



## ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN HPE - SUPPORT

- 1. Parteien.** Diese Bedingungen ("Vertrag") regeln den Bezug von Support Services zwischen der Hewlett-Packard (Schweiz) 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 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 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 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, Fax oder per e-Mail bestellen. Die Bestellung bedarf der Annahme durch HPE. 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 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.
- 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. Support Services.** Die Beschreibung der HPE Support Services ergibt sich aus den jeweils geltenden Zusatzdokumenten. Diese enthalten eine Beschreibung der von HPE angebotenen Leistungen, der

Bezugsberechtigung, der Leistungsabgrenzungen, der Mitwirkungspflichten des Kunden sowie der dem Support unterliegenden Kundensysteme.

- 8. 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.
- 9. 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.
- 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, HPE umgehend über Bedenken in Bezug auf die Leistungserbringung zu unterrichten. HPE 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 HPE und seinen Beauftragten an den Immaterialgüterrechten und gewerblichen Schutzrechten, die HPE zur Leistungserbringung benötigt, ein nicht ausschliessliches, geografisch unbeschränktes und gebührenfreies Nutzungsrechts. 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 nicht ausschliessliches, geografisch unbeschränktes Nutzungsrecht zum internen Gebrauch, das das Recht zur Vervielfältigung für interne geschäftliche Zwecke umfasst.
- 13. 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.

- 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 weitergegeben 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 HPE 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 HPE 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. HPE 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.** HPE'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 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.
- 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 HPE Gesellschaft, bei der die Bestellung erfolgt, ihren Sitz hat; Gerichtsstand ist am Sitz der HPE Gesellschaft bei der die Bestellung erfolgt ist. HPE ist berechtigt, Betreibungen 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.

## Zusatzdatenblatt Support

Dieses Zusatzdatenblatt beinhaltet zusätzliche allgemeine Voraussetzungen und Beschränkungen, die auf die Supportangebote (mit Ausnahme des HPE Software Supports) von HPE 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 HPE angemessenerweise festgestellt wird, um unter Support genommen zu werden. Die entsprechenden Produkte müssen von Ihnen im jeweils letzten von HPE spezifizierten Konfigurations- und Revisionslevel gehalten werden.
- **Wiederaufnahme des Supports.** Falls Sie es zulassen, dass der Support erlischt, wird HPE Ihnen Zusatzkosten in Rechnung stellen, um den Support wiederaufzunehmen, oder Sie auffordern, bestimmte Hardware- oder Softwareupgrades auszuführen.
- **Gebrauch von Proprietary Service Tools.** HPE 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 HPE 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 HPE 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 HPE gestatten, diese Proprietary Service Tools zu entfernen. Ausserdem werden Sie:
  - HPE ermöglichen, die Proprietary Service Tools auf Ihren Systemen und Netzwerkstandorten zu belassen und HPE dabei zu unterstützen, diese auszuführen;
  - Proprietary Service Tools installieren, inklusive erforderlicher Updates und Patches;
  - die 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 Ferndiagnosesystemservice beschaffen; und
  - eine Remote-Anbindung durch einen vorschriftsmässigen Telekommunikationsanschluss bereitstellen.

- Sie dürfen die Propreitary Service Tools weder modifizieren, Reverse Engineering vornehmen, disassemblieren, entschlüsseln oder dekompileieren noch daraus abgeleitete Werke herstellen. Wenn Sie für solche Handlungen ein gesetzliches Recht besitzen, müssen Sie HPE im Voraus über solche Änderungen schriftlich informieren.

## 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 HPE 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 HPE schriftlich bestätigt, bezieht sich der Support (mit Ausnahme des von HPE Software geleisteten Supports) nur auf den jeweils aktuellen Versionsstand eines HPE Software-Produktes sowie die jeweilige unmittelbare Vorgängerversion, vorausgesetzt, die HPE Software wird mit Hardware oder Software in von durch HPE spezifizierten Konfigurationen und den von HPE 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 HPE 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 HPE 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.** HPE 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-HPE Produkt allenfalls geltenden Garantiebestimmungen.. HPE kann die Supportleistungen für diese Produkte einstellen, wenn der Hersteller oder Lizenzgeber die Supportleistungen HPE gegenüber einstellt.
- **Modifikationen.** HPE ist es nach entsprechender Anfrage von HPE 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 HPE den Zugang zu bzw. Zugriff auf die durch den Supportvertrag abgedeckten Produkte, stellt HPE 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 HPE 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 HPE die Supportleistung deshalb nicht erbringen, so hat HPE das Recht, dem Kunden den Supportanruf zu den von HPE veröffentlichten Servicesätzen in Rechnung zu stellen. Der Kunde ist verpflichtet, Produkte, für die keine Supportleistung erbracht wird, auf Weisung von HPE zu entfernen, um HPE die Ausführung des Supports zu ermöglichen. Wird die Erbringung des Supports aufgrund von nicht unter Support befindlichen Produkten erschwert, stellt HPE dem Kunden den zusätzlichen Aufwand zu den von HPE veröffentlichten Servicetarifen in Rechnung.
- **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:

- Sie dürfen die Aktualisierungen nicht zur Bereitstellung von Services an Dritte verwenden.
  - Sie dürfen die Aktualisierungen nicht vervielfältigen, verteilen, weiterverkaufen oder Unterlizenzen an Dritte vergeben.
  - Die Vervielfältigung oder das sonstige 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, kopieren dürfen.
  - Sie dürfen keinen Zugriff auf Aktualisierungen auf ein Intranet gewähren, sofern dieses nicht auf berechtigte Benutzer beschränkt ist.
  - Sie dürfen keine Kopien herstellen und auf Geräte übertragen, die nicht unter HPE Support stehen.
  - Sie dürfen nur eine Kopie der Aktualisierungen zu Archivierungszwecken anfertigen oder wenn dies einen unerlässlichen Schritt in der berechtigten Nutzung darstellt.
  - Sie dürfen die Aktualisierungen weder modifizieren, Reverse Engineering vornehmen, disassemblieren, entschlüsseln oder dekompileieren noch daraus abgeleitete Werke herstellen. Wenn Sie für solche Handlungen ein gesetzliches Recht besitzen, müssen Sie HPE im Voraus über solche Änderungen schriftlich informieren.
  - HPE ist berechtigt, Ihre Lizenz zur Nutzung der Aktualisierungen durch schriftliche Mitteilung zu kündigen, wenn Sie diese Bedingungen nicht einhalten.
  - Wenn Sie einen Dritten bevollmächtigen, die Aktualisierungen in Ihrem Namen herunterzuladen, haften Sie 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.
- **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 HPE Marken und Copyrights enthalten.
  - **Leihgeräte.** Eigentümer von Leihgeräten bleibt HPE und der Kunde trägt das Verlust- und Schadensrisiko für Leihgeräte, wenn sie nach dem Ermessen von HPE im Rahmen des Hardwaresupports oder des Garantieservices bereitgestellt werden. Leihgeräte sind an HPE 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 das die Supportleistung erbracht wird.
  - **Übergangslösungen.** Wenn Sie von HPE eine entsprechende Anfrage erhalten, implementieren Sie von HPE bereitgestellte vorläufige Verfahren bzw. Übergangslösungen, solange HPE an der Erstellung dauerhafter Lösungen arbeitet.
  - **Gefährliche Umgebung.** Sie werden HPE davon in Kenntnis setzen, wenn Sie Produkte in einer Umgebung nutzen, die für Angestellte von HPE oder Subunternehmer ein potenzielles Gesundheits- oder Sicherheitsrisiko darstellt. HPE kann verlangen, dass Sie solche Produkte unter die Aufsicht von HPE stellen und kann Leistungen aufschieben, bis Sie die Gefahren beseitigt haben.
  - **Autorisierter Vertreter.** Während der von HPE 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 HPE Identifikatoren und dem Supportumfang. Der Kunde hält diese Liste während des geltenden Supportzeitraums auf dem aktuellen Stand.
- **Berechtigte Anrufer.** Der Kunde benennt eine von HPE und dem Kunden festgelegte, angemessene Anzahl von Anrufern, die berechtigt sind („Berechtigte Anrufer“) Support Call-Center des HPE Kundenservice („Solution Center“) zu kontaktieren oder zur Nutzung von Online Hilfe -Tools berechtigt sind.
- **Qualifikation der Anrufer.** Berechtigte Anrufer müssen generell sachkundig sein und technisches Verständnis in Systemadministration, Systemmanagement und, falls notwendig, Netzwerkadministration und Management- und Diagnosetests besitzen. HPE 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 HPE auf dem Mangel an genereller Erfahrung und Training eines Berechtigten Anrufers beruhen, ist der Kunde auf Aufforderung von HPE 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 HPE bereitgestellt wird. Solution Center können Support auf Englisch oder in der landesüblichen Sprache oder in beiden Sprachen bereithalten.
- **HIPAA-Kunden.** Sie versichern hiermit, dass Sie weder betroffener Rechtsträger noch Geschäftspartner im Sinne des Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) sind und keine geschützten Gesundheitsdaten erstellen, erhalten, verarbeiten oder übertragen. Sollten Sie ein betroffener Rechtsträger oder Geschäftspartner sein, setzen Sie HPE darüber in Kenntnis und alle beteiligten Parteien arbeiten einvernehmlich einen Geschäftspartnervertrag aus.

#### 4. SONSTIGE BESTIMMUNGEN

- **Kündigung.** Sofern nicht anders schriftlich vereinbart, sind Sie berechtigt, schriftlich unter Einhaltung einer Frist von sechzig (60) Tagen Support Aufträge zu kündigen oder einzelne Produkte aus dem Support abzukündigen, wenn Sie das Produkt verkaufen, nicht mehr weiter verwenden oder durch ein neueres HPE Produkt ersetzen, das unter HPE Support steht. HPE behält sich das Recht vor, Ihre installierte Basis auf Einhaltung dieser Vorgabe zu auditieren. HPE kann Support für Produkte und bestimmte Support-Services, die nicht mehr Teil des HPE Support-Angebots sind, schriftlich unter Einhaltung einer Frist von sechzig (60) Tagen einstellen, soweit dies nicht abweichend schriftlich geregelt wurde. Die für einen bestimmten Supportzeitraum vorab gezahlten Supportgebühren werden in diesem Fall anteilig erstattet, vorbehaltlich schriftlich vereinbarter Beschränkungen oder Stornogebühren.
- **Preise.** Mit Ausnahme des im Voraus gezahlten Supports oder falls schriftlich eine anderweitige Vereinbarung getroffen wurde, kann HPE die Supportpreise innerhalb von sechzig (60) Tagen nach schriftlicher Mitteilung ändern.
- **Zusatzleistungen.** Zusatzleistungen, die von HPE 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 HPE, sofern nichts anderes vereinbart ist und der Kunde eine angemessene Vergütung zahlt.
- **Datenlöschung.** Zur Wahrung der Integrität Ihrer Daten sind Sie im Rahmen des Reparaturprozesses für die ordnungsgemäße Löschung und Entfernung Ihrer Daten von Produkten, die ersetzt oder an HPE zurückgegeben werden können, verantwortlich. Weitere Informationen zu Ihren Pflichten finden Sie unter <https://www.hpe.com/us/en/about/support-drivers/privacy-dataprotection.html>.
- **Audit.** HPE prüft möglicherweise, ob Sie diese Bedingungen einhalten. 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, sind Sie zur entsprechenden Nachzahlung verpflichtet. Sofern ausstehende Beträge fünf Prozent der insgesamt zu zahlenden Lizenzgebühren übersteigen, erstatten Sie HPE die Kosten des Prüfers.