริการและการใช้เครื่องมือสนับสนุนและเทคโนโลยีของ Dell Technologies

การวางแผนความสำเร็จ

- การให้แผนความสำเร็จแก่ลูกค้า ซึ่งเป็นชุดคำแนะนำผ่านการสื่อสารดิจิทัล และหากมีการร้องขอ ผ่านการตรวจสอบตามกำหนดเวลาตามช่วงเวลาที่ตั้งไว้ แผนความสำเร็จจะรวมถึงเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และกิจกรรมหลักที่แนะนำโดย Dell Technologies สำหรับลูกค้าที่มีสิทธิ์ ProSupport Plus ที่ได้รับสิทธิ์ แผนความสำเร็จ Technical CSM ของ Dell ไม่ถือเป็นเอกสารสัญญา และไม่มีภาระผูกพันทางกฎหมายเกี่ยวกับ Dell หรือลูกค้า โดยเป็นแนวทางในการช่วยเหลือลูกค้าและ Technical CSM ในการสื่อสารผลลัพธ์ด้านเทคโนโลยีและบริการของลูกค้า

การรายงาน

การรายงานและคำแนะนำในการวิเคราะห์เกี่ยวกับระบบที่มีสิทธิ์ รวมถึง:

- การสรุปคำขอบริการที่เปิดและปิดตามเดือนหรือรายไตรมาส ตามตัวเลือกของลูกค้า
- การตรวจสอบเวอร์ชันของซอฟต์แวร์ระบบที่ติดตั้งอยู่ในปัจจุบัน เทียบกับโค้ดเป้าหมายที่แนะนำ และ
- การตรวจสอบสถานะของสัญญา รวมถึงวันที่เริ่มต้น/สิ้นสุด และรายละเอียดอื่นๆ ของสัญญา

การตรวจสอบการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการความสำเร็จของลูกค้า:

- การให้การตรวจสอบรายละเอียดบริการในรายงานการบริการ กำหนดเวลา กรอบเวลา และหัวข้อที่จะรับการประเมิน จะได้รับการตกลงร่วมกันระหว่างลูกค้ากับ Technical CSM ในระหว่างการเตรียมความพร้อม

การดูแลรักษาระบบ:

- การช่วยเหลือลูกค้าสำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีสิทธิ์ SAM ช่วยประสานงานการให้บริการการบำรุงรักษาระบบภายในกรอบเวลาการบำรุงรักษาของลูกค้า ดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ด้านล่าง

คำจำกัดความของระดับความรุนแรง

ความรุนแรงระดับ 1 สำคัญ - สูญเสียความสามารถในการทำงานทางธุรกิจที่สำคัญและต้องได้รับการตอบรับบริการในทันที

ความรุนแรงระดับ 2 สูง - สามารถทำงานทางธุรกิจได้ แต่ประสิทธิภาพ/ความสามารถจะลดลงหรือถูกจำกัดอย่างรุนแรง

ความรุนแรงระดับ 3 ปานกลาง/ต่ำ - ผลกระทบทางธุรกิจน้อยหรือไม่มีเลย

ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสนับสนุนแบบฉุกเฉิน

Dell ขอสงวนสิทธิ์ที่จะปฏิเสธการให้บริการหาก Dell Technologies มีเหตุผลที่เชื่อได้ว่าลูกค้ากำลังใช้ในทางที่ผิดหรือร้องขอคุณสมบัติ On-Demand Onsite Diagnosis มากเกินไปสำหรับปัญหาที่ร้ายแรง (เช่น เมื่อลูกค้ามีเจ้าหน้าที่ที่พร้อมแก้ไขปัญหาในสถานที่อยู่แล้วหรือเมื่อลูกค้าร้องขอให้เจ้าหน้าที่วินิจฉัยปัญหาถึงสถานที่ของลูกค้าเกินกว่าอัตราล้มเหลวมาตรฐานเนื่องจากตัวอย่างด้านล่างสำหรับชั้นส่วนและระบบที่เกี่ยวข้อง) หาก Dell Technologies พิจารณาดัดสินว่า (ตามดุลยพินิจของ Dell Technologies แต่เพียงผู้เดียว) ลูกค้าอาจจะใช้บริการในทางที่ผิด Dell Technologies ขอสงวนสิทธิ์ในการปฏิเสธการให้บริการ

ข้อยกเว้น

กิจกรรมต่อไปนี้ไม่รวมอยู่ในขอบเขตรายละเอียดการให้บริการนี้:

- การถอนการติดตั้ง การติดตั้งหรือการกำหนดค่าผลิตภัณฑ์ ซอฟต์แวร์ หรือแอปพลิเคชันเข้าไปใหม่
- การขนย้ายผลิตภัณฑ์ที่ถอนการติดตั้งออกจากสถานที่ของลูกค้า
- ซอฟต์แวร์สำหรับเซิร์ฟเวอร์ที่เก็บข้อมูล/ระบบเครือข่ายไม่ถือว่าเป็นอุปกรณ์
- การแก้ไขปัญหซอฟต์แวร์สภาพแวดล้อมการปฏิบัติการข้างต้นและนอกเหนือจากนั้นที่ส่งคืนผลิตภัณฑ์เป็นสถานะการทำงาน (เช่น การให้คำปรึกษา การปรับแต่งการทำงาน การกำหนดค่า การเขียนสคริปต์หรือการเปรียบเทียบจะไม่รวมอยู่ด้วย)
- บริการที่จำเป็นเนื่องจากความล้มเหลวในการบำรุงรักษาซอฟต์แวร์และผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่ระดับขั้นต่ำที่ระบุตามที่กำหนดไว้ใน[เอกสารรหัสอ้างอิง](#)
- 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 เนื่องจากมีการดำเนินการโดยไม่ได้รับอนุญาตจากบุคลากรที่เป็นบุคคลที่สามในการติดตั้ง ซ่อมแซม บำรุงรักษา หรือแก้ไขฮาร์ดแวร์ เฟิร์มแวร์ หรือซอฟต์แวร์
- การติดตั้งเครื่องพิมพ์เครือข่ายหรือการแมปพื้นที่เก็บไฟล์ร่วมกันในเครือข่าย
- การกำหนดค่าเซิร์ฟเวอร์ พื้นที่จัดเก็บข้อมูล เครือข่าย หรือเราเตอร์ทุกประเภท
- บริการเครือข่าย รวมถึงการต่อระบบเข้ากับเครือข่าย (นอกเหนือจากอีเธอร์เน็ต LAN)
- กิจกรรมที่ไม่ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนในคำอธิบายบริการนี้

รายละเอียดการบริการนี้ไม่ให้การรับประกันใดๆ ต่อลูกค้านอกเหนือจากการรับประกันที่อยู่ภายใต้เงื่อนไขของข้อตกลงการให้บริการหลักของคุณหรือข้อตกลง ตามที่เกี่ยวข้อง

ความรับผิดชอบของลูกค้าสำหรับบริการ Technical CSM

การจัดหาคุณสมบัติบริการ Technical CSM ของ Dell Technologies ตามที่ระบุรายละเอียดข้างต้นขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบของลูกค้าในด้านต่อไปนี้

- การให้ Technical CSM สามารถเข้าถึงกรอบเวลาการบำรุงรักษาระบบที่เหมาะสมตามที่ Dell Technologies เห็นว่าจำเป็น
- การตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการตามข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อม ทางเทคนิค และการปฏิบัติงานทั้งหมด
- ให้ Technical CSM สามารถติดต่อผู้ติดต่อทางเทคนิคที่รับผิดชอบด้านการดูแลระบบอย่างน้อยหนึ่งรายได้ทันที รวมถึงให้สิทธิ์การเข้าถึงระบบ/ข้อมูลที่เหมาะสม และ (b) ผู้เชี่ยวชาญในด้านที่เกี่ยวข้อง ระบบ และเครือข่าย (รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการเข้าถึงระบบ/เครือข่ายจากระยะไกล) ตามที่ Dell Technologies เห็นว่าจำเป็น
- รับผิดชอบปัญหาทั้งหมดเกี่ยวกับการเชื่อมต่อเครือข่าย ประสิทธิภาพ และการกำหนดค่า
- ยืนยันว่าตำแหน่งที่ตั้งของอุปกรณ์ได้รับการเตรียมพร้อมก่อนบริการ ProSupport Plus for Infrastructure จะเริ่ม
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าผลิตภัณฑ์เชื่อมต่อกับ Secure Connect Gateway โดยเปิดใช้งานตัวเลือกการรวบรวมบันทึกที่เหมาะสม

ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณสมบัติการบริการ Technical CSM

- เพื่อให้สามารถรายงานข้อมูลรายเดือนหรือรายไตรมาสได้อย่างเต็มที่ จะต้องมีการติดตั้งการเชื่อมต่อ เช่น Secure Connect Gateway พร้อมเปิดใช้งานตัวเลือกการเก็บข้อมูลล็อกที่เหมาะสม
- เวลาการให้บริการของ Technical CSM คือเวลาทำการตามปกติ เวลาทำการจะแตกต่างกันไปตามตำแหน่งที่ตั้งที่ Technical CSM อยู่และอาจแตกต่างกันตามแต่ละภูมิภาคและประเทศ บริการ Technical CSM อาจให้บริการในสถานที่ของลูกค้า โดยขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของ Dell Technologies และตามที่ Dell Technologies เห็นว่าจำเป็น
- การสนับสนุนนอกเวลาทำการอาจดำเนินการโดยบุคลากรอื่น ๆ ภายใน Dell Technologies ตามดุลยพินิจของ Dell Technologies
- จะมีการกำหนดตำแหน่งที่ตั้งของ Technical CSM ตามข้อตกลงร่วมกันในระหว่างการเตรียมลูกค้าให้พร้อมที่จะรับบริการตามพื้นที่บริการที่ลูกค้าต้องการและความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาตของ Dell (นิยามไว้ข้างล่าง) อาจได้รับบริการ Technical CSM รวมถึงรายงาน รายงานอาจไม่ถูกจัดประเภทตามลูกค้าผู้ใช้ปลายทาง
- ตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาตของ Dell (นิยามไว้ข้างล่าง) ต้องระบุผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่ขายซ้ำ ดำเนินการถ่ายโอนแท็กของ Dell ให้เสร็จสิ้นเพื่อเปลี่ยนความเป็นเจ้าของให้กับลูกค้าผู้ใช้ปลายทางรายใหม่ และให้ข้อมูลติดต่อลูกค้าใหม่แก่ Technical CSM เพื่อตรวจสอบสิทธิ์และลูกค้าออนบอร์ดแยกกัน

ไม่รวมอยู่ในคุณสมบัติ Technical CSM ของ ProSupport Plus

- การปรับใช้ Secure Connect Gateway และ/หรือเครื่องมือการเชื่อมต่ออื่นๆ ของ Dell Technologies
- บริการสนับสนุนทางเทคนิค การแก้ไขปัญหา หรือกิจกรรมการวินิจฉัย (ดำเนินการโดยฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคของ ProSupport Plus)
- การเสนอราคาหรือการขายผลิตภัณฑ์และบริการ
- การเปลี่ยนชิ้นส่วนในกรณีที่ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนมีความผิดพลาด
- การติดตั้งและการกำหนดค่าซอฟต์แวร์หรือฮาร์ดแวร์
- บริการอื่น ๆ ที่ไม่ได้ทำเป็นรายการไว้ตามที่ยรวมอยู่ในรายละเอียดบริการนี้

การบำรุงรักษาระบบเชิงรุกของ PROSUPPORT PLUS FOR INFRASTRUCTURE

การบำรุงรักษาระบบของ ProSupport Plus ดำเนินการบำรุงรักษาให้ลูกค้า Dell Technologies ตามเหตุการณ์การบำรุงรักษาระยะไกลเชิงรุกตามแผนในช่วงระยะเวลาสัญญาบริการสำหรับอุปกรณ์ที่ครอบคลุมตาม ProSupport Plus for Infrastructure และได้รับการติดตามตรวจสอบภายใต้เทคโนโลยีการเชื่อมต่อของ Dell Technologies ที่เกี่ยวข้อง เช่น Secure Connect Gateway ตามความเหมาะสม การบำรุงรักษาระบบนี้ช่วยรักษาประสิทธิภาพและลดอัตราการเกิดปัญหาในอนาคตเนื่องจากการไม่สามารถใช้งานร่วมกันได้ของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์, BIOS และเวอร์ชันเฟิร์มแวร์ การบำรุงรักษาระบบเชิงรุกตามแผนได้รับการประสานงานระหว่างลูกค้า, Technical CSM และเจ้าหน้าที่สนับสนุนของ Dell Technologies โดยปกติแล้วบริการนี้จะเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง 7 วันต่อสัปดาห์ 365 วันต่อปี แต่อาจจะขึ้นอยู่กับความพร้อมให้บริการของบุคลากรของ Dell Technologies และของลูกค้าร่วมกันด้วย Dell Technologies ขอแนะนำให้อำนาจการบำรุงรักษาระบบเชิงรุกตามแผนสองครั้งต่อปี ผลลัพธ์บางอย่างอาจมีการจำกัดจำนวนครั้งของการบำรุงรักษาระบบเชิงรุกตามแผนต่อปี โปรดพูดคุยกับพนักงานขายหรือ Technical CSM ที่ได้รับมอบหมายเพื่อขอข้อมูลรายชื่อผลิตภัณฑ์ที่รองรับและข้อจำกัดที่เกี่ยวข้อง

ไม่รวมอยู่ในการบำรุงรักษาระบบ ProSupport Plus for Infrastructure

- การอัปเดตอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อที่ไม่ได้ครอบคลุมตามสัญญาบริการสนับสนุน ProSupport Plus for Infrastructure
- การอัปเดตซอฟต์แวร์โดยไม่มีสิทธิ์ที่สอดคล้องกับการอัปเดตดังกล่าวภายใต้สัญญาความช่วยเหลือด้านซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมจาก Dell Technologies หรือบุคคลที่สามสำหรับผลิตภัณฑ์ของบุคคลที่สามบางอย่าง
- การสร้างการอัปเดตระบบปฏิบัติการและแพตช์ Hypervisor หรือการสนับสนุนการพัฒนาซอฟต์แวร์หรือทางวิศวกรรมที่เกี่ยวข้องอื่นๆ
- การสร้างแพตช์แอปพลิเคชัน
- การให้บริการบำรุงรักษานอกสถานที่
- การถอนการติดตั้งหรือติดตั้งฮาร์ดแวร์เพิ่มเติม หรืองานการกำหนดค่า
- การติดตั้งหรือการกำหนดค่าของซอฟต์แวร์ที่ไม่ได้ระบุไว้ในรายละเอียดการให้บริการฉบับนี้
- การปรับปรุงประสิทธิภาพแอปพลิเคชัน
- การบ่งชี้หรือการลบไวรัส สปายแวร์ หรือมัลแวร์
- อัปเดตอื่นๆ หรือกิจกรรมอื่นๆ ที่ไม่ได้ระบุไว้ในรายละเอียดบริการฉบับนี้

ข้อมูลเพิ่มเติมที่สำคัญเกี่ยวกับการบำรุงรักษาระบบ ProSupport Plus for Infrastructure

- ในระหว่างกิจกรรมการบำรุงรักษา การอัปเดตอาจจะทำให้สูญเสียการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ที่ติดตั้งชั่วคราว
- หลังจากการอัปเดตเสร็จ อาจต้องมีการรีบูตอุปกรณ์ที่ติดตั้งและตรวจสอบการเชื่อมต่อใหม่
- Dell Technologies และตัวแทนที่ได้รับอนุญาตจาก Dell Technologies ต้องมีระบบที่ต้องการอัปเดตในตามกรอบเวลาการบำรุงรักษา
- อาจจำเป็นต้องมีระบบหรือทรัพยากรการบริหารจัดการระบบเพิ่มเติม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระบบที่ต้องการอัปเดต
- อาจต้องมอบสิทธิ์ผู้ดูแลระบบของอุปกรณ์ให้แก่ Dell Technologies หรือตัวแทนที่ได้รับมอบหมายจาก Dell Technologies ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระบบที่ต้องการอัปเดต
- ลูกค้ามีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดหาและรักษาสภาพการใช้งานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการอัปเดตฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
- ในกรณีที่การอัปเดตซอฟต์แวร์ในอุปกรณ์ที่มีสิทธิ์รับบริการเป็นสาเหตุให้เกิดการลดประสิทธิภาพ หรือส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีสิทธิ์รับบริการ Dell Technologies อาจปรึกษากับลูกค้าเพื่อเลือกไม่ดำเนินการบำรุงรักษามากกว่าจะแก้ไขปัญหาเสียก่อน
- เพื่อให้การบำรุงรักษาระบบ ProSupport Plus for Infrastructure ดำเนินการได้อย่างเต็มที่ จะต้องมีการติดตั้งเทคโนโลยีการเชื่อมต่อที่เกี่ยวข้อง เช่น Secure Connect Gateway พร้อมเปิดใช้งานตัวเลือกการเก็บข้อมูลล็อก
- การติดตั้งซอฟต์แวร์ที่ออกใหม่สำหรับระบบ Dell Technologies High End Storage, Converged และ Hyperconverged Infrastructure ที่พิจารณาว่าการบำรุงรักษาระบบรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงเวอร์ชันซอฟต์แวร์ที่ประกาศในเมตริกซ์การกำหนดค่าการใช้งานร่วมกันที่เกี่ยวข้อง (Dell Technologies Simple Support Matrix หรือ Release Certification Matrix) อาจจำเป็นต้องมีการขอบริการจาก Dell Technologies แยกต่างหาก สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจาก Dell Technologies

การจัดส่งรายงานสำหรับตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาตของ Dell Technologies สำหรับลูกค้าปลายทางที่ซื้อผ่านตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาตของ Dell Technologies

การรายงาน ProSupport Plus ของ Technical CSM จะถูกส่งโดย Dell Technologies ไปยังตัวแทนจำหน่ายหรือผู้จัดจำหน่ายที่ได้รับอนุญาตของ Dell Technologies เท่านั้น (ตามความเหมาะสม) ที่ระบุไว้ในใบเสนอราคาของ Dell Technologies (เรียกรวมกันว่า "ตัวแทนจำหน่าย") ตัวแทนจำหน่ายรับทราบและตกลงว่าพวกเขาได้รับความยินยอมที่เหมาะสมจากลูกค้าผู้ปลายทางของตัวแทนจำหน่าย ("ผู้ปลายทาง") เพื่อรับรายงาน Technical CSM ของลูกค้าผู้ปลายทาง เว้นแต่จะได้รับแจ้งเป็นอย่างอื่นจากตัวแทนจำหน่าย Dell Technologies จะแจกจ่ายรายงาน ProSupport Plus ของ Technical CSM ไปยังที่อยู่ของตัวแทนจำหน่ายและข้อมูลติดต่อที่ให้กับ Dell Technologies ณ เวลาที่ขอบริการ หรือข้อมูลติดต่อที่มีอยู่ในบันทึกการขายและบริการปัจจุบันของ Dell Technologies ตามที่ Dell Technologies กำหนด รายงานของ

Technical CSM ที่ส่งไปยังตัวแทนจำหน่ายจะไม่ถูกจัดประเภทตาม/สำหรับผู้ใช้ปลายทางที่เฉพาะเจาะจง ตัวเลือกการรายงานที่กำหนดเองอาจมีให้สำหรับการซื้อแยกต่างหาก โดยมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

ความช่วยเหลือแบบร่วมมือกัน

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

เพื่อที่จะมีสิทธิ์รับบริการช่วยเหลือแบบร่วมมือกัน ลูกค้าต้องมีข้อตกลงการให้บริการที่เหมาะสมและยังมีผลบังคับใช้และปฏิบัติตามข้อตกลงโดยตรงกับผู้ขายที่เป็นบุคคลที่สามดังกล่าวและ Dell Technologies หรือตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาตจาก Dell Technologies เมื่อมีการแยกแยะและรายงานปัญหาแล้ว ผู้ขายบุคคลที่สามจะเป็นผู้รับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียวในการให้ความช่วยเหลือทั้งหมดทั้งในด้านเทคนิคและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาของลูกค้า Dell Technologies **ไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อการประสิทธิภาพการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือบริการของผู้จำหน่ายรายอื่น** สามารถดูรายละเอียดบริการช่วยเหลือแบบร่วมมือกันได้ที่ [รายชื่อความช่วยเหลือแบบร่วมมือกัน](#) โปรดทราบว่าผลิตภัณฑ์หรืออื่นที่สนับสนุนอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบ

ความช่วยเหลือด้านซอฟต์แวร์ของระบบ DELL TECHNOLOGIES

ความช่วยเหลือด้านซอฟต์แวร์ของ Dell Technologies มาพร้อม ProSupport Plus for Infrastructure ซึ่งให้การสนับสนุนผลิตภัณฑ์ของบริษัทอื่นตามที่กำหนด รวมถึงแอปพลิเคชันของผู้ใช้ปลายทาง, ระบบปฏิบัติการ, Hypervisor และเฟิร์มแวร์บางตัว เมื่อผลิตภัณฑ์ของบริษัทอื่นนั้น 1) มีการใช้งานร่วมกัน และติดตั้งให้ทำงานอยู่บนผลิตภัณฑ์ ณ เวลาที่ร้องขอการสนับสนุน 2) ได้รับการคุ้มครองตามเงื่อนไขการให้บริการด้านการการสนับสนุนและบำรุงรักษาของ ProSupport Plus for Infrastructure 3) มีข้อตกลงการสนับสนุนที่ใช้งานอย่างเหมาะสมและสิทธิโดยตรงกับผู้เผยแพร่ผลิตภัณฑ์ของบริษัทอื่นที่เกี่ยวข้อง การสนับสนุนระดับนี้มีให้สำหรับอุปกรณ์ ProSupport Plus for Infrastructure ที่มีสิทธิ์รับบริการ โดยไม่คำนึงว่าซอฟต์แวร์ที่เข้าเกณฑ์ได้รับการซื้อและได้รับสิทธิ์ใช้งานอย่างไร แต่ลูกค้าเป็นผู้รับผิดชอบต่อการตรวจสอบให้แน่ใจว่าซอฟต์แวร์ที่เข้าเกณฑ์ดังกล่าวได้รับการซื้อและได้รับสิทธิ์ใช้งานอย่างเหมาะสมตามข้อกำหนดของผู้เผยแพร่ ลูกค้าเป็นผู้รับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียวต่อการแก้ไขปัญหาใดๆ ที่เกิดขึ้นกับสิทธิการใช้งานและการซื้อซอฟต์แวร์ที่เข้าเกณฑ์เพื่อที่จะรับบริการเหล่านี้ในเวลาใดก็ได้ตามระยะเวลาการคุ้มครอง สามารถดูรายการซอฟต์แวร์ที่เข้าเกณฑ์ได้ที่ [รายชื่อความช่วยเหลือด้านซอฟต์แวร์ฉบับสมบูรณ์](#) โปรดทราบว่าผลิตภัณฑ์ของบุคคลที่สามที่สนับสนุนอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบ สถานการณ์ที่ทำให้เกิดคำถามของลูกค้าต้องสามารถจำลองซ้ำได้ในระบบเดียว ซึ่งอาจเป็นระบบจริงหรือระบบเสมือนก็ได้ ลูกค้าเข้าใจและยอมรับว่าการแก้ไขปัญหาบางอย่างที่ก่อให้เกิดคำขอบริการของลูกค้าอาจไม่มีให้บริการจากผู้เผยแพร่ซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง (รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงกรณีที่ผู้เผยแพร่ไม่ได้ให้การสนับสนุนหรือบำรุงรักษาซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องอีกต่อไปไม่ว่าด้วยเหตุผลใดก็ตาม) หรืออาจต้องการการสนับสนุนเพิ่มเติมจากผู้เผยแพร่ รวมถึงการติดตั้งซอฟต์แวร์เพิ่มเติมหรือการเปลี่ยนแปลงอื่นๆ ในผลิตภัณฑ์ ลูกค้ายอมรับว่าในสถานการณ์ดังกล่าวที่ไม่มีการแก้ไขปัญหาจากผู้เผยแพร่ของซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง ลูกค้าจะยอมรับข้อผูกพันของ Dell Technologies ในการให้การสนับสนุนแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่เช่นกัน

ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติมที่ใช้กับผู้ใช้ปลายทางที่ซื้อผลิตภัณฑ์จาก OEM

“OEM” เป็นตัวแทนจำหน่ายที่ขายผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนราวกับว่าเป็นผู้ผลิตอุปกรณ์ที่ซื้อผลิตภัณฑ์และการบริการของ Dell Technologies จากกลุ่มธุรกิจของ OEM Solutions (หรือผู้ซื้อ) 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 สำหรับการใช้งานปลายทางและไม่ได้อ้างอิงเพื่อทำการขาย แจกจ่าย หรือแบ่งใบอนุญาตให้กับผู้อื่น OEM มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้การแก้ไขปัญหาในระดับแรกแก่ผู้ใช้ปลายทาง ควรมีการวินิจฉัยโดยใช้ความพยายามอย่างถึงที่สุดโดย OEM ก่อนที่จะติดต่อ Dell Technologies OEM มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการแก้ไขปัญหาเริ่มแรก แม้ว่าผู้ใช้ปลายทางต้องการได้รับการบริการจาก Dell Technologies และหากผู้ใช้ปลายทางติดต่อ Dell Technologies เพื่อขอรับบริการโดยไม่ได้ทำการติดต่อ OEM ก่อน Dell Technologies จะแจ้งแก่ผู้ใช้ปลายทางให้ทำการติดต่อ OEM ของพวกเขาเพื่อรับการแก้ไขปัญหาเป็นลำดับแรกก่อนที่จะทำการติดต่อกับ Dell Technologies

ProSupport Plus for Infrastructure ของ Dell Technologies สำหรับชั้นส่วนที่ไม่ได้มาตรฐานในผลิตภัณฑ์เซิร์ฟเวอร์ที่กำหนดเอง

การซ่อมแซมและการแลกเปลี่ยนชิ้นส่วนที่ไม่ได้มาตรฐานหรือชิ้นส่วนเฉพาะ ("บริการสนับสนุนชิ้นส่วนที่ไม่ได้มาตรฐาน") เป็นบริการแลกเปลี่ยนเพิ่มมูลค่า ซึ่งช่วยเสริมการรับประกันผลิตภัณฑ์ PowerEdge ของลูกค้าซึ่งครอบคลุมส่วนประกอบมาตรฐานของ Dell Technologies ในการกำหนดค่ามาตรฐาน และต้องมีการเปลี่ยนเนื่องจากข้อบกพร่องใน ฝีมือหรือวัสดุ ("การรับประกันการซ่อม") เฟิร์มแวร์/ซอฟต์แวร์ แบรนด Dell Technologies สำหรับ "ส่วนประกอบที่ไม่ได้มาตรฐาน" ไม่พร้อมใช้งาน และลูกค้าต้องใช้ผู้ให้บริการที่จัดหาระบบเพื่อตรวจสอบและ / หรือปรับปรุงส่วนประกอบ ลูกค้าจะทำงานร่วมกับผู้ผลิตโดยตรงเพื่อแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับซอฟต์แวร์ / เฟิร์มแวร์ ประโยชน์ใช้สอยและฮาร์ดแวร์ Dell Technologies จะให้บริการสนับสนุนเพื่อเปลี่ยนชิ้นส่วนที่ไม่ได้มาตรฐานหรือเฉพาะชิ้นส่วนที่ลูกค้าคาดการณ์ และรับประกันว่าจะสามารถใช้ได้ตามที่กำหนดไว้ข้างต้นและเมื่อลูกค้าได้เตรียมการที่สอดคล้องเพื่อช่วย Dell Technologies ในการส่งข้อติดต่อขอรับการเพื่ออำนวยความสะดวกในการซ่อม หากลูกค้าคาดการณ์ความต้องการสติดอกได้อย่างถูกต้อง Dell Technologies จะแลกเปลี่ยนชิ้นส่วนที่แสดงข้อบกพร่องตามเวลาตอบรับบริการที่บังคับใช้ของลูกค้าสำหรับการซ่อมแซมการรับประกันและติดตั้งชิ้นส่วนทดแทนในผลิตภัณฑ์ของลูกค้า แต่ลูกค้ารับทราบและยอมรับว่า Dell Technologies ไม่รับผิดชอบต่อการลูกค้าเพื่อให้แน่ใจว่ามีชิ้นส่วนพร้อมให้บริการ การตอบรับบริการสำหรับชิ้นส่วนและบริการภาคสนามในวันเดียวกัน (เช่น 4 ชั่วโมง) อาจไม่พร้อมให้บริการสำหรับการเปลี่ยนส่วนประกอบที่ "ไม่ได้มาตรฐาน" และ Dell Technologies จะกำหนดค่าเริ่มต้นเป็นบริการในวันทำการถัดไปในกรณีเหล่านี้ (เช่น หลังจากการแก้ไขปัญหาและการวินิจฉัยทางโทรศัพท์ โดยปกติแล้ว จะสามารถจัดส่งชิ้นส่วนหรือช่างเทคนิคได้ในวันทำการถัดไป) การเปลี่ยนชิ้นส่วนอาจมีการเปลี่ยนใหม่หรือตกแต่งใหม่ตามที่กฎหมายท้องถิ่นอนุญาต และการซ่อมแซมและการแลกเปลี่ยนการซ่อมบำรุงชิ้นส่วนที่ไม่ได้มาตรฐาน อาจทำให้ Dell Technologies ต้องใช้บริการการรับประกันและ/หรือการบำรุงรักษาของผู้ผลิตรายอื่น/บริษัทอื่น และลูกค้าตกลงที่จะให้ความช่วยเหลือ Dell Technologies และจัดหาวัสดุใดๆ ที่ผู้ผลิตบุคคลที่สามหรือผู้จำหน่ายรายอื่น ร้องขอเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการและ / หรือการบำรุงรักษาของบุคคลที่สามที่เกี่ยวข้อง

การทดสอบทางวิศวกรรมของ Dell Technologies เกี่ยวกับการกำหนดค่าตามค่าที่แจ้งเกี่ยวกับงาน (SOW) ที่แยกส่วน – เช่น การทดสอบที่ทำหลังจากติดตั้งชิ้นส่วนที่ไม่ได้มาตรฐานหรือชิ้นส่วนเฉพาะสำหรับการกำหนดค่าที่ใช้ซอฟต์แวร์ที่ลูกค้าร้องขอ -- คือกิจกรรม ณ จุดเวลาที่ต้องทำหนึ่งครั้ง ไม่ใช่กิจกรรมที่ทำต่อเนื่อง และบริการสนับสนุนชิ้นส่วนที่ไม่ได้มาตรฐานจะมีให้สำหรับการกำหนดค่าเฉพาะตามที่กำหนดโดยลูกค้าและผ่านการทดสอบโดย Dell Technologies เท่านั้น Dell Technologies จะแจ้งเกี่ยวกับการกำหนดค่าฮาร์ดแวร์ที่แน่นอนที่ได้รับ การทดสอบ รวมถึงระดับของเฟิร์มแวร์ เมื่อการทดสอบทางวิศวกรรมเสร็จสมบูรณ์ Dell Technologies จะให้ผลลัพธ์ผ่านรายงานที่มีภาระระบุว่า ผ่าน/ไม่ผ่าน Dell Technologies จะใช้ความพยายามที่สมเหตุสมผลในเชิงพาณิชย์เพื่อสนับสนุนการรับรู้ และการทำงานของส่วนประกอบที่ไม่ได้มาตรฐานในระบบของ Dell Technologies แต่จะไม่สนับสนุนการแก้ไขอุปกรณ์อื่นตามมาตรฐานของ Dell Technologies (ซึ่งรวมถึง BIOS, iDRAC และซอฟต์แวร์การเชื่อมต่อ) ลูกค้าจะต้องรับผิดชอบในการทำงานร่วมกับผู้ผลิตโดยตรง เพื่อแก้ไขปัญหาชิ้นส่วนที่ไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งเกิดขึ้นระหว่างการทดสอบทางวิศวกรรม (ซึ่งรวมถึงปัญหาด้านคุณภาพซอฟต์แวร์ เฟิร์มแวร์ หรือข้อกำหนด/ข้อจำกัดของฮาร์ดแวร์) การทดสอบทางวิศวกรรมเพิ่มเติมของ Dell Technologies หลังจากที่ถูกคำได้รับรายงานที่มีข้อบ่งชี้ว่า ผ่าน จะต้องมี SOW และค่าธรรมเนียมทางวิศวกรรมแบบจ่ายครั้งเดียวที่เกี่ยวข้องใหม่ รวมถึงการทดสอบทางวิศวกรรมที่ร้องขอพร้อมกับการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนส่วนประกอบใดๆ ของการกำหนดค่าในระหว่างระยะเวลาการรับประกันของระบบของลูกค้า

ความรับผิดชอบทั่วไปของลูกค้า

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

การไม่ชักจูงโน้มน้าว ลูกค้าจะไม่ชักจูงโน้มน้าวให้มีการว่าจ้างพนักงานที่ติดต่อเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานในบริการที่มีให้ของ Dell Technologies เป็นเวลาสองปีนับจากวันที่ระบุในแบบฟอร์มการสั่งซื้อ ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม โดยปราศจากการยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจาก Dell Technologies เสียก่อน อย่างไรก็ตาม ค่าโฆษณาทั่วไปและรูปแบบการชักจูงโน้มน้าวในรูปแบบที่คล้ายคลึงกันนั้น จะไม่ชักจูงทั้งทางตรงและทางอ้อมหลังจากนี้ และคุณจะได้รับอนุญาตให้ชักจูงโน้มน้าวเพื่อว่าจ้างพนักงานที่สิ้นสุดการทำงานหรือลาออกจากการเป็นพนักงานของ Dell Technologies ก่อนที่จะเริ่มพูดคุยเรื่องการจ้างงานกับคุณ

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

เงื่อนไขการให้บริการนอกสถานที่ เมื่อจำเป็นต้องมีการดำเนินงานบริการนอกสถานที่ ลูกค้าจะต้องให้ข้อมูลด้านสุขภาพและความปลอดภัย เครื่องมือและโครงสร้างพื้นฐานทั้งหมดที่กฎหมายและข้อบังคับท้องถิ่นกำหนด

ลูกค้าจะให้ (โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายกับ Dell Technologies) สิทธิโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายที่ปลอดภัยและเพียงพอในการเข้าถึงสถานที่และสภาพแวดล้อมของลูกค้า ซึ่งรวมถึงพื้นที่ทำงานที่กว้างขวาง ระบบไฟฟ้า อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย (หากมี) เช่น: เครื่องยกเซิร์ฟเวอร์ 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.) ลูกค้าอาจต้องนำผลิตภัณฑ์ออกจากเครื่องก่อนที่ Dell จะให้บริการ การไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขเหล่านี้อาจทำให้ลูกค้ามีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมสำหรับทรัพยากรที่จำเป็นในการถอดเซิร์ฟเวอร์ออกจากเครื่องอย่างปลอดภัย

การสำรองข้อมูล ลูกค้าจะต้องทำการสำรองข้อมูล ซอฟต์แวร์ และโปรแกรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องให้เสร็จสิ้นทั้งก่อนและระหว่างการให้บริการนี้ ลูกค้าควรทำสำเนาข้อมูลสำรองที่เก็บไว้ในทุกระบบที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ เพื่อป้องกันโอกาสที่จะเกิดความล้มเหลว การปรับเปลี่ยน หรือการสูญหายของข้อมูล Dell Technologies จะไม่รับผิดชอบในการกู้หรือการติดตั้งโปรแกรมหรือข้อมูลให้ใหม่ 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 บริการเหล่านี้จำเป็นต้องให้ Dell Technologies เข้าถึงฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ที่ Dell Technologies ไม่ได้เป็นผู้ผลิตหรือจำหน่าย การรับประกันของผู้ผลิตบางรายอาจเป็นโมฆะ ถ้า Dell Technologies หรือบุคคลอื่นที่นอกเหนือจากผู้ผลิตรายนั้นทำงานกับฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ดังกล่าว ลูกค้าจะต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าการให้บริการของ Dell Technologies จะไม่มีผลกระทบต่อการรับประกันดังกล่าว หรือหากมีผลกระทบเกิดขึ้น ลูกค้าจะสามารถยอมรับผลกระทบนั้นได้ Dell Technologies ไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อการรับประกันของรายอื่นหรือสำหรับผลกระทบใด ๆ ที่บริการของ Dell อาจมีผลต่อการรับประกันดังกล่าวเหล่านั้น

บำรุงรักษาซอฟต์แวร์และรุ่นต่าง ๆ ที่มีให้บริการ ลูกค้าต้องบำรุงรักษาซอฟต์แวร์และผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนระดับรุ่นที่กำหนดขั้นต่ำของ 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 จะทำการให้บริการตามเงื่อนไขการจัดจำหน่ายของ Dell หรือตามข้อตกลงการจำหน่ายต่อที่อ้างถึงในตารางด้านล่างขึ้นอยู่กับพื้นที่ของลูกค้า 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 จะเป็นที่เข้าใจว่าเป็นการอ้างอิงถึง Dell Technologies ในฐานะผู้ให้บริการซึ่งให้บริการในนามของผู้ขายของคุณเท่านั้น คุณไม่มีความสัมพันธ์ภายใต้สัญญาข้อตกลงโดยตรงกับ Dell Technologies ในส่วนของบริการที่กล่าวถึงนี้ เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิด เงื่อนไขการชำระเงินหรือเงื่อนไขข้อตกลงอื่นใดที่ผูกพันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายโดยตรงไม่ถือว่ามีผลกับคุณ 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 จะเป็นที่เข้าใจว่าเป็นการอ้างอิงถึง Dell Technologies ในฐานะผู้ให้บริการซึ่งให้บริการในนามของผู้ขายของคุณเท่านั้น คุณไม่มีความสัมพันธ์ภายใต้สัญญาข้อตกลงโดยตรงกับ Dell Technologies ในส่วนของบริการที่กล่าวถึงนี้ เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิด เงื่อนไขการชำระเงินหรือเงื่อนไขข้อตกลงอื่นใดที่ผูกพันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายโดยตรงไม่ถือว่ามีผลกับคุณ และถือเป็นการตกลงระหว่างคุณกับผู้ขายของคุณ

- ยุโรป ตะวันออกกลาง และแอฟริกา	- เว็บไซต์เฉพาะประเทศ Dell.com หรือ Dell.com/servicesdescriptions.* 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 ข้อมูลของคุณในฐานะผู้รับบริการและขอบเขตและข้อกำหนดของบริการดังกล่าว 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 แก้ไข เพิ่มระยะเวลา หรือใช้ Service ต่อไปจนเกินระยะเวลาเริ่มต้น การ Service จะต้องเป็นไปตามรายละเอียดการ Service ที่ใช้งาน ณ ขณะนั้น ซึ่งมีให้อ่านที่ [Dell.com/servicesdescriptions](https://www.dell.com/servicesdescriptions)

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 ลูกค้าในบางประเทศอาจยังต้องลงนามแบบฟอร์มการสั่งซื้อเพิ่มเติม

ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติม

1. **เงื่อนไขการบริการ** รายละเอียดการบริการนี้มีผลตั้งแต่วันที่ที่ระบุในแบบฟอร์มการสั่งซื้อของคุณ และต่อเนื่องตลอด (“เงื่อนไข”) ที่ระบุในแบบฟอร์มการสั่งซื้อ จำนวนระบบ สิทธิการใช้งาน การติดตั้ง การปรับใช้ จุดปลายทางที่ได้รับการจัดการหรือผู้ใช้ที่ลูกค้าซื้อบริการต่างๆ ไว้ให้ อัตราหรือราคา ตลอดจนเงื่อนไขของแต่ละบริการจะระบุไว้ในแบบฟอร์มการสั่งซื้อของลูกค้า ถ้ามีการจัดซื้อบริการภายใต้รายละเอียดการบริการนี้จะต้องทำขึ้นเพื่อการใช้งานภายในของลูกค้าเท่านั้น 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** การชำระเงินสำหรับฮาร์ดแวร์จะไม่ขึ้นกับการปฏิบัติงาน หรือการส่งมอบงานการติดตั้งหรือปรับใช้บริการที่ซื้อพร้อมกับซอฟต์แวร์ดังกล่าว เว้นแต่ได้ตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรไว้เป็นอย่างอื่น
- c) **ข้อจำกัดขอบเขตการให้บริการ** Dell อาจปฏิเสธที่จะให้บริการตามที่เห็นสมควร ถ้าการให้บริการสร้างความเสี่ยงที่ไม่สมเหตุสมผลต่อ Dell หรือผู้ให้บริการของ Dell หรือถ้าการบริการที่ขออนุญาตอยู่นอกเหนือขอบเขตของบริการ Dell จะไม่รับผิดชอบต่อความล้มเหลวหรือความล่าช้าในการดำเนินงานเนื่องจากสาเหตุใด ๆ ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของตน รวมทั้งการที่ลูกค้าไม่ปฏิบัติตามข้อผูกมัดของตนภายใต้รายละเอียดการบริการนี้
- d) **การเปลี่ยนแปลงขอบเขตของบริการ** เว้นแต่จะตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรไว้กับลูกค้า Dell Technologies ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงขอบเขตของบริการในหกสิบ (60) วันก่อนแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้กับลูกค้า นอกเหนือจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากผู้เผยแพร่และผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ของบุคคลที่สาม ลูกค้าจะได้รับแจ้งถึงการเปลี่ยนแปลงใดๆ 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 บริการเสริมต่างๆ อาจต้องมีข้อตกลงกับ Dell Technologies ที่แยกต่างหาก ในกรณีที่ไม่มีข้อตกลงดังกล่าว จะมีบริการเสริมที่เป็นไปตามรายละเอียดการบริการนี้
- g) **การโอนสิทธิ์และการรับเหมาช่วง** Dell Technologies อาจทำสัญญารับเหมาช่วงบริการนี้และ/หรือโอนรายละเอียดการบริการให้แก่ผู้ให้บริการบุคคลที่สามที่มีคุณสมบัติเหมาะสมซึ่งจะดำเนินการให้บริการในนามของ Dell Technologies
- h) **การยกเลิก** Dell Technologies อาจยกเลิกบริการนี้ได้ทุกเมื่อตามเหตุผลดังต่อไปนี้:
 - a. ลูกค้าไม่สามารถชำระค่าใช้จ่ายบางส่วนหรือทั้งหมดของบริการนี้ได้ตามเงื่อนไขของใบแจ้งหนี้
 - b. ลูกค้าละเมิด คุกคาม หรือปฏิเสธที่จะร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ที่ให้ความช่วยเหลือหรือช่างเทคนิคที่ให้บริการนอกสถานที่
 - c. ลูกค้าไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขทั้งหมดที่กำหนดไว้ในรายละเอียดการให้บริการนี้
 - d. ลูกค้าร้องขอให้เปลี่ยนส่วนประกอบที่เกินอัตราล้มเหลวมาตรฐานสำหรับส่วนประกอบและระบบที่เกี่ยวข้องอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งจะมีการตรวจสอบอัตราล้มเหลวอย่างต่อเนื่อง โปรดอ้างอิงส่วนการยกเว้นด้านบน

ในกรณีที่ Dell Technologies ยกเลิกบริการนี้ตามวรรคนี้ Dell Technologies จะส่งหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับการยกเลิกให้แก่ลูกค้าตามที่อยู่ที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ของลูกค้า โดยหนังสือแจ้งดังกล่าวจะประกอบด้วยสาเหตุของการยกเลิกและวันที่ที่มีผลในการยกเลิก ซึ่งจะไม่ต่ำกว่าสิบ (10) วันนับจากวันที่ Dell Technologies

ส่งหนังสือแจ้งการยกเลิกให้แก่ลูกค้า ยกเว้นกฎหมายท้องถิ่นได้กำหนดบทบัญญัติการยกเลิกในลักษณะอื่นซึ่งไม่อาจเปลี่ยนแปลงตามข้อตกลงได้ หาก Dell Technologies ยกเลิกบริการตามวรรคนี้ ลูกค้าจะไม่มีสิทธิ์รับเงินคืนสำหรับค่าธรรมเนียมที่ชำระหรือครบกำหนดชำระกับ Dell Technologies

i) ข้อจำกัดด้านภูมิศาสตร์และการเปลี่ยนสถานที่

1. Dell Technologies อาจไม่สามารถให้บริการสนับสนุนนอกสถานที่และขึ้นส่วนทดแทนเป็นเวลา 4 ชั่วโมงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ที่อยู่นอกพื้นที่ให้บริการของ Dell Technologies “พื้นที่ให้บริการของ Dell Technologies” หมายถึงตำแหน่งที่ตั้งที่อยู่ภายใน (1) หนึ่งร้อย (100) ไมล์หรือหนึ่งร้อยหกสิบ (160) กิโลเมตรที่สามารถขับรถไปได้จากสถานที่ให้บริการของ Dell Technologies และ (2) ประเทศเดียวกันกับที่ตั้งของสถานบริการของ Dell Technologies ยกเว้นหากมีการกำหนดไว้ในข้อตกลงที่ควบคุมของคุณกับ Dell Technologies ซึ่งในกรณีนี้ให้ใช้คำนิยามตามที่ระบุในข้อตกลงในที่คุณควบคุม สำหรับลูกค้า EMEA ยกเว้นที่ระบุไว้เป็นอย่างอื่นในรายละเอียดการให้บริการนี้หรือข้อตกลง จะมีบริการนอกสถานที่ให้ในระยะ 150 กิโลเมตรจากตำแหน่งโลจิสติกส์ที่ใกล้กับ Dell Technologies มากที่สุด (PUDO หรือจุดรับ/ฝากสินค้า) โปรดติดต่อตัวแทนฝ่ายขายของคุณสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพร้อมใช้งานของบริการนอกสถานที่ใน EMEA ตามสถานที่ให้บริการของ Dell Technologies ก่อนซื้อ
2. บริการนี้ไม่มีให้บริการในบางพื้นที่ หากผลิตภัณฑ์ของคุณไม่ได้อยู่ในสถานที่ทางภูมิศาสตร์ที่ตรงกับสถานที่ที่แสดงให้เห็นไว้ในบันทึกบริการของ Dell Technologies สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณ หากมีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการกำหนดค่า และไม่ได้รายงานกลับไปให้ Dell Technologies ทราบ เช่นนั้นแล้ว Dell Technologies ต้องแก้ไขคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณใหม่ก่อนสำหรับการให้สิทธิ์การบริการที่คุณซื้อก่อนเวลาตอบรับบริการที่มีผลบังคับสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนนี้สามารถที่จะได้รับสิทธิคืนได้ ทางเลือกในการรับบริการ รวมทั้งระดับการให้บริการ เวลาให้บริการด้านเทคนิค และเวลาตอบรับบริการนอกสถานที่ จะแตกต่างกันไปตามพื้นที่และการกำหนดค่า บริการบางอย่างอาจไม่มีจัดจำหน่ายในพื้นที่ของลูกค้า กรุณาสอบถามข้อมูลจากพนักงานขาย ข้อผูกพันของ Dell Technologies ในการจัดหาบริการให้แก่ผลิตภัณฑ์ซึ่งมีการย้ายที่อยู่จะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง ความพร้อมในการจัดบริการในพื้นที่ ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม การตรวจสอบและรับรองผลิตภัณฑ์ที่มีการย้ายที่อยู่ใหม่โดยคิดอัตราค่าบริการ ณ เวลานั้น หรือปัจจัยอื่น ๆ ของ Dell Technologies หากไม่มีการตกลงระหว่าง Dell Technologies และลูกค้า ในกรณีที่ขึ้นส่วนถูกจัดส่งไปยังลูกค้าโดยตรง ลูกค้าต้องสามารถที่จะยอมรับการจัดส่งในสถานที่ตั้งของผลิตภัณฑ์ที่จะให้บริการ Dell Technologies จะไม่รับผิดชอบต่อความล่าช้าในการสนับสนุนเนื่องจากความล้มเหลวของลูกค้าหรือการปฏิเสธที่จะยอมรับการจัดส่งขึ้นส่วน ระบบจัดเก็บข้อมูลแบบหลายองค์ประกอบต้องการข้อตกลงตัวเลือกการสนับสนุนที่ใช้งานอยู่ของส่วนประกอบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ทั้งหมดของระบบเพื่อการใช้สิทธิประโยชน์ทั้งหมดของข้อตกลงการให้บริการสำหรับโซลูชันทั้งหมด เว้นแต่จะตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรไว้กับลูกค้า Dell Technologies ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงขอบเขตของบริการสนับสนุนในหกสิบ (60) วันก่อนแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้กับลูกค้า

j) ลำดับความสำคัญ หากไม่ได้ระบุไว้ในข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร หากมีข้อขัดแย้งระหว่างเงื่อนไขของเอกสารในส่วนที่ใช้ประกอบข้อตกลงนี้ เอกสารที่ยึดเป็นหลักซึ่งมีผลเหนือกว่าเรียงลำดับได้ตามนี้: (1) รายละเอียดบริการนี้ (2) ข้อตกลง ข้อตกลงที่มีอำนาจเหนือกว่าจะได้รับการตีความให้แคบที่สุดเท่าที่จะทำได้เพื่อคลายข้อขัดแย้งดังกล่าว 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 อาจมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลโดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า