

Aftalenummer/aftalenumre, hvis det kræves:

HP:.....

Kunde:.....

## HP KUNDEVILKÅR - SUPPORT

1. **Parter.** Nærværende vilkår udgør den aftale ("**Aftale**"), der gælder for køb af supporttjenester fra det Hewlett-Packard Company selskab, der er anført i underskriftsafsnittet 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.) supportproduktlister, 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 underskrift på det angivne sted til sidst eller ved at referere til vilkårene på Ordre. Associerede selskaber deltager i henhold til nærværende vilkår ved at afgive ordrer, som angiver levering af tjenester i samme land som det af HP's Associerede selskaber, der accepterer ordren, ved at henvise til disse vilkår og ved at angive eventuelle yderligere vilkår eller tilføjelser, der afspejler lokal lovgivning eller forretningspraksisser.
4. **Ordreaftaler.** Kunden kan afgive ordrer til HP via vores hjemmeside, kundespecifikke portal eller via brev, fax eller e-mail. Hvis det er relevant, skal Ordre angive en leveringsdato for tjenesten. Hvis Kunden udskyder tjenesteleveringsdatoen for en eksisterende Ordre ud over 90 (halvfems) dage, vil det blive betragtet som en ny Ordre.
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 kildeskat i henhold til lovgivningen.
6. **Fakturaer og betaling.** Kunden accepterer at betale alle fakturerede beløb inden for 30 (tredive) dage efter HP's fakturadato. HP kan suspendere eller annullere opfyldelse af åbne Ordre eller tjenester, hvis Kunden ikke foretager betaling ved forfald.
7. **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.
8. **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

Aftalenummer/aftalenumre, hvis det kræves:

HP:.....

Kunde:.....

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.
9. **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 nøjagtige og fuldstændige.
  10. **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.
  11. **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.
  12. **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.
  13. **Immateriale rettigheder.** Ud over, hvad der fremgår af denne Aftale, sker der ingen overførsel af eventuelle immateriale rettigheder under nærværende Aftale. Kunden overdrager hermed til HP alle de en ikke-eksklusive, globale og licensafgiftsfrie rettigheder og licenser, der er nødvendige, for at HP og deres udpegede kan levere de bestilte tjenester.
  14. **Krænkelse af immateriale rettigheder.** 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 immateriale rettigheder. 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.
  15. **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 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

Aftalenummer/aftalenumre, hvis det kræves:

HP:.....

Kunde:.....

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

16. **Persondata.** Hver part skal overholde deres respektive forpligtelser i henhold til gældende lovgivning om persondatubeskyttelse. 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 PIO. HP vil udelukkende bruge eventuelle Persondata, hvortil HP har adgang, med henblik på at levere de bestilte tjenester.
17. **Global handelsefterlevelse.** Tjenester, der leveres i henhold til disse vilkår, er til Kundens interne brug og ikke til videre kommercialisering. HP kan suspendere ydelsen i henhold til nærværende Aftale i det omfang, det kræves i henhold til lovgivning gældende for en hvilken som helst af parterne.
18. **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, hvad end der er størst. Hverken Kunden eller HP være 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.
19. **Tvister.** Hvis Kunden er utilfreds med 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.
20. **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.
21. **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.
22. **Generelt.** Nærværende Aftale repræsenterer vores fulde forståelse med hensyn til Aftalens emne og har

Aftalenummer/aftalenumre, hvis det kræves:

HP:.....

Kunde:.....

forrang for al eventuel tidligere kommunikation og alle tidligere aftaler. Ændringer af Aftalen kan kun ske ved begge parterers 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.

## 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

Aftalenummer/aftalenumre, hvis det kræves:

HP:.....

Kunde:.....

- **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 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 forhandlers 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, kunderessourcer 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.

Aftalenummer/aftalenumre, hvis det kræves:

HP:.....

Kunde:.....

- **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.
- **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

Aftalenummer/aftalenumre, hvis det kræves:

HP:.....

Kunde:.....

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 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.