

Avtalsnummer om tillämpligt:

HP:.....

Kund:.....

Startdag (om tillämpligt):.....

Giltighetstid (om tillämpligt).....

HP PPS SVERIGE ALLMÄNNA VILLKOR - SUPPORT

1. **Parter.** Dessa villkor utgör det avtal ("**Avtalet**") avseende inköp av produkter och tjänster som ingått mellan det HP Inc. bolag ("**HP**") och den kund ("**Kunden**") som anges i signaturdelen nedan.
2. **Beställningar.** "**Beställning**" innebär en av HP accepterad beställning som hänvisar till Avtalet, jämte alla tillhörande avtalsdokument som parterna betraktar som inkluderade, antingen som bilaga eller genom hänvisning ("**Avtalsdokument**"). Avtalsdokument kan t.ex. utgöras av produktlistor, specifikationer för maskinvara och programvara, standardiserade eller kundspecifika tjänstebeskrivningar, datablad med tillägg samt arbetsbeskrivningar (SOW), publicerade garantier och servicenivåavtal, och kan vara tillgängligt för Kunden i pappersformat eller via en särskilt angiven HP-webbplats.
3. **Avtalets användning.** Kunden äger rätt att använda detta Avtal, antingen för en enstaka Beställning eller som ett ramavtal för flera Beställningar. Dessutom kan villkoren i detta Avtal användas på global basis av parternas koncernbolag. Med "**Koncernbolag**" avses alla juridiska enheter som är under bestämmande inflytande av samma ägare. Kundens Koncernbolag äger rätt att göra inköp på dessa villkor genom att lägga en order, innehållande specifikation av levererans av önskad produkt eller tjänst, hos HPs Koncernbolag som verkar i det land där leverans skall ske. HPs Koncernbolag bekräftar leverans enligt detta Avtal genom att godkänna ordern, med hänvisning till dessa villkor, och anger eventuellt tillkommande villkor eller ändring för att återspegla lokal lagstiftning eller gängse affärsbruk.
4. **Orderläggning.** Order läggs via HPs webbplats eller kundspecifika portal eller via brev, fax eller e-post. Där det är tillämpligt måste ordern ange ett leveransdatum . Om Kunden flyttar fram leveransdatumet för en befintlig Beställning med mer än nittio (90) dagar från ursprungligt Beställningsdatum så betraktas det som en ny order.
5. **Priser och skatter.** Gällande priser framgår av skriftlig prisuppgift från HP. Om skriftlig prisuppgift saknas gäller de priser som anges på HPs webbplats, i kundspecifik portal eller i HPs publicerade prislista vid den tidpunkt då ordern skickas till HP. Priserna är exklusive skatt, tull och avgifter (såsom avgifter för installation, frakt och administration) såvida inget annat anges. Om gällande lag kräver innehållande av särskild källskatt, skall Kunden kontakta HPs orderdesk för att diskutera lämpliga åtgärder.
6. **Betalning.** Betalning skall ske av alla fakturerade belopp inom trettio (30) dagar från HPs fakturadatum. HP kan komma att stoppa eller avbryta fullgörandet av pågående Beställningar eller tjänster om förfallna betalningar inte erlagts i tid.
7. **Supporttjänster.** HPs supporttjänster beskrivs i tillämpliga Avtalsdokument, vilka innehåller beskrivning av HPs tjänster, kvalificeringskrav för tjänsterna, begränsningar i tjänsterna och Kundens åtaganden, samt vilka Kundsystém som stöds.
8. **Kvalificeringskrav.** HPs ansvar för felavhjälpning eller supportåtaganden gäller inte fel eller brist som orsakas av:
 1. brister i användning av produkt eller tjänst, eller i använd lokal, utrymme, eller miljön i dessa, eller

Avtalsnummer om tillämpligt:

HP:.....

Kund:.....

Startdag (om tillämpligt):.....

Giltighetstid (om tillämpligt).....

annan bristande efterlevnad av anvisningar i tillämpligt Avtalsdokument;

2. gjorda ändringar, oriktigt eller otillräckligt underhåll eller kalibrering som inte har utförts eller godkänts av HP;
 3. fel eller funktionella begränsningar hos Kundens eller tredje parts programvara eller andra produkter, vilka påverkar system som omfattas av HPs support eller andra tjänster från HP;
 4. skadlig programvara (t.ex. virus, maskar m.m.) som inte tillförts av HP; eller
 5. missbruk, oaktsamhet, olyckshändelse, brand- eller vattenskada, elektriska störningar, förlust eller skada under transport utförd av Kunden eller andra omständigheter utanför HPs kontroll.
- 9. Beroenden.** HPs möjlighet att tillhandahålla tjänster är beroende av Kundens samarbete, i rimlig omfattning och inom rimlig tid, samt av att den information som HP behöver från Kunden för att kunna tillhandahålla tjänsterna, är korrekt och fullständig.
- 10. Ändring av Beställning avseende tjänster.** Parterna ska utse varsin projektansvarig som fungerar som huvudkontaktperson avseende leveransen av tjänster och därmed sammanhängande frågor eller problem. Ändringar av tjänsternas omfattning, innehåll eller resultat av tjänst måste överenskommas skriftligen i en ändringsorder som behörigen undertecknas av båda parter.
- 11. Tjänsteåtagande.** Tjänsterna utförs på fackmannamässigt sätt och i enlighet med vedertagna standarder. Kunden förbinder sig att omedelbart påtala om det föreligger fel eller brist i tillhandahållandet av tjänsterna och HP kommer då att omleverera sådan felaktig tjänst.
- 12. Immateriella rättigheter.** Villkoren i detta Avtal innebär ingen överlåtelse av äganderätt eller annan rättighet avseende immateriell egendom. Kunden beviljar HP en icke-exklusiv, global och royaltyfri rätt och licens till de immateriella rättigheter som krävs för att HP och dess underleverantörer ska kunna utföra de beställda tjänsterna för Kunden.
- 13. Intrång i immateriella rättigheter.** HP försvarar och/eller reglerar eventuella anspråk gentemot Kunden enligt vilka en produkt eller tjänst som marknadsförs under HPs varumärke och tillhandahållits under villkoren i detta Avtal, gör intrång i tredje parts immateriella rättigheter. Kunden samtycker till att omgående informera HP om sådant anspråk och till att samarbeta med HP om svaromålet. HP kan komma att modifiera produkten eller tjänsten så att den inte gör intrång i några rättigheter, men med bibehållande av i huvudsak likvärdig funktionalitet, eller kan komma att utverka nödvändig licens. Om detta inte är möjligt återbetalar HP, under första året det belopp Kunden erlagt för den aktuella produkten, och därefter ett belopp motsvarande produktens värde efter regelmässig avskrivning. Avseende supporttjänster återbetalas kvarstående tillgodohavande avseende eventuellt förskottsbelagt belopp, samt för utförda konsulttjänster, återbetalas det belopp Kunden betalat. HP ansvarar inte för anspråk som uppkommer på grund av obehörig eller oriktig användning av produkterna eller tjänsterna.
- 14. Sekretess.** Information som utbyts i samband med detta Avtal ska behandlas som konfidentiell om den anges som sådan i samband med att den görs tillgänglig för den mottagande parten, eller om den av rimliga skäl kan betraktas som konfidentiell på grund av sin natur och omständigheterna då den förmedlades. Konfidentiell information får endast användas i syfte att fullgöra förpliktelser eller utöva rättigheter enligt detta Avtal, och får förmedlas till anställda, uppdragstagare, konsulter,

Avtalsnummer om tillämpligt:

HP:.....

Kund:.....

Startdag (om tillämpligt):.....

Giltighetstid (om tillämpligt).....

underleverantörer, Koncernbolag och dess anställda, samt andra tredje parter som behöver känna till och/eller använda informationen för nämnda syfte. Konfidentiell information ska skyddas genom att mottagande part vidtar rimliga åtgärder för att förhindra obehörigt nyttjande eller obehörigas kännedom i tre (3) år efter datumet från mottagandet eller (om det är längre) under den period som informationen är konfidentiell. Dessa förpliktelser gäller inte information som; i) har blivit känd eller blir känd för den mottagande parten utan krav på sekretess; ii) är eller blir allmänt känd utan avtalsbrott från den mottagande partens sida; iii) har utvecklats av den mottagande parten på egen hand; eller iv) måste lämnas ut enligt myndighetsbeslut eller lag.

- 15. Personuppgifter.** Det åligger vardera part att följa tillämplig lagstiftning om personuppgifter. Vid tillhandahållandet av HPs tjänster enligt detta Avtal, avser HP inte att behandla personuppgifter enligt Personuppgiftslagens definition, för vilka Kunden är att betrakta som personuppgiftsansvarig. I den utsträckning HP får tillgång till sådana personuppgifter, i ett system eller i utrustning som tillhör Kunden, är denna tillgång sannolikt tillfällig och Kunden behåller alltid kontrollen över denna information. Alla eventuella personuppgifter HP har tillgång till används uteslutande i syfte att tillhandahålla beställda tjänster.
- 16. Efterlevnad av import- och exportregler.** Tjänster som tillhandahålls Kunden i enlighet med dessa villkor är avsedda för internt bruk och får inte införskaffas i syfte att vidareförsäljas. HP förbehåller sig rätten att avbryta fullgörandet av sina åtaganden enligt detta Avtal i den utsträckning det krävs för att säkerställa iakttagandet av tillämpliga exportregler eller liknande bestämmelser.
- 17. Ansvarsbegränsning.** HPs ansvar för skada som Kunden vållas under detta Avtal, är begränsat per Beställning upp till ett belopp motsvarande €1.000.000 (en miljon) eller till belopp motsvarande ordervärdet för den Beställning som är föremål för anspråket, om det är högre. Ingen av parterna ansvarar för indirekt skada, såsom exempelvis utebliven vinst eller intäkt, avbrottskostnad, förlust eller förvanskning av data. Denna bestämmelse begränsar dock inte parts ansvar för otillåten användning av immateriella rättigheter, personskada (inklusive dödsfall) eller för skada som inte kan exkluderas eller begränsas enligt gällande rätt.
- 18. Tvister.** Om Kunden är missnöjd med en tjänst som har köpts enligt dessa villkor och inte godtar HPs förslag till lösning, ska tvisten omgående eskaleras till behörig högre chef i respektive företag med syfte att försöka finna en uppgörelse i godo, innan part inleder rättsliga åtgärder.
- 19. Force majeure.** Ingen av parterna är ansvarig för försenat eller uteblivet fullgörande på grund av omständigheter utanför parts rimliga kontroll, dock att denna bestämmelse inte gäller betalningsförpliktelser.
- 20. Uppsägning.** Vardera part äger rätt att säga upp Avtalet skriftligen om den andra parten brustit i något väsentligt åtagande under Avtalet och inte åtgärdat bristen inom rimlig tid efter skriftlig anmodan härom. Om part kommer på obestånd, är oförmögen att betala sina förfallna skulder, inställer sina betalningar, ansöker om eller begärs i konkurs, blir försatt i konkurs eller blir föremål för företagsrekonstruktion, äger den andra parten rätt att säga upp Avtalet och omedelbart avbryta fullgörandet av alla förpliktelser. Villkor i Avtalet som på grund av sin natur ska gälla även efter Avtalets upphörande, ska förbli ikraft tills de har uppfyllts och omfattar även parts efterkommande

Avtalsnummer om tillämpligt:

HP:.....

Kund:.....

Startdag (om tillämpligt):.....

Giltighetstid (om tillämpligt):.....

rättsinnehavare.

- 21. Allmänt.** Avtalet utgör en fullständig beskrivning av parternas uppfattning om den aktuella överenskommelsen avseende köp av de produkter och tjänster som omfattas av Avtalet. Avtalet ersätter alla eventuella tidigare muntliga eller skriftliga meddelanden, utfästelser eller överenskommelser avseende de transaktioner som omfattas av Avtalet. Ändringar av och tillägg till Avtalet kan endast ske i form av skriftliga överenskommelser som undertecknas av behöriga företrädare för bägge parter. Avtalet lyder under lagarna i det land där HP/HPs Koncernbolag som godkänt aktuell Beställning är beläget, och domstolarna i det landet är behöriga att avgöra alla tvister. Sagda bolag har dock rätt att ansöka om stämning för att erhålla betalning i det land där Kundens Koncernbolag som gjorde Beställningen är beläget. Parterna är överens om att Lagen angående avtal om internationella köp av varor inte ska tillämpas.

ALLMÄNT DATABLAD för supporttjänster

Detta datablad utgör Avtalsdokument för tillämplig Beställning och innehåller de ytterligare allmänna krav och begränsningar som gäller avseende HPs supporttjänster (med undantag för tjänster som tillhandahålls av HP Software support), vilka beskrivs närmare i tillämpliga tjänstespecifika datablad.

1. KVALIFICERING FÖR SUPPORT

- **Maskinvarusupport – Allmänna förutsättningar.** Maskinvaruprodukter måste vara i funktionsdugligt skick enligt HPs skäliga bedömning för att kvalificera för HPs supporttjänster. Produkter som omfattas av support måste också ha den senaste HP-specificerade konfigurationen och versionsnivån.
- **Återupptagen support.** Om supporttjänst upphört, kan HP debitera tillkommande avgifter för att återuppta supporttjänsten eller kräva att vissa uppgraderingar av maskinvara och programvara sker innan supporttjänsten kan återupptas.
- **Användande av vissa serviceverktyg.** HP kan begära att vissa program för diagnostik och underhåll av maskinvara och/eller programvara ("Proprietary Service Tools"), samt vissa diagnostikverktyg skall användas i Kundens system. Sådana serviceverktyg är och förblir HPs egendom, och tillhandahålls i "befintligt skick". Proprietary Service Tools kan anslutas till Kundens system och i Kundens lokaler. Kunden får endast använda Proprietary Service Tools under den avtalade supportperioden och endast enligt HPs anvisningar. Kunden äger inte rätt att sälja, överlåta, pantsätta eller på något annat sätt belasta eller förfoga över Proprietary Service Tools. Vid supportperiodens upphörande skall Kunden återlämna Proprietary Service Tools eller tillåta att HP avlägsnar dessa. Kunden kan bli ombedd att:
 - Låta Proprietary Service Tools kontinuerligt vara i drift i Kundens system eller i Kundens lokaler, och bistå HP att köra dem;
 - Installera Proprietary Service Tools, jämte erforderliga uppdateringar och korrigeringar;
 - Använda den elektroniska dataöverföringsfunktionen för att informera HP om händelser som har identifierats av programvaran;
 - Om så erfordras, anskaffa av HP specificerad maskinvara för fjärranslutning, för system som omfattas av fjärrdiagnosttjänst; och
 - Tillhandahålla fjärranslutning via en av HP godkänd kommunikationslinje.

2. SÄRSKILDA FÖRUTSÄTTNINGAR FÖR SUPPORT

Avtalsnummer om tillämpligt:

HP:.....

Kund:.....

Startdag (om tillämpligt):.....

Giltighetstid (om tillämpligt).....

- **Lokal tillgänglighet för support.** Vissa tjänster, funktioner och tillgänglighet (och tillhörande produkter) kan vara begränsade till vissa länder eller områden. Support utanför HPs ordinarie supportzoner kan medföra tillkommande resekostnader, längre svarstider, begränsade åtaganden för återställning eller reparation samt begränsad servicenivå i övrigt.
- **Mjukvarusupport.** Om inget annat skriftligen överenskommit med HP, och med undantag för support som tillhandahålls av HPs affärsområde "HP Software", tillhandahålls support endast för den senaste och den omedelbart föregående versionen av programvara som marknadsförs under HPs varumärke, under förutsättning att sagda programvara används med maskinvara eller programvara som ingår i HP-specifierade konfigurationer på angiven versionsnivå. Med "version" avses en utgåva av programvara som innehåller nya funktioner, förbättringar och/eller underhållsuppdateringar, eller för viss programvara, en samling revisioner som är paketerade till en enhet och som i denna form gjorts tillgänglig för HPs kunder.
- **Flyttning av produkter.** Kunden ansvarar för flytt av produkter som omfattas av support. Supportens omfattning efter flytt beror på lokal tillgänglighet samt kan även resultera i ändrade avgifter. För att HP skall kunna utföra support efter att Kunden flyttat produkterna krävs att HP erhållit underrättelse om flytten i förväg inom skäligen tid. De berörda produkternas licensvillkor kan innehålla ytterligare reglering avseende flytt av produkt.
- **Multivendorsupport.** HP erbjuder support för vissa produkter som inte marknadsförs under HPs varumärke. Tillämpliga datablad anger nivåer för tillgänglighet och servicefönster för sådana produkter och support kommer att tillhandahållas i enlighet med vad som framgår av dessa, oavsett om produkterna omfattas av garanti eller ej. HP äger rätt att avbryta support av sådana produkter om tillverkaren eller licensgivaren upphör att tillhandahålla support för dessa.
- **Modifikationer.** HP äger rätt att, utan kostnad för Kunden, modifiera produkter för att uppnå förbättrad användning, underhålls-möjligheter och tillförlitlighet, eller för att uppfylla rättsliga krav.

3. SÄRSKILDA ÅTAGANDEN FÖR KUND

- **Åtkomst till lokaler och produkter.** Kunden skall bereda HP tillgång till de produkter som omfattas av support och, om tillämpligt, lämpligt arbetsutrymme och faciliteter inom rimligt avstånd från Produkterna, tillgång till information och interna resurser hos Kunden enligt vad som enligt HPs rimliga bedömning behövs för att HP skall kunna fullgöra support på produkterna samt för att tillgodose övriga krav på tillgänglighet som beskrivs i relevant datablad. Om Kunden underlåter att fullgöra detta, och detta resulterar i att HP inte kan tillhandahålla supporttjänsterna, får HP ändå debitera Kunden för supporttjänsten i enlighet med HPs gängse standardtaxa. Kunden ansvarar för att avlägsna produkter som inte omfattas av support enligt HPs instruktioner, för att möjliggöra för HP att utföra support på supportberättigade produkter. Om leverans av support försvåras på grund av produkter som inte är supportberättigade, får HP debitera Kunden för sådant tillkommande arbete som detta föranlett, i enlighet med HPs gängse standardtaxa.
- **Licenser.** Köp av support för produkt som marknadsförs under HPs varumärke förutsätter att Kunden kan visa att denne innehar erforderlig licens för produkten. Kunden äger inte rätt att företa ändringar eller modifieringar av produkten utan HPs medgivande vid varje särskilt tillfälle.
- **Dokumentation av programvarusupport och kopieringsrätt.** Kunden får bara kopiera uppdateringar av dokumentation om Kundens avtal särskilt medger detta. Kopior måste korrekt ange HPs varumärke och information om copyright.
- **Låneutrustning.** HP behåller äganderätten till utlånade enheter. Kunden står risken för förlust av, eller skada på, utlånad utrustning, då sådan utrustning tillhandahålls av HP som del av maskinvarusupporttjänst eller åtaganden på grund av felansvar. Utlånade enheter ska returneras till HP vid låneperiodens slut utan rättsliga belastningar.

Avtalsnummer om tillämpligt:

HP:.....

Kund:.....

Startdag (om tillämpligt):.....

Giltighetstid (om tillämpligt).....

- **Maskinvarusupport: Kompatibla anslutningar.** Kunden skall ansluta maskinvaruprodukter som omfattas av support med kablar och kontakter (inklusive fiberoptik om det är aktuellt) som är kompatibla med systemet, enligt tillverkarens bruksanvisning.
- **Säkerhetskopior av data.** För att kunna rekonstruera förlorade eller ändrade kunddatafiler, data eller program, måste Kunden själv upprätthålla ett separat system eller procedur för säkerhetskopiering som inte är beroende av de produkter som är föremål för support.
- **Tillfälliga lösningar.** Kunden ska implementera tillfälliga rutiner eller lösningar som HP tillhandahåller i avvaktan på en permanent lösning.
- **Säker miljö.** Kunden skall meddela HP om Kunden använder produkter i en miljö som kan utgöra en potentiell hälso- eller säkerhetsrisk för HPs anställda eller underleverantörer. HP kan kräva att Kunden själv utför underhållsåtgärderna för sådana produkter under HPs tillsyn, och HP äger rätt att skjuta upp åtgärderna tills riskerna avhjälpats.
- **Behörig representant.** Kunden skall säkerställa att det finns en behörig representant för Kunden närvarande när HP utför support hos Kunden.
- **Produktlista.** Kunden ansvarar för att upprätthålla en aktuell lista över alla produkter som omfattas av support, inklusive produkternas plats, serienummer, HPs system-ID och täckningsnivåer.
- **Särskilda kontaktpersoner för HPs Solution Center.** Kunden ska utse ett erforderligt antal kontaktpersoner enligt närmare överenskommelse med HP ("Särskilda kontaktpersoner"), som ges tillgång till HPs callcenter för kundsupport ("Solution Center") eller on-line hjälpverktyg.
- **Kontaktpersoner och krav på kvalifikationer.** Utsedda kontaktpersoner måste vara allmänt kunniga och uppvisa tekniska färdigheter i systemadministration, systemdrift och, i förekommande fall, nätverksadministration, nätverksdrift och diagnostisk testning. HP äger rätt att granska och diskutera med Kunden beträffande utsedd kontaktpersons färdigheter och kompetens för att bedöma dennes lämplighet. Vidare förbehåller sig HP rätten att, i samband med samtal till Solution Centers, begära byte av den utsedda kontaktpersonen om denne enligt HPs rimliga bedömning brister i allmän erfarenhet eller kompetens. Alla utsedda kontaktpersoner måste vid kontakt med HP Solution Centers uppge vederbörligt system-id, vilken angetts i samband med att supporttjänsten initierats. HP Solution Centers kan tillhandahålla support på engelska och/eller lokalt språk.

4. ÖVRIGA VILLKOR

- **Uppsägning.** Såvida annat inte överenskommit skriftligen, kan Kunden avbeställa support eller undanta produkter från support med trettio (30) dagars skriftlig varsel. Om Kunden avbeställer förbetald support, skall HP till Kunden återbetala ett pro-ratabelopp för outnyttjad förbetald support med avdrag för tillämpliga avgifter för förtida upphörande eller i enlighet med eventuellt tillämpliga begränsningar, enligt vad som skriftligen anges.
- **Pris.** Med undantag för förbetald support och såvida inte annat överenskommit skriftligen, kan HP ändra priser för support med sextio (60) dagars skriftligt varsel.
- **Tillkommande tjänster.** Tjänst som levereras av HP efter Kunds begäran, och som inte ingår i befintligt supportavtal, debiteras enligt gällande avgifter för det land där tjänsten levereras.
- **Reservdelar.** Reservdelar som tillhandahålls inom ramen för maskinvarusupport kan utgöras av en hel ersättningsenhet, eller delar av sådan enhet. Dessa delar är nya, alternativt funktionellt likvärdiga med nya i fråga om prestanda och tillförlitlighet, och omfattas av garantin för produkten. Utbytta delar blir HPs egendom, såvida inte annat avtalats med HP och i sådant fall under förutsättning av att Kunden erlagt eventuella tillämpliga avgifter.