



Geschäftsbedingungen Österreich Support

1. **Parteien.** Diese Bedingungen ("**Vertrag**") regeln den Bezug von Support Leistungen zwischen der Hewlett-Packard Gesellschaft mbH („**HPE**") und dem im Angebot und/oder der Auftragsbestätigung genannten Kunden („**Kunde**").
2. **Einzelverträge.** "**Einzelvertrag**" bezeichnet die angenommene Bestellung inklusive aller Zusatzdokumente, die die Parteien entweder durch einen Anhang oder durch Verweis einbeziehen ("**Zusatzdokumente**"). Solche Zusatzdokumente können beispielweise Support-Produktlisten, Hardware- oder Softwarespezifikationen, standardisierte oder ausgehandelte Leistungsbeschreibungen sowie Datenblätter und deren Ergänzungen 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.
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. Verbundene Unternehmen sind alle Unternehmen, die von einer Partei beherrscht werden, diese beherrschen oder unter gemeinsamer Kontrolle einer Partei mit einem Dritten stehen. 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 in den Einzelvertrag 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 bedarf der Annahme durch HPE. Wo dies angebracht ist, müssen Bestellungen ein Datum der Leistungserbringung festlegen. Sofern der Kunde das Datum der Leistungserbringung eines bereits bestehenden Einzelvertrages um mehr als neunzig (90) Tage verschiebt, gilt dies als neue Bestellung.
5. **Preise und Steuern.** Es gelten die von HPE schriftlich angebotenen Preise. Sofern kein schriftliches Angebot vorliegt, gelten die von HPE zum Zeitpunkt des Auftragsingangs bei HPE im Internet, im kundenspezifischen Portal oder auf der jeweils gültigen von HPE herausgegebenen Preisliste veröffentlichten Preise. Die Preise verstehen sich zuzüglich Steuern, Abgaben und sonstigen Gebühren (einschließlich Installation, Versand und Bearbeitung), soweit nicht anders angegeben. Sofern eine Quellensteuer gesetzlich vorgeschrieben ist, wird darum gebeten, den HPE Ansprechpartner zu kontaktieren, um eine geeignete Vorgehensweise zu vereinbaren.
6. **Rechnung und Zahlung.** In Rechnung gestellte Beträge sind vom Kunden innerhalb von dreißig (30) Tagen ab Rechnungsdatum zu zahlen. HPE kann die Leistungserbringung vorübergehend oder dauerhaft einstellen, wenn fällige Zahlungen nicht fristgerecht geleistet werden.
7. **Support Services.** Die HPE Support Services sind in den jeweils anwendbaren Zusatzdokumenten, welche auf Anfrage erhältlich sind, beschrieben. Diese enthalten eine Beschreibung der von HPE angebotenen Leistungen, der Bezugsvoraussetzungen, Leistungsabgrenzungen und Mitwirkungspflichten des Kunden sowie der dem Support unterliegenden Kundensysteme.
8. **Ausschlüsse.** HPE erbringt keine Service-, Support-, Gewähr- und Garantieleistungen bei:
 1. unsachgemäßem Gebrauch, unsachgemäßer Standortvorbereitung oder mangelhaften Betriebs- oder Umgebungsbedingungen am Einsatzort oder einer anderen Nichtübereinstimmung mit anwendbaren Zusatzdokumenten;
 2. Modifikationen oder unsachgemäßer Systemwartung 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 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. **Dienstleistungen.** Dienstleistungen werden nach im Geschäftsverkehr allgemein anerkannten Regeln und Standards ausgeführt. Die

Gewährleistungsfrist für Dienstleistungen beginnt mit dem Tag der Leistungserbringung und beträgt dreißig (30) Tage, sofern in den Zusatzdokumenten nicht anders bestimmt ist. Der Kunde stimmt zu, HPE umgehend über Bedenken in Bezug auf die Leistungserbringung zu unterrichten. HPE wird jede Leistung, die diesen Regeln und Standards nicht entspricht, erneut ausführen.

12. **Umfang der Garantie- und Gewährleistungsansprüche.** Dieser Vertrag regelt die Garantie- und Gewährleistungsansprüche des Kunden gegenüber HPE abschließend. Soweit gesetzlich zulässig, sind alle darüber hinausgehenden Garantie- und Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen.
13. **Geistiges Eigentum.** Auf Grund dieses Vertrages werden keinerlei ausschließliche Rechte an geistigem Eigentum oder urheberrechtlich oder gewerblich geschützten Werken eingeräumt. Der Kunde gewährt HPE und seinen Beauftragten an geschützten Werken, die HPE zur Leistungserbringung benötigt, die erforderlichen nicht ausschließlichen, geografisch unbeschränkten Nutzungsrechte ohne gesonderte Vergütung.
14. **Verletzung von Schutzrechten.** HPE wird 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, verteidigen oder mit Dritten einen Vergleich zur Abgeltung entsprechender Ansprüche abschließen. Dies setzt eine unverzügliche Unterrichtung über etwaige Ansprüche und Unterstützung bei der Verteidigung gegen diese Ansprüche durch den Kunden voraus. HPE ist berechtigt, die Produkte oder Leistungen entweder so zu verändern, dass sie keine Schutzrechte mehr verletzen, aber substantiell gleichwertig sind, oder entsprechende Nutzungsrechte zu erwerben. Sofern diese Möglichkeiten nicht bestehen, wird HPE bei Produkten im ersten Nutzungsjahr die für das betroffene Produkt gezahlte Vergütung und danach den jeweiligen Buchwert erstatten. Bei Supportleistungen wird HPE die anteilige Differenz der im Voraus bezahlten Gebühr und bei Professional Services die gezahlte Vergütung rückerstatten. HPE ist nicht für Ansprüche verantwortlich, die auf einen unbefugten Gebrauch des Produktes oder der Leistungen zurückzuführen sind.
15. **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.
16. **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 die folgenden zusätzlichen Regelungen <https://h20195.www2.hp.com/v2/Getdocument.aspx?docname=a50000759dee>. Im Übrigen verarbeitet HPE personenbezogene Daten für eigene Zwecke automatisiert und die Kontaktdaten der Ansprechpartner im Unternehmen des Kunden nach Maßgabe der Bestimmungen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) innerhalb und außerhalb der Bundesrepublik Österreich und der Europäischen Union.
17. **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 diesem Vertrag vorübergehend in dem Umfang einstellen, wie dies nach dem für eine der Parteien einschlägigen Recht erforderlich ist.
18. **Haftungsbegrenzung.** HPE und seine Erfüllungsgehilfen haften im Rahmen dieses Vertrages (i) im Fall von Vorsatz oder krass grober Fahrlässigkeit unbegrenzt und (ii) im Fall schlichter grober Fahrlässigkeit oder leichter Fahrlässigkeit bis zu einem Gesamtbetrag von maximal EUR 1.000.000 oder dem vom Kunden an HPE für die entsprechende Beauftragung zu zahlenden Betrag (je nachdem, welcher Betrag der höhere ist). Weder der Kunde noch HPE haftet für Verlust von Umsatz oder Gewinn, Geschäftsunterbrechung, Verlust oder Beschädigung von Daten oder sonstigen mittelbaren Kosten oder Schäden bzw. Folgeschäden. Diese Bestimmung beschränkt jedoch nicht die Haftung der Parteien für: Missbrauch geistigen Eigentums; fahrlässige Tötung oder Körperverletzung; Betrug; vorsätzliche Verweigerung der Vertragserfüllung; gesetzlich nicht zulässige Haftungsausschlüsse oder -beschränkungen.
19. **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.
20. **Höhere Gewalt.** Keine der Parteien haftet für Verzugsschäden oder Nichterfüllung, deren Ursachen außerhalb ihres zumutbaren Verantwortungsbereiches liegen, außer für Zahlungsverpflichtungen.
21. **Kündigung.** Jede Partei kann den Vertrag schriftlich kündigen, wenn die andere Partei einer wesentlichen Verpflichtung nicht nachkommt und diesen Vertragsbruch nicht innerhalb einer angemessenen Frist nach schriftlicher Aufforderung abhilft. Sollte eine der Parteien überschuldet sein oder zahlungsunfähig werden, in Bezug auf das eigene Vermögen einen Insolvenzantrag 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 hinausreichen, bleiben weiterhin aufrecht, bis sie erfüllt sind und finden auf die Rechtsnachfolger beider Parteien Anwendung.
22. **Allgemeines.** Dieser Vertrag ist in Bezug auf den Vertragsgegenstand abschließend und ersetzt insoweit vorangegangene Mitteilungen oder Vereinbarungen. Änderungen dieses Vertrages sind nur durch eine schriftliche Zusatzvereinbarung, die von beiden Parteien unterschrieben ist, möglich. Die Schriftform findet auch auf die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses Anwendung. Dieser Vertrag unterliegt dem Recht des Landes, in dem HPE oder die mit HPE verbundene Gesellschaft ansässig ist, die die Beauftragung annimmt, und der Gerichtsbarkeit der Gerichte am Sitz von HPE oder der mit HPE verbundenen Gesellschaft. Dennoch kann HPE eine Zahlungsklage in dem Land erheben, in dem das verbundene Unternehmen des Kunden, das die Beauftragung erteilt hat, seinen Sitz hat. Der Kunde und HPE stimmen darin überein, dass das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf keine Anwendung findet. Ansprüche, die aus den Vereinigten Staaten von Amerika stammen oder die in den Vereinigten Staaten von Amerika geltend gemacht werden, unterliegen dem Recht des Staates Kalifornien, mit Ausnahme der Regelungen zur Rechtswahl und Rechtskollision.

Hewlett-Packard Gesellschaft mbH, Wienerbergstraße 41, 1120 Wien, Österreich, Firmenbuchgericht: Handelsgericht Wien, Firmenbuchnummer: FN 94241 s, UID-Nr.: ATU14714709, ARA-Lizenz-Nr.: 453, DVR-Nr.: 0066478



Geschäftsbedingungen Österreich 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.

23. Hardware Support.

- **Allgemeine Anspruchsvoraussetzungen.** Hardwareprodukte müssen in einem guten Betriebszustand sein, soweit von HPE angemessener Weise 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.
- **Nutzung 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:
 1. HPE ermöglichen, die Proprietary Service Tools auf Ihren Systemen und Netzwerkstandorten zu belassen und HPE dabei zu unterstützen, diese auszuführen;
 2. Proprietary Service Tools installieren, inklusive erforderlicher Updates und Patches;
 3. das elektronische Datentransfermöglichkeiten nutzen, um HPE über Ereignisse zu informieren, die von der Software identifiziert werden;
 4. soweit erforderlich, HPE-spezifische Hardware zur Remote-Anbindung für Systeme mit Ferndiagnosesystemservice beschaffen; und
 5. eine Remote-Anbindung durch einen vorschriftsmäßigen Telekommunikationsanschluss bereitstellen.
 6. Sie dürfen die Proprietary Service-Tools weder modifizieren, Reverse Engineering vornehmen, zerlegen, entschlüsseln oder dekompileieren noch daraus abgeleitete Werke herstellen. Sollten Sie gesetzlich zu solchen Handlungen berechtigt sein, müssen Sie HPE vorab über solche Änderungen schriftlich informieren.

24. Grenzen des Support.

- **Lokale Verfügbarkeit.** Einige Angebote sowie 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 schriftliche 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 Ihre Verantwortung 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 Abhängigkeit der für dieses Nicht-HPE-Produkt geltenden Garantiebestimmungen erbracht. HPE kann die Supportleistungen für diese Produkte einstellen, wenn der Hersteller oder der Lizenzgeber die Supportleistungen HPE gegenüber einstellt.
- **Modifikationen.** HPE ist es nach entsprechender Aufforderung durch HPE gestattet, Produkte zur Verbesserung der Bedienbarkeit, Wartung oder Zuverlässigkeit oder zur Einhaltung gesetzlicher Anforderungen zu ändern.

25. Mitwirkungspflichten und Verantwortung des Kunden.

- **Zugang zum Produkt.** Sie werden HPE den Zugang zu bzw. Zugriff auf die durch den Supportvertrag abgedeckten Produkte ermöglichen, HPE ggf. einen adäquaten Arbeitsplatz und entsprechende Einrichtungen in angemessener Nähe zu den Produkten zur Verfügung stellen, 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, gewähren und die anderen im jeweiligen Datenblatt beschriebenen Zugangsvoraussetzungen erfüllen. Verweigern Sie den Zugang/Zugriff, und kann HPE die Supportleistung deshalb nicht erbringen, so hat HPE das Recht, Ihnen den Supportanruf zu den von HPE veröffentlichten Servicesätzen in Rechnung zu stellen. Sie sind 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 Ihnen HPE den zusätzlichen Aufwand zu den von HPE veröffentlichten Servicetarifen in Rechnung.
- **Lizenzen und Aktualisierungen.** Sie können verfügbaren Support für HPE Produkte nur dann erwerben, wenn Sie den rechtmäßigen Erwerb einer entsprechenden HPE Lizenz für das Produkt nachweisen können. HPE ist nicht verpflichtet, Supportleistungen zu erbringen, wenn von HPE nicht autorisierte Änderungen an dem Produkt vorgenommen wurden. Ihre Nutzungsrechte an Firmware- und Software-Aktualisierungen („Aktualisierungen“), die im Rahmen des HPE Support oder aufgrund einer Garantie oder anderweitig zur Verfügung gestellt werden, haben denselben Umfang wie Ihre Lizenz für das ursprüngliche Produkt. Darüber hinaus gilt:
 1. Sie dürfen die Aktualisierungen nicht zur Bereitstellung von Dienstleistungen an Dritte verwenden.
 2. Sie dürfen die Aktualisierungen weder vervielfältigen, verteilen weiterverkaufen noch Sublizenzen an Dritte vergeben.
 3. Die Vervielfältigung oder die sonstige Zurverfügungstellung 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.
 4. Sie dürfen keinen Zugriff auf Aktualisierungen über ein Intranet gewähren, sofern dieses nicht auf berechtigte Benutzer beschränkt ist.
 5. Sie dürfen keine Kopien der Aktualisierungen erstellen und auf Geräte übertragen, die nicht unter HPE Support stehen.
 6. Sie dürfen nur eine Kopie der Aktualisierungen zu Archivierungszwecken erstellen oder wenn dies einen unerlässlichen Schritt in der berechtigten Nutzung darstellt.
 7. Sie dürfen die Aktualisierungen weder modifizieren, Reverse Engineering vornehmen, zerlegen, entschlüsseln oder dekompileieren noch daraus abgeleitete Werke erstellen. Sollten Sie gesetzlich zu solchen Handlungen berechtigt sein, müssen Sie HPE vorab über solche Änderungen schriftlich informieren.
 8. HPE ist berechtigt, Ihre Lizenz zur Nutzung der Aktualisierungen durch schriftliche Mitteilung zu kündigen, wenn Sie diese Bedingungen nicht einhalten.
 9. Wenn Sie einen Dritten bevollmächtigen, Aktualisierungen in Ihrem Namen herunterzuladen, haften Sie als Kunde verschuldensunabhängig und in voller Höhe dafür, dass der Bevollmächtigte die Bedingungen des Vertrags zwischen Ihnen 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 sind Sie nur berechtigt, wenn dieses Recht bei dem Erwerb des entsprechenden Produktes eingeräumt wurde. Kopien müssen entsprechende Hinweise auf HPE Marken und Urheberrechte enthalten.
- **Leihgeräte.** Eigentümer von Leihgeräten bleibt HPE und Sie tragen das Verlust- und Schadensrisiko für Leihgeräte, wenn sie nach dem Ermessen von HPE im Rahmen des Hardwaresupportes 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.** Sie werden 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 sind Sie verpflichtet, ein separates Datensicherungssystem bzw. -verfahren einzurichten, das nicht von dem Produkt abhängig ist, für die die Supportleistung erbracht wird.
- **Übergangslösungen.** Sofern Sie von HPE dazu aufgefordert werden, werden Sie von HPE bereitgestellte vorläufige Verfahren bzw. Übergangslösungen implementieren, solange HPE an der Erstellung dauerhafter Lösungen arbeitet.
- **Gefährliche Umgebung.** Sie werden HPE darüber informieren, wenn Sie die Produkte in einer Umgebung einsetzt, die ein potenzielles Gesundheits- und Sicherheitsrisiko für Mitarbeiter von HPE oder ihrer Subunternehmer darstellt. HPE kann Sie anweisen, die Wartung solcher Produkte selbst unter Anleitung eines HPE Mitarbeiters durchzuführen, und kann den Service so lange aufschieben, bis Sie die Beseitigung der Gefahren durchgeführt hat.
- **Autorisierter Vertreter.** Während der von HPE ausgeführten Supportmaßnahmen am Kundenstandort ist ein Vertreter des Kunden anwesend.
- **Produktliste.** Sie erstellen und pflegen eine Liste mit allen Produkten, für die Supportleistungen erbracht werden. Diese enthält Informationen zu Standort der Produkte, Seriennummern, sonstigen HPE-Identifikatoren und dem Supportumfang. Sie halten diese Liste während des geltenden Supportzeitraums auf dem aktuellen Stand.
- **Berechtigte Kontaktpersonen.** Sie benennen eine von HPE und von Ihnen festgelegte, angemessene Anzahl von Kontaktpersonen, die berechtigt sind („Berechtigte Kontaktpersonen“) Support Call-Center des HPE Kundenservice („Solution Center“) zu kontaktieren oder zur Nutzung von Online Hilfe -Tools berechtigt sind.
- **Qualifikation der Kontaktpersonen.** Berechtigte Kontaktpersonen müssen generell sachkundig sein und technisches Verständnis in Systemadministration, Systemmanagement und, falls notwendig, Netzwerkadministration und Management- und Diagnosetests besitzen. HPE behält sich das Recht vor, mit Ihnen die Erfahrung einer Berechtigten Kontaktperson zu 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, sind Sie auf Aufforderung durch HPE hin verpflichtet, diese Berechtigte Kontaktperson durch eine andere Person mit ausreichender Qualifikation zu ersetzen. Alle Berechtigten Kontaktpersonen müssen bei Beginn der Supportanfrage die ordnungsgemäße Systemidentifikation haben, die Ihnen 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 US Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) sind und dass Sie keine geschützten Gesundheitsdaten erstellen, erhalten, verarbeiten oder übertragen. Sollten Sie ein betroffener Rechtsträger oder Geschäftspartner sein, werden Sie HPE darüber informieren und die Parteien werden einvernehmlich einen Geschäftspartnervertrag ausverhandeln.

26. 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 Ihre Anfrage hin ausgeführt werden und die nicht in den Supportleistungen inbegriffen sind, werden nach den anwendbaren veröffentlichten Servicereaten für das Land, in dem die Leistung erbracht wird, in Rechnung gestellt.
- **Austauschteile.** Teile, die im Rahmen des Hardwaresupports bereitgestellt werden, können komplette Austauschseinheiten sein, oder neu oder in Leistungsfähigkeit und Funktionssicherheit funktionell gleichwertig mit neuen Teilen sein. Ausgetauschte Teile werden Eigentum von HPE, sofern nichts anderes vereinbart ist und Sie eine angemessene Vergütung bezahlen.
- **Datenlöschung.** Zur Wahrung der Integrität Ihrer Daten sind Sie im Rahmen des Reparaturprozesses für die ordnungsgemäße Löschung oder Entfernung Ihrer Daten von Produkten, die ersetzt oder an HPE zurückgegeben werden, verantwortlich. Weitere Informationen zu Ihren Pflichten finden Sie unter www.hpe.com/us/en/legal/customer-privacy.html.
- **Audit.** HPE ist berechtigt, die Einhaltung der oben angeführten Lizenzbestimmungen zu überprüfen. Nach angemessener vorheriger Ankündigung kann HPE während der üblichen Geschäftszeiten einen Audit durchführen, wobei die Kosten des Prüfers von HPE getragen werden. Sofern eine Software-Lizenzprüfung ergibt, dass Lizenzgebühren nicht vollständig entrichtet wurden, sind Sie zur entsprechenden Nachzahlung verpflichtet. Sofern die ausstehenden Beträge fünf Prozent der insgesamt zu zahlenden Lizenzgebühren übersteigen, erstatten Sie HPE die Kosten des Prüfers.

Hewlett-Packard Gesellschaft mbH, Wienerbergstraße 41, 1120 Wien, Österreich, Firmenbuchgericht: Handelsgericht Wien, Firmenbuchnummer: FN 94241 s, UID-Nr.: ATU14714709, ARA-Lizenz-Nr.: 453, DVR-Nr.: 0066478