

รายละเอียดการบริการ

Dell ProSupport Plus

บทแนะนำข้อตกลงบริการของคุณ

Dell มีความยินดีที่จะนำเสนอบริการ Dell ProSupport (“บริการ”) สำหรับเซิร์ฟเวอร์ อุปกรณ์เครือข่ายระบบจัดเก็บข้อมูล และระบบพื้นฐานการจำลองเสมือนจริง (“ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน”) ตามคำนิยามด้านล่าง ซึ่งสอดคล้องกับรายละเอียดการบริการนี้ (“รายละเอียดการบริการ”) นอกจากนี้คุณสมบัติต่างๆ ที่จะกล่าวต่อไปนี้แล้ว บริการนี้ยังเสนอทางเลือกการสนับสนุนทางเทคนิค (โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ) การบริหารจัดการบัญชี การบำรุงรักษาและบริการ ชิ้นส่วน และบริการด้านแรงงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อซ่อมแซมหรือเปลี่ยนชิ้นส่วนที่เสียหายเพื่อให้ผลิตภัณฑ์สามารถใช้งานได้ตามปกติในระยะเวลาการบริการที่บังคับใช้กับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้า (“กรณีที่ตรงตามหลักเกณฑ์”)

ขอบเขตของข้อตกลงบริการ

คุณสมบัติของบริการของคุณ (หรือขั้นตอนการบริการหลัก) ได้แก่:

- การเข้าถึงทางโทรศัพท์ตลอดยี่สิบสี่ (24) ชั่วโมงทุกวัน เป็นเวลาเจ็ด (7) วันต่อสัปดาห์ (รวมวันหยุด)¹ เพื่อติดต่อศูนย์ผู้เชี่ยวชาญระดับโลกของ Dell ซึ่งให้บริการโดยวิศวกร ProSupport ระดับอาวุโสเพื่อให้ช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์
- บริการจัดส่งช่างเทคนิคและ/หรือชิ้นส่วนอะไหล่ถึงสถานที่ทำงานของลูกค้า (ตามความจำเป็นและตามระดับของบริการที่ซื้อ) เพื่อซ่อมแซมและแก้ไขปัญหาที่จำเป็นเพื่อเยียวยากรณีที่ตรงตามหลักเกณฑ์
- ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาจากระยะไกลสำหรับปัญหาด้านการสนับสนุนทั่วไป เมื่อสามารถให้บริการได้ และด้วยความยินยอมของลูกค้า ซึ่งช่างเทคนิคของ Dell จะเชื่อมต่อกับระบบของคุณโดยตรง ผ่านการเชื่อมต่อทางอินเทอร์เน็ตที่ปลอดภัยเพื่อแก้ไขปัญหาได้เร็วขึ้น
- มีบริการแก้ไขปัญหา ณ สถานที่ปฏิบัติงานในกรณีที่ Dell ตรวจสอบปัญหาและพิจารณาแล้วว่าต้องมีการบริการสนับสนุนภาคสนามเพื่อวินิจฉัยปัญหาเพิ่มเติม
- บริการสนับสนุนสำหรับแอปพลิเคชันเซิร์ฟเวอร์บางชนิด เช่น Microsoft Small Business Server และ แอปพลิเคชันซอฟต์แวร์ V-Sphere, Hyper V และ XenServer สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสนับสนุนซอฟต์แวร์และชื่อซอฟต์แวร์ที่มีสิทธิ์รับบริการ โปรดดูที่หน้า [การแก้ไขปัญหาแอปพลิเคชันและระบบปฏิบัติการ](#) ของ Dell หรือสอบถามนักวิเคราะห์การสนับสนุนทางเทคนิค

รายการที่รวม	รายการที่ไม่ได้รวม
ระบบปฏิบัติการองค์กรแบบ OEM ของ Dell และแอปพลิเคชัน	การสนับสนุนซอฟต์แวร์ที่ไม่ผ่านการตรวจสอบและทดสอบโดย Dell กับระบบของคุณ
ความช่วยเหลือด้าน“การเริ่มต้น” สำหรับ “วิธีใช้” แบบง่าย หรือคำถามเกี่ยวกับคำจำกัดความของคุณลักษณะ	ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการติดตั้งแบบที่ละขั้นตอน การติดตั้งใหม่ หรือการกำหนดค่า
ความช่วยเหลือด้านแพทช์และ OS Hot-fix	ความช่วยเหลือด้านประสิทธิภาพOS หรือการดูแลระบบ

¹ ความพร้อมในการให้บริการแตกต่างกันในแต่ละประเทศและช่องทางการจัดจำหน่ายสำหรับบริษัทหุ้นส่วนของDell ควรติดต่อตัวแทนฝ่ายขายเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม

- การเข้าถึงฟอรัมการสนับสนุนออนไลน์ตลอดยี่สิบสี่ (24) ชั่วโมงทุกวัน เป็นเวลาเจ็ด (7) วันต่อสัปดาห์
- การเข้าถึงศูนย์ควบคุมระดับสากล ซึ่งจะช่วยจัดการสถานการณ์ที่สำคัญในสภาพการทำงานของลูกค้า ตรวจสอบการจัดส่งกำลังคนสำหรับ "Mission Critical" ในสถานที่ทำงานทั้งหมด และมีการประสานงานและการสื่อสารด้านการจัดการวิกฤตการณ์เชิงรุกระหว่างเหตุการณ์ต่างๆ เช่น ภัยธรรมชาติ
- การเข้าถึง Dell SupportAssist ที่ใช้เพื่อตรวจสอบ แจ้งเตือน และจัดเก็บข้อมูลสำหรับระบบที่มีสิทธิ์รับบริการตามสัญญา ProSupport Plus โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ [DellSupport Assist](#)
- การเข้าถึงบริการผู้จัดการการสนับสนุนทางเทคนิคโดยเฉพาะสำหรับบัญชีลูกค้า (TAM) จาก Dell โปรดดูรายละเอียดเกี่ยวกับบริการผู้จัดการการสนับสนุนทางเทคนิคโดยเฉพาะสำหรับบัญชีลูกค้าจาก Dell ได้ที่ส่วน [บริการผู้จัดการการสนับสนุนทางเทคนิคโดยเฉพาะสำหรับบัญชีลูกค้า ProSupport จาก Dell](#) ด้านล่างนี้
- การจัดการด้านการยกระดับเพื่อให้บริการจุดติดต่อแบบรวมศูนย์สำหรับการจัดการกรณี การยกระดับ และสถานะของกรณีภายในขอบเขตของบริการนี้
- รายงานประจำเดือนซึ่งจัดทำและนำเสนอต่อระยะเวลาสัญญาบริการสนับสนุนด้วยระบบที่มีประสิทธิภาพและได้รับการรับรอง โปรดดูรายละเอียดเกี่ยวกับการรายงานประจำเดือนได้ที่ [การรายงานประจำเดือนของ ProSupport Plus](#)
- การบำรุงรักษาระบบ การใช้การอัปเดตเพื่อมอบสิทธิ์ให้ระบบตามต้องการ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบำรุงรักษาระบบได้ที่ [การบำรุงรักษาระบบ ProSupport Plus](#)
- บริการในท้องถิ่นทั้งหมดจะให้บริการโดยผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell

บริการที่ไม่รวม

- ความช่วยเหลือด้านการดูแลระบบ
- กิจกรรมต่างๆ เช่น การติดตั้ง การถอนการติดตั้ง การเปลี่ยนสถานที่ การช่วยเหลือในการฝึกอบรม การดูแลระบบจากระยะไกล หรือกิจกรรมหรือบริการที่ไม่ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนในคำอธิบายนี้
- อุปกรณ์จ่ายไฟ การทดแทนสื่อ อุปกรณ์สำหรับการดำเนินการ อุปกรณ์ตกแต่งหรืออะไหล่ เช่น แบตเตอรี่ โครม และฝาครอบ หรืออุปกรณ์สนับสนุนอื่นๆ
- การสนับสนุนผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตรายอื่นโดยตรงหรือบริการช่วยเหลือแบบร่วมมือกันสำหรับรุ่นที่ยังไม่มีการสนับสนุนในขณะนี้โดยผู้ผลิต ผู้ขาย หรือหุ้นส่วน
- การสนับสนุนสำหรับอุปกรณ์ที่เกิดความเสียหายเนื่องจากสาเหตุที่อยู่นอกเหนือความควบคุม (เช่น แต่ไม่จำกัดเพียง ไฟฟ้า น้ำท่วม พายุทอร์นาโด แผ่นดินไหว และเฮอริเคน) การใช้งานผิดวัตถุประสงค์ อุบัติเหตุ การใช้ในทางผิดสำหรับผลิตภัณฑ์หรือองค์ประกอบที่สนับสนุน (เช่น แต่ไม่จำกัดเพียง การใช้แรงดันไฟฟ้าผิดระดับ การใช้ฟิวส์ผิด การใช้อุปกรณ์หรืออุปกรณ์เสริมที่เข้ากันไม่ได้ การระบายอากาศไม่เหมาะสมหรือไม่เพียงพอ หรือการไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำในการใช้งาน) การดัดแปลง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ไม่เหมาะสม การบำรุงรักษาที่ไม่ถูกต้องโดยลูกค้า (หรือตัวแทนของลูกค้า) การเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนด้วยวิธีการที่ไม่ตรงกับที่กำหนดไว้ การถอดหรือแก้ไขอุปกรณ์หรือส่วนของฉลากกำกับ หรือการทำงานผิดพลาดที่เกิดจากผลิตภัณฑ์ที่ Dell ไม่มีส่วนรับผิดชอบ
- การกำจัดสายแวมป์/ไวรัส
- การบำรุงรักษาการอัปเดตซอฟต์แวร์ในระบบปฏิบัติการหรือไฮเปอร์ไวเซอร์
- บริการสำรองข้อมูล
- ระบบไร้สายขั้นสูง การติดตั้งแบบเครือข่ายหรือระยะไกล การตั้งค่า การเพิ่มประสิทธิภาพ และการกำหนดค่าแอปพลิเคชัน ที่นอกเหนือจากที่ได้ระบุไว้ในคำอธิบายบริการนี้

- การเขียนสคริปต์ การเขียนโปรแกรม การออกแบบ/การใช้งานฐานข้อมูล การพัฒนาเว็บ หรือการคอมไพล์คอร์เนลใหม่
- การซ่อมแซมความเสียหายหรือข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ซึ่งมีผลต่อความสวยงามเพียงอย่างเดียว และไม่มีผลต่อการทำงานของเครื่อง
- การซ่อมแซมที่จำเป็นเนื่องจากปัญหาด้านซอฟต์แวร์ หรือผลที่เกิดจากการปรับแต่ง ปรับ หรือการซ่อมแซมจากบุคลากรที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่จาก Dell ผู้ค้าปลีกอย่างเป็นทางการของ Dell หรือผู้ให้บริการอย่างเป็นทางการ หรือโดยลูกค้าที่ซื้ออะไหล่ที่ลูกค้าสามารถเปลี่ยนทดแทนได้เอง (CSR)
- การให้บริการสนับสนุนในกรณีที่ลูกค้าใช้บริการในทางที่ผิด หาก Dell มีเหตุสงสัยว่าลูกค้าได้ใช้สิทธิ์การรับบริการบริการในทางที่ผิด Dell ขอสงวนสิทธิ์ในการทำการสอบสวนการให้บริการของลูกค้า และการระงับหรือยกเลิกบริการของลูกค้าหากจำเป็นโดยสอดคล้องกับข้อกำหนดของรายละเอียดการบริการ Dell จะตรวจสอบข้อมูลทั้งหมดที่มีว่าลูกค้าได้มีการใช้สัญญาโดยผิดจุดประสงค์หรือไม่ (รวมถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะเพียง การขอบริการเพื่อซ่อมแซม และ/หรือ เปลี่ยนชิ้นส่วนเกินอัตราความเสียหายมาตรฐาน) ลูกค้ายินยอมที่จะให้ความร่วมมือกับ Dell อย่างเต็มที่ในกรณีที่มีการสอบสวนการให้บริการของลูกค้า และการที่ลูกค้าใช้สัญญาโดยผิดจุดประสงค์จะถือเป็นการฝ่าฝืนข้อตกลงในสัญญาฉบับนี้ (ตามที่ระบุไว้ด้านล่าง) และถือว่าลูกค้าไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อกำหนดที่ระบุไว้ในรายละเอียดการบริการฉบับนี้

ข้อจำกัดในการให้ความคุ้มครองฮาร์ดแวร์

อาจมีข้อจำกัดของการคุ้มครองฮาร์ดแวร์เพิ่มเติมและอาจมีการขยายการให้บริการข้อจำกัดของฮาร์ดแวร์เหล่านี้โดยมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม โปรดดู www.Dell.com/Warranty สำหรับข้อมูลการรับประกันล่าสุด หรือติดต่อนักวิเคราะห์ที่ให้การสนับสนุนด้านเทคนิคสำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนหรือส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่มีการรับประกันตลอดการใช้งานแบบจำกัดจะได้รับการซ่อมบำรุงโดย Dell ตามคำอธิบายบริการนี้ตลอดระยะเวลาที่อยู่ในสัญญาบริการของ Dell ProSupport Plus หลังจากหมดระยะเวลาสัญญาบริการของ Dell ProSupport Plus กรณีการสนับสนุนที่ตรงตามหลักเกณฑ์ที่เกิดขึ้นหลังจากนั้นซึ่งเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนหรือส่วนประกอบที่มีการรับประกันตลอดการใช้งานแบบจำกัดจะได้รับการซ่อมบำรุงตามสัญญาบริการฮาร์ดแวร์ขั้นพื้นฐานของ Dell ซึ่งสามารถดูได้ที่ <http://www.dell.com/ServiceContracts/global>

วิธีติดต่อ Dell เมื่อคุณต้องการใช้บริการ

โครงการสนับสนุน Dell TechDirect Self-Dispatch:

สำหรับลูกค้าที่ลงทะเบียนใน Warranty Parts Direct, Fast-Track Dispatch, Technician Direct Program หรือ Dell TechDirect กรณีที่ตรงตามหลักเกณฑ์จะได้รับการบริการโดยช่างเทคนิคสำหรับลูกค้าที่ได้รับการรับรอง ผ่านการส่งคำขอบริการไปยังเว็บไซต์การจัดส่งด้วยตนเองหรือคิวทางโทรศัพท์สำหรับภูมิภาคของคุณ

ออนไลน์ การแชท และการสนับสนุนทางอีเมล

สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ การสนทนา และบริการสนับสนุนทางอีเมลของ Dell ProSupport ได้ที่ www.Support.Dell.com

คำขอการสนับสนุนทางโทรศัพท์

ให้บริการยี่สิบสี่ (24) ชั่วโมงทุกวัน ตลอดเจ็ด (7) วันต่อสัปดาห์ (ไม่เว้นวันหยุด) ความพร้อมในการให้บริการอาจแตกต่างกันไปสำหรับภายนอกประเทศสหรัฐอเมริกา และอาจจำกัดเฉพาะการทำงานที่สมเหตุสมผลในเชิงพาณิชย์ โปรดติดต่อตัวแทนฝ่ายขายหรือนักวิเคราะห์การสนับสนุนด้านเทคนิคเพื่อขอทราบรายละเอียดเกี่ยวกับตำแหน่งของคุณ

ขั้นตอนที่หนึ่ง: โทรเพื่อขอความช่วยเหลือ

- สำหรับค่าขอการสนับสนุนทางโทรศัพท์ โปรดติดต่อศูนย์สนับสนุนของ Dell ProSupport Plus ประจำภูมิภาคของคุณเพื่อพูดคุยกับนักวิเคราะห์ที่ให้การสนับสนุนทางเทคนิค สามารถดูหมายเลขโทรศัพท์ต่างๆ ของภูมิภาคได้ที่:
www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts
- การโทรจากตำแหน่งที่สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนได้
- ให้หมายเลขซีเรียลของแท็บริการ (ตามค่านิยมด้านล่าง) และข้อมูลอื่นๆ ตามที่นักวิเคราะห์หรือขอ นักวิเคราะห์จะตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้า บริการที่ใช้งานได้ และระดับการตอบกลับ และยืนยันการหมดอายุของบริการ

ขั้นตอนที่สอง: ช่วยเหลือด้วยการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์

- เมื่อร้องขอความช่วยเหลือ โปรดระบุข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่ได้รับ และระบุว่าข้อผิดพลาดเกิดขึ้นเมื่อใด กิจกรรมใดดำเนินการอยู่ก่อนเกิดข้อความแสดงข้อผิดพลาด และขั้นตอนใดที่คุณได้ดำเนินการไปแล้วเพื่อแก้ไขปัญหา
- นักวิเคราะห์จะทำงานร่วมกับคุณตลอดขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเพื่อช่วยวินิจฉัยปัญหาดังกล่าว
- ถ้าต้องมีการจัดส่งช่างซ่อมบำรุงไปยังสถานที่ทำงาน นักวิเคราะห์จะให้คำแนะนำเพิ่มเติม

ระดับความร้ายแรง

ระดับความร้ายแรงจะได้รับการระบุไว้ในกรณีนี้ที่ตรงตามหลักเกณฑ์ตามตารางด้านล่าง สถานะ "ความร้ายแรงระดับที่ 1" เป็นสิ่งที่อาจเกิดขึ้นเมื่อลูกค้าซื้อบริการเสริมการตอบสนองอย่างรวดเร็ว "Mission Critical" ของ Dell ProSupport Plus

ระดับความร้ายแรงและการตอบกลับของDell สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ซื้อโดยมีบริการเสริม"Mission Critical"

ความร้ายแรง	สภาพการทำงาน	การตอบกลับของDell	บทบาทของลูกค้า
1	สูญเสียฟังก์ชันการทำงานทางธุรกิจที่สำคัญทั้งหมด ต้องการการตอบกลับในทันที	การตอบกลับแบบฉุกเฉินคู่กับการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ในทันที การเข้าควบคุมโดยผู้จัดการการสนับสนุนทางเทคนิคอย่างรวดเร็ว	ให้บริการตลอดยี่สิบสี่ (24) ชั่วโมง/วัน โดยบุคลากร/ทรัพยากรที่เหมาะสมที่พร้อมให้บริการตลอดเจ็ด (7) วัน/สัปดาห์ เพื่อให้การสนับสนุนการแก้ไขปัญหา ฝ่ายบริหารระดับสูงของแต่ละสถานที่ทำงาน ควรได้รับแจ้งและมีส่วนร่วม
2	มีการหลีกเลี่ยงหรือแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบสูงแต่สามารถดำเนินการทันที ไม่มีการจัดสรรทรัพยากรของลูกค้าน้อยกว่ายี่สิบสี่ (24) ชั่วโมง/วัน เจ็ด (7) วัน/สัปดาห์ เพื่อช่วย Dell ในการตอบกลับได้	การแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ในทันที การเข้าควบคุมโดยผู้จัดการการยกระดับ หากไม่สามารถระบุการวินิจฉัยจากระยะไกลได้ภายในเวลาการติดต่อ 90 นาที การจัดส่งอะไหล่/กำลังคนเมื่อจำเป็นหลังจากการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์และการวินิจฉัย	จัดเตรียมบุคลากรและทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อออกการสื่อสารและการดำเนินงานให้ต่อเนื่อง ฝ่ายบริหารระดับสูงของสถานที่ทำงานได้รับแจ้งและมีส่วนร่วม
3	ผลกระทบทางธุรกิจเพียงเล็กน้อย	การแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ จัดส่งอะไหล่/กำลังคนหลังจากการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์และการวินิจฉัย	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับจุดการติดต่อสำหรับปัญหา และการตอบกลับค่าขอของ Dell ภายในยี่สิบสี่ (24) ชั่วโมง

ระดับความร้ายแรงและการตอบกลับของDell สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ซื้อโดยมีวันทำการถัดไป

ความร้ายแรง	สภาพการทำงาน	การตอบกลับของDell	บทบาทของลูกค้า
2	มีการหลีกเลี่ยงหรือแก้ไขปัญหามีผลกระทบสูงแต่สามารถดำเนินการทันที ไม่มีการจัดสรรทรัพยากรของลูกค้าตลอดยี่สิบสี่ (24) ชั่วโมง/วัน เจ็ด (7) วัน/สัปดาห์ เพื่อช่วย Dell ในการตอบกลับได้	การแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์โดยทันที การเข้าควบคุมโดยผู้จัดการการยกระดับ หากไม่สามารถระบุการวินิจฉัยจากระยะไกลได้ภายในเวลาการติดต่อ 90 นาที การจัดส่งอะไหล่/แรงงาน <i>หลังจากการวินิจฉัย</i> และแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์	จัดเตรียมบุคลากรและทรัพยากรที่เหมาะสมเพื่อองค์การสื่อสารและการดำเนินงานให้ต่อเนื่อง ฝ่ายบริหารระดับสูงของสถานที่ทำงานได้รับแจ้งและมีส่วนร่วม
3	ผลกระทบทางธุรกิจเพียงเล็กน้อย	แก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ จัดส่งชิ้นส่วน/แรงงาน แก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์และวินิจฉัยปัญหา	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับจุดการติดต่อสำหรับปัญหา และการตอบกลับค่าของ Dell ภายในยี่สิบสี่ (24) ชั่วโมง

ตัวเลือกการให้บริการในสถานที่ทำงาน

ตัวเลือกการตอบกลับในสถานที่ทำงานจะแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของบริการที่ซื้อไว้ และบริการเสริมเพิ่มความเร็วการตอบสนอง "Mission Critical" ที่ได้ซื้อกับ Dell ProSupport Plus ถ้าคุณซื้อ ProSupport Plus พร้อมกับระดับการตอบกลับบริการสนับสนุนในสถานที่ทำงาน ใบบังคับของคุณจะระบุระดับการตอบกลับบริการในสถานที่ทำงานที่ใช้ได้ ซึ่งจะสอดคล้องกับตารางด้านล่างนี้ หากเป็นไปตามข้อตกลงและเงื่อนไขทั้งหมดที่มีในรายละเอียดการบริการ Dell จะจัดส่งช่างซ่อมบำรุงไปยังสถานที่ทำงานของลูกค้าเมื่อเกิดกรณีที่ตรงตามหลักเกณฑ์ตามความจำเป็นและตามที่ย้ำถึงในระดับความร้ายแรง และตารางการตอบกลับในสถานที่ทำงานที่ระบุไว้ด้านล่าง

ถ้าลูกค้าหรือตัวแทนที่ได้รับมอบอำนาจของลูกค้าไม่อยู่ในสถานที่ทำงานเมื่อช่างซ่อมบำรุงไปถึง ช่างซ่อมบำรุงจะไม่สามารถซ่อมผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนได้ ช่างเทคนิคจะให้บัตรไว้เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าช่างได้ไปถึงสถานที่ และพยายามที่จะติดต่อลูกค้าทางโทรศัพท์หรืออีเมลแล้ว ลูกค้าอาจเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมสำหรับการโทรเรียกบริการติดตาม

การตอบกลับในสถานที่ทำงานของDell ProSupport Plusซึ่งมีบริการที่ปรับปรุงประสิทธิภาพ Mission Critical

เมื่อซื้อบริการนี้ร่วมกับบริการ "Mission Critical" จะช่วยให้เวลาตอบกลับรวดเร็วขึ้น Dell อาจใช้กระบวนการในสถานการณ์ฉุกเฉิน ("สถานการณ์ฉุกเฉิน") สำหรับปัญหาที่มีระดับความร้ายแรงระดับที่หนึ่ง (1) และจัดส่งบริการฉุกเฉินตามที่จำเป็น²

² การตอบกลับแบบฉุกเฉินสำหรับความร้ายแรงของMission Critical ระดับที่ 1:ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่มีทั้ง Dell ProSupport และ Dell ProSupport Plus พร้อมด้วยบริการ Mission Critical Speed ที่มีการตอบกลับอย่างรวดเร็วในสถานที่ปฏิบัติงานภายในสอง (2) ชั่วโมง หรือสี่ (4) ชั่วโมงจะมีการจัดส่งเจ้าหน้าที่เทคนิคไปยังสถานที่ปฏิบัติงาน หากจำเป็น ควบคู่ไปกับการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ หลังจากระบุปัญหาได้ดังนี้แล้ว นักวิเคราะห์ของ Dell จะตัดสินใจว่าปัญหาดังกล่าวจะต้องมีการจัดส่งอะไหล่หรือไม่

ประเภทของการตอบกลับในสถานที่ทำงาน	เวลาการตอบกลับในสถานที่ทำงาน ³	ข้อจำกัด/ข้อกำหนดพิเศษ
การตอบกลับในสถานที่ทำงานแบบ 2 ชั่วโมงด้วยบริการซ่อมบำรุง 6 ชั่วโมง	ช่างเทคนิคควรถึงสถานที่ทำงานภายใน 2 ชั่วโมงหลังจากเสร็จสิ้นการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์และซ่อมฮาร์ดแวร์ให้ได้ภายใน 6 ชั่วโมงหลังจากมีการส่งคนออกไป	<ul style="list-style-type: none"> • พร้อมให้บริการตลอดเจ็ด (7) วันต่อสัปดาห์ ยี่สิบสี่ (24) ชั่วโมงต่อวัน - รวมวันหยุด • พร้อมให้บริการภายในตำแหน่งการตอบกลับในระยะเวลาสอง (2) ชั่วโมงตามที่ระบุไว้ • สามารถใช้บริการได้กับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเป็นบางรุ่นเท่านั้น • ที่เก็บอะไหล่แบบ 2 ชั่วโมงใช้สำหรับจัดเก็บส่วนประกอบสำหรับ "Mission Critical" ของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ดังที่ระบุไว้โดย Dell อะไหล่สำหรับงานที่ไม่ใช่ "Mission Critical" อาจจัดส่งโดยใช้เวลาข้ามคืน • การตอบกลับแบบฉุกเฉินคู่กับการแก้ไขปัญหาสำหรับปัญหาที่ระบุไว้ในสถานะระดับความร้ายแรงของ Mission Critical ระดับที่ 1
บริการในสถานที่ทำงานแบบ 4 ชั่วโมง	โดยทั่วไปแล้วช่างเทคนิคควรไปถึงสถานที่ทำงานภายในเวลา 4 ชั่วโมงหลังจากเสร็จสิ้นการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์	<ul style="list-style-type: none"> • พร้อมให้บริการตลอดเจ็ด (7) วันต่อสัปดาห์ ยี่สิบสี่ (24) ชั่วโมงต่อวัน - รวมวันหยุด • พร้อมให้บริการภายในตำแหน่งการตอบกลับในระยะเวลาสี่ (4) ชั่วโมงตามที่ระบุไว้ • สามารถใช้บริการได้กับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเป็นบางรุ่นเท่านั้น • ที่เก็บอะไหล่แบบ 4 ชั่วโมงใช้สำหรับจัดเก็บส่วนประกอบสำหรับ "Mission Critical" ของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ดังที่ระบุไว้โดย Dell อะไหล่สำหรับงานที่ไม่ใช่ "Mission Critical" อาจจัดส่งโดยใช้เวลาข้ามคืน • การตอบกลับแบบฉุกเฉินคู่กับการแก้ไขปัญหาสำหรับปัญหาที่ระบุไว้ในสถานะระดับความร้ายแรงของ Mission Critical ระดับที่ 1
บริการในสถานที่ปฏิบัติงานแบบ 8 ชั่วโมง	โดยทั่วไปแล้วช่างเทคนิคจะมาถึงสถานที่ปฏิบัติงานภายใน 8 ชั่วโมงหลังจากการแก้ไขทางปัญหาทางโทรศัพท์แล้ว	<ul style="list-style-type: none"> • พร้อมให้บริการตลอดเจ็ด (7) วันต่อสัปดาห์ ยี่สิบสี่ (24) ชั่วโมงต่อวัน - รวมวันหยุด • พร้อมให้บริการภายในตำแหน่งการตอบกลับในระยะเวลาแปด (8) ชั่วโมงตามที่ระบุไว้ • สามารถใช้บริการได้กับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเป็นบางรุ่นเท่านั้น • อะไหล่สำหรับงานที่ไม่ใช่ "Mission Critical" อาจจัดส่งโดยใช้เวลาข้ามคืน • การตอบกลับแบบฉุกเฉินคู่กับการแก้ไขปัญหาสำหรับปัญหาที่ระบุไว้ในสถานะระดับความร้ายแรงของ Mission Critical ระดับที่ 1

³ เวลาตอบกลับบางช่วงอาจไม่มีให้บริการในบางประเทศและบางสถานที่ โปรดสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากตัวแทนฝ่ายขายของท่าน

การตอบสนองบริการ Dell ProSupport Plus ณ สถานที่ปฏิบัติงานในวันทำการถัดไป

ประเภทของการตอบกลับในสถานที่ทำงาน	เวลาการตอบกลับในสถานที่ทำงาน ⁴	ข้อจำกัด/ข้อกำหนดพิเศษ
บริการการตอบกลับในสถานที่ทำงานในวันทำการถัดไป	หลังจากการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์และการวินิจฉัยช่างเทคนิคจะถูกส่งออกไปที่สถานที่ทำงานในวันทำการถัดไป	<ul style="list-style-type: none"> พร้อมให้บริการห้า (5) วันต่อสัปดาห์ สิบ (10) ชั่วโมงต่อวัน - ยกเว้นวันหยุด สายที่โทรเข้ามาที่ศูนย์ผู้เชี่ยวชาญของ Dell หลัง 17:00 น.⁴ ตามเวลาในท้องถิ่นของลูกค้า (วันจันทร์ - วันศุกร์) และ/หรือการจัดส่งคนที่ Dell ได้รับเรื่องหลังจากเวลาดังกล่าว อาจทำให้ต้องเพิ่มจำนวนวันที่ช่างซ่อมบำรุงจะไปถึงที่อยู่ของลูกค้า สามารถให้บริการด้วยผลิตภัณฑ์รุ่นที่สนับสนุนเท่านั้น

สำหรับตัวเลือกบริการการตอบกลับในสถานที่ทำงานอื่นทั้งหมด:

หลังจากเสร็จสิ้นการแก้ไขปัญหาจากระยะไกล การวินิจฉัยและการระบุปัญหาแล้ว นักวิเคราะห์ของ Dell จะระบุว่ากรณีนี้ตรงตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวนี้ต้องมีการจัดส่งช่างซ่อมบำรุงและ/หรืออะไหล่ไปยังสถานที่ทำงานหรือไม่ หรือสามารถแก้ไขปัญหาได้จากระยะไกลหรือไม่

Dell SupportAssist

Dell SupportAssist คือแอปพลิเคชันซอฟต์แวร์ที่จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ของคุณ เพื่อช่วยให้เราสามารถมอบบริการสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเหมาะกับคุณยิ่งขึ้น เมื่อใช้บริการ SupportAssist ร่วมกับ ProSupport Plus คุณจะได้รับการที่มีคุณสมบัติและความสามารถดังต่อไปนี้:

- การตรวจสอบระบบเพื่อตรวจหาปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานและประสิทธิภาพตามปกติ
- การเปิดคำขอบริการกับการสนับสนุนทางเทคนิคของ Dell
- การอัปเดตการวินิจฉัยและข้อมูลและข้อมูลอื่นๆ ที่ช่วยให้สามารถวินิจฉัยปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยอัตโนมัติ
- การจัดเก็บข้อมูลการทำงานของระบบตามเวลาที่กำหนดจะช่วยให้ Dell สามารถให้บริการ ProSupport Plus แก่ลูกค้าและระบบด้วยการรายงาน การบำรุงรักษา และการป้องกันมิให้ปัญหาเกิดขึ้นอีกในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยการติดตั้ง SupportAssist จะถือว่าคุณอนุญาตให้ Dell บันทึกข้อมูลการติดต่อของคุณ (เช่น ชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ และ/หรือ อีเมลแอดเดรส) ซึ่งจะใช้เพื่อให้บริการสนับสนุนทางเทคนิคสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการของ Dell แก่คุณ Dell อาจจะใช้ข้อมูลที่จัดเก็บโดยการใช้งานคุณสมบัติการจับเก็บบันทึกเพื่อให้คำแนะนำในการพัฒนาระบบพื้นฐาน IT ของคุณ

ทำงานอย่างไร

แอปพลิเคชันซอฟต์แวร์ SupportAssist จะจัดเก็บบันทึกการวินิจฉัยและข้อมูลการกำหนดค่าจากระบบที่ตรวจสอบ ข้อมูลดังกล่าวจะช่วยให้ Dell สามารถให้บริการสนับสนุนและสถานะการกำหนดค่าการตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ข้อมูลที่ส่งให้ Dell จะถูกเข้ารหัสด้วยการเข้ารหัส 128 บิต และโอนถ่ายอย่างปลอดภัยโดยใช้โปรโตคอล SSL

ระบบจะจัดเก็บข้อมูลใดบ้าง?

ข้อมูลที่ถูกรหัสในไฟล์การบันทึกข้อมูลที่ส่งให้ Dell นั้นจะรวมถึงชนิดของข้อมูลต่อไปนี้ และข้อมูลอื่นๆ:

- ข้อมูลผู้ใช้: ชื่อคอมพิวเตอร์ โดเมน IP แอดเดรส และแท็กบริการของ Dell

⁴ สายที่โทรเข้ามาต้องรับโดยศูนย์ผู้เชี่ยวชาญของ Dell ก่อน 15:30 น. ในประเทศฟินแลนด์

- รูปแบบฮาร์ดแวร์: อุปกรณ์ที่ติดตั้ง หน่วยประมวลผล หน่วยความจำ อุปกรณ์เครือข่าย และการใช้งาน
- รูปแบบซอฟต์แวร์: ครอบคลุมระบบปฏิบัติการ

ซอฟต์แวร์ Dell SupportAssist นั้นไม่ได้รับการออกแบบให้จัดเก็บข้อมูลส่วนตัวใดๆ เช่น ไฟล์ส่วนตัว ประวัติการท่องเว็บ หรือคุกกี้ ใดๆก็ตาม หากมีการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้ตั้งใจในระหว่างกระบวนการแก้ไขปัญหา

ข้อมูลดังกล่าวจะได้รับการปฏิบัติตามนโยบายด้านความเป็นส่วนตัวของ Dell โปรดไปที่ www.Dell.com/Privacy เพื่อดูนโยบายด้านความเป็นส่วนตัวของ Dell ฉบับเต็ม

ฉันจะถอนการติดตั้งแอปพลิเคชันนี้ได้อย่างไร

หากเมื่อใดก็ตาม ที่คุณต้องการจะลบแอปพลิเคชัน Dell SupportAssist และหยุดส่งข้อมูลให้แก่ Dell เพียงไปที่ เพิ่ม/ลบหรือถอนการติดตั้งโปรแกรม ในคอนโทรลพาเนล Windows® ไฮไลต์ที่รายการ SupportAssist แล้วคลิกที่ปุ่ม ลบ คุณยังสามารถติดต่อ Dell Technical Support เพื่อขอความช่วยเหลือได้อีกด้วย

หมายเหตุ: การลบ Dell SupportAssist หรือเลิกตัวเลือกการจัดเก็บบันทึกจะส่งผลกระทบต่อความสามารถของDell ในการให้บริการรายการประจำเดือนและบริการบำรุงรักษาตามที่ระบุไว้ในส่วนต่อไปให้แก่ลูกค้าProSupport Plus

แหล่งข้อมูลเพิ่มเติม

หากต้องการดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ Dell SupportAssist และดูรายการล่าสุดของผลิตภัณฑ์ Dell ที่สนับสนุน โปรดไปยังเว็บไซต์ของ Dell SupportAssist ที่: <http://Dell.Com/SupportAssist> หรือไปที่กลุ่มผู้ใช้ Dell SupportAssist ที่: www.dell.com/SupportAssistGroup

จัดการการสนับสนุนทางเทคนิคโดยเฉพาะสำหรับบัญชีลูกค้าProSupport Plus (TAM)

TAM สำหรับ ProSupport Plus คือทรัพยากรที่มีระบบสภาพแวดล้อมการทำงานและคุณสมบัติการบริหารจัดการบัญชีลูกค้า และความสามารถต่างๆที่ได้รับการออกแบบมาเพื่อลดเวลาที่ไม่สามารถทำงานได้และเพิ่มประสิทธิภาพการบริการสนับสนุนทั่วไประยะ

รวมอยู่กับบริการ TAM สำหรับ ProSupport

- การให้ความช่วยเหลือออนไลน์ ช่วยให้มั่นใจว่าลูกค้าสามารถรับบริการ ProSupport Plus ได้อย่างเต็มรูปแบบ
- การวางแผนสนับสนุนระบบที่มีสิทธิ์รับบริการภายในสภาพแวดล้อมการทำงาน คาดการณ์ความต้องการด้านบริการในปัจจุบันและอนาคตของลูกค้า
- ร่วมให้บริการบำรุงรักษาระบบหรือทรัพยากรที่มีสิทธิ์รับบริการตามหน้าต่างการบำรุงรักษาของลูกค้า
- จัดทำรายงานประจำเดือนและคำแนะนำสำหรับระบบที่มีสิทธิ์รับบริการ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรายงานได้ที่ [การรายงานประจำเดือนของ ProSupport Plus](#)
- ให้ความร่วมมือในนามของลูกค้าฝ่ายบริการต่างๆ ของ Dell และองค์กรทางการค้าเมื่อจำเป็นเพื่อแก้ไขปัญหาทางเทคนิคหรือทางธุรกิจ
- การบริหารจัดการการยกระดับเมื่อไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้โดยใช้กระบวนการมาตรฐาน ทำหน้าที่เป็นผู้ติดต่อประสานงานบริการระหว่างทรัพยากรทั้งหมดที่จำเป็นเพื่อแก้ไขปัญหาที่รุนแรงแต่ละกรณีหรือปัญหา ด้านระบบ
- การบริหารจัดการสถานการณ์ฉุกเฉิน ให้บริการจุดติดต่อเพื่อแก้ไขปัญหาเพียงจุดเดียว
- ดำเนินการประเมินที่มีจุดประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในกรณีที่ Dell และลูกค้าลงความเห็นว่าเป็น
- การทบทวนบริการ ในระหว่างการให้บริการ ลูกค้าและ TAM จะพิจารณาตาราง กรอบเวลา และหัวข้อที่ครอบคลุมร่วมกัน

ไม่รวมอยู่กับบริการ TAM สำหรับ ProSupport Plus

- การบริการของ TAM ต่อผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีสิทธิ์ได้รับการบริการตามสัญญาบริการสนับสนุน ProSupport Plus, IT Advisory Service หรือ Enterprise Wide Contact
- บริการสนับสนุนทางเทคนิค การแก้ไขปัญหา หรือกิจกรรมการวินิจฉัย
- การเสนอราคาหรือการขายผลิตภัณฑ์และการบริการ

- การเปลี่ยนชิ้นส่วนในกรณีที่เกิดความผิดพลาด
- บริการอื่นๆที่ไม่ได้แสดงอยู่ในรายการส่วนที่รวมอยู่ในการบริการด้านบน

ข้อมูลเพิ่มเติมที่สำคัญเกี่ยวกับบริการ TAM สำหรับ ProSupport Plus

- เวลาการบริการของ TAM คือเวลาทำการตามปกติ เวลาทำการจะแตกต่างกันไปตามพื้นที่ที่ TAM อยู่และอาจแตกต่างกันตามแต่ละภูมิภาคและประเทศ
- ผู้ที่ให้บริการสนับสนุนนอกเวลาทำการอาจจะเป็นฝ่ายอื่นๆ ภายในฝ่ายการสนับสนุนและการใช้งานระดับโลกของ Dell ตามแต่ Dell จะเป็นสมควร
- จะมีการมอบหมายสถานที่ของ TAM ในระหว่างการให้บริการตามพื้นที่บริการที่ลูกค้าต้องการและความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ภาษาที่ใช้ในการให้บริการสนับสนุนจะขึ้นอยู่กับภาษาท้องถิ่นของ TAM การให้บริการตามภาษาที่กำหนดอาจจะมีข้อจำกัดตามความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่

การบำรุงรักษาระบบ ProSupport Plus

การบำรุงรักษาระบบ ProSupport Plus ให้บริการการบำรุงรักษาที่จำเป็นจากระยะไกลแก่ลูกค้าของ Dell ในระหว่างระยะเวลาของสัญญาบริการที่ครอบคลุมโดย ProSupport Plus และตรวจสอบภายใต้ Dell SupportAssist การบำรุงรักษาระบบช่วยบำรุงรักษาประสิทธิภาพและลดอัตราการเกิดปัญหาในอนาคตเนื่องจากการไม่สามารถใช้งานร่วมกันได้ของ ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ BIOS และ เฟิร์มแวร์เวอร์ชัน. กิจกรรมการบำรุงรักษาจะเป็นการร่วมมือกันระหว่างลูกค้า TAM และเจ้าหน้าที่บริการสนับสนุนของ Dell และจะดำเนินการจากข้อมูลที่นำส่งในรายงานประจำเดือน โดยปกติแล้วบริการบำรุงรักษาระบบจะเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง 7 วันต่อสัปดาห์ 365 วันต่อปี แต่อาจจะขึ้นอยู่กับความเหมาะสมด้านเวลาของลูกค้าและทรัพยากรของ Dell ด้วย

อัปเดตที่สนับสนุนตามชนิดผลิตภัณฑ์ได้แก่:

ชนิดผลิตภัณฑ์	อัปเดตที่สนับสนุน
เซิร์ฟเวอร์ PowerEdge	<ul style="list-style-type: none"> • BIOS ระบบ • เฟิร์มแวร์ Dell Lifecycle Controller • เฟิร์มแวร์ Dell Remote Access Controller • ไดรฟ์เวอร์และเฟิร์มแวร์ PERC และ CERC • ไดรฟ์เวอร์ NIC • ไดรฟ์เวอร์คอนโทรลเลอร์ IDE • เฟิร์มแวร์คอนโทรลเลอร์บริหารจัดการบอร์ดพื้นฐาน • เฟิร์มแวร์แบ็คเพลน SCSI และ SAS
การจัดเก็บ PowerVault	<ul style="list-style-type: none"> • ไดรฟ์เวอร์อุปกรณ์ MD Emulex • เฟิร์มแวร์มัลติพอร์ทเตอร์ MD Brocade • เฟิร์มแวร์การจัดเรียงช่องทางไฟเบอร์ MD • เฟิร์มแวร์คอนโทรลเลอร์ช่องทางไฟเบอร์ MD • เฟิร์มแวร์ฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ MD • เฟิร์มแวร์แถว MD iSCSI
การจัดเก็บ EqualLogic	<ul style="list-style-type: none"> • เฟิร์มแวร์แถว • เฟิร์มแวร์ไดรฟ์

สวิตช์ PowerConnect	<ul style="list-style-type: none"> เฟิร์มแวร์สวิตช์ PowerConnect ผู้จัดการเครือข่าย OpenManage
Dell Force10	<ul style="list-style-type: none"> FTOS เปิดซอฟต์แวร์อัตโนมัติ (หากใช้งาน) Layer 3 Enablement Software (หากใช้งาน)
Dell DX	<ul style="list-style-type: none"> เฟิร์มแวร์ระบบและ BIOS ซอฟต์แวร์ DX Core

ไม่รวมอยู่ในการบำรุงรักษาระบบ ProSupport Plus

Dell ไม่ได้ให้บริการ:

- อัปเดตอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อที่ไม่ได้ครอบคลุมโดยสัญญาบริการสนับสนุน ProSupport Plus
- อัปเดตซอฟต์แวร์ต่างๆ โดยไม่มีสิทธิ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอัปเดตดังกล่าวภายใต้สัญญาการบริการสนับสนุนซอฟต์แวร์ที่เหมาะสม
- ระบบปฏิบัติการและการแพทช์ไฮเปอร์ไวเซอร์
- การแพทช์แอปพลิเคชัน
- การให้บริการบำรุงรักษา ณ สถานที่ปฏิบัติงาน
- การติดตั้งหรือถอนการติดตั้งฮาร์ดแวร์เพิ่มเติม หรืองานการกำหนดค่า
- การติดตั้งหรือการกำหนดค่าของซอฟต์แวร์ที่ไม่ได้ระบุไว้ในรายละเอียดบริการฉบับนี้
- การปรับปรุงประสิทธิภาพแอปพลิเคชัน
- การปั้งหรือการลบไวรัส สปายแวร์ หรือมัลแวร์
- อัปเดตอื่นๆ หรือกิจกรรมอื่นๆ ที่ไม่ได้ระบุไว้ในรายละเอียดบริการฉบับนี้

ข้อมูลเพิ่มเติมที่สำคัญเกี่ยวกับการบำรุงรักษาระบบ ProSupport Plus

- ในระหว่างกิจกรรมการบำรุงรักษา การอัปเดตอาจจะทำให้สูญเสียการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ที่ติดตั้งชั่วคราว
- หลังจากการอัปเดตเสร็จ อาจต้องมีการรีบูตอุปกรณ์ที่ติดตั้งและตรวจสอบการเชื่อมต่อใหม่
- Dell และตัวแทนที่ได้รับอนุญาตจาก Dell ต้องมีระบบที่ต้องการอัปเดตในหน้าต่างการบำรุงรักษา
- อาจจำเป็นต้องมีสถานะการบริหารจัดการระบบเพิ่มเติม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระบบที่ต้องการอัปเดต
- อาจต้องมอบสิทธิ์ผู้ดูแลระบบของอุปกรณ์ให้แก่ Dell หรือตัวแทนที่ได้รับมอบหมายจาก Dell ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระบบที่ต้องการอัปเดต
- ต้องมีการอัปเดตแถวการจัดเก็บ EqualLogic ที่เชื่อมต่อการกำหนดค่ากลุ่มให้อยู่ในระดับเดียวกับการแก้ไขซอฟต์แวร์
- อาจต้องมีการลงทะเบียนบัญชีที่เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องเพื่อการเข้าถึงการอัปเดตซอฟต์แวร์สำหรับ Dell EqualLogic และ Dell Force10 โปรดไปที่ <http://support.dell.com/equallogic> หรือ <https://www.force10networks.com> สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม
- ลูกค้ามีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดหาและรักษาสีสิทธิ์ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการอัปเดตฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
- ในกรณีที่การอัปเดตซอฟต์แวร์ในอุปกรณ์ที่มีสิทธิ์รับบริการเป็นสาเหตุให้เกิดการลดประสิทธิภาพหรือส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของอุปกรณ์ที่ไม่มีสิทธิ์รับบริการ Dell อาจปรึกษากับลูกค้าเพื่อเลือกไม่ดำเนินการบำรุงรักษาจนกว่าจะแก้ไขปัญหาเสียก่อน
- เพื่อเปิดใช้งานการบำรุงรักษาระบบ ProSupport Plus อย่างเต็มรูปแบบ ต้องมีการติดตั้ง Dell SupportAssist และเปิดใช้งานตัวเลือกการจัดเก็บบันทึก โปรดไปที่ <http://Dell.Com/SupportAssist> และดูคู่มือผู้ใช้ Dell SupportAssist สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปิดใช้งานการจัดเก็บบันทึก

การรายงานประจำเดือน ProSupport Plus

การรายงาน ProSupport Plus จะมีข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมระบบของลูกค้าที่มีสิทธิใช้บริการ ProSupport Plus ผู้จัดการทางเทคนิคบัญชีลูกค้าของ Dell (TAM) จะใช้รายงานดังกล่าวเพื่อคาดการณ์แนวโน้ม การวิเคราะห์ และการป้องกันโอกาสเพื่อปรับค่าสิ่งแวดล้อมระบบของลูกค้าให้ดีที่สุด

เราจะจัดทำรายงานขึ้นทุกเดือนตลอดระยะเวลาของสัญญาของลูกค้า รายงาน 12 ฉบับต่อสัญญาหนึ่งปี

เพื่อเปิดใช้งานระบบการรายงาน ProSupport Plus ประจำเดือนอย่างเต็มรูปแบบ ต้องมีการติดตั้ง Dell SupportAssist และเปิดใช้งานตัวเลือกการจัดเก็บบันทึก โปรดไปที่ <http://Dell.Com/SupportAssist> และดูคู่มือผู้ใช้ *Dell SupportAssist สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปิดใช้งานการจัดเก็บบันทึก*

ชิ้นส่วนอะไหล่

ชิ้นส่วนประกอบบางอย่างได้รับการออกแบบมาเป็นพิเศษเพื่อให้ลูกค้าสามารถถอดหรือเปลี่ยนได้อย่างง่ายดายตาม ชิ้นส่วนดังกล่าวถูกกำหนดว่าลูกค้าสามารถเปลี่ยนทดแทนได้เองโดยไม่คำนึงถึงระดับการตอบกลับในการให้บริการที่ซื้อไว้ หากในระหว่างการวินิจฉัยนักวิเคราะห์ของ Dell วิเคราะห์ว่าอาจสามารถแก้ไขปัญหาของกรณีที่มีสิทธิ์รับบริการได้ด้วยส่วนประกอบ CSR และลูกค้าต้องการให้นำส่งชิ้นส่วนดังกล่าวไปยังสถานที่ปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาของกรณีที่มีสิทธิ์ Dell จะจัดส่งชิ้นส่วน CSR ให้แก่ลูกค้าโดยตรงชิ้นส่วน CSR แบ่งออกเป็นสองประเภท

- **ชิ้นส่วน CSR อุปกรณ์เสริม** ชิ้นส่วนเหล่านี้ได้รับการออกแบบให้ลูกค้าสามารถเปลี่ยนเองได้ Dell อาจมอบหมายให้ช่างเทคนิคไปยังสถานที่ทำงานเพื่อเปลี่ยนชิ้นส่วนให้ ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับประเภทของบริการที่ซื้อพร้อมกับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน โปรดติดต่อนักวิเคราะห์ที่ให้การสนับสนุนทางเทคนิคเพื่อรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับชิ้นส่วน CSR อุปกรณ์เสริม และระดับการตอบกลับบริการที่เหมาะสมสำหรับการติดตั้งในสถานที่ทำงานโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม
- **ชิ้นส่วน CSR หลัก** Dell จะไม่มอบหมายให้ช่างเทคนิคที่ไปยังสถานที่ทำงานติดตั้งชิ้นส่วน CSR หลักโดยอัตโนมัติ โปรดติดต่อนักวิเคราะห์ที่ให้การสนับสนุนทางเทคนิคเพื่อรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับชิ้นส่วน CSR หลัก และระดับการตอบกลับบริการที่เหมาะสมสำหรับการติดตั้งในสถานที่ทำงานโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

ชิ้นส่วนอะไหล่สำหรับลูกค้าที่มีเวลาการตอบกลับในระดับ "ในวันทำการถัดไป" จะได้รับการจัดส่งในวันทำการถัดไป ยกเว้นในกรณีที่ช่างเทคนิคระบุไว้เป็นอย่างอื่น เมื่อนักวิเคราะห์ของ Dell ระบุว่าจำเป็นต้องเปลี่ยนชิ้นส่วนหรือส่งคืนระบบ คุณจะได้รับแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินการในขั้นตอนถัดไป

บริการช่วยเหลือแบบร่วมมือกัน

ถ้าเกิดปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และซอฟต์แวร์บางรุ่นของบุคคลที่สามที่มีการใช้งานร่วมกับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้า Dell จะจัดให้มีจุดติดต่อที่เป็นศูนย์กลาง ดังที่กำหนดในที่นี้ จนกว่าจะสามารถระบุปัญหาและยกระดับให้กับผู้ขายผลิตภัณฑ์ที่เป็นบุคคลที่สามได้ กล่าวโดยเจาะจงก็คือ Dell จะติดต่อผู้ขายผลิตภัณฑ์ที่เป็นบุคคลที่สาม และสร้าง "กรณีปัญหา" หรือ "ทริกเกอร์ปัญหา" ในนามของลูกค้า โดยให้เอกสารประกอบเกี่ยวกับปัญหาตามที่จำเป็น เมื่อผู้ขายเข้ามามีส่วนร่วมแล้ว Dell จะติดตามกระบวนการแก้ไขปัญหาและขอรับทราบสถานะและแผนการแก้ไขจากผู้ขาย จนกว่าผู้ขายจะสามารถแก้ไขปัญหาด้วยการให้วิธีแก้ไขปัญหา ขั้นตอนในการเตรียมแก้ไขปัญหา การหลีกเลี่ยงปัญหา การแก้ไขการกำหนดค่า หรือการยกระดับเป็นรายงานข้อบกพร่อง เมื่อลูกค้าร้องขอ Dell จะเริ่มต้นกระบวนการยกระดับการจัดการภายใน Dell และ/หรือองค์กรของผู้ขาย

เพื่อที่จะมีสิทธิ์รับบริการช่วยเหลือแบบร่วมมือกันลูกค้าจะต้องมีข้อตกลงการสนับสนุนที่ใช้งานอยู่กับผู้ขายที่เป็นบุคคลที่สามดังกล่าว เมื่อมีการแยกระดับปัญหาและรายงานแล้ว ผู้ขายที่เป็นบุคคลที่สามจะต้องให้การสนับสนุนด้านเทคนิคและการแก้ไขสำหรับปัญหาของลูกค้า DELL ไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อประสิทธิภาพการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือบริการของผู้ขายอื่น

ดูรายชื่อพันธมิตรการช่วยเหลือได้ที่ www.Dell.com/CollaborativeSupport
โปรดทราบว่าผลิตภัณฑ์ของคุณที่สามที่ได้รับการสนับสนุนอาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา โดยไม่ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบ

การแก้ไขปัญหาซอฟต์แวร์

Dell ProSupport ประกอบด้วยบริการแก้ไขปัญหาซอฟต์แวร์ของ Dell OEM ที่มีบริการช่วยเหลือแบบร่วมมือกัน (ดังที่ระบุไว้ด้านบน) สำหรับแอปพลิเคชันบางรายการของ Dell OEM ระบบปฏิบัติการและเฟิร์มแวร์ในผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือการส่งซอฟต์แวร์และข้อมูลอื่นๆ ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือโดยการจัดส่งซอฟต์แวร์และ/หรือข้อมูลอื่นๆ แก่ลูกค้า โปรดดูที่ [การแก้ไขปัญหาแอปพลิเคชันและระบบปฏิบัติการ](#) หรือ ติดต่อนักวิเคราะห์ที่สนับสนุนทางเทคนิคของ Dell เพื่อรับทราบรายการผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ที่ครอบคลุมฉบับล่าสุด

ข้อจำกัดเกี่ยวกับบริการแก้ไขปัญหาซอฟต์แวร์ของ Dell OEM Dell

ไม่รับประกันว่าข้อซักถามบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับซอฟต์แวร์จะได้รับการแก้ไข หรือผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ที่ครอบคลุมจะสามารถทำงานได้ตามปกติ สถานการณ์ที่ทำให้เกิดข้อซักถามของลูกค้าต้องสามารถสร้างขึ้นใหม่ได้ในระบบเดียว (เช่น หน่วยประมวลผลกลางหนึ่งหน่วยที่มีเวิร์กสเตชันและอุปกรณ์เสริมอื่นๆ) Dell อาจสรุปว่าปัญหาซอฟต์แวร์เป็นปัญหาที่ซับซ้อนเพียงพอ หรือผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้าสามารถวิเคราะห์ข้อซักถามอย่างมีประสิทธิภาพผ่านการสนับสนุนทางโทรศัพท์ได้ ลูกค้าเข้าใจและยอมรับว่า Dell อาจไม่สามารถแก้ไขข้อซักถามในลักษณะนี้ได้ และลูกค้าเข้าใจและยอมรับว่าลูกค้าต้องแจ้งกับผู้เผยแพร่ซอฟต์แวร์ที่เกี่วข้อง เพื่อหาทางแก้ไขปัญหาข้อซักถามดังกล่าว

การอัปเดตซอฟต์แวร์ของ Dell EqualLogic

Dell ProSupport Plus สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของ Dell EqualLogic บางรายการ อันได้แก่ Dell EqualLogic PS Series จะประกอบด้วยบริการอัปเดตซอฟต์แวร์บำรุงรักษาและการแนะนำคุณลักษณะใหม่สำหรับเฟิร์มแวร์ และซอฟต์แวร์หลัก เช่น SAN HQ, Auto Snapshot Manager และ Host Integration Toolkit (สำหรับระยะเวลาบริการที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้)

โปรแกรมแก้ไขและการแก้ไขข้อบกพร่อง Dell

จะนำโปรแกรมแก้ไขและการแก้ไขข้อบกพร่องออกมาใช้งานอยู่เป็นระยะสำหรับซอฟต์แวร์การเก็บข้อมูลสำหรับองค์กรของ EqualLogic โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรักษาความเข้ากันได้ของระบบปฏิบัติการและ/หรือความเข้ากันได้ของฐานข้อมูล และการแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ การหลีกเลี่ยงปัญหา และ/หรือโปรแกรมแก้ไขที่จำเป็นต้องสอดคล้องกับเอกสารประกอบของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนอยู่เสมอ

รุ่นใหม่ โดยทั่วไปแล้ว Dell จะให้บริการซอฟต์แวร์การเก็บข้อมูลสำหรับองค์กรของ EqualLogic

รุ่นใหม่โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมสำหรับผู้รับอนุญาตของซอฟต์แวร์การเก็บข้อมูลสำหรับองค์กรที่ติดตั้งไว้แล้วในผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ซึ่งครอบคลุมอยู่ภายใต้การรับประกันที่จำกัดของ Dell หรือการบริการรายปี หรือสัญญาการบำรุงรักษา โดยปกติแล้ว รุ่นใหม่จะประกอบด้วยโปรแกรมแก้ไขและการแก้ไขข้อบกพร่อง การเปลี่ยนแปลงที่จะมีผลต่อการเพิ่มหรือขยายความสามารถของคุณลักษณะที่มีอยู่ และการเปลี่ยนแปลงที่มีคุณลักษณะ ฟังก์ชัน หรือความสามารถในการทำงานใหม่ที่เกี่ยวข้อง

อัปเดตซอฟต์แวร์ Dell Force10

ศูนย์การอัปเดตอัปเดต บำรุงรักษาซอฟต์แวร์ ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดและเงื่อนไขของสัญญาการเข้าถึงบริการทางออนไลน์ของ Dell Force10 Networks ที่แจ้งให้ทราบเมื่อผู้ใช้เข้าสู่ระบบเป็นครั้งแรกที่

<https://www.force10networks.com/CSPortal20/Main/Login.aspx> และในรายละเอียดบริการฉบับนี้

ลูกค้าจะสามารถเข้าถึงและดาวน์โหลดเวอร์ชันใหม่และฉบับแก้ไขของซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ Dell Force10

ผ่านทางหน้าสนับสนุนของบริการนี้ ซึ่งสามารถดูได้ที่

<https://www.force10networks.com/csportal20/Main/SupportMain.aspx>.

ซอฟต์แวร์ใหม่และฉบับแก้ไขอาจจะสามารถอัปเดตสู่อุปกรณ์ Force10 และ Dell Force10 ที่มีสิทธิ์ได้รับบริการนี้และครอบคลุมโดยสัญญาบริการฉบับปัจจุบันเมื่อเวลาที่ดาวน์โหลดได้เท่านั้น เนื้อหาและการอัปเดตทั้งหมดจะถือเป็นสิทธิ์ในการพิจารณาของ Dell ลูกค้าอาจจะได้รับการอัปเดตผ่านทางสาขาที่เครื่องสามารถอ่านได้ตามคำแนะนำที่อยู่ในการแจ้งเตือนการประกาศ หรือโดยการดาวน์โหลดอัปเดตจากเว็บไซต์บริการลูกค้าของ Force10

ลูกค้าสามารถเข้าถึงคุณสมบัติการดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ของ Dell Force10 ได้ผ่านทางหน้าการสนับสนุนของบริการนี้ได้ที่ <https://www.force10networks.com/csportal20/Main/SupportMain.aspx> ตัวแทนทางเทคนิคของ Dell จะทำงานร่วมกับลูกค้าเพื่อป้องกันซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน เป็นหน้าที่รับผิดชอบของลูกค้าที่จะดาวน์โหลดและติดตั้งซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ลูกค้าต้องติดตั้งซอฟต์แวร์อัปเดตและฉบับแก้ไขกับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่มีสิทธิ์ได้รับบริการนี้เท่านั้น

เมื่อการมอบสิทธิ์ซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ Dell Force10 นั้นขึ้นอยู่กับสัญญาบริการของลูกค้าที่ครอบคลุมผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน จะมีแอปพลิเคชันซอฟต์แวร์และคุณสมบัติเพิ่มเติมที่ต้องซื้อสัญญาบริการสนับสนุนแยกต่างหาก บริการสนับสนุนดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ามีสิทธิ์ได้รับบริการสนับสนุนทางเทคนิคและการอัปเดตซอฟต์แวร์ ซึ่งรวมถึง:

- ซอฟต์แวร์ Dell Force10 Layer 3

ภาระผูกพันการสนับสนุนซอฟต์แวร์ของ Dell Force10 นั้นจำกัดอยู่กับรุ่นการผลิตปัจจุบันและรุ่นการผลิตก่อนหน้าสองรุ่นเท่านั้น

Dell ProSupport Plus บนผลิตภัณฑ์เครือข่าย

Dell ProSupport Plus ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ที่ Dell PowerConnect และผลิตภัณฑ์ Dell Force10 อาจรวมถึงการสนับสนุนระยะไกลในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้:⁵

- เปิดเครื่องและจัดการกับที่อยู่ Internet Protocol (IP) เพื่อให้ผู้ใช้สามารถกำหนดค่าเริ่มต้นได้ด้วยตนเอง
- ความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาด้านการกำหนดค่า ซึ่งจะรวมถึงการอธิบายเกี่ยวกับคุณสมบัติต่างๆ ของเครือข่าย การตอบคำถามเกี่ยวกับฟังก์ชันการทำงาน การแก้ไขปัญหาด้านการกำหนดค่า และการตอบคำถามเกี่ยวกับสายสลับพันซ์
- คำแนะนำวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมที่สุดตามที่กำหนดโดยอุตสาหกรรมและเอกสารวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมที่สุดซึ่งจัดพิมพ์โดย Dell
- การติดตั้งและการเริ่มต้นใช้งานใบอนุญาต
- แก้ไขปัญหาและวินิจฉัยปัญหาการทำงานที่ไม่เต็มประสิทธิภาพโดยพิจารณาจากข้อมูลประสิทธิภาพในเอกสารที่จัดพิมพ์ไว้แล้ว รวมถึงปัญหา dropped packet
- ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาด้านประสิทธิภาพสำหรับปัญหาสวิตช์เดี่ยวหรือปัญหาเนื่องจากเครื่องทำงานได้ไม่ตรงกับข้อมูลจำเพาะที่จัดพิมพ์โดย Dell
- การทำงานร่วมกับอุปกรณ์ที่ไม่ใช่ของ Dell ซึ่งกำหนดไว้เป็นอย่างดีที่สุด
- Dell จะจัดเตรียมแพชช์และการแก้ไขความผิดพลาดแก่ซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องตามระยะเวลาที่กำหนดโดยมีจุดประสงค์เพื่อการบำรุงรักษาความสามารถในการใช้งานร่วมกันได้กับระบบปฏิบัติการ และการแก้ไขความผิดพลาด การทำงาน และ/หรือแพชช์ที่ต้องใช้เพื่อรักษาคุณสมบัติให้สอดคล้องกับเอกสารของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน

⁵ การสนับสนุนอาจแตกต่างกันออกไปในแต่ละภูมิภาค

- เวอร์ชันใหม่หรือรุ่นใหม่ของซอฟต์แวร์ที่ใช้จะได้รับการจัดเตรียมสำหรับให้ใช้งานได้โดย Dell โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ กับผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้ซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งอยู่ในผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ซึ่งครอบคลุมโดยสัญญาการสนับสนุนหรือการบำรุงรักษารายปีของ Dell โดยปกติแล้ว รุ่นใหม่จะประกอบด้วยรุ่นที่มีโปรแกรมแก้ไขและการแก้ไขข้อบกพร่อง การเปลี่ยนแปลงที่จะมีผลต่อการเพิ่มหรือขยายความสามารถของคุณลักษณะที่มีอยู่ และการเปลี่ยนแปลงที่มีคุณลักษณะ ฟังก์ชัน หรือความสามารถในการทำงานใหม่ที่เกี่ยวข้อง

ความรับผิดชอบทั่วไปของลูกค้า

อำนาจในการให้สิทธิ์การเข้าถึง ลูกค้าจะต้องแสดงตัวและรับประกันว่าตนเองได้รับสิทธิ์อนุญาตทั้งในส่วนของลูกค้าและ Dell ในการเรียกค้นและใช้งานผลิตภัณฑ์ที่รองรับ

ข้อมูลภายในและส่วนประกอบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องเพื่อวัตถุประสงค์ในการจัดหาบริการเหล่านี้ ถ้าลูกค้ายังไม่ได้รับอนุญาต ในกรณีนี้จะเป็นความรับผิดชอบของลูกค้าในการขอรับการอนุญาตดังกล่าว โดยที่ลูกค้ารับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง ก่อนที่ลูกค้าจะขอให้ Dell ให้บริการเหล่านี้

ร่วมมือกับนักวิเคราะห์ทางโทรศัพท์และช่างเทคนิคที่ให้บริการนอกสถานที่

ลูกค้าจะร่วมมือและดำเนินการตามคำแนะนำที่นักวิเคราะห์ทางโทรศัพท์หรือช่างเทคนิคของ Dell ให้ในสถานที่ปฏิบัติงาน จากประสบการณ์พบว่าปัญหาเกี่ยวกับระบบและข้อผิดพลาดส่วนใหญ่สามารถแก้ไขได้ผ่านโทรศัพท์ เนื่องจากการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดระหว่างผู้ใช้และนักวิเคราะห์หรือช่างเทคนิค

เงื่อนไขภาคสนาม เมื่อจำเป็นต้องมีการดำเนินงานบริการในสถานที่ปฏิบัติงาน ลูกค้าจะให้ (โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายกับ Dell) การเข้าถึงสถานที่ของลูกค้าและผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ปลอดภัย และมีความเพียงพอ ซึ่งรวมถึงพื้นที่ทำงานที่กว้างขวาง ระบบไฟฟ้า และสายโทรศัพท์ในพื้นที่ ต้องมีการจัดเตรียมจอภาพหรือจอแสดงผล เม้าส์ (หรืออุปกรณ์ชี้) และเป็นพิมพ์ (โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายกับ Dell) ถ้าระบบไม่ได้รวมอุปกรณ์เหล่านี้ไว้

จัดการซอฟต์แวร์และการออกพื้นที่บริการ

ลูกค้าจะต้องดูแลซอฟต์แวร์และผลิตภัณฑ์ที่รองรับให้อยู่ในระดับการเผยแพร่เบื้องต้นตามที่ Dell กำหนดและกำหนดค่าตามที่ระบุใน PowerLink for Dell | EMC Storage or EqualLogic™ หรือใน www.support.dell.com สำหรับผลิตภัณฑ์ที่รองรับเพิ่มเติม ลูกค้าจะต้องติดตั้งส่วนประกอบเปลี่ยนแทนเพื่อแก้ไขปัญหา ชุดข้อมูลแก้ไข ข้อมูลอัปเดตซอฟต์แวร์หรือข้อมูลเผยแพร่ต่อเนื่องตามที่ Dell กำหนดเพื่อให้ผลิตภัณฑ์ที่รองรับสามารถใช้งานร่วมกับส่วนบริการ

การสำรองข้อมูลการลบข้อมูลลับ ลูกค้าจะสำรองข้อมูล ซอฟต์แวร์ และโปรแกรมทั้งหมดที่มีอยู่ให้เสร็จสิ้นในระบบที่ได้รับผลกระทบทั้งหมด ทั้งก่อนและในระหว่างที่จะมีการส่งมอบบริการนี้ ลูกค้าควรสำรองสำเนาของข้อมูลที่เก็บไว้ในระบบที่ได้รับผลกระทบทั้งหมดอยู่เสมอ เพื่อป้องกันโอกาสที่จะเกิดความล้มเหลว การปรับเปลี่ยน หรือการสูญหายของข้อมูล นอกจากนี้ ลูกค้ายังต้องลบข้อมูลลับ ข้อมูลกรรมสิทธิ์ หรือข้อมูลส่วนตัวและถอดแยกสื่อบันทึกข้อมูลต่อฟว่ง เช่น การ์ด SIM, CD หรือ PC Card แม้ว่าจะมีช่างเทคนิคไปให้บริการถึงพื้นที่ก็ตาม **DELL จะไม่รับผิดชอบต่อไปนี้**

- ข้อมูลใดๆ ที่เป็นความลับ ข้อมูลที่เป็นกรรมสิทธิ์หรือข้อมูลส่วนบุคคลของคุณ
- ข้อมูล โปรแกรมหรือซอฟต์แวร์ที่สูญหายหรือเสียหาย
- สื่อที่ถอดได้ซึ่งเกิดความเสียหายหรือสูญหาย
- อาจต้องเสียค่าบริการในส่วนของคุณหรือข้อมูลเสี่ยงเนื่องจากการไม่ถอดการ์ด SIM หรือสื่อบันทึกข้อมูลต่อฟว่งอื่นภายในผลิตภัณฑ์ที่รองรับซึ่งส่งคืนให้แก่ Dell
- การสูญเสียการใช้ระบบหรือเครือข่าย
- และ/หรือการกระทำหรือการละเว้นซึ่งรวมถึงความประมาทโดย Dell หรือผู้ให้บริการซึ่งเป็นบุคคลที่สาม

Dell จะไม่รับผิดชอบในการฟื้นฟูหรือการติดตั้งใหม่ของโปรแกรมหรือข้อมูลใดๆ ขณะส่งคืนผลิตภัณฑ์ที่รองรับหรือส่วนประกอบใด ๆ ลูกค้าจะต้องส่งคืนเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่รองรับหรือส่วนประกอบที่ร้องขอโดยช่างผู้ให้บริการทางโทรศัพท์

การรับประกันของบุคคลที่สาม บริการเหล่านี้อาจต้องให้ Dell เข้าถึงฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ที่ไม่ได้ผลิตโดย Dell การรับประกันของผู้ผลิตบางรายอาจเป็นโมฆะ ถ้า Dell หรือบุคคลอื่น นอกเหนือจากผู้ผลิต ทำงานกับฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ ลูกค้าจะต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าการดำเนินการให้บริการของ Dell จะไม่มีผลกระทบต่อการรับประกันดังกล่าว หรือถ้ามีผลกระทบเกิดขึ้น ลูกค้าจะสามารถยอมรับผลกระทบนั้นได้ Dell ไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อการรับประกันของบุคคลที่สามหรือสำหรับผลกระทบใดๆ ที่บริการของ Dell อาจมีผลต่อการรับประกันดังกล่าวเหล่านั้น

ข้อกำหนดและเงื่อนไข

รายละเอียดการบริการนี้ทำขึ้นระหว่างคุณซึ่งเป็นลูกค้า ("คุณ" หรือ "ลูกค้า") และหน่วยงานของ Dell ที่ระบุในใบแจ้งหนี้สำหรับการจัดซื้อบริการนี้

บริการนี้มีการจัดหาให้ภายใต้และถูกควบคุมโดยข้อตกลงบริการหลักที่ลงชื่อแยกต่างหากของลูกค้ากับ Dell ซึ่งจะให้สิทธิ์ในการขายบริการนี้อย่างชัดเจน ในกรณีที่ไม่มีข้อตกลงดังกล่าว ซึ่งขึ้นอยู่กับตำแหน่งที่ตั้งของลูกค้า จะมีการจัดหาบริการนี้ภายใต้และถูกบังคับภายใต้ข้อตกลงทางการค้าสำหรับการจำหน่ายของ Dell หรือข้อตกลงการบริการลูกค้าฉบับหลักของ Dell (ในกรณีที่ใช้ได้จะเรียกว่า "ข้อตกลง") ในขอบเขตที่เงื่อนไขใดๆ ของรายละเอียดการบริการนี้ขัดแย้งกับเงื่อนไขใดๆ ของข้อตกลง เงื่อนไขของรายละเอียดการบริการนี้จะมีผลบังคับใช้เหนือกว่า แต่จะมีขอบเขตเฉพาะในความขัดแย้งที่เฉพาะเจาะจงเท่านั้น และจะไม่สามารถแปลว่าหรือถือว่าเป็นการแทนที่เงื่อนไขอื่นๆ ในข้อตกลงซึ่งไม่มีการขัดแย้งอย่างเฉพาะเจาะจงกับรายละเอียดการบริการนี้

โปรดดูตารางด้านล่างซึ่งแสดงรายการ URL ที่สามารถใช้ได้กับสถานที่ตั้งของลูกค้าของคุณ ซึ่งสามารถจัดทำข้อตกลงของคุณได้ ทั้งสองฝ่ายยอมรับว่าได้อ่านและยินยอมที่จะผูกพันตามข้อตกลงออนไลน์ดังกล่าว รวมทั้งลูกค้ายอมรับว่าการต่ออายุ แก้ไข เพิ่มระยะเวลา หรือใช้บริการต่อไปจนเกินระยะเวลาเริ่มต้น การบริการจะต้องเป็นไปตามรายละเอียดการบริการที่ใช้งาน ณ ขณะนั้น ซึ่งมีให้อ่านที่ www.dell.com/servicedescriptions/global

ในการสั่งซื้อบริการนี้ การรับมอบการบริการโดยใช้บริการหรือซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง หรือการคลิก/เลือกปุ่มหรือช่อง "ฉันยอมรับ" ในเว็บไซต์ของ Dell.com (หรือสิ่งที่คล้ายกัน) สำหรับการซื้อของคุณ หรือภายในซอฟต์แวร์หรือส่วนติดต่ออินเทอร์เน็ตของ Dell ถือว่าคุณยอมรับในข้อผูกพันตามรายละเอียดการบริการนี้ และข้อตกลงที่รวมไว้ในที่นี้ด้วยการอ้างอิง

ถ้าคุณมีข้อผูกพันกับคำอธิบายบริการนี้ในนามของบริษัทหรือนิติบุคคลอื่นๆ จะเป็นการแสดงว่าคุณมีอำนาจที่จะลงนามผูกพันบุคคลดังกล่าวกับคำอธิบายบริการนี้ ซึ่งในกรณีนี้ "คุณ" หรือ "ลูกค้า" จะอ้างอิงถึงบุคคลดังกล่าว นอกเหนือจากการรับรายละเอียดการบริการนี้

ลูกค้าในบางประเทศอาจยังต้องใช้แบบฟอร์มสั่งซื้อที่ลงชื่ออีกด้วย

สถานที่ตั้งของลูกค้า	ข้อกำหนดและเงื่อนไขซึ่งใช้กับการซื้อบริการของDell	
	การซื้อบริการของ Dell โดยตรงจาก Dell	การซื้อบริการของ Dell ผ่านผู้ค้าปลีกที่ได้รับอนุญาตของDell
สหรัฐอเมริกา	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
แคนาดา	www.dell.ca/terms (อังกฤษ) www.dell.ca/conditions (ฝรั่งเศส-แคนาดา)	www.dell.ca/terms (อังกฤษ) www.dell.ca/conditions (ฝรั่งเศส-แคนาดา)
ประเทศละตินอเมริกาและแคริบเบียน	เว็บไซต์ www.dell.com ประจำประเทศของคุณหรือ www.dell.com/servicedescriptions/global *	เว็บไซต์ www.dell.com ประจำประเทศของคุณหรือ www.dell.com/servicedescriptions/global *
เอเชียแปซิฟิก-ญี่ปุ่น	เว็บไซต์ www.dell.com ประจำประเทศของคุณหรือ www.dell.com/servicedescriptions/global *	รายละเอียดการบริการและเอกสารบริการอื่นๆ ของ Dell ที่คุณอาจได้รับจากผู้ขายของคุณจะไม่ใช่เป็นการตกลงกันระหว่างคุณกับ Dell แต่จะทำหน้าที่เพียงเพื่ออธิบายเนื้อหาของบริการที่คุณจะซื้อจากผู้ขาย ซึ่งเป็นการผูกพันของคุณในฐานะผู้รับบริการและขอบเขตและข้อจำกัดของการบริการดังกล่าว เนื่องจากเป็นผลสืบเนื่อง การอ้างอิงถึง "ลูกค้า" ในรายละเอียดการบริการนี้และในเอกสารบริการอื่นใดของ Dell ในบริบทนี้จะเข้าใจว่าเป็นการอ้างอิงถึงคุณ ในขณะที่การอ้างอิงใดๆ ถึง Dell จะเข้าใจว่าเป็นการอ้างอิงถึง Dell ในฐานะผู้ให้บริการซึ่งให้บริการในนามของผู้ขายของคุณ

		<p>ณ คุณจะไม่มีความสัมพันธ์ตามสัญญาโดยตรงกับ Dell ในแง่ของการบริการที่อธิบายไว้ในเอกสารฉบับนี้ เพื่อไม่ให้เกิดข้อสงสัย เงื่อนไขการชำระเงินใดๆ หรือเงื่อนไขสัญญาอื่นๆ ที่มีลักษณะซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้ซื้อและผู้ขายโดยตรงเท่านั้นจะต้องไม่นำมาใช้บังคับกับคุณ และจะเป็นการตกลงกันระหว่างคุณและผู้ขายของคุณ</p>
<p>ยุโรป ตะวันออกกลาง แอฟริกา</p>	<p>เว็บไซต์ www.dell.com ประจำประเทศของคุณหรือ www.dell.com/servicesdescriptions/global *</p> <p>นอกจากนี้ ลูกค้าที่อยู่ในประเทศฝรั่งเศส เยอรมนี และสหราชอาณาจักรสามารถเลือก URL ที่มีให้ด้านล่าง:</p> <p>ฝรั่งเศส: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente เยอรมนี: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>สหราชอาณาจักร: www.dell.co.uk/terms</p>	<p>รายละเอียดการบริการและเอกสารบริการอื่นๆ ของ Dell ที่คุณอาจได้รับจากผู้ขายของคุณจะไม่ใช่เป็นการตกลงกันระหว่างคุณกับ Dell แต่จะทำหน้าที่เพียงเพื่ออธิบายเนื้อหาของบริการที่คุณจะซื้อจากผู้ขาย ซึ่งเป็นภาระผูกพันของคุณในฐานะผู้รับบริการและขอบเขตและข้อจำกัดของการบริการดังกล่าว เนื่องจากเป็นผลสืบเนื่อง การอ้างอิงถึง "ลูกค้า" ในรายละเอียดการบริการนี้และในเอกสารบริการอื่นใดของ Dell ในบริบทนี้จะเข้าใจว่าเป็นการอ้างอิงถึงคุณ ในขณะที่การอ้างอิงใดๆ ถึง Dell จะเข้าใจว่าเป็นการอ้างอิงถึง Dell ในฐานะผู้ให้บริการซึ่งให้บริการในนามของผู้ขายของคุณ คุณจะไม่มีความสัมพันธ์ตามสัญญาโดยตรงกับ Dell ในแง่ของการบริการที่อธิบายไว้ในเอกสารฉบับนี้ เพื่อไม่ให้เกิดข้อสงสัย เงื่อนไขการชำระเงินใดๆ หรือเงื่อนไขสัญญาอื่นๆ ที่มีลักษณะซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้ซื้อและผู้ขายโดยตรงเท่านั้นจะต้องไม่นำมาใช้บังคับกับคุณ และจะเป็นการตกลงกันระหว่างคุณและผู้ขายของคุณ</p>

* ลูกค้าสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ www.dell.com ประจำท้องที่ของตนได้ เพียงแค่เข้าไปที่ www.dell.com จากคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตภายในท้องถิ่นของตนหรือโดยการเลือกระหว่างตัวเลือกที่ "เลือกภูมิภาค/ประเทศ" ของ Dell ในเว็บไซต์ <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>

ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติม

1. ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน

บริการนี้มีสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ซึ่งรวมถึงระบบ Dell PowerEdge™, PowerEdge SCT™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™ และ Dell Force10 ที่เลือกซึ่งซื้อในรูปแบบมาตรฐาน มีการเพิ่มผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเป็นประจำ ดังนั้นโปรดติดต่อตัวแทนจำหน่ายของ Dell เพื่อขอรับรายการบริการล่าสุดที่สามารถใช้ได้กับผลิตภัณฑ์ Dell หรือไม่ใช่ของ Dell ของคุณ

ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนทุกรายการของ Dell จะมีหมายเลขซีเรียลติดไว้ ("แท็กบริการ") ลูกค้าต้องซื้อข้อตกลงของบริการที่แยกต่างหากสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนแต่ละรายการ ตัวอย่างเช่น เครื่องพิมพ์ที่ซื้อพร้อมกับเครื่องแล็ปท็อปจะไม่รวมอยู่ในสัญญาบริการของเครื่องแล็ปท็อป: เครื่องพิมพ์และแล็ปท็อปจะต้องมีสัญญาบริการของตนเอง โปรดแจ้งแท็กบริการที่อยู่บนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณเมื่อติดต่อ Dell เกี่ยวกับบริการนี้

2. บริการสนับสนุน

A. การรับประกันฮาร์ดแวร์ที่จำกัด

บริการที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนดังที่อ้างอิงไว้ในกรณีนี้ที่ตรงตามหลักเกณฑ์ของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนอาจรวมตัวเลือกการสนับสนุนทางเทคนิคไว้ด้วย (โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ) และชิ้นส่วนอะไหล่ รวมไปถึงบริการด้านกำลังคนที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนชิ้นส่วนที่บกพร่องจากการผลิตตามอ้างอิงไว้และเกิดขึ้นภายในช่วงระยะเวลาประกันที่จำกัดสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้า สามารถตรวจสอบการรับประกันฮาร์ดแวร์ที่จำกัดของ Dell ได้ที่ www.Dell.com/Warranty หรือแสดงไว้ในเอกสารสหรัฐอเมริกาที่เว็บไซต์ Dell.com ในภูมิภาคของคุณ

B. ข้อจำกัดที่ครอบคลุมด้านฮาร์ดแวร์

อาจมีข้อจำกัดของการคุ้มครองฮาร์ดแวร์และอาจมีการขยายการให้บริการข้อจำกัดของฮาร์ดแวร์เหล่านี้โดยมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม โปรดดู www.Dell.com/Warranty สำหรับข้อมูลการรับประกันหรือติดต่อกับนักวิเคราะห์ที่ให้การสนับสนุนด้านเทคนิคสำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม

C. การเปลี่ยนทั้งชุด

ถ้านักวิเคราะห์ระบุว่าส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่บกพร่องเป็นส่วนประกอบที่สามารถปลดการเชื่อมต่อและต่อใหม่ได้อย่างง่ายดาย (เช่น แป้นพิมพ์หรือหน้าจอ) หรือก้านวิเคราะห์ระบุว่าผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนควรได้รับ

บริการเปลี่ยนทั้งชุด 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 นอกจากสิทธิหรือการเยียวยาที่ถูกต้องตามกฎหมายที่ Dell จะได้รับแล้ว Dell อาจยุติรายละเอียดการบริการนี้ตามที่ประกาศ

D. อะไหล่ในคลังสินค้า อะไหล่ "Mission Critical"

ในขณะนี้ Dell เก็บอะไหล่ไว้ในคลังสินค้าในที่ต่างๆ ทั่วโลก อะไหล่ที่เลือกอาจไม่มีเก็บไว้ในคลังสินค้าซึ่งอยู่ในตำแหน่งที่ใกล้ที่สุดกับที่ทำงานของลูกค้า ถ้าอะไหล่ที่จำเป็นต้องใช้เพื่อซ่อมแซมระบบของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไม่มีเก็บอยู่ในศูนย์ Dell ที่อยู่ใกล้กับที่ทำงานของลูกค้า และต้องมีการส่งมาจากศูนย์อื่น อะไหล่ดังกล่าวจะถูกส่งให้ในช่วงเวลาข้ามคืนที่เก็บอะไหล่แบบ 2 ชั่วโมงและ 4 ชั่วโมงจะใช้จัดเก็บส่วนประกอบสำหรับ "Mission Critical" ของระบบ ดังที่ระบุไว้โดย Dell ส่วนประกอบสำหรับ "Mission Critical" เป็นส่วนประกอบ ซึ่งเมื่อเกิดความเสียหายแล้วอาจทำให้ระบบไม่สามารถใช้ฟังก์ชันการทำงานขั้นพื้นฐานได้ อะไหล่ที่ถือว่าไม่ใช่ชิ้นส่วนสำคัญประกอบด้วย แต่ไม่จำกัดเพียง: ฮาร์ดไดรฟ์ ไดรฟ์ฟลอปปี ไดรฟ์สื่อโมเด็ม ลำโพง การ์ดเสียง ไดรฟ์ซีพียู จอภาพ แป้นพิมพ์ และเมาส์ เพื่อรับอะไหล่แบบ 2 ชั่วโมงหรือ 4 ชั่วโมง ลูกค้าจะต้องซื้อสัญญาบริการที่สอดคล้องกัน ซึ่งจะสนับสนุนการส่งอะไหล่ "Mission Critical" และผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนต้องอยู่ในพื้นที่คุ้มครองที่สนับสนุนซึ่ง Dell กำหนดไว้

E. การเป็นเจ้าของชิ้นส่วนบริการ ชิ้นส่วนอะไหล่ของ Dell ทั้งหมดที่ถูกถอดออกจากผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและส่งคืน

ให้กับ Dell จะถือเป็นทรัพย์สินของ Dell
ลูกค้าต้องชำระเงินให้กับ Dell
ในราคาขายส่งปัจจุบันสำหรับชิ้นส่วนอะไหล่ที่ถอดจากระบบและเก็บรักษาโดยลูกค้า
(ยกเว้นฮาร์ดไดรฟ์จากระบบที่คุ้มครองโดยบริการ Keep Your Hard Drive) ถ้าลูกค้าได้รับชิ้นส่วนทดแทนจาก Dell
Dell
ใช้ชิ้นส่วนใหม่และได้รับการปรับปรุงที่สร้างโดยผู้ผลิตหลายรายในการซ่อมบำรุงตามการรับประกัน

3. ข้อกำหนดในการให้บริการ

ข้อตกลงนี้จะเริ่มต้นตั้งแต่วันที่คุณสั่งซื้อ
และต่อเนื่องตลอดระยะเวลาของข้อกำหนดในการให้บริการ
“ข้อกำหนดในการให้บริการ”
เริ่มต้นในวันที่ซื้อและจะขยายไปถึงช่วงเวลาที่จะระบุไว้ในฟอร์มใบสั่ง (ตามคำนิยามด้านล่าง) จำนวนเครื่อง ใบอนุญาต การติดตั้ง การปรับใช้ อุปกรณ์ปลายทางที่จัดการ หรือผู้ซบปลายทางที่ลูกค้าได้ซื้อบริการให้อย่างน้อยหนึ่งอย่าง อัตราหรือราคาของการสมัคร
และข้อกำหนดในการให้บริการที่มีผลใช้งานสำหรับแต่ละบริการจะระบุไว้ในฟอร์มใบสั่ง SaaS
การจัดการด้านไอทีของลูกค้าหรือฟอร์มใบแจ้งหนี้ หนังสือรับทราบใบสั่ง หรือใบสั่งซื้ออื่นๆ
ที่เห็นชอบทั้งสองฝ่าย (ซึ่งเรียกรวมว่า “ฟอร์มใบสั่ง”)
หากไม่ได้มีการตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรระหว่าง Dell และลูกค้าในรูปแบบอื่น
การซื้อบริการภายใต้ข้อตกลงนี้จะมีผลต่อการใช้งานภายในครัวเรือนของลูกค้าเท่านั้นและไม่มีผลต่อการขายต่อหรือวัตถุประสงค์ในการให้บริการขององค์กร

4. ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

- A. การกำหนดเวลาใหม่** เมื่อได้กำหนดเวลาของบริการแล้ว การเปลี่ยนแปลงกำหนดเวลาจะต้องเกิดขึ้นก่อนวันที่กำหนดไว้อย่างน้อย 8 วันตามปฏิทิน
ถ้าลูกค้ากำหนดเวลาบริการใหม่ภายในหรือน้อยกว่า 7 วันก่อนวันที่ได้กำหนดไว้
ลูกค้าจะเสียค่าธรรมเนียมสำหรับการกำหนดเวลาใหม่ ซึ่งจะไม่เกิน 25% ของราคาบริการของลูกค้า
ลูกค้ายอมรับว่าการกำหนดเวลาใหม่สำหรับบริการจะได้รับการยืนยันอย่างน้อย 8 วันก่อนที่จะเริ่มต้นใช้บริการนี้
- B. ข้อจำกัดที่สมเหตุสมผลในเชิงพาณิชย์ต่อขอบเขตของบริการ** Dell อาจปฏิเสธที่จะให้บริการ ตามที่เห็นสมควร ถ้าการให้บริการสร้างความเสี่ยงที่ไม่สมเหตุสมผลต่อ Dell หรือผู้ให้บริการของ Dell
หรืออยู่นอกเหนือขอบเขตของบริการ Dell
จะไม่รับผิดชอบต่อความผิดพลาดหรือความล่าช้าของประสิทธิภาพการทำงาน
อันเนื่องมาจากสาเหตุที่ไม่สามารถควบคุมได้

บริการจะขยายครอบคลุมเฉพาะการใช้งานที่มีการออกแบบไว้สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเท่านั้น

- C. บริการเสริม** บริการที่เป็นตัวเลือก (อันได้แก่ การสนับสนุนตามความต้องการ การติดตั้ง การให้คำปรึกษา
การสนับสนุนระดับมืออาชีพและการจัดการ หรือบริการฝึกอบรม) สามารถซื้อได้จาก Dell และจะแตกต่างกันไปตามตำแหน่งของลูกค้า
บริการที่เป็นตัวเลือกอาจต้องใช้อัตราค่าที่แยกต่างหากกับ Dell ในกรณีที่ไม่มีข้อตกลงดังกล่าว
ให้ถือว่าบริการเสริมอยู่ภายใต้ข้อตกลงนี้

- D. การมอบหมาย** Dell
อาจมอบหมายบริการและ/หรือคำอธิบายบริการให้กับผู้ให้บริการรายอื่นที่ผ่านการรับรอง

- E. การยกเลิก** Dell
อาจยกเลิกบริการนี้ได้ตลอดเวลาในระหว่างข้อกำหนดในการบริการอันเนื่องมาจากเหตุผลใดเหตุผลหนึ่งต่อไปนี้:

- ลูกค้าไม่สามารถชำระเงินตามราคารวมของบริการนี้ตามเงื่อนไขของใบแจ้งหนี้
- ลูกค้าละเมิด คุกคาม หรือปฏิเสธที่จะร่วมมือกับนักวิเคราะห์ที่ให้ความช่วยเหลือหรือช่างเทคนิคที่ให้บริการในสถานที่ หรือ
- ลูกค้าไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขทั้งหมดที่กำหนดไว้ในรายละเอียดการบริการนี้

ในกรณีที่ Dell ยกเลิกบริการนี้ Dell จะส่งหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับการยกเลิกให้แก่ลูกค้าตามที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ของลูกค้า โดยหนังสือแจ้งดังกล่าวจะระบุเหตุผลที่ยกเลิกและวันที่การยกเลิกมีผลซึ่งไม่น้อยกว่าสิบ (10) วันนับจากวันที่ Dell ส่งหนังสือแจ้งยกเลิกไปยังลูกค้า เว้นแต่กฎหมายของรัฐกำหนดให้มีเงื่อนไขการยกเลิกอื่นๆ ที่อาจแตกต่างกันในแต่ละข้อตกลงกับ Dell ยกเลิกบริการนี้ตามวรรคนี้
ลูกค้าจะไม่มีสิทธิ์รับเงินคืนสำหรับค่าธรรมเนียมที่ชำระหรือครบกำหนดชำระกับ Dell

- F. ข้อจำกัดด้านภูมิศาสตร์และการเปลี่ยนสถานที่**
บริการนี้มีการส่งมอบให้กับสถานที่ที่ระบุในใบแจ้งหนี้ของลูกค้า บริการนี้ไม่มีให้บริการในบางพื้นที่
ตัวเลือกบริการ อันได้แก่ ระดับบริการ เวลาการสนับสนุนด้านเทคนิค และเวลาการตอบสนองในสถานที่ จะแตกต่างกันไปตามภูมิศาสตร์ และตัวเลือกบางรายการอาจไม่มีจำหน่ายในพื้นที่ของลูกค้า หน้าที่ของ Dell ในการจัดส่งบริการไปยังผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนซึ่งมีการ

เปลี่ยนสถานที่ที่จะขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการในท้องถิ่น และอาจมีค่าบริการเพิ่มเติม นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับ การตรวจสอบและรับรองซ้ำของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนซึ่งมีการเปลี่ยนสถานที่ตามอัตราค่าบริการและเวลาในการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวัสดุ ณ ขณะนั้นของ Dell ลูกค้าน่าจะมอบสิทธิ์ที่เพียงพอและปลอดภัยในการเข้าถึงสถานที่ของลูกค้านี้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายแก่ Dell เพื่อให้ Dell สามารถปฏิบัติตามหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ สำหรับลูกค้า EMEA หากไม่ได้ระบุไว้เป็นอย่างอื่นในรายละเอียดการบริการ บริการในสถานที่ทำงานจะต้องอยู่ภายในระยะทางไม่เกิน 150 กม. จาก PUDO ที่ใกล้ที่สุด โปรดสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากตัวแทนฝ่ายขายของท่าน

G. การโอนบริการ

ภายใต้ข้อกำหนดที่ระบุไว้ในคำอธิบายบริการนี้ ลูกค้าสามารถโอนบริการนี้ให้แก่บุคคลที่สามที่ซื้อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนทั้งหมดของลูกค้าก่อนวันหมดอายุของบริการในขณะนั้น

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของเราโปรดติดต่อตัวแทนของ Dell หรือไปที่ www.dell.com/services

ความพร้อมในการให้บริการแตกต่างกันในแต่ละประเทศ หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม

ลูกค้าและช่องทางบริหารจัดการจำหน่ายสำหรับบริษัทหุ้นส่วนของ Dell ควรติดต่อตัวแทนฝ่ายขายเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม

โดยที่ลูกค้าเป็นผู้ซื้อเริ่มแรกของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและบริการนี้

หรือลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและบริการนี้มาจากเจ้าของเริ่มแรก (หรือผู้รับโอนก่อนหน้า)

และเป็นไปตามกระบวนการโอนทั้งหมด

ซึ่งสามารถดูได้ที่ www.support.dell.com

อาจมีค่าบริการในการโอน โปรดทราบว่า

ถ้าลูกค้าหรือผู้รับโอนของลูกค้าเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปยังสถานที่ตั้งอื่นที่ไม่มีบริการ

(หรือไม่มีให้ในราคาเดียวกัน)

ตามที่ลูกค้าชำระสำหรับบริการนี้

ลูกค้าอาจไม่ได้รับสิทธิ์คุ้มครองหรืออาจมีค่าบริการเพิ่มเติม เพื่อให้มีความคุ้มครองการสนับสนุนหมวดเดียวกันที่สถานที่ตั้งใหม่

หากลูกค้าเลือกที่จะไม่ชำระค่าบริการเพิ่มเติมดังกล่าว

บริการของลูกค้าอาจถูกเปลี่ยนเป็นหมวดการสนับสนุนที่มีให้ในราคาเดิมหรือต่ำกว่าในสถานที่ใหม่โดยอัตโนมัติ

โดยไม่มีการคืนเงิน