

## 부록 데이터 시트

본 부록 데이터 시트는 HP의 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 서비스장치를 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:
  - 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 지역에서는 제공되지 않을 수 있다. HP 지원서비스 제공 지역 외에서의 서비스 요청이 있을 경

우, 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 아닌지에 관계없이 지원서비스가 제공된다.
- **수정.** 귀하는 HP의 요청이 있을 경우 추가적인 비용청구 없이 제품의 작동, 지원능력 및 신뢰성의 향상을 위하여 또한 법률 상 요구되는 기준에 맞추기 위해 제품을 수정하는 것에 동의한다.

### 3. 고객 책임

- **장소 및 제품에의 접근.** 귀하는 지원서비스대상인 제품에의 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 효율에 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 효율에 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. HP

가 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 구축하여야 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 HP는 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 지원서비스 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.