



## HP 유지보수서비스 계약

1. **당사자.** 본 계약서는 서명란에 명시된 HP Inc. 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.
5. **공급가 및 세금.** 공급가는 HP 에 의해 서면 견적에 표시된 금액으로 하되, 서면 견적이 없는 경우, HP 가 고객의 해당 주문을 받은 시점의 HP 웹사이트, 고객 특정 포털에 표시된 금액 또는 HP 소비자고시가격에 따릅니다. 가격에는 달리 언급이 없는 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.
6. **대금청구 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. **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.
8. **지원서비스 전제조건.** HP 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 악성소프트웨어( 바이러스, 웜 등 )
- ⑤ 고객의 남용, 과실, 우연, 화재 또는 수재, 정전 ( 전자적 방해), 이동으로 발생하거나 HP의 통제 불가능한 사유

**9. 의존성.** HP의 서비스 제공 능력은 고객의 시의적절한 협력과 고객이 HP가 서비스를 제공하는데 필요한 정보를 정확하고 완전하게 제공하는 것을 전제조건으로 합니다.

**10. 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.

**11. 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.

**12. 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.

**13. 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 제품 에 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.

**14. 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 3 년 또는 해당 정보가 비밀로 유지되어야 하는 기간 중 긴 기간 동안 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.

**15. 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.

**16. 국제무역규정준수.** 본 계약상의 조건에 따라 공급된 서비스가 내부 사용을 위한 것이며 상업목적이 아닙니다. HP 는 양당사자 중 어느 일방에 적용되는 관련 법률의 요구가 있는 경우, 본 계약상의 의무이행을 중단할 수 있습니다.

**17. 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

**18. 분쟁.** 고객이 본 계약에 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.

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

**20. 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 있습니다. 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 있습니다. 본 계약의 해지 또는 종료 이후에도 성실상 연장될 수 있는 본 계약상의 조건은 이행될 때까지 효력이 있으며 양 당사자 각각의 승계인 및 승인된 양수인에게 적용됩니다.



**21. 기타 일반사항.** 본 계약은 그와 관련한 양 당사자의 전반적인 이해를 반영하며 이전의 모든 커뮤니케이션 또는 존재하고 있는 계약을 대체합니다. 본 계약은 양 당사자가 서명한 서면 변경계약서로만 변경할 수 있습니다. 본 계약의 준거법은 HP 또는 HP 계열회사가 주문을 승인한 국가의 법률이 되며, 해당 지역의 법원이 관할을 가집니다. 단, HP 또는 HP 계열회사는 주문을 한 고객 계열회사가 위치한 국가에서 대금지급을 받기 위해 소송을 제기할 수 있습니다. 고객과 HP 는 국제물품매매계약에 관한 UN 협약이 적용되지 않음에 동의합니다. 미국에서 발생하거나 제기된 클레임은 캘리포니아 주 법률에 따르며, 다만 법률 선택 및 충돌에 관한 규칙은 제외됩니다.

HP 와 고객은 관련 주문서에서 본 조건들을 언급하거나 아래 서명함으로써 위 내용에 합의함을 확인합니다.

#### 첨부

부록 데이터시트

2019. [ ]. [ ].

고객

회사명

주소

대표이사

HP

에이치피코리아유한회사

서울특별시 영등포구 의사당대로 83

대표이사 김 대 환



## 부록 데이터 시트

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

### 1. 서비스 전제조건

- **하드웨어 유지보수서비스-전제조건.** 하드웨어 제품은 유지보수서비스를 제공받기 위해서는 HP가 합리적으로 판단하기에 양호하게 작동하는 상태로 유지되어야 한다. 귀하는 HP가 특정한 최신 configuration과 개정 레벨에 적합하도록 제품을 유지하여야 한다.
- **유지보수서비스 재개(Return to Support).** 귀하의 유지보수서비스 기간이 도과된다면, HP는 그 이후 유지보수서비스를 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 유지보수서비스 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. 유지보수서비스가 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. 유지보수서비스 제한

- 유지보수서비스 제공 가능 지역.** 몇몇 제안, 기능, 커버 (및 관련 제품들)은 특정 국가 및 지역에서는 제공되지 않을 수 있다. HP 유지보수서비스 제공 지역 외에서의 서비스 요청이 있을 경우, 해당 유지보수서비스 요청에 대해 HP는 추가 출장경비의 청구 및 응답시간의 지연, 복구 및 수리 유지보수 범위의 축소, 서비스 제공 가능 시간의 축소가 있을 수 있습니다.
- 버전 유지보수서비스.** HP가 달리 서면으로 합의하지 않는 한, HP 소프트웨어가 릴리버리 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 유지보수서비스를 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 유지보수서비스에 미치는 영향.** 유지보수서비스에 있어 제품의 이전은 귀하의 책임이며, 국가별로 이용가능성이 달라지며 수수료도 변경된다. 제품 이전 이후 유지보수서비스 제공을 위해서 HP에 대한 합리적인 수준의 사전 통지가 필요할 수 있다. 제품의 경우에는 어떠한 이전이 있더라도 해당 제품의 라이선스 조건에 따른다.
- 타사 제품에 대한 유지보수서비스(Multi-vendor Support).** HP는 HP 상표로 판매되지 않는 특정 제품에 대해서는 유지보수서비스를 제공한다. 관련 데이터 시트는 이용가능성과 커버 수준을 명시하고 있으며, 이에 따라 HP 상표로 판매되지 않는 제품이 워런티 대상인지 아닌지에 관계없이 유지보수서비스가 제공된다.
- 수정.** 귀하는 HP의 요청이 있을 경우 추가적인 비용청구 없이 제품의 작동, 유지보수능력 및 신뢰성의 향상을 위하고 또한 법률 상 요구되는 기준에 맞추기 위해 제품을 수정하는 것에 동의한다.

## 3. 고객 책임

- 장소 및 제품에의 접근.** 귀하는 유지보수서비스대상인 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 유지보수서비스를 제공할 수 없는 경우에도, 귀하는 유지보수서비스 요청에 대해 HP가



제공한 서비스 효율에 따른 서비스료의 지급 책임을 부담한다. 귀하는 HP가 유지보수서비스를 수행할 수 있도록 HP에 의해 권고 받은 대로 유지보수서비스에 부적합한 제품을 제거할 책임이 있다. 적절하지 못한 제품으로 인해 유지보수서비스수행이 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 유지보수서비스를 구매할 수 있다. HP가 권한을 부여하지 않는 한 언제나 제품을 변경하거나 개작할 수 없다.
- **소프트웨어 유지보수서비스 문서 및 저작권.** 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 유지보수서비스나 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 유지보수서비스: 호환가능한 케이블과 커넥터.** 귀하는 유지보수서비스의 대상이 되는 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 유지보수서비스 상의 대상이 되는 제품과는 독립된 별도 장비를 통해 이루어져야 한다.
- **일시적 예비수단의 구축.** HP가 유지보수서비스를 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 유지보수서비스 수행을 연기할 수 있다.
- **대리인.** 귀하는 HP가 귀하의 장소에서 유지보수서비스를 제공할 때 귀하의 대리인을 현장에 참석할 수 있도록 해야 한다.
- **제품 목록.** 귀하는 제품의 위치, 시리얼 넘버, HP 지정 시스템 확인장치, 유지보수서비스 수준을 포함하여 유지보수서비스 대상 제품의 목록을 만들어 유지하고, 업데이트 해야 한다.
- **솔루션 센터 연락담당자.** 귀하는 HP의 고객유지보수서비스 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 있



을 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 유지보수서비스가 시작될 때 거래문서 또는 HP에 의해 제공된 시스템 확인장치를 보유해야 한다. 솔루션 센터들은 영어 또는 국가별 언어로 또는 둘 다로 유지보수서비스를 제공할 수 있다.

#### 4. 일반 조항

- 취소.** 달리 서면으로 합의하지 않는 한 귀하는 30일의 서면 통지로서 유지보수서비스 주문을 취소하거나 유지보수서비스 대상 제품을 삭제할 수 있다. 달리 서면으로 합의하지 않는 한 HP는 60일의 서면 통지로 더이상 HP의 유지보수서비스 제안 상 포함되어 있지 않은 제품 및 특정 유지보수서비스를 중단할 수 있다. 귀하가 유지보수서비스 대금을 선납 후 유지보수서비스를 취소하는 경우에는 HP는 사용하지 않은 유지보수서비스의 비율만큼의 선납 대금을 조기해지수수료 및 기타 거래 문서에 정한 금액을 제한 후 고객에게 환불한다.
- 가격.** 미리 지불된 유지보수서비스를 제외하고 달리 서면으로 합의되지 않는 한, HP는 유지보수서비스 가격을 60일 전에 서면 통지함으로써 변경할 수 있다.
- 추가 서비스.** HP가 귀하의 요청에 따라 수행한 추가 서비스이나 귀하가 구매한 유지보수서비스에는 포함되어 있지 않은 경우, 해당 추가 서비스에 대해서는 서비스가 수행된 국가에서의 해당 표준 서비스 요금에 따라 청구된다.
- 교체 파트.** 하드웨어 유지보수서비스에 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.