

Aftalenummer/aftalenumre, hvis det kræves:

HP:.....

Kunde:.....

## HEWLETT-PACKARD COMPANY KUNDEVILKÅR

1. **Parter.** Nærværende vilkår udgør den aftale ("**Aftale**"), der gælder for køb af produkter og tjenester fra det Hewlett-Packard Company selskab, der er anført i underskriftafsnittet nedenfor ("**HP**"), af den nedenfor angivne kunde ("**Kunde**").
2. **Ordre.** "**Ordre**" betyder den accepterede ordre inklusive eventuelt tilhørende materiale, som parterne identificerer som en del af Aftalen enten ved at vedhæfte eller referere til dette ("**Tilhørende materiale**"). Tilhørende materiale kan omfatte (f.eks.) produktlister, hardware- eller softwarespecifikationer, standard eller tilpassede tjenestebeskrivelser, datablade og disses tillæg samt "statements of work" (SOW's), offentliggjorte garantier og serviceniveauaftaler, og kan være tilgængeligt for Kunden i papirudgave eller på et bestemt HP-websted, som Kunden har adgang til.
3. **Omfang og ordreafgivelse.** Nærværende vilkår kan bruges af Kunden til enten en enkelt Ordre eller som ramme for flere forskellige Ordre. Derudover kan disse vilkår bruges globalt af parternes "**Associerede selskaber**", hvilket er et hvilket som helst selskab, der er under kontrol af, kontrollerer eller er under fælles kontrol med en part. Parterne kan bekræfte deres accept af nærværende vilkår enten ved at underskrive disse eller ved at referere til vilkårene på Ordre. Associerede selskaber er bundet af nærværende vilkår, når de afgiver ordre, som angiver levering af produkt eller tjeneste i samme land som det af HP's Associerede selskaber, der accepterer ordren, og henviser til disse vilkår deri, og når de angiver eventuelle yderligere vilkår eller tilføjelser, der afspejler lokal lovgivning eller forretningspraksisser.
4. **Ordreaftaler.** Kunden kan afgive ordre til HP via vores hjemmeside, kundespecifikke portal eller via brev, fax eller e-mail. Hvis det er relevant, skal Ordre angive en leveringsdato. Hvis Kunden udskyder leveringsdatoen for en eksisterende Ordre ud over 90 (halvfems) dage, vil det blive betragtet som en ny Ordre. Kunden kan annullere en hardware Ordre uden beregning op til 5 (fem) hverdage inden afsendelsesdatoen.
5. **Priser og skatter.** Priserne angives skriftligt af HP eller er, hvis der ikke findes et skriftligt tilbud, som angivet på vores hjemmeside, den kundespecifikke portal eller den prisliste, der er offentliggjort af HP på det tidspunkt, hvor en ordre sendes til HP. Priserne er eksklusive skatter, afgifter og gebyrer (herunder installation, forsendelse og administration), medmindre andet er angivet. Kontakt venligst HP's repræsentant for at diskutere de relevante procedurer, hvis der er krav om kildeskatt i henhold til lovgivningen. HP vil foretage en separat opkrævning af rimelige kontantudlæg, f.eks. rejseudgifter i forbindelse med levering af professionelle tjenester.
6. **Fakturaer og betaling.** Kunden accepterer at betale alle fakturerede beløb inden for 30 (trediv) dage efter HP's fakturadato. HP kan suspendere eller annullere opfyldelse af åbne Ordre eller tjenester, hvis Kunden ikke foretager betaling ved forfald.
7. **Adkomst.** Risiko for tab eller skade og adkomst til hardwareprodukter overgår til Kunden eller dennes udpegede ved levering. Hvis det er tilladt i henhold til lovgivningen, bevarer HP en sikkerhed i solgte produkter, indtil fuld betaling er modtaget.
8. **Levering.** HP vil gøre alt, hvad der er kommercielt rimeligt, for at levere produkter rettidigt. HP kan vælge at levere software og relaterede produkt-/licensoplysninger ved elektronisk overførsel eller som download.

Aftalenummer/aftalenumre, hvis det kræves:

HP:.....

Kunde:.....

9. **Installation.** Hvis HP leverer installation sammen med produktet, beskriver HP's retningslinjer for kundefaciliteter (fås efter anmodning) krav til Kunden. HP vil udføre en standardinstallation og testprocedurer for at kontrollere færdiggørelsen.
10. **Supporttjenester.** HP's supporttjenester beskrives i det relevante Tilhørende materiale, som vil dække beskrivelsen af HP's tilbud, brugskrav, tjenestebegrænsninger og Kundens ansvar samt de af Kundens systemer, der ydes support til.
11. **Brugskrav.** HP's service-, support- og garantiforpligtelser dækker ikke krav, der kan henføres til:
  1. forkert brug, forkert forberedelse af faciliteterne, forhold relateret til faciliteterne eller miljøet eller anden manglende efterlevelse af relevant Tilhørende materiale;
  2. ændringer eller forkert systemvedligeholdelse eller kalibrering, der ikke er udført af HP eller godkendt af HP;
  3. svigt eller funktionsmæssige begrænsninger i en hvilken som helst ikke-HP-software eller et hvilken som helst ikke-HP-produkt, der påvirker systemer, som modtager HP-support eller service;
  4. malware (f.eks. virus, orm osv.), der ikke er introduceret af HP; eller
  5. misbrug, uagtsomhed, uheld, brand- eller vandskader, elektriske forstyrrelser, transport foretaget af Kunden eller andre årsager uden for HP's kontrol.
12. **Professionelle tjenester.** HP vil levere en hvilken som helst bestilt it-rådgivning, uddannelse eller andre tjenester som beskrevet i det relevante Tilhørende materiale.
13. **Accept af professionelle tjenester.** Acceptprocessen (om nogen) beskrives i det relevante Tilhørende materiale, er kun gældende for de angivne leverancer og skal ikke være gældende for andre produkter eller tjenester, der leveres af HP.
14. **Afhængighedsforhold.** HP's mulighed for at levere tjenester afhænger af Kundens rimelige og rettidige samarbejde og af, om eventuel information fra Kunden, som er nødvendige for levering af tjenesterne, er nøjagtig og fuldstændig.
15. **Ændringsordrer.** Vi accepterer hver især at udpege en projektrepræsentant, der fungerer som primær kontaktperson i forbindelse med administration af levering af tjenester og i forbindelse med håndtering af eventuelle problemer. Anmodninger om ændring af omfanget for tjenester eller leverancer kræver en ændringsordre underskrevet af begge parter.
16. **Produkter.** Alle hardwareprodukter af mærket HP er omfattet af HP's begrænsede garanti, som følger med produkterne eller er tilgængelige på anden vis. Hardwaregarantier begynder på leveringsdatoen eller, hvis det er relevant, ved færdiggørelsen af HP-installation eller (hvis Kunden forsinker HP-installationen) senest 30 dage fra leveringsdatoen. Produkter, der ikke er af mærket HP, får den garantidækning, den relevante tredjepartsleverandør yder.
17. **Software.** HP garanterer, at softwareprodukter af mærket HP i al væsentlighed vil overholde specifikationerne og være fri for malware på leveringstidspunktet. HP's garantier for softwareprodukter løber fra leveringsdatoen og varer i 90 (halvfems) dage, medmindre andet er specificeret i det Tilhørende materiale. HP garanterer ikke, at brugen af softwareprodukter vil være uforstyrret eller fejlfri, eller at

Aftalenummer/aftalenumre, hvis det kræves:

HP:.....

Kunde:.....

softwareprodukter fungerer i hardware- og softwarekombinationer ud over dem, der er godkendt af HP i Tilhørende materiale.

- 18. Standarder for levering af tjenester.** Tjenester udføres ved brug af alment anerkendte kommercielle praksisser og standarder. Kunden accepterer omgående at give besked om sådanne eventuelle bekymringer i forbindelse med tjenesten, og HP vil omlevere enhver tjeneste, der ikke lever op til disse standarder.
- 19. Tjenester.** Hvis Tilhørende materiale for tjenester indeholder beskrivelse af specifikke leverancer, garanterer HP i 30 dage efter levering, at disse leverancer i al væsentlighed svarer til de skriftlige specifikationer. Hvis Kunden giver HP besked om sådan manglende overholdelse af specifikationerne i løbet af den nævnte 30-dages periode, vil HP straks afhjælpe de berørte leverancer eller refundere Kunden det beløb, Kunden har betalt for disse leverancer, og Kunden vil returnere leverancerne til HP.
- 20. Garantikrav for produkter.** Når vi modtager et gyldigt krav under en garanti vedrørende et HP-hardware- eller softwareprodukt, vil HP enten reparere den pågældende mangel eller erstatte produktet. Hvis HP ikke kan udføre reparationen eller erstatte produktet inden for en rimelig tid, vil Kunden være berettiget til fuld godtgørelse ved omgående returnering af produktet til HP (hvis det drejer sig om hardware) eller ved skriftlig bekræftelse fra Kunden på, at det pågældende softwareprodukt er blevet ødelagt eller permanent deaktiveret. HP betaler for forsendelse af reparerede eller udskiftede produkter til Kunden, og Kunden er ansvarlig for returforsendelse af produktet til HP.
- 21. Ansvarsfraskrivelse.** Denne Aftale anfører udtømmende alle beføjelser knyttet til afgivne garantier. I det omfang, det er tilladt i henhold til lovgivningen, fraskriver HP sig herudover alt andet ansvar for fejl og mangler, herunder det under dansk ret gældende almindelige mangelsansvar.
- 22. Immaterialrettigheder.** Udover, hvad der fremgår af denne Aftale, sker der ingen overførsel af eventuelle immaterialrettigheder under nærværende Aftale. Kunden overdrager hermed til HP alle de ikke-eksklusive, globale og licensafgiftsfrie rettigheder og licenser, der er nødvendige, for at HP og deres udpegede kan levere de bestilte tjenester. Hvis produkterne er fremstillet af HP specielt til Kunden og identificeret som sådan i Tilhørende materiale, overdrager HP herved til Kunden en global, ikke-eksklusiv, fuldt betalt, licensafgiftsfri licens til at genskabe og bruge kopier af produkterne internt.
- 23. Krænkelser af immaterialrettigheder.** HP vil forsvare og/eller håndtere et hvilket som helst krav mod Kunden om, at et produkt eller en tjeneste af mærket HP leveret i henhold til nærværende Aftale krænker en tredjeparts immaterialrettigheder. HP er afhængig af, at Kunden omgående giver besked om kravet og samarbejder med HP. HP kan ændre produktet eller tjenesten, så det/den ikke er krænkende og i al væsentlighed svarer til det oprindelige produkt/den oprindelige tjeneste, eller vi kan fremskaffe en licens. Hvis disse muligheder ikke er tilgængelige, refunderer vi Kunden det betalte beløb for det berørte produkt i det første år eller den afskrevne værdi derefter, eller, for så vidt angår supporttjenester, restbeløbet af et eventuelt forudbetalt beløb eller for så vidt angår professionelle tjenester, det betalte beløb. HP er ikke ansvarlig for krav, der er opstået grundet uautoriseret brug af produkterne eller tjenesterne. Dette punkt gælder også for leverancer, hvor dette er anført i det relevante Tilhørende materiale, dog er HP ikke ansvarlig for krav, der kan henføres til leverancernes indhold eller design, hvor dette er leveret af Kunden.

Aftalenummer/aftalenumre, hvis det kræves:

HP:.....

Kunde:.....

- 24. Licens.** HP giver Kunden en ikke-eksklusiv licens til at bruge den version eller udgave af softwaren af mærket HP, som er anført i Ordren. Tilladt brug er udelukkende til interne formål (og ikke til videre kommerialisering) og er underlagt eventuelle specifikke softwarelicenseringsoplysninger, som findes i softwareproduktet eller dets Tilhørende materiale. For software, der ikke er af mærket HP, reguleres brugen af tredjepartens licensvilkår.
- 25. Opdateringer.** Kunden kan bestille nye softwareversioner, udgaver eller vedligeholdelsesopdateringer ("**Opdateringer**"), hvis tilgængelige, separat eller gennem en HP-software-supportaftale. Brug af Opdateringer eller brug af softwaren i et opdateret miljø kan kræve yderligere licenser eller være pålagt gebyrer. Opdateringer er underlagt de licensvilkår, der er gældende på det tidspunkt, hvor HP gør Opdateringer tilgængelige for Kunden.
- 26. Licensbegrænsninger.** HP kan fjernovervåge brugs-/licensbegrænsninger, og hvis HP gør et licensadministrationsprogram tilgængeligt, accepterer Kunden at installere og bruge det inden for en rimelig periode. Kunden må udelukkende lave en enkelt kopi eller tilpasse et licenseret softwareprodukt en enkelt gang med henblik på arkivering, eller hvis det er et væsentligt led i den tilladte brug af softwaren. Kunden må udelukkende bruge denne kopi uden at betale for en ekstra licens, hvis det primære system ikke fungerer. Kunden må ikke kopiere licenseret software til eller på anden måde bruge eller gøre den tilgængelig på et offentligt eksternt distribueret netværk. Licenser, som giver mulighed for brug via Kundens intranet, kræver, at adgangen er begrænset til autoriserede brugere. Kunden må heller ikke ændre, foretage reverse engineering, demontere, dekryptere, dekompile eller lave afledte værker af nogen form af software licenseret til Kunden i henhold til nærværende Aftale, medmindre det er tilladt ved lov, og i så tilfælde skal Kunden give HP rimeligt detaljerede oplysninger om disse aktiviteter.
- 27. Licensens varighed og ophør.** Medmindre andet er angivet, er enhver licenstildeling tidsbegrænset – dog på betingelse af, at hvis Kunden ikke overholder vilkårene i nærværende Aftale, kan HP bringe licensen til ophør efter skriftligt varsel. Umiddelbart efter ophør eller, i tilfælde af en tidsbegrænset licens, ved udløb skal Kunden enten ødelægge alle kopier af softwaren eller returnere dem til HP, bortset fra én kopi, som Kunden må beholde udelukkende til arkiveringsformål.
- 28. Overførsel af licens.** Kunden må ikke sublicensere, tildele, overdrage, udleje eller lease softwaren eller softwarelicensen, medmindre dette er godkendt af HP. Softwarelicenser af mærket HP kan generelt overdrages mod HP's forudgående skriftlige tilladelse og betaling til HP af eventuelle gældende gebyrer. Ved sådan overdragelse ophører Kundens rettigheder, og Kunden skal overdrage alle kopier af softwaren til den, overdragelsen sker til. Den, som overdragelsen sker til, skal skriftligt acceptere at være underlagt gældende vilkår for softwarelicensen. Kunden må udelukkende overdrage firmware ved overdragelse af tilknyttet hardware.
- 29. Licensrevision.** HP kan vælge at revidere Kundens overholdelse af vilkårene for softwarelicensen. Med rimeligt varsel kan HP foretage en revision i normal arbejdstid (hvor udgiften til revisionen betales af HP). Hvis en revision viser, at der er betalt for lidt, skal Kunden betale HP det resterende beløb. Hvis det beløb, der er betalt for lidt, overstiger 5 (fem) procent af kontraktprisen, skal Kunden godtgøre HP udgifterne til revisionen.
- 30. Fortrolighed.** Oplysninger, der udveksles i henhold til nærværende Aftale, vil blive behandlet som fortrolige, hvis de identificeres som sådan ved videregivelse, eller hvis omstændighederne ved

Aftalenummer/aftalenumre, hvis det kræves:

HP:.....

Kunde:.....

videregivelsen med rimelighed tilsiger dette. Fortrolige oplysninger må kun bruges med det formål at opfylde forpligtelser eller udøve rettigheder i henhold til nærværende Aftale og må kun deles med medarbejdere, agenter eller samarbejdsparter, der har brug for at kende sådanne oplysninger i forbindelse med nævnte formål. Fortrolige oplysninger bliver beskyttet med en rimelig grad af omhu for at forhindre uautoriseret brug eller videregivelse i 3 år fra modtagelsesdatoen eller (hvis den er længere) i en sådan periode, hvor oplysningerne forbliver fortrolige. Disse forpligtelser dækker ikke oplysninger,:

- i) som var kendt eller bliver kendt af den modtagende part uden, at dette er pålagt en fortrolighedsforpligtelse;
- ii) som er udviklet af den modtagende part uafhængigt af den anden part; eller
- iii) hvis videregivelse påkræves i henhold til lovgivningen eller af en offentlig myndighed.

- 31. Persondata.** Hver part skal overholde deres respektive forpligtelser i henhold til gældende lovgivning om persondataskyttelse. HP har ikke til hensigt at opnå adgang til persondata opbevaret af Kunden ("**Persondata**") i forbindelse med levering af tjenester. I det omfang HP har adgang til Kundens Persondata lagret på et af Kundens systemer eller en af Kundens enheder, vil sådan adgang sandsynligvis være tilfældig, og Kunden vil fortsat til hver en tid være at anse for dataansvarlig i relation til Kundens Persondata. HP vil udelukkende bruge eventuelle Persondata, hvortil HP har adgang, med henblik på at levere de bestilte tjenester.
- 32. Brug af den amerikanske forbundsregering.** Hvis software er licenseret til Kunden til brug ved udførelse af en hovedentreprise eller underentreprise for den amerikanske regering, accepterer Kunden i overensstemmelse med "FAR 12.211" og "FAR 12.212", at kommerciel computersoftware, dokumentation og tekniske data for kommercielle produkter licenseres i henhold til HP's kommercielle standardlicens.
- 33. Globale handelskrav.** Produkter og tjenester, der leveres i henhold til disse vilkår, er til Kundens interne brug og ikke til videre kommercialisering. Hvis Kunden eksporterer, importerer eller på anden måde overdrager produkter og/eller tjenester leveret i henhold til disse vilkår, vil Kunden være ansvarlig for efterlevelse af gældende lovgivning og regler og for at opnå eventuelle påkrævede eksport- eller importgodkendelser. HP kan suspendere sine ydelser i henhold til nærværende Aftale i det omfang, det kræves i henhold til lovgivning gældende for en hvilken som helst af parterne.
- 34. Ansvarsbegrænsning.** HP's ansvar over for Kunden i relation til denne Aftale er begrænset til det højeste af \$1.000.000 og det beløb, Kunden har betalt til HP for den relevante Ordre. Hverken Kunden eller HP er ansvarlig for mistet omsætning eller tabt fortjeneste, omkostninger i forbindelse med nedetid, tab af eller skade på data eller indirekte eller afledte omkostninger eller tab. Dette punkt begrænser ikke hver parts ansvar for: uberettiget brug af immaterialrettigheder, dødsfald eller personskade forårsaget af deres uagtsomhed; svig; forsætlig afvisning af Aftalen; og ej heller ansvar, som ikke må undtages eller begrænses i henhold til gældende lovgivning.
- 35. Tvister.** Hvis Kunden er utilfreds med produkter eller tjenester købt i henhold til disse vilkår og ikke er enig i HP's løsningsforslag, accepterer vi begge omgående at videresende problemet til en vicedirektør (eller tilsvarende leder) i vores respektive organisationer for at opnå en venskabelig løsning, uden præjudice for senere at kunne benytte sig af andre juridiske beføjelser.
- 36. Force majeure.** Ingen af parterne er ansvarlige for forsinkelser i ydelsen og heller ikke for manglende opfyldelse, der skyldes årsager uden for parternes rimelige kontrol med undtagelse af betalingsforpligtelser.

Aftalenummer/aftalenumre, hvis det kræves:

HP:.....

Kunde:.....

- 37. Ophør.** Begge parter kan ophæve nærværende Aftale med skriftligt varsel, hvis den anden part ikke opfylder en væsentlig forpligtelse og ikke afhjælper misligholdelsen inden for en rimelig periode efter at være blevet orienteret om detaljerne herom skriftligt. Hvis en af parterne bliver insolvent, ikke kan betale forfalden gæld, indgiver begæring om eller er begæret konkurs eller er under konkursbehandling eller er i gang med aktivoverdragelse som følge heraf, kan den anden part ophæve nærværende Aftale og annullere eventuelle ikke opfyldte forpligtelser, medmindre det relevante konkursbo har en lovmæssig ret til og rent faktisk indtræder som part i Aftalen efter en forudgående skriftlig frist til boet herom på maksimum 14 dage. Ethvert vilkår i Aftalen, som efter sin natur fortsætter efter ophør eller udløb af Aftalen, forbliver gældende indtil opfyldelse og vil gælde for begge parters respektive efterfølgere og dem, til hvem rettigheden eller forpligtelsen retmæssigt overdrages.
- 38. Generelt.** Nærværende Aftale repræsenterer vores fulde forståelse med hensyn til Aftalens emne og har forrang for al eventuel tidligere kommunikation og alle tidligere aftaler. Ændringer af Aftalen kan kun ske ved begge parters underskrift af et skriftligt tillæg til Aftalen. Aftalen reguleres af lovgivningen i det land, hvor HP eller det HP Associerede selskab, der accepterer Ordren, har hjemsted. Domstolene i samme land skal være aftalt jurisdiktion, men HP eller HP's Associerede selskab kan anlægge sag vedrørende betaling i det land, hvor Kundens Associerede selskab, som afgav Ordren, har hjemsted. Kunden og HP er enige om, at FNs konvention om internationale løsøre køb (CISG) ikke skal finde anvendelse. Krav, der opstår eller er opstået i USA, skal være underlagt lovgivningen i staten Californien med undtagelse af regler med hensyn til lovvalg og lovkonflikt.

Aftalenummer/aftalenumre, hvis det kræves:

HP:.....

Kunde:.....

## SUPPLERENDE DATABLAD

Dette supplerende datablad indeholder yderligere generelle krav og begrænsninger, som er gældende for HP's supporttilbud, der er fremsat i detaljer i datablade for hvert tilbud med undtagelse af de supporttilbud, der leveres af HP Software.

### 1. SERVICEBERETTIGELSE

- **Hardwaresupport – generelle krav.** Hardwareprodukter skal være i god driftstilstand for at være kvalificeret til support. Dette afgøres af HP. De berettigede produkter skal endvidere have den seneste konfiguration og de seneste revisionsniveauer som specificeret af HP.
- **Tilbage til support.** Hvis du lader supporten bortfalde, vil HP pålægge dig yderligere gebyrer for at genoptage supporten eller kræve, at du udfører bestemte hardware- eller softwareopgraderinger.
- **Brug af HP serviceværktøjer.** HP kan kræve, at du bruger et bestemt hardware- og/eller softwaresystem samt netværksdiagnosticerings- og vedligeholdelsesprogrammer ("HP serviceværktøjer") og bestemte diagnosticeringsværktøjer, som kan være inkluderet som del af dit system. HP serviceværktøjer er og bliver HP's ejendom og leveres "som de er og forefindes". HP Proprietære serviceværktøjer kan ligge på dine systemer eller steder. Du må kun bruge HP serviceværktøjer i dækningsperioden for den pågældende support og kun som tilladt af HP, og du må ikke sælge, overføre, overdrage, pantsætte eller på nogen måde behæfte eller videregive HP serviceværktøjer. Ved ophør af Support skal du returnere HP serviceværktøjer eller give HP tilladelse til at fjerne disse HP serviceværktøjer. Du skal også:
  - Give HP tilladelse til at have HP serviceværktøjer liggende på dine systemer eller steder og hjælpe HP med at køre dem;
  - Installere HP serviceværktøjer, herunder installere eventuelle krævede opdateringer og patches;
  - Bruge den elektroniske dataoverførselsfunktion til at informere HP om hændelser identificeret af softwaren;
  - Om nødvendigt købe HP-specificeret hardware til fjernadgang til systemer med fjerndiagnosticeringsservice; og
  - Sørge for mulighed for fjernadgang gennem en godkendt kommunikationslinje.

### 2. SUPPORTBEGRÆNSNINGER

- **Lokal tilgængelighed af support.** Nogle tilbud, funktioner og dækning (og relaterede produkter) er muligvis ikke tilgængelige i alle lande eller områder. Desuden kan levering af support uden for de relevante HP-dækningsområder være underlagt rejseudgifter, længere reaktionstider, reducerede genskabelses- eller reparationsforpligtelser samt reducerede dækningstider. Der henvises her blandt andet til "Særlige betingelser for levering af support i Grønland, Island og på Færøerne."
- **Versionsupport.** Medmindre andet er aftalt skriftligt med HP, og for så vidt angår de tilbud, der ikke leveres af HP Software, tilbyder HP kun support til den aktuelle version og den umiddelbart

Aftalenummer/aftalenumre, hvis det kræves:

HP:.....

Kunde:.....

foregående softwareversion af mærket HP, og forudsat at software af mærket HP anvendes med hardware eller software inkluderet i HP-specificerede konfigurationer på det angivne versionsniveau. "Version" betyder en udgave af software, som indeholder nye funktioner, forbedringer og/eller vedligeholdelsesopdateringer, eller for bestemt software en samling af reviderede udgaver samlet i en enkelt pakke og på den måde gjort tilgængelig for vores kunder.

- **Flytning og indflydelse på support.** Flytning af produkter underlagt support er dit ansvar og er betinget af lokal tilgængelighed og gebyrændringer. Der kan være krav om et rimeligt forhåndsvarsel til HP for at kunne starte support efter flytning. For så vidt angår produkter er enhver flytning også underlagt licensvilkårene for sådanne produkter.
- **Support af andre forhandleres produkter.** HP tilbyder support af visse produkter, der ikke er af mærket HP. Det relevante datablad vil angive tilgængeligheds- og dækningsniveauer, og supporten leveres i overensstemmelse dermed, uanset om de produkter, der ikke er af mærket HP, er dækket af en garanti. HP kan afbryde support af produkter, der ikke er af mærket HP, hvis producenten eller licensgiveren ophører med at tilbyde support af dem.
- **Ændringer.** Du skal give HP tilladelse til, på HP's anmodning og uden yderligere betaling, at ændre produkter for at forbedre drift, mulighed for support og driftssikkerhed eller for at opfylde lovmæssige krav.

### 3. KUNDENS ANSVAR

- **Adgang til lokation og produkt.** Du skal give HP adgang til de produkter, der er dækket af support; og, hvis det er relevant, til passende arbejdsplads og faciliteter inden for en rimelig afstand af produkterne; adgang til og brug af oplysninger, kundesressourcer og faciliteter, som HP på rimelig vis skønner nødvendige for at servicere produkterne; og opfylde andre adgangskrav beskrevet i det relevante datablad. Hvis du ikke giver sådan adgang, og dette resulterer i HP's manglende mulighed for at yde support, er HP berettiget til at kræve betaling for supportbesøget i henhold til HP's offentliggjorte servicepriser. Du har ansvaret for at fjerne eventuelle produkter, der ikke er berettiget til support som oplyst af HP, for at tillade HP at udføre support. Hvis levering af support gøres mere besværlig på grund af ikke-berettigede produkter, vil HP opkræve betaling for det ekstra arbejde til HP's offentliggjorte servicepriser.
- **Licenser.** Du kan kun købe tilgængelig produktsupport til produkter af mærket HP, hvis du kan dokumentere, at du retmæssigt har anskaffet en korrekt HP-licens til produkterne, og du må på intet tidspunkt ændre eller modificere produkterne, medmindre dette er autoriseret af HP.
- **Softwaresupportdokumentation og ret til kopiering.** Du må kun kopiere dokumentationsopdateringer, hvis du har købt retten til at kopiere dem for de tilknyttede produkter. Kopier skal inkludere relevant HP-varemærke- og ophavsretsmeddelelser.
- **Låneenheder.** HP beholder adkomsten til, og du bærer risikoen for tab af eller skade på, låneenheder, hvis disse er leveret efter HP's skøn som del af hardwaresupporten eller garantien, og sådanne enheder returneres til HP uden retentionsret eller behæftelse ved slutningen af låneperioden.



Aftalenummer/aftalenumre, hvis det kræves:

HP:.....

Kunde:.....

- **Hardwaresupport: Kompatible kabler og stik.** Du skal tilslutte hardwareprodukter dækket af supporten til kabler og stik (herunder fiberoptik om nødvendigt), der er kompatible med systemet i overensstemmelse med producentens driftsvejledning.
- **Backup af data.** For at rekonstruere dine mistede eller ændrede filer, data eller programmer skal du have et separat backupsystem eller en separat backupprocedure, der ikke er afhængig af produkter under support.
- **Midlertidige løsninger.** Du skal implementere midlertidige procedurer eller nødløsninger leveret af HP, mens HP arbejder på en permanent løsning.
- **Farligt miljø.** Du skal underrette HP, hvis du bruger produkter i et miljø, der udgør en potentiel helbreds- eller sikkerhedsrisiko for HP's medarbejdere eller underleverandører. HP kan kræve, at du vedligeholder sådanne produkter under HP's tilsyn og kan udsætte service, til sådanne risici er fjernet.
- **Autoriseret repræsentant.** Du skal sørge for, der er en repræsentant til stede, når HP leverer support på din lokation.
- **Produktliste.** Du skal oprette, vedligeholde og opdatere en liste over alle produkter under support, herunder: placeringen af produkterne, serienumre, de systemidentifikatorer, som er givet af HP, og dækningsniveauer.
- **Løsningscenter – udvalgte kontaktpersoner.** Du skal udpege et rimeligt antal kontaktpersoner, som bestemt af HP og Kunden ("Udvalgte kontaktpersoner"), der kan få adgang til HP's call-centre for kundesupport ("Løsningscentre") eller online hjælpeværktøjer.
- **Løsningscenter – kontaktpersonens kvalifikationer.** Udvalgte kontaktpersoner skal besidde en generel viden og udvise teknisk dygtighed inden for systemadministration, systemhåndtering og om nødvendigt netværksadministration og -håndtering samt diagnosticeringstest. HP kan vurdere og tale med dig om enhver Udvalgt kontaktpersons erfaring for at afgøre, om vedkommende er kvalificeret. Hvis der opstår problemer under en samtale med Løsningscenteret, som efter HP's rimelige overbevisning kan være forårsaget af en Udvalgt kontaktpersons manglende generelle erfaring og uddannelse, kan det være nødvendigt, at du udskifter den pågældende Udvalgte kontaktperson. Alle Udvalgte kontaktpersoner skal have den korrekte systemidentifikator, der blev givet til dig, da supporten blev indledt. Løsningscentre kan tilbyde support på engelsk eller på et lokalt sprog eller begge dele.

#### 4. GENERELLE BESTEMMELSER

- **Annullering.** Du kan annullere supportordrer eller fjerne produkter fra support med løbende måned plus 30 (tredive) dages skriftligt varsel, medmindre andet er aftalt skriftligt. HP kan afbryde support af produkter og bestemte supporttjenester, der ikke længere er omfattet af HP's supporttilbud, med 60 (tres) dages skriftligt varsel, medmindre andet er aftalt skriftligt. Hvis du annullerer forudbetalt

Aftalenummer/aftalenumre, hvis det kræves:

HP:.....

Kunde:.....

support, tilbagebetaler HP et forholdsmæssigt beløb for den ubrugte forudbetalte support, dog betinget af eventuelle restriktioner eller gebyr for tidlig opsigelse, som kan være angivet skriftligt.

- **Prisfastsættelse.** Med undtagelse af forudbetalt support, eller hvor andet er aftalt skriftligt, kan HP ændre supportpriser med 60 (tres) dages skriftligt varsel.
- **Yderligere tjenester.** Yderligere tjenester udført af HP efter din anmodning, og som ikke er inkluderet i din købte support, skal betales i henhold til de gældende offentliggjorte satser for tjenester i det land, hvor tjenesten udføres.
- **Udskiftede dele.** Dele leveret under hardwaresupport kan være udskiftninger af hele enheder eller være nye eller funktionelt svarende til nye med hensyn til ydelse og driftssikkerhed og have samme garantier som nye. Udskiftede dele bliver HP's ejendom, medmindre HP accepterer andet, og du betaler eventuelle gældende takster.