

รายละเอียดการบริการ

Basic Hardware Service (บริการฮาร์ดแวร์ขั้นพื้นฐาน)

บทแนะนำข้อตกลงบริการของคุณ

Dell ยินดีที่จะให้ Basic Hardware Service (บริการฮาร์ดแวร์ขั้นพื้นฐาน) (“บริการ”) สำหรับเซิร์ฟเวอร์บางรายการ พื้นที่เก็บข้อมูล ระบบแบบเดสก์ท็อปหรือโน้ตบุ๊ก และเครื่องพิมพ์ (“ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน”) ดังที่ระบุไว้ที่ด้านล่าง) ตามรายละเอียดการบริการนี้ (“รายละเอียดการบริการ”) นอกจากนี้คุณลักษณะด้านล่างนี้แล้ว บริการนี้ยังมีตัวเลือกการสนับสนุนด้านเทคนิค ชั้นส่วนอะไหล่ และบริการด้านกำลังคนที่เกี่ยวข้อง เพื่อซ่อมบำรุงและ/หรือแทนที่ข้อบกพร่องของฝีมือการผลิตที่เกิดขึ้นภายในระยะเวลา

บริการฮาร์ดแวร์สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้า (“การซ่อมบำรุงที่ตรงตามหลักเกณฑ์”) รายละเอียดการบริการนี้ทำขึ้นระหว่างคุณซึ่งเป็นลูกค้า (“คุณ” หรือ “ลูกค้า”) และหน่วยงานของ Dell ที่ระบุในใบแจ้งหนี้ในการซื้อบริการของคุณ บริการนี้จะปฏิบัติตามและควบคุมโดยข้อตกลงบริการหลักที่ลงชื่อแยกต่างหากของลูกค้ากับ Dell ซึ่งจะให้สิทธิในการขายบริการนี้อย่างชัดเจน หรือในกรณีที่ไม่มีข้อตกลงดังกล่าวจะใช้ข้อกำหนดในการขายของ Dell ที่มีผลต่อลูกค้าเชิงพาณิชย์ ซึ่งสามารถอ่านได้ที่ www.dell.com/Terms หรือเว็บไซต์ www.dell.com ในประเทศของคุณ หรือทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตำแหน่งที่ตั้งของลูกค้า หรือใช้ข้อตกลงบริการหลักของลูกค้าที่เป็นมาตรฐานของ Dell (“CMSA”) ซึ่งสามารถรับข้อมูลได้ที่ www.dell.com/servicecontracts และจะรวมเป็นส่วนหนึ่งของเอกสารนี้ด้วยวิธีการอ้างอิง และสามารถขอรับเป็นเอกสารจาก Dell ได้ ทั้งสองฝ่ายยอมรับว่าได้อ่านและยินยอมที่จะผูกพันตามข้อตกลงออนไลน์ดังกล่าว ลูกค้ายอมรับว่าการต่ออายุ แก้ไข เพิ่มระยะเวลา หรือใช้บริการต่อไปจนเกินระยะเวลาเริ่มต้น จะต้องเป็นไปตามคำอธิบายบริการที่ใช้งาน ณ ขณะนั้น ซึ่งมีให้อ่านที่ www.dell.com/servicecontracts

ลูกค้าโดยตรงที่อยู่ใน APJ และผู้ใช้ที่ซื้อบริการของ Dell จากผู้ค้าปลีก: บริการนี้เกี่ยวข้องกับข้อตกลงบริการหลักที่ลงชื่อแยกต่างหากของลูกค้ากับ Dell หรือในกรณีที่ไม่มีข้อตกลงดังกล่าว จะใช้ CMSA ที่เป็นมาตรฐานของ Dell ซึ่งสามารถรับข้อมูลได้ที่ www.dell.com/servicecontracts

คู่ค้าหรือผู้ลงทะเบียนที่ผ่านการรับรอง PartnerDirect ที่อยู่ใน APJ หรือผู้ค้าปลีกที่ได้รับอนุญาต: บริการนี้มีไว้เพื่อการจำหน่ายต่อจากผู้ค้าปลีกที่ได้รับอนุญาตของ Dell โดยจะเกี่ยวข้องกับข้อกำหนดและเงื่อนไขในการขายสำหรับบุคคลหรือหน่วยงานที่ซื้อเพื่อจำหน่ายต่อของ Dell ซึ่งสามารถรับข้อมูลได้ที่ www.dell.com/servicecontracts

ผู้ใช้ที่อยู่ใน EMEA ซึ่งซื้อผลิตภัณฑ์และบริการของ Dell จากผู้ค้าปลีกหรือผู้แทนจำหน่าย: หากคุณซื้อบริการจากผู้แทนจำหน่าย/ผู้ค้าปลีกที่เป็นบุคคลที่สาม ข้อตกลงที่เกี่ยวข้องกับการขายและการส่งมอบ บริการจะมีผลระหว่างคุณและผู้แทนจำหน่าย/ผู้ค้าปลีกที่เป็นบุคคลที่สาม คุณไม่มีความเกี่ยวข้องในเชิงสัญญาโดยตรงกับ Dell สำหรับการขายหรือการส่งมอบบริการ แม้ว่าความจริงแล้ว Dell อาจเป็นผู้รับช่วงเพื่อให้ผู้แทนจำหน่าย/ผู้ค้าปลีกสามารถให้บริการที่คุณซื้อ บริการนี้จะสอดคล้องกับข้อกำหนดของข้อตกลงที่แยกต่างหากระหว่างคุณและผู้แทนจำหน่าย/ผู้ค้าปลีกที่เป็นบุคคลที่สาม แต่ยังคงเป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไข ค่านิยม ขอบเขต และข้อจำกัดที่ระบุในคำอธิบายบริการ ในการสั่งซื้อบริการนี้ การใช้บริการหรือซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง หรือการคลิก/เลือกปุ่มหรือช่อง “ฉันยอมรับ” ในเว็บไซต์ของ Dell.com สำหรับการซื้อของคุณ หรือภายในส่วนติดต่อซอฟต์แวร์ของ Dell ถือว่าคุณยอมรับในข้อผูกพันตามคำอธิบายบริการนี้ และข้อตกลงที่รวมไว้ในที่นี้ด้วยการอ้างอิง หากคุณมีข้อผูกพันกับคำอธิบายบริการนี้ในนามของบริษัทหรือนิติบุคคลอื่นๆ จะเป็นการแสดงว่าคุณมีอำนาจที่จะลงนามผูกพันบุคคลดังกล่าวกับคำอธิบายบริการนี้ ซึ่งในกรณีนี้ “คุณ” หรือ “ลูกค้า” จะอ้างอิงถึงบุคคลดังกล่าว

ขอบเขตของข้อตกลงบริการ

บริการนี้มีตัวเลือกการสนับสนุนด้านเทคนิค ชั้นส่วนอะไหล่ และบริการด้านกำลังคนที่เกี่ยวข้องเพื่อรับมือกับการซ่อมบำรุงที่ตรงตามหลักเกณฑ์ ระดับการตอบสนองของบริการมีระบุไว้ในแบบฟอร์มสั่งซื้อ หนังสือรับทราบคำสั่งซื้อ คำสั่งซื้อ ใบแจ้งหนี้ หรือใบเสร็จของลูกค้า (ซึ่งเรียกรวมว่า “แบบฟอร์มสั่งซื้อ”) สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ระดับการตอบสนองของบริการจะแตกต่างกันไปตามตำแหน่งที่ตั้งของลูกค้า และอาจรวมรายการต่อไปนี้:

- Return for Repair Services (บริการส่งคืนเพื่อซ่อมบำรุง): Mail-In Service (MIS) (บริการส่งทางไปรษณีย์), Carry-In Service (CIS) (บริการส่งด้วยตนเอง), Collect and Return Service (บริการเก็บและส่งคืน)
- Parts Only Service (บริการเฉพาะอะไหล่)
- Next Business Day Onsite Service (NBD) (บริการในสถานที่ในวันทำการถัดไป)
- Advanced Exchange Service (บริการเปลี่ยนขั้นสูง)

กิจกรรมต่อไปนี้ไม่รวมอยู่ในบริการนี้:

ข้อจำกัดในการให้ความคุ้มครองบริการ:

- ความช่วยเหลือกับวิธีดำเนินการของซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ
- ความช่วยเหลือกับฐานข้อมูล
- การทดแทนสื่อสำหรับซอฟต์แวร์ที่ไม่ใช่ของ Dell (เช่น Microsoft® Office) หรือสำหรับซอฟต์แวร์ที่ Dell ไม่ได้ส่งมาพร้อมกับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนใหม่
- ความช่วยเหลือกับการกำหนดค่า การปรับปรุงประสิทธิภาพ การติดตั้ง การย้ายตำแหน่งที่ตั้ง หรือการอัปเดต
- การตรวจติดตามที่สำคัญของภารกิจศูนย์คำสั่งส่วนกลาง
- การจัดส่งฉุกเฉินหรือระดับความร้ายแรงของกรณีปัญหาที่ลูกค้าระบุไว้
- การจัดการกรณีปัญหาหรือการจัดการการยกกรณีปัญหา
- การรับประกัน การซ่อมบำรุง หรือบริการประเภทอื่นๆ ที่ร้องขอสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ไม่ใช่ของ Dell (ยกเว้นในกรณีที่มีการระบุไว้เป็นอย่างอื่น)
- อุปกรณ์เสริม อุปกรณ์สำหรับการดำเนินการ อุปกรณ์เสริม หรืออะไหล่ เช่น แบตเตอรี่ โครม และฝาครอบ
- การเรียกคืนหรือถ่ายโอนข้อมูล
- การซ่อมบำรุงส่วนที่เสียหายหรือบกร่องกับสภาพภายนอกของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเท่านั้น และไม่มีผลต่อฟังก์ชันการทำงานของอุปกรณ์
- การลบไวรัส
- บริการสำหรับอุปกรณ์ที่เกิดความเสียหายจากการใช้งานผิดวัตถุประสงค์ อุบัติเหตุ หรือการใช้ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและส่วนประกอบในทางที่ผิด (โดยจะไม่จำกัดเพียงตัวอย่าง เช่น การใช้แรงดันไฟฟ้าผิดระดับ การใช้ฟิวส์ผิด การใช้อุปกรณ์หรืออุปกรณ์เสริมที่เข้ากันไม่ได้ การระบายอากาศไม่เหมาะสมหรือไม่เพียงพอ หรือการไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำในการใช้งาน) การดัดแปลง สภาพแวดล้อมการทำงานหรือทางกายภาพที่ไม่เหมาะสม การบำรุงรักษาที่ไม่ถูกต้องโดยลูกค้า (หรือตัวแทนของลูกค้า)
- การซ่อมบำรุงที่จำเป็นเนื่องจากปัญหาซอฟต์แวร์ หรือเป็นผลมาจากการแก้ไข การปรับเปลี่ยน หรือการซ่อมบำรุงโดยบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ Dell ผู้ค้าปลีกที่ได้รับอนุญาตของ Dell หรือผู้ให้บริการ หรือโดยลูกค้าด้วยการใช้อะไหล่ที่ลูกค้าสามารถเปลี่ยนทดแทนได้เอง (CSR ดังที่ระบุไว้ด้านล่าง)

วิธีติดต่อ Dell เมื่อคุณต้องการใช้บริการ

การให้บริการ Basic Hardware Service (บริการฮาร์ดแวร์ขั้นพื้นฐาน) ทั้งหมด ยกเว้น Parts Only Service (บริการเฉพาะอะไหล่) จะสามารถใช้บริการและการสนับสนุนด้านเทคนิคต่อไปนี้:

- Telephone support services (บริการการสนับสนุนทางโทรศัพท์) ซึ่งจะช่วยแก้ไขปัญหาฮาร์ดแวร์ในระหว่างเวลาทำการในท้องถิ่น ยกเว้นวันหยุดในท้องถิ่น
- บริการการสนับสนุนด้านเทคนิคผ่านการสนทนาทางออนไลน์แบบทันทีและทางอีเมล

หมายเหตุ: การให้บริการอาจแตกต่างกันไปตามภูมิภาค สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่ซื้อจากผู้ค้าปลีกของ Dell ลูกค้าอาจติดต่อ Dell หรือผู้ค้าปลีกของ Dell เพื่อระบุระดับการตอบสนองของบริการสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้า

การแก้ไขปัญหาบริการด้านเทคนิคที่ไม่เร่งด่วน: สำหรับปัญหาที่ไม่เร่งด่วนและสำหรับการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง โปรดติดต่อบริการสนับสนุนด้านเทคนิคของ Dell ผ่านการสนทนาทางออนไลน์แบบทันทีหรือทางอีเมลที่ www.support.dell.com

การแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์: ช่างเทคนิคของบริการ Basic Hardware Service (บริการฮาร์ดแวร์ขั้นพื้นฐาน) (“ช่างเทคนิคของ Dell”) จะให้บริการทางโทรศัพท์ในระหว่างเวลาทำการ วันจันทร์-ศุกร์ ยกเว้นวันหยุดในท้องถิ่น สามารถดูหมายเลขการสนับสนุน ทางโทรศัพท์ในท้องถิ่นได้ที่ www.support.dell.com

ก่อนติดต่อ Dell โปรดเตรียมข้อมูลต่อไปนี้:

- แท็กบริการ (ตั้งที่ระบุไว้ด้านล่าง) รหัสบริการด่วน และหมายเลขรุ่นของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน
- คำอธิบายปัญหาและขั้นตอนการแก้ไขปัญหาที่ดำเนินการไปแล้วก่อนที่จะติดต่อ Dell
- หมายเลขกรณีปัญหาถ้ามีการกำหนดไว้แล้วก่อนติดต่อกับ Dell
- การเข้าถึงผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนในระหว่างกระบวนการแก้ไขปัญหา

ช่างเทคนิคของ Dell จะยืนยันระดับบริการสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน และช่วยเหลือลูกค้าด้วยการใช้ขั้นตอนต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาเพื่อช่วยวินิจฉัยปัญหา ช่างเทคนิคของ Dell อาจขอให้ลูกค้าเปิดฝาครอบผลิตภัณฑ์ นำฮาร์ดแวร์ออก ปรับข้อมูลซอฟต์แวร์ หรือดำเนินการอื่นๆ เพื่อวินิจฉัย

ถ้าผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไม่อยู่ในระยะเวลาการรับประกันฮาร์ดแวร์ หรือปัญหาอยู่นอกเหนือการให้บริการ การวินิจฉัยและการแก้ไขปัญหาวางยังสามารถกระทำได้ แต่จะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

ชั้นส่วนอะไหล่

ไม่ว่าระดับการตอบสนองของบริการที่ซื้อไว้จะเป็นอย่างไรก็ตาม อะไหล่บางรายการนั้นได้รับการออกแบบมาเพื่อให้ลูกค้า สามารถถอดและเปลี่ยนได้ง่าย โดยอะไหล่เหล่านี้จะถูกกำหนดว่าเป็นชั้นส่วนที่ลูกค้าสามารถเปลี่ยนเองได้ (“CSR”) ถ้าในระหว่างการวินิจฉัย ช่างเทคนิคของ Dell จะระบุว่าการซ่อมบำรุงที่ตรงตามหลักเกณฑ์สามารถดำเนินการให้เสร็จได้ ด้วยอะไหล่ที่ได้รับการกำหนดเป็นอุปกรณ์ CSR จากนั้น Dell จะจัดส่งอะไหล่ที่ได้รับการกำหนดเป็นอุปกรณ์ CSR ไปที่ลูกค้าโดยตรง วิธีการขนส่งที่ใช้เพื่อจัดส่งชั้นส่วน CSR จะขึ้นอยู่กับระดับของบริการที่ลูกค้าซื้อไว้ ชั้นส่วนอะไหล่สำหรับลูกค้าที่มีบริการ “Next Business Day Service (บริการในวันทำการถัดไป)” จะถูกจัดส่งให้ผ่านวิธีการขนส่งในวันทำการถัดไป ชั้นส่วนอะไหล่สำหรับลูกค้าที่มีบริการ “Return for Repair Service (บริการส่งคืนเพื่อซ่อมบำรุง)” จะถูกจัดส่งให้ผ่านบริการขนส่งภาคพื้นดิน

เมื่อช่างเทคนิคของ Dell ระบุว่าจำเป็นต้องเปลี่ยนอะไหล่หรือส่งคืนระบบ ลูกค้าจะได้รับแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินการในขั้นตอนถัดไป การใช้บริการเลือกต่อไปนี้จะขึ้นอยู่กับระดับบริการที่ลูกค้าซื้อไว้:

ตัวเลือก Return for Repair Service (บริการส่งคืนเพื่อซ่อมบำรุง)

บริการ Return for Repair Service (บริการส่งคืนเพื่อซ่อมบำรุง) มีสามประเภท: Mail-In Service (บริการส่งทางไปรษณีย์), Carry-In Service (บริการส่งด้วยตนเอง) หรือ Collect and Return Service (บริการเก็บและส่งคืน)

Mail-in Service (MIS) (บริการส่งทางไปรษณีย์)

Mail-in Service (บริการส่งทางไปรษณีย์) จะเริ่มต้นดำเนินการได้ด้วยการติดต่อการสนับสนุนด้านเทคนิคของ Dell ดังที่ระบุไว้ข้างต้น ระหว่างการวินิจฉัย ช่างเทคนิคของ Dell จะระบุว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจะต้องให้ส่งผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปยังศูนย์ซ่อมบำรุงที่ Dell กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อสนับสนุนการซ่อมบำรุงที่ตรงตามหลักเกณฑ์ รอบเวลาปกติ ซึ่งจะรวมทั้งเวลาขนส่งไปกลับจากศูนย์ซ่อมบำรุง คือ 10 วันทำการ นับจากวันที่ลูกค้านำผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนมาให้ Dell

Carry-In Service (CIS) (บริการส่งด้วยตนเอง)

Carry-In Service (บริการส่งด้วยตนเอง) คือบริการ “ส่ง” ที่เริ่มต้นดำเนินการได้ด้วยการติดต่อการสนับสนุนด้านเทคนิคของ Dell ดังที่ระบุไว้ข้างต้น ระหว่างกระบวนการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ ช่างเทคนิคของ Dell จะวินิจฉัยว่าข้อผิดพลาดที่เกิดกับฮาร์ดแวร์ถือเป็นปัญหาหรือไม่ ถ้าใช่ ช่างเทคนิคจะขอให้ลูกค้าจัดส่งผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปยังศูนย์ซ่อมบำรุงที่ Dell กำหนดไว้ หรือตำแหน่งที่มีการขนส่ง (โดยลูกค้าเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง) เวลาบริการมาตรฐานคือเวลาทำการในท้องถิ่น ซึ่งจะให้บริการ 5 วันต่อสัปดาห์ ยกเว้นวันหยุดในท้องถิ่น การซ่อมบำรุงที่ตรงตามหลักเกณฑ์จะดำเนินการตามเวลาการตอบสนองที่ระบุไว้ในแบบฟอร์มสั่งซื้อของลูกค้า เมื่อซ่อมผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเสร็จแล้ว

Dell จะติดต่อลูกค้าเพื่อนัดหมายให้มารับผลิตภัณฑ์คืน ข้อตกลงของระดับบริการซ่อมบำรุงอาจแตกต่างกันตามประเทศและเมือง

Collect and Return Service (บริการเก็บและส่งคืน)

Collect and Return Service (บริการเก็บและส่งคืน) จะเริ่มต้นดำเนินการได้ด้วยการติดต่อการสนับสนุนด้านเทคนิคของ Dell ดังที่ระบุไว้ข้างต้น ในกรณีที่มีการวินิจฉัยว่าต้องมีการซ่อมบำรุงที่ตรงตามหลักเกณฑ์กับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน และไม่สามารถแก้ไขปัญหามาตรานทางโทรศัพท์ได้ การแก้ไขปัญหาด้วยช่างเทคนิคของ Dell ตัวแทนของ Dell จะเก็บผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและนำไปยังศูนย์ซ่อมบำรุงที่ Dell กำหนดไว้ การให้บริการนี้จะรวมถึงกำลังคนและการซ่อมหรือเปลี่ยนอะไหล่ในหน่วยระบบหลัก อันได้แก่ หน้าจอ เป็นพิมพ์ และเมาส์ ถ้าไม่ได้สั่งซื้อแยกต่างหาก การซ่อมบำรุงที่ตรงตามหลักเกณฑ์จะดำเนินการตามเวลาการตอบสนองที่ระบุไว้ในแบบฟอร์มสั่งซื้อของลูกค้าเมื่อซ่อมผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเสร็จแล้ว ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวจะถูกส่งคืนให้กับลูกค้าข้อตกลงของระดับบริการซ่อมบำรุงอาจแตกต่างกันตามประเทศและเมือง

ขั้นตอนการขนส่ง: ระหว่างการวินิจฉัย ช่างเทคนิคของ Dell จะให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีส่งคืนผลิตภัณฑ์ไปยังศูนย์ซ่อมบำรุงที่ Dell กำหนดไว้ ต้องส่งผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปยังที่อยู่ตามที่ช่างเทคนิคของ Dell ได้แจ้งไว้ และติดป้าย "หมายเลขการอนุญาตส่งคืน" ให้เห็นชัดเจน ช่างเทคนิคของ Dell จะเป็นผู้แจ้งหมายเลขการอนุญาตส่งคืน เพื่อให้ซ่อมบำรุงหรือเปลี่ยนอะไหล่ได้เร็วยิ่งขึ้น โปรดเขียนคำอธิบายปัญหาโดยย่อแนบมาด้วย บรรจุผลิตภัณฑ์ที่จะส่งคืนไว้ในกล่องเดิม ถ้ากล่องเดิมไม่สามารถใช้ได้ ช่างเทคนิคของ Dell อาจช่วยเหลือด้วยการจัดเตรียมกล่องใหม่ให้ แต่อาจมีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการนี้

ข้อควรระวังในการขนส่ง: ลูกค้าไม่ควรส่งคู่มือ ข้อมูลที่เป็นความลับ ข้อมูลกรรมสิทธิ์หรือข้อมูลส่วนตัว หรือสื่อที่ถอดเข้าออกได้ เช่น ฟลอปปีดิสก์ ดีวีดี การ์ดคอมพิวเตอร์ เป็นต้น Dell จะไม่รับผิดชอบต่อข้อมูลที่สูญหายหรือเสียหาย สื่อที่เสียหายหรือสูญหาย หรือข้อมูลที่เป็นความลับ ข้อมูลกรรมสิทธิ์ หรือข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า

Parts Only Service (บริการเฉพาะอะไหล่)

สำหรับลูกค้าที่มีบริการ Parts-Only Service (บริการเฉพาะอะไหล่) Dell จะกำหนดให้ลูกค้าสามารถส่งค่าอะไหล่ได้ เพื่อสนับสนุนการซ่อมบำรุงที่ตรงตามหลักเกณฑ์ Dell อาจเปลี่ยนให้ทั้งชุด แทนการเปลี่ยนแค่อะไหล่บางชิ้น ในกรณีที่ Dell ได้ส่งกล่องเพื่อการขนส่งที่ได้ชำระเงินไว้ล่วงหน้าแล้วมาพร้อมกับอะไหล่แต่ละรายการ เพื่อให้ลูกค้าใช้ส่งคืนอะไหล่เดิมที่บกพร่องให้กับ Dell Parts-Only Service (บริการเฉพาะอะไหล่) ไม่รวมการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ หรือความช่วยเหลือจากระยะไกลประเภทอื่นๆ

Next Business Day Onsite Service (บริการในสถานที่ในวันทำการถัดไป)

สำหรับลูกค้าที่มีบริการ Next Business Day Onsite Service (บริการในสถานที่ในวันทำการถัดไป) ในระหว่างที่แก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ ช่างเทคนิคของ Dell จะเป็นผู้กำหนดว่าจะต้องจัดส่งช่างเทคนิคที่ให้บริการในสถานที่หรือไม่ เพื่อสนับสนุนการซ่อมบำรุงที่ตรงตามหลักเกณฑ์สำหรับบริการ Next Business Day Onsite Service (บริการในสถานที่ในวันทำการถัดไป) ช่างเทคนิคมักจะไปถึงสถานที่ทำงานในวันทำการถัดไป มีข้อจำกัดและข้อกำหนดในการให้บริการนี้:

- ช่างเทคนิคจะให้บริการในวันจันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่ 8:00 น. ถึง 18:00 น. ตามเวลาท้องถิ่น ยกเว้นวันหยุดในท้องถิ่น
- โดยทั่วไปแล้ว สายที่โทรเข้ามาและ Dell รับก่อนเวลา 17:00 น. ตามเวลาท้องถิ่นจะสามารถใช้บริการได้ในวันทำการถัดไป แต่อาจแตกต่างกันไปตามภูมิภาค โปรดติดต่อช่างเทคนิคของ Dell เพื่อระบุวันกำหนดเวลาสุดท้ายสำหรับตำแหน่งที่ตั้งของคุณ
- ในกรณีที่ต้องใช้อะไหล่/ทรัพยากรเพิ่มเติมเมื่อช่างเทคนิคที่ให้บริการในสถานที่อยู่ในที่ทำงานของลูกค้าแล้ว การดำเนินการอาจต้องระงับไว้ชั่วคราวจนกว่าอะไหล่/ทรัพยากรเพิ่มเติมดังกล่าวจะมาถึง

การไม่สามารถเข้าตรวจเย็บเพื่อให้บริการ: ถ้าลูกค้าหรือตัวแทนที่ได้รับอนุญาตของลูกค้าไม่อยู่ในที่ทำงานเมื่อช่างเทคนิคที่ให้บริการในสถานที่ไปถึงแล้ว ช่างเทคนิคจะไม่สามารถให้บริการที่ต้องการได้เสร็จสมบูรณ์ หากเป็นไปได้ ช่างเทคนิคที่ให้บริการในสถานที่จะให้บัตรไว้เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าช่างได้มาถึงแล้ว ถ้าเกิดกรณีนี้ ลูกค้าอาจเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมสำหรับการโทรเรียกบริการติดตาม

Advanced Exchange Service (บริการเปลี่ยนขั้นสูง)

สำหรับลูกค้าที่มีบริการ Advanced Exchange Service (บริการเปลี่ยนขั้นสูง) Dell อาจจัดส่งอะไหล่ไปยังที่ทำงานของลูกค้าเพื่อสนับสนุนการซ่อมบำรุงที่ตรงตามหลักเกณฑ์ อะไหล่จะถูกจัดส่งผ่านการขนส่งภาคพื้นดิน ในบางกรณี อาจมีการจัดส่งช่างเทคนิคที่ให้บริการในสถานที่ไปเปลี่ยน/ติดตั้งอะไหล่ ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของ Dell เมื่อได้รับอะไหล่แล้ว ลูกค้าจะต้องส่งผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่บกพร่องคืนให้กับ Dell ด้วยการนาระบบที่สนับสนุนที่บกพร่องไปยังตำแหน่งการขนส่งคืนที่กำหนดไว้ภายใน 3 วันทำการ ถ้าลูกค้าไม่ส่งคืนรายการที่บกพร่องดังกล่าว ลูกค้าจะต้องถูกเรียกเก็บเงิน

การอัปเดตซอฟต์แวร์ของ Dell EqualLogic

Basic Hardware Service (บริการฮาร์ดแวร์ขั้นพื้นฐาน) สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของ Dell EqualLogic บางรายการ อันได้แก่ Dell EqualLogic PS Series จะประกอบด้วยการอัปเดตซอฟต์แวร์บำรุงรักษาและการแนะนำคุณลักษณะใหม่สำหรับเฟิร์มแวร์และซอฟต์แวร์หลัก เช่น SAN HQ, Auto Snapshot Manager และ Host Integration Toolkit (สำหรับระยะเวลาบริการที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ของลูกค้า)

โปรแกรมแก้ไขและการแก้ไขข้อบกพร่อง Dell จะนำโปรแกรมแก้ไขและการแก้ไขข้อบกพร่องออกมาใช้งานอยู่เป็นระยะสำหรับซอฟต์แวร์ การเก็บข้อมูลสำหรับองค์กรของ EqualLogic โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการและ/หรือความเข้ากันได้ของฐานข้อมูล และการแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ การหลีกเลี่ยงปัญหา และ/หรือ โปรแกรมแก้ไขที่จำเป็นต้องสอดคล้องกับเอกสารประกอบของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนอยู่เสมอ

รุ่นใหม่ โดยทั่วไปแล้ว Dell จะให้บริการซอฟต์แวร์การเก็บข้อมูลสำหรับองค์กรของ EqualLogic รุ่นใหม่โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมสำหรับผู้รับอนุญาตของซอฟต์แวร์การเก็บข้อมูลสำหรับองค์กรที่ติดตั้งไว้แล้วในผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ซึ่งครอบคลุมอยู่ภายใต้การรับประกันที่จำกัดของ Dell หรือการบริการรายปี หรือสัญญาการบำรุงรักษา โดยปกติแล้ว รุ่นใหม่จะประกอบด้วยรุ่นที่มีโปรแกรมแก้ไขและการแก้ไขข้อบกพร่อง การเปลี่ยนแปลงที่จะมีผลต่อการเพิ่มหรือขยายความสามารถของคุณลักษณะที่มีอยู่ และการเปลี่ยนแปลงที่มีคุณลักษณะ ฟังก์ชัน หรือความสามารถในการทำงานใหม่ที่เกี่ยวข้อง

อัตราการต่ออายุการสนับสนุนของ Dell EqualLogic: www.Dell.com/ProSupport/EQLpricelist

การสนับสนุนแบบเครือข่ายผู้ค้า

Dell ยินดีที่จะให้บริการ Dell ProSupport for Multivendor (“บริการแบบเครือข่ายผู้ค้า”) สำหรับสินทรัพย์บางรายการที่ไม่ใช่ของ Dell (“ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนแบบเครือข่ายผู้ค้า” ดังที่ระบุไว้ด้านล่าง) ตามรายละเอียดการบริการ บริการนี้จะมีตัวเลือกการสนับสนุนด้านเทคนิค (โทรศัพท์) ชั้นส่วนอะไหล่ และบริการกำลังคน เพื่อรักษาระบบให้อยู่ในสภาพดี ภายในระยะเวลาการให้บริการที่ซื้อ (“การซ่อมบำรุงที่ตรงตามหลักเกณฑ์แบบเครือข่ายผู้ค้า”) ระยะเวลาคุ้มครองสำหรับอุปกรณ์แต่ละรายการจะอยู่ในข้อตกลงที่ซื้อไปของลูกค้า หรือแบบฟอร์มสั่งซื้อที่เชื่อมโยงกับการซื้อบริการ

บริการแบบเครือข่ายผู้ค้าเหล่านี้จะสามารถใช้ได้กับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนแบบเครือข่ายผู้ค้าสำหรับอุปกรณ์แต่ละรายการ ตามที่ Dell ระบุไว้

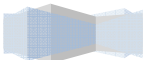
ตัวเลือกระดับบริการ

บริการแบบเครือข่ายผู้ค้าสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนแบบเครือข่ายผู้ค้าที่มีหรือไม่มีการรับประกันจาก OEM จะสามารถใช้ได้ในระยะเวลาคุ้มครองที่ระบุไว้ในระยะเวลาบริการที่ซื้อสำหรับอุปกรณ์แต่ละรายการ ระดับการตอบสนองของบริการมีระบุไว้ในแบบฟอร์มสั่งซื้อของลูกค้าสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนแบบเครือข่ายผู้ค้า

- Telephone support services (บริการการสนับสนุนทางโทรศัพท์) ซึ่งจะช่วยแก้ไขปัญหาฮาร์ดแวร์ในระหว่างเวลาทำการในท้องถิ่น ยกเว้นวันหยุดในท้องถิ่น
- On-site Service Options (Next Business Day On-Site Support or 5 days per week x 10 hours per day - 4 Hour On-Site Support) (ตัวเลือกบริการในสถานที่ (การสนับสนุนในสถานที่ในวันทำการถัดไป หรือ 5 วันต่อสัปดาห์ x 10 ชั่วโมงต่อวัน - การสนับสนุนในสถานที่ 4 ชั่วโมง)

ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน: บริการแบบเครือข่ายผู้ค้าสามารถใช้ได้กับบางระบบที่ไม่ใช่ของ Dell ซึ่งจะต้องมีการกำหนดค่าแบบมาตรฐาน ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนแบบเครือข่ายผู้ค้าที่ครอบคลุมอยู่ภายใต้รายละเอียดการบริการนี้ จะมีการระบุใบแจ้งหนี้ Dell ของลูกค้า แต่ผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์และอุปกรณ์เสริมจะไม่ครอบคลุมอยู่ในรายละเอียดการบริการนี้ ลูกค้าต้องซื้อสัญญาบริการแยกต่างหากสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนแบบเครือข่ายผู้ค้าแต่ละรายการ (เช่น เครื่องพิมพ์ที่ต่อกับระบบที่มีสิทธิ์รับบริการนั้น ไม่ถือรวมอยู่ในบริการด้วย ยกเว้นกรณีที่มีเครื่องพิมพ์มีสัญญาบริการของตัวเองแยกต่างหาก) ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนแบบเครือข่ายผู้ค้าแต่ละรายการจะได้รับการกำหนดหมายเลขซีเรียลของ OEM หรือหมายเลขซีเรียลอื่นๆ ที่กำหนดไว้ (“**แท็กบริการแบบเครือข่ายผู้ค้า**”) รายละเอียดการบริการนี้อาจครอบคลุมถึงผลิตภัณฑ์

สัญญา Basic Hardware Service (บริการฮาร์ดแวร์ขั้นพื้นฐาน) | Version 1.1 8 สิงหาคม 2554



เพิ่มเติม หรือมีการเพิ่มผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมนี้ไปยังรายการผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนแบบเครือข่ายผู้ค้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิภาค ตำแหน่งที่ตั้ง หรือภาษา โปรดติดต่อตัวแทนจำหน่ายของ Dell เพื่อดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนแบบเครือข่ายผู้ค้าสำหรับบริการนี้

ข้อมูลเพิ่มเติม

- Dell จะไม่รับผิดชอบภาระหน้าที่การรับประกันผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนแบบเครือข่ายผู้ค้าของผู้ผลิตใดๆ
- Dell จะไม่รับผิดชอบภาระหน้าที่การรับประกันซอฟต์แวร์ของผู้ผลิตใดๆ หรือบำรุงรักษาซอฟต์แวร์ชนิดใดๆ ตามข้อตกลงนี้
- **รุ่นที่สนับสนุน** ลูกค้าต้องบำรุงรักษาซอฟต์แวร์และผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนแบบเครือข่ายผู้ค้าตามระดับหรือการกำหนดค่ารุ่นขั้นต่ำที่ผู้ผลิตระบุ ดังที่มีการระบุไว้ในเว็บไซต์ของ OEM ลูกค้าต้องยืนยันการติดตั้งชิ้นส่วนอะไหล่เพื่อการบำรุงรักษา โปรแกรมแก้ไข การอัปเดตซอฟต์แวร์ หรือรุ่นต่างๆ ตามลำดับ ดังที่ระบุไว้โดย OEM เพื่อรักษาสิทธิ์ของระบบการสนับสนุนแบบเครือข่ายผู้ค้าสำหรับบริการแบบเครือข่ายผู้ค้านี้
- **ขีดจำกัดของความรับผิดชอบ** ถึงแม้ว่าจะมีข้อตกลงที่ลงชื่อแยกต่างหากกับ Dell ในกรณีที่ Dell ไม่สามารถรับประกันผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนแบบเครือข่ายผู้ค้าของลูกค้าได้ในสภาพดี ความรับผิดชอบโดยรวมของ Dell กับลูกค้าที่เกิดขึ้นจากหรือเกี่ยวข้องกับรายละเอียดการบริการนี้จะไม่เกินหรือจะน้อยกว่า a) ค่าธรรมเนียมสิบสอง (12) เดือนที่ชำระไปแล้ว หรือที่ลูกค้าต้องชำระให้กับ Dell ภายใต้อะเอียดการบริการนี้ หรือ b) การเปลี่ยนแปลงที่คล้ายกัน

การสนับสนุน Dell PowerConnect

Basic Hardware Service (บริการฮาร์ดแวร์ขั้นพื้นฐาน) สำหรับผลิตภัณฑ์ Dell PowerConnect ประกอบด้วยการแก้ไขปัญหาฮาร์ดแวร์ การบำรุงรักษา และการแก้ไขปัญหาและการวินิจฉัยซอฟต์แวร์ 90 วันแรก การสนับสนุนบริการสามารถใช้ได้ในช่วงเวลาทำการ และการตอบสนองจะเป็นไปตามสัญญาบริการพื้นฐาน

การสนับสนุนฮาร์ดแวร์ขั้นพื้นฐานของ PowerConnect

รายการต่อไปนี้จะเป็นส่วนหนึ่งของการสนับสนุนฮาร์ดแวร์ของ PowerConnect:

- การเปิด
- การเชื่อมต่อพอร์ต
- SFP/GBIC
- พัดลม/เครื่องสำรองไฟ
- เข้าไปที่ Support.Dell.com เพื่อดูการอัปเดตเฟิร์มแวร์และข้อมูล ตามที่พร้อมให้บริการ

การสนับสนุนซอฟต์แวร์ที่จำกัดเฉพาะ 90 วันแรกของ PowerConnect

Dell รับประกันว่าจะระยะเวลาเก้าสิบ (90) วันนับจากวันที่ซื้อ Dell จะให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขความเสียหายสำหรับระบบปฏิบัติการสลับ

บริการที่ไม่รวมอยู่กับการสนับสนุนซอฟต์แวร์ที่จำกัด

บริการเพิ่มเติม เช่น การติดตั้ง การกำหนดค่า การออกแบบ และการให้คำปรึกษาจะไม่รวมอยู่ด้วย แต่สามารถซื้อได้ต่างหากผ่าน Remote Advisory Services (RAS) (บริการให้คำปรึกษาระยะไกล)

การสนับสนุนซอฟต์แวร์การแก้ไขความเสียหายเพิ่มเติมและความช่วยเหลือในการดำเนินการที่จำกัดจะไม่รวมอยู่ด้วย แต่มีให้บริการผ่านสัญญาบริการของ ProSupport

ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติม

1. ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน

บริการนี้สามารถใช้ได้กับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ซึ่งประกอบด้วย Dell OptiPlex™, Latitude™, Precision™, Vostro™, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™ บางรุ่นเท่านั้น และ เครื่องพิมพ์บางรุ่นของ Dell ซึ่งสามารถซื้อได้โดยมีการกำหนดค่ามาตรฐาน มีการเพิ่มผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเป็นประจำ ดังนั้นโปรดติดต่อตัวแทนจำหน่ายของ Dell เพื่อขอรับรายการบริการล่าสุดที่สามารถใช้ได้กับผลิตภัณฑ์ Dell หรือไมโครซอฟท์ของ Dell ของคุณ ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนแต่ละรายการจะมีหมายเลขซีเรียลติดไว้ ("แท็กบริการ") ลูกค้าต้องซื้อข้อตกลงของบริการที่แยกต่างหากสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนแต่ละรายการ ตัวอย่างเช่น เครื่องพิมพ์ที่ซื้อพร้อมกับระบบแล็ปท็อปจะไม่รวมอยู่ใน สัญญาบริการของระบบแล็ปท็อป เครื่องพิมพ์และแล็ปท็อปจะต้องมีสัญญาบริการของตนเอง โปรดแจ้งแท็กบริการที่อยู่บนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณเมื่อติดต่อ Dell เกี่ยวกับบริการนี้

2. บริการของการสนับสนุน

A. การรับประกันฮาร์ดแวร์ที่จำกัด การซ่อมบำรุงที่ตรงตามหลักเกณฑ์สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนจะประกอบด้วยตัวเลือกการสนับสนุนด้านเทคนิค (โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น) และชิ้นส่วนอะไหล่และบริการด้านกำลังคนที่เกี่ยวข้อง เพื่อซ่อมแซมหรือแทนที่ข้อบกพร่องในฝีมือการผลิต โดยเป็นไปตามและที่เกื้อหนุนภายในระยะเวลาประกันที่จำกัดสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้า การรับประกันฮาร์ดแวร์ที่จำกัดของ Dell สามารถดูได้ที่ www.dell.com/Warranty หรือที่โพสต์ไว้ภายนอกสหรัฐอเมริกาที่เว็บไซต์ Dell.com ในท้องถิ่นของคุณ

B. ข้อจำกัดในการให้ความคุ้มครองฮาร์ดแวร์ อาจมีข้อจำกัดของการคุ้มครองฮาร์ดแวร์และอาจมีการขยายการให้บริการข้อจำกัดของฮาร์ดแวร์เหล่านี้โดยมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม โปรดดู www.Dell.com/Warranty หรือเว็บไซต์ Dell.com ในท้องถิ่นของคุณเพื่อดูข้อมูลเกี่ยวกับการรับประกัน หรือติดต่อนักวิเคราะห์การสนับสนุนด้านเทคนิคของ Dell สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม

C. การติดตั้งชิ้นส่วนอะไหล่ ไม่ว่าจะระดับการตอบสนองของบริการที่ซื้อไว้จะเป็นอย่างไรก็ตาม อะไหล่บางรายการนั้นได้รับการออกแบบมาเพื่อให้ลูกค้าสามารถถอดและเปลี่ยนได้ง่าย: อะไหล่เหล่านี้จะถูกกำหนดเป็นอุปกรณ์ CSR ถ้าระหว่างการแก้ไขปัญหาและการวินิจฉัยนักวิเคราะห์การสนับสนุนด้านเทคนิคของ Dell ระบุว่าสามารถดำเนินการซ่อมบำรุงให้เสร็จสิ้นได้ด้วยอะไหล่ที่เป็นอุปกรณ์ CSR จากนั้น Dell จะจัดส่งอะไหล่ที่เป็นอุปกรณ์ CSR ให้กับลูกค้าโดยตรง อะไหล่ CSR แบ่งออกเป็นสองประเภท:

- อะไหล่ CSR ที่เป็นตัวเลือก อะไหล่ CSR ที่เป็นตัวเลือกได้รับการออกแบบเพื่อให้ลูกค้าสามารถติดตั้งได้ง่าย แต่ Dell อาจมอบหมายให้ช่างเทคนิคไปยังสถานที่ทำงานเพื่อเปลี่ยนอะไหล่ให้ ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับประเภทของบริการที่ซื้อพร้อมกับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน
- อะไหล่ CSR ที่จำเป็น อะไหล่ CSR ที่จำเป็นได้รับการออกแบบมาเพื่อให้ลูกค้าสามารถติดตั้งได้ง่าย และ Dell จะไม่ให้บริการกำลังคนในการติดตั้งเพื่อติดตั้งอะไหล่ CSR ที่จำเป็น ถ้าลูกค้าขอให้ Dell และ/หรือผู้ค้าปลีกที่ได้รับอนุญาตของ Dell เปลี่ยนอะไหล่เหล่านี้ให้ ลูกค้าจะต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการนี้ Dell อาจยกเว้นค่าธรรมเนียมนี้สำหรับบริการของการสนับสนุนในจำนวนที่จำกัด เช่น ProSupport

D. การเปลี่ยนทั้งหมด ถ้านักวิเคราะห์ระบุว่าส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่บกพร่องเป็นส่วนประกอบที่สามารถปลดการเชื่อมต่อและต่อใหม่ได้อย่างง่ายดาย (เช่น แป้นพิมพ์หรือหน้าจอ) หรือถ้านักวิเคราะห์ระบุว่าผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนควรได้รับการเปลี่ยนทั้งหมด Dell ขอสงวนสิทธิ์ในการส่งชุดสำหรับเปลี่ยนทั้งหมดให้กับลูกค้า ถ้าช่างเทคนิคของ Dell ส่งชุดสำหรับเปลี่ยนให้กับลูกค้า ลูกค้าต้องคืนระบบหรือส่วนประกอบที่บกพร่องให้กับช่างเทคนิคของ Dell ยกเว้นลูกค้าได้ซื้อบริการ Keep Your Hard Drive (เก็บฮาร์ดไดรฟ์ไว้) สำหรับระบบที่ได้รับผลกระทบ ซึ่งในกรณีนี้ ลูกค้าอาจเก็บฮาร์ดไดรฟ์ไว้ได้ ถ้าลูกค้าไม่คืนส่วนที่บกพร่องให้กับช่างเทคนิคของ Dell ตามที่ระบุไว้ด้านบน หรือถ้า (ในกรณีที่ช่างเทคนิคของ Dell ไม่ได้เป็นผู้ส่งชุดสำหรับเปลี่ยน) ไม่มีการส่งคืนส่วนที่บกพร่องให้ภายในสิบ (10) วัน ลูกค้ายินดีที่จะชำระเงินแก่ Dell สำหรับชุดสำหรับเปลี่ยนดังกล่าวเมื่อได้รับใบแจ้งหนี้ ถ้าลูกค้าไม่ชำระเงินภายในสิบ (10) วันหลังจากได้รับใบแจ้งหนี้แล้ว นอกจากสิทธิ์หรือการเยียวยาที่ถูกต้องตามกฎหมายที่ Dell จะได้รับแล้ว Dell อาจยุติรายละเอียดการบริการนี้ตามที่ประกาศ

7

E. อะไหล่ที่เก็บอยู่ในคลังสินค้า ในขณะที่ Dell เก็บอะไหล่ไว้ในคลังสินค้าในที่ตั้งต่างๆ ทั่วโลก อะไหล่ที่เลือกอาจไม่มีเก็บไว้ในคลังสินค้าซึ่งอยู่ในตำแหน่งที่ใกล้ที่สุดกับที่ทำงานของลูกค้า ถ้าอะไหล่ที่จำเป็นต้องใช้เพื่อซ่อมบำรุงผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ไม่มีให้จากโรงงานของ Dell ที่อยู่ใกล้เคียงที่ทำงานของลูกค้า และต้องมีการส่งมาจากโรงงานอื่น อะไหล่ดังกล่าวจะถูกส่งให้ในช่วงเวลาข้ามคืน ที่เก็บอะไหล่แบบ 2 ชั่วโมงและ

4 ชั่วโมงจะใช้จัดเก็บส่วนประกอบสำหรับ “Mission Critical” ของระบบ ดังที่ระบุไว้โดย Dell ส่วนประกอบสำหรับ “Mission Critical” เป็นส่วนประกอบ ซึ่งเมื่อเกิดความเสียหายแล้วอาจทำให้ระบบไม่สามารถใช้ฟังก์ชันการทำงานขั้นพื้นฐานได้ อะไหล่ที่ถือว่าไม่ใช่ชิ้นส่วนสำคัญประกอบด้วย แต่ไม่จำกัดเพียง: ซอฟต์แวร์ ไดรฟ์ฟลอปปี ไดรฟ์สื่อ โมเด็ม ลำโพง การ์ดเสียง ไดรฟ์ซีพ จอภาพ แป้นพิมพ์ และเมาส์ เพื่อรับอะไหล่แบบ 2 ชั่วโมงหรือ 4 ชั่วโมง ลูกค้าจะต้องซื้อสัญญาบริการที่สอดคล้องกัน ซึ่งจะสนับสนุนการส่งอะไหล่ “Mission Critical” และผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนต้องอยู่ภายในพื้นที่คุ้มครองที่สนับสนุนซึ่ง Dell กำหนดไว้

F. การเป็นเจ้าของชิ้นส่วนบริการ ชิ้นส่วนอะไหล่ของ Dell ทั้งหมดที่ถูกถอดออกจากผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและส่งคืนให้กับ Dell จะถือเป็นทรัพย์สินของ Dell ลูกค้าต้องชำระเงินให้กับ Dell ในราคาขายส่งปัจจุบันสำหรับชิ้นส่วนอะไหล่ที่ถอดจากระบบและเก็บรักษาโดยลูกค้า (ยกเว้นฮาร์ดไดรฟ์จากระบบที่คุ้มครองโดยบริการ Keep Your Hard Drive (เก็บฮาร์ดไดรฟ์ไว้)) ถ้าลูกค้าได้รับอะไหล่จาก Dell Dell ใช้ชิ้นส่วนใหม่และได้รับการปรับปรุงที่สร้างโดยผู้ผลิตหลายรายในการซ่อมบำรุงตามการรับประกัน

3. ข้อกำหนดในการให้บริการ

ข้อตกลงนี้จะเริ่มต้นตั้งแต่วันที่คุณสั่งซื้อ และเริ่มดำเนินการตามข้อกำหนดในการให้บริการ “ข้อกำหนดในการให้บริการ” เริ่มต้นในวันที่ซื้อและจะขยายไปถึงช่วงเวลาที่จะระบุไว้ในแบบฟอร์มสั่งซื้อ จำนวนของระบบ ใบอนุญาต ชุดการติดตั้ง การปรับใช้ อุปกรณ์ปลายทางที่จัดการ หรือผู้ใช้ปลายทางที่ลูกค้าได้ซื้อบริการให้อย่างน้อยหนึ่งอย่าง อัตราหรือมูลค่า และข้อกำหนดในการให้บริการที่มีผลใช้งานสำหรับแต่ละบริการจะระบุไว้ในแบบฟอร์มสั่งซื้อของลูกค้า ยกเว้นที่เห็นพ้องเป็นอย่างอื่นอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรระหว่าง Dell กับลูกค้า การซื้อบริการภายใต้ข้อตกลงนี้จะสามารถนำไปใช้งานสำหรับการใช้ภายในของลูกค้าเองและไม่นำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการจำหน่ายต่อหรือให้บริการโดยคิดค่าใช้จ่าย

4. ความรับผิดชอบของลูกค้า

A. อำนาจในการให้สิทธิ์การเข้าถึง ลูกค้ารับรองและรับประกันว่าทั้งลูกค้าและ Dell จะได้รับอนุญาตให้เข้าถึงและใช้ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ข้อมูลในผลิตภัณฑ์ และองค์ประกอบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ทั้งหมดที่มีอยู่ในผลิตภัณฑ์ เพื่อวัตถุประสงค์ในการให้บริการเหล่านี้ ถ้าลูกค้ายังไม่ได้รับอนุญาต ในกรณีนี้จะเป็นความรับผิดชอบของลูกค้าในการขอรับการอนุญาตดังกล่าว โดยที่ ลูกค้ารับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง ก่อนที่ลูกค้าจะขอให้ Dell ให้บริการเหล่านี้

B. ร่วมมือกับนักวิเคราะห์ทางโทรศัพท์และช่างเทคนิคที่ให้บริการนอกสถานที่ ลูกค้ายอมรับที่จะร่วมมือกับและดำเนินการตามคำแนะนำที่นักวิเคราะห์ทางโทรศัพท์และช่างเทคนิคในสถานที่ทำงานของ Dell จากประสบการณ์พบว่าปัญหาเกี่ยวกับระบบและข้อผิดพลาดส่วนใหญ่สามารถแก้ไขได้ผ่านโทรศัพท์ ซึ่งเป็นผลมาจากการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดระหว่างผู้ใช้และนักวิเคราะห์หรือช่างเทคนิค

C. ข้อผูกมัดสำหรับการให้บริการในสถานที่ เมื่อบริการต้องการดำเนินงานในสถานที่ทำงาน ลูกค้าต้องให้สิทธิ์ที่ฟรี ปลอดภัย และเพียงพอในการเข้าถึงสถานที่และผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้า ซึ่งการเข้าถึงที่เพียงพอประกอบด้วย พื้นที่การทำงาน ไฟฟ้า และสายโทรศัพท์ในห้องที่เหมาะสม ต้องจัดเตรียมจอภาพหรือจอแสดงผล เมาส์ (หรืออุปกรณ์ชี้) และแป้นพิมพ์ (โดยไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับ Dell) ถ้าระบบไม่ได้รับรวมอุปกรณ์เหล่านี้ไว้

D. จัดการซอฟต์แวร์และการออกรุ่นที่มีการบริการ ลูกค้าต้องบำรุงรักษาซอฟต์แวร์และผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนตามระดับหรือการกำหนดค่ารุ่นขั้นต่ำที่ Dell ระบุ ดังที่มีการระบุไว้ใน PowerLink for Dell | EMC Storage หรือ EqualLogic™ หรือที่ระบุไว้ใน www.support.dell.com สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเพิ่มเติม ลูกค้าต้องยืนยันการติดตั้งชิ้นส่วนอะไหล่เพื่อการบำรุงรักษา โปรแกรมแก้ไข การอัปเดตซอฟต์แวร์ หรือรุ่นต่างๆ ตามลำดับ ดังที่ระบุไว้โดย Dell เพื่อรักษาสิทธิ์ของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนสำหรับบริการนี้

E. การสำรองข้อมูล ดำเนินการสำรองข้อมูลและโปรแกรมที่มีอยู่ทั้งหมดบนระบบที่ได้รับผลกระทบก่อนการส่งมอบบริการโดย Dell ทั้งนี้ DELL จะไม่มีความรับผิดชอบต่อการสูญเสียหรือการกู้คืนข้อมูลหรือโปรแกรม หรือการสูญเสียความสามารถในการใช้ระบบ ที่เกิดขึ้นนอกเหนือจากบริการนี้หรือกิจกรรมการสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง หรือการกระทำหรือการละเว้นการกระทำ รวมถึงการประมาทโดย Dell หรือผู้ให้บริการรายอื่น

F. การรับประกันของบุคคลที่สาม บริการเหล่านี้ อาจต้องให้ Dell เข้าถึงฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ที่ไม่ได้ผลิตโดย Dell การรับประกันของผู้ผลิตบางรายอาจเป็นโมฆะ หาก Dell หรือบุคคลอื่นนอกเหนือจากผู้ผลิตทำงานกับฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ ทั้งนี้ถือเป็นความรับผิดชอบของลูกค้าที่จะยืนยันว่าบริการของ Dell จะไม่มีผลกระทบต่อรับประกันดังกล่าว หรือถ้ามีผลกระทบเกิดขึ้น ลูกค้าจะสามารถยอมรับผลกระทบนั้นได้ Dell ไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อการรับประกันของบุคคลที่สามหรือสำหรับผลกระทบใดๆ ที่บริการของ Dell อาจมีผลต่อการรับประกันดังกล่าวเหล่านั้น

5. ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

A. การกำหนดเวลาใหม่ เมื่อได้กำหนดเวลาของบริการแล้ว การเปลี่ยนแปลงกำหนดเวลาจะต้องเกิดขึ้นก่อนวันที่กำหนดไว้อย่างน้อย 8 วันตามปฏิทินและแจ้งให้ Dell ทราบอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร ถ้าลูกค้ากำหนดเวลาบริการใหม่ภายในหรือน้อยกว่า 7 วันก่อนวันที่ได้กำหนดไว้ ลูกค้าจะเสียค่าธรรมเนียมสำหรับการกำหนดเวลาใหม่ ซึ่งจะไม่เกิน 25% ของราคาบริการของลูกค้า

B. ข้อจำกัดที่สมเหตุสมผลในเชิงพาณิชย์ต่อขอบเขตของบริการ Dell อาจปฏิเสธที่จะให้บริการ ตามที่เห็นสมควร ถ้าการให้บริการสร้างความเสี่ยงที่ไม่สมเหตุสมผลต่อ Dell หรือผู้ให้บริการของ Dell หรืออยู่นอกเหนือขอบเขตของบริการ Dell ไม่ขอรับผิดชอบต่อข้อผิดพลาดหรือความล่าช้าในประสิทธิภาพการทำงานอันเนื่องมาจากสาเหตุที่อยู่นอกเหนือการควบคุม บริการจะขยายครอบคลุมเฉพาะการใช้งานที่มีการออกแบบไว้สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเท่านั้น

C. บริการที่เป็นตัวเลือก บริการที่เป็นตัวเลือก (อันได้แก่ การสนับสนุนตามความต้องการ การติดตั้ง การให้คำปรึกษา การสนับสนุนระดับมืออาชีพ และการจัดการ หรือบริการฝึกอบรม) สามารถซื้อได้จาก Dell และจะแตกต่างกันไปตามตำแหน่งของลูกค้า บริการเสริมอาจต้องใช้ข้อตกลงที่แยกต่างหากกับ Dell ในกรณีที่ไม่มีข้อตกลงดังกล่าว บริการที่เป็นตัวเลือกจะมีให้ตามข้อตกลงนี้

D. การมอบหมาย Dell อาจมอบหมายบริการและ/หรือคำอธิบายบริการให้กับผู้ให้บริการรายอื่นที่ผ่านการรับรอง

E. การยกเลิก Dell สามารถยกเลิกบริการนี้เมื่อใดก็ได้ระหว่างช่วงเวลาของบริการ ด้วยเหตุผลข้อใดข้อหนึ่งต่อไปนี้:

- ลูกค้าไม่สามารถชำระเงินตามราคารวมของบริการนี้ตามข้อกำหนดของใบแจ้งหนี้
- ลูกค้าปฏิเสธที่จะร่วมมือกับนักวิเคราะห์ที่ให้ความช่วยเหลือหรือช่างเทคนิคที่ให้บริการในสถานที่ หรือ
- ลูกค้าไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขทั้งหมดที่กำหนดไว้ในรายละเอียดการบริการนี้

หาก Dell ยกเลิกบริการนี้ Dell จะส่งหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับการยกเลิกให้แก่ลูกค้าตามที่อยู่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ของลูกค้า โดยหนังสือแจ้งจะระบุสาเหตุของการยกเลิกและวันที่การยกเลิกมีผล ซึ่งจะไม่ต่ำกว่าสิบ (10) วันนับจากวันที่ Dell ส่งหนังสือแจ้งการยกเลิกให้แก่ลูกค้า ยกเว้นกรณีที่กฎหมายของรัฐกำหนดให้มีเงื่อนไขในการยกเลิกอื่นๆ ที่อาจไม่แตกต่างกันในข้อตกลงแต่ละฉบับ ถ้า Dell ยกเลิกบริการนี้ตามวรรคนี้ ลูกค้าจะไม่มีสิทธิ์รับเงินคืนสำหรับค่าธรรมเนียมที่ชำระหรือครบกำหนดชำระกับ Dell

F. ข้อจำกัดด้านภูมิศาสตร์และการเปลี่ยนสถานที่ บริการนี้มีการส่งมอบให้กับสถานที่ที่ระบุในใบแจ้งหนี้ของลูกค้า บริการนี้ไม่มีให้บริการสำหรับทุกพื้นที่ของบริการ ตัวเลือกบริการ อันได้แก่ ระดับบริการ เวลาการสนับสนุนด้านเทคนิค และเวลาการตอบสนองในสถานที่ จะแตกต่างกันไปตามภูมิศาสตร์ และตัวเลือกบางรายการอาจไม่มีจำหน่ายในพื้นที่ของลูกค้า ภาระหน้าที่ของ Dell ในการจัดส่งบริการไปยังผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนซึ่งมีการเปลี่ยนสถานที่จะเป็นไปตามความพร้อมในการให้บริการในท้องถิ่น และอาจมีค่าบริการเพิ่มเติม และการตรวจสอบและรับรองซ้ำของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนซึ่งมีการเปลี่ยนสถานที่ ตามอัตราค่าให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเวลาและข้อมูลในขณะนั้นของ Dell ลูกค้าจะมอบสิทธิ์ที่เพียงพอและปลอดภัยในการเข้าถึงสถานที่ของลูกค้าโดยไม่มีค่าใช้จ่ายแก่ Dell เพื่อให้ Dell สามารถปฏิบัติตามหน้าที่ได้อย่างเต็มที่

G. การโอนบริการ ภายใต้ข้อจำกัดที่ระบุไว้ในรายละเอียดการบริการนี้ ลูกค้าสามารถโอนบริการนี้ให้แก่บุคคลที่สามที่ซื้อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนทั้งหมดของลูกค้าก่อนวันหมดอายุของบริการในขณะนั้น โดยที่ลูกค้าเป็นผู้ซื้อเริ่มแรกของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและบริการนี้ หรือลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและบริการนี้มาจากเจ้าของเริ่มแรก (หรือผู้รับโอนก่อนหน้า) และเป็นไปตามกระบวนการโอนทั้งหมด ซึ่งสามารถดูได้ที่ www.support.dell.com อาจมีค่าบริการในการโอน โปรดทราบว่าถ้าลูกค้าหรือผู้รับโอนของลูกค้าเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปยังสถานที่ตั้งอื่นที่ไม่มีบริการ (หรือไม่มีให้บริการในราคาเดียวกัน) ตามที่ลูกค้าชำระสำหรับบริการนี้ ลูกค้าอาจไม่ได้รับสิทธิ์คุ้มครองหรืออาจมีค่าบริการเพิ่มเติม เพื่อให้มีความคุ้มครองการสนับสนุนหมวดเดียวกันที่สถานที่ตั้งใหม่ หากลูกค้าเลือกที่จะไม่ชำระค่าบริการเพิ่มเติมดังกล่าว บริการของลูกค้าอาจถูกเปลี่ยนเป็นหมวดการสนับสนุนที่มีใบในราคาเดิมหรือต่ำกว่าในสถานที่ใหม่โดยอัตโนมัติ โดยไม่มีการคืนเงิน

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของเรา โปรดติดต่อตัวแทนของ Dell หรือไปที่ www.dell.com/services

ความพร้อมในการให้บริการจะแตกต่างกันไปตามแต่ละประเทศ หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม ลูกค้าและคู่ค้าทางธุรกิจการจัดจำหน่ายของ Dell ควรติดต่อตัวแทนจำหน่ายเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม

© 2011 Dell Inc. สงวนลิขสิทธิ์ เครื่องหมายการค้าและชื่อทางการค้าที่ใช้ในเอกสารนี้ จะใช้เพื่ออ้างถึงองค์กรที่เป็นเจ้าของเครื่องหมายการค้าและชื่อทางการค้านั้น หรือเพื่ออ้างถึงผลิตภัณฑ์ขององค์กรเหล่านั้นเพียงเท่านั้น ข้อมูลจำเพาะมีความถูกต้อง ณ วันที่เผยแพร่ แต่จะ เป็นไปตามความพร้อมในการให้บริการ หรือการเปลี่ยนแปลงที่ไม่มีการแจ้งให้ทราบ Dell และบริษัทคู่ค้า ไม่มีหน้าที่รับผิดชอบต่อข้อผิดพลาด หรือการละเว้นในการพิมพ์หรือภาพถ่าย ข้อกำหนดและเงื่อนไขในการขายของ Dell จะมีผลใช้งานและสามารถดูได้ที่ www.dell.com ข้อกำหนดและเงื่อนไขในการขายของ Dell ที่เป็นเอกสารฉบับพิมพ์มีให้บริการเมื่อขอรับ