



## HPE KLANTENOVEREENKOMST - SUPPORT

- 1. Partijen.** Onderhavige voorwaarden vertegenwoordigen de overeenkomst (hierna: "Overeenkomst") die van toepassing is op de aankoop van support diensten van de Hewlett Packard Enterprise bedrijfsentiteit aangeduid in de handtekeningssectie hieronder ("HPE") door de bedrijfsentiteit van de Klant hieronder aangeduid ("Klant").
- 2. Bestellingen. "Bestelling"** betekent de aanvaarde bestelling met inbegrip van enige ondersteunende documenten die partijen aan de Overeenkomst hebben gevoegd in de vorm van een bijlage dan wel door verwijzing (hierna: "Ondersteunende Documenten"). Zulke Ondersteunende Documenten kunnen (bij wijze van voorbeeld) bestaan uit support productlijsten, hardware- of softwarebeschrijvingen, standaard of onderhandelde dienstbeschrijvingen, informatiebladen en aanvullingen, en gedetailleerde dienstenbeschrijvingen (SOWs), gepubliceerde garanties en overeengekomen dienstenniveaus ("*service level agreements*"). Zij kunnen ofwel in een papieren versie dan wel via een aangeduide HPE website aan de Klant ter beschikking worden gesteld.
- 3. Toepassingsgebied en Plaatsing van Bestellingen.** Onderhavige voorwaarden kunnen door de Klant zowel voor een éénmalige Bestelling dan wel als een raamovereenkomst voor meerdere Bestellingen gebruikt worden. Bovendien mogen deze bepalingen gebruikt worden op een wereldwijde basis door de **Verbonden Vennootschappen** van partijen, zijnde om het even welke entiteit gecontroleerd door, onder controle van of onder gemeenschappelijke controle van een partij. Partijen kunnen hun akkoord met onderhavige voorwaarden bevestigen, ofwel mits ondertekening waar aangeduid aan het einde van dit document, ofwel mits verwijzing naar deze voorwaarden in Bestellingen. Verbonden Vennootschappen participeren onder deze voorwaarden door het plaatsen van bestellingen die de levering van producten of diensten aanduiden in hetzelfde land als de HPE Verbonden Vennootschap die de Bestelling aanvaardt, onder verwijzing naar onderhavige voorwaarden, en onder beschrijving van bijkomende voorwaarden of aanpassingen om tegemoet te komen aan lokaal recht of lokale handelsgebruiken.
- 4. Afhandeling van Bestellingen.** De Klant kan bestellingen bij HPE plaatsen via de HPE website of een klantspecifiek webportaal, of per brief, fax of e-mail. Waar relevant, moeten Bestellingen een leveringsdatum vermelden. Indien de Klant de leveringstermijn voor een geplaatste Bestelling verlengt tot meer dan negentig (90) dagen na datum van de oorspronkelijk geplaatste Bestelling, zal dit beschouwd worden als een nieuwe Bestelling.
- 5. Prijzen en Belastingen.** Prijzen zijn deze die HPE schriftelijk heeft aangeboden of, bij gebreke aan een geschreven offerte, zoals vermeld op onze website, klantspecifiek webportaal of de door HPE gepubliceerde prijslijsten op het ogenblik dat een bestelling aan HPE wordt overgemaakt. Prijzen zijn exclusief belastingen, heffingen en vergoedingen allerhand (doch inclusief installatie, verzending en transport), tenzij anders vermeld in de offerte. Gelieve een HPE vertegenwoordiger te verwittigen indien bij wet belastingen moeten ingehouden worden, ten einde de gepaste procedures te bespreken.
- 6. Facturen en Betaling.** De Klant gaat akkoord de gefactureerde bedragen te betalen binnen een termijn van dertig (30) dagen te rekenen van HPE's factuurdatum. HPE mag de uitvoering van niet-



# Hewlett Packard Enterprise

voltooide bestellingen of diensten opschorten of annuleren indien de Klant nalaat verschuldigde betalingen uit te voeren.

7. **Support Diensten.** HPE's support diensten zijn beschreven in de toepasselijke Ondersteunende Documenten, welke bestaan uit de beschrijving van HPE's aanbod, de vereisten om in aanmerking te komen voor de dienst, de dienstbeperkingen en de verantwoordelijkheden van de Klant, alsmede de gesupporteerde systemen van de Klant.
8. **Geschiktheid.** De HPE verbintenissen voor diensten, garantiediensten of Support gelden niet voor vorderingen die het gevolg zijn van:
  1. onjuist gebruik onjuiste locatievoorbereiding, locatie- of milieuomstandigheden die niet voldoen aan de locatiespecificaties van HPE of andere niet-conformiteit met de toepasselijke Ondersteunende Documenten;
  2. aanpassingen of onjuist onderhoud of kalibratie die niet zijn uitgevoerd of toegelaten door HPE;
  3. gebreken in of functionele beperkingen van enige niet-HPE software of product die de systemen onder HPE support of de HPE dienst impacteren;
  4. kwaadwillige codes (virus, worm of soortgelijke) niet geïntroduceerd door HPE; of
  5. misbruik, nalatigheid, ongeluk, brand- of waterschade, elektrische storingen, transport door Klant, of andere oorzaken buiten de controle van HPE.
9. **Afhankelijkheden.** HPE is voor de levering van de diensten afhankelijk van de redelijke en tijdige medewerking van de Klant en van de correctheid en volledigheid van de door de Klant verstrekte informatie nodig om de diensten te kunnen leveren.
10. **Wijzigende Bestellingen.** Beide partijen gaan akkoord een projectverantwoordelijke aan te stellen als voornaamste contactpunt voor het beheren van de levering van de diensten en het opvolgen van mogelijke voorvallen. Voorstellen om het voorwerp van de diensten of de projectresultaten ("deliverables") aan te passen, vereisen een schriftelijke Wijzigende Bestelling te ondertekenen door beide partijen.
11. **Uitvoering van Diensten.** De diensten worden uitgevoerd volgens de algemeen erkende handelsconforme werkwijzen en normen. De Klant verklaart zich akkoord enige bezorgdheid over de uitvoering van de diensten onmiddellijk te melden en HPE zal enige dienst die niet aan de voornoemde werkwijzen en normen voldoen opnieuw uitvoeren.
12. **Intellectuele Eigendomsrechten.** Deze Overeenkomst leidt niet tot de overdracht van enige intellectuele eigendomsrechten. De Klant verleent aan HPE een niet-exclusief, wereldwijd, royaltyvrij gebruiksrecht en licentie voor de intellectuele eigendom die noodzakelijk is voor HPE en haar aangestelden voor het uitvoeren van de bestelde diensten.
13. **Inbreuk Intellectuele Eigendomsrechten.** HPE zal verweer voeren of een dading sluiten met betrekking tot vorderingen tegen de Klant waarin wordt beweerd dat een HPE-gemerkt product of dienst zoals verstrekt onder de Overeenkomst een inbreuk inhoudt op een intellectueel eigendomsrecht van een derde. HPE rekent hiervoor op een onmiddellijke kennisgeving van de vordering door de Klant en samenwerking met de Klant in het verweer tegen deze vordering. Indien



# Hewlett Packard Enterprise

een dergelijke vordering aannemelijk lijkt, dan mag HPE het product of de dienst aanpassen tot een minstens functioneel gelijkwaardig product of dienst waarvan geacht kan worden dat het geen dergelijke vermeende inbreuk inhoudt, of de benodigde licentie aanschaffen. Indien deze opties niet beschikbaar zijn, zullen wij de Klant in het eerste jaar na datum van de levering de aankoopprijs voor het betrokken product terugbetalen, of - na het eerste jaar - de resterende netto boekwaarde ervan, of, voor supportdiensten, het resterende saldo van het vooruitbetaalde bedrag, of, voor professionele diensten, het betaalde bedrag. HPE is niet verantwoordelijk voor klachten of vorderingen die het gevolg zijn van enig ongeoorloofd gebruik van de producten en diensten.

- 14. Vertrouwelijkheid.** Informatie die in het kader van deze Overeenkomst wordt uitgewisseld zal vertrouwelijk behandeld worden indien als zodanig geïdentificeerd bij de onthulling, of indien de omstandigheden van haar onthulling redelijkerwijze zulke behandeling zouden rechtvaardigen. Vertrouwelijke Informatie mag enkel gebruikt worden tot uitvoering van rechten of plichten onder deze Overeenkomst en mag enkel gedeeld worden met werknemers, agenten of contractanten die deze informatie nodig hebben voor hetzelfde doel. De Vertrouwelijke Informatie zal op een redelijke wijze beschermd worden tegen het ongeoorloofd gebruik of de ongeoorloofde verspreiding ervan voor een termijn van drie (3) jaren te rekenen vanaf de dag van de ontvangst ervan of voor de periode (indien langer) dat deze informatie vertrouwelijk blijft. Deze verplichtingen tot vertrouwelijkheid gelden niet voor deze informatie die: i) gekend is of wordt door de ontvangende partij zonder verplichting tot vertrouwelijkheid; ii) onafhankelijk ontwikkeld is door de ontvangende partij; of die iii) moet onthuld worden aan een overheidsinstantie of bij kracht van wet.
- 15. Persoonlijke Informatie.** Elke partij zal haar respectievelijke verplichtingen onder de toepasselijke regelgeving betreffende gegevensbescherming naleven. HPE heeft niet de intentie om toegang te hebben tot persoonlijke identificeerbare informatie ("PII") van de Klant tijdens de uitvoering van haar diensten. In de mate dat HPE toch toegang zou hebben tot de PII opgeslagen op een systeem of toestel van de Klant, zal dit vermoedelijk slechts incidenteel zijn en dan blijft de Klant te allen tijde de verantwoordelijke voor de verwerking van deze PII van de Klant. HPE zal het gebruik van deze PII strikt beperken tot het gebruik ervan in de uitvoering van de bestelde diensten.
- 16. Import en Export.** Diensten onder deze Overeenkomst verstrekt zijn voor uw intern gebruik van de Klant en niet voor verdere commercialisering. HPE mag haar verplichtingen onder deze Overeenkomst opschorten in de mate dat dit wettelijk verplicht zou zijn.
- 17. Beperking van Aansprakelijkheid.** HPE's aansprakelijkheid onder deze Overeenkomst ten opzichte van de Klant is beperkt tot het hoogste van volgende bedragen: 1.000.000,00 EUR of het door de Klant voor de desbetreffende Order aan HPE te betalen bedrag. Geen van beide partijen zal gehouden kunnen worden tot het vergoeden van verlies aan inkomsten of winsten, downtimekosten, verlies of schade aan gegevens of onrechtstreekse, bijzondere of gevolgschade of -kosten. Deze bepaling beperkt geenszins de aansprakelijkheid van één van beide partijen voor: ongeoorloofd gebruik van intellectuele eigendom; overlijden of lichamelijk letsel veroorzaakt door nalatigheid, persoonlijk bedrog of eigen opzet; noch enige aansprakelijkheid welke door de geldende wetgeving niet uitgesloten of beperkt kan worden.
- 18. Geschillenregeling.** Indien de Klant niet tevreden is over enige diensten die onder deze Overeenkomst zijn aangekocht of indien de Klant niet tevreden is over de oplossing die HPE geboden heeft, dan gaan beide partijen akkoord om dit geschil te escaleren naar een Vice-President



# Hewlett Packard Enterprise

(of equivalente leidinggevende persoon) in de respectievelijke organisaties voor een minnelijke oplossing ervan, zonder afbreuk te doen aan het recht om in een latere fase een rechterlijke tussenkomst te verzoeken.

19. **Overmacht.** Geen van de partijen zal aansprakelijk zijn voor het uitblijven van de uitvoering of voor vertragingen in de uitvoering die het gevolg zijn van omstandigheden die buiten de redelijke controle liggen van de partijen. Deze bepaling zal echter niet van toepassing zijn op de betalingsverplichtingen van de Klant.
20. **Beëindiging.** Elke partij heeft het recht deze Overeenkomst te beëindigen met onmiddellijke ingang vanaf de schriftelijke kennisgeving, indien de andere partij in gebreke blijft een essentiële verbintenis na te leven en bovendien nalaat deze inbreuk te remediëren binnen een redelijke termijn na schriftelijke kennisgeving met een gedetailleerd overzicht van de voormelde inbreuk. Indien een partij insolvent wordt, niet langer in staat is zijn/haar schulden te voldoen wanneer verschuldigd, het faillissement aanvraagt of het voorwerp uitmaakt van een gedwongen faillissement, of indien een curator werd aangesteld of indien zijn/haar goederen het voorwerp uitmaken van een beslag, mag de andere partij de Overeenkomst beëindigen en alle onuitgevoerde bestellingen of leveringen annuleren. Alle bepalingen van deze Overeenkomst welke omwille van hun aard toepasselijk blijven na beëindiging of opzegging van de Overeenkomst, zullen tot hun vervulling van kracht blijven en zullen van toepassing zijn op de respectievelijke rechtsopvolgers en rechtsverkrijgers van beide partijen.
21. **Algemeen.** Deze Overeenkomst vertegenwoordigt de volledige overeenkomst tussen partijen betreffende het voorwerp ervan en primeert op alle voorgaande communicaties of overeenkomsten die mogelijkwijze bestaan tussen partijen. Wijzigingen aan de Overeenkomst zullen enkel tegenstelbaar zijn indien schriftelijk opgemaakt in een amendement en ondertekend door beide partijen. De Overeenkomst wordt beheerst door het recht van het land waar HPE of de HPE Verbonden Vennootschap die de Bestelling aanvaardt, gevestigd is, met dien verstande dat desgevallend HPE of haar Verbonden Vennootschap de keuze heeft om vorderingen tot betaling aanhanging te maken voor de rechtbanken in het land waar de aan de Klant Verbonden Vennootschap die een bestelling geplaatst heeft, is gevestigd. Klant en HPE komen overeen dat Het Verdrag van Wenen inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken ("Weens Koopverdrag") niet van toepassing is.

## AANVULLENDE DATASHEET

Dit Aanvullende Datasheet bevat aanvullende algemene vereisten en beperkingen die gelden voor de door HPE geboden support, zoals deze in detail wordt beschreven in de aanbieder-specifieke datasheets, met uitzondering van de door HPE Software geboden support.

### 1. GESCHIKTHEID VOOR DE DIENST

- **Algemene vereisten hardwaresupport.** Om in aanmerking voor support te komen, dienen hardwareproducten in goede werkende staat zijn, dit door HPE in redelijkheid vastgesteld. Voorts dienen producten, om voor support in aanmerking te komen, te voldoen aan de meest recente door HPE gespecificeerde configuraties en revisies.



# Hewlett Packard Enterprise

- **Terugkeren naar Support.** Wanneer u een support periode laat verlopen en na een bepaalde tijd zonder support opnieuw support wenst, kan HPE u extra kosten voor het hervatten van de support in rekening brengen of van u verlangen dat u bepaalde hardware- of software-upgrades uitvoert.
- **Gebruik van Proprietary Service Tools.** HPE kan van u verlangen dat u bepaalde diagnostische en onderhoudsprogramma's voor hardware en/of softwaresystemen en netwerken gebruikt ("Proprietary Service Tools"), alsmede bepaalde diagnostische hulpmiddelen die deel van uw systeem kunnen uitmaken. Proprietary Service Tools zijn en blijven exclusief eigendom van HPE, en worden "as is" geleverd. Proprietary Service Tools kunnen op uw systemen of locaties aanwezig zijn. U mag de Proprietary Service Tools uitsluitend gebruiken gedurende de geldende dekkingperiode van uw support, en uitsluitend zoals door HPE is toegestaan, en u mag de Proprietary Service Tools niet verkopen, overdragen, cederen, verpanden of anderszins bezwaren of overbrengen. Bij beëindiging van de Support zult u de Proprietary Service Tools aan HPE terugbezorgen, of HPE toestaan deze Proprietary Service Tools te verwijderen.

Tevens dient u:

- Het HPE mogelijk te maken de Proprietary Service Tools permanent op uw systemen of locaties aanwezig te laten zijn, en HPE te helpen deze uit te voeren;
- Proprietary Service Tools te installeren, daaronder begrepen de installatie van vereiste updates en programmawijzigingen;
- De voorziening voor elektronische gegevensoverdracht te gebruiken om door de software geïdentificeerde gebeurtenissen aan HPE door te geven;
- Indien vereist, de door HPE gespecificeerde remote connection hardware voor systemen met een diagnostische dienst op afstand aan te schaffen; en
- Zorg te dragen voor connectiviteit op afstand via een goedgekeurde communicatielijn.
- Het is u niet toegestaan de Proprietary Service Tools te wijzigen, reverse-engineeren, disassembleren, ontsleutelen, decompileren of afgeleide werken hiervan te vervaardigen. Indien u beschikt over een wettelijk recht om deze handelingen te verrichten, dient u HPE voorafgaand schriftelijk van dergelijke wijzigingen op de hoogte te stellen.

## 2. BEPERKINGEN OP SUPPORT

- **Lokale beschikbaarheid van support.** Bepaalde aangeboden diensten, functies en dekking (en aanverwante producten), zijn mogelijk niet in alle landen of gebieden beschikbaar. Daarnaast kunnen voor de levering van support buiten de geldende dekkinggebieden van HPE reiskosten, langere responstijden, beperktere herstel- of reparatiemogelijkheden, en beschikbaarheid gelden.
- **Versiesupport.** Tenzij schriftelijk door HPE anders is overeengekomen, en voor de diensten die niet door HPE Software worden geleverd, biedt HPE uitsluitend support voor de huidige versie en de versie van software van het HPE-merk, die daar onmiddellijk aan vooraf gaat (voorlaatste versie), en mits software van het HPE-merk wordt gebruikt met de hardware of software die is opgenomen in door HPE gespecificeerde configuraties op het aangegeven versieniveau. "Versie" betekent een release van software, welke nieuwe functies, verbeteringen en/of onderhoudsupdates bevat of, voor bepaalde software, een tot één entiteit verpakte verzameling herzieningen die als zodanig aan onze klanten ter beschikking wordt gesteld.
- **Verhuizing en gevolgen voor de support.** Het verhuizen van producten onder support is uw verantwoordelijkheid en de voortzetting van de support is afhankelijk van lokale beschikbaarheid en wijziging van vergoedingen. Om de support na de verhuizing te beginnen kan een redelijke voorafgaande kennisgeving aan HPE nodig zijn. Voor producten gelden bij verhuizingen tevens de licentievoorwaarden voor deze producten.



# Hewlett Packard Enterprise

- **Support door meerdere leveranciers.** HPE biedt support voor bepaalde producten van andere merken dan HPE. In het desbetreffende datasheet worden de beschikbaarheid en de dekkinggraad en de dienovereenkomstig geleverde support gespecificeerd, ongeacht of voor de producten van andere merken dan HPE een garantie geldt. HPE kan de support van producten van andere merken dan HPE staken wanneer de fabrikant of licentiegever ervan deze niet langer ondersteunt.
- **Wijzigingen.** U zult HPE toestaan om, op verzoek van HPE en zonder bijkomende kosten, producten te wijzigen om de werking, onderhoudbaarheid en betrouwbaarheid ervan te verbeteren, of om aan wettelijke eisen te voldoen.

### 3. VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE KLANT

- **Toegang tot de locatie en het product.** U zult HPE toegang verlenen tot de producten, die onder de support vallen en, indien van toepassing, een passende werkruimte en faciliteiten binnen een redelijke afstand van de producten bieden; toegang tot en gebruik van gegevens, middelen van klanten en de in redelijkheid door HPE bepaalde benodigde faciliteiten voor het onderhoud van de producten; alsmede de andere toegangseisen, die in het desbetreffende datasheet worden beschreven. Indien u deze toegang niet verleent, als gevolg waarvan HPE geen support kan verlenen, zal HPE het recht hebben kosten voor een support call in rekening te brengen, volgens de door HPE gepubliceerde dienstentarieven. U bent verantwoordelijk voor het verwijderen van producten, die niet voor support in aanmerking komen, zoals door HPE mee gedeeld, om HPE in de gelegenheid te stellen de support uit te voeren. Indien het leveren van support wordt bemoeilijkt door producten, die niet voor support in aanmerking komen, zal HPE het meerwerk aan u aanrekenen, volgens de door HPE gepubliceerde servicetarieven.
- **Licenties en updates.** U kunt uitsluitend beschikbare support voor producten van het merk HPE afnemen, wanneer u kunt aantonen dat u de rechtmatige houder van de HPE-licentie voor de producten bent, en u mag de producten niet aanpassen of wijzigen tenzij u daarvoor op enig moment toestemming van HPE voor hebt gekregen. Uw gebruiksrecht van de firmware en de software-updates ("Updates") in het kader van uw de support of garantie van HPE of u ter beschikking gesteld door HPE op een andere wijze, valt samen met uw licentie voor het onderliggende product. Echter is ook het volgende van kracht:
  - Het is u niet toegestaan Updates te gebruiken om diensten te verlenen aan derden.
  - Het is u niet toegestaan Updates te kopiëren en te distribueren, opnieuw te verkopen of in sublicentie te geven aan derden.
  - Het is u niet toegestaan Updates te kopiëren naar of beschikbaar te stellen op een openbaar of extern gedistribueerd netwerk. Dit betekent dat het u niet is toegestaan kopieën te maken van Updates voor producten die niet onder HPE support zijn.
  - Het is u niet toegestaan via een intranet toegang te verlenen tot Updates, tenzij de toegang beperkt is tot geautoriseerde gebruikers.
  - Het is u niet toegestaan kopieën te maken van Updates en deze te distribueren op apparaten die niet onder HPE support zijn.
  - Het is u toegestaan slechts één kopie van de Updates te maken ten behoeve van archivering of wanneer dit een essentiële stap voor geautoriseerd gebruik van de Updates is.
  - Het is u niet toegestaan de Updates te wijzigen, reverse-engineeren, disassembleren, ontsleutelen, decompileren of afgeleide werken hiervan te vervaardigen. Indien u beschikt over een wettelijk recht om deze handelingen te verrichten, dient u HPE voorafgaand schriftelijk van dergelijke wijzigingen op de hoogte te stellen.



# Hewlett Packard Enterprise

- HPE behoudt zich het recht voor uw licentie voor het gebruik van Updates met onmiddellijke ingang vanaf de schriftelijke kennisgeving te beëindigen, en dit zonder voorafgaande gerechtelijke tussenkomst, indien u deze voorwaarden niet naleeft.
- Indien u een derde partij machtigt op te treden als uw vertegenwoordiger en indien deze vertegenwoordiger Updates voor u downloadt, met gebruik van uw licentie, dan bent u als Klant volledig aansprakelijk voor de naleving van de voorwaarden van de overeenkomst met HPE door de vertegenwoordiger, inclusief deze licentievoorzwaarden. Bovendien dienen alle partijen de lastgevingsovereenkomst van HPE te ondertekenen voor het documenteren van de toelating voor dergelijke toegang door deze derde partij.
- **Documentatie in verband met softwaresupport en het recht te kopiëren.** U mag uitsluitend kopieën van documentatie-updates maken, wanneer u het recht hebt aangeschaft om deze te kopiëren voor de bijbehorende producten. Kopieën dienen het juiste handelsmerk van HPE en vermeldingen van het auteursrecht te bevatten.
- **Geleende eenheden.** HPE behoudt het eigendomsrecht, en u draagt het risico van verlies van of schade aan geleende eenheden, wanneer deze naar eigen oordeel van HPE zijn geleverd als onderdeel van hardwaresupport of garantiediensten, en deze eenheden zullen aan het einde van de leenperiode zonder vervreemding of bezwaring aan HPE terugbezorgd worden.
- **Hardwaresupport: Compatible kabels en connectoren.** U zult hardwareproducten waarvoor support geldt aansluiten met kabels en connectoren (daaronder begrepen glasvezel indien van toepassing), die volgens de handleiding van de fabrikant compatibel met het systeem zijn.
- **Data Backup.** U dient zelf een afzonderlijk(e) backupsysteem of -procedure operationeel te hebben, onafhankelijk van de producten die onder de support vallen, zodat u uw verloren of gewijzigde bestanden, data of programma's kunt herstellen.
- **Tijdelijke programma-omleidingen.** Indien dit wordt gevraagd door HPE, implementeert u de door HPE geboden tijdelijke procedures of work-arounds, terwijl HPE aan een permanente oplossing werkt.
- **Gevaarlijke omgeving.** U zult HPE in kennis stellen wanneer u producten gebruikt in een omgeving, die mogelijk gevaren voor de gezondheid of veiligheid van HPE-medewerkers of onderaannemers met zich meebrengt. HPE kan van u verlangen dat u deze producten handhaaft onder de supervisie van HPE en HPE kan de dienst uitstellen totdat u deze gevaren hebt verholpen.
- **Bevoegde vertegenwoordiger.** Wanneer HPE op uw locatie support biedt, zal een vertegenwoordiger van u aanwezig zijn.
- **Productlijst.** U zult een lijst maken, handhaven en bijhouden van alle producten waarvoor support wordt geboden, bevattende: de locatie van de producten, serienummers, de door HPE aangeduide systeemidentificatiemiddelen en de dekkingsgraden.
- **Door het Solution Center aangewezen bellers.** U zult een redelijk aantal bellers aanwijzen, zoals door HPE en Klant bepaald ("Aangewezen bellers"), die toegang tot de callcenters voor klantensupport van HPE ("Solution Centers") of online hulpmiddelen hebben.
- **Kwalificaties van bellers van het Solution Center.** Aangewezen bellers dienen algemeen kundig te zijn en aantoonbare technische vaardigheden te hebben in systeemadministratie, systeemmanagement en, indien van toepassing, netwerkadministratie, netwerkmanagement en diagnostisch testen. HPE kan de ervaring van Aangewezen bellers met u doornemen en bespreken, om vast te stellen of deze in eerste instantie in aanmerking komen. Wanneer zich problemen voordoen tijdens een gesprek met het Solution Center die, naar de redelijke opvatting van HPE, het gevolg van een gebrek aan algemene ervaring en training van de Aangewezen beller kunnen zijn, dan kan van u worden verlangd deze Aangewezen beller te vervangen. Alle Aangewezen bellers



# Hewlett Packard Enterprise

moeten het juiste systeemidentificatiemiddel hebben; u ontvangt dit bij aanvang van de Support. Solution Centers kunnen support in het Engels of in lokale talen leveren, of beide.

- **HIPAA-klanten.** U verklaart dat u geen “Covered Entity” of “Business Associate” bent onder toepassing van de U.S. Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) bent en dat u geen beschermde gezondheidsinformatie zult maken, ontvangen, behouden of verzenden. Indien u vaststelt dat u een “Covered Entity” of “Business Associate” bent onder toepassing van de HIPAA, gaat u ermee akkoord HPE hiervan op de hoogte te stellen. In dat geval stemmen partijen ermee in een wederzijds aanvaardbare “Business Associate Agreement” te onderhandelen.

## 4. ALGEMENE BEPALINGEN

- **Annulering.** Tenzij schriftelijk anders overeengekomen kan U de bestellingen voor support annuleren of producten uit de support overeenkomst verwijderen met inachtneming van een voorafgaande schriftelijke opzeggingstermijn van zestig (60) dagen enkel en alleen voorzover u de producten verkoopt of niet meer gebruikt of of wanneer deze vervangen worden door meer recente HPE producten die onder HPE support zijn. HPE houdt zich het recht voor te controleren of u zich aan deze voorwaarden houdt. HPE kan de support voor producten en specifieke supportdiensten staken wanneer deze niet langer deel uitmaken van het supportaanbod van HPE, met inachtneming van een voorafgaande schriftelijke opzegging van zestig (60) dagen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Wanneer u vooruitbetaalde support annuleert, zal HPE een pro-rata bedrag voor de niet gebruikte vooruitbetaalde support aan u terugstorten, behoudens enige beperkingen of kosten wegens vervroegde beëindiging, zoals schriftelijk bepaald.
- **Prijzen.** Behalve voor vooruitbetaalde support of indien schriftelijk anders is overeengekomen, kan HPE de prijzen voor support wijzigen met inachtneming van een schriftelijke opzegging van zestig (60) dagen.
- **Aanvullende diensten.** Aanvullende diensten die door HPE op verzoek worden verricht en die geen deel van de door u gekochte support uitmaken, zullen worden berekend volgens de geldende gepubliceerde tarieven voor het land waar de dienst wordt uitgevoerd.
- **Vervangende onderdelen.** Onderdelen die onder de hardwaresupport worden geleverd kunnen het vervangen van hele eenheden betreffen of nieuw zijn of in uitvoering en betrouwbaarheid functioneel gelijkwaardig aan nieuw zijn en deze worden gegarandeerd als nieuw. Vervangen onderdelen worden eigendom van HPE, tenzij HPE anders overeenkomt en u de van toepassing zijnde kosten betaalt.
- **Desinfecteren van media.** U bent verantwoordelijk voor het op juiste wijze reinigen of wissen van gegevens van producten die kunnen worden vervangen of worden terugbezorgd aan HPE als onderdeel van het reparatieproces, om te zorgen voor het behoud van uw gegevens. Ga voor meer informatie over uw verantwoordelijkheden naar [www.hpe.com/media/handling](http://www.hpe.com/media/handling).
- **Bescherming van gegevens.** In het geval HPE persoonsgebonden gegevens verwerkt in uw opdracht tijdens de uitvoering van de diensten, zal de “HPE Support Services – Data Privacy and Security Agreement” te vinden op [www.hpe.com/us/en/legal/customer-privacy.html](http://www.hpe.com/us/en/legal/customer-privacy.html) van toepassing zijn.
- **Controle.** HPE houdt zich het recht voor te controleren of u zich aan deze voorwaarden houdt (meer in het bijzonder de voorwaarden onder “Licenties en Updates”). Met inachtneming van een redelijke kennisgeving kan HPE een controle tijdens de gebruikelijke kantooruren uitvoeren (waarbij de kosten van de controleur voor rekening van HPE zijn). Indien uit controle van de softwarelicentie blijkt dat te weinig is betaald, dient u het verschil aan HPE te voldoen. Indien onvoldoende betalingen van meer dan vijf procent van de contractprijs worden ontdekt, dan dient u de kosten van de controleur aan HPE te vergoeden.