

	FUJITSU VIETNAM LTD.	Code: FVL-2-CE-03(1)
	Infrastructure Integration Service	Version No. : V1.0
	Warranty & Maintenance Menu	Page: 1/5

1. Điều kiện tiên đề:

- Danh mục dịch vụ bảo hành, bảo trì này áp dụng cho toàn bộ sản phẩm mới của FUJITSU như máy chủ (FTS/FJ PRIMERGY), thiết bị lưu trữ (FJ ETERNUS), máy quét (SCANNER), Máy POS, máy Palm Secure, máy in (Printer).

2. Định nghĩa:

- “Dịch vụ Bảo hành” (Tại trung tâm bảo hành của Fujitsu) áp dụng cho các thiết bị của Fujitsu, bao gồm máy chủ Fujitsu, thiết bị lưu trữ Fujitsu Eternus, máy Quét Scanner, máy PalmSecure, máy In Printer. Các linh kiện bảo hành thông dụng thường sẵn có.
- “Dịch vụ bảo trì phần cứng” đề cập đến dịch vụ bảo trì tại chỗ cho phần cứng với SLA (Thỏa thuận mức cam kết dịch vụ), Linh kiện dự phòng dành cho gói bảo trì phần cứng thường có sẵn trong kho.
- Toàn bộ chi phí về nhân công và chi phí vận chuyển, sinh hoạt phí sẽ được tính phí bổ sung với những yêu cầu tại ngoại thành Hà Nội, ngoại thành TP. Hồ Chí Minh hoặc những nơi cách trung tâm bảo hành trên 30km.

3. Danh mục dịch vụ Bảo hành và Bảo trì

3.1 Những dịch vụ hỗ trợ sẵn có:

Đặc tính dịch vụ		Bảo hành (Tại trung tâm bảo hành)	Dịch vụ bảo trì phần cứng		
			Gói tiêu chuẩn	Gói Bạc	Gói Bạc mở rộng
Hỗ trợ phần cứng	Hỗ trợ qua điện thoại	9 x 5	9 x 5	9 x 5	9 x 6
	Thời gian hỗ trợ tại khách hàng	N/A	9 x 5	9 x 5	9 x 6
	Xử lý và phân tích lỗi	N/A	Yes	Yes	Yes
	Thay thế linh kiện	Yes(1*)	Yes (2*)	Yes (2*)	Yes (2*)
Thời gian phản hồi	Thời gian phản hồi	4 giờ	4 giờ	2 giờ	2 giờ
	Thời gian hỗ trợ tại khách hàng	N/A	Ngày làm việc tiếp theo	4 giờ	4 giờ
Hỗ trợ Hệ điều hành/phần mềm	Hỗ trợ Hệ điều hành/phần mềm	N/A	Tùy chọn(3*)	Tùy chọn (3*)	Tùy chọn (3*)

Ghi chú:

(1*): Hỗ trợ tốt nhất trong khả năng có thể, đối với những linh kiện thông dụng sẵn có trong vòng 02 ngày làm việc. Khách hàng sẽ chi trả chi phí nhân công, vận chuyển và sinh hoạt phí khi có yêu cầu hỗ trợ tại khách hàng.

	FUJITSU VIETNAM LTD.	Code: FVL-2-CE-03
	IT INFRA SUPPORT	Version No. : V2.0
	Warranty & Maintenance Menu	Page: 2/5

(2*): Hỗ trợ tốt nhất trong khả năng có thể, đối với những linh kiện sẵn có trong kho, FVL sẽ hỗ trợ trong ngày làm việc tiếp theo. Bảo hành phần cứng trong nội thành Hà Nội và Hồ Chí Minh (trong vòng 30km). Ngoài phạm vi trên Khách hàng sẽ chi trả chi phí nhân công, vận chuyển và sinh hoạt phí khi có yêu cầu hỗ trợ tại khách hàng.

(3*): Sẽ được quy định cụ thể trong hợp đồng/ thỏa thuận mức cam kết dịch vụ.

3.2 Danh mục lựa chọn dịch vụ:

Danh mục lựa chọn dịch vụ		Nửa năm	Theo quý	Theo tháng
Dịch vụ	Bảo trì phòng ngừa	Yes	Yes	
	Báo cáo đánh giá	Yes	Yes	Yes
	Cập nhật bản vá hệ điều hành			
	Những công việc khác theo hợp đồng			

- **Bảo trì ngăn ngừa sự cố:** Nội dung của dịch vụ Bảo trì ngăn ngừa sự cố được tuân thủ theo hướng dẫn bảo trì.
- **Báo cáo đánh giá:** Báo cáo thông tin về sự cố, ghi nhận các trường hợp hỗ trợ, nguyên nhân lỗi, phân tích log v.v.

	FUJITSU VIETNAM LTD.	Code: FVL-2-CE-03
	IT INFRA SUPPORT	Version No. : V2.0
	Warranty & Maintenance Menu	Page: 3/5

Phụ lục 1

Điều khoản & Điều kiện (Dịch vụ Bảo hành)

Bảo hành tiêu chuẩn (Tại trung tâm bảo hành của Fujitsu)

FVL cung cấp dịch vụ bảo hành với các điều khoản và điều kiện theo quy định sau đây:

1. Danh sách thiết bị áp dụng dịch vụ bảo hành

- 1.1. Máy chủ Fujitsu Primergy
- 1.2. Thiết bị lưu trữ Fujitsu Enternus
- 1.3. Máy quét Fujitsu
- 1.4. Thiết bị nhận dạng sinh chắc học PalmSecure
- 1.5. Máy bán hàng POS
- 1.6. Máy in Fujitsu

2. Các điều kiện bảo hành:

- 2.1. FVL chịu trách nhiệm dán tem bảo hành cho toàn bộ các thiết bị và ghi rõ ngày bắt đầu bảo hành.
- 2.2. Thời gian bảo hành bắt đầu từ ngày giao hàng (ngày ghi trên hóa đơn gốc hoặc biên bản giao hàng gốc). Việc giao hàng cần lưu ý ghi rõ tên sản phẩm và mã số nhận diện sản phẩm (Model, số nhận diện sản phẩm, Mã linh kiện, vv...)
- 2.3. Thời hạn bảo hành:
 - Máy chủ: 03 năm cho máy chủ không bao gồm linh kiện hao mòn.
 - Thiết bị lưu trữ: 03 năm cho thiết bị lưu trữ không bao gồm linh kiện hao mòn như băng mực, pin, vv).
 - Thiết bị đọc/ổ đọc băng từ: 01 năm không bao gồm hộp mực, băng ghi dữ liệu, vv.)
 - Máy quét: 01 năm không bao gồm các linh kiện hao mòn như bộ cuộn giấy, vv)
 - Thiết bị nhận dạng sinh chắc học Fujitsu Palm Secure: 01 năm
 - Máy in: 01 năm không bao gồm linh kiện hao mòn như bộ cuộn giấy, băng mực, vv)
 - Máy bán hàng POS: 01 năm
 - Máy ThinClient: 01 năm
- 2.4. Phạm vi bảo hành:
 - 2.4.1. Áp dụng cho các thiết bị có trục trặc kỹ thuật hoặc lỗi do nhà sản xuất và còn trong thời hạn bảo hành.
 - 2.4.2. Chỉ bảo hành khi khách hàng cung cấp được các hoá đơn gốc hoặc Biên bản bàn giao gốc. Vì vậy, luôn luôn giữ Hóa đơn gốc và Biên bản giao hàng gốc cùng với các tài liệu bảo hành khác.
 - 2.4.3. Việc bảo hành đã bao gồm linh kiện thay thế và chi phí nhân công để khắc phục những lỗi phần cứng của thiết bị xảy ra trong thời gian bảo hành.
 - 2.4.4. Đối với trường hợp yêu cầu phải thay thế linh kiện, thời gian xử lý sẽ tùy thuộc vào tình trạng sẵn có của linh kiện dự phòng tại thời điểm đó.
 - 2.4.5. Việc bảo hành sẽ được thực hiện bằng cách sửa chữa hoặc thay linh kiện mới tại văn phòng FVL (Khách hàng mang thiết bị đến trung tâm bảo hành). Vị trí trung tâm bảo hành như mô tả trong mục số 5. Các chi phí và rủi ro của việc vận chuyển từ khách hàng đến và đi từ văn phòng FVL sẽ do khách hàng tự chi trả.

	FUJITSU VIETNAM LTD.	Code: FVL-2-CE-03
	IT INFRA SUPPORT	Version No. : V2.0
	Warranty & Maintenance Menu	Page: 4/5

2.4.6. Linh kiện bị lỗi sẽ được thay thế bằng linh kiện mới hoặc tương đương như linh kiện mới. Các linh kiện bị lỗi sau khi được thay thế, được gỡ bỏ từ thiết bị trong quá trình bảo hành sẽ trở thành tài sản của FVL ngoại trừ những điều khoản thỏa thuận khác.

2.4.7. Đối với trường hợp cần thay thế linh kiện, thời gian xử lý bảo hành sẽ tùy thuộc vào trình trạng sẵn có của linh kiện dự phòng:

- (i) Đối với Máy chủ và Thiết bị lưu trữ: thời gian tối thiểu cho việc thay thế linh kiện là 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thiết bị lỗi.
- (ii) Đối với máy bán hàng POS, Máy in và Palm Secure: Thời gian để thay thế linh kiện bảo hành là 90 ngày kể từ ngày nhận được thiết bị lỗi.
- (iii) Đối với Thin Client: thời gian tối thiểu cho việc thay thế linh kiện là 30 ngày làm việc kể từ ngày nhận được thiết bị lỗi.

2.5. Dịch vụ hỗ trợ Tại chỗ sẽ bao gồm thay thế linh kiện hỏng hoặc xử lý sự cố phần cứng theo yêu cầu đặc biệt của khách hàng. Chi phí phát sinh thêm cho dịch vụ hỗ trợ tại chỗ sẽ được trả bởi khách hàng dựa trên đơn giá hiện hành của FVL. Cần có thỏa thuận trước bằng văn bản giữa các bên về mức chi phí hỗ trợ tại chỗ trước khi bắt kỳ dịch vụ thực tế phát sinh nào được thực hiện.

3. Từ chối bảo hành:

Dịch vụ bảo hành không bao gồm :

3.1. Sửa chữa lỗi hay hỏng thiết bị gây ra bởi:

- 3.1.1. Vận hành sai so với quy định trong các tài liệu công bố chuẩn, hoặc tài liệu hướng dẫn hoặc tài liệu hướng dẫn cho người dùng cuối của Fujitsu)
- 3.1.2. Sử dụng không đúng mục đích, tự ý thay đổi, sửa đổi, hoặc can thiệp đến thiết bị trong thời gian bảo hành)

3.2. Tân trang lại hoặc bảo hành các phụ kiện, linh kiện đi kèm, vật tư, vật tư tiêu hao hoặc các mặt hàng liên quan, mà không được sản xuất hoặc phân phối bởi Fujitsu.

3.3. Sửa chữa các khiếm khuyết hoặc lỗi do các nguyên nhân nằm ngoài sự kiểm soát của khách hàng hoặc/và FVL như động đất, hỏa hoạn, lũ lụt, bị ăn mòn do ô nhiễm môi trường, vv

3.4. Sửa chữa các lỗi/khiếm khuyết phát sinh từ sự cố nguồn điện cung cấp, điều hòa không khí, độ ẩm hoặc điều kiện môi trường không phù hợp.

3.5. Việc bảo hành không bao gồm việc phục hồi dữ liệu của khách hàng hoặc bất kỳ phần mềm nào được cài đặt trong máy. FVL sẽ không chịu trách nhiệm về sao lưu dữ liệu hoặc mất dữ liệu, bao gồm các ứng dụng và phần mềm hệ điều hành. Sao lưu dữ liệu nên được thực hiện bởi khách hàng thường xuyên.

3.6. Driver và Firmware cập nhật luôn có sẵn từ trang web và an toàn khi tải về tại: <https://download.ts.fujitsu.com/>.

3.7. Trình điều khiển và phần mềm cập nhật khách hàng có thể tự cài đặt và việc cài đặt sẽ thuộc trách nhiệm của khách hàng. Nếu khách hàng muốn Fujitsu hỗ trợ cập nhật các trình điều khiển hoặc phần mềm cập nhật, sẽ cần chi trả một khoản phí bổ sung.

4. Thời gian hỗ trợ dịch vụ:

Từ thứ 2 đến thứ 6, 08:00 giờ đến 17:00 giờ, trừ thứ 7, Chủ Nhật và những ngày nghỉ lễ.

	FUJITSU VIETNAM LTD.	Code: FVL-2-CE-03
	IT INFRA SUPPORT	Version No. : V2.0
	Warranty & Maintenance Menu	Page: 5/5

5. Trung tâm bảo hành:

5.1. Văn phòng Hà nội: Phòng 01-03, Tầng 17, Tòa nhà Keangnam Hanoi Landmark Tower, Lô E6, Phạm Hùng, Hà Nội.

5.2. Văn phòng HCM: Tầng 9, tòa Saigon Finance Center, Số 9 Đinh Tiên Hoàng, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh.

5.3. Thông tin liên hệ của trung tâm hỗ trợ:

Điện thoại: (+84-4) 22203109
(+84-4) 22203113 Số máy lẻ: 166 Hoặc 142.

Di động: (+84) 904980505
Email: supportcenter@vn.fujitsu.com

6. Những thông tin cần cung cấp khi yêu cầu bảo hành:

- Tên, địa chỉ, email và số điện thoại
- Dòng sản phẩm và số nhân dạng thiết bị -serial
- Ngày và nơi mua hàng
- Chứng từ hóa đơn/hoặc biên bản bàn giao gốc
- Mô tả lỗi ngắn gọn