

Sopimuksen numero:

HP:.....

Asiakas:.....

Voimaantulopäivä (täytetään tarvittaessa):.....

Sopimuskauden pituus (täytetään tarvittaessa).....

## HP Finland Oy - Yleiset sopimusehdot - Tukipalvelut

- 1. Osapuolet.** Nämä sopimusehdot muodostavat sopimuksen ("Sopimus"), jota sovelletaan jäljempänä allekirjoituskentässä mainitun HP Inc. –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 tarvitsevana 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 eräänntyneistä 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.