

Vertragsnummer(n), soweit erforderlich:

HP:

Kunde:

Datum des Inkrafttretens (sofern einsetzbar):

Vertragslaufzeit (sofern einsetzbar):

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER HP DEUTSCHLAND GMBH - SUPPORT

- 1. Parteien.** Diese Bedingungen (**“Vertrag”**) regeln den Bezug von Support Services zwischen der HP Deutschland GmbH (**„HP“**) und dem unten genannten Kunden (**„Kunde“**).
- 2. Einzelverträge.** **“Einzelvertrag”** bezeichnet die angenommene Bestellung inklusive jeglicher Zusatzdokumente, die die Parteien entweder durch einen Anhang oder durch Verweis einbeziehen (**“Zusatzdokumente”**). Solche Zusatzdokumente können beispielweise Supportproduktlisten, Hardware- oder Softwarespezifikationen, Datenblätter und deren Ergänzungen sowie standardisierte oder ausgehandelte Leistungsbeschreibungen oder Statements of Work (SOW), veröffentlichte Herstellergarantien und Service Level Agreements sein, die dem Kunden in Papierform oder durch Verweis auf eine HP Webseite zur Verfügung gestellt werden können.
- 3. Anwendungsbereich.** Diese Bedingungen können vom Kunden entweder für einen Einzelvertrag oder als Rahmenbedingungen für eine Vielzahl von Einzelverträgen genutzt werden. Zusätzlich können diese Bedingungen auf globaler Ebene von den **“verbundenen Unternehmen”** der Vertragsparteien genutzt werden (verbundenes Unternehmen bezeichnet ein Unternehmen, das die rechtliche Kontrolle über diese Vertragspartei hat, unter deren rechtlichen Kontrolle steht oder mit dieser zusammen unter der rechtlichen Kontrolle eines dritten Unternehmens steht). Die Parteien können ihre Zustimmung zu diesen Bedingungen entweder mittels Unterschrift am dafür vorgesehenen Ende der Bedingungen oder durch Bezugnahme auf diese Bedingungen in Einzelverträgen erteilen. Durch Erteilung einer Bestellung unter Bezugnahme auf diese Bedingungen und deren Annahme durch ein mit HP verbundenes Unternehmen in demselben Land können verbundene Unternehmen des Kunden Leistungen unter diesen Bedingungen beziehen. Ferner können diese Parteien zusätzliche Bedingungen oder Änderungen einvernehmlich aufnehmen, um lokalem Recht oder länderspezifischen Regelungen Rechnung zu tragen.
- 4. Bestellprozess.** Der Kunde kann bei HP über die HP Internet-Webseite, das kundenspezifische Portal, per Brief, per Fax oder per e-Mail bestellen. Die Bestellung muss von HP angenommen werden. Wo dies angebracht ist, müssen Bestellungen ein Lieferdatum festlegen. Sofern der Kunde das Leistungslieferdatum eines bereits bestehenden Einzelvertrages um mehr als 90 Tage verschiebt, gilt dies als neue Bestellung.
- 5. Preise und Steuern.** Es gelten die von HP schriftlich angebotenen Preise. Sofern ein schriftliches Angebot nicht abgegeben wurde, gelten die von HP zum Zeitpunkt des Auftragseingangs bei HP im Internet, im Kunden-Portal oder auf der jeweiligen von HP herausgegebenen Preisliste veröffentlichten Preise. Die Preise verstehen sich zuzüglich Steuern, Abgaben und sonstigen Gebühren (einschließlich Installation, Versand, etc.), soweit nicht anders angegeben. Soweit eine gesetzliche Quellensteuer erhoben wird, wird darum gebeten, den HP Ansprechpartner zu kontaktieren, um eine angemessene Vorgehensweise zu vereinbaren.
- 6. Rechnung und Zahlung.** In Rechnung gestellte Beträge werden vom Kunden innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum gezahlt. HP kann die Leistungserbringung vorübergehend oder dauerhaft einstellen, wenn Zahlungen nicht rechtzeitig geleistet werden.

(Stand 1. Februar 2013)

Vertragsnummer(n), soweit erforderlich:

HP:

Kunde:

Datum des Inkrafttretens (sofern einsetzbar):

Vertragslaufzeit (sofern einsetzbar):

- 7. Support Services.** Die Beschreibung der HP Support Services ergibt sich aus den jeweils geltenden Zusatzdokumenten, welche auf Anfrage verfügbar sind. Diese enthalten eine Beschreibung der von HP angebotenen Leistungen, der Bezugsberechtigung, der Leistungsabgrenzungen, der Mitwirkungspflichten des Kunden sowie der dem Support unterliegenden Kundensysteme.
- 8. Ausschlüsse.** HP erbringt keine Service-, Support- und Garantieleistungen bei:

 1. unsachgemäßem Gebrauch, unsachgemäßer Vorbereitung oder mangelhafter Betriebs- oder Umgebungsbedingungen am Einsatzort oder einer anderen Nichtübereinstimmung mit geltenden Zusatzdokumenten;
 2. Modifikationen oder ungenügender Systeminstandhaltung oder -einstellung, die nicht von HP oder nicht mit Genehmigung von HP ausgeführt wurde;
 3. Ausfall oder funktionellen Einschränkungen durch Software oder Produkte anderer Hersteller, die auf Systeme Einfluss haben, für die HP Support oder einen Service erbringt;
 4. Schadprogrammen (z.B. Viren, Würmern, etc.), die nicht von HP eingeführt wurden; oder
 5. Missbrauch, Nachlässigkeit, Unfall, Feuer- oder Wasserschaden, elektrischen Störungen, Transport durch den Kunden, oder anderen Gründen außerhalb des Einflussbereiches von HP.
- 9. Mitwirkung.** Die Leistungserbringung durch HP ist davon abhängig, dass der Kunde seine Mitwirkungsleistungen rechtzeitig und im angemessenen Umfang erbringt. Sie ist ferner abhängig von der Richtigkeit und Vollständigkeit der durch den Kunden zur Verfügung zu stellenden Informationen, die HP zur Leistungserbringung benötigt.
- 10. Vertragsänderungen/Change Orders.** Beide Vertragspartner werden einen Hauptansprechpartner für Themen der Leistungserbringung sowie sonstige aufkommende Fragestellungen benennen. Änderungen der Leistungen bedürfen einer schriftlichen Änderungsvereinbarung/ Change Order.
- 11. Leistungserbringung.** Dienstleistungen werden nach im Geschäftsverkehr allgemein anerkannten Regeln und Standards ausgeführt. Der Kunde stimmt zu, HP umgehend über Bedenken in Bezug auf die Leistungserbringung zu unterrichten. HP wird jede Leistung, die diese Regeln und Standards nicht erfüllt, erneut ausführen.
- 12. Mängelansprüche.** Mängel bei Werkleistungen, welche die bestimmungsgemäße Nutzung nicht nur unerheblich beeinträchtigen, berechtigen den Kunden zur Geltendmachung von Mängelansprüchen. Hierbei hat der Kunde zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl von HP entweder Nachbesserung oder Neulieferung. Die Interessen des Kunden werden bei Ausübung des Wahlrechts durch HP angemessen berücksichtigt. Schlägt die Nacherfüllung fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen, kann der Kunde den Einzelvertrag entsprechend Klausel 22 kündigen. Schadens- bzw. Aufwendungsersatz bei Mängelansprüchen ist ausgeschlossen, soweit nicht nach Klausel 19 gehaftet wird. Allerdings hat HP die zum Zwecke der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen zu tragen, soweit die Aufwendungen nicht darauf beruhen, dass die Produkte nachträglich an einen anderen Ort als den Lieferort verbracht worden sind, es sei denn die Verbringung entspricht dem bestimmungsgemäßen Gebrauch der Produkte. Jeglicher Mängelanspruch entfällt, sofern ein etwaiger Mangel darauf beruht, dass der Kunde oder ein Dritter ohne Zustimmung von HP Produkte verändert, unsachgemäß benutzt oder repariert hat oder

(Stand 1. Februar 2013)

Vertragsnummer(n), soweit erforderlich:

HP:

Kunde:

Datum des Inkrafttretens (sofern einsetzbar):

Vertragslaufzeit (sofern einsetzbar):

Produkte nicht den HP Richtlinien gemäß installiert, betrieben und gepflegt worden sind. Der Kunde hat Mängel gegenüber HP unverzüglich schriftlich zu rügen. Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist HP berechtigt, die bei HP entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu bekommen. Für Mängelansprüche gilt eine Verjährungsfrist von 1 Jahr ab dem Tag der Lieferung oder, sofern einschlägig, mit Abschluss der Installation, oder (falls der Kunde die Installation von HP verzögert) spätestens 30 Tage ab dem Lieferdatum.

- 13. Umfang der Mängelansprüche.** Dieser Vertrag regelt den Umfang der Mängelansprüche abschließend. Mit Ausnahme der individualvertraglich getroffenen Vereinbarungen schließt HP jegliche weiteren Mängelansprüche in dem rechtlich zulässigen Umfang aus.
- 14. Geistiges Eigentum.** Auf Grund dieses Vertrages werden keinerlei ausschließliche Rechte an geistigem Eigentum oder urheberrechtlich oder gewerblich geschützten Werken übertragen. Der Kunde gewährt HP und seinen Beauftragten an geschützten Werken, die HP zur Leistungserbringung benötigt, die erforderlichen einfachen, geografisch unbeschränkten Nutzungsrechte ohne gesonderte Vergütung.
- 15. Verletzung von Schutzrechten.** HP verteidigt den Kunden gegen Ansprüche Dritter wegen der Verletzung von gewerblichen Schutzrechten durch HP Produkte oder Leistungen von HP, die im Rahmen dieses Vertrages geliefert wurden, oder schließt mit Dritten einen Vergleich zur Abgeltung entsprechender Ansprüche ab. Dies setzt eine unverzügliche Unterrichtung und Unterstützung bei der Verteidigung der Ansprüche durch den Kunden voraus. HP ist berechtigt, die Produkte oder Leistungen entweder so zu verändern, dass sie keine Schutzrechte mehr verletzen, aber substantiell gleichwertig sind, oder entsprechende Nutzungsrechte zu erwerben. Sofern diese Möglichkeiten nicht bestehen, wird HP die auf das erste Nutzungsjahr entfallende Vergütung erstatten oder danach den Buchwert ersetzen. Bei Support Services wird HP die Differenz zur vorschüssig bezahlten Gesamtgebühr und bei Professional Services den bezahlten Betrag erstatten. HP ist nicht für Ansprüche verantwortlich, die auf einen unbefugten Gebrauch des Produktes oder der Leistungen zurückzuführen sind.
- 16. Vertraulichkeit.** Informationen, die im Rahmen dieses Vertrages ausgetauscht werden, sind streng vertraulich zu behandeln, wenn sie bei Übergabe als vertraulich gekennzeichnet sind oder sich die Vertraulichkeit aus den Umständen der Übergabe ergibt. Vertrauliche Informationen dürfen nur zur Erfüllung des Vertragszwecks sowie zur Ausübung von Rechten aus diesem Vertrag verwendet werden. Sie dürfen an Mitarbeiter, Erfüllungsgehilfen oder Vertragspartner weitergeben werden, wenn dies zur Erfüllung ihrer Aufgaben erforderlich ist. Vertrauliche Informationen sind angemessen vor unberechtigtem Zugriff oder Offenlegung für drei (3) Jahre ab dem Empfangsdatum oder, falls länger, für eine solche Zeitspanne, innerhalb derer die Information vertraulich verbleibt, zu schützen. Diese Verpflichtungen gelten nicht für Informationen: (i) die ohne Vertraulichkeitsverpflichtung dem Empfänger bekannt waren oder werden; (ii) die der Empfänger unabhängig entwickelt; oder (iii) deren Offenlegung durch Gesetz oder eine Behörde verlangt wird.
- 17. Datenschutz.** Im Rahmen der Durchführung der Leistungen ist eine Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden nicht vorgesehen. Sollte dies im Rahmen der jeweiligen Bestellung dennoch der Fall sein, gelten zusätzliche Regelungen im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung gemäß der Anlage „Datenschutz“. Im Übrigen verarbeitet HP personenbezogene Daten für eigene Zwecke automatisiert und die Kontaktdaten der Ansprechpartner im Unternehmen des Kunden nach Maßgabe

(Stand 1. Februar 2013)

Vertragsnummer(n), soweit erforderlich:

HP:

Kunde:

Datum des Inkrafttretens (sofern einsetzbar):

Vertragslaufzeit (sofern einsetzbar):

der Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes innerhalb und außerhalb der Bundesrepublik Deutschland und der Europäischen Union.

- 18. Exportkontrolle.** Leistungen, die unter diesen Bedingungen erbracht werden, sind nur für den internen Gebrauch des Kunden und nicht für eine darüberhinausgehende gewerbliche Nutzung bestimmt. HP kann seine Leistungserbringung unter dieser Vereinbarung vorübergehend in dem Umfang einstellen, wie dies nach dem für eine der Parteien einschlägigen Recht erforderlich ist.
- 19. Haftungsbeschränkung.** Wegen Pflichtverletzung und unerlaubter Handlung haften HP und die Erfüllungsgehilfen von HP in Fällen von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit unbeschränkt. Gleiches gilt für den Fall des arglistigen Verschweigens eines Mangels. Soweit HP und die Erfüllungsgehilfen von HP die Pflichtverletzung weder vorsätzlich noch grob fahrlässig verschuldet haben, ist die Haftung unter diesem Vertrag auf wesentliche Pflichtverletzungen und pro Einzelvertrag auf den Betrag von maximal einer (1) Million Euro oder auf die vom Kunden gemäß des maßgeblichen Einzelvertrages zu zahlende Vergütung, falls dieser Betrag höher ist, beschränkt. Im Übrigen ist eine weitergehende Haftung, insbesondere für Folgeschäden, Datenverlust und entgangenen Gewinn, ausgeschlossen. Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht für Schäden aufgrund unberechtigter Nutzung Geistigen Eigentums, einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit und Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz und soweit nach dem jeweils geltenden Recht die Haftung nicht beschränkt werden darf. Bei Bereitstellung von Personal für Arbeiten, die unter Aufsicht und nach Anweisung des Kunden erfolgen, haftet HP nur, wenn HP das Personal vorsätzlich oder grob fahrlässig nicht entsprechend den vorher bekannt gegebenen Anforderungen des Kunden ausgewählt hat. Die Haftung ist ausgeschlossen, wenn der Schaden auch bei richtiger Auswahl eingetreten wäre.
- 20. Streitigkeiten.** Sofern der Kunde mit den Leistungen, die er nach Maßgabe dieser Bedingungen von HP bezieht, nicht zufrieden und auch mit der von HP vorgeschlagenen Lösungsmöglichkeit nicht einverstanden ist, werden beide Parteien die Angelegenheit zunächst an die jeweilige Geschäftsführung eskalieren, um eine einvernehmliche Lösung herbeizuführen. Dies schließt eine mögliche spätere Geltendmachung rechtlicher Ansprüche jedoch nicht aus.
- 21. Höhere Gewalt.** Keine der Parteien haftet für Verzugsschäden oder für Lieferausfall, die außerhalb ihres zumutbaren Verantwortungsbereiches liegen, außer für Zahlungsverpflichtungen.
- 22. Kündigung.** Jede Partei kann den Vertrag schriftlich kündigen, wenn die andere Partei einer wesentlichen Verpflichtung nicht nachkommt und dem Vertragsbruch nicht innerhalb einer angemessenen Zeitspanne, nachdem die Einzelheiten schriftlich angezeigt wurden, abhilft. Sollte eine der Parteien überschuldet sein oder zahlungsunfähig werden, einen Insolvenzantrag in Bezug auf das eigene Vermögen stellen oder ein Insolvenzverfahren eröffnet werden, kann die andere Partei diesen Vertrag kündigen und die Erfüllung des Vertrages einstellen. Alle Bedingungen in diesem Vertrag, die ihrer Natur nach über die Kündigung oder das Vertragsende hinaus reichen, werden aufrechterhalten bis sie erfüllt sind und finden auf die zugelassenen Rechtsnachfolger beider Parteien Anwendung.
- 23. Allgemeines.** Dieser Vertrag ist in Bezug auf den Vertragsgegenstand abschließend und ersetzt insoweit vorangegangene Mitteilungen oder Vereinbarungen zum identischen Vertragsgegenstand. Änderungen an diesem Vertrag werden ausschließlich durch eine schriftliche Zusatzvereinbarung, die von beiden Parteien zu unterschreiben ist, vereinbart. Die Schriftform findet auch auf die Aufhebung des

(Stand 1. Februar 2013)

Vertragsnummer(n), soweit erforderlich:

HP:

Kunde:

Datum des Inkrafttretens (sofern einsetzbar):

Vertragslaufzeit (sofern einsetzbar):

Schriftformerfordernisses Anwendung. Gegen Ansprüche einer Partei kann die andere Partei nur dann aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht geltend machen, wenn die Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist. Es findet das Recht des Landes Anwendung, in dem die jeweilige Bestellung angenommen wurde - unter Ausschluss der Geltung des UN-Kaufrechts. Für alle vertraglichen und mit dem abgeschlossenen Vertrag in Zusammenhang stehenden Ansprüche innerhalb dieses Landes sind die lokalen Gerichte am Sitz von HP zuständig, dies gilt auch für den Urkundenprozess.

Zusatzdatenblatt Support

Dieses Zusatzdatenblatt beinhaltet zusätzliche allgemeine Voraussetzungen und Beschränkungen, die auf die Supportangebote (mit Ausnahme des HP Software Supports) von HP Anwendung finden, die im Detail in den angebotsspezifischen Datenblättern enthalten sind.

1. VORAUSSETZUNGEN

- **Hardware Support - Allgemeine Anspruchsvoraussetzungen.** Hardwareprodukte müssen in einem guten Betriebszustand sein, soweit von HP angemessenerweise festgestellt wird, um unter Support genommen zu werden. Die entsprechenden Produkte müssen von Ihnen im jeweils letzten von HP spezifizierten Konfigurations- und Revisionslevel gehalten werden.
- **Wiederaufnahme des Supports.** Falls Sie es zulassen, dass der Support erlischt, wird HP Ihnen Zusatzkosten in Rechnung stellen, um den Support wiederaufzunehmen, oder Sie auffordern, bestimmte Hardware- oder Softwareupgrades auszuführen.
- **Gebrauch von Proprietary Service Tools.** HP kann Sie dazu auffordern, bestimmte Hardware- und/oder Softwaresysteme und Netzwerkdiagnostik- und Wartungsprogramme („Proprietary Service Tools“) zu nutzen, ebenso wie bestimmte Diagnosewerkzeuge, die möglicherweise als Teil Ihres Systems in Ihr System integriert werden. Proprietary Service Tools sind und bleiben das alleinige und ausschließliche Eigentum von HP und werden bereitgestellt „wie gesehen“. Proprietary Service Tools können sich auf Ihren Systemen oder an Ihren Standorten befinden. Sie dürfen die Proprietary Service Tools lediglich während der Dauer eines gültigen Supportvertrages nutzen und nur soweit es von HP gestattet ist. Sie dürfen diese nicht verkaufen, übertragen, abtreten, verpfänden, oder auf irgendeine Weise mit Rechten Dritter belasten oder übereignen. Mit der Beendigung des Supports werden Sie die Proprietary Service Tools zurückgeben oder HP gestatten, diese Proprietary Service Tools zu entfernen. Außerdem werden Sie:
 - HP ermöglichen, die Proprietary Service Tools auf Ihren Systemen und Netzwerkstandorten zu belassen und HP dabei zu unterstützen, diese auszuführen;
 - Proprietary Service Tools installieren, inklusive erforderlicher Updates und Patches;
 - das elektronische Datentransfermöglichkeiten nutzen, um HP über Ereignisse zu informieren, die von der Software identifiziert werden;
 - soweit erforderlich, HP-spezifische Hardware zur Remote-Anbindung für Systeme mit Ferndiagnosesystemservice beschaffen; und
 - eine Remote-Anbindung durch einen vorschriftsmäßigen Telekommunikationsanschluss bereitstellen.

2. GRENZEN DES SUPPORTS

- **Lokale Verfügbarkeit.** Einige Angebote, Funktionen und deren Umfang (und diesbezügliche Produkte) sind ggf. nicht in allen Ländern oder Regionen verfügbar. Außerdem fallen ggf. außerhalb des Abdeckungsgebietes für den HP Support zu sätzliche Reisekosten an, sind Antwortzeiten länger oder ist der Leistungsumfang oder die zeitliche Verfügbarkeit des Supports eingeschränkt.

(Stand 1. Februar 2013)

Vertragsnummer(n), soweit erforderlich:

HP:

Kunde:

Datum des Inkrafttretens (sofern einsetzbar):

Vertragslaufzeit (sofern einsetzbar):

- **Versionsstände für den Support.** Soweit nicht abweichend von HP schriftliche bestätigt, bezieht sich der Support (mit Ausnahme des von HP Software geleisteten Supports) nur auf den jeweils aktuellen Versionsstand eines HP Softwareproduktes sowie die jeweilige unmittelbare Vorgängerversion, vorausgesetzt, die HP Software wird mit Hardware oder Software in von durch HP spezifizierten Konfigurationen und den von HP spezifizierten Versionsständen genutzt. Versionsstand meint dabei ein Softwarerelease, das neue Funktionalitäten, Erweiterungen oder Wartungsupdates enthält, oder die für eine bestimmte Software zusammengefasste Einheit mehrerer Revisionsstände, die den HP Kunden als Paket zur Verfügung gestellt wurde.
- **Standortveränderungen.** Die Veränderung eines Standortes eines unter Support befindlichen Produkts erfolgt auf Verantwortung des Kunden und kann Auswirkungen auf die lokale Verfügbarkeit des Supports haben oder Änderungen der Supportgebühr nach sich ziehen. Supportleistungen werden von HP nach einem Standortwechsel ggf. nur nach angemessener vorheriger Mitteilung erbracht. Für Standortveränderungen gelten ggf. zusätzlich die jeweils maßgeblichen Lizenzbestimmungen für das jeweilige Produkt.
- **Multi-vendor Support.** HP erbringt Supportleistungen auch für bestimmte Produkte anderer Hersteller. Das hierfür gültige Datenblatt spezifiziert Verfügbarkeit und Umfang der Supportleistungen. Die Leistungen werden in Abhängigkeit der für dieses Nicht-HP Produkt geltenden Garantieb Bestimmungen erbracht. HP kann die Supportleistungen für diese Produkte einstellen, wenn der Hersteller oder Lizenzgeber die Supportleistungen HP gegenüber einstellt.
- **Modifikationen.** HP ist es nach entsprechender Anforderung von HP gestattet, Produkte zur Verbesserung der Bedienbarkeit, Wartung oder Zuverlässigkeit oder zur Einhaltung gesetzlicher Anforderungen zu ändern.

3. MITWIRKUNGSPFLICHTEN UND VERANTWORTUNG DES KUNDEN

- **Zugang zum Produkt.** Der Kunde ermöglicht HP den Zugang zu bzw. Zugriff auf die durch den Supportvertrag abgedeckten Produkte, stellt HP ggf. einen adäquaten Arbeitsplatz und entsprechende Einrichtungen in angemessener Nähe zu den Produkten zur Verfügung, gewährt den Zugang zu und die Nutzung von Informationen, Kundenressourcen und Einrichtungen, die von HP zur Erbringung der Serviceleistungen für die Produkte als angemessen erachtet werden und erfüllt die anderen im jeweiligen Datenblatt beschriebenen Zugangsvoraussetzungen. Verweigert der Kunde den Zugang/Zugriff, und kann HP die Supportleistung deshalb nicht erbringen, so hat HP das Recht, dem Kunden den Supportanruf zu den von HP veröffentlichten Servicesätzen in Rechnung zu stellen. Der Kunde ist verpflichtet, Produkte, für die keine Supportleistung erbracht wird, auf Weisung von HP zu entfernen, um HP die Ausführung des Supports zu ermöglichen. Wird die Erbringung des Supports aufgrund von nicht unter Support befindlichen Produkten erschwert, stellt HP dem Kunden den zusätzlichen Aufwand zu den von HP veröffentlichten Servicetarifen in Rechnung.
- **Lizenzen.** Der Kunde kann verfügbaren Support für HP Produkte nur dann erwerben, wenn er den rechtmäßigen Erwerb einer entsprechenden HP Lizenz für das Produkt nachweisen kann. HP ist nicht verpflichtet, Supportleistungen zu erbringen, wenn von HP nicht autorisierte Änderungen an dem Produkt vorgenommen wurden.
- **Software Support Dokumentation und Vervielfältigungsrecht.** Zur Vervielfältigung von Dokumentationsupdates ist der Kunde nur berechtigt, wenn dieses Recht bei dem Erwerb des entsprechenden Produktes eingeräumt wurde. Kopien müssen entsprechende Hinweise auf HP Marken und Copyrights enthalten.
- **Leihgeräte.** Eigentümer von Leihgeräten bleibt HP und der Kunde trägt das Verlust- und Schadensrisiko für Leihgeräte, wenn sie nach dem Ermessen von HP im Rahmen des Hardwaresupportes oder des Garantieservices bereitgestellt werden. Leihgeräte sind an HP unbelastet am Ende der Leihfrist zurückgegeben; ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht nicht.

(Stand 1. Februar 2013)

Vertragsnummer(n), soweit erforderlich:

HP:

Kunde:

Datum des Inkrafttretens (sofern einsetzbar):

Vertragslaufzeit (sofern einsetzbar):

- **Hardware Support: Passende Kabel und Verbindungsstücke.** Der Kunde wird Hardwareprodukte, die unter Support stehen, nur mit kompatiblen und den Herstellerspezifikationen entsprechenden Kabeln und Verbindungsstücken, inklusive Glasfaserkabeln (sofern verwendbar) und entsprechend der Bedienungsanleitung des Herstellers, verbinden.
- **Datensicherung.** Zur Wiederherstellung verlorener oder veränderter Dateien, Daten oder Programme ist der Kunde verpflichtet, ein separates Datensicherungssystem bzw. -verfahren einzurichten, das nicht von dem Produkt abhängig ist, für die die Supportleistung erbracht wird.
- **Übergangslösungen.** Der Kunde implementiert von HP bereitgestellte befristete Verfahren bzw. Übergangslösungen, solange HP an der Erstellung dauerhafter Lösungen arbeitet.
- **Gefährliche Umgebung.** Der Kunde wird HP darüber informieren, wenn er die Produkte in einer Umgebung einsetzt, die ein potenzielles Gesundheits- und Sicherheitsrisiko für Mitarbeiter von HP oder ihre Subunternehmer darstellt. HP kann den Kunden anweisen, die Wartung solcher Produkte selbst unter Anleitung eines HP Mitarbeiters durchzuführen, und kann den Service so lange aufschieben, bis der Kunde die Beseitigung der Gefahren durchgeführt hat.
- **Autorisierter Vertreter.** Während der von HP ausgeführten Supportmaßnahmen am Kundenstandort ist ein Vertreter des Kunden anwesend.
- **Produktliste.** Der Kunde erstellt und pflegt eine Liste mit allen Produkten, für die Supportleistungen erbracht werden. Diese enthält Informationen zu Standort der Produkte, Seriennummern, sonstigen HP Identifikatoren und dem Supportumfang. Der Kunde hält diese Liste während des geltenden Supportzeitraums auf dem aktuellen Stand.
- **Berechtigte Anrufer.** Der Kunde benennt eine von HP und dem Kunden festgelegte, angemessene Anzahl von Anrufern, die berechtigt sind („Berechtigte Anrufer“) Support Call-Center des HP Kundenservice („Solution Center“) zu kontaktieren oder zur Nutzung von Online Hilfe -Tools berechtigt sind.
- **Qualifikation der Anrufer.** Berechtigte Anrufer müssen generell sachkundig sein und technisches Verständnis in Systemadministration, Systemmanagement und, falls notwendig, Netzwerkadministration und Management- und Diagnostiktests besitzen. HP wird möglicherweise mit dem Kunden die Erfahrung eines Berechtigten Anrufers erörtern, um eine erforderliche Grundqualifikation festzulegen. Sollten während eines Anrufes beim Solution Center Schwierigkeiten auftreten, die nach der vernünftigen Ansicht von HP auf dem Mangel an genereller Erfahrung und Training eines Berechtigten Anrufers beruhen, ist der Kunde auf Aufforderung von HP verpflichtet, diesen Berechtigten Anrufer durch eine andere Personen mit ausreichender Qualifikation zu ersetzen. Alle Berechtigten Anrufer müssen bei Beginn der Supportanfrage die ordnungsgemäße Systemidentifikation haben, die dem Kunden von HP bereitgestellt wird. Solution Center können Support auf Englisch oder in der landesüblichen Sprache oder in beiden Sprachen bereithalten.

4. SONSTIGE BESTIMMUNGEN

- **Kündigung.** Falls nicht abweichend schriftlich vereinbart, ist der Kunde berechtigt, Support Aufträge mit einer Frist von 30 Tagen in Schriftform zu kündigen oder einzelne Produkte aus dem Support abzukündigen. HP kann Support für Produkte und bestimmte Support-Services, die nicht mehr Teil des HP Support-Angebots sind, mit 60-tägiger schriftlicher Ankündigungsfrist einstellen, soweit dies nicht abweichend schriftlich geregelt wurde. Die für einen bestimmten Supportzeitraum vorab gezahlten Supportgebühren werden in diesem Fall anteilig erstattet, ggf. unter Abzug einer schriftlich vereinbarten Abstandsanzahlung.
- **Preise.** Mit Ausnahme des im Voraus gezahlten Supports oder falls schriftlich eine anderweitige Vereinbarung getroffen wurde, kann HP die Supportpreise innerhalb von sechzig (60) Tagen nach schriftlicher Mitteilung ändern.

(Stand 1. Februar 2013)

Vertragsnummer(n), soweit erforderlich:

HP:

Kunde:

Datum des Inkrafttretens (sofern einsetzbar):

Vertragslaufzeit (sofern einsetzbar):

- **Zusatzleistungen.** Zusatzleistungen, die von HP auf Anfrage des Kunden hin ausgeführt werden und die nicht in den Supportleistungen inbegriffen sind, werden nach den anwendbaren veröffentlichten Serviceraten für das Land, in dem die Leistung erbracht wird, in Rechnung gestellt.
- **Austauschteile.** Teile, die im Rahmen des Hardwaresupports bereitgestellt werden, können komplette Austauscheinheiten sein, neu oder in Leistungsfähigkeit und Funktionssicherheit funktionell gleichwertig mit neuen Teilen sein. Ausgetauschte Teile werden Eigentum von HP, sofern nichts anderes vereinbart ist und der Kunde eine angemessene Vergütung zahlt.