

Số Hợp đồng nếu cần:

HP:.....

Khách hàng:.....

## CÁC ĐIỀU KHOẢN KHÁCH HÀNG VỀ HỖ TRỢ CỦA CÔNG TY HP

1. **Các Bên.** Các điều khoản này thể hiện hợp đồng (“**Hợp đồng**”) điều chỉnh việc mua dịch vụ hỗ trợ từ Công ty Hewlett-Packard có pháp nhân được xác định tại phần chữ ký dưới đây (“**HP**”) bởi Khách hàng có pháp nhân được xác định dưới đây (“**Khách hàng**”).
2. **Các Đơn đặt hàng.** “**Đơn đặt hàng**” có nghĩa là đơn đặt hàng được chấp nhận bao gồm các tài liệu hỗ trợ mà các bên ghi nhận là đã bao gồm trong đơn đặt hàng bằng văn bản đính kèm hoặc dẫn chiếu (“**Tài liệu Hỗ trợ**”). Tài liệu Hỗ trợ có thể gồm (để minh họa sản phẩm) danh mục sản phẩm hỗ trợ, quy cách kỹ thuật của phần cứng hoặc phần mềm, mô tả dịch vụ tiêu chuẩn hoặc thỏa thuận, các bảng chỉ dẫn và phụ lục và bản kê khai công việc (SOW), các thỏa thuận về mức dịch vụ và bảo hành được công bố và các tài liệu này có thể được cung cấp cho Khách hàng bằng bản in hoặc thông qua truy cập tại trang web riêng của HP.
3. **Phạm vi và Đặt hàng.** Khách hàng có thể sử dụng các điều khoản này cho từng Đơn đặt hàng riêng lẻ hoặc làm nguyên tắc cho nhiều Đơn đặt hàng khác nhau. Ngoài ra, “**Các Công ty Liên kết**” của các bên, có nghĩa là bất kỳ pháp nhân nào kiểm soát, bị kiểm soát bởi hoặc chịu kiểm soát chung của một bên, có thể sử dụng các điều khoản này trên toàn thế giới. Các bên có thể xác nhận sự chấp thuận của mình đối với các điều khoản này bằng cách ký tên vào phần quy định ở phía cuối hoặc dẫn chiếu các điều khoản này trong các Đơn đặt hàng. Các Công ty Liên kết áp dụng các điều khoản này bằng việc gửi các đơn đặt hàng nêu cụ thể việc giao nhận dịch vụ ở cùng quốc gia nơi Công ty Liên kết của HP chấp nhận Đơn đặt hàng, dẫn chiếu các điều khoản này và nêu cụ thể các điều khoản bổ sung hoặc sửa đổi để phản ánh pháp luật địa phương hoặc thực tiễn kinh doanh.
4. **Thu xếp Đặt hàng.** Khách hàng có thể đặt hàng từ HP thông qua trang web của chúng tôi, qua cổng giao tiếp khách hàng, hoặc bằng thư, fax hoặc email. Nếu phù hợp, các Đơn đặt hàng phải ghi rõ ngày giao nhận dịch vụ. Nếu Khách hàng gia hạn ngày giao nhận dịch vụ của một Đơn đặt hàng hiện tại trên chín mươi (90) ngày thì Đơn đặt hàng đó sẽ được xem là một Đơn đặt hàng mới.
5. **Mức giá và Thuế.** Mức giá sẽ căn cứ theo báo giá bằng văn bản của HP hoặc nếu không có báo giá bằng văn bản thì là mức giá được quy định trên trang web của chúng tôi, cổng giao tiếp khách hàng, hoặc bằng báo giá được HP công bố vào thời điểm đơn đặt hàng được gửi cho HP. Trừ trường hợp được báo giá khác đi, giá không bao gồm các khoản thuế, thuế quan và phí (bao gồm cả phí lắp đặt, cài đặt và vận chuyển hàng). Nếu pháp luật có yêu cầu khấu trừ thuế, đề nghị Khách hàng liên hệ với đại diện nhận đặt hàng của HP để trao đổi các thủ tục phù hợp. **6. Hóa đơn và Thanh toán.** Khách hàng đồng ý thanh toán tất cả các khoản đã được lập hóa đơn trong thời hạn ba mươi (30) ngày kể từ ngày ghi trên hóa đơn của HP. HP có thể ngừng hoặc hủy bỏ việc thực hiện các đơn đặt hàng mở hoặc dịch vụ nếu Khách hàng không thanh toán khi đến hạn.
7. **Dịch vụ Hỗ trợ.** Các dịch vụ hỗ trợ của HP được mô tả trong Tài liệu Hỗ trợ hiện hành, trong đó mô tả phạm vi dịch vụ, các yêu cầu về điều kiện tiếp nhận dịch vụ hỗ trợ, giới hạn dịch vụ của HP và các trách nhiệm của Khách hàng cũng như các hệ thống của khách hàng được hỗ trợ.
8. **Điều kiện Tiếp nhận Dịch vụ Hỗ trợ.** Các cam kết dịch vụ, hỗ trợ và bảo hành của HP không bao gồm các

Số Hợp đồng nếu cần:

HP:.....

Khách hàng:.....

khiếu nại phát sinh do:

1. việc sử dụng, chuẩn bị địa điểm, hoặc địa điểm hoặc các điều kiện môi trường không phù hợp hoặc việc không tuân thủ khác đối với Tài liệu Hỗ trợ áp dụng;
2. Các sửa đổi hoặc bảo trì hệ thống không đúng hoặc việc hiệu chỉnh không phải do HP hoặc người được HP ủy quyền thực hiện;
3. việc không hoạt động hoặc hạn chế chức năng của bất kỳ phần mềm hoặc sản phẩm nào không phải của HP ảnh hưởng đến các hệ thống tiếp nhận hỗ trợ hoặc dịch vụ của HP;
4. mã độc (như virus, sâu máy tính...) không phải do HP đưa vào; hoặc
5. việc lạm dụng, sơ ý, sự cố, thiệt hại do cháy hoặc nước, sự cố điện, quá trình vận chuyển bởi Khách hàng hoặc các nguyên nhân khác nằm ngoài tầm kiểm soát của HP.

9. **Điều kiện Phụ thuộc.** Khả năng của HP trong việc cung cấp dịch vụ sẽ phụ thuộc vào sự hợp tác hợp lý và kịp thời của Khách hàng cũng như tính chính xác và đầy đủ của bất kỳ thông tin nào từ phía Khách hàng cần thiết để cung cấp dịch vụ.
10. **Lệnh Thay đổi.** Mỗi bên đồng ý chỉ định một đại diện dự án làm đầu mối liên lạc để quản lý việc cung cấp dịch vụ và xử lý các vấn đề có thể phát sinh. Các yêu cầu thay đổi phạm vi dịch vụ hoặc tài liệu giao nhận phải được lập thành một lệnh thay đổi do cả hai bên ký.
11. **Thực hiện Dịch vụ.** Các dịch vụ được thực hiện bằng việc sử dụng các thông lệ và tiêu chuẩn thương mại được công nhận rộng rãi. Khách hàng đồng ý gửi thông báo ngay lập tức về bất kỳ quan ngại nào liên quan đến dịch vụ HP sẽ thực hiện lại những dịch vụ không đáp ứng tiêu chuẩn đó.
12. **Quyền Sở hữu Trí tuệ.** Việc chuyển nhượng bất kỳ quyền sở hữu trí tuệ nào sẽ không được phép thực hiện theo Hợp đồng này. Khách hàng chấp thuận trao cho HP quyền không duy nhất, trên toàn thế giới, không tính phí bản quyền, và bản quyền đối với bất kỳ sở hữu trí tuệ nào cần thiết đối với HP và những người được chỉ định của HP để thực hiện các dịch vụ theo đơn đặt hàng.
13. **Xâm phạm Quyền sở hữu Trí tuệ.** HP sẽ bảo vệ và/hoặc giải quyết bất kỳ khiếu nại nào chống lại Khách hàng khi khiếu nại đó cho rằng một sản phẩm hoặc dịch vụ mang nhãn hiệu HP được cung cấp theo Hợp đồng này xâm phạm các quyền sở hữu trí tuệ của một bên thứ ba. HP sẽ tin tưởng vào thông báo ngay lập tức của Khách hàng về khiếu nại đó và sự phối hợp của Khách hàng với luật sư bảo vệ của chúng tôi. HP có thể thay đổi để sản phẩm hoặc dịch vụ không xâm phạm và tương đương đáng kể, hoặc có thể mua bản quyền. Trong trường hợp các phương án này không thể thực hiện, chúng tôi sẽ hoàn trả cho Khách hàng số tiền đã thanh toán đối với sản phẩm bị ảnh hưởng trong năm đầu tiên hoặc giá trị đã khấu trừ sau đó hoặc thanh toán số dư của các khoản trả trước đối với các dịch vụ hỗ trợ hoặc hoàn trả khoản tiền đã thanh toán đối với các dịch vụ chuyên môn. HP không chịu trách nhiệm đối với các khiếu kiện phát sinh từ việc sử dụng không được cấp phép đối với các sản phẩm hoặc dịch vụ.
14. **Bảo mật.** Thông tin trao đổi theo Hợp đồng này sẽ được coi là bí mật nếu được xác định như vậy tại thời điểm công bố hoặc nếu hoàn cảnh công bố cho thấy một cách hợp lý việc xác định đó. Thông tin mật chỉ được phép sử dụng nhằm mục đích đáp ứng các nghĩa vụ hoặc thực hiện các quyền theo Hợp đồng này và được chia sẻ cho các nhân viên, đại lý hoặc nhà thầu trên cơ sở các thông tin đó là cần thiết để hỗ trợ cho mục đích này. Thông tin mật sẽ được bảo vệ với một mức độ cẩn trọng hợp lý nhằm ngăn chặn việc sử

Số Hợp đồng nếu cần:

HP:.....

Khách hàng:.....

dụng không được cấp phép hoặc tiết lộ trong thời hạn 3 năm kể từ ngày nhận hoặc (nếu là một thời hạn lâu hơn) đến chừng nào thông tin vẫn còn là thông tin mật. Các nghĩa vụ đó không liên quan đến các thông tin mà: i) bên nhận đã hoặc sẽ biết mà không gắn với nghĩa vụ bảo mật; ii) được bên nhận phát triển độc lập; hoặc iii) trong trường hợp việc tiết lộ được pháp luật hoặc một cơ quan chính phủ yêu cầu.

15. **Thông tin Cá nhân.** Mỗi bên sẽ tuân thủ với các nghĩa vụ tương ứng của mình theo quy định pháp luật hiện hành về bảo vệ dữ liệu. HP không chủ định truy nhập vào thông tin nhận dạng cá nhân (“PII”) của Khách hàng trong quá trình cung cấp dịch vụ. Trong trường hợp HP truy nhập vào PII của Khách hàng được lưu trữ trên một hệ thống hoặc thiết bị của Khách hàng, việc truy nhập đó sẽ có khả năng xảy ra ngẫu nhiên và Khách hàng vẫn sẽ là bên kiểm soát dữ liệu đối với PII của Khách hàng tại mọi thời điểm. HP sẽ sử dụng bất kỳ PII nào mà HP truy nhập hoàn toàn cho mục đích cung cấp dịch vụ theo đơn đặt hàng.
16. **Tuân thủ Thương mại Toàn cầu.** Các dịch vụ được cung cấp theo các điều khoản này là để sử dụng nội bộ cho Khách hàng và không được sử dụng cho mục đích kinh doanh. HP có thể ngừng việc thực hiện Hợp đồng này trong phạm vi được pháp luật hiện hành yêu cầu đối với mỗi bên.
17. **Giới hạn Trách nhiệm.** Trách nhiệm của HP đối với Khách hàng theo Thỏa thuận này giới hạn ở số tiền trên 1.000.000 Đô-la hoặc khoản tiền mà Khách hàng phải trả cho HP theo Đơn đặt hàng tương ứng. Cả Khách hàng và HP sẽ không chịu trách nhiệm đối với tổn thất về doanh thu hoặc lợi nhuận, chi phí do thời gian ngừng hoạt động, tổn thất hoặc thiệt hại đối với dữ liệu hoặc chi phí hoặc tổn thất gián tiếp, đặc biệt hoặc mang tính hệ quả. Điều khoản này không giới hạn trách nhiệm của mỗi bên đối với việc sử dụng trái phép tài sản trí tuệ, tử vong hoặc thương tật thân thể gây ra do sự sơ suất; hành động gian lận; từ chối có chủ ý Hợp đồng này; hoặc bất kỳ trách nhiệm nào không được loại trừ hoặc giới hạn bởi pháp luật hiện hành.
18. **Tranh chấp.** Nếu Khách hàng không hài lòng với bất kỳ dịch vụ nào được mua theo các điều khoản này và không chấp thuận giải pháp đề xuất của HP, chúng tôi đồng ý sẽ ngay lập tức báo cáo vấn đề lên một Phó Chủ tịch (hoặc một chức danh điều hành tương đương) trong cơ cấu tổ chức tương ứng của chúng tôi để giải quyết thông qua thương lượng hòa giải mà không ảnh hưởng đến quyền áp dụng một biện pháp pháp lý sau đó.
19. **Bất Khả kháng.** Không bên nào sẽ chịu trách nhiệm đối với việc trì hoãn thực hiện hoặc không thực hiện do các nguyên nhân nằm ngoài tầm kiểm soát của bên đó, ngoại trừ các nghĩa vụ thanh toán.
20. **Chấm dứt.** Một trong các bên có thể chấm dứt Hợp đồng này bằng văn bản thông báo nếu bên còn lại không đáp ứng được bất kỳ nghĩa vụ trọng yếu nào và không khắc phục vi phạm trong một thời hạn hợp lý sau khi được thông báo chi tiết bằng văn bản. Nếu một trong các bên trở nên mất khả năng thanh toán, không thể trả các khoản nợ khi đến hạn, nộp hồ sơ phá sản hoặc chuẩn bị phá sản hoặc có trách nhiệm xử lý tài sản hoặc chuyển nhượng tài sản, bên còn lại được phép chấm dứt Hợp đồng này và hủy bỏ các nghĩa vụ chưa được thực hiện. Bất kỳ điều khoản nào trong Hợp đồng này mà về bản chất sẽ kéo dài sau khi Hợp đồng chấm dứt hoặc hết hạn sẽ vẫn còn hiệu lực cho đến khi được thực hiện và sẽ áp dụng cho các bên kế nhiệm và nhận chuyển nhượng được phép tương ứng của cả hai bên.
21. **Quy định chung.** Hợp đồng này thể hiện toàn bộ cam kết liên quan đến nội dung chính của Hợp đồng này và thay thế cho các trao đổi liên lạc hoặc thỏa thuận trước đây hiện có thể còn tồn tại. Việc điều chỉnh Hợp đồng này sẽ chỉ được thực hiện thông qua văn bản sửa đổi được cả hai bên ký. Hợp đồng này sẽ được điều chỉnh bởi pháp luật của quốc gia mà HP hoặc Công ty Liên kết của HP chấp thuận Đơn đặt hàng và các tòa

Số Hợp đồng nếu cần:

HP:.....

Khách hàng:.....

án của quốc gia đó sẽ có thẩm quyền tài phán, tuy nhiên HP hoặc Công ty Liên kết của HP có thể khởi kiện về việc thanh toán tại quốc gia nơi đặt trụ sở của Công ty Liên kết của Khách hàng đặt hàng. Khách hàng và HP đồng ý rằng Công ước của Liên Hiệp Quốc về Hợp đồng Mua bán Hàng hóa Quốc tế sẽ không áp dụng. Các khiếu kiện phát sinh hoặc được đưa ra ở Hoa Kỳ sẽ được điều chỉnh bởi pháp luật của bang nơi Công ty thành viên của Khách hàng tại Hoa Kỳ đặt trụ sở chính, không bao gồm các quy tắc liên quan đến việc lựa chọn và xung đột pháp luật.

## BẢN DỮ LIỆU BỔ SUNG

Bản Dữ liệu Bổ sung này cung cấp thêm các yêu cầu chung và hạn chế áp dụng đối với phạm vi dịch vụ hỗ trợ của HP được quy định chi tiết tại các bản dữ liệu về dịch vụ đặc thù không bao gồm các loại hình dịch vụ hỗ trợ do HP Software cung cấp.

### 1. ĐIỀU KIỆN TIẾP NHẬN DỊCH VỤ

- **Điều kiện Tiếp nhận Hỗ trợ Chung về Phần Cứng.** Các sản phẩm Phần Cứng phải ở trong tình trạng hoạt động tốt, theo xác định hợp lý của HP, để đủ điều kiện được hỗ trợ. Khách hàng đồng thời phải duy trì các sản phẩm đủ điều kiện ở cấu hình và mức độ hiệu chỉnh theo chỉ dẫn mới nhất của HP.
- **Sử dụng lại Dịch vụ.** Nếu Khách hàng bỏ qua dịch vụ, HP có quyền yêu cầu Khách hàng thanh toán phí bổ sung để tiếp tục sử dụng dịch vụ hoặc yêu cầu Khách hàng thực hiện việc nâng cấp nhất định đối với phần cứng hoặc phần mềm.
- **Sử dụng Công cụ Dịch vụ Độc quyền.** HP có thể yêu cầu Khách hàng sử dụng phần cứng và/hoặc phần mềm nhất định và các chương trình chẩn đoán lỗi và bảo trì hệ thống (“Công cụ Dịch vụ Độc quyền”), cũng như các công cụ chẩn đoán lỗi nhất định có thể được tích hợp trong hệ thống của Khách hàng. Công cụ Dịch vụ Độc quyền luôn là tài sản riêng và độc quyền của HP và được cung cấp trên cơ sở “nguyên trạng.” Công cụ Dịch vụ Độc quyền có thể được cài đặt vào hệ thống hoặc tại địa điểm của Khách hàng. Khách hàng chỉ có thể sử dụng Công cụ Dịch vụ Độc quyền trong thời hạn Dịch vụ được áp dụng và cho phép của HP và Khách hàng không được phép bán, chuyển giao, chuyển nhượng, thế chấp, hoặc bằng bất kỳ biện pháp nào xử lý hoặc nhượng lại Công cụ Dịch vụ Độc quyền. Ngay khi chấm dứt Dịch vụ, Khách hàng sẽ trả lại Công cụ Dịch vụ Độc quyền hoặc đồng ý để HP gỡ bỏ Công cụ Dịch vụ Độc quyền. Khách hàng cũng sẽ được yêu cầu:
  - Cho phép HP cài đặt Công cụ Dịch vụ Độc quyền vào hệ thống hoặc tại địa điểm của Khách hàng, và hỗ trợ HP trong việc vận hành các công cụ đó;
  - Cài đặt Công cụ Dịch vụ Độc quyền, bao gồm cả những cập nhật và vá lỗi cần thiết;
  - Sử dụng công cụ truyền dữ liệu điện tử để thông báo cho HP về bất kỳ biến cố nào được phần mềm phát hiện;
  - Nếu cần thiết, mua phần cứng kết nối từ xa được HP chỉ định cho hệ thống với dịch vụ chẩn đoán lỗi từ xa; và
  - Cho phép kết nối từ xa thông qua đường truyền được chấp thuận.

### 2. GIỚI HẠN DỊCH VỤ HỖ TRỢ

- **Khu vực Cung cấp Dịch vụ Hỗ trợ.** Một số dịch vụ, tính năng, và phạm vi cung cấp (và các sản phẩm liên quan) có thể không được cung cấp ở tất cả các quốc gia hoặc các khu vực. Ngoài ra, việc cung cấp hỗ trợ ra ngoài khu vực thuộc phạm vi cung cấp của HP có thể phải chịu phí di chuyển, thời gian chờ phục vụ dài hơn, giảm cam kết khôi phục hoặc sửa chữa, và giảm số giờ cung cấp.

Số Hợp đồng nếu cần:

HP:.....

Khách hàng:.....

- **Phiên bản được Hỗ trợ** . Trừ khi có thỏa thuận khác bằng văn bản của HP, và đối với những dịch vụ không được thực hiện bởi HP Software, HP chỉ cung cấp hỗ trợ cho phiên bản hiện tại và phiên bản kế sau của phần mềm mang nhãn hiệu HP, và với điều kiện là phần mềm mang nhãn hiệu HP được sử dụng bằng phần cứng hoặc phần mềm được tích hợp trong các cấu hình được HP chỉ định với phiên bản được chỉ định. “Phiên bản” có nghĩa là ấn bản phần mềm chứa đựng các tính năng mới, các cải tiến, và/hoặc các cập nhật về bảo trì, hoặc đối với một số phần mềm nhất định, là một tập hợp các phiên bản được đóng gói trong một thực thể và, theo cách đó, được cung cấp cho khách hàng của HP.
- **Di chuyển và tác động đối với Dịch vụ Hỗ trợ**. Việc di chuyển bất kỳ sản phẩm nào đang nhận hỗ trợ là trách nhiệm của Khách hàng và phụ thuộc vào khả năng cung cấp dịch vụ tại khu vực và sự thay đổi về mức phí. Có thể cần thông báo trước một cách hợp lý cho HP để bắt đầu dịch vụ sau khi di chuyển. Đối với sản phẩm, bất kỳ sự di chuyển nào cũng sẽ phụ thuộc vào các điều khoản về việc cấp bản quyền đối với các sản phẩm đó.
- **Hỗ trợ Nhiều Bên Bán hàng**. HP cung cấp hỗ trợ cho một số sản phẩm không mang nhãn hiệu HP nhất định. Bản dữ liệu tương ứng sẽ quy định rõ khả năng cung cấp, phạm vi cung cấp và dịch vụ hỗ trợ đi kèm, dù các sản phẩm không mang nhãn hiệu HP đó có được bảo hành hay không. HP có thể ngừng cung cấp dịch vụ hỗ trợ các sản phẩm không mang nhãn hiệu HP nếu nhà sản xuất hoặc bên cấp quyền ngừng cung cấp hỗ trợ cho các sản phẩm đó.
- **Điều chỉnh**. Khách hàng sẽ cho phép HP, khi HP yêu cầu, và không thu thêm phí, điều chỉnh sản phẩm để cải thiện việc vận hành, khả năng nhận hỗ trợ, và độ tin cậy, hoặc để đáp ứng các yêu cầu pháp lý.

### 3. TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG

- **Tiếp cận Địa điểm và Sản phẩm**. Khách hàng sẽ cấp cho HP quyền tiếp cận các sản phẩm đang được hỗ trợ; và nếu áp dụng, địa điểm và phương tiện làm việc thích hợp trong phạm vi khoảng cách hợp lý đối với sản phẩm; truy cập và sử dụng thông tin, dữ liệu khách hàng, và các phương tiện mà HP xác định một cách hợp lý là cần thiết để cung cấp dịch vụ cho sản phẩm; và các yêu cầu tiếp cận khác được mô tả tại các bản dữ liệu tương ứng. Nếu Khách hàng không cấp quyền cho việc tiếp cận đó dẫn đến việc HP không thể cung cấp dịch vụ hỗ trợ, HP sẽ có quyền yêu cầu Khách hàng thanh toán phí cho dịch vụ hỗ trợ qua điện thoại với mức phí dịch vụ được công bố của HP. Khách hàng có trách nhiệm di dời bất kỳ sản phẩm nào không đủ điều kiện nhận dịch vụ hỗ trợ, theo đề nghị của HP để cho phép HP thực hiện dịch vụ hỗ trợ. Nếu việc thực hiện dịch vụ hỗ trợ bị các sản phẩm không đủ điều kiện nhận hỗ trợ gây khó khăn, HP sẽ yêu cầu Khách hàng thanh toán cho công việc phát sinh thêm với mức phí dịch vụ được công bố của HP.
- **Bản quyền**. Khách hàng chỉ có thể mua dịch vụ hỗ trợ sản phẩm sẵn có cho các sản phẩm mang nhãn hiệu HP nếu Khách hàng có thể đưa ra bằng chứng rằng Khách hàng đã có bản quyền hợp pháp của HP cho sản phẩm, và Khách hàng không được phép thay đổi hoặc điều chỉnh sản phẩm trừ khi được HP cho phép vào bất kỳ thời điểm nào.
- **Tài liệu Hỗ trợ Phần mềm và Quyền Sao chép**. Khách hàng chỉ được phép sao chép tài liệu cập nhật nếu Khách hàng đã mua quyền sao chép các tài liệu cập nhật đó cho các sản phẩm liên quan. Các bản sao phải bao gồm tên thương mại thích hợp của HP và các thông báo về bản quyền.
- **Thiết bị Mượn**. HP giữ quyền sở hữu và Khách hàng sẽ chịu rủi ro về tổn thất hoặc thiệt hại đối với thiết bị mượn nếu thiết bị được cung cấp theo toàn quyền quyết định của HP như một phần của dịch vụ hỗ trợ phần cứng hoặc dịch vụ bảo hành và các thiết bị đó sẽ được trả lại cho HP mà không được giữ lại hoặc thế chấp khi hết thời hạn mượn.
- **Hỗ trợ Phần Cứng: Cáp và Thiết bị Kết nối Tương thích**. Khách hàng sẽ kết nối các sản phẩm phần cứng được nhận dịch vụ hỗ trợ bằng cáp và thiết bị kết nối (bao gồm cáp và thiết bị quang học, tùy trường hợp) tương thích với hệ thống, theo hướng dẫn vận hành của nhà sản xuất.
- **Bản sao Dữ liệu Dự phòng**. Để khôi phục các tệp tin, dữ liệu hoặc chương trình bị mất hoặc thay đổi của Khách hàng, Khách hàng phải duy trì một hệ thống dự phòng riêng biệt hoặc quy trình không lệ thuộc vào sản phẩm được hỗ trợ.

Số Hợp đồng nếu cần:

HP:.....

Khách hàng:.....

- **Giải pháp Tạm thời.** Khách hàng sẽ thực hiện các quy trình hoặc giải pháp tạm thời do HP cung cấp trong khi HP tìm một giải pháp lâu dài.
- **Môi trường Nguy hại.** Khách hàng sẽ thông báo cho HP nếu Khách hàng sử dụng sản phẩm trong một môi trường tiềm ẩn nguy hại đối với sức khỏe và an toàn cho nhân viên hoặc nhà thầu phụ của HP. HP có thể yêu cầu Khách hàng duy trì các sản phẩm đó dưới sự giám sát của HP và có thể tạm ngừng dịch vụ cho đến khi Khách hàng khắc phục được những nguy hại đó.
- **Đại diện theo Ủy quyền.** Khách hàng sẽ cử đại diện có mặt khi HP cung cấp dịch vụ tại địa điểm của Khách hàng.
- **Danh mục Sản phẩm.** Khách hàng sẽ lập, duy trì và cập nhật một danh mục tất cả các sản phẩm được nhận dịch vụ hỗ trợ bao gồm: địa điểm của sản phẩm, số sê ri, thiết bị nhận dạng hệ thống do HP chỉ định, và mức độ dịch vụ hỗ trợ được nhận.
- **Người được Chỉ định Liên lạc với Trung tâm Khắc phục Sự cố.** Khách hàng sẽ cử những người liên lạc như được thống nhất giữa HP và Khách hàng (“Người Liên lạc Được Chỉ định”), có quyền truy nhập trung tâm Hỗ trợ Khách hàng qua Điện thoại (“Trung tâm Khắc phục Sự cố”) hoặc công cụ hỗ trợ trực tuyến.
- **Năng lực của Người được Chỉ định Liên lạc với Trung tâm Khắc phục Sự cố.** Người Liên lạc Được Chỉ định phải có hiểu biết chung và chứng tỏ được năng lực kỹ thuật trong quản trị hệ thống, điều hành hệ thống, và, nếu cần thiết, có khả năng quản trị và điều hành hệ thống và kiểm tra chẩn đoán lỗi. HP có thể xem xét và thảo luận với Khách hàng về kinh nghiệm của bất kỳ Người Liên lạc Được Chỉ định nào để xác định việc đáp ứng các điều kiện ban đầu. Nếu có vấn đề phát sinh trong quá trình liên hệ với Trung tâm Khắc phục Sự cố mà, theo ý kiến hợp lý của HP, có thể do sự thiếu kinh nghiệm và đào tạo của Người Liên lạc Được Chỉ định, Khách hàng có thể sẽ phải thay thế Người Liên lạc Được Chỉ định đó. Tất cả Người Liên lạc Được Chỉ định phải có thiết bị nhận dạng hệ thống phù hợp như được cung cấp cho Khách hàng khi Hỗ trợ được triển khai. Các Trung tâm Khắc phục Sự cố có thể cung cấp hỗ trợ bằng tiếng Anh hoặc ngôn ngữ bản địa, hoặc cả hai.

#### 4. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

- **Chấm dứt.** Trừ trường hợp có thỏa thuận khác bằng văn bản, Khách hàng có thể chấm dứt yêu cầu hỗ trợ hoặc loại bỏ sản phẩm ra khỏi danh mục nhận dịch vụ hỗ trợ sau khi thông báo bằng văn bản trước ba mươi (30) ngày. HP có thể ngừng hỗ trợ cho sản phẩm và các dịch vụ hỗ trợ cụ thể không còn bao gồm trong phạm vi dịch vụ hỗ trợ của HP sau khi thông báo bằng văn bản trước sáu mươi (60) ngày, trừ khi có thỏa thuận khác bằng văn bản. Nếu Khách hàng chấm dứt dịch vụ trả trước, HP sẽ hoàn trả cho Khách hàng một khoản tiền theo tỷ lệ cho dịch vụ chưa sử dụng phụ thuộc vào những hạn chế hoặc phí chấm dứt trước thời hạn như có thể được quy định bằng văn bản.
- **Tính Giá Dịch vụ.** Ngoại trừ dịch vụ hỗ trợ trả trước hoặc nếu có thỏa thuận khác bằng văn bản, HP có thể thay đổi giá dịch vụ hỗ trợ sau khi thông báo bằng văn bản trước sáu mươi (60) ngày.
- **Dịch vụ Bổ sung.** Các Dịch vụ Bổ sung được HP thực hiện theo yêu cầu của Khách hàng, và không bao gồm trong dịch vụ mà Khách hàng đã mua, sẽ được tính giá ở mức giá dịch vụ được công bố áp dụng cho quốc gia nơi dịch vụ đó được thực hiện.
- **Linh kiện Thay thế.** Linh kiện được cung cấp theo dịch vụ hỗ trợ phần cứng có thể là linh kiện thay thế toàn bộ, hoặc linh kiện mới hoặc có chức năng tương đương với linh kiện mới về vận hành và độ tin cậy và được bảo hành như linh kiện mới. Trừ khi HP đồng ý khác đi và Khách hàng thanh toán các mức phí áp dụng, các linh kiện được thay thế sẽ trở thành tài sản của HP.