

계약번호(해당시)

HP:

고객:

계약 시작일 (해당시)

계약기간 (해당시)

## HP 계약 포트폴리오

1. **당사자.** 본 계약서는 서명란에 명시된 휴렛팩커드 법인(이하 "HP") 과 서명란에 명시된 고객(이하 "고객")간의 제품 및 서비스 구매에 관한 계약에 적용됩니다.
2. **주문.** "주문"이란 당사자에 의하여 첨부 또는 참조의 형식으로 주문서의 일부로 포함된 첨부자료( 계약 부속 문서) 를 포함하여 접수된 주문을 의미합니다. 계약 부속 문서는 제품 목록, 하드웨어 및 소프트웨어 사양, 표준 또는 협의된 서비스 내역, 데이터시트 및 부록, 작업명세서 (SOW), 표준 보증 조건 및 서비스 레벨 합의를 포함할 수 있으며 하드카피 또는 지정된 HP 사이트의 접속을 통하여 고객에게 제공될 수 있습니다.
3. **적용 범위 및 주문 접수.** 계약서는 단일 접수 주문에 대해 또는 복수 접수된 주문의 경우 기본 계약조건으로 사용될 수 있습니다. 본 계약서는 양 당사자의 "관계사" 에 의해 전세계적으로 적용될 수 있습니다. 양 당사자는 본 계약서의 하단에 서명하거나 주문서에 본 계약을 적용함을 명시함으로써 본 계약에 동의할 수 있습니다. 주문을 접수하는 관계사와 동일한 국가에서 제공되는 물품 및 서비스 발주에 대하여 고객은 본 계약서를 적용함을 명시함으로써 본 계약에 참여할 수 있고, 현지법과 상관행에 비추어 본 계약서에 조항을 추가하거나 수정을 가할 수 있습니다.
4. **주문 처리.** 고객은 제품 혹은 서비스를 HP 웹사이트 또는 고객 특정 사이트를 통해 또는 우편, 팩스 또는 전자 메일로 HP 에 주문할 수 있습니다. 주문서에는 해당되는 경우 납기가 지정되어야 합니다. 고객이 기존의 주문에 대하여 납기를 90 일이상 연기하는 경우, 해당 주문은 새로운 주문으로 간주됩니다. 하드웨어 주문의 경우, 고객은 발송 5 영업일 전까지 추가 비용 부담없이 취소할 수 있습니다.

계약번호(해당시)

HP:

고객:

계약 시작일 (해당시)

계약기간 (해당시)

**5.공급가 및 세금.** 공급가는 HP 에 의해 서면견적에 표시된 금액으로 하되, 서면 견적이 없는 경우, HP 가 고객의 해당 주문을 받은 시점의 HP 웹사이트, 고객 특정 포털에 표시된 금액 또는 HP 소비자고시가격(list price)에 따릅니다. 가격에는 달리 언급이 없는한 한 세금,관세와 기타 부과금 (설치료, 배송료 및 취급수수료 포함)이 포함되어 있지 않습니다. 고객에게 법률상 원천징수 의무가 있는 경우 원천징수 및 세금면제 등에 대해 필요한 절차에 대해서는 HP 의 해당 주문 담당자에게 문의하시기 바랍니다. HP 는 프로페셔널 서비스 수행 중 발생된 출장비와 같은 실비를 합리적인 범위에서 별도 청구할 수 있습니다.

**6.대금 청구 및 지불.** 고객은 HP 의 대금지급청구서(invoice) 발행일로부터 30 일 이내에 모든 대금지급청구서(invoice)상의 금액을 지불할 것에 동의합니다. 기한 내에 대금지급이 이루어지지 않을 경우, HP 는 진행중인 주문이나 서비스에 대한 이행을 중지하거나 취소할 수 있습니다.

**7. 소유권.** 하드웨어 손상 및 손실에 대한 위험과 소유권은 고객이나 고객이 지정한 자에게 배송이 완료되는 시점에 이전됩니다. 법이 허용하는 범위 내에서 HP 는 대급완납시까지 해당제품에 대한 소유권을 보유합니다..

**8. 배송.** HP 는 적시에 제품을 납품하기 위해 합리적인 노력을 다할 것입니다. HP 는 소프트웨어 및 관련 제품/ 라이선스 정보를 전자적 방식으로 전송하거나 HP 가 주문을 승낙한 국가에서 다운로드하는 방식 중 하나를 선택하여 공급합니다.

**9.설치.** HP 가 제품구매와 함께 설치서비스를 제공하는 경우, HP 설치현장 가이드라인에는 고객이 준수하여야 하는 요건이 기술되어 있습니다. HP 는 설치 완료를 확인하기 위해 HP 의 표준 설치 및 테스트 절차에 따라 업무를 수행합니다.

**10. 지원 서비스 .** 구매하신 HP 표준 지원서비스내역은 해당 서비스에 대한 계약 부속 문서에 설명될 것입니다. 계약 부속 문서는 HP 의 제안내용, 서비스전제조건 , 서비스 한도 및 고객의 책임에 대한 설명 및 지원 대상 고객 장비 내역에 대한 설명을 포함합니다.

계약번호(해당시)

HP:

고객:

계약 시작일 (해당시)

계약기간 (해당시)

**11. 지원서비스 전제조건.** HP 의 서비스, 지원 및 보증 확약은 다음의 사유로 발생한 청구에는 적용되지 않습니다.

- ① 부적절한 사용이나 현장 준비 또는 부속 문서상의 사양과 일치하지 않는 환경 또는 장소;
- ② HP 가 수행하거나 허가하지 않은 변경, 부적절한 시스템 유지보수 또는 보정행위;
- ③ HP 유지보수 또는 서비스 대상이 되는 장비(시스템) 에 영향을 미치는 비 HP 소프트웨어 제품의 고장 및 제한성.
- ④ HP가 감염시키지 않은 말웨어( 바이러스, 웜 등 )
- ⑤ 고객의 남용, 과실, 우연, 화재 또는 수재, 정전 ( 전자적 방해), 이동으로 발생하거나 HP의 통제 불가능한 사유

**12. 프로페셔널 서비스.** HP 는 해당 계약 부속 문서에 기술된 내역에 따라 주문된 IT 컨설팅, 교육 및 기타 서비스를 수행합니다.

**13. 프로페셔널 서비스에 대한 검수.** 검수절차는 해당 계약 부속 문서에 명시되어 있으며, 특정된 산출물에만 적용되며, HP 가 제공하는 다른 제품이나 서비스에는 적용되지 않습니다.

**14. 의존성.** HP 의 서비스 제공 능력은 고객의 시의적절한 협력과 고객이 HP 가 서비스를 제공하는데 필요한 정보를 정확하고 완전하게 제공하는 것을 전제조건으로 합니다.

**15. 주문변경.** 고객과 HP 는 서비스 수행 및 서비스와 관련된 문제 해결을 위해 연락 및 문제 해결을 담당할 양사의 담당할 담당자를 지정 하도록합니다. 서비스나 산출물 범위에 대한 변경이 필요한 경우 양사간의 서면 합의를 필요로 합니다.

**16. 하드웨어 이행.** HP 브랜드로 공급된 모든 하드웨어 제품은 3동봉 또는 기타의 방법으로 귀사에 제공된 품질보증서의 적용을 받습니다. 하드웨어 제품에 대한 보증은 배송일이나 ( 적용되는 경우) HP 의 설치 완료일 또는( 고객이 HP 의 설치를 지연할 경우) 납품일로 부터 최장

계약번호(해당시)

HP:

고객:

계약 시작일 (해당시)

계약기간 (해당시)

30 일 이내의 날짜로 부터 개시됩니다. HP 브랜드가 아닌 제품은 해당 제 3 공급자가 제공한 보증조건의 적용을 받습니다.

**17. 소프트웨어 이행.** HP 는 HP 브랜드의 소프트웨어가 제품의 사양서와 대부분 일치하며 말웨어가 없는 상태로 배송됨을 보증합니다. 계약 부속 문서에 별도로 정함이 없는 한 소프트웨어제품에 대한 품질보증기간은 배송완료일로부터 90 일간입니다.. HP 는 소프트웨어가 중단 없이 작동되거나 에러가 발생하지 않을 것임을 보장하지는 않습니다. 아울러 부속 문서에서 HP 가 허용한 것 이외의 하드웨어-소프트웨어 조합에서 작동하거나 고객이 명시한 요구사항에 부합할 것임을 보증하지 않습니다.

**18. 서비스 이행.** 일반적으로 인정되는 업무 수행 방식 및 업계 기준에 따라 서비스가 이행될 것입니다. 고객은 서비스에 대한 우려사항이 발생할 경우 이를 즉시 통지해야 하며, HP 는 본 기준을 충족시키지 못한 서비스를 재수행합니다.

**19. 산출물 있는 서비스.** 부속 문서에 제공할 산출물이 특정되어 있는 경우, HP 는 해당 산출물은 제공일로 부터 30 일간 계약 부속 문서에 기술된 산출물 요건에 부합될 것을 보증합니다. 만일 고객이 그 30 일의 기간 동안 부합되지 않은 점을 HP 에게 통지하는 경우, HP 는 즉시 영향을 받은 산출물을 개선하거나 그 산출물에 대해 지급된 비용을 고객에게 환불하고 고객은 해당 산출물을 HP 에 반환합니다.

**20. 제품 보증청구 .** HP 는 하드웨어 또는 소프트웨어 제품에 대한 유효한 보증 요청을 받은 때에 관련 결함을 수리하거나 제품을 교체합니다. HP 가 합리적인 시간 내에 복구 혹은 제품을 교체하지 못할 경우, 고객은 (하드웨어의 경우) 해당 HP 제품을 반환하거나 관련 소프트웨어 제품의 파기 또는 영구히 사용 불가능함에 대한 고객의 서면 확인에 따라 즉시 전액 환불을 받을 수 있습니다. HP 는 고객에게 발송되는 수리 또는 교체되는 제품의 배송비용을 지불하되, 고객은 HP 에 반환되는 제품의 배송에 대한 책임을 부담합니다.

**21. 구제책.** 법의 허용범위 내에서 본 계약에 명시된 구제책들은 품질보증과 관련하여 HP 가 제공하는 책임의 전부를 의미합니다.

계약번호(해당시)

HP:

고객:

계약 시작일 (해당시)

계약기간 (해당시)

**22. 지적재산권.** 어떠한 지적재산권도 본 계약에 의해 이전되지 않습니다. 고객은 HP 에게, HP 와 HP 의 대리인이 고객의 주문을 이행하기 위해 필요한 모든 지적 재산권에 관하여 비독점적, 전세계적, 로열티 없는 권한 및 라이선스를 부여합니다. 계약 부속 문서에 따라 HP 에 의해 특정하게 고객을 위한 산출물이 생성될 경우, 발생한 산출물에 대해 HP 는 고객에게 전세계적이고, 비독점적이며, 완불된, 로열티 없는 재생산 및 내부적으로 복제 가능한 권리와 라이선스를 부여합니다.

**23. 지적재산권 침해** . HP 는 HP 제품 또는 본 계약에 의하여 이행된 서비스가 제 3 자의 지적재산권을 침해함으로써 인하여 고객에게 제기된 청구를 방어 및 해결합니다. 단, 고객은 관련 청구를 인지한 즉시 HP 에 통지하여야 하며 HP 의 방어에 협력하여야 합니다. HP 는 관련된 제품 또는 서비스를 제 3 자의 지적재산권을 침해하지 않는 동일 수준의 제품 또는 서비스로 변경하거나 , HP 가 제 3 자의 지적재산권의 라이선스를 취득하는 방식으로 문제를 해결할 수 있습니다.만일 상기 선택이 불가능 한 경우, HP 는 최초 1 년 이내에 해당할 경우에는 고객이 관련 제품에 대해 지불한 금액을 반환하고, 이미 이 기간을 경과한 경우에는 감가상각한 금액을 고객에게 반환하며, 프로페셔널 서비스의 경우 기지급된 금액을 환불해드릴 것입니다. HP 는 허용되지 않은 제품 또는 서비스를 이용하여 발생하는 청구에 대해서는 책임을 지지 않습니다. 본 조항은 관련 계약 부속 문서에 명시된 산출물에도 적용되나 고객이 제공한 내용이나 디자인으로 인한 침해에는 적용되지 않습니다.

**24. 라이선스 부여.** HP 는 고객에게, 고객 발주서에 기재된 HP 소프트웨어 버전을 사용할 수 있는 비독점적인 라이선스 권한을 부여합니다. 허용된 용도는 고객의 내부 목적을 위해서만(상업적 용도를 위함이 아닌)이며, 소프트웨어 제품 내에 포함되었거나, 계약 부속 문서에 포함된 소프트웨어 라이선스 조건을 준수해야 합니다. HP 브랜드 소프트웨어가 아닌 경우, 소프트웨어는 해당 소프트웨어 저작권자의 라이선스 조건을 적용받습니다.

**25. 업데이트.** 고객은 소프트웨어 신규버전, 유지보수 업데이트(이하 “업데이트”)를, 별도로 또는 HP 소프트웨어 지원계약을 맺고 주문할 수 있습니다. 업데이트 또는 업그레이드된 환경에서의

계약번호(해당시)

HP:

고객:

계약 시작일 (해당시)

계약기간 (해당시)

소프트웨어 이용을 위한 추가 라이선스 및 요금이 부과될 수 있습니다. 업데이트는 HP 가 고객에게 제공할 당시 유효한 해당 라이선스 조건에 따릅니다.

**26. 라이선스 제한.** HP 는 고객이 허가된 사용 범위와 제한을 준수하고 있는지 원격으로 모니터 할 수 있으며 , HP 가 라이선스 관리 프로그램을 이용하는 경우, 고객은 합리적 기간 내에 해당 프로그램을 설치하고 이용하는데 동의합니다. 고객은 기록 보관 목적 또는 해당 소프트웨어의 사용 승인에 필수적인 경우에 한하여 소프트웨어를 복사할 수 있습니다. 고객은 원소프트웨어가 동작하지 않는 경우에만 추가 라이선스 비용 지불 없이 그 복사본을 사용할 수 있습니다. 고객은 소프트웨어를 공개하거나, 공연히 배포가능한 네트워크를 통해 소프트웨어가 외부로 복제되지 않도록 해야합니다. 인트라넷에서 사용이 허가된 라이선스는 허가된 사용자들만이 사용가능합니다. 고객은 법령에 의하여 인정되는 경우를 제외하고는 본 계약에 따라 소프트웨어를 수정하거나, 리버스엔지니어(reverse engineer)하거나, 해체하여 암호를 해독하거나, 디컴파일 하거나 2 차적 저작물을 생성할 권리가 없습니다. 만약, 고객에게 법령에 따라 상술한 권리가 인정되는 경우, 고객은 HP 에게 해당 권리행사에 대한 상세 정보를 제공해야 합니다.

**27. 라이선스 기간 및 해지.** 달리 정함이 없는 한 부여되는 모든 라이선스는 영구적이거나, 고객이 본 계약 상의 조건을 위반할 경우 HP 는 서면 통지로서 해당 라이선스를 해지할 수 있습니다. 라이선스가 해지되거나 사용기간이 만료되는 즉시 고객은 대상 소프트웨어의 모든 복사본을 제거하거나 HP 에게 반환해야 합니다. 단, 고객은 기록보존의 목적으로 소프트웨어 복사본 1 부를 보유할 수 있습니다.

**28. 라이선스 이전.** HP 에 의해 허용되는 경우를 제외하고, 고객은 소프트웨어 또는 소프트웨어 라이선스를 재라이선스, 양도, 이전, 임대, 리스할 수 없습니다. HP 브랜드 소프트웨어 라이선스는 HP 의 사전 서면승인을 받고 관련 수수료를 HP 에 지불한 후에야 양도할 수 있습니다. HP 사전 서면승인과 수수료 지불을 마치고 소프트웨어라이선스를 양도하는 경우, 양도와 동시에 고객의 라이선스 관련 권리는 종료되며, 고객은 소프트웨어의 모든 복사본을 양수인에게 이전해야 합니다. 양수인은 서면으로 해당 소프트웨어에 대한 라이선스 조건에 동의해야 합니다. 고객은 하드웨어를 양도하는 경우에 한하여 펌웨어를 이전할 수 있습니다.

계약번호(해당시)

HP:

고객:

계약 시작일 (해당시)

계약기간 (해당시)

**29. 라이선스 규정 준수.** HP 는 고객의 소프트웨어 라이선스 조건 준수여부를 감사할 수 있습니다. HP 는 합리적인 기간의 사전 통지 후 (HP 가 감사인의 비용을 부담하여) 고객의 통상적인 업무시간에 이러한 감사를 수행할 수 있습니다. 감사에서 고객의 미지불금액이 발견되는 경우 고객은 이를 지불해야 합니다. 미지불금액이 계약금액의 5% 를 초과함이 밝혀진 경우, 고객은 HP 에 감사인 비용도 배상해야 합니다.

**30. 비밀유지의무.** 본 계약에 따라 교환된 정보는 공개시 비밀임이 확인되거나, 공개시의 상황이 합리적으로 보아 비밀로 취급하는 것으로 보여지는 경우 비밀로 취급됩니다. 비밀정보는 오직 본 계약서와 관련된 의무를 이행하거나 권리를 행사하기 위한 목적으로만 이용될 수 있으며, 이러한 목적을 지원하기 위해 비밀정보를 알 필요가 있는 직원, 대리인 또는 계약자들간에만 비밀정보가 공유될 수 있습니다. 비밀정보는 합리적인 정도 이상의 주의를 기울여 비밀정보의 수령 후 3년 또는 해당 정보가 비밀로 유지되어야 하는 기간 중 긴 기간동안 허가되지 않은 이용 또는 공개를 막기 위해 보호되어야 합니다. 이러한 비밀유지의무는 i) 비밀유지의무 불이행 없이 비밀정보수령자에게 알려졌거나 알려진 정보, ii) 비밀정보수령자가 독자적으로 개발한 정보, 또는 iii) 정부기관 또는 법령에 의하여 공개되어야 하는 정보에는 미치지 않습니다.

**31. 개인정보.** 각 당사자는 해당 정보보호 법령에 따른 각각의 의무사항을 준수하여야 한다. HP 는 서비스의 제공 과정 중 고객의 개인정보에 접근할 의도는 없습니다. HP 가 고객 시스템이나 장비에 저장된 고객의 개인정보에 접근하게 되는 부분은 서비스 수행과정에 따라 발생하는 것으로, 고객이 언제나 고객 개인정보의 개인정보처리자가 됩니다. HP 는 개인정보를 오로지 본 계약에 따른 서비스를 이행하는 목적으로만 사용할 것입니다.

**32. 미연방정부의 사용.** 소프트웨어가 미연방정부 주 계약 또는 하도급계약 이행을 위해 고객에게 라이선스되었다면, 고객은 FAR12.211 와 12.212.에 따라, 상업용 컴퓨터 소프트웨어, 기록 및 기술데이터가 HP 표준 상업용 라이선스하에서 라이선스 된 것임에 동의합니다.

**33. 국제무역규정준수.** 본 계약상의 조건에 따라 공급된 물품 및 서비스가 내부 사용을 위한 것이며 상업목적이 아닙니다. 만일 고객이 본 계약에 따른 제품 또는 산출물을 수출, 수입하거나

계약번호(해당시)

HP:

고객:

계약 시작일 (해당시)

계약기간 (해당시)

양도하는 경우 고객은 수입, 수출허가를 얻는데 필요한 관련 법률과 규제를 준수해야 합니다. HP 는 양당사자 중 어느 일방에 적용되는 관련 법률의 요구가 있는 경우, 본 계약상의 의무이행을 중단할 수 있습니다.

**34. 책임의 제한.** 본 계약에 따라 HP 가 고객에게 부담하는 책임은 미화 백만달러 혹은 고객이 관련 주문에 따라 HP 에 지불해야하는 금액 중 큰 금액을 한도로 합니다. 어느 일방도 매출 혹은 이익손실, 시스템 정지비용, 데이터 손실 및 간접, 특별, 결과적 비용이나 손해에 대하여 책임을 지지 않습니다. 이 조항은 각 당사자의 다음과 같은 책임을 제한하지 않는다: 지적 재산의 허가받지 않은 사용, 각자의 과실에 의한 사망 또는 신체 상해, 사기 행위, 고의적인 계약 부인에 대한 책임, 관련 법률에 의해 제외되거나 제한될 수 없는 책임

**35. 분쟁.** 고객이 본계약에 따라 구매한 제품이나 서비스에 대해 불만족하거나, HP 가 제시한 해결책에 대해 동의하지 않는 경우, 양사의 본 계약서 관련 조항의 최고책임자(또는 이와 동등한 지위의 경영진) 간의 협의를 통해 문제의 원만한 해결을 위해 노력하기로 합니다. 단, 이와 같은 절차는 양사의 법률적 구제 방안을 제한하지 않습니다.

**36. 불가항력.** 어느 당사자도 대금지급의무를 제외하고는 합리적 통제 범위를 벗어난 사유로 인한 이행지체나 불이행에 대해 책임지지 않는다.

**37. 해지.** 일방 당사자는 상대방 당사자가 중요 의무를 다하지 못하고 그 내용에 대해 서면 통지를 받은 후 합리적 기간 내에 그 위반을 치유하지 못한 경우에는 그 일방 당사자는 본 계약을 서면 통지로서 해지할 수 있다. 일방 당사자가 지급불능이 되거나, 이행기에 채무를 이행할 수 없거나, 파산이나 회생을 신청하거나 또는 그 대상이 되거나, 자산을 양도한 경우, 상대방 당사자는 본 계약을 해지하고 이행되지 않은 의무를 취소할 수 있다. 본 계약의 해지 또는 종료 이후에도 성질상 연장될 수 있는 본 계약상의 조건은 이행될 때까지 효력이 있으며 양 당사자 각각의 승계인 및 승인된 양수인에게 적용된다.

**38. 기타 일반사항.** 본 계약은 그와 관련한 양 당사자의 전반적인 이해를 반영하며 이전의 모든 커뮤니케이션 또는 존재하고 있는 계약을 대체한다. 본 계약은 양 당사자가 서명한 서면

계약번호(해당시)

HP:

고객:

계약 시작일 (해당시)

계약기간 (해당시)

변경계약서로만 변경할 수 있다. 본 계약의 준거법은 HP 또는 HP 계열회사가 주문을 승인한 국가의 법률이 되며, 해당 지역의 법원이 관할을 가진다. 단, HP 또는 HP 계열회사는 주문을 한 고객 계열회사가 위치한 국가에서 대금지급을 받기 위해 소송을 제기할 수 있다. 고객과 HP 는 국제물품매매계약에 관한 UN 협약이 적용되지 않음에 동의한다. 미국에서 발생하거나 제기된 클레임은 캘리포니아주 법률에 따르며, 다만 법률 선택 및 충돌에 관한 규칙은 제외된다.

## 부록 데이터 시트

본 부록 데이터 시트는 HP 의 지원서비스 제안에 적용되는 추가적인 일반 요건과 제한사항을 제공하며, 이러한 내용은 HP 소프트웨어가 제공하는 지원서비스 제안을 제외하고는 제안용 데이터 시트에 상세하게 규정되어 있다.

### 1. 서비스 전제조건

- **하드웨어 지원서비스-전제조건.** 하드웨어 제품은 지원서비스를 제공받기 위해서는 HP가 합리적으로 판단하기에 양호하게 작동하는 상태로 유지되어야 한다. 귀하는 HP가 특정한 최신 configuration과 개정 레벨에 적합하도록 제품을 유지하여야 한다.
- **지원서비스 재개(Return to Support).** 귀하의 지원서비스 기간이 도과된다면, HP는 그 이후 지원서비스를 재개하기 위해서는 추가적인 수수료를 귀하에게 부과하거나 특정 하드웨어 또는 소프트웨어 업그레이드를 시행할 것을 요청할 수 있다.
- **특정 서비스장치의 사용.** HP는 특정 하드웨어/소프트웨어 시스템과 네트워크 진단 및 유지보수 프로그램("특정 서비스장치")을 이용하도록 요구하거나 특정 분석 툴을 귀하의 시스템의 일부로 사용하도록 요구할 수 있다. 특정서비스장치에 대한 소유권은 HP에 있으며, 현재 상태(AS IS) 그대로 제공된다. 특정서비스장치는 귀하의 시스템 또는 장소에 설치될 수 있다. 귀하는 오직 해당 지원서비스 기간 동안 HP가 허용한 방식대로 특정 서비스 장치를 이용할 수 있다. 귀하는 특정 서비스장치를 판매, 이전, 양도, 담보 설정할 수 없으며, 어떤 방식으로든 특정 서비스장치에 지장을 주거나 이를 운반할 수 없다. 지원서비스가 해지되는 즉시, 귀하는 특정 서비스장치를 반환하거나 HP가 이러한 특정 서비스장치를 제거하도록 한다. 또한, 귀하는 다음의 요구사항을 이행하여야 한다:

계약번호(해당시)

HP:

고객:

계약 시작일 (해당시)

계약기간 (해당시)

- HP가 귀하의 시스템이나 사이트에 특정 서비스장치를 설치 및 운영하는 것에 협조;
- 특정서비스장치 및 그에 대한 필수적인 업데이트와 패치의 설치;
- 소프트웨어가 인지한 문제가 HP에 전송될 수 있도록 하는 전자 데이터 전송 능력 운용;
- 필요하다면, 원격진단 서비스가 있는 시스템을 위해서 HP가 지정한 원격 연결 하드웨어를 구매;
- HP가 승인한 통신망을 이용한 원격 연결 제공.

## 2. 지원서비스 제한

- **지원서비스 제공 가능 지역.** 몇몇 제안, 기능, 커버 (및 관련 제품들)은 특정 국가 및 지역에 서는 제공되지 않을 수 있다. HP 지원서비스 제공 지역 외에서의 서비스 요청이 있을 경우, 해당 지원서비스 요청에 대해 HP는 추가 출장경비의 청구 및 응답시간의 지연, 복구 및 수리 지원 범위의 축소, 서비스 제공 가능 시간의 축소가 있을 수 있습니다.
- **버전 지원서비스.** HP가 달리 서면으로 합의하지 않는 한, HP 소프트웨어가 딜리버리 하지 않은 제안에 대해서는, HP는 HP 상표 소프트웨어의 현재 버전 및 직전 버전을 대상으로, 그리고 HP상표 소프트웨어가 특정 버전에서 HP가 지정한 configuration 하의 하드웨어 또는 소프트웨어와 같이 사용되는 경우에 한하여 지원서비스를 제공한다. “버전”이란 새로운 기능, 향상, 유지보수 업데이트를 포함하는 소프트웨어의 출시, 또는 특정 소프트웨어의 경우에는 개정판 패키지를 하나로 모아 고객들에게 이용 가능하도록 한 소프트웨어의 출시를 말한다.
- **제품이전 및 지원서비스에 미치는 영향.** 지원서비스에 있어 제품의 이전은 귀하의 책임이며, 국가별로 이용가능성이 달라지며 수수료도 변경된다. 제품 이전 이후 지원서비스 제공을 위해서 HP에 대한 합리적인 수준의 사전 통지가 필요할 수 있다. 제품의 경우에는 어떠한 이전이 있더라도 해당 제품의 라이선스 조건에 따른다.
- **타사 제품에 대한 지원서비스(Multi-vendor Support).** HP는 HP 상표로 판매되지 않는 특정 제품에 대해서는 지원서비스를 제공한다. 관련 데이터 시트는 이용가능성과 커버 수준을 명시하고 있으며, 이에 따라 HP 상표로 판매되지 않는 제품이 워런티 대상인지 아닌 지에 관계없이 지원서비스가 제공된다.
- **수정.** 귀하는 HP의 요청이 있을 경우 추가적인 비용청구 없이 제품의 작동, 지원능력 및 신뢰성의 향상을 위하고 또한 법률 상 요구되는 기준에 맞추기 위해 제품을 수정하는 것

계약번호(해당시)

HP:

고객:

계약 시작일 (해당시)

계약기간 (해당시)

에 동의한다.

### 3. 고객 책임

- **장소 및 제품への 접근.** 귀하는 지원서비스대상인 제품への 접근, 서비스대상 제품과 합리적인 거리 내에 있는 적절한 작업공간과 시설, HP가 제품을 서비스하기 위해 합리적으로 필요하다고 판단되는 정보 접근, 정보 이용, 고객자원 및 시설의 사용 및 접근, 기타 관련 데이터 시트에 기술된 접근 요건을 HP에 제공한다. 귀하가 그러한 접근을 허용하지 않아 HP가 지원서비스를 제공할 수 없는 경우에도, 귀하는 지원서비스 요청에 대해 HP가 제공한 서비스 요율에 따른 서비스료의 지급 책임을 부담한다. 귀하는 HP가 지원서비스를 수행할 수 있도록 HP에 의해 권고받은 대로 지원서비스에 부적합한 제품을 제거할 책임이 있다. 적절하지 못한 제품으로 인해 지원서비스수행이 어렵게 되는 경우, HP는 HP의 서비스 요율에 따라 추가 작업에 대한 비용을 귀하에게 청구한다.
- **라이선스.** 귀하가 HP 상표의 소프트웨어에 대한 라이선스를 합법적으로 취득한 증거를 제공한 경우에 한하여, HP 상표의 소프트웨어에 대한 지원서비스를 구매할 수 있다. HP가 권한을 부여하지 않는 한 언제나 제품을 변경하거나 개작할 수 없다.
- **소프트웨어 지원서비스 문서 및 복사권.** 귀하가 관련 제품들에 대한 문서의 업데이트를 복사할 권리를 구매하였다면 귀하는 오직 문서의 업데이트를 복사할 수 있다. 복사본에는 적절한 HP 상표 및 저작권 통지 내용이 포함되어 있어야 한다.
- **대여 부품.** HP의 재량으로 하드웨어 지원서비스나 보증서비스의 일환으로 대여 부품이 제공된다면 HP가 소유권을 보유하되 귀하는 대여 부품에 대한 손실 또는 손해의 위험을 부담한다. 대여부품은 대여기간 만료 시에 질권 등 담보의 설정 없이 HP에 반환되어야 한다.
- **하드웨어 지원서비스: 호환가능한 케이블과 커넥터.** 귀하는 지원서비스상 지원되는 하드웨어 제품을 제조자의 운영 매뉴얼에 따라 시스템과 호환되는 케이블 및 커넥터(해당시, 광섬유도 포함)와 연결한다.
- **데이터 백업.** 분실 또는 변경된 파일, 데이터, 프로그램을 복구하기 위해서 귀하는 별도의 백업 시스템 또는 절차를 유지해야 하며, 이는 지원서비스 상의 대상이 되는 제품과는 독립된 별도 장비를 통해 이루어져야 한다.
- **일시적 예비수단의 구축.** HP가 지원서비스를 통한 문제 해결을 하는 동안, 귀하는 HP에서 제공한 바에 따라 해당 시스템을 대체할 수 있는 일시적인 절차 및 예비수단을 구축

계약번호(해당시)

HP:

고객:

계약 시작일 (해당시)

계약기간 (해당시)

하여야 한다.

- **위해 환경.** 귀하는 HP 직원이나 하도급업자에게 잠재적인 건강이나 안전에 위해를 가할 수 있는 환경에서 제품을 사용하는 경우, 이를 HP에 통지하여야 한다. HP는 귀하가 HP 감독 하에 그런 제품들을 관리하도록 요구할 수 있으며 귀하가 그와 같은 위해를 제거할 때까지 HP는 지원서비스 수행을 연기할 수 있다.
- **대리인.** 귀하는 HP가 귀하의 장소에서 지원서비스를 제공할 때 귀하의 대리인을 현장에 참석할 수 있도록 해야 한다.
- **제품 목록.** 귀하는 제품의 위치, 시리얼 넘버, HP 지정 시스템 확인장치, 지원서비스 수준을 포함하여 지원서비스 대상 제품의 목록을 만들어 유지하고, 업데이트 해야 한다.
- **솔루션 센터 연락담당자.** 귀하는 HP의 고객지원서비스 콜센터(이하 “솔루션 센터”)에 액세스 할 수 있거나 온라인 헬프 툴에 액세스 할 수 있는 HP와 고객이 정한 합리적인 숫자의 담당자(이하 “연락 담당자”)를 확인해야 한다.
- **솔루션 센터 연락담당자 자격요건.** 연락담당자는 시스템 운용, 시스템 관리 및 관련이 있을 경우 네트워크 운영 및 관리, 오류점검테스트에 대한 일반적 지식과 기술적 능력을 보유하고 있어야 한다. HP 는 귀하와 연락담당자의 적합성 판단을 위한 해당자의 경험 및 자격요건을 검토하고 협의할 수 있다. 솔루션 센터에서 발생한 문제가 연락담당자의 경험 및 훈련부족에서 기인하여 발생한 것으로 HP에서 합리적으로 판단 하는 경우, 귀하는 그 연락담당자를 교체해야 한다. 모든 연락담당자는 지원서비스이 시작될 때 거래문서 또는 HP에 의해 제공된 시스템 확인장치를 보유해야 한다. 솔루션 센터들은 영어 또는 국가별 언어로 또는 둘 다로 지원서비스를 제공할 수 있다.

#### 4. 일반 조항

- **취소.** 달리 서면으로 합의하지 않는 한 귀하는 30일의 서면 통지로서 지원서비스 주문을 취소하거나 지원서비스 대상 제품을 삭제할 수 있다. 달리 서면으로 합의하지 않는 한 HP 는 60일의 서면 통지로 더이상 HP의 지원서비스 제안 상 포함되어 있지 않은 제품 및 특정 지원서비스를 중단할 수 있다. 귀하가 지원서비스 대금을 선납 후 지원서비스를 취소하는 경우에는 HP는 사용하지 않은 지원서비스의 비율만큼의 선납 대금을 조기해지수수료 및 기타 거래 문서에 정한 금액을 제한 후 고객에게 환불한다.
- **가격.** 미리 지불된 지원서비스를 제외하고 달리 서면으로 합의되지 않는 한, HP는 지원서

계약번호(해당시)

HP:

고객:

계약 시작일 (해당시)

계약기간 (해당시)

비스 가격을 60일 전에 서면 통지함으로써 변경할 수 있다.

- **추가 서비스.** HP가 귀하의 요청에 따라 수행한 추가 서비스이나 귀하가 구매한 지원서비스에는 포함되어 있지 않은 경우, 해당 추가 서비스에 대해서는 서비스가 수행된 국가에서의 해당 표준 서비스 요금에 따라 청구된다.
- **교체 파트.** 하드웨어 지원서비스에 따라 제공된 파트는 전체적인 대체부품이거나, 신제품 또는 기능, 제품신뢰성, 보증조건에서 신제품과 동일한 것이다. 교체된 파트는 HP가 별도 동의하고 귀하가 별도의 비용을 지불하지 않는 한 HP의 소유이다.