



HPE KUNDEVILKÅR - SUPPORT

- 1. Parter.** Nærværende vilkår udgør den aftale ("**Aftale**"), der gælder for køb af supporttjenester fra det Hewlett Packard Enterprise selskab, der er anført i underskriftsafsnittet nedenfor ("**HPE**"), af den nedenfor angivne kunde ("**Kunde**").
- 2. Ordre.** "**Ordre**" betyder den accepterede ordre inklusive eventuelt tilhørende materiale, som parterne identificerer som en del af Aftalen enten ved at vedhæfte eller referere til dette ("**Tilhørende materiale**"). Tilhørende materiale kan omfatte (f.eks.) supportproduktlister, hardware- eller softwarespecifikationer, standard eller tilpassede tjenestebeskrivelser, datablade og disses tillæg samt "statements of work" (SOW's), offentliggjorte garantier og serviceniveauaftaler, og kan være tilgængeligt for Kunden i papirudgave eller på et bestemt HPE-websted, som Kunden har adgang til.
- 3. Omfang og ordreafgivelse.** Nærværende vilkår kan bruges af Kunden til enten en enkelt Ordre eller som ramme for flere forskellige Ordre. Derudover kan disse vilkår bruges globalt af parternes "**Associerede selskaber**", hvilket er et hvilket som helst selskab, der er under kontrol af, kontrollerer eller er under fælles kontrol med en part. Parterne kan bekræfte deres accept af nærværende vilkår enten ved underskrift på det angivne sted til sidst eller ved at referere til vilkårene på Ordre. Associerede selskaber deltager i henhold til nærværende vilkår ved at afgive ordrer, som angiver levering af tjenester i samme land som det af HPE's Associerede selskaber, der accepterer ordren, ved at henvise til disse vilkår og ved at angive eventuelle yderligere vilkår eller tilføjelser, der afspejler lokal lovgivning eller forretningspraksisser.
- 4. Ordreaftaler.** Kunden kan afgive ordrer til HPE via vores hjemmeside, kundespecifikke portal eller via brev, fax eller e-mail. Hvis det er relevant, skal Ordre angive en leveringsdato for tjenesten. Hvis Kunden udskyder tjenesteleveringsdatoen for en eksisterende Ordre ud over 90 (halvfems) dage, vil det blive betragtet som en ny Ordre.
- 5. Priser og skatter.** Priserne angives skriftligt af HPE eller er, hvis der ikke findes et skriftligt tilbud, som angivet på vores hjemmeside, den kundespecifikke portal eller den prisliste, der er offentliggjort af HPE på det tidspunkt, hvor en ordre sendes til HPE. Priserne er eksklusive skatter, afgifter og gebyrer (herunder installation, forsendelse og administration), medmindre andet er angivet. Kontakt venligst HPE's repræsentant for at diskutere de relevante procedurer, hvis der er krav om kildeskat i henhold til lovgivningen.
- 6. Fakturaer og betaling.** Kunden accepterer at betale alle fakturerede beløb inden for 30 (tredive) dage efter HPE's fakturadato. HPE kan suspendere eller annullere opfyldelse af åbne Ordre eller tjenester, hvis Kunden ikke foretager betaling ved forfald.
- 7. Supporttjenester.** HPE's supporttjenester beskrives i det relevante Tilhørende materiale, som vil dække beskrivelsen af HPE's tilbud, brugskrav, tjenestebegrænsninger og Kundens ansvar samt de af Kundens systemer, der ydes support til.
- 8. Brugskrav.** HPE's service-, support- og garantiforpligtelser dækker ikke krav, der kan henføres til:
 1. forkert brug, forkert forberedelse af faciliteterne, forhold relateret til faciliteterne eller miljøet eller anden manglende efterlevelse af relevant Tilhørende materiale;
 2. ændringer eller forkert systemvedligeholdelse eller kalibrering, der ikke er udført af HPE eller



Hewlett Packard Enterprise

- godkendt af HPE;
3. svigt eller funktionsmæssige begrænsninger i en hvilken som helst ikke-HPE-software eller et hvilken som helst ikke-HPE-produkt, der påvirker systemer, som modtager HPE-support eller service;
 4. malware (f.eks. virus, orm osv.), der ikke er introduceret af HPE; eller
 5. misbrug, uagtsomhed, uheld, brand- eller vandskader, elektriske forstyrrelser, transport foretaget af Kunden eller andre årsager uden for HPE's kontrol.
9. **Afhængighedsforhold.** HPE's mulighed for at levere tjenester afhænger af Kundens rimelige og rettidige samarbejde og af, om eventuel information fra Kunden, som er nødvendige for levering af tjenesterne, er nøjagtige og fuldstændige.
10. **Ændringsordrer.** Vi accepterer hver især at udpege en projektrepræsentant, der fungerer som primær kontaktperson i forbindelse med administration af levering af tjenester og i forbindelse med håndtering af eventuelle problemer. Anmodninger om ændring af omfanget for tjenester eller leverancer kræver en ændringsordre underskrevet af begge parter.
11. **Standarder for levering af tjenester.** Tjenester udføres ved brug af alment anerkendte kommercielle praksisser og standarder. Kunden accepterer omgående at give besked om sådanne eventuelle bekymringer i forbindelse med tjenesten, og HPE vil omlevere enhver tjeneste, der ikke lever op til disse standarder.
12. **Ansvarsfraskrivelse.** Denne Aftale anfører udtømmende alle beføjelser knyttet til afgivne garantier. I det omfang, det er tilladt i henhold til lovgivningen, fraskriver HPE sig herudover alt andet ansvar for fejl og mangler, herunder det under dansk ret gældende almindelige mangelsansvar.
13. **Immateriale rettigheder.** Ud over, hvad der fremgår af denne Aftale, sker der ingen overførsel af eventuelle immateriale rettigheder under nærværende Aftale. Kunden overdrager hermed til HPE alle de en ikke-eksklusive, globale og licensafgiftsfrie rettigheder og licenser, der er nødvendige, for at HPE og deres udpegede kan levere de bestilte tjenester.
14. **Krænkelser af immateriale rettigheder.** HPE vil forsvare og/eller håndtere et hvilket som helst krav mod Kunden om, at et produkt eller en tjeneste af mærket HPE leveret i henhold til nærværende Aftale krænker en tredjeparts immateriale rettigheder. HPE er afhængig af, at Kunden omgående giver besked om kravet og samarbejder med HPE. HPE kan ændre produktet eller tjenesten, så det/den ikke er krænkende og i al væsentlighed svarer til det oprindelige produkt/den oprindelige tjeneste, eller vi kan fremskaffe en licens. Hvis disse muligheder ikke er tilgængelige, refunderer vi Kunden det betalte beløb for det berørte produkt i det første år eller den afskrevne værdi derefter, eller, for så vidt angår supporttjenester, restbeløbet af et eventuelt forudbetalt beløb eller for så vidt angår professionelle tjenester, det betalte beløb. HPE er ikke ansvarlig for krav, der er opstået grundet uautoriseret brug af produkterne eller tjenesterne.
15. **Fortrolighed.** Oplysninger, der udveksles i henhold til nærværende Aftale, vil blive behandlet som fortrolige, hvis de identificeres som sådan ved videregivelse, eller hvis omstændighederne ved videregivelsen med rimelighed tilsiger dette. Fortrolige oplysninger må kun bruges med det formål at opfylde forpligtelser eller udøve rettigheder i henhold til nærværende Aftale og må kun deles med medarbejdere, agenter eller samarbejdspartner, der har brug for at kende sådanne oplysninger i



Hewlett Packard Enterprise

forbindelse med nævnte formål. Fortrolige oplysninger bliver beskyttet med en rimelig grad af omhu for at forhindre uautoriseret brug eller videregivelse i 3 år fra modtagelsesdatoen eller (hvis den er længere) i en sådan periode, hvor oplysningerne forbliver fortrolige. Disse forpligtelser dækker ikke oplysninger: i) som var kendt eller bliver kendt af den modtagende part uden, at dette er pålagt en fortrolighedsforpligtelse; ii) som er udviklet af den modtagende part uafhængigt af den anden part; eller iii) hvis videregivelse påkræves i henhold til lovgivningen eller af en offentlig myndighed

- 16. Persondata.** Hver part skal overholde deres respektive forpligtelser i henhold til gældende lovgivning om persondatabeskyttelse. HPE har ikke til hensigt at opnå adgang til persondata opbevaret af Kunden ("**Persondata**") i forbindelse med levering af tjenester. I det omfang HPE har adgang til Kundens Persondata lagret på et af Kundens systemer eller en af Kundens enheder, vil sådan adgang sandsynligvis være tilfældig, og Kunden vil fortsat til hver en tid være at anse for dataansvarlig i relation til Kundens PIO. HPE vil udelukkende bruge eventuelle Persondata, hvortil HPE har adgang, med henblik på at levere de bestilte tjenester.
- 17. Global handelsefterlevelse.** Tjenester, der leveres i henhold til disse vilkår, er til Kundens interne brug og ikke til videre kommercialisering. HPE kan suspendere ydelsen i henhold til nærværende Aftale i det omfang, det kræves i henhold til lovgivning gældende for en hvilken som helst af parterne.
- 18. Ansvarsbegrænsning.** HPE's ansvar over for Kunden i relation til denne Aftale er begrænset til det højeste af \$1.000.000 og det beløb, Kunden har betalt til HPE for den relevante Ordre, hvad end der er størst. Hverken Kunden eller HPE være ansvarlig for mistet omsætning eller tabt fortjeneste, omkostninger i forbindelse med nedetid, tab af eller skade på data eller indirekte eller afledte omkostninger eller tab. Dette punkt begrænser ikke hver parts ansvar for: uberettiget brug af immaterialrettigheder, dødsfald eller personskade forårsaget af deres uagtsomhed; svig; forsætlig afvisning af Aftalen; og ej heller ansvar, som ikke må undtages eller begrænses i henhold til gældende lovgivning.
- 19. Tvister.** Hvis Kunden er utilfreds med tjenester købt i henhold til disse vilkår og ikke er enig i HPE's løsningsforslag, accepterer vi begge omgående at videresende problemet til en vicedirektør (eller tilsvarende leder) i vores respektive organisationer for at opnå en venskabelig løsning, uden præjudice for senere at kunne benytte sig af andre juridiske beføjelser.
- 20. Force majeure.** Ingen af parterne er ansvarlige for forsinkelser i ydelsen og heller ikke for manglende opfyldelse, der skyldes årsager uden for parternes rimelige kontrol med undtagelse af betalingsforpligtelser.
- 21. Ophør.** Begge parter kan ophæve nærværende Aftale med skriftligt varsel, hvis den anden part ikke opfylder en væsentlig forpligtelse og ikke afhjælper misligholdelsen inden for en rimelig periode efter at være blevet orienteret om detaljerne herom skriftligt. Hvis en af parterne bliver insolvent, ikke kan betale forfalden gæld, indgiver begæring om eller er begæret konkurs eller er under konkursbehandling eller er i gang med aktivoverdragelse som følge heraf, kan den anden part ophæve nærværende Aftale og annullere eventuelle ikke opfyldte forpligtelser, medmindre det relevante konkursbo har en lovmæssig ret til og rent faktisk indtræder som part i Aftalen efter en forudgående skriftlig frist til boet herom på maksimum 14 dage. Ethvert vilkår i Aftalen, som efter sin natur fortsætter efter ophør eller udløb af Aftalen, forbliver gældende indtil opfyldelse og vil gælde for begge parters respektive efterfølgere og dem, til hvem rettigheden eller forpligtelsen retmæssigt overdrages.



Hewlett Packard Enterprise

- 22. Generelt.** Nærværende Aftale repræsenterer vores fulde forståelse med hensyn til Aftalens emne og har forrang for al eventuel tidligere kommunikation og alle tidligere aftaler. Ændringer af Aftalen kan kun ske ved begge parter underskrift af et skriftligt tillæg til Aftalen. Aftalen reguleres af lovgivningen i det land, hvor HPE eller det HPE Associerede selskab, der accepterer Ordren, har hjemsted. Domstolene i samme land skal være aftalt jurisdiktion, men HPE eller HPE's Associerede selskab kan anlægge sag vedrørende betaling i det land, hvor Kundens Associerede selskab, som afgav Ordren, har hjemsted. Kunden og HPE er enige om, at FNs konvention om internationale løsøre køb (CISG) ikke skal finde anvendelse. Krav, der opstår eller er opstået i USA, skal være underlagt lovgivningen i staten Californien med undtagelse af regler med hensyn til lovvalg og lovkonflikt.