

## Multivendor Support

### บทนำ

Dell Technologies (1) ยินดีนำเสนอบริการ Multivendor Support Service (“บริการ”) ซึ่งสอดคล้องกับรายละเอียดการให้บริการนี้ (**“รายละเอียดการให้บริการ”**) ในเสนอราคาของคุณ แบบฟอร์มการสั่งซื้อ หรือแบบฟอร์มอื่น ๆ ที่ตกลงร่วมกันของใบแจ้งหนี้หรือการรับทราบการสั่งซื้อ (**“แบบฟอร์มการสั่งซื้อ”** ถ้ามี) ระยะเวลาของบริการและตัวเลือกการบริการที่มีที่คุณซื้อเอาไว้ด้วย สำหรับความช่วยเหลือเพิ่มเติมหรือการขอเสนอลักษณะบริการของคุณ โปรดติดต่อฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคของ Dell Technologies หรือตัวแทนฝ่ายขายของคุณ AX

### 1 ขอบเขตของบริการ

#### 1.1 ภาพรวมบริการ

Dell Technologies ยินดีที่จะให้บริการสำหรับเซิร์ฟเวอร์ ระบบพื้นที่เก็บข้อมูล และอุปกรณ์/ระบบเครือข่ายที่ (i) อยู่ในการรับประกันและอยู่นอกการรับประกันที่ไม่ใช่ของ Dell Technologies บางรายการ และ (ii) ที่อยู่นอกการรับประกันโดยสิ้นอายุการใช้งาน (**“EOL”**) ของ Dell Technologies ((i) และ (ii) รวมเป็น **“ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน”**) ตามรายละเอียดการบริการนี้ สำหรับระบบ/อุปกรณ์ประเภทอื่น ๆ โปรดติดต่อตัวแทนขายในพื้นที่ของคุณ บริการดังกล่าวมีตัวเลือกการสนับสนุนทางเทคนิค (โทรศัพท์ เป็นต้น) ชิ้นส่วนและบริการและบริการด้านแรงงานตามที่ระบุไว้ในใบเสนอราคา สำหรับลูกค้าของคุณเพื่อรักษาระบบไว้ให้อยู่ในสภาพการปฏิบัติงานปกติในช่วงระยะเวลา ระยะเวลาการคุ้มครองสำหรับอุปกรณ์แต่ละเครื่อง (**“ระยะเวลาการคุ้มครอง”**) จะรวมอยู่ในใบเสนอราคาสำหรับลูกค้าของคุณ

##### 1.1.1 ตัวเลือกระดับบริการที่มีให้เลือก

บริการสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนซึ่งมีหรือไม่มี การรับประกันของพื้ผลิตอุปกรณ์ดั้งเดิม (**“OEM”**) ในช่วงระยะเวลาการคุ้มครองจะอธิบายไว้โดยละเอียดชัดเจนในเงื่อนไขของบริการที่ซื้อสำหรับอุปกรณ์แต่ละเครื่องที่อธิบายไว้โดยละเอียดชัดเจนในใบเสนอราคาสำหรับลูกค้าของคุณ

- การสนับสนุนทางโทรศัพท์ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง
- ตัวเลือกการให้บริการนอกสถานที่ (การสนับสนุนนอกสถานที่ในวันทำการถัดไป**หรือ**การสนับสนุนนอกสถานที่ภายใน 4 ชั่วโมง ที่มีให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง) **“วันทำการ”** หมายถึงวันที่ไม่ใช่วันเสาร์ วันอาทิตย์ หรือวันหยุดราชการ วันหยุดธนาคาร หรือวันหยุดประจำชาติ/วันที่ไม่ใช่วันทำการ.
- โทรศัพท์ติดต่อโดยตรงตลอด 24 ชั่วโมงในแต่ละวันเจ็ด (7) วันต่อสัปดาห์ (รวมวันหยุด) ให้กับนักวิเคราะห์สำหรับการช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์ตามที่อธิบายไว้ในรายละเอียดการให้บริการนี้
- บริการจัดส่งช่างเทคนิคและ/หรือชิ้นส่วนอุปกรณ์ไปยังสถานที่ตั้งทางธุรกิจของลูกค้า (ตามความจำเป็นและตามระดับของบริการที่ซื้อตามที่อธิบายไว้โดยละเอียดชัดเจนในใบเสนอราคาสำหรับลูกค้าของคุณ) เพื่อซ่อมแซมและแก้ไขปัญหาที่จำเป็นเพื่อให้ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนอยู่ในสภาพที่ทำงานได้ดี
- ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาการสนับสนุนทั่วไป ในกรณีที่เกี่ยวข้อง และได้รับความยินยอมจากลูกค้า

<sup>1</sup> “Dell Technologies” ตามที่ใช้ในเอกสารฉบับนี้ หมายถึงหน่วยงานขายของ Dell (“Dell”) ที่เกี่ยวข้องที่ระบุไว้ในแบบฟอร์มการสั่งซื้อ Dell ของคุณ และหน่วยงานขายของ EMC (“EMC”) ที่เกี่ยวข้องที่ระบุไว้ในแบบฟอร์มการสั่งซื้อ EMC ของคุณ การใช้คำว่า “Dell Technologies” ในเอกสารฉบับนี้ ไม่ได้บ่งชี้การเปลี่ยนแปลงชื่อตามกฎหมายของหน่วยงานของ Dell หรือ EMC ที่คุณทำธุรกิจด้วย

**ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน:** บริการนี้มีให้สำหรับระบบ EOL ของ Dell Technologies และที่ไม่ใช่ของ Dell Technologies ซึ่งอยู่ในการกำหนดค่ามาตรฐาน ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนในการกำหนดค่ามาตรฐานที่คุ้มครองภายใต้รายละเอียดการให้บริการนี้จะระบุไว้ในใบเสนอราคาสำหรับลูกค้าของคุณ อย่างไรก็ตาม ซอฟต์แวร์ อุปกรณ์เสริม อุปกรณ์จ่ายไฟ การทดแทนสื่อ อุปกรณ์สำหรับการดำเนินการ อุปกรณ์เสริมหรืออะไหล่ ผลิตภัณฑ์ชิ้นส่วนต่อพ่วง (แบตเตอรี่ โครม และฟากรอบ เป็นต้น) **ไม่**ได้รับการคุ้มครองจากบริการนี้

ลูกค้าต้องซื้อสินค้าและบริการแยกต่างหาก สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนแต่ละชนิด (เช่น เครื่องพิมพ์ที่ต่อกับระบบที่มีสิทธิ์รับบริการนี้ไม่ถูกรวมอยู่ในบริการด้วย ยกเว้นกรณีที่มีเครื่องพิมพ์มีสินค้าบริการของตัวเองแยกต่างหาก) ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนผู้ค้าแต่ละรายการจะไม่ได้รับการกำหนดหมายเลขประจำเครื่องของ OEM หรือหมายเลขประจำเครื่องอื่น ๆ ที่กำหนดไว้ ("**แท็กบริการ**") รายละเอียดการให้บริการนี้อาจครอบคลุมถึงผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมหรือมีการเพิ่มผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมไปยังรายการผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิภาค ตำแหน่ง หรือภาษา โปรดติดต่อตัวแทนจำหน่ายของ Dell Technologies เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนสำหรับบริการนี้

## 1.2 ขั้นตอนการให้บริการ

**ขั้นตอนที่หนึ่ง:** โทรเพื่อขอความช่วยเหลือ

สำหรับคำขอการสนับสนุนทางโทรศัพท์ โปรดติดต่อศูนย์สนับสนุนของ Dell Technologies ประจำภูมิภาคเพื่อพูดคุยกับนักวิเคราะห์การสนับสนุนทางเทคนิค คุณสามารถดูหมายเลขโทรศัพท์ประจำภูมิภาคได้ที่ <https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactus>

- ผู้โทรต้องระบุตำแหน่งของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน
- ระบุหมายเลขประจำเครื่องที่กำหนด ("**แท็กบริการ**") และข้อมูลอื่น ๆ ตามที่นักวิเคราะห์หรือของ นักวิเคราะห์ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้า บริการที่ใช้ และระดับของการตอบสนอง รวมถึงดูการหนดอายุของบริการ

**ขั้นตอนที่สอง:** ช่วยเหลือด้วยการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์

- เมื่อมีการร้องขอ ให้ระบุข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่ได้รับและให้ระบุว่าข้อผิดพลาดเกิดขึ้นเมื่อใด กิจกรรมใดดำเนินการอยู่ก่อนเกิดข้อความดังกล่าว และขั้นตอนใดที่ลูกค้าได้ดำเนินการไปแล้วเพื่อแก้ไขปัญหา ลูกค้าอาจจำเป็นต้องอยู่ที่ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน
- นักวิเคราะห์จะทำงานตลอดขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเพื่อช่วยวินิจฉัยปัญหาดังกล่าว
- ถ้าจำเป็นต้องมีการจัดส่งช่างซ่อมบำรุงไปนอกสถานที่ นักวิเคราะห์จะให้คำแนะนำเพิ่มเติมตามที่จำเป็น

## 1.3 ตัวเลือกการให้บริการนอกสถานที่

ตัวเลือกการตอบสนองนอกสถานที่จะแตกต่างกันกับประเภทการบริการที่ซื้อ หากมีการซื้อการบริการด้วยระดับการตอบสนองการบริการนอกสถานที่ แสดงว่ามีระดับการตอบสนองการบริการนอกสถานที่ที่เหมาะสม ซึ่งได้อธิบายไว้ในรายละเอียดเพิ่มเติมในตารางที่แนบมาตาม **เอกสารแนบท้าย ก** เมื่อได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขทั้งหมดที่มีให้ดังที่ระบุไว้ในรายละเอียดการให้บริการนี้ Dell Technologies จะจัดส่งช่างซ่อมบำรุงไปยังที่ทำงานของลูกค้าสำหรับกรณีตรงตามหลักเกณฑ์

## 2 ข้อยกเว้น

เพื่อความชัดเจน กิจกรรมต่อไปนี้จะไม่รวมอยู่ในขอบเขตของรายละเอียดการบริการนี้:

- กิจกรรมต่าง ๆ อย่างเช่น การติดตั้ง การถอนการติดตั้ง และการโยกย้าย การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน การให้ความช่วยเหลือด้านการฝึกอบรม การดูแลระบบระยะไกล การจัดการเครือข่ายซอฟต์แวร์ หรือการอัปเดตเฟิร์มแวร์
- อุปกรณ์เสริม อุปกรณ์จ่ายไฟ การทดแทนสื่อ อุปกรณ์สำหรับการดำเนินการ อุปกรณ์เสริมหรืออะไหล่ เช่น แบตเตอรี่ โครม และฟากรอบ หรืออุปกรณ์สนับสนุนอื่น ๆ

- C. การสนับสนุนผลิตภัณฑ์ของบุคคลภายนอกหรือรูปแบบการให้ความช่วยเหลือร่วมกันใด ๆ ที่มีการประสานงานกับผู้ผลิต ผู้จำหน่าย ผู้จัดพิมพ์ หรือคู่ค้ารายอื่นสำหรับผลิตภัณฑ์ของบุคคลภายนอกที่ไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้ผลิต ผู้จำหน่าย หรือคู่ค้าในปัจจุบัน ตามที่เกี่ยวข้อง
- D. การสนับสนุนที่จำเป็นเนื่องจากลูกค้าไม่สามารถรักษาซอฟต์แวร์และผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนได้ที่ระดับหรือการกำหนดค่าขั้นต้นสำหรับรุ่นที่เกี่ยวข้อง
- E. การสนับสนุนสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนซึ่งเกิดความเสียหายเนื่องจากเหตุสุดวิสัย (รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง ไฟฟ้า น้ำท่วม พายุทอร์นาโด แผ่นดินไหว แลเซอร์ริคเอน) การใช้งานผิดพลาดของอุปกรณ์ อุบัติเหตุ การใช้ในทางผิดสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนหรือองค์ประกอบ (รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง การใช้แรงดันไฟฟ้าไม่ถูกต้อง การใช้ฟิวส์ที่ไม่ถูกต้อง การใช้อุปกรณ์หรืออุปกรณ์เสริมที่เข้ากันไม่ได้ การระบายอากาศที่ไม่เหมาะสมหรือไม่เพียงพอ หรือการไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำในการใช้งาน) การดัดแปลง สภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือในการทำงานที่ไม่เหมาะสม การบำรุงรักษาที่ไม่ถูกต้องโดยลูกค้า (หรือตัวแทนของลูกค้า) การเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนด้วยวิธีการที่ไม่ตรงกับที่ได้ออกแบบไว้ การถอดหรือแก้ไขผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนหรือลักษณะรุ่นอื่น หรือการทำงานผิดพลาดซึ่งเกิดจากผลิตภัณฑ์ที่ Dell Technologies ไม่มีส่วนรับผิดชอบ
- F. Dell Technologies จะไม่ต้องรับผิดชอบต่อการไม่สามารถให้บริการในขอบเขตที่เกิดจาก: (1) การละเว้น การลเลย ข้อผิดพลาด หรือความล้มเหลวใด ๆ ที่ลูกค้าทำเพื่อรับผิดชอบตามรายละเอียดการให้บริการนี้ (2) ปัญหาที่เกิดจากซอฟต์แวร์หรือข้อมูลของลูกค้า (3) ข้อบกพร่องหรือการบดบังเกี่ยวกับเครือข่าย ระบบ หรืออุปกรณ์อื่น ๆ ของลูกค้า (4) ความล้มเหลวของฮาร์ดแวร์ที่ Dell Technologies ไม่ได้ดูแล หรือ (5) การปรับเปลี่ยนฮาร์ดแวร์ที่ทำโดยบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ Dell Technologies หรือตัวแทน Dell Technologies จะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบและให้ความพยายามในเชิงพาณิชย์ที่สมเหตุสมผลเพื่อดำเนินการ แม้ว่าจะเกิดไม่น้อยกว่าหนึ่งเหตุการณ์ที่คิดขึ้นก่อนหน้านี้ (โดยลูกค้าจะชำระเงินคืนให้กับ Dell Technologies เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมที่ต้องจ่ายเองสำหรับการดำเนินการดังกล่าว)
- G. การลบสายแควร์/ไวร์หรือบริการสำรองข้อมูล
- H. การติดตั้งระบบไร้สายขั้นสูง การติดตั้งระบบเครือข่ายหรือระยะไกล การตั้งค่า การเพิ่มประสิทธิภาพ และการกำหนดค่าแอปพลิเคชัน ที่นอกเหนือจากที่ได้รับไว้ในรายละเอียดการให้บริการนี้
- I. การเขียนสคริปต์ การเขียนโปรแกรม การออกแบบ/การวางระบบฐานข้อมูล การจัดทำเว็บ หรือการคอมไพล์คอร์เนลใหม่
- J. บริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่ไม่มีระบุไว้อย่างชัดเจนในรายละเอียดการให้บริการนี้

รายละเอียดการบริการนี้ไม่ให้การรับประกันใด ๆ ต่อลูกค้านอกเหนือจากการรับประกันที่อยู่ภายใต้เงื่อนไขของข้อตกลงการให้บริการหลักของคุณ หรือข้อตกลง ตามที่เกี่ยวข้อง

### 3 ความรับผิดชอบของลูกค้าสำหรับข้อเสนอเฉพาะ

- A. **ใบอนุญาตซอฟต์แวร์:** ลูกค้าเป็นผู้รับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียวต่อการรักษาใบอนุญาตที่ถูกต้องต่อการใช้งานของตนเอง Dell Technologies ไม่รับผิดชอบต่อการใช้จ่ายของลูกค้าสำหรับรายการต่าง ๆ รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงค่าธรรมเนียมใบอนุญาตที่ถูกต้องต่อการใช้ ใบอนุญาต การโอนสิทธิ์การใช้งาน และ/หรือค่าใช้จ่ายด้านซอฟต์แวร์
- B. **การกำหนดค่าและตำแหน่งที่ตั้งของผลิตภัณฑ์:** ลูกค้าต้องรับผิดชอบต่อความถูกต้องของการกำหนดค่าและตำแหน่งที่ตั้งของผลิตภัณฑ์ที่ระบุกับ Dell Technologies.
- C. **สภาพการใช้งานปัจจุบัน:** ลูกค้ามีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบว่าผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนอยู่ในสภาพการทำงานตามปกตินับตั้งแต่เริ่มระยะเวลาการคุ้มครองที่มีหลักฐานตามใบสั่งซื้อหรือกับ Dell Technologies ลูกค้าตกลงที่จะให้ Dell Technologies ดำเนินการตรวจสอบนอกสถานที่ในส่วนของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนแบบเครือข่ายผู้ค้า เพื่อยืนยันสภาพการทำงานปกติและเพื่อสำรวจรายการการกำหนดค่า เพื่อกำหนดหมายเลขผลิตภัณฑ์ของส่วนประกอบต่าง ๆ บริการใด ๆ ที่จำเป็นในการคืนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนให้กลับมายังในสภาวะการทำงานปกติเมื่อเริ่มต้นระยะเวลาการคุ้มครอง เป็นความรับผิดชอบของลูกค้า

- D. **การมอบหมายตัวแทน:** สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนทั้งหมดที่ไม่ใช่ของ Dell Technologies โดยเอกสารฉบับนี้ ลูกค้านขอแต่งตั้ง Dell Technologies เป็นตัวแทนเพื่อวัตถุประสงค์ในการขอรับการรับประกันและการให้ความช่วยเหลือทางเทคนิคในนามของลูกค้าสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่ได้รับการคุ้มครองภายใต้ข้อตกลงนี้ การประกาศข้างต้นของตัวแทนนี้ ไม่ได้อนุญาตให้ Dell Technologies ต้องปฏิบัติตามสัญญาหรือทางการเงินต่อลูกค้าโดยปราศจากความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากลูกค้า
- E. **จุดติดต่อ:** ลูกค้าจะให้จุดติดต่อเพียงจุดเดียวแก่ Dell Technologies เป็นเพื่อทำหน้าที่เป็นพู่ประสานงานกับ Dell Technologies เพื่อช่วยในการดำเนินการให้บริการ

#### 4 ความรับผิดชอบทั่วไปของลูกค้า

---

- A. **อำนาจที่จะอนุญาตการเข้าถึง:** ลูกค้าจะต้องแสดงตัวและรับประกันว่าตนเองได้รับอนุญาตทั้งในส่วนของลูกค้าและ Dell Technologies ในการเข้าถึงและใช้งานผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ข้อมูลที่อยู่ภายใน ตลอดจนส่วนประกอบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ทั้งหมดที่ระบุในที่นี้ เพื่อความมุ่งหมายในบริการเหล่านี้ หากลูกค้ายังไม่ได้รับอนุญาต ลูกค้าจะต้องรับผิดชอบในการขอรับการอนุญาตดังกล่าว โดยที่ลูกค้ารับผิดชอบค่าใช้จ่ายเองก่อนที่ลูกค้าจะขอให้ Dell Technologies ให้บริการเหล่านี้
- B. **ประสานงานกับนักวิเคราะห์ทางโทรศัพท์และช่างเทคนิคนอกสถานที่:** ลูกค้าจะร่วมมือและดำเนินการตามคำแนะนำที่เจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์หรือช่างเทคนิคของ Dell Technologies ที่ให้บริการ ณ สถานที่ของลูกค้า จากประสบการณ์พบว่าปัญหาเกี่ยวกับระบบและข้อผิดพลาดส่วนใหญ่สามารถแก้ไขได้ผ่านโทรศัพท์ เนื่องจากการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดระหว่างผู้ใช้และเจ้าหน้าที่หรือช่างเทคนิค
- C. **การผูกพันนอกสถานที่:** เมื่อจำเป็นต้องให้บริการนอกสถานที่ ลูกค้าต้องให้ (โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายกับ Dell Technologies) การเข้าถึงสถานที่ของลูกค้าและผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ปลอดภัย และมีความเพียงพอ ซึ่งรวมถึงพื้นที่ทำงานที่กว้างขวาง ระบบไฟฟ้า และสายโทรศัพท์ในพื้นที่ ต้องจัดเตรียมจอคอมพิวเตอร์หรือจอแสดงผล เมาส์ (หรืออุปกรณ์ชี้) และคีย์บอร์ด (โดยไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับ Dell Technologies) ถ้าระบบไม่ได้รวมอุปกรณ์เหล่านี้ไว้
- D. **รักษาซอฟต์แวร์และรุ่นที่รับบริการ:** ลูกค้าต้องบำรุงรักษาซอฟต์แวร์และผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนแบบเครือข่ายลูกค้าตามระดับหรือการกำหนดค่ารุ่นขั้นต่ำที่ผู้ผลิตระบุ ดังที่มีการระบุไว้ในเว็บไซต์ของ OEM นอกจากนี้ลูกค้ายังต้องติดตั้งส่วนประกอบเปลี่ยนแทนเพื่อแก้ไขปัญหา ชุดข้อมูลแก้ไข ข้อมูลอัปเดตซอฟต์แวร์หรือข้อมูลเผยแพร่ต่อเนื่องตามที่ OEM กำหนดเพื่อให้ผลิตภัณฑ์ที่รองรับสามารถใช้งานร่วมกับส่วนบริการนี้
- E. **การสำรองข้อมูล การลบข้อมูลที่เป็นความลับ:** ลูกค้าต้องทำการสำรองข้อมูล ซอฟต์แวร์ แอปพลิเคชันทั้งหมดที่เกี่ยวข้องให้เสร็จสิ้นถึงก่อนและระหว่างให้บริการนี้ ลูกค้าควรทำสำเนาข้อมูลสำรองที่เกี่ยวข้องในทุกๆ ระบบที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ เพื่อป้องกันโอกาสที่จะเกิดความล้มเหลว การปรับเปลี่ยน หรือการสูญหายของข้อมูล นอกจากนี้ ลูกค้ารับผิดชอบการลบข้อมูลที่เป็นความลับ ข้อมูลที่เป็นกรรมสิทธิ์ หรือข้อมูลส่วนตัว และทุกสื่อแบบถอดได้ เช่น ซีพียู ซีดี หรือการ์ดฟลัช ไม่ว่าจะได้รับความช่วยเหลือจากช่างเทคนิคที่ให้บริการนอกสถานที่หรือไม่ก็ตาม DELL จะไม่รับผิดชอบต่อสิ่งต่อไปนี้:
- ข้อมูลใด ๆ ที่เป็นความลับ ข้อมูลที่เป็นกรรมสิทธิ์ หรือข้อมูลส่วนบุคคลของคุณ
  - ข้อมูล โปรแกรม หรือซอฟต์แวร์ที่สูญหายหรือเสียหาย
  - ความเสียหายหรือสูญหายของสื่อแบบถอดได้
  - อาจต้องเสียค่าบริการข้อมูลหรือข้อมูลเสียง อันเนื่องมาจากไม่สามารถถอดซีพียู หรือสื่อบันทึกข้อมูลแบบถอดได้ซึ่งอยู่ภายในผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่ส่งคืนให้แก่ Dell
  - การสูญเสียการใช้งานระบบหรือเครือข่าย
  - แอปหรือ การกรรทำหรือการสว่น ตลอดจนความประมาทของ Dell หรือผู้ให้บริการอื่น

Dell Technologies จะไม่รับผิดชอบในการกู้หรือการติดตั้งโปรแกรมหรือข้อมูลใหม่ ขณะส่งคืนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนหรือส่วนประกอบใด ๆ ลูกค้าจะต้องส่งคืนเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนหรือส่วนประกอบที่รองรับโดยช่างผู้ให้บริการทางโทรศัพท์

---

F. **การรับประกันของบุคคลภายนอก:** บริการเหล่านี้อาจต้องให้ Dell Technologies เข้าถึงฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ที่ Dell Technologies ไม่ได้เป็นผู้ผลิต การรับประกันของผู้ผลิตบางรายอาจเป็นโมฆะ: ถ้า Dell Technologies หรือบุคคลอื่นที่นอกเหนือจากผู้ผลิตรายนั้นทำงานกับฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ดังกล่าว ลูกค้าจะต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าการให้บริการของ Dell Technologies จะไม่มีผลกระทบต่อการรับประกันดังกล่าว หรือหากมีผลกระทบเกิดขึ้น ลูกค้าจะสามารถยอมรับผลกระทบนี้ได้ Dell Technologies ไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อการรับประกันของรายอื่นหรือสำหรับผลกระทบใด ๆ ที่บริการของ Dell อาจมีผลต่อการรับประกันดังกล่าวเหล่านั้น

## 5 ข้อกำหนดและเงื่อนไขใน Dell Technologies Services

รายละเอียดการให้บริการนี้เกิดขึ้นระหว่างคุณซึ่งเป็นลูกค้า ("คุณ" หรือ "ลูกค้า") และหน่วยงานของ Dell Technologies ที่ระบุในใบแจ้งหนี้สำหรับการจัดซื้อบริการนี้ บริการนี้อยู่ภายใต้และควบคุมโดยข้อตกลงการให้บริการหลักที่ลงนามแยกต่างหากของลูกค้ากับ Dell Technologies ซึ่งจะให้สิทธิในการขายบริการนี้อย่างชัดเจน หากไม่มีข้อตกลงดังกล่าว จะให้บริการตามเงื่อนไขการจัดจำหน่ายของ Dell Technologies หรือตามข้อตกลงที่อ้างอิงในตารางด้านล่าง ("ข้อตกลง" ถ้ามี) โดยขึ้นอยู่กับพื้นที่ของลูกค้า โปรดดูตารางด้านล่างซึ่งแสดงรายการ URL ที่สามารถเข้าถึงได้กับสถานที่ตั้งของลูกค้าของคุณ ซึ่งสามารถจัดทำข้อตกลงของคุณได้ ทั้งสองฝ่ายยอมรับว่าได้อ่านและยอมรับในข้อผูกพันตามเงื่อนไขข้อตกลงออนไลน์ดังกล่าว

สถานที่ตั้งของลูกค้า	ข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ใช้กับการซื้อ Dell Technologies Services	
	ลูกค้าที่ซื้อ Dell Technologies Services โดยตรงจาก Dell Technologies	ลูกค้าที่ซื้อ Dell Technologies Services ผ่านผู้จำหน่ายต่อที่ได้รับอนุญาตจาก Dell Technologies
สหรัฐอเมริกา	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
แคนาดา	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (ภาษาอังกฤษ) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (ภาษาฝรั่งเศส-แคนาดา)	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (ภาษาอังกฤษ) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (ภาษาฝรั่งเศส-แคนาดา)
ประเทศแถบลาตินอเมริกาและแคริบเบียน	เว็บไซต์ <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> ประจำประเทศ	เว็บไซต์ <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> ประจำประเทศ
เอเชียแปซิฟิก - ญี่ปุ่น	เว็บไซต์ <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> ประจำประเทศ	รายละเอียดการให้บริการและเอกสารบริการอื่น ๆ ของ Dell Technologies ซึ่งคุณอาจได้รับมาจากผู้ขายของคุณนั้น จะต้องไม่ถือเป็นข้อตกลงระหว่างคุณกับ Dell Technologies แต่มีไว้เพื่ออธิบายถึงเนื้อหาของบริการที่คุณซื้อจากผู้ขายของคุณเท่านั้น ข้อผูกพันของคุณในฐานะผู้รับบริการและขอบเขตและข้อจำกัดของบริการดังกล่าว เนื่องจากเป็นพลสิบเนื่องซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ การอ้างอิงใด ๆ ถึง "ลูกค้า" ในรายละเอียดการให้บริการนี้และในเอกสารบริการอื่นใดของ Dell Technologies ในบริบทนี้ เป็นที่เข้าใจว่าเป็นการอ้างอิงถึงคุณ ในขณะที่การอ้างอิงใด ๆ ถึง Dell Technologies จะเป็นที่เข้าใจว่าเป็นการอ้างอิงถึง Dell Technologies ในฐานะผู้ให้บริการซึ่งให้บริการในนามของผู้ขายของคุณเท่านั้น คุณไม่มีความสัมพันธ์ภายใต้สัญญาข้อตกลงโดยตรงกับ Dell Technologies ในส่วนของบริการที่กล่าวถึงนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจผิด เชื้อเพลิงการชำระเงินหรือเงื่อนไขในสัญญาข้อตกลงอื่นใดที่ผูกพันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายโดยตรงไม่ถือว่าผูกพันคุณ และถือเป็นการตกลงระหว่างคุณกับผู้ขายของคุณ

ยุโรป ตะวันออกกลาง และแอฟริกา	<p>เว็บไซต์ <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> ประจำประเทศ</p> <p>นอกจากนี้ ลูกค้าที่อยู่ในฝรั่งเศส เยอรมนี และสหราชอาณาจักรสามารถเลือก URL ที่มีให้ด้านล่าง:</p> <p>ฝรั่งเศส: <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>เยอรมนี: <a href="http://Dell.de/Geschäftsbedingungen">Dell.de/Geschäftsbedingungen</a></p> <p>สหราชอาณาจักร: <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>รายละเอียดการให้บริการและเอกสารบริการอื่น ๆ ของ Dell Technologies ซึ่งคุณอาจได้รับมาจากผู้ขายของคุณนั้น จะต้องไม่ถือเป็นข้อตกลงระหว่างคุณกับ Dell Technologies แต่มีไว้เพื่ออธิบายถึงเนื้อหาของบริการที่คุณซื้อจากผู้ขายของคุณเท่านั้น ข้อผูกพันของคุณในฐานะผู้รับบริการและขอบเขตและข้อจำกัดของบริการดังกล่าว เนื่องจากเป็นพลัสเนื่องซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ การอ้างอิงใด ๆ ถึง "ลูกค้า" ในรายละเอียดการให้บริการนี้และในเอกสารบริการอื่นใดของ Dell Technologies ในบริบทนี้ เป็นที่เข้าใจว่าเป็นการอ้างอิงถึงคุณ ในขณะที่การอ้างอิงใด ๆ ถึง Dell Technologies จะเป็นที่เข้าใจว่าเป็นการอ้างอิงถึง Dell Technologies ในฐานะผู้ให้บริการซึ่งให้บริการในนามของผู้ขายของคุณเท่านั้น คุณไม่มีความสัมพันธ์ภายใต้สัญญาข้อตกลงโดยตรงกับ Dell Technologies ในส่วนของบริการที่กล่าวถึงนี้ เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิด เช่นในการชำระเงินหรือเงื่อนไขในสัญญาข้อตกลงอื่นใดที่ผูกพันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายโดยตรงไม่ถือว่าเป็นพลัสกับคุณ และถือเป็นการตกลงระหว่างคุณกับผู้ขายของคุณ</p>
-------------------------------	---	--

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

หากเงื่อนไขรายละเอียดการให้บริการนี้ขัดแย้งกับเงื่อนไขในข้อตกลงดังกล่าว เงื่อนไขในรายละเอียดการให้บริการนี้ให้ถือมีผลแทนที่เฉพาะในส่วนที่ขัดแย้งกันเท่านั้น และไม่ให้ความหรือถือว่ามีความขัดแย้งกับเงื่อนไขอื่น ๆ ในข้อตกลงดังกล่าวซึ่งไม่มีข้อขัดแย้งอย่างชัดเจนกับรายละเอียดการให้บริการนี้

โดยการสั่งซื้อบริการนี้ การรับบริการดังกล่าว การใช้ประโยชน์จากบริการหรือซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง หรือโดยการคลิก/เลือก ปุ่มหรือช่อง "ฉันยอมรับ" หรือที่คล้ายคลึงกันบนเว็บไซต์ [Dell.com](http://Dell.com) ที่สัมพันธ์กับการซื้อของคุณ หรือจากในซอฟต์แวร์หรือส่วนติดต่ออินเทอร์เน็ตของ Dell Technologies จะถือว่าคุณยอมรับในข้อผูกพันตามรายละเอียดการให้บริการและข้อตกลงที่อ้างอิงในที่นี้ หากคุณยอมรับรายละเอียดการให้บริการนี้ในนามของบริษัทหรือนิติบุคคลอื่น จะถือว่าคุณมีอำนาจในการผูกพันหน่วยงานดังกล่าวเข้ากับรายละเอียดการให้บริการนี้ ซึ่งในกรณีนี้ "คุณ" หรือ "ลูกค้า" จะหมายถึงหน่วยงานดังกล่าว นอกเหนือจากการรับรายละเอียดการให้บริการนี้ ลูกค้าในบางประเทศอาจยังต้องลงนามแบบฟอร์มการสั่งซื้อเพิ่มเติม

## 6 ข้อจำกัดเพิ่มเติมในการให้บริการ

- A. ความรับผิดชอบของ Dell Technologies ต่อลูกค้าซึ่งเป็นผลมาจากการให้บริการมีข้อจำกัดในการคืนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนให้อยู่ในสภาพการใช้งานที่ดี หาก Dell Technologies ไม่สามารถคืนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนตามที่ระบุไว้ในเอกสารฉบับนี้ Dell Technologies จะเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ที่ได้รับผลกระทบแทนให้ ซึ่งอาจรวมถึงการเปลี่ยนชิ้นส่วนด้วยชิ้นส่วนบริการของ Dell Technologies Dell Technologies ปฏิเสธความรับผิดชอบต่อการรับประกันทั้งหมด รวมถึงการรับประกันโดยนัยใด ๆ เกี่ยวกับการใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์หรือความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์เฉพาะเจาะจงสำหรับการรับประกันใด ๆ ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการจัดการหรือการใช้งานทางการค้า Dell Technologies ไม่รับประกันว่าการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่ได้รับบริการภายใต้เอกสารฉบับนี้จะไม่มีการขัดจังหวะหรือปราศจากข้อผิดพลาด หรือ Dell Technologies จะแก้ไขความผิดปกติทั้งหมด ข้อผูกพันเพียงอย่างเดียวของ Dell Technologies ภายใต้การรับประกันใด ๆ จะถูกจำกัดที่การบำรุงรักษาและ/หรือการเปลี่ยนทดแทนตามที่อธิบายไว้โดยละเอียดชัดเจนในเอกสารฉบับนี้
- B. Dell Technologies จะไม่ต้องรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายหรือความเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นจากลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการภายในของลูกค้าหรือลูกค้าที่ชำระเงินให้กับบุคคลภายนอกใด ๆ จากความล้มเหลวของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนหรือเนื่องจากการใช้งานที่ผิดปกติของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน เมื่อการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนใด ๆ ตามมูลฟ้องใดก็ตาม ไม่ว่าในกรณีใด ๆ Dell Technologies จะต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าสำหรับความเสียหายโดยไม่ได้ตั้งใจ เป็นพลัสเนื่อง หรือพิศษใด ๆ หรือความเสียหายใด ๆ อันเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานของผู้ขายที่ได้รับความสนับสนุน การสูญเสียผลกำไรชั่วคราวหรือถาวรที่เกิดขึ้นจากหรือเชื่อมโยงกับรายละเอียดการให้บริการนี้ ไม่ว่าจะเป็นการทำตามสัญญา การกระทำละเมิด (รวมทั้งประมาท) หรืออย่างอื่นใดก็ตาม การแก้ไขที่กำหนดไว้หรืออ้างอิงในรายละเอียดการให้บริการฉบับนี้เป็นลักษณะเฉพาะ: ลูกค้าและ Dell Technologies ยกเว้นการแก้ไขตามกฎหมายและที่เท่าเทียมกันทั้งหมด ข้อจำกัดของส่วนนี้จะต้องยังคงมีอยู่ต่อไปแม้ไม่สามารถให้การแก้ไขแบบเฉพาะ
- C. ลูกค้ายอมรับว่า Dell Technologies จะไม่จัดเก็บ ประมวลผล โอสต์ หรือรักษาข้อมูลลูกค้าหรือข้อมูลส่วนบุคคล

## 7 ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติมสำหรับบริการและการรับประกัน

- A. **การคุ้มครองฮาร์ดแวร์:** อาจมีข้อจำกัดความคุ้มครองสำหรับฮาร์ดแวร์ และอาจมีบริการที่ขยายข้อจำกัดของฮาร์ดแวร์เหล่านี้โดยมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม โปรดติดต่อนักวิเคราะห์การสนับสนุนทางเทคนิคของ Dell Technologies เพื่อยกรายละเอียดเพิ่มเติม
- B. **ไม่สามารถส่งคืนได้:**  
ข้อผูกพันในบริการของ Dell Technologies จะได้รับการปฏิบัติตามเมื่อ Dell Technologies ได้พยายามใช้เทคนิคการซ่อมบำรุงที่เกี่ยวข้องซึ่ง Dell Technologies ระบุให้มีผลบังคับในการแก้ไขปัญหาการสนับสนุนที่ลูกค้านำเสนอต่อ Dell Technologies หลังจากติดต่อ Dell Technologies เพื่อยกรับการสนับสนุนตามรายละเอียดการให้บริการนี้ แม้ว่า Dell Technologies จะระบุว่าปัญหาด้านการสนับสนุนที่ลูกค้านำเสนอแก่ Dell Technologies นั้นไม่สามารถแก้ไขได้ หาก Dell Technologies ส่งมอบอุปกรณ์เปลี่ยนแทนที่ชุดใหม่ให้ลูกค้า ลูกค้าจะต้องคืนระบบหรือส่วนประกอบที่บกพร่องดังกล่าวให้กับ Dell Technologies ยกเว้นในกรณีที่ลูกค้าได้ซื้อ "Keep Your Hard Drive" ไว้สำหรับเครื่องดังกล่าว ซึ่งในกรณีนี้ ลูกค้าจะสามารถเก็บฮาร์ดไดรฟ์ดังกล่าวไว้ได้ หากลูกค้าไม่ส่งคืนระบบหรือส่วนประกอบที่มีปัญหาให้แก่ Dell Technologies ตามที่กำหนดข้างต้น หรือหากส่วนประกอบที่มีปัญหาไม่ได้รับการส่งคืนภายในสิบ (10) วันตามเอกสารคำแนะนำที่จัดทำให้พร้อมส่วนประกอบเปลี่ยนแทน (ในกรณีที่ช่างเทคนิคของ Dell Technologies ไม่ได้ส่งส่วนประกอบเปลี่ยนแทนไปด้วยตัวเองโดย) ลูกค้าจะต้องชำระเงินค่าส่วนประกอบเปลี่ยนแทนให้แก่ Dell Technologies เมื่อได้รับใบแจ้งหนี้ ถ้าลูกค้าไม่ชำระเงินภายในสิบ (10) วันหลังจากได้รับใบแจ้งหนี้แล้ว นอกจากสิทธิหรือการเยียวยาที่ถูกต้องตามกฎหมายที่ Dell Technologies จะได้รับแล้ว Dell Technologies อาจยุติรายละเอียดการให้บริการนี้ตามที่ประกาศ
- C. **อะไหล่ที่เก็บไว้ในคลังสินค้า:** ในขณะนี้ Dell Technologies เก็บอะไหล่ไว้ในคลังสินค้าในที่ต่าง ๆ ทั่วโลก อะไหล่ที่เลือกอาจไม่มีเก็บไว้ในคลังสินค้าซึ่งอยู่ในตำแหน่งที่ใกล้ที่สุดกับที่ทำงานของลูกค้า ถ้าอะไหล่จำเป็นต้องใช้เพื่อซ่อมแซมระบบของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไม่มีเก็บอยู่ในศูนย์ Dell Technologies ที่อยู่ใกล้กับที่ทำงานของลูกค้า และต้องมีการส่งมาจากศูนย์อื่น อะไหล่ดังกล่าวจะถูกส่งให้ในช่วงเวลาข้ามคืน ที่เก็บอะไหล่แบบสี่ (4) ชั่วโมงจะจัดส่งชิ้นส่วนประกอบหลักตามที่ระบุไว้โดย Dell Technologies ส่วนประกอบหลักเป็นส่วนประกอบหนึ่ง ซึ่งเมื่อเกิดความเสียหายแล้วอาจทำให้ระบบไม่สามารถใช้ฟังก์ชันการทำงานขั้นพื้นฐานได้ ชิ้นส่วนอะไหล่ที่ถือว่าไม่มีความจำเป็นฉุกเฉิน รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง: ซอฟต์แวร์ ฟลอปปีไดรฟ์ ไดรฟ์สื่อข้อมูล โมเด็ม ลำโพง การ์ดเสียง ซีพียู จอแสดงผล แป้นพิมพ์ และเมาส์ เพื่อให้ได้รับอะไหล่ที่จัดส่งแบบสี่ (4) ชั่วโมง ลูกค้าต้องอยู่ภายในพื้นที่ที่ให้ความคุ้มครองซึ่งมีการระบุไว้โดย Dell Technologies Dell Technologies จะเก็บเฉพาะอะไหล่ในคลังสินค้าเท่านั้นตามการกำหนดค่ามาตรฐาน การเก็บอะไหล่บริการไว้ในคลังสินค้าต้องใช้เวลานานในการดำเนินการสามสิบ (30) วัน
- D. **พร้อมให้บริการ:** ช่วงเวลาที่พร้อมให้บริการ (RTS) คือจำนวนวันที่จะต้องพร้อมที่จะให้บริการหลังจากวันที่ยอมรับคำสั่งซื้อของคุณและจะปรากฏในใบเสนอราคาสำหรับลูกค้าของคุณ Dell Technologies จะเริ่มให้บริการในวันที่พลบค่ำที่แสดงในใบเสนอราคาสำหรับลูกค้า การเก็บอะไหล่ไว้ในคลังสินค้าต้องใช้เวลานานเพิ่มเติม บริการจัดจำหน่ายโดยความพยายามที่ดีที่สุดระหว่างวันที่ยอมรับคำสั่งซื้อของคุณและช่วงเวลา RTS
- E. **การเป็นเจ้าของอะไหล่บริการ:** อะไหล่บริการของ Dell Technologies ทั้งหมดที่ถอดออกจากผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและส่งคืนให้กับ Dell Technologies จะถือเป็นทรัพย์สินของ Dell Technologies สำหรับชิ้นส่วนบริการที่ถูกแยกออกจากผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน และลูกค้าเก็บชิ้นส่วนดังกล่าวไว้ (ยกเว้นฮาร์ดไดรฟ์จากผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนซึ่งอยู่ในบริการ "Keep Your Hard Drive") ลูกค้าจะต้องชำระเงินเป็นราคายกเลิกปัจจุบันในขณะนี้ให้กับ Dell Technologies หากลูกค้าได้รับชิ้นส่วนอะไหล่ทดแทนจาก Dell Technologies แล้ว Dell Technologies ใช้งานและลูกค้าให้สิทธิ์โดยชัดแจ้งแก่ Dell Technologies ในการใช้ชิ้นส่วนอะไหล่ใหม่หรือได้รับการปรับปรุงสภาพ ซึ่งผลิตโดยผู้ผลิตรายต่าง ๆ เพื่อเป็นการซ่อมแซม

## 8 ข้อกำหนดในการให้บริการ

---

รายละเอียดการให้บริการนี้มีผลตั้งแต่วันที่เริ่มที่ระบุในใบเสนอราคา และต่อเนื่องตลอดระยะเวลา (“ระยะเวลา”) ที่ระบุในใบเสนอราคา จำนวนระบบ สิทธิการใช้งาน การติดตั้ง การปรับใช้ จุดปลายทางที่จัดการหรือผู้ใช้ที่ลูกค้าซื้อบริการต่าง ๆ ไว้ให้ อัตราหรือราคา ตลอดจนเงื่อนไขของแต่ละบริการ จะระบุไว้ในใบเสนอราคา ตามที่เกี่ยวข้อง การจัดซื้อบริการภายใต้รายละเอียดการให้บริการนี้จะต้องทำขึ้นเพื่อการใช้งานภายในของ ลูกค้าเท่านั้น ไม่ใช่เพื่อการจำหน่ายต่อหรือเพื่อการให้บริการต่อ ยกเว้นมีตกลงร่วมกันเป็นลายลักษณ์อักษรระหว่าง Dell Technologies และลูกค้า ว่าเป็นอย่างอื่น

## 9 ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

---

- A. **การกำหนดตารางเวลาใหม่:** เมื่อได้มีการกำหนดตารางเวลาของบริการนี้แล้ว จะสามารถเปลี่ยนตารางเวลาได้ก่อนวันที่กำหนดเอาไว้ด้วยอย่างน้อย 8 วันตามปฏิทิน ถ้าลูกค้าเลื่อนกำหนดเวลาบริการใหม่ภายในหรือน้อยกว่า 7 วันก่อนวันที่ได้กำหนดไว้ ลูกค้าจะเสียค่าธรรมเนียมสำหรับการกำหนดเวลาใหม่ ซึ่งจะไม่เกิน 25% ของราคาบริการ ลูกค้าจะต้องยืนยันการเปลี่ยนตารางเวลาสำหรับบริการดังกล่าวอย่างน้อย 8 วันก่อนที่จะเริ่มต้นบริการนี้
- B. **ข้อจำกัดที่สมเหตุสมผลในเชิงพาณิชย์ต่อขอบเขตของการบริการ:** Dell Technologies อาจปฏิเสธที่จะให้บริการตามที่เห็นสมควร หากบริการสร้างความเสียหายที่ไม่สมเหตุสมผลต่อ Dell Technologies หรือผู้ให้บริการของ Dell Technologies หรือถ้าบริการที่ขออนุญาตอยู่นอกเหนือขอบเขตของบริการ Dell Technologies จะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายหรือความล่าช้าในการดำเนินงานเนื่องจากสาเหตุใด ๆ ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของตน รวมทั้งความเสียหายของลูกค้านำมาซึ่งการปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อผูกพันของตนภายใต้รายละเอียดการให้บริการนี้ บริการจะขยายครอบคลุมเฉพาะการใช้งานที่มีการออกแบบไว้สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเท่านั้น
- C. **บริการเสริม:** บริการเสริม (รวมทั้ง บริการในจุดที่ต้องการ การติดตั้ง การจัดทำรายงาน การให้คำปรึกษา บริการเฉพาะจากมืออาชีพที่มีการจัดการ การจัดการทางเทคนิคให้ลูกค้า หรือบริการด้านการฝึกอบรม) อาจมีจำหน่ายเพิ่มเติมจาก Dell Technologies ซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่ที่ลูกค้ารับบริการ บริการเสริมต่าง ๆ อาจต้องมีข้อตกลงกับ Dell Technologies ที่แยกต่างหาก ในกรณีที่ไม่มีข้อตกลงดังกล่าว จะมีบริการเสริมที่เป็นไปตามรายละเอียดบริการนี้
- D. **การมอบหมายงาน:** Dell Technologies อาจมอบหมายบริการและ/หรือรายละเอียดการให้บริการนี้แก่ผู้ให้บริการที่เป็นบุคคลภายนอกที่ผ่านการรับรองแล้ว
- E. **การยกเลิก:** Dell Technologies อาจยกเลิกบริการนี้ได้ทุกเมื่อตามเหตุผลดังต่อไปนี้:
- ลูกค้าไม่สามารถชำระค่าใช้จ่ายทั้งหมดของบริการนี้ได้ตามเงื่อนไขของใบแจ้งหนี้
  - ลูกค้าละเมิด คุกคาม หรือปฏิเสธที่จะร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ที่ให้ความช่วยเหลือหรือช่างเทคนิคที่ให้บริการนอกสถานที่ หรือ
  - ลูกค้าไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขทั้งหมดที่กำหนดไว้ในรายละเอียดบริการนี้

ในกรณีที่ Dell Technologies ยกเลิกบริการนี้ Dell Technologies จะส่งหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับการยกเลิกให้แก่ลูกค้าตามที่อยู่ที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ของลูกค้า โดยหนังสือแจ้งดังกล่าวจะประกอบด้วยสาเหตุของการยกเลิกและวันที่มีผลในการยกเลิก ซึ่งจะไม่ต่ำกว่าสิบ (10) วันนับจากวันที่ Dell Technologies ส่งหนังสือแจ้งการยกเลิกให้แก่ลูกค้า ยกเว้นกฎหมายท้องถิ่นได้กำหนดบัญญัติการยกเลิกในลักษณะอื่นซึ่งไม่อาจเปลี่ยนแปลงตามข้อตกลงได้ หาก Dell Technologies ยกเลิกบริการนี้ตามวรรคนี้ ลูกค้าจะไม่สิทธิ์รับเงินคืนสำหรับค่าธรรมเนียมที่ชำระหรือครบกำหนดชำระกับ Dell Technologies

---



- F. **ข้อจำกัดและการย้ายสถานที่ทางภูมิศาสตร์:** บริการนี้มีการส่งมอบให้กับสถานที่ที่ระบุในใบแจ้งหนี้ของลูกค้า บริการนี้ไม่มีให้บริการในบางพื้นที่ หากผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณไม่ได้อยู่ในที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ที่ตรงกับสถานที่ที่ระบุไว้ในบันทึกการให้บริการของ Dell Technologies สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณ ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการกำหนดค่า และไม่ได้รายงานให้ Dell Technologies ทราบ Dell Technologies ต้องแก้ไขคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณใหม่ก่อนสำหรับสิทธิ์การสนับสนุนที่คุณซื้อก่อนเวลาการตอบสนองที่มีผลบังคับใช้สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนนี้สามารถที่จะได้รับสิทธิ์คืนได้ ราคาที่เกี่ยวข้องกับบริการอาจแตกต่างกันไปในสถานที่อื่นนอกเหนือจากสถานที่ทางภูมิศาสตร์ ซึ่งได้แสดงไว้ในบันทึกการให้บริการของ Dell Technologies สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณ และคุณจะต้องรับผิดชอบในการชำระค่าบริการเพิ่มเติมสำหรับบริการในสถานที่ใหม่ หากเกี่ยวข้อง คุณจะไม่มีสิทธิ์ได้รับเงินคืนใด ๆ จากการที่คุณชำระค่าบริการครั้งแรกในกรณีที่มีการกำหนดราคาต่ำกว่าในสถานที่ใหม่ ทางเลือกในการรับบริการ รวมทั้งระดับการบริการ เวลาการสนับสนุนด้านเทคนิค และเวลาการบริการ บริการนอกสถานที่จะแตกต่างกันไปตามพื้นที่ บริการบางอย่างอาจไม่มีจัดจำหน่ายในพื้นที่ของลูกค้า กรุณาสอบถามข้อมูลจากพนักงานขาย ช่องพูพินของ Dell Technologies ในการจัดหาระบบให้แก่วัดที่ซึ่งมีการย้ายที่อยู่ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง ความพร้อมในการจัดบริการในพื้นที่ ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม การตรวจสอบและรับรองผลิตภัณฑ์ที่มีการย้ายที่อยู่ใหม่โดยคิดอัตราค่าบริการ ณ เวลานั้น หรือปัจจัยอื่น ๆ ของ Dell Technologies
- G. Dell Technologies จะไม่ต้องรับผิดชอบต่อการรับประกันผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของพูพินใด ๆ
- H. Dell Technologies จะไม่ต้องรับผิดชอบต่อการรับประกันซอฟต์แวร์ของพูพินใด ๆ หรือการบำรุงรักษาซอฟต์แวร์ตามที่ระบุในรายละเอียดการให้บริการนี้
- I. **ข้อกวดขันในการให้บริการและค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม:** บริการเนื่องจากสาเหตุต่อไปนี้อาจมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม: (i) ความปรมาภของลูกค้าหรือบุคคลภายนอก (ii) การใช้พัสดุหรือการใช้พัสดุประเภทประสงค รวมทั้งการไปใช้งานผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนตามข้อกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของ OEM (iii) การย้าย การขนส่ง หรือการกำหนดค่าใหม่ของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของ OEM (iv) การบำรุงรักษาหรือการซ่อมแซมผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนโดยบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ Dell Technologies (v) ความล้มเหลวของอุปกรณ์ที่ Dell Technologies ไม่ได้ดูแล (vi) สาเหตุภายนอกที่มีต่อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนซึ่งได้แก่ ไฟไหม้ น้ำ ความล้มเหลวหรือความพิพพองของพลังงานไฟฟ้า การรบกวนความร้อนที่ไม่เพียงพอ เหตุการณ์สุดวิสัย และความเสียหายตามปกติที่คุ้มครองโดยประกัน ตามดุลพินิจของ Dell Technologies อาจพิจารณาเรียกเก็บค่าบริการสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนในสภาพการใช้งานตามปกติ รวมถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะความล้มเหลวที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่สนับสนุน และการโทรบริการเมื่อไม่พบความล้มเหลว
- J. **การโอนบริการ:** ภายใต้ข้อจำกัดที่อธิบายไว้โดยละเอียดในรายละเอียดการให้บริการ ลูกค้าโอนบริการนี้ให้แก่บุคคลภายนอกที่จัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนทั้งหมดของลูกค้าก่อนสิ้นอายุระยะเวลาข้อตกลงในเวลาปัจจุบันได้ หากลูกค้าเป็นผู้จัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและส่วนบริการนี้รายแรก หรือลูกค้าจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและบริการนี้จากเจ้าของรายแรก (หรือผู้รับโอนก่อนหน้า) และผู้รับโอนใหม่ดำเนินการตามขั้นตอนการเตรียมความพร้อมที่ Dell Technologies กำหนดในการซื้อบริการนี้ อาจมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการโอน และการกำหนดราคาสำหรับผู้รับโอนภายหลังอาจแตกต่างจากการกำหนดราคาของลูกค้าที่โอนย้าย หากลูกค้าและผู้รับโอนของลูกค้าเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปยังพื้นที่ที่ไม่สามารถให้บริการ (หรือไม่มีบริการจัดให้ในราคาที่เท่ากัน) ลูกค้าหรือผู้รับโอนของลูกค้าอาจไม่สามารถรับบริการหรือต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมเพื่อรักษาสัญญาบริการเดิมในพื้นที่ใหม่ หากลูกค้าหรือผู้รับโอนของลูกค้าไม่จ่ายค่าบริการเพิ่มเติม บริการดังกล่าวอาจถูกปรับเปลี่ยนประเภทการให้บริการอัตโนมัติตามราคาให้บริการเดิมสำหรับพื้นที่ใหม่ โดยไม่สามารถขอคืนเงินได้

## 10 **เกณฑ์การชำระเงิน**

- A. **ค่าธรรมเนียมคงที่** (ตามระบบที่ระบุไว้ในใบเสนอราคาสำหรับลูกค้า): การชำระเงินค่าบริการเป็นการชำระเงินสำหรับระยะเวลาเต็มงวด โปรดดูรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและการกำหนดราคาโดยละเอียดในใบเสนอราคาสำหรับลูกค้าของคุณ
- B. **สมมติฐานการตั้งราคา:** ในกรณีที่รายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่ระบุไว้ในใบเสนอราคาสำหรับลูกค้าของคุณไม่ถูกต้องหรือสมบูรณ์สำหรับระบบที่เกิดขึ้นจริง การกำหนดราคาของ Dell Technologies อาจมีการเปลี่ยนแปลง
- C. **การกำหนดค่าธรรมเนียม:** การกำหนดราคาขึ้นอยู่กับข้อกำหนดค่าธรรมเนียม เมื่อเริ่มให้บริการ การเปลี่ยนแปลงใด ๆ กับการกำหนดค่าอาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในราคา

- D. **ข้อกำหนดในใบแจ้งหนี้/การชำระเงิน:** ใบแจ้งหนี้สำหรับบริการจะได้รับการเรียกเก็บเงินล่วงหน้าเมื่อได้รับใบสั่งซื้อของลูกค้าที่อ้างอิงรายละเอียดการให้บริการนี้ การชำระเงินจะกระทำเป็นสกุลเงินที่ระบุไว้ในใบเสนอราคาสำหรับลูกค้าของคุณ หรือสกุลเงินท้องถิ่นในประเทศหรือภูมิภาคที่เหมาะสม การชำระเงินจะครบกำหนดสามสิบ (30) วัน นับจากวันที่ออกใบแจ้งหนี้ เว้นแต่จะระบุไว้เป็นอย่างอื่นในข้อตกลงของคุณ
- E. **การแปลงสกุลเงิน:** อัตราการแปลงสกุลเงินของ Dell Technologies อ้างอิงจากสัญญาป้องกันความเสี่ยงในอนาคตหรือตัวเลือกอื่น ๆ กับคู่สัญญาด้านการธนาคารทั่วโลก โดยทั่วไปอัตราเหล่านี้จะมีการกำหนดไว้ที่จุดเริ่มต้นของแต่ละไตรมาส แต่เนื่องจากลักษณะของตลาดแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ Dell Technologies อาจเปลี่ยนแปลงอัตราแลกเปลี่ยน สกุลเงิน หรือกระบวนการสำหรับโปรแกรมการป้องกันความเสี่ยงตลอดเวลา
- F. **ค่าใช้จ่าย:** ค่าใช้จ่ายจะรวมอยู่ในค่าธรรมเนียมคงที่ Dell Technologies จะไม่เรียกเก็บเงินสำหรับค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมที่เกี่ยวกับการให้บริการโดยไม่มีที่ยินยอมจากลูกค้าอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน ยกเว้นจะมีการเปลี่ยนแปลงขอบเขต ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจะรวมถึงค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับบริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายของการเดินทางและค่าครองชีพตามจริง สมเหตุสมผล และจำเป็น
- G. **ภาษี:** การกำหนดราคาของ Dell Technologies ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มหรือภาษีท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง
- H. **การเปลี่ยนแปลงขอบเขต:** อาจมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมหากลูกค้าเปลี่ยนแปลงหรือขยายขอบเขตของบริการ การทำงานเพิ่มเติมใด ๆ ที่จำเป็นต้องใช้นอกขอบเขตของรายละเอียดการให้บริการนี้ ต้องได้รับการยินยอมตามกระบวนการควบคุมการเปลี่ยนแปลง
- I. **การจัดกำหนดการใหม่และบริการ:** ไม่สามารถจัดกำหนดการหรือเริ่มบริการได้จนกว่า Dell Technologies จะได้รับคำสั่งซื้อ (ถ้ามี) ซึ่งอ้างอิงถึงรายละเอียดการให้บริการนี้ เมื่อได้รับใบสั่งซื้อโดยการอ้างอิงรายละเอียดการให้บริการนี้ โดยปกติแล้ว Dell Technologies จะติดต่อลูกค้าภายในเจ็ด (7) วันทำการเพื่อเริ่มการกำหนดการของบริการ การกำหนดการของบริการจะขึ้นอยู่กับความพร้อมใจ/ความต้องการกำหนดการของลูกค้า และความพร้อมใช้งานของทรัพยากรที่จำเป็น
- J. **การกำหนดราคา:** ระยะเวลาที่ Dell Technologies เสนอภายใต้รายละเอียดการให้บริการนี้ (รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการกำหนดราคา) จะต้องใช้ได้เป็นเวลาสามสิบ (30) วัน นับจากวันที่ส่งมอบรายละเอียดการให้บริการแก่ลูกค้าเป็นครั้งแรก ในกรณีที่ลูกค้าลงนามในรายละเอียดการให้บริการนี้หลังจากระยะเวลาสามสิบ (30) วันดังกล่าว Dell Technologies อาจสงวนสิทธิ์แต่เพียงผู้เดียวในการ (i) ยอมรับรายละเอียดการให้บริการตามระยะเวลาที่ระบุ หรือ (ii) ปฏิเสธรายละเอียดการให้บริการดังกล่าว และอาจให้รายละเอียดการให้บริการฉบับแก้ไขแก่ลูกค้า ซึ่งระบุการอัปเดตที่จำเป็นลงในระยะเวลาของรายละเอียดการให้บริการฉบับก่อนหน้า

## เอกสารแนบท้าย ก

### การตอบรับบริการนอกสถานที่

#### ระดับการบริการนอกสถานที่ที่มีให้เลือกร้อยละระดับ

เวลาตอบกลับต่อไปนี้ใช้สำหรับเหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์ซึ่งตกลงกันอย่างชัดเจนแจ้งภายในเอกสารการสั่งซื้อที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ความพร้อมในการให้บริการอาจแตกต่างกันไปตามภูมิภาค/สถานที่ - โปรดติดต่อตัวแทนฝ่ายขายหรือการสนับสนุนของ Dell Technologies เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติม Dell จะพยายามให้มากที่สุดตามหลักการพาณิชย์เพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่ผ่านเกณฑ์ภายในระยะเวลาต่อไปนี้:

ประเภทของการตอบรับบริการนอกสถานที่	เวลาการตอบรับบริการนอกสถานที่	ข้อจำกัด/ข้อกำหนดพิเศษ
บริการตอบรับนอกสถานที่ 4 ชั่วโมง ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง	ช่างเทคนิคควรถึงสถานที่ทำงานภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากเสร็จสิ้นการแก้ไขปัญหากทางโทรศัพท์	พร้อมให้บริการตลอดเจ็ด (7) วันต่อสัปดาห์ ยี่สิบสี่ (24) ชั่วโมงต่อวัน - รวมถึงวันหยุดราชการ

<p>บริการการตอบกลับนอกสถานที่ ในวันทำการถัดไป *</p>	<p>หลังจากการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ และการวินิจฉัย ช่างเทคนิคจะถูกส่งออกไป ไปที่สถานที่ทำงานในวันทำการถัดไป</p>	<p>พร้อมให้บริการห้า (5) วันต่อสัปดาห์ สิบ (10) ชั่วโมงต่อวัน ยกเว้นวันหยุด สายโทรเข้าที่ศูนย์ผู้เชี่ยวชาญของ Dell Technologies ได้รับหลังจาก 17:00 น.* เวลาในท้องถิ่นของลูกค้า (วันจันทร์ - วันศุกร์) และ/หรือการ จัดส่งคนที่ Dell Technologies ได้รับเรื่องหลังจากเวลาดังกล่าว อาจทำให้ ต้องเพิ่มจำนวนวันที่ช่างซ่อมบำรุงจะไปตั้งตำแหน่งของลูกค้า  ในกรณีที่ต้องใช้รหัส/ทรัพยากรเพิ่มเติมเมื่อช่างเทคนิคที่ให้บริการนอก สถานที่ทำงานของลูกค้าแล้ว การดำเนินการอาจต้องระงับไว้ชั่วคราว จนกว่าจะรหัส/ทรัพยากรเพิ่มเติมดังกล่าวจะมาถึง</p>
<p>6-Hour Call to Repair 7x24: ตอบ รับบริการนอกสถานที่ 2 ชั่วโมง พร้อมบริการซ่อม 6 ชั่วโมง</p>	<p>ช่างเทคนิคควรถึงสถานที่ทำงานภายใน 2 ชั่วโมงหลังจากมีการส่งคนออกไป และซ่อมฮาร์ดแวร์ให้เสร็จภายใน 6 ชั่วโมง หลังจากมีการส่งคนออกไป</p>	<p>พร้อมให้บริการตลอดเจ็ด (7) วันต่อสัปดาห์ ยี่สิบสี่ (24) ชั่วโมงต่อวัน - รวมถึงวันหยุดราชการ  ตอบรับภายใน 2 ชั่วโมงและซ่อมแซมภายใน 6 ชั่วโมงหลังจากการจัดส่งคน ออกไป  พร้อมให้บริการสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนบางรุ่น</p>

\* สำหรับช่างเทคนิคที่จะไม่ไปถึงในวันทำการถัดไป ศูนย์ผู้เชี่ยวชาญของ Dell Technologies ต้องได้รับสายโทรเข้าเพื่อขอรับบริการก่อนเวลาปิดให้บริการจัดส่ง  
คนในท้องถิ่น เวลาตัดรอบการจัดส่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศและช่วงระหว่างเวลา 15:30 น. ถึง 17:00 น. ตามเวลาท้องถิ่นของลูกค้า (วันจันทร์ถึง  
วันศุกร์) การจัดส่งที่ล่าช้าหลังจากเวลาปิดทำการในท้องถิ่นอาจต้องใช้วันทำการเพิ่มเติมสำหรับช่างเทคนิคและ/หรือชิ้นส่วนบริการถึงสถานที่ของลูกค้า

ใช้ได้กับความผิดพลาดของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนหรือการซ่อมแซมเท่านั้น ความช่วยเหลือด้านซอฟต์แวร์ไม่อยู่ในขอบเขต

© 2016 Dell Technologies Inc. สงวนลิขสิทธิ์ ในเอกสารนี้อาจมีการใช้เครื่องหมายการค้าและชื่อทางการค้า เพื่ออ้างถึงองค์กรที่เป็นเจ้าของเครื่องหมาย  
และชื่อ หรือผลิตภัณฑ์ขององค์กรเหล่านั้น สำนักกระดาษของข้อกำหนดและเงื่อนไขการขายของ Dell Technologies สามารถจัดพิมพ์ได้เมื่อได้รับการร้องขอ