

Vertragsnummer(n), soweit erforderlich:

HP: .....

Kunde: .....

Datum des Inkrafttretens (sofern einsetzbar): .....

Vertragslaufzeit (sofern einsetzbar): .....

## **ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN HP INC. - SUPPORT**

- 1. Parteien.** Diese Bedingungen ("Vertrag") regeln den Bezug von Support Services 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 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, 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 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.
- 7. 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.

- 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. 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.
- 13. 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.

- 14. 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.
- 15. 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.
- 16. 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.
- 17. 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.
- 18. 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.
- 19. Höhere Gewalt.** Keine der Parteien haftet für Verzugsschäden oder für Lieferausfall, die ausserhalb ihres zumutbaren Verantwortungsbereiches liegen, ausser für Zahlungsverpflichtungen.
- 20. 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.

- 21. 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 Hewlett-Packard (Schweiz) GmbH gilt Schweizer Recht, Gerichtsstand ist Zürich. Die Parteien vereinbaren den Ausschluss der Geltung des UN-Kaufrechts.