



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.** Jede Partei wird die ihr nach den einschlägigen Datenschutzbestimmungen obliegenden Verpflichtungen einhalten. HPE bezweckt nicht den Zugang zu personenbezogenen Daten im Rahmen der Leistungserbringung. Soweit HPE Zugang zu personenbezogenen Daten, die auf Systemen oder Geräten des Kunden gespeichert sind, erhält, erfolgt dies unbeabsichtigt und der Kunde bleibt jederzeit Herr dieser Daten. HPE wird personenbezogene Daten ausschließlich zum Zweck der Leistungserbringung und in Einklang mit den anwendbaren Datenschutzbestimmungen verarbeiten.
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