Hewlett Packard Enterprise

CÁC ĐIỀU KHOẢN KHÁCH HÀNG VỀ HỖ TRỢ CỦA CÔNG TY HPE

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 Enterprise có pháp nhân được xác định tại phần chữ ký dưới đây ("**HPE**") 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 HPE.

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 HPE 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 HPE 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 HPE 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 bảng báo giá được HPE công bố vào thời điểm đơn đặt hàng được gửi cho HPE. 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 HPE 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 HPE. HPE 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 HPE 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 HPE 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 HPE không bao gồm các 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 HPE hoặc người được HPE 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 HPE ảnh hưởng đến các hệ thống tiếp nhận hỗ trợ hoặc dịch vụcủa HPE;
    4. mã độc (như virus, sâu máy tính…) không phải do HPE 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 HPE.

9. **Điều kiện Phụ thuộc.** Khả năng của HPE 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 HPE 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 HPE 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 HPE và những người được chỉ định của HPE để thực hiện các dịch vụ theo đơn đặt hàng.

13. **Xâm phạm Quyền sở hữu Trí tuệ.** HPE 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 HPE được cung cấp theo Hợp đồng này xâm phạm các quyền sở hữu trí tuệ của một bên thứ ba. HPE 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. HPE 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. HPE 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 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. HPE 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 HPE 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. HPE sẽ sử dụng bất kỳ PII nào mà HPE 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. HPE 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 HPE 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 HPE theo Đơn đặt hàng tương ứng. Cả Khách hàng và HPE 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 HPE, 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. **Kiểm tra, rà soát đối với Người dùng cuối.** Trong suốt thời hạn của Hợp đồng này, cũng như trong vòng một năm kể từ thời điểm chấm dứt Hợp đồng này, Khách hàng công nhận rằng HPE có thể tiến hành xác minh việc áp dụng giá đối với người dùng cuối và tiến hành kiểm toán trong trường hợp Khách hàng không phải là người dùng cuối của các dịch vụ được cung cấp. Khách hàng (i) đồng ý tạo điều kiện cho việc kiểm tra và kiểm toán của HPE, hoặc cung cấp cho các nhân viên, các bên được ủy quyền hoặc các đại diện theo ủy quyền của HPE tất cả các dữ liệu, tài liệu, tài nguyên và thông tin liên quan đến việc cung ứng các dịch vụ cho người dùng cuối; và (ii) công nhận rằng, để thực hiện việc xác minh và kiểm toán được quy định tại điều này, HPE có thể trực tiếp liên lạc với những người dùng cuối, và đồng ý không cản trở quá trình này dưới bất kỳ hình thức nào cũng như chấp thuận từ bỏ bất kỳ quyền bảo mật nào mà Khách hàng có đối với những người dùng cuối tương ứng.

21. **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.

22. **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 HPE hoặc Công ty Liên kết của HPE chấp thuận Đơn đặt hàng và các tòa án của quốc gia đó sẽ có thẩm quyền tài phán, tuy nhiên HPE hoặc Công ty Liên kết của HPE 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 HPE 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.

Các bên xác nhận sự chấp thuận của mình đối với các điều khoản này bằng cách dẫn chiếu các điều khoản đó trong Đơn đặt hàng tương ứng hoặc bằng cách ký tên dưới đây:

Ký đại diện cho HPE: .....

[Ký tên]

Bởi: .....

[Điền tên]

Chức vụ: .....

[Điền chức vụ của người ký]

Pháp nhân của HPE: .....

Ngày: .....

[Điền ngày]

Ký đại diện cho Khách hàng: .....

[Ký tên]

Bởi: .....

[Điền tên]

Chức vụ:	…… [Điền chức vụ của người ký]
Pháp nhân của Khách hàng:	……
Ngày:	…… [Điền ngày]