

Vertragsnummer(n), soweit erforderlich:

HP:

Kunde:

Datum des Inkrafttretens (sofern einsetzbar):

Vertragslaufzeit (sofern einsetzbar):

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER HP DEUTSCHLAND GMBH - SUPPORT (Stand 1. Februar 2015)

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.

Vertragsnummer(n), soweit erforderlich:

HP:

Kunde:

Datum des Inkrafttretens (sofern einsetzbar):

Vertragslaufzeit (sofern einsetzbar):

- 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.
- 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

Vertragsnummer(n), soweit erforderlich:

HP:

Kunde:

Datum des Inkrafttretens (sofern einsetzbar):

Vertragslaufzeit (sofern einsetzbar):

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 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.

Vertragsnummer(n), soweit erforderlich:

HP:

Kunde:

Datum des Inkrafttretens (sofern einsetzbar):

Vertragslaufzeit (sofern einsetzbar):

- 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

Vertragsnummer(n), soweit erforderlich:

HP:

Kunde:

Datum des Inkrafttretens (sofern einsetzbar):

Vertragslaufzeit (sofern einsetzbar):

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 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.

Vertragsnummer(n), soweit erforderlich:

HP:

Kunde:

Datum des Inkrafttretens (sofern einsetzbar):

Vertragslaufzeit (sofern einsetzbar):

- 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 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.

Vertragsnummer(n), soweit erforderlich:

HP:

Kunde:

Datum des Inkrafttretens (sofern einsetzbar):

Vertragslaufzeit (sofern einsetzbar):

Die Parteien bestätigen ihre Zustimmung zu diesen Bedingungen entweder durch Bezugnahme auf diese Bedingungen in dem jeweiligen Einzelvertrag oder durch untenstehende Unterschrift:

HP Deutschland GmbH:
[Unterschrift]

Name des Zeichnungsbe-
rechtigten : [Name in Druckbuchstaben]

Titel:
[Business Titel]

Datum:
[Datumsangabe]

Kunde:
[Unterschrift]

Name des Zeichnungsbe-
rechtigten: [Name in Druckbuchstaben]

Titel:
[Business Titel]

Firmenbezeichnung Kunde:

Datum:
[Datumsangabe]