

## HPE KUNDAVTAL – SUPPORT

- 1. Beställningar.** "Beställning" innebär en av HPE accepterad beställning som hänvisar till Avtalet, jämte alla tillhörande avtalsdokument som parterna betraktar som inkluderade, antingen som bilaga eller genom hänvisning ("**Avtalsdokument**"). Avtalsdokument kan t.ex. utgöras av produktlistor, specifikationer för maskinvara och programvara, standardiserade eller kundspecifika tjänstebeskrivningar, datablad med tillägg samt arbetsbeskrivningar (SOW), publicerade garantier och servicenivåavtal, och kan vara tillgängligt för Kunden i pappersformat eller via en särskilt angiven HPE-webbplats.
- 2. Avtalets användning.** Kunden äger rätt att använda detta Avtal som ett ramavtal för flera Beställningar. Dessutom kan villkoren i detta Avtal användas på global basis av parternas koncernbolag. Med "**Koncernbolag**" avses alla juridiska enheter som är under bestämmande inflytande av samma ägare. Kundens Koncernbolag äger rätt att göra inköp på dessa villkor genom att lägga en order, innehållande specifikation av leverans av önskad produkt eller tjänst, hos HPEs Koncernbolag som verkar i det land där leverans skall ske. HPEs Koncernbolag bekräftar leverans enligt detta Avtal genom att godkänna ordern, med hänvisning till dessa villkor, och anger eventuellt tillkommande villkor eller ändring för att återspegla lokal lagstiftning eller gängse affärsbruk.
- 3. Orderläggning.** Order läggs via HPEs webbplats eller kundspecifika portal eller via brev, fax eller e-post. Där det är tillämpligt måste ordern ange ett leveransdatum. Om Kunden flyttar fram leveransdatumet för en befintlig Beställning med mer än nittio (90) dagar från ursprungligt Beställningsdatum så betraktas det som en ny order.
- 4. Priser och skatter.** Gällande priser framgår av skriftlig prisuppgift från HPE. Om skriftlig prisuppgift saknas gäller de priser som anges på HPEs webbplats, i kundspecifik portal eller i HPEs publicerade prislista vid den tidpunkt då ordern skickas till HPE. Priserna är exklusive skatt, tull och avgifter (såsom avgifter för installation, frakt och administration) såvida inget annat anges. Om gällande lag kräver innehållande av särskild källskatt, skall Kunden kontakta HPEs orderdesk för att diskutera lämpliga åtgärder.
- 5. Betalning.** Betalning skall ske av alla fakturerade belopp inom trettio (30) dagar från HPEs fakturadatum. HPE kan komma att stoppa eller avbryta fullgörandet av pågående Beställningar eller tjänster om förfallna betalningar inte erlagts i tid.
- 6. Supporttjänster.** HPEs supporttjänster beskrivs i tillämpliga Avtalsdokument, vilka innehåller beskrivning av HPEs tjänster, kvalificeringskrav för tjänsterna, begränsningar i tjänsterna och Kundens åtaganden, samt vilka Kundsystem som stöds.
- 7. Kvalificeringskrav.** HPEs ansvar för felavhjälpning eller supportåtaganden gäller inte fel eller brist som orsakas av:
  1. brister i användning av produkt eller tjänst, eller i använd lokal, utrymme, eller miljön i dessa, eller annan bristande efterlevnad av anvisningar i tillämpligt Avtalsdokument;
  2. gjorda ändringar, oriktigt eller otillräckligt underhåll eller kalibrering som inte har utförts eller godkänts av HPE;

3. fel eller funktionella begränsningar hos Kundens eller tredje parts programvara eller andra produkter, vilka påverkar system som omfattas av HPEs support eller andra tjänster från HPE;
  4. skadlig programvara (t.ex. virus, maskar m.m.) som inte tillförts av HPE; eller
  5. missbruk, oaktsamhet, olyckshändelse, brand- eller vattenskada, elektriska störningar, förlust eller skada under transport utförd av Kunden eller andra omständigheter utanför HPEs kontroll.
- 8. Beroenden.** HPEs möjlighet att tillhandahålla tjänster är beroende av Kundens samarbete, i rimlig omfattning och inom rimlig tid, samt av att den information som HPE behöver från Kunden för att kunna tillhandahålla tjänsterna, är korrekt och fullständig.
- 9. Ändring av Beställning avseende tjänster.** Parterna ska utse varsin projektansvarig som fungerar som huvudkontaktperson avseende leveransen av tjänster och därmed sammanhängande frågor eller problem. Ändringar av tjänsternas omfattning, innehåll eller resultat av tjänst måste överenskommas skriftligen i en ändringsorder som behörigen undertecknas av båda parter.
- 10. Tjänsteåtagande.** Tjänsterna utförs på fackmannamässigt sätt och i enlighet med vedertagna standarder. Kunden förbinder sig att omedelbart påtala om det föreligger fel eller brist i tillhandahållandet av tjänsterna och HPE kommer då att omleverera sådan felaktig tjänst.
- 11. Immateriella rättigheter.** Villkoren i detta Avtal innebär ingen överlåtelse av äganderätt eller annan rättighet avseende immateriell egendom. Kunden beviljar HPE en icke-exklusiv, global och royaltyfri rätt och licens till de immateriella rättigheter som krävs för att HPE och dess underleverantörer ska kunna utföra de beställda tjänsterna för Kunden.
- 12. Intrång i immateriella rättigheter.** HPE försvarar och/eller reglerar eventuella anspråk gentemot Kunden enligt vilka en produkt eller tjänst som marknadsförs under HPEs varumärke och tillhandahållits under villkoren i detta Avtal, gör intrång i tredje parts immateriella rättigheter. Kunden samtycker till att omgående informera HPE om sådant anspråk och till att samarbeta med HPE om svaromålet. HPE kan komma att modifiera produkten eller tjänsten så att den inte gör intrång i några rättigheter, men med bibehållande av i huvudsak likvärdig funktionalitet, eller kan komma att utverka nödvändig licens. Om detta inte är möjligt återbetalar HPE, under första året det belopp Kunden erlagt för den aktuella produkten, och därefter ett belopp motsvarande produktens värde efter regelmässig avskrivning. Avseende supporttjänster återbetalas kvarstående tillgodohavande avseende eventuellt förskottsbelagt belopp, samt för utförda konsulttjänster, återbetalas det belopp Kunden betalat. HPE ansvarar inte för anspråk som uppkommer på grund av obehörig eller oriktig användning av produkterna eller tjänsterna.
- 13. Sekretess.** Information som utbyts i samband med detta Avtal ska behandlas som konfidentiell om den anges som sådan i samband med att den görs tillgänglig för den mottagande parten, eller om den av rimliga skäl kan betraktas som konfidentiell på grund av sin natur och omständigheterna då den förmedlades. Konfidentiell information får endast användas i syfte att fullgöra förpliktelser eller utöva rättigheter enligt detta Avtal, och får förmedlas till anställda, uppdragstagare, konsulter, underleverantörer, Koncernbolag och dess anställda, samt andra tredje parter som behöver känna till och/eller använda informationen för nämnda syfte. Konfidentiell information ska skyddas genom

att mottagande part vidtar rimliga åtgärder för att förhindra obehörigt nyttjande eller obehörigas kännedom i tre (3) år efter datumet från mottagandet eller (om det är längre) under den period som informationen är konfidentiell. Dessa förpliktelser gäller inte information som; i) har blivit känd eller blir känd för den mottagande parten utan krav på sekretess; ii) är eller blir allmänt känd utan avtalsbrott från den mottagande partens sida; iii) har utvecklats av den mottagande parten på egen hand; eller iv) måste lämnas ut enligt myndighetsbeslut eller lag.

- 14. Personuppgifter.** Det åligger vardera part att följa tillämplig lagstiftning om personuppgifter. Vid tillhandahållandet av HPEs tjänster enligt detta Avtal, avser HPE inte att behandla personuppgifter enligt Personuppgiftslagens definition, för vilka Kunden är att betrakta som personuppgiftsansvarig. I den utsträckning HPE får tillgång till sådana personuppgifter, i ett system eller i utrustning som tillhör Kunden, är denna tillgång sannolikt tillfällig och Kunden behåller alltid kontrollen över denna information. Alla eventuella personuppgifter HPE har tillgång till används uteslutande i syfte att tillhandahålla beställda tjänster.
- 15. Efterlevnad av import- och exportregler.** Tjänster som tillhandahålls Kunden i enlighet med dessa villkor är avsedda för internt bruk och får inte införskaffas i syfte att vidareförsäljas. HPE förbehåller sig rätten att avbryta fullgörandet av sina åtaganden enligt detta Avtal i den utsträckning det krävs för att säkerställa iakttagandet av tillämpliga exportregler eller liknande bestämmelser.
- 16. Ansvarsbegränsning.** HPEs ansvar för skada som Kunden vållas under detta Avtal, är begränsat per Beställning upp till ett belopp motsvarande €1.000.000 (en miljon) eller till belopp motsvarande ordervärdet för den Beställning som är föremål för anspråket, om det är högre. Ingen av parterna ansvarar för indirekt skada, såsom exempelvis utebliven vinst eller intäkt, avbrottskostnad, förlust eller förvanskning av data. Denna bestämmelse begränsar dock inte parts ansvar för otillåten användning av immateriella rättigheter, personskada (inklusive dödsfall) eller för skada som inte kan exkluderas eller begränsas enligt gällande rätt.
- 17. Tvister.** Om Kunden är missnöjd med en tjänst som har köpts enligt dessa villkor och inte godtar HPEs förslag till lösning, ska tvisten omgående eskaleras till behörig högre chef i respektive företag med syfte att försöka finna en uppgörelse i godo, innan part inleder rättsliga åtgärder.
- 18. Force majeure.** Ingen av parterna är ansvarig för försenat eller uteblivet fullgörande på grund av omständigheter utanför parts rimliga kontroll, dock att denna bestämmelse inte gäller betalningsförpliktelser.
- 19. Uppsägning.** Vardera part äger rätt att säga upp Avtalet skriftligen om den andra parten brustit i något väsentligt åtagande under Avtalet och inte åtgärdat bristen inom rimlig tid efter skriftlig anmodan härom. Om part kommer på obestånd, är oförmögen att betala sina förfallna skulder, inställer sina betalningar, ansöker om eller begärs i konkurs, blir försatt i konkurs eller blir föremål för företagsrekonstruktion, äger den andra parten rätt att säga upp Avtalet och omedelbart avbryta fullgörandet av alla förpliktelser. Villkor i Avtalet som på grund av sin natur ska gälla även efter Avtalets upphörande, ska förbli ikraft tills de har uppfyllts och omfattar även parts efterkommande rättsinnehavare.
- 20. Allmänt.** Avtalet utgör en fullständig beskrivning av parternas uppfattning om den aktuella överenskommelsen avseende köp av de produkter och tjänster som omfattas av Avtalet. Avtalet



ersätter alla eventuella tidigare muntliga eller skriftliga meddelanden, utfästelser eller överenskommelser avseende de transaktioner som omfattas av Avtalet. Ändringar av och tillägg till Avtalet kan endast ske i form av skriftliga överenskommelser som undertecknas av behöriga företrädare för bägge parter. Avtalet lyder under lagarna i det land där HPE/HPEs Koncernbolag som godkänt aktuell Beställning är beläget, och domstolarna i det landet är behöriga att avgöra alla tvister. Sagda bolag har dock rätt att ansöka om stämning för att erhålla betalning i det land där Kundens Koncernbolag som gjorde Beställningen är beläget. Parterna är överens om att Lagen angående avtal om internationella köp av varor inte ska tillämpas.