



## 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-voltooid 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



# Hewlett Packard Enterprise

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 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.



# Hewlett Packard Enterprise

- 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 (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



# Hewlett Packard Enterprise

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 mogelijkerwijze 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.