

Vertragsnummer(n), soweit erforderlich:

HP:

Kunde:

Datum des Inkrafttretens (sofern einsetzbar):

Vertragslaufzeit (sofern einsetzbar):

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN HP SCHWEIZ

- 1. Parteien.** Diese Bedingungen ("Vertrag") regeln den Bezug von Produkten und Leistungen zwischen der HP Schweiz 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 Produktlisten, 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 Produkte und 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, Fax oder per e-Mail bestellen. Die Bestellung bedarf der Annahme durch HP. Wo dies angebracht ist, müssen Einzelverträge ein Lieferdatum festlegen. Sofern der Kunde das Lieferdatum eines bereits bestehenden Einzelvertrages um mehr als 90 Tage verschiebt, gilt dies als neue Bestellung. Hardwarebestellungen können vom Kunden bis fünf (5) Werktagen (Montag bis Freitag) vor dem Versanddatum kostenfrei storniert werden.
- 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. Angemessene Auslagen, insbesondere Reisekosten im Rahmen von Professional Services, werden gesondert berechnet.
- 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.

- 7. Eigentum.** Das Risiko des Verlustes oder der Beschädigung von Hardwareprodukten geht mit Lieferung auf den Kunden oder seinen Beauftragten über. Das Eigentum an Hardwareprodukten geht mit Erhalt der vollständigen Bezahlung über.
- 8. Lieferung.** HP wird sich in wirtschaftlich zumutbarem Umfang bemühen, die Produkte innerhalb angemessener Frist zu liefern. HP kann Software einschliesslich dazugehöriger Produkt- und Lizenzinformationen inklusive Dokumentation elektronisch übermitteln oder per Download zur Verfügung stellen.
- 9. Installationsleistungen.** Soweit HP Installationsleistungen für von HP verkaufte Produkte erbringt, ergeben sich die vom Kunden zu schaffenden Installationsvoraussetzungen aus den HP-Richtlinien zum Aufstellungsort (auf Anfrage von HP erhältlich). HP erbringt die Installationsleistungen nach Massgabe der HP Standards und wird die Produkte vor Abschluss der Installation testen.
- 10. Support Services.** Die Beschreibung der HP Support Services ergibt sich aus den jeweils geltenden Zusatzdokumenten. Diese enthalten eine Beschreibung der von HP angebotenen Leistungen, der Bezugsberechtigung, der Leistungsabgrenzungen, der Mitwirkungspflichten des Kunden sowie der dem Support unterliegenden Kundensysteme.
- 11. 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.
- 12. Professional Services.** HP wird beauftragte IT Beratungsleistungen, Trainings- oder andere Dienstleistungen auf Grundlage der massgeblichen Zusatzdokumente erbringen.
- 13. Abnahme von Professional Services.** Soweit vorgesehen wird das Abnahmeverfahren in den massgeblichen Zusatzdokumenten beschrieben und gilt nur für die dort aufgeführten Werkleistungen, jedoch nicht für etwaige sonstige von HP zu liefernde Produkte oder Leistungen, die von HP bereitzustellen sind.
- 14. 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.
- 15. 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.

- 16. Herstellergarantie für Produkte.** Für alle HP-Hardware-Produkte gelten die Bedingungen der jeweiligen HP- Herstellergarantie, die den Produkten beigelegt sind bzw. bei Kauf oder auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden. Die Garantiefrist beginnt mit dem Lieferdatum oder sofern die Installation von HP ausgeführt wird mit dem Installationsdatum. Spätestens jedoch - beispielsweise falls der Kunde die Installation verzögert - beginnt die Garantiefrist 30 Tage nach der Lieferung. Für Produkte anderer Hersteller gelten die gesonderten Garantiebestimmungen des jeweiligen Herstellers.
- 17. Beschaffenheit der Software.** HP haftet dafür, dass seine Software-Produkte im Wesentlichen der Dokumentation entsprechen und bei Auslieferung frei von Schadsoftware sind. Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beginnt mit dem Tag der Lieferung und beträgt, soweit nicht etwas anderes in den Zusatzdokumenten bestimmt ist, 90 Tage. HP gewährleistet nicht, dass der Betrieb der Software frei von Unterbrechungen oder fehlerfrei ist oder dass die Software in anderen Hardware- und Software-Kombinationen funktioniert als denen, die ausdrücklich von HP in den Zusatzdokumenten zugelassen sind.
- 18. 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.
- 19. Leistungserbringung mit Werkleistungen.** Sofern in den Zusatzdokumenten spezifische Werkleistungen definiert sind, gewährleistet HP, dass diese Werkleistungen während 30 Tagen ab deren Lieferung mit den schriftlichen Spezifikationen übereinstimmen. Informiert der Kunde HP schriftlich innerhalb dieser 30 Tagen über eine allfällige Nicht-Übereinstimmung, wird HP diese in Bezug auf die betroffenen Werkleistungen umgehend beheben oder den bezahlten Preis für diese Werkleistung rückvergüten. Der Kunde wird die betroffenen Werkleistungen an HP retournieren.
- 20. Mängelansprüche bei Produkten.** Bei berechtigten Mängelansprüchen für HP Hardware oder HP Software, wird HP den betreffenden Mangel entweder beheben oder das Produkt ersetzen. Ist HP nicht in der Lage den Mangel zu beheben oder das Produkt innerhalb einer angemessenen Frist zu ersetzen, erfolgt eine Rückvergütung des bezahlten Preises durch HP nach umgehender Rückgabe des Produkts durch den Kunden (im Falle von Hardware) oder nach Erhalt der schriftlichen Bestätigung des Kunden die betroffene Software sei zerstört oder permanent funktionsunfähig gemacht worden. HP trägt die Versandkosten für die reparierten oder ersetzten Produkte. Im Falle der Rückgabe des Produkts gegen Rückvergütung des bezahlten Preises, trägt der Kunde die Versandkosten.
- 21. Umfang der Mängelansprüche.** Dieser Vertrag regelt den Umfang der Mängelansprüche abschliessend. HP schliesst jegliche weiteren Mängelansprüche in dem rechtlich zulässigen Umfang aus.
- 22. Geistiges Eigentum.** Auf Grund dieses Vertrages werden keinerlei Immaterialgüterrechte und gewerbliche Schutzrechte übertragen. Der Kunde gewährt HP und seinen Beauftragten an den Immaterialgüterrechten und gewerblichen Schutzrechten, die HP zur Leistungserbringung benötigt, ein nicht ausschliessliches, geografisch unbeschränktes und gebührenfreies Nutzungsrechts. Sofern HP für den Kunden individuelle, schutzfähige Leistungsergebnisse erstellt und als solche in den Zusatzdokumenten kennzeichnet, gewährt HP dem Kunden daran mit vollständiger Bezahlung ein nicht ausschliessliches, geografisch unbeschränktes Nutzungsrecht zum internen Gebrauch, das das Recht zur Vervielfältigung für interne geschäftliche Zwecke umfasst.
- 23. 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 substanziiell 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. Diese Klausel gilt auch für in den relevanten Zusatzdokumenten aufgeführte Werkleistungen, wobei HP nicht für Ansprüche haftet, die aus vom Kunden zur Verfügung gestellten Beistellungen, Inhalten oder Designvorgaben resultieren.

- 24. Einräumung von Nutzungsrechten.** HP gewährt dem Kunden das nicht ausschliessliche Recht zur Nutzung der in dem Einzelvertrag festgelegten Version bzw. des Release-Stands der HP-Software in ausführbarer Form (als Objektcode). Die Nutzung ist auf interne Zwecke beschränkt, eine weitere gewerbliche Nutzung ist ausgeschlossen. Die Nutzungsrechte werden durch produktspezifische Lizenzbestimmungen präzisiert. Diese werden mit der Software oder den Zusatzdokumenten zur Verfügung gestellt. Für Software anderer Hersteller gelten ausschliesslich die Lizenzbestimmungen dieser Hersteller. Die Produkt- und Lizenzinformationen (inklusive Dokumentation) sind englischsprachig.
- 25. Updates.** Der Kunde kann neue Versionen, Release-Stände oder Wartungsupdates (gemeinsam „Updates“), soweit verfügbar, gesondert oder im Rahmen eines HP-Software Support Vertrages bestellen. Für diese Updates können zusätzliche Nutzungsrechtsvereinbarungen oder Gebühren Anwendung finden; dasselbe gilt für die Nutzung der Software in einer erweiterten Einsatzumgebung. Für Updates gelten die im Zeitpunkt der Bereitstellung geltenden Lizenzbedingungen.
- 26. Nutzungsrechtsbedingungen.** HP ist berechtigt, die Einhaltung der Nutzungsrechtsbedingungen per Fernzugriff zu überwachen und, wenn HP ein Lizenz-Management-Programm zur Verfügung stellt, wird der Kunde dieses Programm innerhalb angemessener Zeit installieren und nutzen. Die Erstellung einer Kopie der Software oder die Anpassung der Software ist zu Archivierungszwecken (Sicherungskopie) gestattet und darüber hinaus nur, soweit dies technisch zum Ablaufenlassen der Software erforderlich ist. Die Sicherungskopie darf nur dann ohne zusätzliche Vergütung genutzt werden, wenn das System, auf dem die Originalsoftware installiert ist, nicht funktionstüchtig ist. Die Nutzung, Vervielfältigung oder das sonstige Zugänglichmachen der Software in einem öffentlichen, verteilten Netzwerk ist nicht zulässig. Soweit eine Nutzung im Intranet des Kunden zulässig ist, ist die Nutzung auf entsprechend berechtigte Nutzer zu beschränken. Die Modifizierung, das Reverse Engineering, die Disassemblierung, Entschlüsselung, Dekompilierung oder sonstige Ableitungen sind, soweit nicht gesetzlich zwingend zulässig, nicht gestattet. Der Kunde wird HP über sämtliche entsprechenden Aktivitäten in angemessenem Umfang unterrichten.
- 27. Dauer des Nutzungsrechts und Beendigung.** Soweit nicht anders angegeben, wird dem Kunden ein dauerhaftes Nutzungsrecht eingeräumt. Falls der Kunde die Nutzungsrechtsbedingungen verletzt, ist HP berechtigt das Nutzungsrecht schriftlich zu kündigen. Nach Ende bzw. Kündigung des Nutzungsrechts ist der Kunde verpflichtet, entweder alle Kopien der Software zu löschen oder an HP zurückzugeben (mit Ausnahme einer Kopie zu Archivierungszwecken).
- 28. Übertragung von Nutzungsrechten.** Ausser mit ausdrücklichem Einverständnis von HP darf der Kunde Software weder unterlizenzieren, noch auf Dritte übertragen, verleihen oder vermieten. HP-Software kann jedoch grundsätzlich nach schriftlicher Genehmigung durch HP auf Dritte übertragen werden, wenn die jeweils geltenden Lizenz- und Übertragungsgebühren gezahlt worden sind. Bei einer Übertragung

enden die Nutzungsrechte des Kunden und der Kunde muss alle Kopien der Software an den Dritten weitergeben. Dieser Dritte muss der Geltung der Software-Lizenzbestimmungen schriftlich zustimmen. Firmware darf nur gemeinsam mit der Hardware übertragen werden.

- 29. Einhaltung von Lizenzbestimmungen.** HP ist berechtigt, die Einhaltung der Software-Lizenzbestimmungen zu überprüfen. Nach angemessener vorheriger Ankündigung kann HP entsprechende Prüfungen während üblicher Geschäftszeiten durchführen, wobei die Kosten des Prüfers von HP getragen werden. Sofern eine Überprüfung ergibt, dass Lizenzgebühren nicht vollständig gezahlt wurden, ist der Kunde zur entsprechenden Nachzahlung verpflichtet. Sofern ausstehende Beträge fünf (5) Prozent der insgesamt zu zahlenden Lizenzgebühren übersteigen, wird der Kunde HP die Kosten des Prüfers erstatten.
- 30. 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.
- 31. Datenschutz.** Jede Partei wird ihre jeweiligen Verpflichtungen, die sich aus der datenschutzrechtlichen Gesetzgebung ergeben, einhalten. Im Rahmen der Durchführung der Leistungen ist eine Verarbeitung von Personendaten im Auftrag des Kunden nicht vorgesehen. Sollte HP Zugang zu Personendaten haben, die sich auf Systemen oder Geräten des Kunden befinden, erfolgt dieser Zugang nur zufällig und der Kunde verbleibt Datenherr dieser Personendaten. Ist zur Erfüllung der vertraglichen Leistungen ein Zugang zu Personendaten erforderlich, wird HP diese ausschliesslich zur Durchführung der vertraglichen Leistungen verwenden.
- 32. Exportkontrolle.** Produkte und Leistungen, die unter diesen Bedingungen erbracht werden, sind nur für den internen Gebrauch des Kunden und nicht für eine darüberhinausgehende gewerbliche Nutzung bestimmt. Falls der Kunde Produkte und/oder Werkleistungen, die unter diesen Bedingungen erbracht werden, exportiert, importiert oder auf andere Weise zur Verfügung stellt, ist der Kunde für die Einhaltung der einschlägigen Gesetze und Bestimmungen und für die Einhaltung erforderlicher Ex- oder Importgenehmigungen verantwortlich. HP kann seine Leistungserbringung unter dieser Vereinbarung vorübergehend in dem Umfang einstellen, wie dies nach dem für eine der Parteien einschlägigen Recht erforderlich ist.
- 33. Haftungsbegrenzung.** HP's Haftung ist für die Summe aller aufgetretenen Schadensfälle auf den Betrag von maximal einer (1) Million CHF oder, falls dieser Betrag höher ist, auf die vom Kunden gemäss des relevanten Einzelvertrages zu zahlende Vergütung beschränkt. Im Übrigen ist eine weitergehende Haftung, insbesondere für entgangenen Gewinn, Schäden durch Stillstandzeiten sowie Verlust und Wiederherstellung von Daten und andere indirekte, mittelbare oder Folgeschäden ausgeschlossen. Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht für Schäden aufgrund unberechtigter Nutzung Geistigen Eigentums, einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie grobfahrlässig oder absichtlich verursachte

Schäden. Ausserdem gilt die Haftungsbeschränkung nicht soweit nach dem jeweils geltenden Recht die Haftung nicht beschränkt werden darf.

- 34. Streitigkeiten.** Sofern der Kunde mit den Produkten oder 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.
- 35. Höhere Gewalt.** Keine der Parteien haftet für Verzugsschäden oder für Lieferausfall, die ausserhalb ihres zumutbaren Verantwortungsbereiches liegen, ausser für Zahlungsverpflichtungen.
- 36. 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. Wenn eine Partei zahlungsunfähig wird, nicht in der Lage ist, ihre Schulden bei Fälligkeit zu zahlen, einen Antrag auf Konkurseröffnung stellt, ein zwangsweiser Konkurs über sie eröffnet wird, 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.
- 37. 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. Es findet das Recht des Landes Anwendung, in dem die HP Gesellschaft, bei der die Bestellung erfolgt, ihren Sitz hat; Gerichtsstand ist am Sitz der HP Gesellschaft bei der die Bestellung erfolgt ist. HP ist berechtigt, Beteiligungen und Zahlungsforderungen vor den lokalen Gerichten und Behörden am Sitze der Kundengesellschaft, die die Bestellung aufgegeben hat, durchzuführen. Für Bestellungen bei HP Schweiz GmbH gilt Schweizer Recht, Gerichtsstand ist Zürich. Die Parteien vereinbaren den Ausschluss der Geltung des UN-Kaufrechts.

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 Netzwerkdienst- 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;
- die 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 zusätzliche 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 schriftlich bestätigt, bezieht sich der Support (mit Ausnahme des von HP Software geleisteten Supports) nur auf den jeweils aktuellen Versionsstand eines HP Software-Produktes 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 und die Leistungen werden in diesem Umfang erbracht, unabhängig von den für dieses nicht-HP-Produkt allenfalls geltenden Garantiebestimmungen. HP kann die Supportleistungen für diese Produkte einstellen, wenn der Hersteller oder Lizenzgeber die Supportleistungen HP gegenüber einstellt.
- **Modifikationen.** HP ist es nach entsprechender Anfrage 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 ihrer 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 Diagnostetests 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 Abstandszahlung.
- **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 Austauschereinheiten 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.