

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.
- **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 đi 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.
- **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.