



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 vorschrittmäßigen 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.
- **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 Garantiebestimmungen 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.
- **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 Diagnosetests 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

Dieses Zusatzdatenblatt enthält allgemeine Bedingungen und Beschränkungen für HP Support Angebote, die in angebotsspezifischen Datenblättern spezifiziert werden, mit Ausnahme der von HP Software erbrachten Supportleistungen.



- **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.
- **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.