



HP SINGLE ORDER BESTIMMUNGEN - SUPPORT

A. HP BASISBESTIMMUNGEN

1. DEFINITIONEN

- a. **“Verbundenes Unternehmen”**: Ein Verbundenes Unternehmen einer Vertragspartei ist eine Gesellschaft, welche die Mehrheit der Stimmanteile dieser Vertragspartei direkt oder indirekt hält oder deren Mehrheit der Stimmanteile von der Vertragspartei direkt oder indirekt gehalten wird.
- b. **“Arbeitsergebnis”**: Ergebnis, welches aus der vertraglichen Erbringung der Dienstleistungen hervorgeht. Produkte und Kundenspezifische Produkte gelten nicht als Arbeitsergebnisse.
- c. **“Hardware”**: Computer und dazugehörige Geräte und Ausrüstungen, entsprechende Dokumentationen, Zubehör, Bestandteile und Upgrades.
- d. **“HP Marken-(Produkte und Support)”**: Produkte und Support welche unter einer Marke oder einem sonstigen Kennzeichen der Hewlett-Packard Company oder einem mit der Hewlett-Packard Company Verbundenen Unternehmen hergestellt oder vertrieben werden sowie Software einer Drittpartei, welche in den betreffenden Produkten oder Dienstleistungen enthalten ist und nicht unter einem Lizenzvertrag dieser Drittpartei angeboten wird.
- e. **“Produkte”**: Hardware und Software, welche im Zeitpunkt der Annahme einer Kundenbestellung durch HP in HPs gültiger Preisliste aufgeführt sind, einschliesslich Produkte, die gemäss den Anforderungen des Kunden geändert, umgewandelt oder individuell angepasst werden (**“Kundenspezifische Produkte”**).
- f. **“Professional Services”**: Consulting-, Integrations- oder technische Dienstleistungen, welche von HP unter einem Statement of Work oder einem anderen Vertragsdokument erbracht werden, mit Ausnahme der Supportleistungen.
- g. **“Dienstleistung”**: Supportleistungen und Professional Services.
- h. **“Software”**: Maschinenlesbare Instruktionen und Daten (sowie Kopien davon) inklusive Middleware und Firmware, sowie diesbezügliche Updates und Upgrades, lizenziertes Material, Benutzerdokumentationen, Benutzerhandbücher und Betriebsabläufe.
- i. **“Spezifikation”**: Spezifische technische Informationen zu HP-Produkten, die in den zum Zeitpunkt des Versands aktuellen HP Produkt-Handbüchern, Benutzerdokumentationen und technischen Datenblättern enthalten sind.
- j. **“Statement of Work”**: Ein vertragliches Dokument, welches die nicht-Standard Supportleistungen beschreibt (**“Kundenspezifische-Supportleistungen”**), die durch HP in Anwendung der HP Support Bestimmungen zu erbringen sind.
- k. **“Supportleistungen”** oder **“Support”**: von HP angebotene Standard-Supportleistungen wie Hardwarewartung und -reparatur, Softwarepflege, Schulung, Installation und Konfiguration sowie **Kundenspezifische Supportleistungen**, wie sie in einem Statement of Work aufgeführt sind.
- l. **“Vertragsdokumente”**: Von HP angenommene Kundenbestellungen (ausgenommen dessen Allgemeinen Geschäftsbedingungen), die bezüglich solcher Kundenbestellungen abgegebenen Offerten von HP, Lizenzbestimmungen, welche an den Kunden geliefert oder im Zusammenhang mit zu liefernder Software sonstwie erhältlich gemacht wurden, von HP veröffentlichte technische Datenblätter, Produkte- oder Dienstleistungsbeschreibungen, Garantiebeschränkungen, welche von HP mit Produkten geliefert oder sonstwie erhältlich gemacht wurden, ein gegenseitig ausgefertigtes Statement of Work oder jedes andere gegenseitig ausgefertigte Dokument, welches sich auf die vorliegenden HP Single Order Bestimmungen (**“Bestimmungen”**) bezieht.
- m. **“Version”** oder **“Release”**: Softwarestand, welcher neue Funktionalitäten, Funktionserweiterungen und/oder Updates im Rahmen der Softwarepflege enthält. Hinsichtlich bestimmter Software bedeutet **“Version”** auch eine Sammlung von Änderungen, die dem Kunden gebündelt zur Verfügung gestellt werden.

2. PREISE UND STEUERN

- a. **Preise und Finanzierung**. Sofern die Preise nicht in einem Vertragsdokument festgelegt werden, bestimmen sich die Preise für Produkte und Support nach der jeweils im Zeitpunkt des Eingangs der Kundenbestellung gültigen HP Preisliste. Preise können von HP vor Annahme der Kundenbestellung jederzeit geändert werden. Preise, welche in einem Vertragsdokument festgelegt werden, bleiben während der in diesem Dokument festgelegten Periode gültig. Falls von HP nicht anders festgelegt, bleiben die Preise der in einer Bestellung enthaltenen Produkte während neunzig (90) Tagen seit dem Datum der ursprünglichen Kundenbestellung gültig. Die Finanzierung durch Drittparteien muss HP vorab mitgeteilt werden.
- b. **Steuern und Abgaben**. Steuern und Abgaben sind in den Preisen nicht enthalten. Alle anwendbaren Steuern (z.B. Mehrwertsteuer) und Abgaben sind vom Kunden zu zahlen. Als **“Lieferort”** gilt gemäss dieser HP Single Order Bestimmungen oder der Vertragsdokumente der Ort, in welchem die Rechte am Produkt übergehen oder übergehen sollen, der Ort der Dienstleistungserbringung oder der Ort, an welchem das Produkt, welches Gegenstand der Dienstleistungserbringung ist, sich befindet.

3. KUNDENBESTELLUNGEN

- a. **Bestellungen**. Bestellungen müssen von HP angenommen werden. Es sind die vorliegenden Bestimmungen anwendbar. Bestellungen müssen eine Lieferadresse enthalten und einen Liefertermin vorsehen, der innerhalb von 90 Tagen seit dem Datum der Bestellung liegt.



- b. Rücktritt. Hinsichtlich der Bestellung von Produkten (mit Ausnahme von Kundenspezifischen Produkten) ist der Kunde berechtigt, bis zehn (10) Tage vor dem angegebenen Versanddatum kostenlos von der Bestellung zurückzutreten. Anderslautende Vereinbarungen in einem Vertragsdokument bleiben vorbehalten (z.B. HP Direct).

4. LIEFERUNG

- a. Lieferung. Die Produkte werden von HP an die vereinbarte Lieferadresse im Land, in welchem HP die Bestellung akzeptierte, geliefert. Es steht HP frei, Software, Arbeitsergebnisse, Spezifikationen oder Produktdokumentationen auf dem Weg der elektronischen Übermittlung, der elektronischen Zugriffsgewährung oder des Downloads zu liefern. Sollte HP nicht in der Lage sein, die Anforderungen des Kunden hinsichtlich einer Produktbestellung zu erfüllen (z.B. Liefertermin, Produktart, Menge), ist der Kunde berechtigt, von der Bestellung zurückzutreten. Im Falle einer Stornierung verzichtet der Kunde auf alle weiteren Ansprüche gegenüber HP.
- b. Lieferkosten. Die Lieferkosten (insbes. Versand-, Bearbeitungs- und Verpackungskosten) sind vom Kunden zu tragen. Die Lieferkosten werden in der Rechnung oder einem Vertragsdokument separat ausgewiesen. Kosten für besondere Liefervereinbarungen werden dem Kunden ebenfalls zusätzlich in Rechnung gestellt.

5. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

Rechnungen sind 30 Tage ab HP Rechnungsdatum zur Zahlung fällig ("Zahlungsfrist"). HP kann Gutschrifts- oder Zahlungsbedingungen jederzeit ändern, wenn die Finanzlage des Kunden dies rechtfertigt. Bis zur vollständigen Bezahlung des Kaufpreises bleiben die Produkte im Eigentum von HP. HP ist berechtigt, ihren Eigentumsvorbehalt im zuständigen Register eintragen zu lassen und/oder den Vermieter der Geschäftslokaltäten des Kunden darüber zu informieren. Zahlt der Kunde innerhalb der Zahlungsfrist nicht, so kommt er ohne weiteres in Verzug. HP kann die Vertragserfüllung aussetzen, wenn der Kunde eine fällige Summe nicht bezahlt oder wenn er einer anderen vertraglichen Pflicht aufgrund dieser Bestimmungen nicht innert zehn (10) Tagen nach einer schriftlichen Benachrichtigung nachkommt.

6. GEWÄHRLEISTUNG

- a. Garantie. HP's Gewährleistungsbeschränkungen sind nachfolgend geregelt. Die Gewährleistungsbestimmungen stehen jedoch unter Vorbehalt derjenigen Gewährleistungsbeschränkungen, wie sie in den Garantiebestimmungen enthalten sind, die in jenem Land gelten, in welchem sich das Produkt im Zeitpunkt der Geltendmachung eines Garantieanspruchs befindet. Anderslautende Garantiebestimmungen können gelten, wenn der Kunde das Produkt als Teil eines Gesamtsystems gekauft hat. Die Garantiefrist beginnt mit dem Liefer- oder Installationsdatum sofern die Installation von HP ausgeführt wird. Plant der Kunde die Installation später als dreissig Tage nach der Lieferung oder verzögert er die Installation, beginnt die Garantiefrist am 31. Tag nach der Lieferung. Wenn der Kunde ein Produkt einem anderen Anwender überträgt, hat dieser Anwender für den verbleibenden Teil der Gewährleistungsfrist Anspruch auf Leistungen im Rahmen der Gewährleistung.
- b. Garantieausschluss. Sämtliche Garantieansprüche entfallen bei Mängeln, die sich ergeben aus:
 - 1. unsachgemässer Einrichtung des Standortes oder Standort- oder Umweltbedingungen, die den HP Standortspezifikationen nicht entsprechen;
 - 2. dem Nichtbefolgen des Kunden von Angaben der Spezifikationen oder den Vertragsdokumenten;
 - 3. unsachgemässer oder unangemessener Wartung oder Einstellung, dazu gehören insbesondere Wartungs- und Reparaturarbeiten, welche nicht durch von HP autorisierten Lieferanten ausgeführt wurden;
 - 4. Software, Schnittstellen, Zubehör oder anderen Produkten, welche vom Kunden oder Dritten geliefert wurden;
 - 5. Veränderungen, welche nicht von HP vorgenommen oder genehmigt wurden;
 - 6. Viren, Würmern oder ähnlichem schädlichen Code, welcher nicht von HP eingeführt wurde; oder
 - 7. unsachgemäßem Gebrauch oder Betrieb, Nachlässigkeiten, Unfall, Verlust oder Beschädigung während der Verlagerung von Produkten, Feuer- oder Wasserschäden, elektrischen Störungen, Transport durch den Kunden oder aus anderen Gründen, welche ausserhalb des Einflussbereichs von HP liegen.
- c. Nicht-HP Marken-Produkte und Dienstleistungen. Produkte, Software und Dienstleistungen von Dritten, welche nicht HP Marken- sind, liefert HP im Ist-Zustand ("AS IS") unter Ausschluss jeglicher Garantie. Hersteller oder Lieferanten können eigene Gewährleistungsbestimmungen vorsehen.
- d. Ausschluss. Der vorstehende Gewährleistungsumfang ist abschliessend. Sonstige Zusicherungen werden weder ausdrücklich noch stillschweigend gemacht. Soweit gesetzlich zulässig, schliesst HP jegliche stillschweigende Gewähr insbesondere für Weiterveräußerlichkeit der Produkte oder deren Eignung für einen bestimmten Zweck, für diesbezügliche Rechtsansprüche und Rechtsmängelfreiheit aus.

7. SCHUTZRECHTSGARANTIE

- a. Ansprüche von Dritten. HP verteidigt den Kunden gegen Ansprüche oder legt erhobene Ansprüche durch Vergleich bei, die gegen den Kunden erhoben werden, weil ein unter diesen Bestimmungen geliefertes HP Marken-Produkt oder eine HP-Marken-Supportleistung (ausgenommen Kundenspezifische Produkte oder Supportleistungen) angeblich ein Immaterialgüterrecht oder gewerbliches Schutzrecht in dem Land verletzt, in dem das Produkt oder die Supportleistung verkauft wurde, sofern der Kunde (1) HP unverzüglich von der Geltendmachung derartiger Ansprüche schriftlich verständigt, (2) HP in der Abwehr des Anspruchs unterstützt sowie (3) HP die alleinige Vollmacht einräumt, die erforderlichen Abwehrmassnahmen zu treffen oder Vergleiche zu schliessen. HP trägt alle Kosten solcher Abwehrmassnahmen und abgeschlossenen Vergleiche sowie alle rechtskräftig festgelegten Kosten und Schadenersatzzahlungen.
- b. Rechtsbehelfe. Ist die Geltendmachung derartiger Ansprüche wahrscheinlich, steht es HP frei, das HP Marken-Produkt oder die HP Marken-Supportleistung abzuändern, die erforderlichen Lizenzen zu beschaffen, oder durch ein anderes mindestens gleichwertiges Produkt bzw. Arbeitsergebnis zu ersetzen. Ist keine der oben genannten Alternativen wirtschaftlich sinnvoll,



erstattet HP dem Kunden (1) bei Retournierung des Produktes bis zwölf (12) Monate nach Auslieferung dessen Kaufpreis, danach dessen aktuellen Rest-Buchwert des Kunden, oder (2) bei Ansprüchen, die sich auf schutzrechtsverletzende Supportleistungen beziehen, den Betrag, welchen der Kunde während zwölf (12) Monaten für die betreffenden Supportleistungen hätte zahlen müssen respektive den Gesamtbetrag, welchen der Kunde in den zwölf (12) Monaten vor Geltendmachung der Schutzrechtsgarantie bezahlt hat, je nachdem, welcher Betrag niedriger ist.

- c. Haftungsausschluss: HP haftet nicht für Ansprüche, die auf Schutzrechtsverletzungen beruhen, die dadurch hervorgerufen wurden, dass:
1. HP sich an Designs, Pläne, Vorgaben, Anweisungen oder technische Informationen des Kunden oder - mit Einverständnis des Kunden - einer Drittpartei hält;
 2. ein Produkt, eine Supportleistung oder ein Arbeitsergebnis vom Kunden oder Dritten verändert wird;
 3. der Kunde sich nicht an die Spezifikationen oder die Vertragsdokumente hält; oder
 4. der Kunde die Produkte oder Supportleistungen in Kombination mit nicht HP Marken-Produkte und nicht HP Marken-Supportleistungen verwendet.
- d. Abschliessende Aufzählung. Die vorstehenden Bestimmungen (A.7.a-c) enthalten alle Verpflichtungen von HP bei Ansprüchen aus Schutzrechtsverletzungen.

8. IMMATERIALGÜTERRECHTE

Sofern es in diesen Bestimmungen nicht ausdrücklich anders geregelt wird, räumt keine Partei der anderen Urheberrechte, Patentrechte, Markenrechte, Designrechte, Topografierrechte, Rechte an Geschäftsgeheimnissen, an Know-how oder an anderen Immaterialgüterrechten ein. Der Kunde verpflichtet sich, keine Marken oder Domain Namen registrieren zu lassen oder zu nutzen, welche eine von HP eingetragene Marke oder Teile davon enthält, oder eine entsprechende Verwechslungsgefahr entstehen lässt (z.B. "HP", "hp", oder "Hewlett-Packard").

9. EINSCHRÄNKUNG IN DER NUTZUNG

Der Kunde haftet alleine, falls die vom Kunden gekauften Produkte, Supportleistungen oder Arbeitsergebnisse als Teile, Bauteile oder Zusammenbauten für die Planung, den Bau, die Wartung oder den direkten Betrieb einer Nuklearanlage verwendet werden. Der Kunde hält HP schadlos bezüglich aller Verluste, Schäden, Ausgaben oder Haftungen in Zusammenhang mit einer solchen Anwendung.

10. HAFTUNG

- a. Haftungsbeschränkung. Mit Ausnahme (1) der Regelung in vorstehender Bestimmung A.7., (2) bei einer Haftung für Personenschäden (inklusive Tod) und (3) bei absichtlicher oder grobfahrlässiger Schädigung, ist HPs kumulierte Haftung auf den Betrag beschränkt, welchen der Kunde:
1. für das Produkt bezahlt hat; oder
 2. für Supportleistungen bis zum Zeitpunkt der Vertragsverletzung bezahlt hat, jedoch längstens während einer Dauer von 12 (zwölf) Monaten; oder
 3. bis zum Zeitpunkt der Vertragsverletzung für Professional Services, welche jeweils Gegenstand der betreffenden Forderung bilden, bezahlt hat.
- b. Haftungsausschluss für indirekte- und Folgeschäden. Mit Ausnahme von Forderungen einer Partei gegen die andere infolge von Schutzrechtsverletzungen haftet keine Partei für indirekte, mittelbare oder Folgeschäden (einschliesslich z.B. Schäden durch Stillstandszeiten, entgangenem Gewinn, nicht realisierter Gewinne/Einsparungen, Verdienstaustausch, Mehraufwendungen, Kosten und Ersatz für die vom Kunden getätigte Beschaffung von Ersatzprodukten oder -leistungen und Verlust oder Wiederherstellung von Daten und/oder Software).
- c. Vorbehalt: Vorbehalten bleibt eine weitergehende zwingende Haftung nach schweizerischem Recht (z.B. Art. 100 Abs. 1 OR).
- d. Ausschliesslichkeit: Im Haftungsfall kann der Kunde ausschliesslich die in diesem Vertrag festgelegten Ansprüche geltend machen.

11. DATENSCHUTZ

HPs Beziehung zum Kunden erfordert die Sammlung und Bearbeitung persönlicher Daten. Der Kunde stimmt hiermit zu und bevollmächtigt HP, diese Daten durch Verbundene Unternehmen verarbeiten zu lassen und diese Daten ins Ausland oder gegebenenfalls an Dritte weiterzuleiten (z.B. in ihren Kontakten mit Zulieferern, Produktionswerken).

12. ALLGEMEINES

- a. Interner Gebrauch. Produkte und Dienstleistungen, welche der Kunde unter diesen Bestimmungen beschafft, sind einzig für den internen Gebrauch des Kunden und nicht für den Weiterverkauf oder die Unterlizenzierung bestimmt.
- b. Abtretung. Kunden dürfen Rechte oder Verpflichtungen weder teilweise noch als Ganzes ohne vorherige schriftliche Zustimmung von HP übertragen. Die Übertragung einer HP Softwarelizenz hat sich nach HPs Bestimmungen betreffend Übertragung von Software Lizenzen zu richten. HP ist berechtigt, Rechte und Pflichten hierunter jederzeit an ein mit HP Verbundenes Unternehmen zu übertragen.
- c. Export und Import. Ein Kunde, welcher unter diesen Bestimmungen bezogene Produkte, Technologie oder technische Daten exportiert, weiter exportiert oder importiert, ist selber dafür verantwortlich, dass die anwendbaren Import-/Export-Bestimmungen erfüllt werden und er die hierfür benötigten Bewilligungen erhält. Werden durch den Kunden solche



anwendbaren Import-/Export-Bestimmungen verletzt, ist HP berechtigt, ihre vertraglichen Leistungen auszusetzen.

- d. Insolvenz. Wenn eine Partei zahlungsunfähig wird, nicht in der Lage ist, ihre Schulden bei Fälligkeit zu zahlen, einen Antrag auf Konkursöffnung stellt, ein zwangsweiser Konkurs über sie eröffnet wird, ein Vermögensverwalter bestellt, ihr Vermögen übertragen wird, ein Nachlassverfahren oder sonstige Zwangsmassnahmen gegen sie eingeleitet werden, kann die andere Partei nicht erfüllte Verpflichtungen stornieren.
- e. Anwendbares Recht und Gerichtsstand. Streitigkeiten, die sich in Zusammenhang mit diesen Bestimmungen ergeben, unterliegen dem Schweizerischen Recht. **Gerichtsstand ist Zürich 1**. Der Kunde und HP kommen ausdrücklich überein, dass das UN-Kaufrechtsübereinkommen für diese Bestimmungen nicht gilt bzw. auch nicht für Geschäfte, die im Zusammenhang mit diesen Bestimmungen abgewickelt werden.

B. HP SUPPORT BESTIMMUNGEN

1. SUPPORTLEISTUNGEN

- a. Beschreibung. HP erbringt ihre Supportleistungen gemäss der Beschreibung in den betreffenden Vertragsdokumenten. Die anwendbaren Bedingungen für HP Care Packs finden sie [hier](#). Bitte wählen Sie aus der Liste das zutreffende Land.
- b. Bestellvorgang. Der Kunde kann Supportleistungen wie folgt bestellen: (1) für eine bestimmte Dauer im Zeitpunkt des Kaufes von Produkten oder vor der Installation derjenigen Produkte, bezüglich welcher Supportleistungen bezogen werden (auch "HP Care Pack" genannt); (2) für eine Mindestlaufzeit, welche erneuert werden kann (auch "HP Vertrags Supportleistungen" genannt); (3) auf einer Fall zu Fall Basis; oder, (4) zu jeder beliebigen Zeit, sofern kundenspezifische Supportleistungen vereinbart werden.
- c. Stornierung. Der Kunde ist berechtigt, jeweils per Monatsende, von Supportbestellungen Abstand zu nehmen oder bestimmte Produkte aus dem Support zu nehmen, wenn er dies HP dreissig (30) Tage zuvor schriftlich anzeigt. HP kann die Supportleistungen für Produkte und bestimmte Supportleistungen, welche von HP nicht länger angeboten werden, unter Einhaltung einer Frist von sechzig (60) Tagen schriftlich per Monatsende kündigen, sofern in den Vertragsdokumenten nichts anderes vereinbart ist. Mit Ausnahme der HP Care Pack, d.h. der Supportleistungen, welche für eine bestimmte Dauer bestellt werden, erhält der Kunde eine anteilmässige Rückerstattung für nicht in Anspruch genommene und im Voraus bezahlte Leistungen, falls vorausbezahlte Supportleistungen storniert werden, abzüglich einer allfälligen Unzeitentschädigung.
- d. Wiederaufnahme der Supportleistungen. Falls Supportleistungen auslaufen, ist HP berechtigt, vom Kunden vor der Wiederaufnahme der Supportleistungen zusätzliche Gebühren oder die Aufrüstung bestimmter Hard- oder Software zu verlangen.
- e. Gewährleistung bei der Erbringung der Supportleistungen und deren Beschränkung. HP gewährleistet, dass sie ihre Supportleistungen nach generell anerkannten kommerziellen Methoden und Standards erbringt. HP wird Supportleistungen, welche nicht in Übereinstimmung mit der vorgenannten Gewährleistung erbracht wurden, erneut vornehmen. Diese Bestimmung D.1.e. enthält HPs abschliessende Haftung betreffend Gewährleistungsansprüche für Supportleistungen.

2. PREISE, DIENSTLEISTUNGEN, VERFÜGBARKEIT UND RECHNUNGSSTELLUNG

- a. Preise und Rechnungsstellung. Ausser bei Vorauszahlung kann HP die Preise für Supportleistungen unter Einhaltung einer Frist von sechzig (60) Tagen auf schriftliche Mitteilung hin ändern. Rechnungen für Supportleistungen werden jeweils vor der entsprechenden Supportperiode ausgestellt.
- b. Zusätzliche Dienstleistungen. Zusätzliche Dienstleistungen, welche durch HP auf Wunsch des Kunden erbracht werden und nicht unter die betreffenden Supportleistungen fallen, werden nach den jeweils publizierten Ansätzen in Rechnung gestellt. Solche zusätzlichen Leistungen umfassen insbesondere (1) Anfragen des Kunden betreffend Supportleistungen ausserhalb der gewöhnlichen Geschäftszeiten (es sei denn, der Kunde habe ausdrücklich eine Leistungsstufe des Supports ausserhalb der gewöhnlichen Geschäftszeiten gelöst); (2) Anfragen des Kunden betreffend Behebung von Schäden oder Betriebsstörungen, welche auf Gründe zurückzuführen sind, wie sie in Bestimmung A.6.b. definiert sind; und (3) Anfragen des Kunden betreffend Supportleistungen, bezüglich welcher der Kunde die erforderlichen Bedingungen nicht erfüllt.
- c. Örtliche Verfügbarkeit. Supportleistungen ausserhalb der abgedeckten und vertraglich vereinbarten Gebiete können Reisespesen, längere Reaktionszeiten, eingeschränkte Wiederherstellungs- oder Reparaturverpflichtungen und eingeschränkte Leistungsstufen zur Folge haben.

3. ZUTRITT ZU ÖRTLICHKEITEN UND PRODUKTEN

Der Kunde wird HP Zutritt zu den Produkten gewähren, welche unter Support stehen, eine Arbeitsumgebung und Einrichtungen bereit halten, Zugriff auf und Nutzung aller Informationen, interner Ressourcen und Einrichtungen gewähren, die für die Erbringung der Leistungen für die Produkte nötig sind. Kommt der Kunde diesen Anforderungen nicht nach, ist HP berechtigt, dem Kunden den betreffenden Support zu HPs jeweils publizierten Ansätzen in Rechnung zu stellen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, für den Support nicht in Frage kommende Produkte zu entfernen, um HP die Erbringung der Supportleistungen zu ermöglichen.

4. STANDARD SUPPORT

- a. Mindestkonfiguration für Support. Der Kunde muss für alle Produkte innerhalb einer Systemeinheit, für welche ein alleiniger bzw. unabhängiger Support nicht erhältlich ist (z.B. alle Komponenten innerhalb eines Servers, eines Archivsystems oder eines Netzwerkgerätes) denselben Supportlevel und dieselbe Leistungsstufe beziehen, um eine einwandfreie und aussagekräftige Ausführung von Standalone- und System-Diagnosen für die Konfiguration zu ermöglichen.



- b. Voraussetzungen. Für Support mit einer Mindestdauer oder fort dauernden Support muss der Kunde alle Produkte und damit zusammenhängende Hardware und Software hinsichtlich Konfigurationen und Änderungen auf dem neusten von HP spezifizierten Stand und in guten Betriebskonditionen halten.
- c. Modifikationen. HP kann die Produkte modifizieren, um ihre Betriebsfähigkeit, ihre Supportfähigkeit und ihre Zuverlässigkeit zu verbessern, oder um gesetzliche Erfordernisse zu erfüllen.
- d. Geborgte Einheiten. Stellt HP im Rahmen des Supports oder der Erbringung von Garantieleistungen Einheiten zum Gebrauch zur Verfügung, behält HP hieran sämtliche (Eigentums-)Rechte, während der Kunde das Risiko eines Schadens oder des zufälligen Untergangs trägt. Am Ende der Nutzungsdauer sind solche Einheiten HP frei von Pfand- oder sonstigen Drittrechten zurück zu geben.
- e. Standortwechsel. Der Kunde ist für den Standortwechsel von Produkten selbst verantwortlich. Ein Standortwechsel kann zu zusätzlichen Kosten für Supportleistungen führen bzw. die Änderung von Reaktionszeiten bei Supportleistungen zur Folge haben. Der Support für Produkte, die in ein anderes Land gebracht werden, richtet sich nach der dort geltenden Verfügbarkeit.
- f. Maximale Nutzungsdauer. Bestimmte Produkte haben eine maximale Nutzungsdauer, welche im Benutzerhandbuch des Herstellers oder auf dem technischen Datenblatt festgehalten ist. Der Kunde darf diese maximale Nutzungsdauer nicht überschreiten.
- g. Multi-Vendor Support. HP leistet Support auch für einige Produkte, welche nicht HP Markenprodukte sind. Das betreffende Vertragsdokument spezifiziert die Verfügbarkeit und die Leistungsstufe und bestimmt die Lieferung von Multi-Vendor Support.

5. GESCHÜTZTE SERVICE TOOLS

Für die Erbringung von Support-Leistungen darf HP vom Kunden verlangen, dass er bestimmte System- und Netzwerkdiagnose- und Wartungsprogramme verwendet (nachstehend "geschützte Service-Tools" genannt). Diese geschützten Service-Tools, die im alleinigen und ausschliesslichen Eigentum von HP bleiben, werden ohne Mängelgewähr im Ist-Zustand ("AS IS") zur Verfügung gestellt. Der Kunde darf diese Service-Tools nur während des Deckungszeitraums der Supportleistungen verwenden. Der Kunde darf diese geschützten Service-Tools nicht verkaufen oder übertragen. Nach der Beendigung der Supportleistungen wird der Kunde diese geschützten Service-Tools zurückgeben oder es HP erlauben, diese zu entfernen. Vom Kunden wird verlangt, dass er (1) HP gestattet, diese geschützten Service-Tools am System oder Standort des Kunden zu betreiben; (2) diese geschützten Service-Tools installiert, wartet und unterstützt, einschliesslich der erforderlichen Updates und Patches; (3) HP auf dem Weg elektronischer Datenübertragung über Zwischenfälle informiert; (4), falls erforderlich, spezifizierte Modem- bzw. Datensets für Systeme mit Fern Diagnoseleistung kauft; und (5) den Fernzugriff durch eine von HP abgenommene Kommunikationslinie zur Verfügung stellt.

6. PFLICHTEN DES KUNDEN

- a. Daten Backup. Der Kunde ist verpflichtet, ein separates und von den unter Support stehenden Produkten unabhängiges Backup System zu unterhalten, um die Wiederherstellung von verlorenen oder geänderten Daten zu ermöglichen.
- b. Temporäre Workarounds. Der Kunde wird von HP bereit gestellte Verfahrensweisen und Workarounds implementieren.
- c. Gefährliche Umgebung. Der Kunde wird HP darüber informieren, wenn Produkte in einer Umgebung genutzt werden, welche die Gesundheit oder Sicherheit von HP Mitarbeitern oder Unterlieferanten möglicherweise gefährdet.
- d. Berechtigter Vertreter. Der Kunde sorgt dafür, dass ein berechtigter Vertreter anwesend ist, wenn HP die Supportleistungen in Räumlichkeiten des Kunden erbringt.
- e. Produkteliste. Der Kunde ist verpflichtet, von allen unter Support stehenden Produkten eine Liste betreffend Standort der Produkte, Seriennummer, Identifizierung betreffend designierte Systeme und deren Leistungsstufen zu erstellen und aktualisiert zu halten.
- f. Dokumentation. Wenn der Kunde Supportleistungen bezieht, welche Updates von Dokumentationen enthalten, ist der Kunde lediglich berechtigt, diese Updates für das System unter der entsprechenden Leistungsstufe zu kopieren. Die Kopien müssen einen angemessenen Vermerk auf HPs Marken- und Urheberrechte enthalten.

7. SOFTWARE UNTER WARTUNG

Der Kunde kann für HP Marken-Software nur dann Supportleistungen beziehen, wenn er nachweisen kann, dass er rechtmässig eine gültige Lizenz für diese HP Marken-Software gekauft hat. HP trifft keinerlei Verpflichtung, Support zu leisten im Falle von nicht genehmigten Änderungen oder Modifikationen an der Software oder für Software, hinsichtlich welcher der Kunde den Nachweis einer gültigen Lizenz nicht erbringen kann. HP erbringt Supportleistungen nur für die letzte und die unmittelbar vorhergehende Version der HP Marken-Software, ausserdem nur dann, wenn HP Marken-Software mit der in den Konfigurationen definierten Hardware oder Software in den jeweils festgelegten Versionen genutzt wird.

8. ZUBEHÖR, TEILE UND VERSCHIEDENES

- a. Kompatible Kabel und Verbindungsteile. Der Kunde wird die unter Support stehenden Produkte nur mit Kabeln oder Verbindungsteilen (inkl. Glasfaser, falls anwendbar) anschliessen, welche gemäss dem Betriebshandbuch des Herstellers mit dem System kompatibel sind.
- b. Support für Zubehör. HP kann Supportleistungen für Kabel, Verbindungsteile, Schnittstellen und anderes Zubehör erbringen, wenn der Kunde für solches Zubehör Support mit derselben Leistungsstufe bezieht.
- c. Verbrauchsmaterialien. Die Supportleistungen umfassen nicht die Lieferung, den Umtausch, Ersatz oder die Installation von Betriebsstoffen oder sonstigen Verbrauchsmaterialien (z.B. Betriebsmaterialien, magnetische Datenträger, Druckköpfe, Farbbänder, Toner und Batterien etc.).



- d. Ersatzteile. Ersatzteile, welche im Rahmen der Supportleistungen zur Verfügung gestellt werden, können der Austausch ganzer Einheiten sein, neue Teile darstellen oder solche sein, welche funktional in Leistung und Zuverlässigkeit neuen Teilen gleichwertig sind und unter derselben Gewährleistung stehen. Ersetzte Teile fallen ins Eigentum von HP.
- e. Service Provider. Der Kunde erklärt sein Einverständnis damit, dass HP für die Erbringung der Supportleistungen autorisierte HP Service Provider hinzuziehen kann.

9. ZUGANG ZU HP SOLUTION CENTER UND IT RESOURCE CENTER

- a. Berechtigte Anrufer. Der Kunde wird eine angemessene Anzahl Anrufer nennen, welche durch HP und den Kunden gemeinsam bestimmt wird ("berechtigte Anrufer"), die Zugang zu HPs Kunden Support Call Centern haben ("Solution Center").
- b. Qualifikation. Die berechtigten Anrufer müssen über Basiswissen und Ausbildung in Systemverwaltung, Systemmanagement und Netzwerkverwaltung, -management und Diagnosetestverfahren verfügen. HP überprüft mit dem Kunden die Ausbildung bzw. Erfahrung von berechtigten Anrufern, um festzulegen, ob diese Person anrufberechtigt ist. Falls es einem berechtigten Anrufer an allgemeiner Erfahrung mangelt, kann der Kunde verpflichtet werden, diesen berechtigten Anrufer zu ersetzen. Die berechtigten Anrufer müssen über die richtigen, durch HP bei Beginn der Supportleistungen festgelegten System-Identifizierungszeichen verfügen, wenn sie das Solution Center anrufen. Das HP Solution Center kann die Supportleistungen in Englisch und/oder in einer anwendbaren Landessprache erbringen.
- c. HP IT Resource Center. Das HP IT Resource Center ist für bestimmte Arten von Supportleistungen über das Internet zugänglich. Der Kunde kann auf bestimmte Bereiche des HP IT Resource Centers zugreifen. Mitarbeiter, welche über das HP IT Resource Center Anfragen an das HP Solution Center stellen, müssen die Qualifikationen gemäss vorstehender Bestimmung D.9.b. erfüllen.
- d. Telekommunikationsgebühren. Der Kunde trägt sämtliche Telekommunikationsgebühren in Zusammenhang mit der Nutzung des HP IT Resource Centers und der Aufrechterhaltung von ISDN- und Internetverbindungen zum HP Solution Center, einschliesslich jener, die sich auf geschützte Service-Tools beziehen.