



Dell ProSupport

Miêu Tả Dịch Vụ

1. TỔNG QUAN CÁC ĐIỀU KHOẢN & ĐIỀU KIỆN

Miêu Tả Dịch Vụ này ("**Miêu Tả Dịch Vụ**") được lập giữa khách hàng ("**Khách Hàng**") và công ty Dell (được nêu trên hoá đơn Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell) để mua Dịch Vụ (chi tiết được định nghĩa dưới đây). Trong trường hợp Khách Hàng mua Dịch Vụ này đại lý hay nhà phân phối, giá mua cùng với các điều kiện và điều khoản sẽ được thống nhất giữa Khách Hàng và bên thứ ba là đơn vị bán dịch vụ cho Khách hàng; tuy nhiên các điều khoản được đặt ra ở đây áp dụng cho việc sử dụng Dịch Vụ của khách hàng cũng như việc thực hiện Dịch Vụ của Dell. Khi mua Dịch vụ này, Khách Hàng đồng ý chịu ràng buộc bởi tất cả các điều khoản và điều kiện được đưa ra trong Thỏa thuận này. Khách Hàng đồng ý rằng việc gia hạn, chỉnh sửa, mở rộng Dịch vụ so với thỏa thuận ban đầu hoặc tiếp tục sử dụng Dịch Vụ khi thỏa thuận ban đầu hết thời hạn phải tuân theo các điều khoản và điều kiện tại thời điểm có yêu cầu bổ sung. Quý Khách hàng có thể tham khảo các điều khoản này tại website www.dell.com/servicecontracts.¹ Dịch Vụ này được cung cấp cùng với thỏa thuận dịch vụ chính được ký riêng với Dell của Khách Hàng trong đó uỷ quyền một cách rõ ràng về việc mua bán các dịch vụ hỗ trợ hoặc các dịch vụ có liên quan đến việc hỗ trợ được mô tả tại đây; hoặc trong trường hợp thỏa thuận nói trên không được ký, các điều khoản và điều kiện bán hàng trong Thỏa Thuận Dịch Vụ Chính Của Khách Hàng ("**CMSA**") của Dell (Khách hàng có thể lấy thông tin tại website www.Dell.com/OnlinePolicies) sẽ được dùng làm tham chiếu tại đây.

2. TỔNG QUAN DỊCH VỤ

Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell hân hạnh được cung cấp dịch vụ Dell ProSupport ("**Các Dịch Vụ**") cho các sản phẩm máy chủ, thiết bị lưu trữ, máy tính để bàn, máy tính xách tay và máy in ("**Các Sản Phẩm Được Hỗ Trợ**") được định nghĩa dưới đây) theo các điều kiện trong Miêu Tả Dịch Vụ này. Ngoài các dịch vụ dưới đây, Dịch Vụ này cung cấp các lựa chọn hỗ trợ kỹ thuật (qua điện thoại, Internet, v.v...) và các linh kiện cùng với những dịch vụ nhân công liên quan để sửa chữa hoặc thay thế (các) linh kiện/ thiết bị lỗi xảy ra trong thời gian bảo hành giới hạn áp dụng cho (các) Sản Phẩm Được Hỗ Trợ của Khách Hàng theo các điều kiện của bảo hành này ("**Những Sự Cố Đủ Điều Kiện**").

Dịch Vụ này bao gồm:

- Liên lạc qua điện thoại hai mươi tư (24) giờ mỗi ngày, bảy (7) ngày mỗi tuần (kể cả ngày lễ)* tới trung tâm Đường Dây Nóng Hỗ Trợ Kỹ Thuật để gặp các nhà phân tích cao cấp sẽ trợ giúp khắc phục sự cố cho các vấn đề phần cứng và phần mềm.

¹ URL www.Dell.com/ServiceContracts liên kết Khách Hàng tới trang web hợp đồng dịch vụ toàn cầu của Dell mà từ đó Khách Hàng sẽ chọn vùng địa lý của họ, ngôn ngữ họ muốn (nếu có) và loại hình doanh nghiệp phù hợp mà họ mua Dịch Vụ từ đó (ví dụ: Doanh Nghiệp Lớn, Doanh Nghiệp Vừa & Nhỏ hoặc Doanh Nghiệp Nhà Nước). Khách hàng sau đó sẽ có thể chọn hợp đồng dịch vụ phù hợp. Bạn cũng có thể liên hệ với đại diện bán hàng của Dell hoặc bộ phận hỗ trợ kỹ thuật để nhận hợp đồng dịch vụ hoặc một bản sao của các điều khoản và điều kiện bán hàng của Dell.

- Gửi kỹ thuật viên hỗ trợ và/hoặc linh kiện tới tận nơi của Khách Hàng (khi cần và theo cấp độ dịch vụ đã mua) để sửa chữa và và đưa ra giải pháp cho một Sự Cố Đủ Điều Kiện.
- Trợ giúp khắc phục sự cố từ xa đối với những vấn đề hỗ trợ thông thường (khi có thể và với sự đồng ý của Khách Hàng), trong trường hợp này, các kỹ thuật viên của Dell sẽ kết nối trực tiếp với hệ thống của bạn qua một kết nối internet bảo mật để tiến hành khắc phục sự cố.
- Trợ giúp về hệ điều hành và ứng dụng “Bắt Đầu” kết nối với những ứng dụng OEM thông thường của Dell cho người sử dụng như phần mềm Norton AntiVirus™, bộ phần mềm Microsoft® Office, phần mềm kế toán Intuit® QuickBooks®, phần mềm Adobe® Photoshop® và phần mềm Adobe Acrobat®. Một số ứng dụng Máy Chủ nhất định như Microsoft Small Business Server cũng được hỗ trợ. Các phần mềm cho dòng sản phẩm client được hỗ trợ khác được liệt kê tại [Khắc Phục Sự Cố Hệ Điều Hành Chính và Ứng Dụng](#) của Dell. Vui lòng liên hệ với nhà phân tích hỗ trợ kỹ thuật của bạn để biết chi tiết.

Bao Gồm	KHÔNG Bao Gồm
Các hệ điều hành và ứng dụng dành cho dòng máy client. Một số ứng dụng máy chủ nhất định, chẳng hạn như Microsoft Small Business Server cũng được hỗ trợ.	Các hệ điều hành và ứng dụng dành cho dòng máy enterprise
Trợ giúp “Bắt Đầu” cho những câu hỏi "Làm Thế Nào Để" đơn giản hoặc định nghĩa tính năng	Trợ giúp cài đặt, cài đặt lại hoặc định cấu hình theo từng bước
Trợ giúp sửa chữa và vá lỗi nhanh	Trợ giúp nâng cấp, hoạt động hoặc quản lý

- Các hướng dẫn để bắt đầu hoặc trợ giúp cài đặt liên quan đến kết nối mạng đơn giản² (cả kết nối không dây) cho các sản phẩm máy tính xách tay Dell Latitude™, máy tính để bàn Dell Optiplex™, máy tính xách tay và máy tính để bàn Dell Vostro™, máy trạm và máy trạm xách tay Dell Precision™
- Truy cập vào các diễn đàn hỗ trợ trực tuyến hai mươi tư (24) giờ mỗi ngày, bảy (7) ngày mỗi tuần (cả ngày lễ).
- Truy cập vào Các Trung Tâm Chỉ Huy Toàn Cầu, nơi giúp xử lý những vấn đề nghiêm trọng của Khách Hàng, theo dõi tất cả những lần cử nhân viên đến tận nơi hỗ trợ khách

² Trợ giúp về Mạng đơn giản được giới hạn ở hệ thống máy khách đơn lẻ do ProSupport bảo hành, liên kết với một cổng định tuyến hoặc một điểm truy cập không dây duy nhất, và không bao gồm kết nối tới những thiết bị, hệ thống hoặc miền thứ cấp.

hàng xử lý các "vấn đề quan trọng", đồng thời hỗ trợ điều phối và liên lạc khi gặp phải những vấn đề như thiên tai.

- Quản lý các trường hợp để có thể theo dõi các giải pháp và gửi lên cấp hỗ trợ cao hơn nếu cần.
- Quản lý việc gửi yêu cầu lên cấp hỗ trợ cao hơn để cung cấp một người liên lạc duy nhất cho toàn bộ quá trình quản lý, gửi yêu cầu lên cấp hỗ trợ cao hơn và tình trạng xử lý sự cố trong giới hạn cho phép của dịch vụ.
- **Chương Trình Dịch Vụ Quốc Tế Của Dell.** Chương trình này cung cấp các lựa chọn về dịch vụ và hỗ trợ khi bạn ra nước ngoài với máy tính xách tay hạng thương gia của Dell và trong một khoảng thời gian ít hơn sáu (6) tháng. Chương trình này có đi kèm các điều khoản và điều kiện bổ sung; vui lòng xem www.Dell.com/ISP để biết thêm chi tiết.

Các Sản Phẩm Được Hỗ Trợ: Dịch vụ này áp dụng đối với các sản phẩm PowerEdge™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™, OptiPlex™, Precision™, Latitude™, Vostro™ và Máy In Dell với cấu hình chuẩn. Xin vui lòng truy cập vào www.Dell.com hoặc liên hệ với đại diện bán hàng hay Đường Dây Nóng Hỗ Trợ Kỹ Thuật để xem danh sách Các Sản Phẩm Được Hỗ Trợ cập nhật nhất. Sản Phẩm Được Hỗ Trợ theo Miêu tả dịch vụ này được xác định trên hoá đơn Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell cung cấp cho Khách Hàng; nhưng **không** bao gồm những sản phẩm Phần Mềm & các phụ kiện đi kèm được mua từ cửa hàng Phần Mềm & linh kiện đi kèm của Dell. Mỗi sản phẩm được hỗ trợ cần được mua một hợp đồng dịch vụ riêng (Ví dụ như máy in được mua kèm với máy tính sẽ không nhận được dịch vụ hỗ trợ của máy tính mà phải có hợp đồng dịch vụ riêng của máy in). Mỗi Sản Phẩm Được Hỗ Trợ được gắn một mã số riêng ("Service Tag"). Tùy vào từng khu vực, vị trí và ngôn ngữ khác nhau mà một số sản phẩm khác cũng có thể được mua dịch vụ này hoặc được bổ sung thêm vào danh sách các sản phẩm được hỗ trợ.

3. CÁC THỦ TỤC HỖ TRỢ

Các Phương Thức Liên Lạc

- **Các Chương Trình Hỗ Trợ Tự Giải Quyết:** Đối với những Khách Hàng tham gia vào chương trình Chỉ Dẫn Bảo Hành Linh Kiện (Warranty Parts Direct), Dịch vụ Chuyển linh kiện có thể kiểm tra hành trình (Fast-Track Dispatch), hoặc Tự Đăng Ký Linh Kiện Trực Tuyến (Dell Online Self Dispatch), Các Sự Cố Đủ Điều Kiện có thể được xử lý bởi những kỹ thuật viên của Khách Hàng đã được Dell chứng nhận thông qua việc gửi yêu cầu dịch vụ tới trang web tự đăng ký linh kiện hoặc qua điện thoại.
- **Hỗ Trợ Qua Trang Web, Chat và Email của Dell ProSupport** thông qua website www.Support.Dell.com

- **Các Yêu Cầu Hỗ Trợ Qua Điện Thoại:** Sẵn sàng phục vụ khách hàng hai mươi tư (24) giờ mỗi ngày, bảy (7) ngày mỗi tuần (bao gồm cả ngày lễ). Tuy nhiên mức độ sẵn sàng hỗ trợ này chỉ áp dụng đối với nước Mỹ, ngoài ra mức độ này có thể thay đổi và bị giới hạn tới những nỗ lực hợp lý về mặt thương mại. Vui lòng liên hệ với đại diện bán hàng hoặc Đường Dây Nóng Hỗ Trợ Kỹ Thuật để biết chi tiết.

Bước Một: Gọi Điện Để Yêu Cầu Trợ Giúp

Đối với các yêu cầu hỗ trợ qua điện thoại, hãy liên hệ với trung tâm hỗ trợ của Đường Dây Nóng Hỗ Trợ Kỹ Thuật Vùng để yêu cầu trợ giúp từ nhân viên phân tích hỗ trợ kỹ thuật. Số điện thoại hỗ trợ có thể được tìm thấy tại www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts.

- Gọi điện từ địa điểm có thể truy nhập vào sản phẩm được hỗ trợ.
- Cung cấp số Service Tag và các thông tin khác theo yêu cầu của Nhân viên phân tích. Nhân viên phân tích sẽ xác minh Sản Phẩm Được Hỗ Trợ của Khách Hàng, Dịch Vụ có thể áp dụng và các mức độ phản hồi và xác nhận việc hết hạn của bất kỳ Dịch Vụ nào.

Bước Hai: Trợ Giúp Việc Khắc Phục Sự Cố Qua Điện Thoại

- Khi được yêu cầu, vui lòng xác định những thông báo lỗi mà Khách hàng nhận được và thời điểm nhận được các thông báo lỗi; những hoạt động xảy ra trước thông báo lỗi; và những bước Khách hàng đã thực hiện để tìm cách giải quyết vấn đề.
- Nhân viên phân tích sẽ cùng khách hàng thực hiện các bước khắc phục sự cố để giúp chẩn đoán vấn đề.
- Nhân viên phân tích sẽ cung cấp thêm hướng dẫn trong trường hợp sự cố cần phải có một kỹ thuật viên đến tận nơi giải quyết

4. CÁC CẤP ĐỘ NGHIÊM TRỌNG CỦA SỰ CỐ

Cấp độ nghiêm trọng của sự cố sẽ được định nghĩa theo (những) bảng dưới đây. Trạng thái "Mức Độ Nghiêm Trọng 1" phụ thuộc vào việc Khách Hàng mua các dịch vụ gia tăng "Nhiệm Vụ Quan Trọng" (Mission Critical) tùy chọn với Dell ProSupport.

Các Cấp Độ Nghiêm Trọng Của Sự Cố và Phản Hồi Của Dell đối với Các Sản Phẩm Đã Mua Dịch Vụ "Nhiệm Vụ Quan Trọng" (Mission Critical) Tùy Chọn

Mức Độ Nghiêm Trọng	Điều Kiện	Phản Hồi của Dell	Trách nhiệm của Khách Hàng
1	Mất hoàn toàn các chức năng liên quan đến kinh doanh quan trọng, cần phản hồi ngay lập tức.	Cử người hỗ trợ khẩn cấp song song với khắc phục sự cố qua điện thoại ngay lập tức; yêu cầu cấp hỗ trợ cao hơn nhanh chóng.	Cung cấp nhân viên/tài nguyên phù hợp hai mươi tư (24) giờ/ ngày và bảy (7) ngày/tuần để hỗ trợ giải quyết vấn đề. Quản lý cấp cao tại hiện trường cần phải được thông báo và tham gia hỗ trợ.
2	Sự cố có ảnh hưởng lớn, nhưng có giải pháp hoặc giải pháp thay thế sắp được thực hiện; Khách Hàng không thể cung cấp tài nguyên hai tư (24) giờ/ngày và bảy (7) ngày/tuần để trợ giúp Dell khi Dell phản hồi.	Khắc phục sự cố qua điện thoại ngay lập tức; yêu cầu cấp hỗ trợ cao hơn nếu chẩn đoán từ xa không xác định được lỗi trong vòng 90 phút liên hệ. <i>Sau khi</i> khắc phục sự cố và chẩn đoán qua điện thoại, cử kỹ thuật viên/ linh kiện nếu cần.	Cung cấp nhân viên và tài nguyên phù hợp để duy trì liên lạc liên tục và nỗ lực làm việc. Quản lý cấp cao tại hiện trường được thông báo và tham gia hỗ trợ.
3	Ảnh hưởng không lớn đến hoạt động kinh doanh.	Khắc phục sự cố qua điện thoại, gửi kỹ thuật viên/ linh kiện <i>sau khi</i> khắc phục sự cố và chẩn đoán qua điện thoại.	Cung cấp thông tin về người liên lạc và phản hồi các yêu cầu của Dell trong vòng hai tư (24) giờ.

Các Cấp Độ Nghiêm Trọng Của Sự Cố và Phản Hồi Của Dell đối với Các Sản Phẩm Được Mua mà không đi kèm Dịch Vụ "Nhiệm Vụ Quan Trọng" (Mission Critical)

Mức Độ Nghiêm Trọng	Điều Kiện	Phản Hồi của Dell	Vai Trò của Khách Hàng
---------------------	-----------	-------------------	------------------------

2	Sự cố có ảnh hưởng lớn, nhưng có giải pháp hoặc giải pháp thay thế sắp được thực hiện; Khách Hàng không thể cung cấp tài nguyên hai tư (24) giờ/ngày và bảy (7) ngày/tuần để trợ giúp Dell khi Dell phản hồi.	Khắc phục sự cố qua điện thoại ngay lập tức; yêu cầu cấp hỗ trợ cấp hơn nếu chẩn đoán từ xa không xác định được lỗi trong vòng 90 phút liên hệ. <i>Sau khi</i> khắc phục sự cố và chẩn đoán qua điện thoại, cử kỹ thuật viên/ linh kiện nếu cần.	Cung cấp nhân viên và tài nguyên phù hợp để duy trì liên lạc liên tục và nỗ lực làm việc. Quản lý cấp cao tại hiện trường được thông báo và tham gia hỗ trợ.
3	Tác động đến việc kinh doanh là nhỏ nhất	Khắc phục sự cố qua điện thoại, gửi lao động/phụ tùng <i>sau khi</i> khắc phục sự cố và chẩn đoán qua điện thoại.	Cung cấp thông tin về điểm liên lạc đối với trường hợp và phản hồi các yêu cầu của Dell trong vòng hai tư (24) giờ.

5. LINH KIỆN

Không liên quan đến mức độ phản hồi dịch vụ, một số linh kiện được thiết kế đặc biệt để Khách hàng có thể tự tháo lắp và thay thế (các linh kiện này được gọi là Khách Hàng Có Thẻ Tự Thay Thế - CSR). Nếu trong quá trình chẩn đoán, Nhân viên phân tích của đường dây nóng hỗ trợ kỹ thuật xác định đây là trường hợp CSR, Dell sẽ gửi linh kiện này trực tiếp đến cho Quý Khách hàng. Các linh kiện CSR được chia thành hai loại:

- **Các linh kiện CSR tùy chọn** – Các linh kiện này được thiết kế để Khách hàng có thể tự thay thế. Tùy vào mức dịch vụ Quý Khách hàng đã mua, Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Của Dell có thể cử một Kỹ Thuật Viên đến thay thế linh kiện cho Khách hàng. Xin vui lòng liên lạc với nhân viên phân tích hỗ trợ kỹ thuật để có thêm thông tin về các linh kiện CSR tùy chọn và mức độ phản hồi dịch vụ nào có thể cung cấp kỹ thuật viên đến lắp đặt tận nơi miễn phí
- **Các linh kiện CSR bắt buộc** – Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của Dell không cung cấp kỹ thuật viên đến tận nơi cài đặt cho các linh kiện CSR bắt buộc. Xin vui lòng liên lạc với nhân viên phân tích hỗ trợ kỹ thuật để có thêm thông tin về các linh kiện CSR tùy chọn và mức độ phản hồi dịch vụ nào có thể cung cấp kỹ thuật viên đến lắp đặt tận nơi miễn phí

Việc vận chuyển linh kiện thay thế cho Quý Khách hàng sẽ phụ thuộc vào mức dịch vụ Khách hàng đã mua

- Các linh kiện cho Dịch vụ Ngày làm việc tiếp theo sẽ được vận chuyển qua phương thức vận tải ngày làm việc tiếp theo.
- Các linh kiện cho Dịch vụ Trả Lại Để Sửa Chữa sẽ được vận chuyển bằng đường bộ

Khi Nhân viên phân tích của Đường dây nóng hỗ trợ kỹ thuật đã xác định phải thay thế linh kiện hoặc gửi trả lại máy, Khách hàng sẽ nhận được thông báo về các bước tiếp theo. Tùy thuộc vào mức dịch vụ Khách Hàng đã mua, quy trình hỗ trợ tận nơi hoặc gửi trả lại máy sẽ được áp dụng

5. CÁC LỰA CHỌN DỊCH VỤ HỖ TRỢ TẬN NƠI

Các lựa chọn hỗ trợ tận nơi sẽ phụ thuộc vào loại dịch vụ Khách hàng đã mua và dịch vụ hỗ trợ thêm "Nhiệm Vụ Quan Trọng" có được mua cùng với Dell ProSupport hay không. Nếu Khách hàng mua ProSupport với dịch vụ hỗ trợ tận nơi, hoá đơn của bạn sẽ thể hiện cấp độ phản hồi của dịch vụ hỗ trợ này tương ứng với những bảng dưới đây. Khi tất cả những điều khoản và điều kiện có thể được áp dụng nêu ra trong Miêu Tả Dịch Vụ này được đáp ứng, Dell sẽ gửi một kỹ thuật viên đến tận địa điểm kinh doanh của Khách Hàng để hỗ trợ cho Sự Cố Đủ Tiêu Chuẩn.

Nếu Quý Khách Hàng hoặc đại diện được ủy quyền của Quý Khách Hàng không có mặt khi Kỹ Thuật Viên tới, Kỹ Thuật Viên sẽ để lại danh thiếp để báo cho Khách Hàng biết Kỹ thuật viên đã có mặt đúng hẹn hoặc đã cố gắng liên lạc với Khách hàng qua điện thoại hoặc email. Khách Hàng có thể phải chịu thêm chi phí cho lần gọi dịch vụ tiếp theo

A. Phản Hồi Hỗ Trợ Tận Nơi Của Dell ProSupport Có Dịch Vụ Bổ Sung Nhiệm Vụ Quan Trọng

Dịch Vụ này mua cùng với dịch vụ bổ sung "Nhiệm Vụ Quan Trọng" hỗ trợ thời gian phản hồi nhanh hơn. Dell có thể khởi tạo một quy trình tình huống khẩn cấp ("**Crit Sit**") dành cho các sự cố cấp độ nghiêm trọng một (1) và cử kỹ thuật viên khẩn cấp khi cần.³

Các Cấp Độ Phản Hồi Tại Chỗ Có Thể Mua với Dịch Vụ Bổ Sung Nhiệm Vụ Quan Trọng

Hình Thức Phản Hồi Hỗ Trợ Tận Nơi	Thời Gian Phản Hồi Hỗ Trợ Tận Nơi	Các Giới Hạn/Điều Khoản Đặc Biệt
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------------

³ Cử Kỹ Thuật Viên Khẩn Cấp đối với các sự cố Nhiệm Vụ Quan Trọng Cấp Độ Nghiêm Trọng 1: Các Sản Phẩm Được Hỗ Trợ có cả hợp đồng dịch vụ Dell ProSupport và Dell ProSupport Nhiệm Vụ Quan Trọng với thời gian phản ứng tại chỗ là hai (2) giờ hoặc bốn (4) giờ sẽ được gửi tới một kỹ thuật viên tại chỗ, nếu cần, song song với khắc phục sự cố qua điện thoại. Sau khi xác định được vấn đề, nhà phân tích của Đường Dây Nóng Hỗ Trợ Kỹ Thuật sẽ quyết định sự cố có cần phải gửi các bộ phận đến hay không.

<p>Phản Hồi Hỗ Trợ Tận Nơi Trong 2 Giờ với Dịch Vụ Sửa Chữa Trong 6 Giờ*</p>	<p>Kỹ thuật viên phải đến hỗ trợ khách hàng tận nơi trong vòng 2 giờ sau khi kết thúc khắc phục sự cố qua điện thoại và thường sửa chữa phần cứng trong vòng 6 giờ sau khi được cử đi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dịch vụ được cung cấp bảy (7) ngày mỗi tuần, hai mươi tư (24) giờ mỗi ngày – bao gồm cả ngày lễ. • Dịch vụ được cung cấp tại một số địa điểm nhất định có hỗ trợ dịch vụ phản hồi trong vòng hai (2) giờ. • Dịch vụ được cung cấp với một số dòng Sản Phẩm Được Hỗ Trợ nhất định. • Cử kỹ thuật viên hỗ trợ khẩn cấp song song với khắc phục sự cố áp dụng cho những sự cố Nhiệm Vụ Quan Trọng - Cấp Độ Nghiêm Trọng 1.
<p>Dịch Vụ Hỗ Trợ Tận Nơi Trong 4 Giờ*</p>	<p>Kỹ thuật viên phải đến hiện trường trong vòng 4 giờ sau khi kết thúc khắc phục sự cố qua điện thoại.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dịch vụ được cung cấp bảy (7) ngày mỗi tuần, hai mươi tư (24) giờ mỗi ngày – bao gồm cả ngày lễ. • Dịch vụ được cung cấp tại một số địa điểm nhất định có hỗ trợ dịch vụ phản hồi trong vòng bốn (4) giờ. • Dịch vụ được cung cấp với một số dòng Sản Phẩm Được Hỗ Trợ nhất định. • Cử kỹ thuật viên hỗ trợ khẩn cấp song song với khắc phục sự cố áp dụng cho những sự cố Nhiệm Vụ Quan Trọng - Cấp Độ Nghiêm Trọng 1.
<p>Dịch Vụ Hỗ Trợ Tận Nơi Trong 8 Giờ*</p>	<p>Kỹ thuật viên phải đến hiện trường trong vòng 8 giờ sau khi kết thúc khắc phục sự cố qua điện thoại.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dịch vụ được cung cấp bảy (7) ngày mỗi tuần, hai mươi tư (24) giờ mỗi ngày – bao gồm cả ngày lễ. • Dịch vụ được cung cấp tại một số địa điểm nhất định có hỗ trợ dịch vụ phản hồi trong vòng bốn (8) giờ. • Dịch vụ được cung cấp với một số dòng Sản Phẩm Được Hỗ Trợ nhất định. • Cử kỹ thuật viên hỗ trợ khẩn cấp song song với khắc phục sự cố áp dụng cho những sự cố Nhiệm Vụ Quan Trọng - Cấp Độ Nghiêm Trọng 1.

B. Phản Hồi Hỗ Trợ Tận Nơi của Dell ProSupport KHÔNG KÈM Dịch vụ Nhiệm Vụ Quan Trọng

Các Cấp Độ Phản Hồi Hỗ Trợ Tận Nơi Tiêu Chuẩn

Hình thức Phản Hồi Hỗ Trợ Tận Nơi	Thời Gian Phản Hồi Hỗ Trợ Tận Nơi	Các Giới Hạn/Điều Khoản Đặc Biệt
Dịch Vụ Hỗ Trợ Tận Nơi Trong 4 Giờ*	Kỹ thuật viên phải đến hiện trường trong vòng 4 giờ sau khi kết thúc khắc phục sự cố qua điện thoại.	<ul style="list-style-type: none">Dịch vụ được cung cấp bảy (7) ngày mỗi tuần, hai mươi tư (24) giờ mỗi ngày – bao gồm cả ngày lễ.Dịch vụ được cung cấp tại một số địa điểm nhất định có hỗ trợ dịch vụ phản hồi trong vòng bốn (4) giờ.Dịch vụ được cung cấp với một số dòng Sản Phẩm Được Hỗ Trợ nhất định.
Dịch Vụ Phản Hồi Hỗ Trợ Tận Nơi Vào Ngày Làm Việc Tiếp Theo*	Sau khi khắc phục sự cố và chẩn đoán qua điện thoại, kỹ thuật viên sẽ được cử đến để hỗ trợ tận nơi vào ngày làm việc tiếp theo.	<ul style="list-style-type: none">Dịch vụ được cung cấp năm (5) ngày mỗi tuần, mười (10) giờ mỗi ngày - <i>trừ</i> ngày lễ.Dịch vụ được cung cấp tại một số địa điểm giới hạn không hỗ trợ dịch vụ phản hồi trong vòng bốn (4) giờ.Kỹ thuật viên có thể mất thêm một ngày làm việc để đến tận nơi hỗ trợ Khách hàng với các cuộc gọi đến Đường Dây Nóng Hỗ Trợ Kỹ Thuật và/hoặc kỹ thuật viên được Dell cử đi sau 5:00 chiều** theo giờ địa phương của Khách Hàng (từ Thứ Hai - Thứ Sáu)Dịch vụ được cung cấp với một số dòng Sản Phẩm Được Hỗ Trợ nhất định.

<p>Các Khách Hàng Bên Ngoài Lục Địa Hoa Kỳ (“OCONUS”)*</p>	<p>Sau khắc phục sự cố qua điện thoại, linh kiện thay thế sẽ được gửi đi. Thời gian chuyển linh kiện sẽ phụ thuộc vào vị trí của Khách Hàng OCONUS và sự sẵn có của linh kiện.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Giới hạn cho Các Khách Hàng OCONUS (Hoa Kỳ) được Dell đồng ý. • Dịch vụ chỉ được cung cấp cho các sản phẩm và tại những địa điểm nhất định Vui lòng xem Dịch Vụ & Hỗ Trợ Quốc Tế của Dell (OCONUS Liên Bang) để biết thêm chi tiết. • Các Khách Hàng thuộc Liên Bang nên tham khảo Các Địa Điểm của Dịch Vụ OCONUS trong thoả thuận dịch vụ được ký riêng có thể áp dụng của Khách Hàng với Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell
<p>Dịch vụ hỗ trợ đổi máy in mới tận nơi</p>	<p>Khi Khách Hàng yêu cầu, kỹ thuật viên sẽ đến tận nơi đổi máy mới vào ngày làm việc tiếp theo sau khi nhận được máy in thay mới.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dịch vụ được cung cấp năm (5) ngày mỗi tuần, mười (10) giờ mỗi ngày - trừ ngày lễ. • Dịch vụ được cung cấp với một số dòng Sản Phẩm Được Hỗ Trợ nhất định. • Không áp dụng cho Các Khách Hàng OCONUS

C. Đối với tất cả các lựa chọn dịch vụ phân hồi hỗ trợ tận nơi khác:

Sau khi kết thúc kiểm tra sự cố từ xa, chẩn đoán và xác định vấn đề, nhân viên phân tích của Đường Dây Nóng Hỗ Trợ Kỹ Thuật sẽ quyết định xem sự cố có thể được giải quyết từ xa hay cần cử kỹ thuật viên dịch vụ hỗ trợ tận nơi và/hoặc linh kiện.

6. HỖ TRỢ CỘNG TÁC

Nếu sự cố xảy ra với sản phẩm của bên thứ ba nhưng sản phẩm này thường được kết hợp với Sản Phẩm của Dell, Đường Dây Nóng Hỗ Trợ Kỹ Thuật của Dell vẫn sẽ hỗ trợ Khách hàng cho đến khi vấn đề liên quan đến sản phẩm của bên thứ ba được tách riêng ra và đệ trình lên bên thứ 3. Nói một cách cụ thể, Đường Dây Nóng Hỗ Trợ Kỹ Thuật sẽ thay mặt khách hàng liên hệ với bên thứ ba, đăng ký một "tình huống trực trực" ("problem incident") hoặc "phiếu thông báo sự cố" ("trouble ticket") và cung cấp bằng chứng cần thiết về sự cố. Khi bên thứ ba đã tham gia khắc phục sự cố, Đường Dây Nóng Hỗ Trợ Kỹ Thuật sẽ giám sát quá trình giải quyết sự cố, cập nhật thông tin về tình trạng xử lý và kế hoạch giải quyết từ bên thứ ba cho tới khi bên thứ ba giải quyết xong sự cố bằng cách hoặc là cung cấp giải pháp, hoặc cung cấp các bước để giải quyết, hoặc giải pháp thay thế, hoặc thay đổi cấu hình, hoặc tạo ra một báo cáo về lỗi. Theo yêu cầu của Khách Hàng, Đường Dây Nóng Hỗ

Trợ Kỹ Thuật sẽ đệ trình yêu cầu cấp hỗ trợ cao hơn từ phía Đường Dây Nóng Hỗ Trợ Kỹ thuật và/ hoặc bên thứ ba.

Để được nhận dịch vụ Hỗ Trợ Cộng Tác, Khách Hàng phải có các thoả thuận hỗ trợ còn hiệu lực phù hợp và đủ điều kiện với bên thứ ba tương ứng. Sau khi sự cố được tách riêng và báo cáo cho bên thứ ba, bên thứ ba sẽ cung cấp hỗ trợ kỹ thuật và giải pháp cho vấn đề của Khách Hàng. DELL và Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell SẼ KHÔNG CHỊU TRÁCH NHIỆM CHO CÁC SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ CỦA CÁC NHÀ CUNG CẤP KHÁC.

Khách hàng có thể tham khảo danh sách các đối tác Hỗ Trợ Cộng Tác hiện thời tại www.Dell.com/CollaborativeSupport. Xin lưu ý rằng các sản phẩm bên thứ ba được hỗ trợ có thể thay đổi bất kỳ lúc nào mà không cần thông báo cho Khách Hàng.

7. KHẮC PHỤC SỰ CỐ PHẦN MỀM

Dell ProSupport bao gồm khắc phục sự cố phần mềm Dell OEM với Hỗ Trợ Cộng Tác (như được định nghĩa ở trên) cho những ứng dụng, hệ điều hành, và chương trình ghi cứng chọn lọc của Dell OEM trên Các Sản Phẩm Được Hỗ Trợ ("**Các Sản Phẩm Phần Mềm Được Bảo Hành**") qua điện thoại, hoặc bằng cách chuyển giao phần mềm và những thông tin khác qua phương thức điện tử, hoặc bằng cách gửi phần mềm và/hoặc thông tin khác cho Khách Hàng. Những Sản Phẩm Phần Mềm Được Bảo Hành bao gồm những ứng dụng cho sản phẩm client dành cho người dùng cuối được cài sẵn như phần mềm Norton AntiVirus™, bộ phần mềm Microsoft® Office, phần mềm kế toán Intuit® QuickBooks®, phần mềm Adobe® Photoshop® và phần mềm Adobe Acrobat®. Một số ứng dụng máy chủ nhất định như giải pháp Máy Chủ dành cho Doanh Nghiệp Nhỏ của Microsoft cũng được hỗ trợ. Vui lòng liên hệ với nhân viên phân tích hỗ trợ kỹ thuật của Dell để biết danh sách Các Sản Phẩm Phần Mềm Được Bảo Hành cập nhật nhất.

Các Giới Hạn trong Dịch Vụ Khắc Phục Sự Cố Phần Mềm của Dell OEM. Dell và Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell không đảm bảo rằng bất kỳ câu hỏi liên quan đến phần mềm cụ thể nào cũng sẽ được giải đáp hoặc việc bảo hành phần mềm sẽ có kết quả cụ thể. Các tình huống dẫn đến thắc mắc của Khách Hàng phải được tái hiện lại được trên một hệ thống duy nhất (*nghĩa là*, một bộ phận xử lý trung tâm với máy trạm và những thiết bị ngoại vi khác). Thông qua hỗ trợ bằng điện thoại, Dell có thể đưa ra kết luận sự cố phần mềm là đủ phức tạp hoặc chính bản thân sản phẩm giới hạn việc phân tích vấn đề một cách hiệu quả. Khách Hàng hiểu và chấp nhận rằng Dell có thể không giải quyết được những vấn đề như vậy, đồng thời Khách hàng cần phải tự dàn xếp với nhà sản xuất của phần mềm đang trực trực để có giải pháp cho những vấn đề này.

8. QUẢN LÝ HỆ THỐNG TIÊN PHONG CỦA DELL

Trong thời gian có hiệu lực của hợp đồng dịch vụ, Các khách hàng sử dụng dịch vụ Dell ProSupport được phép sử dụng những công cụ phần mềm Quản Lý Hệ Thống Tiên Phong của Dell. Các công cụ này có thể được cài đặt sẵn trên Các Sản Phẩm Được Hỗ Trợ của họ

hoặc có thể được tải xuống tại website www.Dell.com/Proactive. Các đặc điểm và chức năng sẵn có có thể khác nhau tùy thuộc vào loại Sản Phẩm Được Hỗ Trợ và địa điểm của Khách Hàng. Các công cụ phần mềm Quản Lý Hệ Thống Tiên Phong của Dell có bản quyền phù tuân theo các điều khoản bản quyền của phần mềm đi kèm. Trong trường hợp không có các điều khoản riêng đi kèm với phần mềm, các điều khoản bản quyền phần mềm sau sẽ được áp dụng khi sử dụng những công cụ phần mềm Quản Lý Hệ Thống Tiên Phong của Dell (được gọi là “**Phần Mềm**” trong phần này),

Trong thời gian có hiệu lực của Dịch vụ, Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell cấp cho Khách hàng một bản quyền cá nhân không độc quyền để sử dụng và truy nhập vào các Phần Mềm do Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell cung cấp dưới đây để Khách hàng có thể tận dụng những lợi ích của Các Dịch Vụ được nêu trong Miêu Tả Dịch Vụ. Trừ khi được Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell cho phép rõ ràng bằng văn bản, bạn không thể sao chép, chỉnh sửa, tạo một bản phái sinh, bản tập hợp hoặc biên dịch Phần Mềm, hay đảo ngược thiết kế, biên dịch ngược hoặc cố gắng trích mã của Phần Mềm này hay bất kỳ phần nào của Phần Mềm; không thể cấp phép, bán, nhượng lại, cấp bản quyền con hoặc chuyển giao hay làm lộn xộn Phần Mềm; không thể sử dụng Phần Mềm trong một thỏa thuận dịch vụ đã giải quyết; và không thể sử dụng Phần Mềm vượt quá số lần hoặc số người dùng đồng thời, các trang web hoặc những tiêu chí khác được chỉ rõ trong Miêu Tả Dịch Vụ này. Ngoài ra, Khách hàng không thể truy cập vào Phần Mềm để giám sát mức độ khả dụng, hoạt động hoặc chức năng, hoặc với bất kỳ mục đích cạnh tranh hay đo lường tiêu chuẩn nào khác.

Bạn cũng đồng ý không sử dụng Phần Mềm để: (i) cố gắng sử dụng hoặc lấy được quyền truy cập trái phép tới thiết bị hay mạng của Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell hay bất kỳ bên thứ ba nào; (ii) cho phép các cá nhân hoặc tổ chức khác sử dụng hoặc sao chép Các Dịch Vụ; (iii) cố gắng thăm dò, quét hay kiểm tra mức độ dễ tổn hại của một hệ thống, tài khoản hay mạng của Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell hoặc của bất kỳ khách hàng hay nhà cung cấp nào của Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell; (iv) can thiệp, hay cố gắng can thiệp, vào dịch vụ của bất kỳ người dùng, máy chủ hay mạng nào; (v) tham gia vào bất kỳ hoạt động gian lận với bất kỳ bản chất nào; (vi) truyền những thông điệp thương mại hoặc thư hàng loạt hay bất kỳ thông điệp tương tự nào không được yêu cầu; (vii) hạn chế, ức chế hoặc nói cách khác can thiệp vào khả năng của bất kỳ người nào khác, bất kể ý định, mục đích tìm hiểu của họ, sử dụng hoặc hưởng Dịch Vụ (ngoại trừ các công cụ có chức năng bảo mật và an toàn); hoặc (viii) hạn chế, ức chế, can thiệp vào, hoặc nếu không thì phá vỡ hoặc gây ra sự xuống cấp trong hoạt động cho bất kỳ cơ sở nào được sử dụng để cung cấp Dịch Vụ của Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell (hay nhà cung cấp Dịch Vụ Của Dell).

9. CẬP NHẬT CÁC PHẦN MỀM CHO DELL EQUALLOGIC

Dịch vụ Dell ProSupport dành cho Các Sản Phẩm Được Hỗ Trợ Của Dell EqualLogic, bao gồm dòng sản phẩm Dell EqualLogic PS, gồm cả cập nhật phần mềm bảo trì và giới thiệu các tính năng mới cho chương trình ghi cứng và phần mềm lõi như SAN HQ, Auto Snapshot Manager (Trình Quản Lý Chụp Nhanh Tự Động) và Host Integration Toolkit (Bộ Công Cụ Tích Hợp Máy Chủ) (trong thời gian dịch vụ được nêu trên hóa đơn).

Các Bản Vá Lỗi và Sửa Lỗi. Dell sẽ định kỳ phát hành các bản vá lỗi và sửa lỗi cho Phần Mềm Lưu Trữ Doanh Nghiệp EqualLogic khả dụng với mục đích duy trì tính tương thích của hệ điều hành và/hoặc tính tương thích của cơ sở dữ liệu; và bất kỳ sự sửa lỗi, giải pháp thay thế và/hoặc bản vá lỗi nào cần để duy trì sự phù hợp với tài liệu của Sản Phẩm Được Hỗ Trợ.

Các Phiên Bản Mới. Dell cung cấp miễn phí các phiên bản hoặc bản phát hành mới của Phần Mềm Lưu Trữ Doanh Nghiệp EqualLogic đã cài đặt trên Sản Phẩm Được Hỗ Trợ có bảo hành giới hạn hoặc hợp đồng dịch vụ hay bảo trì hàng năm của Dell. Các Phiên Bản Mới thường bao gồm các bản phát hành chứa những bản vá lỗi và sửa lỗi, các thay đổi phản ánh sự phát triển hoặc mở rộng các tính năng hiện có, và các thay đổi bao gồm các tính năng, chức năng hoặc khả năng mới quan trọng.

Các Mức Giá Gia Hạn Hỗ Trợ cho sản phẩm EqualLogic Của Dell có thể được xem tại www.Dell.com/ProSupport/EQLpricelist

10. CẬP NHẬT CÁC PHẦN MỀM LỖI DELL | EMC

Dịch vụ Dell ProSupport bao gồm những bản cập nhật cho phần mềm Dell | EMC lõi sau: Navisphere® Manager, Navisphere Manager Express (chỉ có ở dòng AX), Access Logix™ (chỉ có ở dòng CX), PowerPath®, và SnapView Express (chỉ có ở dòng AX) (trong thời gian hỗ trợ dịch vụ được nêu rõ trên hoá đơn):

Các Bản Vá Lỗi và Sửa Lỗi. Dell sẽ định kỳ tạo các bản vá lỗi phần mềm và các bản sửa lỗi nhỏ phản ánh các thay đổi nhỏ do EMC tạo ra cho Phần Mềm Lưu Trữ Doanh Nghiệp với mục đích duy trì tính tương thích của hệ điều hành và/hoặc tính tương thích của cơ sở dữ liệu; và bất kỳ sự sửa lỗi, giải pháp thay thế và/hoặc bản vá lỗi nào cần để duy trì sự phù hợp với tài liệu dành cho Phần Mềm Lưu Trữ Doanh Nghiệp hiện hành.

Các Phiên Bản Mới. EMC cung cấp miễn phí các phiên bản hoặc bản phát hành mới của Phần Mềm Lưu Trữ Doanh Nghiệp có bảo hành hoặc hợp đồng dịch vụ hay bảo trì hàng năm của EMC. Các Phiên Bản Mới thường bao gồm các bản phát hành chứa những bản vá lỗi và sửa lỗi, các thay đổi phản ánh sự phát triển hoặc mở rộng các tính năng hiện có, và các thay đổi bao gồm các tính năng, chức năng hoặc khả năng mới quan trọng.

Các Dịch Vụ Có Thể Cần Phải Mua Thêm. Các Cập Nhật Phần Mềm Lỗi Dell | EMC có thể cần thêm Dịch vụ Hỗ trợ Cài Đặt Tận Nơi hoặc Dịch Vụ Bảo Trì Tiên Phong của Dell theo

hướng dẫn của Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell để giúp cho (các) Sản Phẩm Được Hỗ Trợ đủ điều kiện nhận được Dịch Vụ này.

Gia Hạn. Khách Hàng có thể có quyền gia hạn thêm thời gian và/hoặc mua thêm Các Cập Nhật Phần Mềm Lỗi Của Dell | EMC tùy theo các lựa chọn hiện có tại thời điểm có hiệu lực và tuân theo mức giá, các điều khoản và điều kiện của Dell tại thời điểm có yêu cầu bằng cách gửi một yêu cầu mua hàng tới Dell. Dell có thể thay đổi đơn giá, điều khoản và điều kiện để cung cấp hỗ trợ vào bất kỳ lúc nào.

Các Mức Giá Gia Hạn Hỗ Trợ Của Dell | EMC có thể được xem tại:
www.Dell.com/ProSupport/EMCpricelist

11. DELL PROSUPPORT KHÔNG BAO GỒM NHỮNG ĐIỀU KIỆN SAU:

- A. Các hoạt động như cài đặt, gỡ cài đặt, di chuyển, bảo trì phòng ngừa, hỗ trợ đào tạo, quản trị từ xa hay bất kỳ hoạt động hoặc dịch vụ nào không được mô tả rõ ràng trong Miêu Tả Dịch Vụ này.
- B. Các phụ kiện, hàng hoá cung ứng, thay thế phương tiện, nguồn cung ứng hoạt động, phụ kiện hoặc linh kiện chẳng hạn như pin, khung và vỏ hay hỗ trợ tiếp theo.
- C. Hỗ trợ sản phẩm trực tiếp từ bên thứ ba hay hỗ trợ cộng tác cho những phiên bản hiện không được hỗ trợ bởi nhà sản xuất, nhà cung cấp hay đối tác.
- D. Hỗ trợ cho những thiết bị bị hư hỏng do tác động của thiên nhiên (ví dụ như nhưng không giới hạn bởi, sấm chớp, lũ lụt, bão, động đất và sóng thần), sử dụng sai, tai nạn, lạm dụng sản phẩm hoặc linh kiện (ví dụ như, nhưng không giới hạn bởi, sử dụng điện thế sai, sử dụng cầu chì sai, sử dụng các thiết bị hoặc phụ kiện không tương thích, thông gió không đủ hoặc không đúng cách, hoặc không tuân theo hướng dẫn vận hành), chỉnh sửa, môi trường vận hành hoặc môi trường vật lý không phù hợp, bảo trì sai bởi Khách Hàng (hay đại lý của Khách Hàng), di chuyển Sản Phẩm Được Hỗ Trợ, tháo hoặc thay thế nhãn nhận diện thiết bị hoặc bộ phận, hoặc hư hỏng gây ra bởi một sản phẩm mà Dell và Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell không chịu trách nhiệm.
- E. Các dịch vụ xoá phần mềm gián điệp/vi-rút hoặc sao lưu dữ liệu.
- F. Cài đặt không dây, qua mạng hoặc từ xa, thiết lập, tối ưu hoá và định cấu hình các ứng dụng nằm ngoài những ứng dụng được mô tả trong Miêu Tả Dịch Vụ này.
- G. Viết mã, viết chương trình, thiết kế/thực thi cơ sở dữ liệu, phát triển Web hoặc biên dịch lại nhân.

H. Các Giới Hạn Bảo Hành Phần Cứng:

- Pin của máy tính xách tay được bảo hành với hoặc 1 năm bảo hành phần cứng giới hạn¹ hoặc thời hạn bảo hành phần cứng giới hạn cho cả thiết bị, tùy theo điều kiện bảo hành nào hết hạn sớm hơn.

- Bảo hành cho đầu từ máy in gốc đi kèm với máy in di động của Dell chỉ dành cho linh kiện và có hiệu lực trong vòng 1 năm kể từ ngày mua máy in hoặc sau khi in 1000 bản, tùy vào sự kiện nào xảy ra trước.
- Thời gian đầu, pin dòng 5, 6 và 7 có thể cung cấp năng lượng dự phòng cho bộ nhớ cache trong tối đa 72 giờ. Trong vòng 1 năm bảo hành phần cứng giới hạn¹, Dell và Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell đảm bảo rằng pin có thể cung cấp năng lượng dự phòng trong tối thiểu 24 giờ
- Các đèn máy chiếu có bảo hành phần cứng giới hạn 90 ngày.
- Bộ nhớ có bảo hành phần cứng giới hạn 3 năm.
- Bảo hành phần cứng giới hạn dành cho màn hình được mua riêng được nêu trên Phiếu đóng gói chi tiết (Packing Slip) của Khách hàng. Các màn hình được mua cùng với thiết bị sẽ nhận được bảo hành giống như bảo hành phần cứng giới hạn của toàn bộ thiết bị.
- PDA, tai nghe và điều khiển tức thời từ xa được bảo hành phần cứng giới hạn 1 năm.
- Các phần cứng được bổ sung khác được bảo hành với, hoặc 1 năm bảo hành phần cứng giới hạn¹ cho các linh kiện mới, hoặc 90 ngày bảo hành phần cứng giới hạn cho các bộ phận được sửa chữa, hoặc thời hạn bảo hành còn lại của cả thiết bị cho cả linh kiện mới và linh kiện được sửa chữa, tùy theo điều kiện bảo hành nào dài hơn.
- Tất cả biến thể của các thiết bị ioDrive NAND Flash có bảo hành phần cứng giới hạn 3 năm và không được mua bảo hành mở rộng. Các thiết bị ioDrive NAND Flash sử dụng công nghệ si-li-côn, công nghệ này có số bit vật lý tối đa có thể ghi lên thiết bị ("Tuổi Thọ"). Bảo hành giới hạn 3 năm cho tất cả biến thể của thiết bị ioDrive NAND Flash áp dụng cho những hư hỏng do khuyết điểm trong tay nghề và/hoặc trong vật liệu, nhưng không bảo hành cho những sự cố liên quan tới việc thiết bị đó đạt tới Tuổi Thọ tối đa của nó.

Các giới hạn bảo hành phần cứng bổ sung có thể áp dụng và có thể có các đề nghị dịch vụ để mở rộng các giới hạn phần cứng này với phí bổ sung. Vui lòng xem www.Dell.com/Warranty để biết thông tin bảo hành cập nhật nhất hoặc liên hệ với nhân viên phân tích hỗ trợ kỹ thuật của Dell để biết thêm chi tiết. Các giới hạn phần cứng có thể không áp dụng cho các khách hàng ProSupport, bao gồm, nhưng không giới hạn bởi, bảo hành ổ đĩa cứng SATA giới hạn 1 năm. Trong những trường hợp đó, các thành phần có thể được sửa chữa hoặc thay thế bởi Dell trong thời gian hợp đồng dịch vụ ProSupport của Khách Hàng. Một Sản Phẩm Được Hỗ Trợ hoặc một thành phần của Sản Phẩm Được Hỗ Trợ có bảo hành trọn đời giới hạn sẽ được bảo dưỡng bởi Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Của Dell theo Miêu Tả Dịch Vụ này trong thời gian hợp đồng dịch vụ Dell ProSupport của Khách hàng. Sau khi thời gian hợp đồng dịch vụ Dell ProSupport của Khách hàng hết hạn, những Sự Cố Đủ Điều Kiện tiếp theo liên quan tới một Sản Phẩm Được Hỗ Trợ hoặc thành phần có bảo hành trọn đời giới hạn sẽ được bảo dưỡng theo hợp đồng Dịch Vụ Phần Cứng Cơ Bản Của Dell có tại www.Dell.com/ServiceContracts.

12. TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG

- A. **Quyền Cho Phép Truy Cập.** Khách Hàng đảm bảo rằng Khách Hàng, Đại lý Được Ủy Quyền Của Dell và/hoặc Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Của Dell sẽ có quyền truy cập vào và sử dụng sản phẩm, dữ liệu trên sản phẩm và tất cả các phần cứng và phần mềm tích hợp trong sản phẩm. Nếu Quý Khách Hàng chưa có quyền truy cập này, xin vui lòng đăng ký bằng chi phí của mình để có được quyền truy cập trước khi đề nghị Đại lý Được Ủy Quyền Của Dell và/hoặc Nhà Cung Cấp Dịch Vụ của Dell thực hiện Các Dịch Vụ hỗ trợ.
- B. **Hợp Tác với Người Phân Tích Trên Điện Thoại và Kỹ Thuật Viên Tại Chỗ.** Khách Hàng đồng ý hợp tác và tuân theo các chỉ dẫn của nhà phân tích trên điện thoại của Đường Dây Nóng Hỗ Trợ Kỹ Thuật và các kỹ thuật viên hỗ trợ tận nơi. Kinh nghiệm chỉ ra rằng hầu hết các trục trặc hệ thống và lỗi đều có thể được sửa chữa qua điện thoại do kết quả của việc hợp tác chặt chẽ giữa các Khách Hàng và nhân viên phân tích hoặc kỹ thuật viên trợ giúp.
- C. **Các Bản Phát Hành Được Hỗ Trợ.** Khách Hàng phải duy trì phần mềm và cấu hình tối thiểu như trên PowerLink dành cho Dell | EMC Storage hoặc như trên www.support.dell.com. Khách Hàng cũng phải đảm bảo việc lắp đặt các linh kiện hay thẻ hay cài đặt các bản vá lỗi, các cập nhật phần mềm hoặc các bản phát hành mới theo đúng chỉ dẫn của Dell để đảm bảo (những) sản phẩm Hỗ Trợ đủ điều kiện nhận Dịch Vụ này.
- D. **Các Bảo Hành Của Bên Thứ Ba.** Khi thực hiện các dịch vụ nói trên cho Khách hàng, Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Của Dell có thể sẽ phải thao tác trên phần cứng hoặc truy cập vào phần mềm không phải do Dell sản xuất. Trong một số trường hợp, bảo hành của nhà sản xuất có thể mất hiệu lực nếu Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Của Dell hoặc bất kỳ ai khác ngoài nhà sản xuất thao tác trên sản phẩm của họ. Khách Hàng có trách nhiệm đảm bảo rằng việc thực hiện dịch vụ của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Của Dell không ảnh hưởng đến các bảo hành này hoặc nếu có thì các ảnh hưởng này phải được Quý Khách hàng chấp nhận. **DELL, ĐẠI LÝ ĐƯỢC ỦY QUYỀN CỦA DELL VÀ/HOẶC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ CỦA DELL KHÔNG CHỊU TRÁCH NHIỆM ĐỐI VỚI CÁC BẢO HÀNH CỦA BÊN THỨ BA HOẶC BẤT KỲ ẢNH HƯỞNG ĐỐI VỚI CÁC BẢO HÀNH CỦA BÊN THỨ 3 NÀO DO CÁC DỊCH VỤ NÀY GÂY RA**
- E. **Các Nghĩa Vụ Tại Chỗ.** Đối với Các Dịch Vụ Hỗ Trợ Tận Nơi, Khách Hàng được yêu cầu đảm bảo Kỹ thuật viên có quyền ra vào nơi làm việc cũng như có quyền truy cập sản phẩm một cách đầy đủ, an toàn và miễn phí. Cụ thể là, Kỹ thuật viên cần có một không gian làm việc đủ rộng, nguồn điện và 1 đường dây điện thoại. Màn hình, chuột và bàn phím cũng phải được cung cấp (MIỄN PHÍ) cho Kỹ Thuật Viên nếu Sản Phẩm của Quý Khách hàng không có sẵn các thiết bị này.

13. TRÁCH NHIỆM CỦA QUÝ KHÁCH HÀNG TRONG VIỆC SAO LƯU DỮ LIỆU

Khách hàng có nghĩa vụ phải sao lưu toàn bộ dữ liệu và chương trình hiện có trên tất cả các sản phẩm bị lỗi trước khi nhận các dịch vụ nói trên. **DELL, ĐẠI LÝ ĐƯỢC ỦY QUYỀN CỦA DELL HAY NHÀ CUNG CẤP**

DỊCH VỤ CỦA DELL SẼ KHÔNG CÓ TRÁCH NHIỆM CHO VIỆC LÀM MẤT HAY TRÁCH NHIỆM PHỤC HỒI LẠI CÁC DỮ LIỆU HOẶC CHƯƠNG TRÌNH hay trách nhiệm về việc sử dụng sản phẩm sau khi đã hoàn thành dịch vụ hoặc hỗ trợ cho Khách hàng.

13. THÔNG TIN BỔ SUNG QUAN TRỌNG

- A. **Chuyển Nhượng.** Bên Bán Lại Được Ủy Quyền Của Dell có thể chuyển nhượng Dịch Vụ này và/hoặc Mô Tả Dịch Vụ cho những nhà cung cấp dịch vụ bên thứ ba đủ điều kiện.
- B. **Thay Thế Bộ Phận Toàn Bộ.** Nếu Nhân viên phân tích xác định rằng linh kiện bị lỗi là một bộ phận có thể dễ dàng tháo rời và lắp lại (như bàn phím hoặc màn hình), hoặc lỗi này cần phải thay thế cả thiết bị, Dell bảo lưu quyền gửi Quý Khách Hàng toàn bộ linh kiện/ thiết bị thay thế. Nếu Kỹ thuật viên của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Của Dell mang thiết bị thay thế đến, Khách Hàng phải trả lại thiết bị hoặc linh kiện lỗi cho kỹ thuật viên của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Của Dell, trừ khi Quý Khách Hàng đã mua gói dịch vụ Giữ Lại Ổ Cứng (Keep Your Hard Drive) thì có thể giữ lại ổ cứng của mình. Nếu Khách Hàng không trả lại linh kiện lỗi cho kỹ thuật viên của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Của Dell, hoặc linh kiện lỗi không được gửi trả lại trong vòng mười (10) ngày (trong trường hợp linh kiện thay thế không phải do kỹ thuật viên của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Của Dell mang đến trực tiếp), Khách Hàng đồng ý thanh toán Hóa đơn linh kiện thay thế cho Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell. Nếu Khách Hàng không thanh toán trong vòng mười (10) ngày kể từ ngày nhận được Hóa đơn, ngoài các biện pháp theo luật định mà Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell được phép áp dụng, Đại Lý này còn có quyền chấm dứt hợp đồng với Quý Khách hàng.
- C. **Hủy Dịch Vụ.** Tùy thuộc chính sách trả lại hiện hành đối với vùng địa lý của Khách Hàng, Khách Hàng có thể chấm dứt Dịch Vụ này bằng cách cung cấp cho Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell thông báo hủy dịch vụ bằng văn bản và trả lại Sản Phẩm Được Hỗ Trợ cho Bên Bán Lại Được Ủy Quyền Của Dell. Nếu Khách Hàng hủy Dịch Vụ này trong thời gian đó, Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell sẽ gửi cho Khách Hàng toàn bộ khoản tiền hoàn lại trừ đi các chi phí hỗ trợ khiếu nại, nếu có, được lập theo Miêu Tả Dịch Vụ này. Tuy nhiên, nếu thời gian trả lại xảy ra kể từ lúc Khách Hàng nhận Sản Phẩm Được Hỗ Trợ, Khách Hàng không thể hủy Dịch Vụ này trừ khi được cho phép bởi một đạo luật của tiểu bang/quốc gia/tỉnh thành hiện hành mà thỏa thuận này không thể thay đổi.

Dell có thể hủy Dịch Vụ này vào bất cứ lúc nào trong thời hạn Dịch Vụ vì bất kỳ lý do nào sau đây:

- Khách Hàng không thể thanh toán toàn bộ giá thành cho Dịch Vụ này tuân theo điều khoản hóa đơn;
- Khách Hàng từ chối hợp tác với nhà phân tích hỗ trợ hoặc kỹ thuật viên tại chỗ; hoặc
- Khách Hàng không tuân theo tất cả các điều khoản và điều kiện đặt ra trong Mô Tả Dịch Vụ này.

Nếu Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell hủy Dịch Vụ này, Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell sẽ gửi thông báo hủy bằng văn bản tới Khách Hàng theo địa chỉ được ghi trên hoá đơn. Thông báo sẽ bao gồm lý do hủy dịch vụ và ngày có hiệu lực của việc hủy, ngày này sẽ không dưới mười (10) ngày kể từ ngày Bên Bán Lại Được Ủy Quyền Của Dell gửi thông báo hủy dịch vụ cho Khách Hàng, trừ khi đạo luật tiểu bang quy định các điều khoản hủy dịch vụ khác mà thỏa thuận này không thể thay đổi. **NEU DELL hoặc Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell HỦY DỊCH VỤ NÀY THEO ĐOẠN NÀY, KHÁCH HÀNG SẼ KHÔNG ĐÚ ĐIỀU KIỆN ĐƯỢC NHẬN BẤT KỲ KHOẢN TIỀN HOÀN LẠI NÀO CHO CÁC PHÍ ĐÃ THANH TOÁN HOẶC KHOẢN PHẢI TRẢ CHO DELL.**

- D. Thay Đổi Vị Trí.** Dịch Vụ này sẽ được chuyển tới (những) địa điểm được nêu ra trên hóa đơn Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell của Khách Hàng. Dịch Vụ này không được cung cấp tại mọi vị trí. Nghĩa vụ của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Của Dell cung cấp Các Dịch Vụ cho Các Sản Phẩm Được Hỗ Trợ đã thay đổi địa điểm tùy thuộc vào khả năng cung cấp dịch vụ tại địa phương và có thể phụ thuộc vào các phí bổ sung, việc thanh tra và chứng nhận lại Các Sản Phẩm Được Hỗ Trợ đã thay đổi địa điểm với đơn giá tư vấn vật liệu tại thời điểm diễn ra của Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell. Khách Hàng sẽ cung cấp cho Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Của Dell quyền truy cập đủ và an toàn tới các cơ sở của Khách Hàng miễn phí cho Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell để Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Của Dell hoàn thành các nghĩa vụ của Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell.
- E. Lưu Kho Các Bộ Phận.** Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Của Dell hiện lưu các bộ phận tại nhiều địa điểm trên toàn thế giới. Các bộ phận được chọn có thể không được lưu giữ ở địa điểm gần nhất với vị trí của khách hàng. Nếu một bộ phận cần để sửa chữa hệ thống ProSupport không có ở một cơ sở Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Của Dell gần địa điểm của khách hàng và phải được gửi từ một cơ sở khác, bộ phận đó sẽ được gửi tới sử dụng phương thức gửi qua đêm. Các địa điểm lưu kho các bộ phận trong vòng hai (2) giờ và bốn (4) giờ lưu giữ những thành phần "nhiệm vụ quan trọng" của hệ thống, như được xác định bởi Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Của Dell. Một thành phần "nhiệm vụ quan trọng" là một bộ phận mà, khi hỏng, có thể ngăn hệ thống thực hiện các chức năng cơ bản. Các bộ phận được cho là không quan trọng bao gồm, nhưng không giới hạn bởi: phần mềm, ổ đĩa mềm, ổ đĩa phươg tiện, modem, loa, card âm thanh, ổ đĩa nén, màn hình, bàn phím và chuột. Để nhận được các bộ phận sẽ gửi đến trong vòng hai (2) giờ hoặc bốn (4) giờ Khách Hàng phải ở trong khu vực bảo hành được xác định bởi Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell. Vui lòng liên hệ với nhà phân tích hỗ trợ kỹ thuật của Đường Dây Nóng Hỗ Trợ Kỹ Thuật để biết thêm chi tiết về khu vực bảo hành.
- F. Các Giới Hạn Hỗ Trợ.** Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell và/ hoặc Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Của Dell không chịu trách nhiệm cho việc không thể hỗ trợ được Quý Khách hàng hoặc việc hỗ trợ bị chậm trễ do các nguyên nhân nằm ngoài tầm kiểm soát. Các Dịch Vụ chỉ có thể được mở rộng khi thiết kế của sản phẩm cho phép.
- G. Quyền Sở Hữu Các Bộ Phận Của Dịch Vụ.** Tất cả các phụ tùng của Dell được tháo khỏi Sản Phẩm Được Hỗ Trợ và được trả lại cho Dell đều trở thành tài sản của Dell. Khách Hàng phải thanh toán cho Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell theo (các) giá bán lẻ hiện hành cho bất kỳ phụ tùng nào được đưa ra khỏi Hệ Thống và được giữ lại bởi

Khách Hàng (ngoại trừ các ổ đĩa cứng từ những hệ thống được bao trả bởi dịch vụ *Giữ Ổ Đĩa Cứng Của Bạn*) nếu Khách Hàng đã nhận được bộ phận thay thế từ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Của Dell. Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Của Dell sử dụng các bộ phận mới và tân trang được sản xuất bởi nhiều nhà sản xuất trong hoạt động sửa chữa.

H. **Các Dịch Vụ Tùy Chọn/Khi Có Nhu Cầu.** Các dịch vụ tùy chọn (bao gồm hỗ trợ ngay lúc cần, cài đặt, tư vấn, quản lý và các dịch vụ hỗ trợ hay đào tạo chuyên nghiệp) có thể được mua từ Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell và sẽ thay đổi theo địa điểm của Khách Hàng. Các dịch vụ tùy chọn có thể yêu cầu một thoả thuận riêng. Nếu không có thoả thuận đó, các dịch vụ tùy chọn được cung cấp theo Mô Tả Dịch Vụ này và Thoả Thuận Dịch Vụ Chính Của Khách Hàng của Dell có tại www.Dell.com/ServiceContracts.

I. **Thời Hạn và Gia Hạn.** Khách Hàng sẽ nhận được Các Dịch Vụ trong thời hạn được nêu trên hóa đơn Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell của Khách Hàng. Trước khi thời hạn dịch vụ kết thúc, Khách Hàng sẽ có quyền gia hạn tùy thuộc vào các lựa chọn sẵn có có hiệu lực khi đó và tuân theo các thủ tục tại thời điểm xảy ra của Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell.

Ngoài ra, Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell có thể, theo lựa chọn của mình, đề nghị gia hạn Dịch Vụ này bằng cách gửi cho Khách Hàng một hóa đơn để gia hạn Các Dịch Vụ. Khách Hàng có thể, tùy chọn (khi được pháp luật cho phép), đồng ý với gia hạn Các Dịch Vụ bằng cách thanh toán hóa đơn đó vào ngày đáo hạn. Việc thanh toán các hóa đơn gia hạn sẽ chỉ ra rằng Khách Hàng đồng ý tăng thêm thời hạn Dịch Vụ này. Bằng việc gia hạn Dịch Vụ này, Khách Hàng đồng ý rằng điều khoản tại thời điểm xảy ra sẽ áp dụng cho giai đoạn gia hạn. Nếu Khách Hàng chọn không thanh toán hóa đơn gia hạn, Các Dịch Vụ sẽ được ngừng cung cấp tại thời điểm hết hạn đặt ra trên hóa đơn ban đầu hoặc hóa đơn thanh toán cuối cùng của Khách Hàng.

J. **Chuyển Nhượng Dịch Vụ.** Tùy thuộc vào các giới hạn đặt ra trong Mô Tả Dịch Vụ này, Khách Hàng có thể chuyển nhượng Dịch Vụ này sang một bên thứ ba thanh toán toàn bộ Sản Phẩm Được Hỗ Trợ của Khách Hàng trước khi hết hạn thời hạn dịch vụ tại thời điểm xảy ra, với điều kiện Khách Hàng là người thanh toán ban đầu của Sản Phẩm Được Hỗ Trợ và Dịch Vụ này, hoặc Khách Hàng đã thanh toán Sản Phẩm Được Hỗ Trợ và Dịch Vụ này từ chủ sở hữu ban đầu (hoặc một người được chuyển nhượng trước) và tuân thủ theo tất cả các thủ tục chuyển nhượng. Có thể áp dụng phí chuyển nhượng. Bất kể các điều khoản trước, các thoả thuận dịch vụ và giấy phép phần mềm cho những sản phẩm Dell EqualLogic là không thể chuyển nhượng. Những Khách Hàng muốn chuyển nhượng quyền sở hữu của các sản phẩm EqualLogic của Dell phải tư vấn bất kỳ người nhận chuyển nhượng tiềm năng nào liên hệ với Bên Bán Lại Được Ủy Quyền Của Dell tại eqlx-customer-service@dell.com để bàn bạc sự chuyển nhượng giấy phép, bảo hành và/hoặc dịch vụ có thể có cho (các) Sản Phẩm Được Hỗ Trợ. Có thể áp dụng những điều khoản, điều kiện và phí bổ sung cho những chuyển nhượng như vậy, và Bên Bán Lại Được Ủy Quyền Của Dell có thể, với quyết định riêng của mình, từ chối cho phép bất kỳ chuyển nhượng nào như vậy vì bất kỳ lý do nào hoặc không cần có lý do.

Xin lưu ý rằng nếu Khách Hàng hoặc người được chuyển nhượng của Khách Hàng di chuyển Sản Phẩm Được Hỗ Trợ đến một vị trí địa lý mà Dịch Vụ này không được cung cấp hoặc không được cung cấp với giá như giá Khách Hàng đã thanh toán cho Dịch Vụ thì Khách Hàng không thể có bảo hiểm hoặc có thể phát sinh một phí bổ sung để duy trì các loại bảo hiểm hỗ trợ như cũ tại địa điểm mới. Nếu Khách Hàng chọn không thanh toán các phí bổ sung đó, Dịch Vụ của Khách Hàng có thể tự động thay đổi sang các loại hỗ trợ được cung cấp với giá đó hoặc với giá thấp hơn tại địa điểm mới này mà không có khoản tiền hoàn lại.

* Độ khả dụng có thể thay đổi theo địa điểm của Khách Hàng - vui lòng liên hệ với đại diện bán hàng của Bên Bán Lại Được Ủy Quyền Của Dell hoặc Đường Dây Nóng Hỗ Trợ Kỹ Thuật để biết thêm chi tiết.

** Để một kỹ thuật viên tới vào "Ngày Làm Việc Tiếp Theo", cuộc gọi dịch vụ phải được trung tâm chuyên môn của Đường Dây Nóng Hỗ Trợ Kỹ Thuật nhận trước thời điểm ngừng cử người tại địa phương của họ. Thời điểm ngừng cử người có thể thay đổi theo quốc gia và dao động giữa 3:30 giờ và 5:00 giờ chiều theo giờ địa phương của Khách Hàng (từ Thứ Hai tới Thứ Sáu) và/hoặc việc cử người thực hiện sau thời điểm ngừng cử người tại địa phương có thể cần một thêm một ngày làm việc để kỹ thuật viên của dịch vụ đến địa điểm của Khách Hàng. Vui lòng liên hệ với đại diện bán hàng của bạn hoặc hỗ trợ kỹ thuật của Đường Dây Nóng Hỗ Trợ Kỹ Thuật để biết thêm chi tiết.

PowerEdge™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell | EMC Enterprise Storage™, OptiPlex™, Precision™, Latitude™ và Vostro™ là các nhãn hiệu của Dell, Inc.

Để biết thêm thông tin về bất kỳ đề nghị dịch vụ nào của chúng tôi, vui lòng liên hệ đại diện Đại Lý Được Ủy Quyền Của Dell của bạn hoặc truy cập vào Dell.com/Services

Độ khả dụng thay đổi theo quốc gia. Để tìm hiểu thêm, các khách hàng và Đối Tác Phân Phối Của Dell nên liên hệ đại diện bán hàng của bạn để biết thêm thông tin.

© 2010 Dell Inc. Bảo lưu mọi quyền. Các nhãn hiệu và tên thương mại có thể được sử dụng trong tài liệu này đề cập đến các tổ chức có các nhãn hiệu và tên hoặc sản phẩm của họ.