

Sopimuksen numero:

HP:.....

Asiakas:.....

Voimaantulopäivä (täytetään tarvittaessa):.....

Sopimuskauden pituus (täytetään tarvittaessa).....

## HP Oy - Yleiset sopimusehdot - Tukipalvelut

- 1. Osapuolet.** Nämä sopimusehdot muodostavat sopimuksen ("Sopimus"), jota sovelletaan jäljempänä allekirjoituskentässä mainitun Hewlett-Packard –konsernin yhtiön ("HP") toimittaessa tukipalveluita alla mainitulle asiakasyhtiölle ("Asiakas").
- 2. Tilaus.** "Tilaus" tarkoittaa HP:n hyväksymää tilausta ja liitteitä, jotka on joko liitetty HP:n tarjoukseen tai joihin on hyväksytyssä tarjouksessa tai Tilauksessa viitattu. "Tilauksen liitteitä" ovat esimerkiksi listat palveluiden piiriin kuuluvista tuotteista, laitteen tai ohjelmiston tuotekuvaukset, palvelukuvaukset, takuukuvaukset, palvelutasokuvaukset ja vastaavat asiakirjat, jotka toimitetaan Asiakkaalle tai ovat saatavilla HP:n ilmoittamalta internetsivustolta.
- 3. Tilauksen sisältö.** Nämä sopimusehdot soveltuvat sekä kertatoimitukseen että toistuviin tai moniosaisiin toimituksiin. Osapuolten kanssa samaan konserniin kuuluvat tytär-, sisar- tai emoyhtiöt ("konserniyhtiö") voivat käyttää näitä sopimusehtoja, mikäli osapuolet niin sopivat. Asiakkaan konserniyhtiö voi tehdä tilauksen kotimaassaan toimivalle HP:n konserniyhtiölle ja viitata näihin sopimusehtoihin. Osapuolet tiedostavat, että ao. maassa kulloinkin voimassaolevat lait, oikeuskäytännöt tai osapuolten maakohtaiset käytännöt voivat edellyttää paikallisia muutoksia sopimusehtoihin. Nämä eroavaisuudet annetaan Asiakkaan konserniyhtiölle tiedoksi HP:n konserniyhtiön toimesta.
- 4. Toimitusjärjestelyt.** Asiakas voi tilata HP:lta käyttäen HP:n internetsivustoja, tilausportaalia, kirjeitse, telefaksitse tai sähköpostitse. Tilauksessa on ilmoitettava Asiakkaan toivoma tukipalvelun aloituspäivämäärä, joka voi olla korkeintaan 90 päivää tilauspäivästä. Jos Asiakas kesken toimitusajan pidentää tekemänsä tilauksen toimitusaikaa siten, että toimitusaika tulisi olemaan yli 90 päivää tilauksesta, tämä tulkitaan uudeksi tilaukseksi, johon soveltuvat ao. ajankohtana voimassaolevat ehdot.
- 5. Hinnat ja verot.** HP:n tukipalvelun hinta on määritelty kirjallisesti HP:n tarjouksessa, tai, mikäli kirjallista tarjousta ei ole annettu, HP:n internetsivustolla, asiakasportaalissa tai tilauksen tekoajankohtana voimassaolevassa HP:n hinnastossa. Hintoihin ei sisälly veroja, tulleja tai muita maksuja (kuten asennus-, pakkaus- tai käsittelykuluja), ellei toisin ole nimenomaisesti sovittu. Mikäli soveltuva laki edellyttää ennakonpidätyksen suorittamista, Asiakkaan edellytetään olevan yhteydessä HP:n yhteyshenkilöönsä sopiaakseen ennakonpidätysvelvollisuuteen liittyvistä toimenpiteistä ja suorituksista.
- 6. Laskutus ja maksuehto.** Asiakas on velvollinen maksamaan HP:n laskun 30 päivän kuluessa laskun päivämäärästä. HP voi keskeyttää tai peruuttaa toimituksen, mikäli Asiakas ei ole maksanut laskujaan oikea-aikaisesti.
- 7. Tukipalvelut.** HP:n vakiotukipalvelut määritellään Tilauksen liitteinä olevissa palvelukuvauksissa, joista kunkin palvelun sisältö, palvelukohtaiset toimitusehdot, rajoitukset ja Asiakkaan vastuut

Sopimuksen numero:

HP:.....

Asiakas:.....

Voimaantulopäivä (täytetään tarvittaessa):.....

Sopimuskauden pituus (täytetään tarvittaessa).....

ilmenevät. Palvelukuvaukset ovat saatavissa internetissä osoitteessa [www.HP.com](http://www.HP.com) ja/tai toimitetaan Tilauksen liitteeksi.

- 8. Asiakkaan velvollisuudet.** HP:n antamat sitoumukset koskien palveluiden toimittamista, laatua ja sisältöä eivät sido, mikäli palvelutoimitukseen vaikuttaa jokin seuraavista olosuhteista:
  1. Asiakkaan toimitila, johon palvelua toimitetaan, ei vastaa kunnoltaan tai varustelultaan HP:n Tilauksen liitteissä Asiakkaan tiloille, varusteille ja käytölle asettamia edellytyksiä;
  2. Tukipalvelun kohteena olevaa Asiakkaan järjestelmää on muutettu, huollettu tai kalibroitu muun tahon kuin HP:n toimesta tai ilman HP:n antamaa valtuutusta;
  3. Kolmannen osapuolen ohjelmistosta tai laitteesta johtuva vika tai toimintahäiriö vaikuttaa HP:n tukipalvelun kohteena olevaan järjestelmään;
  4. Tukipalvelun kohteena olevassa laitteessa tai järjestelmässä on virus tai muu vastaava haittakoodi;
  5. Väärinkäyttö, laiminlyönti, onnettomuus, tulipalo tai vesivahinko, sähkökatkos, Asiakkaan tekemästä laitteen siirrosta tai kuljetuksesta aiheutunut vahinko tai muu ei HP:sta johtuva syy.
- 9. Asiakkaan velvollisuudet.** HP:n palveluiden toimittamisen edellyksenä on, että Asiakas omalta osaltaan kohtuudella myötävaikuttaa toimituksen onnistumiseen toimimalla sovitun aikataulun mukaisesti yhteistyössä HP:n kanssa ja toimittamalla HP:lle oikea-aikaisesti ja kattavasti tiedot, joita HP on ilmoittanut tarvitsevansa palvelun toimittamiseksi.
- 10. Muutokset.** Kumpikin osapuoli sitoutuu nimittämään yhteyshenkilön, joka toimii sen pääasiallisena kontaktina kaikissa palvelun toimitukseen liittyvissä asioissa. Mikäli palveluihin sovitaan muutoksia, muutostilaus on vahvistettava molempien osapuolten edustajien allekirjoituksilla.
- 11. Palvelun laatu.** HP takaa, että se toimittaa Asiakkaan tilaamat tukipalvelut yleisesti hyväksytyjä alan standardeja ja toimintatapoja noudattaen. Mikäli Asiakkaalla on mitään huomauttamista palveluun liittyen, Asiakkaan edellytetään olevan viipymättä yhteydessä HP:hen asian johdosta ja HP toimittaa uudelleen ne palvelut, jotka eivät vastaa yllä mainittua tasoa.
- 12. Palvelun laatua koskevat rajaukset.** Tässä Sopimuksessa on kuvattu tyhjentävästi kaikki takuuseen liittyvät oikeussuojakeinot. HP kiistää kaikki muut kuin tässä Sopimuksessa sovitut takuu- tai muut palveluun liittyvät vastuut, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.
- 13. Immateriaalioikeudet.** Tämän Sopimuksen perusteella ei siirry mitään immateriaalioikeuksia toiselle osapuolelle. Asiakas myöntää HP:lle ei-yksinomaisen, maailmanlaajuisen, maksuttoman käyttöoikeuden tämän Sopimuksen voimassaoloajaksi niihin omistamiinsa immateriaalioikeuksiin, joita HP ja sen määräämät välttämättömästi tarvitsevat toimittaessaan Asiakkaalle sovittua palvelua.
- 14. Immateriaalioikeusloukkaukset.** HP ottaa vastatakseen kanteista, joita kolmas osapuoli kohdistaa Asiakkaaseen seuraavilla perusteilla: HP:n tavaramerkillä varustetun tuotteen tai palvelun väitetään loukkaavan kolmannen osapuolen immateriaalioikeutta. Asiakkaan on ilmoitettava HP:lle välittömästi em. kanteesta ja toimittava HP:n kanssa yhteistyössä vaatimuksilta puolustautumiseksi. HP voi valintansa mukaan muokata tuotetta tai palvelua siten, että se ei enää ole loukkaava tai on

Sopimuksen numero:

HP:.....

Asiakas:.....

Voimaantulopäivä (täytetään tarvittaessa):.....

Sopimuskauden pituus (täytetään tarvittaessa).....

ominaisuuksiltaan korvaava, tai hankkia oikeudenomistajalta käyttöoikeuden. Mikäli edellämainitut vaihtoehdot eivät ole käytettävissä, HP hyvittää Asiakkaalle sopimuskauden ensimmäisen vuoden aikana tuotteesta jo maksetun summan ja seuraavina vuosina tuotteesta maksetusta summasta jäljellä olevan poistamattoman hankintamenon. Ennakkoon maksettujen tukipalveluiden osalta HP palauttaa käyttämättä jäävään tukipalveluaikaan kohdistuvat ennakkomaksut. Asiantuntijapalvelun osalta HP palauttaa asiantuntijapalvelusta maksetun määrän. HP ei vastaa vaatimuksista, jotka liittyvät tuotteiden tai palveluiden oikeudettomaan käyttöön tai käyttöön vastoin HP antamia ohjeita.

- 15. Luottamuksellisuus.** Osapuolten toisilleen tämän Sopimuksen puitteissa luovuttamia tietoja käsitellään luottamuksellisina, mikäli ne on merkitty sellaisiksi luovuttamisen yhteydessä, tai mikäli kyseiset tiedot on kohtuudella ymmärrettävä luottamuksellisiksi luonteensa tai luovuttamisolosuhteiden perusteella. Luottamuksellisia tietoja vastaanottava osapuoli saa käyttää niitä vain sopimusvelvoitteidensa suorittamiseen. Luottamuksellisia tietoja saavat käyttää vain ne osapuolen työntekijät, alihankkijat ja muut vastaavat yhteistyötahot, jotka tarvitsevat niitä Sopimukseen liittyvissä tarkoituksissa. Vastaanottava osapuoli sitoutuu suojaamaan luovutettuja luottamuksellisia tietoja luvattomalta käytöltä ja julkistamiselta aina vähintään kohtuullisella huolellisuudella. Vastaanottavan osapuolen salassapitovelvollisuus on voimassa kolmen (3) vuoden ajan tietojen vastaanottamisesta tai niin kauan kun tiedot säilyttävät luottamuksellisen luonteensa (mikäli tämä on pidempi aika). Tässä sopimuskohdassa määritetyt salassapitovelvoitteet eivät koske sellaisia tietoja i), jotka jo olivat vastaanottavan osapuolen tiedossa tai tulevat tämän tietoon ilman salassapitovelvoitetta, ii) jotka vastaanottava osapuoli on itsenäisesti kehittänyt, tai, iii) joita vaatii itselleen julkinen viranomainen tai vastaava taho, jolla on lain mukaan siihen oikeus.
- 16. Henkilötiedot.** Kumpikin osapuoli on velvollinen noudattamaan tietosuojaa koskevia lainsäädöksiä täyttäessään sopimuksenmukaisia velvoitteitaan. HP ei saa tukipalvelun toimituksen yhteydessä haltuunsa Asiakkaan järjestelmissä olevia henkilöiden tunnistetietoja ("henkilötieto"). Mikäli HP poikkeuksellisesti saisi henkilötietoja haltuunsa, tiedonsaanti on luonteeltaan satunnaista eikä Asiakas sen johdosta lakkaa olemasta vastuussa tietojen hallinnoijana ja rekisterinpitäjänä tietosuojalakiin tarkoittamassa mielessä. HP ei missään tapauksessa käytä henkilötietoja muuhun tarkoitukseen kuin Asiakkaan tilaaman palvelun toimittamiseen.
- 17. Vientirajoitusten noudattaminen.** Asiakas sitoutuu hankkimaan HP:n tukipalveluita omaan sisäiseen käyttöön, ei jälleen- tai edelleenmyytäväksi tai muutoin kaupallisesti käytettäväksi. HP voi lykätä tai keskeyttää toimituksen, mikäli Asiakas toimii sovellettavien vientilakien tai -säännösten vastaisesti.
- 18. Vastuunrajoitukset.** HP:n korvausvastuun yläraja kutakin tämän Sopimuksen puitteissa tehtyä Tilausta kohden on joko 1.000.000 (yksi miljoona) euroa tai Tilauksen kohteena olevasta tuotteesta tai palvelusta Asiakkaan maksettavaksi kuuluva hinta, sen mukaan, kumpi on suurempi. HP tai Asiakas ei vastaa voiton tai tuoton menetyksistä, käyttökatkoksista aiheutuvista kustannuksista, tietojen menetyksistä tai muista satunnaisista, epäsuorista tai seurannaisista kustannuksista tai vahingoista. Tämä kohta ei rajaa kummankaan osapuolen vastuuta immateriaalioikeuksien oikeudettomasta käytöstä, tuottamuksellisesta kuoleman tai ruumiinvamman aiheuttamisesta, petollisesta menettelystä, tahallisesta sopimusrikkomuksesta eikä sellaisista vastuista, joita soveltuvan lain

Sopimuksen numero:

HP:.....

Asiakas:.....

Voimaantulopäivä (täytetään tarvittaessa):.....

Sopimuskauden pituus (täytetään tarvittaessa).....

perusteella ei voida poissulkea tai rajoittaa.

**19. Erimielisyydet.** Jos Asiakas on tyytymätön tämän Sopimuksen puitteissa ostamaansa palveluun eikä tyydy HP:n tarjoamaan korjausehdotukseen, osapuolet sitoutuvat saattamaan erimielisyytensä viipymättä Vice President tai vastaavan tasoisen henkilön käsiteltäväksi organisaatioissaan osapuolia tyydyttävään lopputulokseen pääsemiseksi. Kumpikin osapuoli säilyttää itsellään oikeuden viedä erimielisyys oikeuskäsittelyyn niin halutessaan.

**20. Ylivoimainen este (Force majeure).** Kumpikaan osapuoli ei vastaa viivästyksistä tai sopimusvelvoitteiden täyttämättä jättämisestä, mikäli aiheuttajana on sellainen syy, johon osapuoli ei kohtuudella ole voinut vaikuttaa. Edellä esitetyllä ei ole vaikutusta osapuolen maksuvelvoitteisiin.

**21. Irtisanominen.** Kumpikin osapuoli voi irtisanoa tämän Sopimuksen kirjallisesti, mikäli toinen osapuoli rikkoo olennaisesti sopimusvelvoitteitaan eikä korjaa rikkomustaan kohtuullisessa ajassa siitä kirjallisen huomautuksen saatuaan. Mikäli osapuoli joutuu maksukyvyttömäksi, ei pysty vastaamaan erääntyneistä velvoitteistaan, hakeutuu tai haetaan konkurssiin tai selvitystilaan tai muuten menettää oikeutensa määrätä omaisuudestaan, toinen osapuoli voi irtisanoa Sopimuksen ja peruuttaa vielä täyttämättömät sopimusvelvoitteensa. Sellaiset sopimusehdot, jotka luonteensa perusteella jäävät voimaan Sopimuksen päättymisen jälkeenkin, pysyvät voimassa siihen asti kun ne ovat täytetty ja sitovat osapuolten seuraajia tai siirronsaajia.

**22. Yleistä.** Nämä ehdot sisältävät osapuolten koko yhteisymmärryksen tässä sopimusasiassa ja ovat etusijalla suhteessa kaikkiin osapuolten aikaisempiin sopimuksiin ja välipuheisiin samassa asiassa. Mikäli jotain sopimusehtoa päätetään muuttaa, tähän Sopimukseen tehdään molempien osapuolten hyväksymä ja allekirjoittama lisäysliite. Tähän Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia tai mikäli Asiakkaan Tilauksen on hyväksynyt HP:n konserniyhtiölle Suomen ulkopuolella, sovelletaan laki ja oikeuspaikka määräytyvät ao. HP:n konserniyhtiön sijaintipaikan mukaan. HP tai HP:n konserniyhtiö voi kuitenkin velkoa saamistaan oikeusteitse myös Tilauksen tehneen Asiakkaan konserniyhtiön kotivaltiossa. Osapuolet toteavat, että YK:n kansainvälistä kauppaa koskevaa konventiota ei sovelleta tähän sopimukseen.

## LISÄTIEDOTE

Tämä lisätiedote sisältää tietoja HP:n tukipalveluja koskevista yleisistä vaatimuksista ja rajoituksista, jotka on kuvattu yksityiskohtaisesti tuotekohtaisissa tiedotteissa, poislukien kuitenkin HP Ohjelmistopalvelujen tarjoamat tukipalvelut.

### 1. TUOTTEIDEN KELPOISUUS

- **Tukeen liittyvä vähimmäiskokoonpano.** Jotta Tukipalvelujen toimittaminen asiakkaalle voitaisiin aloittaa ja Tukipalvelujen toimitusta voitaisiin jatkaa, asiakkaan on pidettävä kaikki Tuotteet ja

Sopimuksen numero:

HP:.....

Asiakas:.....

Voimaantulopäivä (täytetään tarvittaessa):.....

Sopimuskauden pituus (täytetään tarvittaessa).....

- niihin liittyvät laitteistot ja ohjelmistot HP:n määrittämällä uusimmilla kokoonpano- ja versiotasoilla ja asianmukaisessa käyttökunnossa.
- **Tukipalvelujen palauttaminen.** Jos asiakas antaa Tukipalvelua koskevan tilauksen voimassaolon päättäneenä, HP voi laskuttaa asiakkaalta lisämaksun Tuen palauttamisesta tai vaatia asiakasta tekemään laitteisto- tai ohjelmistopäivityksiä.
  - **HP:n omien palvelutyökalujen käyttö.** HP edellyttää asiakkailta tiettyjen järjestelmää ja verkkoa koskevien diagnostiikka- ja ylläpito-ohjelmien ("HP:n omat palvelutyökalut") käyttöä, jotta Tukipalveluja voitaisiin toimittaa tietyillä kattavuustasoilla. HP:n omat palvelutyökalut ovat HP:n yksinomaisuutta, ja ne toimitetaan "sellaisenaan". HP:n omat palvelutyökalut voivat sijaita asiakkaan järjestelmissä tai toimipaikoissa. Asiakas saa käyttää HP:n omia palvelutyökaluja vain sovellettavan tukikauden aikana ja vain HP:n sallimalla tavalla. Asiakas ei saa myydä, siirtää, luovuttaa, pantata tai muulla tavoin kiinnittää tai välittää muille HP:n omia palvelutyökaluja. Tukipalvelujen päättyessä asiakkaan tulee palauttaa HP:n omat palvelutyökalut tai sallia HP:lle niiden poistaminen. Asiakkaan tulee myös
    - sallia HP:lle HP:n omien palvelutyökalujen säilyttäminen asiakkaan järjestelmissä ja toimipaikoissa ja avustaa HP:tä niiden käyttämisessä;
    - asentaa HP:n omat palvelutyökalut sekä tarvittavat päivitykset ja korjaukset;
    - tiedottaa HP:lle Ohjelmiston tunnistamista tapahtumista sähköistä tiedonvälitysjärjestelmää käyttämällä;
    - tarvittaessa ostaa HP:n määrittämä etäyhteyslaitteisto järjestelmään, jossa on käytössä etähallittava vianmäärityspalvelu;
    - tarjota etäyhteys HP:n hyväksymän tiedonsiirtoyhteyden kautta.

## 2. TUKEA KOSKEVAT RAJOITUKSET

- **Paikallinen saatavuus.** Kaikki palvelut, ominaisuudet ja kattavuus (sekä niihin liittyvät Tuotteet) eivät välttämättä ole saatavilla kaikissa maissa tai kaikilla alueilla. Jos Tukipalveluja toimitetaan sovellettavan HP:n Tukipalvelujen kattavuusalueen ulkopuolelle, näistä Tukipalveluista voidaan veloittaa matkakulut, palvelupyyntöihin vastaamiseen voi kuluu pitempi aika, palautus- ja korjausitotukset eivät välttämättä ole yhtä kattavia ja palvelujen toimitusajat voivat olla rajoitettuja.
- **Tuetut ohjelmistoversiot.** Ellei HP ole muuhun suostunut, HP toimittaa Tukipalveluja vain HP:n Ohjelmiston nykyistä versiota ja sitä välittömästi edeltävää versiota varten ja tällöinkin vain, kun HP:n Ohjelmistoa käytetään HP:n määrittämiin kokoonpanoihin sisältyvien Laitteistojen tai Ohjelmistojen kanssa määritetyllä versiotasolla. Versio tarkoittaa ohjelmistojulkaisua, joka sisältää uusia ominaisuuksia, laajennuksia ja/tai ylläpito-päivityksiä tai joidenkin Ohjelmistojen kohdalla useita versioita, jotka on paketoitu yhdeksi kokonaisuudeksi ja joita HP tarjoaa asiakkailleen pakettina.
- **Siirtäminen.** Asiakas vastaa Tuotteiden siirtämisestä. Jos asiakas siirtää Tuotteet toiseen paikkaan, HP voi veloittaa ylimääräisiä tukimaksuja ja muuttaa vasteaikoja. Asiakasta voidaan pyytää täytäntöönpanemaan korjatut tai uudet Tilausasiakirjat. Jos asiakas siirtää Tuotteet toiseen maahan, tuen saatavuutta koskevat kohdemaassa voimassa olevat sopimusehdot. Siirrosta on ilmoitettava HP:lle etukäteen kohtuullisessa ajassa, jotta tiettyjen Tuotteiden Tukipalvelut voidaan aloittaa siirron jälkeen.
- **Useiden toimittajien tuki.** HP tarjoaa Tukipalveluja tietyille muiden valmistajien Tuotteille. Tilausasiakirjassa on määritetty useiden toimittajien tuen saatavuus ja kattavuus sekä toimitusehdot riippumatta siitä, kuuluvatko kyseiset muiden valmistajien Tuotteet takuun piiriin. HP

Sopimuksen numero:

HP:.....

Asiakas:.....

Voimaantulopäivä (täytetään tarvittaessa):.....

Sopimuskauden pituus (täytetään tarvittaessa).....

voi lopettaa muiden valmistajien Tuotteiden tuen, jos Tuotteiden valmistaja tai käyttöoikeuden myöntäjä lopettaa tuen.

- **Muutokset.** Asiakas suostuu siihen, että HP voi omasta pyynnöstään ja ilman lisämaksua tehdä Tuotteisiin muutoksia niiden toiminnan, tuettavuuden ja luotettavuuden parantamiseksi tai lainmukaisten vaatimusten täyttämiseksi.

### 3. ASIAKKAAN VASTUUT

- **Toimipaikkaan pääsy ja tuotteen käyttömahdollisuus.** Asiakkaan on järjestettävä HP:lle pääsy Tukipalvelujen piiriin kuuluvien Tuotteiden äärelle, riittävästi työskentelytilaa ja -välineitä kohtuulliselle etäisyydelle Tuotteista, HP:n Tuotteiden huollon kannalta tarpeellisiksi katsomien tietojen, asiakkaan resurssien ja välineiden käyttömahdollisuus sekä muut asiaan liittyvässä Tilausasiakirjassa kuvatut käyttöolosuhteet. Jos asiakas ei pysty huolehtimaan näistä järjestelyistä ja HP ei tästä johtuen pysty toimittamaan Tukipalveluja, HP:llä on oikeus veloittaa asiakasta tukikäynnistä HP:n julkaisemien palveluhintojen mukaisesti. Asiakas vastaa Tukipalvelun piiriin kuulumattomien Tuotteiden poistamisesta, jotta HP voi suorittaa Tukipalvelun. Jos Tukipalvelun toimittaminen hankaloituu Tukipalveluun kuulumattomien Tuotteiden takia, HP laskuttaa asiakasta ylimääräisestä työstä HP:n julkaisemien palveluhintojen mukaisesti.
- **Tuetut ohjelmistot.** Asiakas voi ostaa HP:n Ohjelmistoa koskevia saatavilla olevia Tukipalveluja vain, jos asiakas on todistettavasti hankkinut kyseisen Ohjelmiston asianmukaisen käyttöoikeuden. HP ei ole velvollinen toimittamaan Tukipalveluja, jos Ohjelmistoon on tehty muutoksia tai muokkauksia, joita HP ei ole hyväksynyt, tai jos asiakas ei pysty todistamaan hankkineensa voimassa olevaa Ohjelmiston käyttöoikeutta.
- **Käyttöoppaat.** Jos asiakas ostaa Tukipalveluja, joihin sisältyvät käyttöoppaiden päivitykset, asiakas voi kopioida näitä päivityksiä vain niitä järjestelmiä varten, joita Tukipalvelu koskee. Kopioihin on liitettävä asianmukainen HP:n tavaramerkki ja tekijänoikeusilmoitukset.
- **Lainayksiköt.** Jos HP luovuttaa asiakkaan käyttöön lainayksiköitä tuki- tai takuupalvelujen yhteydessä, lainayksiköiden omistusoikeus säilyy HP:llä ja asiakas vastaa yksiköiden häviämisen tai vahingoittumisen riskistä. Lainayksiköt tulee palauttaa HP:lle kaikista rasitteista vapaana laina-ajan kuluttua umpeen.
- **Yhteensopivat kaapelit ja liittimet.** Asiakas liittää Tukipalvelujen piiriin kuuluvat Tuotteet toisiinsa järjestelmän kanssa yhteensopivilla kaapeleilla tai liittimillä (mukaan lukien mahdollinen kuituoptiikka) valmistajan käyttöoppaan mukaisesti.
- **Tietojen varmuuskopiointi.** Jotta asiakas voisi palauttaa hävinneet tai muutetut tiedostot, tiedot tai ohjelmat, asiakkaan on ylläpidettävä erillistä varmuuskopiojärjestelmää tai -menettelyä, joka ei ole riippuvainen Tukipalvelun piiriin kuuluvista Tuotteista.
- **Tilapäisratkaisut.** Asiakas ottaa käyttöön HP:n toimittamat tilapäiset menettelyt tai ratkaisut, kunnes HP on kehittänyt pysyvän ratkaisun.
- **Vaarallinen ympäristö.** Jos asiakas käyttää Tuotteita ympäristössä, jossa HP:n työntekijöiden tai alihankkijoiden terveys tai turvallisuus voi olla vaarassa, asiakkaan tulee ilmoittaa tästä HP:lle. HP voi vaatia, että asiakas ylläpitää Tuotteita HP:n valvonnassa, ja lykätä huoltoa, kunnes asiakas poistaa riskitekijät.
- **Valtuutettu edustaja.** Asiakkaan edustajan tulee olla läsnä, kun HP suorittaa Tukipalveluja asiakkaan toimipaikassa.
- **Tuoteluettelo.** Asiakas luo luettelon kaikista Tuen piiriin kuuluvista Tuotteista ja ylläpitää sitä. Luetteloon tulee merkitä Tuotteiden sijainti, sarjanumerot, HP:n määrittämät järjestelmätunnisteet ja kattavuustasot. Asiakkaan on päivitettävä luetteloa voimassa olevan tukikauden aikana.

Sopimuksen numero:

HP:.....

Asiakas:.....

Voimaantulopäivä (täytetään tarvittaessa):.....

Sopimuskauden pituus (täytetään tarvittaessa).....

- **Nimetyt yhteyshenkilöt.** Asiakas nimittää HP:n ja asiakkaan määrittämän kohtuullisen määrän yhteyshenkilöitä ("Nimetyt yhteyshenkilöt"), joilla on oikeus soittaa HP:n puhelintukikeskuksiin ("ratkaisukeskukset").
- **Pätevyysvaatimukset.** Nimetyillä yhteyshenkilöillä on oltava yleiset tiedot ja tekninen pätevyys järjestelmänhallinnasta ja -valvonnasta sekä tarvittaessa verkonhallinnasta sekä vianmäärittämisestä. HP voi arvioida Nimettyjen yhteyshenkilöiden kokemusta ja keskustella siitä asiakkaan kanssa, jotta yhteyshenkilöiden kelpoisuus voidaan määrittää. Jos ratkaisukeskukseen soitettavan puhelun aikana ilmenee ongelmia, jotka HP:n kohtuullisen käsityksen mukaisesti voivat johtua Nimetyn yhteyshenkilön yleisen kokemuksen ja koulutuksen puutteesta, asiakasta voidaan vaatia vaihtamaan kyseinen yhteyshenkilö toiseen. Kaikilla nimetyillä yhteyshenkilöillä on oltava asianmukainen järjestelmätunniste, joka määritellään Tilausasiakirjassa tai HP:ltä Tukipalvelun käynnistyessä. HP:n ratkaisukeskukset voivat tarjota tukea englannin kielellä tai paikallisella kielellä tai molemmilla.

#### 4. YLEISET EHDOT

- **Peruuttaminen.** Asiakas voi peruuttaa Tuen tilauksen tai poistaa Tuotteita Tuen piiristä ilmoittamalla siitä kirjallisesti kolmekymmentä (30) päivää etukäteen, ellei Tilausasiakirjassa ole toisin määritetty. HP voi keskeyttää Tuotteen Tuen ja sellaiset Tukipalvelut, jotka eivät enää kuulu HP:n Tukipalvelujen valikoimaan, ilmoittamalla siitä kirjallisesti kuusikymmentä (60) päivää etukäteen, ellei toisin sovita. Jos määräaikaiset Tukipalvelut lopetetaan, HP hyvittää käyttämättä jääneet ja etukäteen maksetut Tukipalvelut asiakkaalle erikseen mahdollisesti sovittujen rajoitusten puitteissa ja peruutusmaksujen maksamista vastaan.
- **Hinnoittelu.** Lukuun ottamatta etukäteen maksettuja Tukipalveluja ja muutoin Tilausasiakirjassa esitettyjä ehtoja, HP voi muuttaa Tukipalvelujen hintoja ilmoittamalla siitä kirjallisesti kuusikymmentä (60) päivää etukäteen.
- **Lisäpalvelut.** Jos HP suorittaa asiakkaan pyynnöstä lisäpalveluja, jotka eivät sisälly asiakkaan ostamiin Tukipalveluihin, HP veloittaa näistä lisäpalveluista Palvelun suoritusmaassa voimassa olevien julkaistujen palveluhintojen mukaisesti.
- **Varaosat.** Tukipalvelun yhteydessä toimitetut osat voivat olla koko yksikön korvaavia varaosia, uusia tai suorituskyvyltään ja luotettavuudeltaan uuden veroisia, ja niille voidaan myöntää uusia osia koskeva takuu. Vaihdetut osat ovat HP:n omaisuutta, paitsi siinä tapauksessa, että HP luovuttaa omistusoikeuden asiakkaalle ja asiakas maksaa sovellettavat maksut.