

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN DER HPE GMBH

- 1. Parteien.** Diese Bedingungen ("Vertrag") regeln den Bezug von Produkten und Leistungen zwischen der Hewlett-Packard GmbH („HPE“) 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 HPE 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 HPE 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 HPE über die HPE Internet-Webseite, das kundenspezifische Portal, per Brief, per Fax oder per e-Mail bestellen. Die Bestellung muss von HPE angenommen werden. Wo dies angebracht ist, müssen Bestellungen ein Lieferdatum festlegen. Sofern der Kunde das Lieferdatum eines bereits bestehenden Einzelvertrages um mehr als 90 Tage verschiebt, gilt dies als neue Bestellung. Der Kunde kann kostenfrei bis spätestens 5 Arbeitstage (werktags Montag – Freitag) vor dem Versanddatum von einem Hardwareeinzelvertrag zurücktreten.
- 5. Preise und Steuern.** Es gelten die von HPE schriftlich angebotenen Preise. Sofern ein schriftliches Angebot nicht abgegeben wurde, gelten die von HPE zum Zeitpunkt des Auftragseingangs bei HPE im Internet, im Kunden-Portal oder auf der jeweiligen von HPE 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 HPE Ansprechpartner zu kontaktieren, um eine angemessene Vorgehensweise zu vereinbaren. Angemessene Auslagen, insbesondere Reisekosten im Rahmen von Professional Services, werden gesondert berechnet.



Hewlett Packard Enterprise

6. **Rechnung und Zahlung.** In Rechnung gestellte Beträge werden vom Kunden innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum gezahlt. HPE 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.** HPE wird sich in wirtschaftlich zumutbarem Umfang bemühen, die Produkte innerhalb angemessener Frist zu liefern. HPE kann Software einschließlich dazugehöriger Produkt- und Lizenzinformationen inklusive Dokumentation elektronisch übermitteln oder per Download zur Verfügung stellen.
9. **Installationsleistungen.** Soweit HPE Installationsleistungen für von HPE verkaufte Produkte erbringt, ergeben sich die vom Kunden zu schaffenden Installationsvoraussetzungen aus den HPE Richtlinien zum Aufstellungsort (auf Anfrage von HPE erhältlich). HPE erbringt die Installationsleistungen nach Maßgabe der HPE Standards und wird die Produkte vor Abschluss der Installation testen.
10. **Support Services.** Die Beschreibung der HPE Support Services ergibt sich aus den jeweils geltenden Zusatzdokumenten, welche auf Anfrage verfügbar sind. Diese enthalten eine Beschreibung der von HPE angebotenen Leistungen, der Bezugsberechtigung, der Leistungsabgrenzungen, der Mitwirkungspflichten des Kunden sowie der dem Support unterliegenden Kundensysteme.
11. **Ausschlüsse.** HPE 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 HPE oder nicht mit Genehmigung von HPE ausgeführt wurde;
 3. Ausfall oder funktionellen Einschränkungen durch Software oder Produkte anderer Hersteller, die auf Systeme Einfluss haben, für die HPE Support oder einen Service erbringt;
 4. Schadprogrammen (z.B. Viren, Würmern, etc.), die nicht von HPE eingeführt wurden; oder
 5. Missbrauch, Nachlässigkeit, Unfall, Feuer- oder Wasserschaden, elektrischen Störungen, Transport durch den Kunden, oder anderen Gründen außerhalb des Einflussbereiches von HPE.
12. **Professional Services.** HPE 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 HPE zu liefernde Produkte oder Leistungen, die von HPE bereitzustellen sind.



Hewlett Packard Enterprise

14. **Mitwirkung.** Die Leistungserbringung durch HPE 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 HPE 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 HPE Hardwareprodukte gelten neben den Mängelansprüchen die Bedingungen der jeweiligen HPE Herstellergarantie, die den Produkten beigelegt sind bzw. bei Kauf oder auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden. Für Produkte anderer Hersteller gelten ggf. die gesonderten Garantiebestimmungen des jeweiligen Herstellers.
17. **Beschaffenheit der Software.** HPE 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, 12 Monate. HPE 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 HPE in den Zusatzdokumenten zugelassen sind.
18. **Leistungserbringung.** Dienstleistungen werden nach im Geschäftsverkehr allgemein anerkannten Regeln und Standards ausgeführt. Der Kunde stimmt zu, HPE umgehend über Bedenken in Bezug auf die Leistungserbringung zu unterrichten. HPE wird jede Leistung, die diese Regeln und Standards nicht erfüllt, erneut ausführen.
19. **Mängelansprüche.** Mängel, welche die bestimmungsgemäße Nutzung von HPE Hardware oder HPE Software oder einer nach den Zusatzdokumenten vereinbarten Werkleistung 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 HPE entweder Nachbesserung oder Neulieferung. Die Interessen des Kunden werden bei Ausübung des Wahlrechts durch HPE angemessen berücksichtigt. Schlägt die Nacherfüllung fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen, kann der Kunde kostenfrei vom Einzelvertrag zurückzutreten (Rücktritt). Schadens- bzw. Aufwendungsersatz bei Mängelansprüchen ist ausgeschlossen, soweit nicht nach Klausel 33 gehaftet wird. Allerdings hat HPE 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 HPE Produkte verändert, unsachgemäß benutzt oder repariert hat oder Produkte nicht den HPE Richtlinien gemäß installiert, betrieben und gepflegt worden sind. Der Kunde hat Mängel gegenüber HPE unverzüglich schriftlich zu rügen. Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist HPE berechtigt, die bei HPE 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 HPE verzögert) spätestens 30 Tage ab dem Lieferdatum.

20. **Umfang der Mängelansprüche.** Dieser Vertrag regelt den Umfang der Mängelansprüche abschließend. Mit Ausnahme der individualvertraglich getroffenen Vereinbarungen schließt HPE jegliche weiteren Mängelansprüche in dem rechtlich zulässigen Umfang aus.
21. **Geistiges Eigentum.** Auf Grund dieses Vertrages werden keinerlei ausschließliche Rechte an geistigem Eigentum oder urheberrechtlich oder gewerblich geschützten Werken übertragen. Der Kunde gewährt HPE und seinen Beauftragten an geschützten Werken, die HPE zur Leistungserbringung benötigt, die erforderlichen einfachen, geografisch unbeschränkten Nutzungsrechte ohne gesonderte Vergütung. Sofern HPE für den Kunden individuelle, schutzfähige Leistungsergebnisse erstellt und als solche in den Zusatzdokumenten kennzeichnet, gewährt HPE dem Kunden daran mit vollständiger Bezahlung ein einfaches, geografisch unbeschränktes Nutzungsrecht zum internen Gebrauch, das das Recht zur Vervielfältigung für interne geschäftliche Zwecke umfasst.
22. **Verletzung von Schutzrechten.** HPE verteidigt den Kunden gegen Ansprüche Dritter wegen der Verletzung von gewerblichen Schutzrechten durch HPE Produkte oder Leistungen von HPE, 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. HPE ist berechtigt, die Produkte oder Leistungen entweder so zu verändern, dass sie keine Schutzrechte mehr verletzen, aber substantziell gleichwertig sind, oder entsprechende Nutzungsrechte zu erwerben. Sofern diese Möglichkeiten nicht bestehen, wird HPE die auf das erste Nutzungsjahr entfallende Vergütung erstatten oder danach den Buchwert ersetzen. Bei Support Services wird HPE die Differenz zur vorschüssig bezahlten Gesamtgebühr und bei Professional Services den bezahlten Betrag erstatten. HPE 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 HPE nicht für Ansprüche haftet, die aus vom Kunden zur Verfügung gestellten Beistellungen, Inhalten oder Designvorgaben resultieren.
23. **Einräumung von Nutzungsrechten.** HPE gewährt dem Kunden das Recht zur Nutzung der in dem Einzelvertrag festgelegten Version bzw. des Release-Stands der HPE 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.
24. **Updates.** Der Kunde kann neue Versionen, Release-Stände oder Wartungsupdates (gemeinsam „Updates“), soweit verfügbar, gesondert oder im Rahmen eines HPE 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.

- 25. Nutzungsrechtsbedingungen.** HPE ist berechtigt, die Einhaltung der Nutzungsrechtsbedingungen per Fernzugriff zu überwachen und, wenn HPE 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 HPE über sämtliche entsprechenden Aktivitäten in angemessenem Umfang unterrichten.
- 26. Dauer des Nutzungsrechts und Unterlassung.** Soweit nicht anders angegeben, wird dem Kunden ein dauerhaftes Nutzungsrecht eingeräumt. Bei einer zeitlich befristeten Überlassung von Software besteht keine verschuldensunabhängige Haftung. HPE kann vom Kunden die Unterlassung der Softwarenutzung verlangen, wenn dieser trotz einer zur Abhilfe bestimmten Nachfrist nicht nur unerheblich gegen die Nutzungsrechtsbedingungen oder sonstige Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung der Software verstößt. Nach Ende des Nutzungsrechts ist der Kunde verpflichtet, entweder alle Kopien der Software zu löschen oder an HPE zurückzugeben (mit Ausnahme einer Kopie zu Archivierungszwecken).
- 27. Übertragung von Nutzungsrechten.** Außer mit ausdrücklichem Einverständnis von HPE darf der Kunde Software weder unterlizenzieren, noch auf Dritte übertragen, verleihen oder vermieten. HPE Software kann jedoch grundsätzlich nach schriftlicher Genehmigung durch HPE 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.
- 28. Einhaltung von Lizenzbestimmungen.** HPE ist berechtigt, die Einhaltung der Software-Lizenzbestimmungen zu überprüfen. Nach angemessener vorheriger Ankündigung kann HPE entsprechende Prüfungen während üblicher Geschäftszeiten durchführen, wobei die Kosten des Prüfers von HPE 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 HPE die Kosten des Prüfers erstatten.
- 29. 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.

- 30. 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 HPE 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.
- 31. Verwendung für US Behördenaufträge.** Sollte einem Kunden eine Softwarelizenz zur Erfüllung eines US Behördenhauptvertrages oder -untervertrages erteilt werden, stimmt der Kunde zu, dass in Übereinstimmung mit FAR 12.211 und 12.212, gewerbliche Computersoftware, Dokumentation und technische Daten für gewerbliche Gegenstände entsprechend der standardisierten gewerblichen Lizenz von HPE lizenziert werden.
- 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. HPE 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.** Wegen Pflichtverletzung und unerlaubter Handlung haften HPE und die Erfüllungsgehilfen von HPE in Fällen von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit unbeschränkt. Gleiches gilt für den Fall des arglistigen Verschweigens eines Mangels. Soweit HPE und die Erfüllungsgehilfen von HPE die Pflichtverletzung weder vorsätzlich noch grob fahrlässig verschuldet haben, ist die Haftung unter diesem Vertrag 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 HPE nur, wenn HPE 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.

34. **Streitigkeiten.** Sofern der Kunde mit den Produkten oder Leistungen, die er nach Maßgabe dieser Bedingungen von HPE bezieht, nicht zufrieden und auch mit der von HPE 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. 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.
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. 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 HPE zuständig, dies gilt auch für den Urkundenprozess.

Zusatzbedingungen und Leistungsbeschreibung - Anlage ZB-LB-G Version 2016 – Revision 08/2016

Hewlett Packard Enterprise (HPE) erbringt Kundendienstleistungen auf der Basis dieser Zusatzbedingungen und Leistungsbeschreibung, der jeweils gültigen Service Datenblätter und der HPE Customer Terms - Support.

1. HPE SERVICE

Der HPE Service kann aus folgenden Dienstleistungen bestehen:

HPE Foundation Care Portfolio



Hewlett Packard Enterprise

HPE Proactive Care Portfolio

HPE Datacenter Care Portfolio

Die jeweils vereinbarten Leistungen sind im Systemschein aufgeführt. Weitere Informationen zu den Inhalten unserer Services sind im jeweiligen Datenblatt aufgeführt. Datenblätter finden Sie auf unserer Internetseite unter www.hpe.com/de

2. ZUSATZBEDINGUNGEN

- 2.1 Der Servicevertrag hat, soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde, eine Laufzeit von 12 Monaten. Er verlängert sich unverändert um jeweils 12 Monate, sofern der Vertrag nicht 1 Monat vor seinem Ablauf von einer der beiden Parteien gekündigt wird.
- 2.2 Beabsichtigt HPE zum Verlängerungszeitpunkt Änderungen am Servicevertrag vorzunehmen, wird HPE den Kunden rechtzeitig schriftlich hierüber informieren. Dem Kunden steht in diesem Fall binnen eines Monats nach Erhalt der Änderungsmitteilung ein Kündigungsrecht zu. Erfolgt keine Kündigung, verlängert sich der Servicevertrag zu den geänderten Konditionen um ein Jahr.
- 2.3 Bei Verlängerung von Mehrjahresverträgen finden für den Verlängerungszeitraum Mehrjahresrabatte nur dann Anwendung, wenn der Vertrag um zwei oder mehr Jahre verlängert wird.
- 2.4 HPE kann Support für Produkte und bestimmte Support-Services, die nicht mehr Teil des HPE 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.
- 2.5 Soweit es sich bei den unterstützten Produkten (Hard- oder Software) um Nicht-HPE Produkte handelt, gelten folgende Einschränkungen:
 1. HPE ist berechtigt, Fremdprodukte aus einem Servicevertrag mit einer Frist von 3 Monaten zu kündigen, wenn HPE nachweist, dass die Supportvereinbarung mit dem Hersteller bzw. dem Supportpartner für das betroffene Produkt beendet ist oder in den nächsten 3 Monaten ihre Beendigung finden wird.
 2. Bei einigen Fremdsoftware-Produkten können keine Patches oder Update -Lizenzen zur Verfügung gestellt werden.

3. LEISTUNGSUMFANG Mature Support

- 3.1 HPE Mature Hardware Onsite Support Service (HE808AC) wird für ausgewählte Produkte angeboten, die HPE weltweit aus dem Wartungszyklus genommen hat. Voraussetzung ist, dass die Produkte vorher bereits durch HPE Hardware Support abgedeckt waren. HPE kann beim „HPE Mature Hardware Onsite Support Service“ möglicherweise nicht alle Probleme in vollem Umfang lösen bzw. den uneingeschränkten Betriebszustand des Produkts nicht vollständig wiederherstellen. HPE behält sich das Recht vor, diesen Support jederzeit fristlos zu kündigen, falls eine Fortsetzung nicht mehr sinnvoll erscheint.

4. LEISTUNGSUMFANG SOFTWARE-UNTERSTÜTZUNG



4.1 TELEFONISCHE UNTERSTÜTZUNG DURCH DAS HPE SOLUTION CENTER

4.1.1 Telefonische Unterstützung

Der Telefonsupport beinhaltet alle Software Versionen, die vom Originalhersteller noch supported werden. HPE berät telefonisch den qualifizierten Ansprechpartner des Kunden bei Fragen zur Funktionalität und Einsatzmöglichkeit der von der Kundendienstvereinbarung abgedeckten Software und unterstützt ihn bei der Identifizierung, Umgehung oder Lösung auftretender Störungen. Die Fehlerbehebung kann mit Genehmigung des Kunden durch Ferndiagnose beschleunigt werden, soweit die technischen Voraussetzungen dafür vorliegen. Der Kunde gibt HPE eine genaue Beschreibung darüber, wie sich die festgestellte Störung bemerkbar macht. Servicefenster: je nach Vertragsart werktags, von Montag – Freitag, 8.00 – 17.00 Uhr bis zu 24 Stunden, 7 Tage die Woche. Das im Einzelfall vereinbarte Servicefenster ist im Systemschein festgelegt. Standard Reaktionszeit: 2 Stunden. Für einzelne Produkte können abweichende Reaktionszeiten gelten. Nähere Einzelheiten sind den zum Zeitpunkt der Auftragserteilung aktuellen „Foundation Care“, „Software Support 9x5 und 24x7“, „Proactive Care“, „Proactive 24“, „Proactive Select“, „Datacenter Care“, „Critical Service“ und „Mission Critical Partnership“ zu entnehmen.

4.1.2 Unterstützung bei mehreren Systemen

Diese Unterstützung muss für jedes Produkt abgeschlossen werden, für das der telefonische Software-Support gelten soll. Dies gilt auch für HPE-Anwendungssoftware und bestimmte Fremdsoftware; auch hier muss die Unterstützung für jedes Produkt abgeschlossen werden, auf dem die unterstützte Software im Einsatz ist.

4.1.3 HPE Prior Software Version Support Services

(HJ903AC und HJ904AC) Diese Services stellen technischen Remote- Support für ausgewählte ältere Produkte und ältere Versionen von HPE Software bereit. Außerdem stehen sie ggf. für ausgewählte von HPE unterstützte Produkte anderer Hersteller zur Verfügung. Bei früheren Versionen von Softwareprodukten handelt es sich um SW-Versionen, die nicht mehr aktuell sind und somit auch nicht über den Standard SW Support abgedeckt sind. Grundlage für den Prior Version Support ist Software, die generell noch von HPE oder einem anderen Hersteller weiterentwickelt wird. Software Update Support Services stehen optional für aktuelle Versionen zur Verfügung.

4.1.4 HPE Mature Software Support Services

(HJ905AC und HJ906AC). Diese Services stellen technischen Remote-Support für vollentwickelte (mature) Produkte von HPE Software bereit. Außerdem stehen sie ggf. für ausgewählte von HPE unterstützte Produkte anderer Hersteller zur Verfügung. Bei vollentwickelten (mature) Softwareprodukten handelt es sich um aktuelle Softwareprodukte, die nicht mehr für nachfolgende Versionen weiterentwickelt werden. Für vollentwickelte Produkte ist kein HPE Software Updates Service verfügbar.

4.1.5 Sustaining Engineering Support

(nur HJ903AC und HJ905AC) Für HPE Prior Software Version Support oder HPE Mature Software Support Services, die nachhaltige Entwicklung (Sustaining Engineering) beinhalten, wurden von HPE formelle Eskalationsverfahren etabliert, um die Lösung komplexer Probleme zu erleichtern. Das HPE Management koordiniert die Problemeskalation. Dazu wird das Know-how von HPE Entwicklern, sowie ausgewählter Entwicklungsgruppen anderer Hersteller für die Problemlösung eingesetzt.

5. LEISTUNGSUMFANG NETZWERK-UNTERSTÜTZUNG



Hewlett Packard Enterprise

(HA162AC)

Die Kundendienstleistungen umfassen die Remote-Netzwerkfehlersuche und die Lokalisierung von Störquellen innerhalb der in der Kundendienstvereinbarung definierten Netzwerkumgebung. Dabei wird eine Störung, bis zur Identifizierung der problembehafteten Komponente, Verbindungsstrecke oder Telefonverbindung durch HPE eingegrenzt und die Verbindung bis zu seiner Interfacekarte überprüft.

In der vereinbarten Netzwerkumgebung leistet HPE für Netzwerk-Komponenten Unterstützung bei Software- und Konfigurationsproblemen, soweit HPE für diese Produkte autorisierter Support-Anbieter ist. Die Lokalisierung von Verbindungsproblemen beschränkt sich auf die Identifikation der Verbindungsstrecke zwischen den Komponenten.

Die Dienstleistungen für Software-Produkte werden um die telefonische Unterstützung bei Software- und Konfigurationsproblemen der Netzwerk-relevanten Parameter erweitert. Dieses betrifft die Systeme, die innerhalb der in dieser Kundendienstvereinbarung definierten Netzwerkumgebung eingesetzt werden.

Mitbestandteil eines Netzwerkunterstützungsvertrages ist das Problemmanagement. HPE koordiniert, bei Vorliegen einer entsprechenden Bevollmächtigung durch den Kunden, alle Vorort- und Fernwartungsaktivitäten mit Servicedienstleistern des Kunden, bis zur Problemlösung. Dabei übernimmt HPE jedoch keine rechtliche Verantwortung für die Dienstleistungen Dritter.

Das von HPE eingesetzte Netzwerk-Support-Tool wird über eine kundeneigene Leitung betrieben. Das Eigentum sowie sämtliche Rechte verbleiben bei HPE.

6. VORAUSSETZUNGEN

6.1 ALLGEMEINE VORAUSSETZUNGEN

- 6.1.1 Falls der Kunde es zulässt, dass der Support für Hardwareprodukte erlischt, wird HPE dem Kunden Zusatzkosten in Rechnung stellen, um den Support wieder aufzunehmen, oder den Kunden auffordern, bestimmte Hardware- oder Softwareupgrades auszuführen.
- 6.1.2 HPE kann den Kunden dazu auffordern, bestimmte Hardware- und/oder Softwaresysteme und Netzwerk-diagnostik- und Wartungsprogramme (proprietäre Service-Tools) zu nutzen, ebenso wie bestimmte Diag-nosewerkzeuge, die möglicherweise als Teil des Systems des Kunden in das System des Kunden integriert werden. Proprietäre Service-Tools sind und bleiben das alleinige und ausschließliche Eigentum von HPE und werden bereitgestellt „wie gesehen“. Proprietäre Service-Tools können sich auf den Systemen des Kunden oder an den Standorten des Kunden befinden. Der Kunde darf diese Tools lediglich während der Dauer eines gültigen Supportvertrages nutzen und nur soweit es von HPE gestattet ist. Der Kunde darf die proprietären Service-Tools nicht verkaufen, übertragen, abtreten, verpfänden, oder auf irgendeine Weise mit Rechten Dritter belasten oder übereignen. Mit der Beendigung des Supports wird der Kunde die proprietären Service-Tools zurückgeben oder HPE gestatten sie zu entfernen. Außerdem wird der Kunde:
 - HPE ermöglichen, die Proprietary Service Tools auf seinen Systemen und Netzwerkstandorten zu belassen und HPE dabei zu unterstützen, diese auszuführen;
 - Proprietary Service Tools installieren , inklusive erforderlicher Updates und Patches;
 - elektronische Datentransfermöglichkeiten nutzen, um HPE über Ereignisse zu informieren, die von der Software identifiziert werden;
 - soweit erforderlich, HPE-spezifische Hardware zur Remote-Anbindung für Systeme mit



- Ferndiagnose-systemservice beschaffen; und
- eine Remote-Anbindung durch einen vorschriftsmäßigen Telekommunikationsanschluss bereitstellen.
- die proprietären Service-Tools weder modifizieren, Reverse Engineering vornehmen, disassemblieren, entschlüsseln oder dekompileieren, noch daraus abgeleitete Werke herstellen. Wenn der Kunde für solche Handlungen ein gesetzliches Recht besitzt, muss er HPE im Voraus über solche Änderungen schriftlich informieren.

7. EINSCHRÄNKUNGEN

7.1 Allgemeine Einschränkungen

- 7.1.1 Multi-Vendor Support: HPE erbringt Supportleistungen auch für bestimmte Produkte anderer Hersteller. Die Leistungen werden in Abhängigkeit der für dieses Nicht-HPE Produkt geltenden Garantiebestimmungen erbracht. HPE kann die Supportleistungen für diese Produkte einstellen, wenn der Hersteller oder Lizenzgeber die Supportleistungen HPE gegenüber einstellt.
- 7.1.2 HPE kann für Produkte bzw. Systeme, die mehr als 30 Tage nicht unter Wartung waren bzw. keine Gewährleistung mehr haben, den ausgefallenen Support nachträglich für diese Zeit berechnen, wenn der Kunde einen Support Vertrag abschließen möchte.
- 7.1.3 Bei Support von Nicht-HPE Systemen steht dem Kunden kein Anspruch gegenüber HPE auf Bereitstellung von Firmware-Aktualisierungen zu.
- 7.1.4 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 HPE nach einem Standortwechsel ggf. nur nach angemessener vorheriger Mitteilung erbracht. Für Standort-

veränderungen gelten ggf. zusätzlich die jeweils maßgeblichen Lizenzbestimmungen für das jeweilige Produkt.

7.1.5 Nicht eingeschlossene Leistungen:
Im Leistungsumfang sind nicht enthalten:

- Programm-Entwicklung
- Codierung
- Identifikation von Codierungsproblemen
- Consulting
- Einarbeitung
- Die Wiederherstellung verlorener Daten ist, ungeachtet der Ursache des Datenverlustes, nicht in den Vertragsleistungen inbegriffen
- Unterstützung bei der Inbetriebnahme neuer Netze und Neu-/Erst-Konfigurationen von Produkten innerhalb der Netzwerkumgebung
- Arbeiten aufgrund von Interface-Problemen zwischen HPE Produkten und Produkten anderer Hersteller, die nicht Gegenstand einer Kundendienstvereinbarung sind
- Datensicherung
- Die Behebung von Störungen, die durch höhere Gewalt oder Fremdeinwirkungen hervorgerufen wurden, wie:
 - Kriegseignisse jeder Art
 - Unruhen
 - Kernenergie
 - Vorsatz des Kunden
 - Fahrlässigkeit
 - Bedienungsfehler
 - Vorsatz oder Vandalismus
 - sonstige Fremdeinwirkung
- Kundendienstleistungen, die dadurch notwendig geworden sind, dass Geräte unter Bedingungen (z.B. Verschmutzung, Abweichung von der empfohlenen Raumtemperatur oder Luftfeuchtigkeit) oder unter Verwendung von Zubehör oder Verbrauchsmaterial (z.B. Kassetten, Druckpapier, Batterien, Akkumulatoren etc.) betrieben werden, die nicht den HPE oder Hersteller-Spezifikationen entsprechen.
- Austausch von (gerätespezifischen) Verbrauchsmaterialien (z.B. Tintenpatronen, Druckköpfe, Toner, Batterien, Akkumulatoren etc.) Für Verbrauchsmaterialien und Verschleißteile gelten die Standardgarantiebedingungen.

8. MITWIRKUNGSPFLICHTEN UND VERANTWORTUNG DES KUNDEN

8.1 Lizenzen und Aktualisierungen

Der Kunde kann verfügbaren Support für HPE Produkte nur dann erwerben, wenn er den rechtmäßigen Erwerb einer entsprechenden HPE Lizenz für das Produkt nachweisen kann. HPE ist nicht verpflichtet, Supportleistungen zu erbringen, wenn von HPE nicht autorisierte Änderungen

an dem Produkt vorgenommen wurden. Ihr Nutzungsrecht für Firmware- und Software-Aktualisierungen („Aktualisierungen“), das vom HPE Support oder im Rahmen der Bedingungen bereitgestellt oder Ihnen anderweitig gewährt wird, hat denselben Umfang wie Ihre Lizenz für das zugrunde liegende Produkt. Darüber hinaus gilt jedoch:

- der Kunde darf die Aktualisierungen nicht zur Bereitstellung von Services an Dritte verwenden.
- der Kunde darf die Aktualisierungen nicht vervielfältigen, verteilen, weiterverkaufen oder Unterlizenzen an Dritte vergeben.
- die Vervielfältigung oder das Zugänglichmachen der Aktualisierungen in einem öffentlichen oder externen Netzwerk ist nicht zulässig. Das bedeutet, dass Sie Aktualisierungen nicht für andere Produkte, die nicht unter HPE Support stehen, kopiert werden dürfen.
- der Kunde darf keinen Zugriff auf Aktualisierungen oder ein Intranet dazu gewähren, sofern dieses nicht auf berechnete Benutzer beschränkt ist.
- der Kunde darf keine Kopien von Aktualisierungen herstellen und auf Geräte übertragen, die nicht unter HPE Support stehen.
- der Kunde darf nur eine Kopie der Aktualisierungen zu Archivierungszwecken anfertigen oder wenn dies einen unerlässlichen Schritt in der berechtigten Nutzung darstellt.
- der Kunde darf die Aktualisierungen weder modifizieren, Reverse Engineering vornehmen, disassemblieren, entschlüsseln oder dekompileieren noch daraus abgeleitete Werke herstellen. Wenn der Kunde für solche Handlungen ein gesetzliches Recht besitzen, muss er HPE im Voraus über solche Änderungen schriftlich informieren.
- HPE ist berechtigt, die Lizenz des Kunden zur Nutzung der Aktualisierungen durch schriftliche Mitteilung zu kündigen, wenn er diese Bedingungen nicht einhält.
- wenn der Kunde einen Dritten bevollmächtigt, die Aktualisierungen in seinem Namen herunterzuladen, haftet er als Kunde verschuldensunabhängig und in voller Höhe dafür, dass der Bevollmächtigte die Bedingungen des Vertrags zwischen dem Kunden und HPE einschließlich dieser Lizenzbedingungen einhält. Darüber hinaus müssen alle Parteien die Vertretungsvereinbarung von HPE erfüllen, um Dritten diesen Zugriff gewähren zu dürfen.

8.2 Audit

HPE prüft möglicherweise, ob der Kunde diese Bedingungen einhält. Nach angemessener vorheriger Ankündigung kann HPE entsprechende Audits während der üblichen Geschäftszeiten durchführen, wobei die Kosten des Prüfers von HPE getragen werden. Sofern eine Software-Lizenzprüfung ergibt, dass Lizenzgebühren nicht vollständig gezahlt wurden, ist der Kunde zur entsprechenden Nachzahlung verpflichtet. Sofern ausstehende Beträge fünf Prozent der insgesamt zu zahlenden Lizenzgebühren übersteigen, erstattet der Kunde HPE die Kosten des Prüfers.