



KUNDENDIENSTVEREINBARUNG

CTS

HP Customer Terms - Support

1. Parteien

Diese Bedingungen ("Vertrag") regeln den Bezug von Support Services zwischen der Hewlett-Packard GmbH ("HP") und dem unten genannten Kunden ("Kunde").

2. Einzelverträge

"Einzelvertrag" bezeichnet die angenommene Bestellung inklusive jeglicher Zusatzdokumente, die die Parteien entweder durch einen Anhang oder durch Verweis einbeziehen ("Zusatzdokumente"). Solche Zusatzdokumente können beispielweise Supportproduktlisten, Hardware- oder Softwarespezifikationen, Datenblätter und deren Ergänzungen sowie standardisierte oder ausgehandelte Leistungsbeschreibungen oder Statements of Work (SOW), veröffentlichte Herstellergarantien und Service Level Agreements sein, die dem Kunden in Papierform oder durch Verweis auf eine HP Webseite zur Verfügung gestellt werden können.

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 (verbundenes Unternehmen bezeichnet ein Unternehmen, das die rechtliche Kontrolle über diese Vertragspartei hat, unter deren rechtlichen Kontrolle steht oder mit dieser zusammen unter der rechtlichen Kontrolle eines dritten Unternehmens steht). 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 HP verbundenes Unternehmen in demselben Land können verbundene Unternehmen des Kunden Leistungen unter diesen Bedingungen beziehen. Ferner können diese Parteien zusätzliche Bedingungen oder Änderungen einvernehmlich aufnehmen, um lokalem Recht oder länderspezifischen Regelungen Rechnung zu tragen.

4. Bestellprozess

Der Kunde kann bei HP über die HP Internet-Webseite, das kundenspezifische Portal, per Brief, per Fax oder per e-Mail bestellen. Die Bestellung muss von HP angenommen werden. Wo dies angebracht ist, müssen Bestellungen ein Lieferdatum festlegen. Sofern der Kunde das Leistungslieferdatum eines bereits bestehenden Einzelvertrages um mehr als 90 Tage verschiebt, gilt dies als neue Bestellung.

5. Preise und Steuern

Es gelten die von HP schriftlich angebotenen Preise.

Sofern ein schriftliches Angebot nicht abgegeben wurde, gelten die von HP zum Zeitpunkt des Auftragsübergangs bei HP im Internet, im Kunden-Portal oder auf der jeweiligen von HP herausgegebenen Preisliste veröffentlichten Preise. Die Preise verstehen sich zuzüglich Steuern, Abgaben und sonstigen Gebühren (einschließlich Installation, Versand, etc.), soweit nicht anders angegeben. Soweit eine gesetzliche Quellensteuer erhoben wird, wird darum gebeten, den HP Ansprechpartner zu kontaktieren, um eine angemessene Vorgehensweise zu vereinbaren.

6. Rechnung und Zahlung

In Rechnung gestellte Beträge werden vom Kunden innerhalb von 30 Tagen ab Rechnungsdatum gezahlt. HP kann die Leistungserbringung vorübergehend oder dauerhaft einstellen, wenn Zahlungen nicht rechtzeitig geleistet werden.

7. Support Services

Die Beschreibung der HP Support Services ergibt sich aus den jeweils geltenden Zusatzdokumenten, welche auf Anfrage verfügbar sind. Diese enthalten eine Beschreibung der von HP angebotenen Leistungen, der Bezugsberechtigung, der Leistungsabgrenzungen, der Mitwirkungspflichten des Kunden sowie der dem Support unterliegenden Kundensysteme.

8. Ausschlüsse

HP erbringt keine Service-, Support- und Garantieleistungen bei:

- 8.1. unsachgemäßem Gebrauch, unsachgemäßer Vorbereitung oder mangelhafter Betriebs- oder Umgebungsbedingungen am Einsatzort oder einer anderen Nichtübereinstimmung mit geltenden Zusatzdokumenten;
- 8.2. Modifikationen oder ungenügender Systeminstandhaltung oder -einstellung, die nicht von HP oder nicht mit Genehmigung von HP ausgeführt wurde;
- 8.3. Ausfall oder funktionellen Einschränkungen durch Software oder Produkte anderer Hersteller, die auf Systeme Einfluss haben, für die HP Support oder einen Service erbringt;
- 8.4. Schadprogrammen (z.B. Viren, Würmern, etc.), die nicht von HP eingeführt wurden; oder
- 8.5. Missbrauch, Nachlässigkeit, Unfall, Feuer- oder Wasserschaden, elektrischen Störungen, Transport durch den Kunden, oder anderen Gründen

außerhalb des Einflussbereiches von HP.

9. Mitwirkung

Die Leistungserbringung durch HP 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 HP 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. Leistungserbringung

Dienstleistungen werden nach im Geschäftsverkehr allgemein anerkannten Regeln und Standards ausgeführt. Der Kunde stimmt zu, HP umgehend über Bedenken in Bezug auf die Leistungserbringung zu unterrichten. HP wird jede Leistung, die diese Regeln und Standards nicht erfüllt, erneut ausführen.

12. Mängelansprüche

Mängel bei Werkleistungen, welche die bestimmungsgemäße Nutzung nicht nur unerheblich beeinträchtigen, berechtigen den Kunden zur Geltendmachung von Mängelansprüchen. Hierbei hat der Kunde zunächst nur das Recht auf Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Nacherfüllung beinhaltet nach Wahl von HP entweder Nachbesserung oder Neulieferung. Die Interessen des Kunden werden bei Ausübung des Wahlrechts durch HP angemessen berücksichtigt. Schlägt die Nacherfüllung fehl oder ist sie aus anderen Gründen nicht durchzuführen, kann der Kunde kostenfrei vom Vertrag zurückzutreten (Rücktritt). Schadens- bzw. Aufwendungsersatz bei Mängelansprüchen ist ausgeschlossen, soweit nicht nach Klausel 19 haftet wird. Allerdings hat HP die zum Zwecke der Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen zu tragen, soweit die Aufwendungen nicht darauf beruhen, dass die Produkte nachträglich an einen anderen Ort als den Lieferort verbracht worden sind, es sei denn die Verbringung entspricht dem bestimmungsgemäßen Gebrauch der Produkte. Jeglicher Mängelanspruch entfällt, sofern ein etwaiger Mangel darauf beruht, dass der Kunde oder ein Dritter ohne Zustimmung von HP Produkte verändert, unsachgemäß benutzt oder repariert hat oder Produkte nicht den HP Richtlinien gemäß installiert, betrieben und gepflegt worden sind. Der Kunde hat Mängel gegenüber HP unverzüglich schriftlich zu rügen. Erfolgte die Mängelrüge zu Unrecht, ist HP berechtigt, die bei HP entstandenen Aufwendungen vom Kunden ersetzt zu bekommen. Für Mängelansprüche gilt eine Verjährungsfrist von 1 Jahr ab dem Tag der Lieferung oder, sofern einschlägig, mit Abschluss der Installation, oder (falls der Kunde die Installation von HP verzögert) spätestens 30 Tage ab dem Lieferdatum.



KUNDENDIENSTVEREINBARUNG

CTS

HP Customer Terms - Support

13. Umfang der Mängelansprüche

Dieser Vertrag regelt den Umfang der Mängelansprüche abschließend. Mit Ausnahme der individualvertraglich getroffenen Vereinbarungen schließt HP jegliche weiteren Mängelansprüche in dem rechtlich zulässigen Umfang aus.

14. Geistiges Eigentum

Auf Grund dieses Vertrages werden keinerlei ausschließliche Rechte an geistigem Eigentum oder urheberrechtlich oder gewerblich geschützten Werken übertragen. Der Kunde gewährt HP und seinen Beauftragten an geschützten Werken, die HP zur Leistungserbringung benötigt, die erforderlichen einfachen, geografisch unbeschränkten Nutzungsrechte ohne gesonderte Vergütung.

15. Verletzung von Schutzrechten

HP verteidigt den Kunden gegen Ansprüche Dritter wegen der Verletzung von gewerblichen Schutzrechten durch HP Produkte oder Leistungen von HP, die im Rahmen dieses Vertrages geliefert wurden, oder schließt mit Dritten einen Vergleich zur Abgeltung entsprechender Ansprüche ab. Dies setzt eine unverzügliche Unterrichtung und Unterstützung bei der Verteidigung der Ansprüche durch den Kunden voraus. HP ist berechtigt, die Produkte oder Leistungen entweder so zu verändern, dass sie keine Schutzrechte mehr verletzen, aber substanziiell gleichwertig sind, oder entsprechende Nutzungsrechte zu erwerben. Sofern diese Möglichkeiten nicht bestehen, wird HP die auf das erste Nutzungsjahr entfallende Vergütung erstatten oder danach den Buchwert ersetzen. Bei Support Services wird HP die Differenz zur vorschüssig bezahlten Gesamtgebühr und bei Professional Services den bezahlten Betrag erstatten. HP ist nicht für Ansprüche verantwortlich, die auf einen unbefugten Gebrauch des Produktes oder der Leistungen zurückzuführen sind.

16. 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 weitergeben 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.

17. Datenschutz

Im Rahmen der Durchführung der Leistungen ist eine Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag des Kunden nicht vorgesehen. Sollte dies im Rahmen der jeweiligen Bestellung dennoch der Fall sein, gelten zusätzliche Regelungen im Rahmen der Auftragsdatenverarbeitung gemäß der Anlage "Datenschutz". Im Übrigen verarbeitet HP personenbezogene Daten für eigene Zwecke automatisiert und die Kontaktdaten der Ansprechpartner im Unternehmen des Kunden nach Maßgabe der Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes innerhalb und außerhalb der Bundesrepublik Deutschland und der Europäischen Union.

18. Exportkontrolle

Leistungen, die unter diesen Bedingungen erbracht werden, sind nur für den internen Gebrauch des Kunden und nicht für eine darüberhinausgehende gewerbliche Nutzung bestimmt. HP kann seine Leistungserbringung unter dieser Vereinbarung vorübergehend in dem Umfang einstellen, wie dies nach dem für eine der Parteien einschlägigen Recht erforderlich ist.

19. Haftungsbegrenzung

Wegen Pflichtverletzung und unerlaubter Handlung haften HP und die Erfüllungsgehilfen von HP in Fällen von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit unbeschränkt. Gleiches gilt für den Fall des arglistigen Verschweigens eines Mangels. Soweit HP und die Erfüllungsgehilfen von HP die Pflichtverletzung weder vorsätzlich noch grob fahrlässig verschuldet haben, ist die Haftung unter diesem Vertrag auf wesentliche Pflichtverletzungen und pro Einzelvertrag auf den Betrag von maximal einer (1) Million Euro oder auf die vom Kunden gemäß des maßgeblichen Einzelvertrages zu zahlende Vergütung, falls dieser Betrag höher ist, beschränkt. Im Übrigen ist eine weitergehende Haftung, insbesondere für Folgeschäden, Datenverlust und entgangenen Gewinn, ausgeschlossen. Diese Haftungsbeschränkung gilt nicht für Schäden aufgrund unberechtigter Nutzung Geistigen Eigentums, einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit und Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz und soweit nach dem jeweils geltenden Recht die Haftung nicht beschränkt werden darf. Bei Bereitstellung von Personal für Arbeiten, die unter Aufsicht und nach Anweisung des Kunden erfolgen, haftet HP nur, wenn HP das Personal vorsätzlich oder grob fahrlässig nicht entsprechend den vorher bekannt gegebenen Anforderungen des Kunden ausgewählt hat. Die Haftung ist ausgeschlossen, wenn der Schaden auch bei richtiger Auswahl eingetreten wäre.

20. Streitigkeiten

Sofern der Kunde mit den Leistungen, die er nach Maßgabe dieser Bedingungen von HP bezieht, nicht zufrieden und auch mit der von HP 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.

21. Höhere Gewalt

Keine der Parteien haftet für Verzugschäden oder für Lieferausfall, die außerhalb ihres zumutbaren Verantwortungsbereiches liegen, außer für Zahlungsverpflichtungen.

22. Kündigung

Jede Partei kann den Vertrag schriftlich kündigen, wenn die andere Partei einer wesentlichen Verpflichtung nicht nachkommt und dem Vertragsbruch nicht innerhalb einer angemessenen Zeitspanne, nachdem die Einzelheiten schriftlich angezeigt wurden, abhilft. Sollte eine der Parteien überschuldet sein oder zahlungsunfähig werden, einen Insolvenzantrag in Bezug auf das eigene Vermögen 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 hinaus reichen, werden aufrechterhalten bis sie erfüllt sind und finden auf die zugelassenen Rechtsnachfolger beider Parteien Anwendung.

23. Allgemeines

Dieser Vertrag ist in Bezug auf den Vertragsgegenstand abschließend und ersetzt insoweit vorangegangene Mitteilungen oder Vereinbarungen zum identischen Vertragsgegenstand. Änderungen an diesem Vertrag werden ausschließlich durch eine schriftliche Zusatzvereinbarung, die von beiden Parteien zu unterschreiben ist, vereinbart. Die Schriftform findet auch auf die Aufhebung des Schriftformerfordernisses Anwendung. Gegen Ansprüche einer Partei kann die andere Partei nur dann aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht geltend machen, wenn die Gegenforderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist. Es findet das Recht des Landes Anwendung, in dem die jeweilige Bestellung angenommen wurde - unter Ausschluss der Geltung des UN-Kaufrechts. Für alle vertraglichen und mit dem abgeschlossenen Vertrag in Zusammenhang stehenden Ansprüche innerhalb dieses Landes sind die lokalen Gerichte am Sitz von HP zuständig, dies gilt auch für den Urkundenprozess.



KUNDENDIENSTVEREINBARUNG

DATENSCHUTZ

Hardware Support und sonstige Dienstleistungen

1. Grundlagen

Zum Zweck der Durchführung der Geschäftsbeziehung (im Folgenden "Verwendungszweck") werden von HP personenbezogene Daten des Kunden wie beispielsweise Namen, Telefonnummern, Berufsbezeichnungen, E-Mail Adressen, Geschäftsadressen von Mitarbeitern und Vertragspartnern des Kunden etc., durch HP Konzerngesellschaften erhoben, verarbeitet und genutzt. HP Konzerngesellschaften sind die Hewlett-Packard Company mit Sitz in Palo Alto, Kalifornien (USA) und deren verbundene Unternehmen. Der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten des Kunden für eigene Zwecke innerhalb des HP Konzerns liegen weltweit verbindliche Unternehmensregelungen ("Binding Corporate Rules" bzw. "BCR") zugrunde, welche ein angemessenes Datenschutzniveau gewährleisten. Der Kunde stellt sicher, dass die Kundendaten im Rahmen des Verwendungszwecks von HP Konzerngesellschaften erhoben, verarbeitet und genutzt werden können und mit den Ansprechpartnern Kontakt aufgenommen werden kann.

Soweit HP bei der Erbringung der vereinbarten Leistungen Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden erhält, gelten die gesetzlichen Vorschriften zur Auftragsdatenverarbeitung. Für diesen Fall vereinbaren die Parteien die Anwendung der nachfolgenden Regelungen zur Auftragsdatenverarbeitung in der bei Vertragsschluss gültigen Version. HP trifft die in der Anlage zu § 9 BDSG beschriebenen technisch-organisatorischen Maßnahmen wie in Ziffer 4 beschrieben.

Mit Annahme dieser Vertragsbedingungen bevollmächtigt der Kunde HP mit der Ausfertigung eines EU Model Contract (C (2010) 593) / Standardvertragsklausel (Auftragsverarbeiter) in seinem Namen zum Zweck der Auftragsdatenverarbeitung durch solche HP Gesellschaften, die zur Erbringung der beauftragten Leistungen eingesetzt werden und in Drittstaaten gemäß Artikel 25(6) der Richtlinie 95/46/EG ansässig sind. Auf Wunsch des Kunden stellt HP diese EU Model Contracts zur Verfügung.

Für Schadensersatzforderungen unter dem EU Model Contract gegen HP gilt die in den Vertragsbedingungen vereinbarte Haftungsbegrenzung entsprechend. Ansprüche von betroffenen Personen auf Schadensersatz nach Maßgabe des EU Model Contract bleiben von Haftungsbegrenzungen unberührt.

2. Gegenstand des Auftrages

Der Gegenstand des Auftrags ergibt sich aus dem zwischen den Parteien geschlossenen Vertrag mitsamt den leistungsbeschreibenden Anlagen (Leistungsscheine, Leistungskataloge, etc.). Der Auftragnehmer verarbeitet auf Grundlage des oben genannten Vertrages und der ggf. auf dieser Grundlage geschlossenen Einzelverträge auch personenbezogene Daten des Auftraggebers nach dessen Weisung. Die Weisungen ergeben sich aus dem Vertrag und den Anlagen. Der Auftraggeber kann

zusätzlich schriftliche Einzelweisungen geben. Die Dauer des Auftrags ist im Vertrag geregelt.

3. Einzelheiten zum Auftragsinhalt

Umfang, Art und Zweck der vorgesehenen Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung von Daten:
Umfang, Art und Zweck der Erhebung, Verarbeitung und/ oder Nutzung personenbezogener Daten durch den Auftragnehmer sind im Vertrag und den leistungsbeschreibenden Anlagen geregelt.

Art der Daten:
Die Art der verarbeiteten personenbezogenen Daten ist im Vertrag und in den leistungsbeschreibenden Anlagen näher konkretisiert.

Kreis der Betroffenen:
Der Kreis der durch den Umgang mit ihren personenbezogenen Daten im Rahmen dieses Auftrags Betroffenen sind im Vertrag und den leistungsbeschreibenden Anlagen näher konkretisiert.

4. Technische und Organisatorische Maßnahmen

Die Vertragspartner haben sich im Vorfeld der Auftragsvergabe über die getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen, die im Anhang zu dieser Vereinbarung definiert sind, abgestimmt. Zusätzliche besondere Maßnahmen können von den Parteien vereinbart werden, insbesondere im Hinblick auf die Art des Datenaustausches, die Bereitstellung von Daten und besondere Umstände der Verarbeitung der Daten.

Die technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung. Insoweit ist dem Auftragnehmer gestattet, alternative adäquate Maßnahmen umzusetzen. Dabei darf das Sicherheitsniveau der festgelegten Maßnahmen nicht unterschritten werden. Wesentliche Änderungen sind zu dokumentieren.

Soweit für die Ausführung des Auftrags Zugriffsberechtigungen auf Systeme oder Anwendungen erforderlich sind, darf der Auftragnehmer diese nur zweckgebunden und im notwendigen Umfang an Personen vergeben, die mit der Durchführung des Auftrags befasst sind.

Testunterlagen und oder nicht mehr benötigtes Datenmaterial werden vom Auftragnehmer zugriffsgeschützt aufbewahrt. Diese Unterlagen und Daten werden nach Absprache dem Auftraggeber zur Verfügung gestellt oder unter Einhaltung datenschutzrechtlicher Anforderungen vernichtet.

Soweit Tätigkeiten des Auftragnehmers bei der Leistungserbringung im Rahmen von Telearbeit erbracht werden, wird der Auftragnehmer durch geeignete Maßnahmen das notwendige Schutz- und Sicherheitsniveau sicherstellen. Er wird diese auf Anforderung dem Auftraggeber vorlegen. Ebenso wird er dafür Sorge tragen, dass angemessene Kontrollmöglichkeiten bestehen.

5. Berichtigung, Sperrung und Löschung von Daten

Der Auftragnehmer hat nur nach Weisung des Auftraggebers die Daten, die im Auftrag verarbeitet werden, zu berichtigen, zu löschen oder zu sperren.

Soweit ein Betroffener sich unmittelbar an den Auftragnehmer zwecks Auskunft, Berichtigung oder Löschung seiner Daten wenden sollte, wird der Auftragnehmer dieses Ersuchen unverzüglich an den Auftraggeber weiterleiten.

6. Pflichten des Auftragnehmers

Der Auftragnehmer setzt für die ordnungsgemäße Verarbeitung personenbezogener Daten ausschließlich Personal ein, das auf das Datengeheimnis nach § 5 BDSG verpflichtet worden ist.

Soweit die beim Auftragnehmer getroffenen Sicherheitsmaßnahmen den Anforderungen des Auftraggebers nicht genügen, benachrichtigt der Auftragnehmer den Auftraggeber unverzüglich.

Fehler oder Unregelmäßigkeiten, die der Auftraggeber bei der Prüfung der Auftragsergebnisse festgestellt und dem Auftragnehmer angezeigt hat, werden vom Auftragnehmer unverzüglich behoben.

Der Auftragnehmer verarbeitet personenbezogene Daten und sonstige Betriebsdaten des Auftraggebers ausschließlich nach den Weisungen des Auftraggebers. Er verwendet die zur Datenverarbeitung überlassenen Daten nicht für andere Zwecke und bewahrt sie nicht länger auf, als es der Auftraggeber bestimmt. Die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen bleiben hiervon unberührt. Kopien oder Duplikate dürfen ohne Wissen des Auftraggebers nicht erstellt werden. Die Berichtigung, Löschung und Sperrung von Daten erfolgt im Rahmen der vom Auftraggeber getätigten Weisungen.

Sofern der Auftragnehmer der Ansicht ist, dass eine Weisung des Auftraggebers gegen Datenschutzvorschriften verstößt, hat er den Auftraggeber darauf hinzuweisen. Diese Hinweispflicht beinhaltet keine umfassende rechtliche Prüfung.

Aufträge an Subunternehmer, dürfen grundsätzlich nur nach schriftlicher Zustimmung durch den Auftraggeber erteilt werden. Die Zustimmung kann nur aus wichtigem Grund verweigert werden. Sie gilt als erteilt in Bezug auf solche Subunternehmer, über die der Auftragnehmer den Auftraggeber bereits vor Vertragsschluss informiert hat. Soweit Subunternehmer konzernangehörige Unternehmen des Auftragnehmers mit Sitz in der EU oder des EWR (EEA) bzw. einem sicheren Drittstaat sind, können diese ohne schriftliche Zustimmung des Auftraggebers beauftragt werden. Unabhängig davon ist der Auftragnehmer stets verpflichtet, die Auswahl der Subunternehmer mit der gebotenen Sorgfalt vorzunehmen und den Auftraggeber hiervon zu informieren. Weiterhin ist vom Auftragnehmer sicherzustellen, dass die mit dem Auftraggeber



KUNDENDIENSTVEREINBARUNG

DATENSCHUTZ

Hardware Support und sonstige Dienstleistungen

vereinbarten Regelungen zur Datenverarbeitung im Auftrag auch gegenüber allen Subunternehmern gelten. Soweit Subunternehmer außerhalb der EU oder des EWR (EEA) tätig sind, ist ein adäquates Datenschutzniveau gem. §§ 4b, 4c BDSG herzustellen. Zu diesem Zweck wird der Auftraggeber selbst oder vertreten durch den Auftragnehmer einen entsprechenden Standardvertrag gemäß den Vorgaben der EU Kommission (Annex zur Entscheidung der EU Kommission vom 27.12.2001 [Amtsblatt der Europäischen Gemeinschaften vom 10. Januar 2002, L6/52]; bzw. auf Basis der Entscheidung der EU Kommission L39/5 vom 5. Februar 2010) mit dem Subunternehmer abschließen.

Der Auftragnehmer unterrichtet den Auftraggeber unverzüglich über gemäß § 42a BDSG zu meldende Vorkommnisse, bei schwerwiegenden Störungen des Betriebsablaufs, bei Verdacht auf sonstige Datenschutzverletzungen oder andere Unregelmäßigkeiten bei der Verarbeitung von Daten des Auftraggebers.

Der Auftragnehmer hat gemäß § 4f BDSG einen fachkundigen und zuverlässigen Datenschutzbeauftragten bestellt.

7. Kontrollrechte des Auftraggebers

Der Auftraggeber ist verpflichtet, sich vor Beginn der Datenverarbeitung und sodann regelmäßig von der Einhaltung der beim Auftragnehmer getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen nach § 11 Abs.2 S.4 BDSG zu überzeugen. Das Ergebnis ist zu dokumentieren. Zur Ausübung dieser gesetzlichen Verpflichtung hat der Auftraggeber oder ein von ihm Beauftragter ein Kontrollrecht im Hinblick auf die ordnungsgemäße Verarbeitung der personenbezogenen Daten und sonstigen Betriebsdaten, die im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet werden. Die Kontrollrechte werden grundsätzlich in Abstimmung mit dem Auftragnehmer wahrgenommen. Der Auftragnehmer wird Kontrollen durch für den Auftraggeber zuständige Aufsichtsbehörden zulassen.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, den Auftraggeber bei seinen Kontrollen zu unterstützen. Kontrollen sind unter Berücksichtigung der Geschäftsabläufe und des Sicherheits- und Geheimhaltungsbedürfnisses des Auftragnehmers durchzuführen. Die Kontrolle von standardisierten Serviceleistungen erfolgt grundsätzlich durch die Kontrolle der vom Auftragnehmer vorzulegenden fachgerecht erstellten Prüfdokumente.

Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Verfügungsberechtigung und die Kontrollrechte des Auftraggebers auch gegenüber den Subunternehmern des Auftragnehmers, die die Daten des Auftraggebers verarbeiten, umzusetzen.

Der Auftragnehmer unterstützt den Auftraggeber bei Datenschutzkontrollen durch die Aufsichtsbehörde, soweit es sich um die Datenverarbeitung im Rahmen dieses Vertrages handelt.

8. Löschung von Daten und Rückgabe von Datenträgern

Nach Abschluss der vertraglichen Arbeiten oder zuvor nach Aufforderung durch den Auftraggeber - spätestens mit Beendigung der Leistungsvereinbarung - hat der Auftragnehmer sämtliche in seinen Besitz gelangte Unterlagen, erstellte Verarbeitungs- und Nutzungsergebnisse sowie Datenbestände, die im Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis stehen, dem Auftraggeber auszuhändigen oder nach vorheriger Zustimmung datenschutzgerecht zu vernichten. Gleiches gilt für Test- und Ausschussmaterial. Die Durchführung der Löschung ist auf Anforderung zu belegen.

Dokumentationen, die dem Nachweis der auftrags- und ordnungsgemäßen Datenverarbeitung dienen, sind durch den Auftragnehmer entsprechend der jeweiligen Aufbewahrungsfristen über das Vertragsende hinaus aufzubewahren. Er kann sie zu seiner Entlastung bei Vertragsende dem Auftraggeber übergeben.

Das Verfahren wird in einer zwischen den Parteien zu regelnden Ausstiegsvereinbarung festgelegt. Eine Aufbewahrung der Daten und Dokumente über den Austrittszeitpunkt hinaus erfolgt nur nach Abschluss eines entsprechenden Datenvorhaltungsvertrages.

Technische und organisatorische Maßnahmen nach § 9 und Anlage BDSG

In Verbindung mit Ziffer 3 der Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung verpflichten sich die Vertragsparteien in ihrem jeweiligen Verfügungsbereich und bezogen auf den Vertragsgegenstand, die technischen und organisatorischen Maßnahmen gemäß § 9 BDSG im erforderlichen sowie angemessenen Umfang und nach dem allgemein anerkannten Stand der Technik umzusetzen. Die vom Auftragnehmer definierten und umgesetzten Maßnahmen sind teilweise abhängig vom Standort und können entsprechend variieren, ohne dass das erforderliche Sicherheitsniveau tangiert wird. Im Einzelnen handelt es sich um folgende Maßnahmen:

a) Zutrittskontrolle

Der Zutritt zu Gebäuden, Räumen und Einrichtungen, in denen personenbezogene Daten erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, ist auf berechtigte Personen eingeschränkt. Anweisungen für die Maßnahmen der Zutrittskontrolle sind vorhanden.

Den gesicherten Zutritt zu den Betriebsgebäuden und -räumen sowie die Legitimation der Berechtigten gewährleistet HP durch persönliche Kontrolle und den Einsatz von angemessen wirksamen Zugangskontrollen wie z.B. elektronischen Chipkarten, Türschließsystemen und technischen Überwachungseinrichtungen. Weiterhin sind geeignete und wirksame Überwachungseinrichtungen wie z.B. Video- und Alarmanlagen installiert. Der Zugang zu Anlagen, Schlüsseln und Ausweisen von Zugangskontrollsystemen ist besonders geschützt (abgestufte Zutrittsregelungen). Wartungstechnikern und Besuchern ist der Zutritt generell nur in Begleitung von HP Mitarbeitern gestattet.

Diese bekommen entsprechende Ausweise ausgehändigt und müssen diese, wie alle HP Mitarbeiter auch, sichtbar am Körper tragen.

Closed-Shop Betrieb. Bei existierenden Kundenanforderungen sind Sicherheitsüberprüfungen, Closed-Shop Betriebe und ähnliche Maßnahmen verfügbar.

b) Zugangskontrolle

Die Beeinträchtigung von Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Systemen und Anwendungen zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten durch unbefugte Personen ist wirksam zu verhindern. Besonders sensible Daten sind in jedem Fall verschlüsselt zu speichern. Anwendungen und Kommunikationsverbindungen erzwingen beim Erreichen bestimmter Schwellwerte (maximale Sitzungsdauer, Fehl-Anmeldungen, u.a.) eine erneute Authentisierung.

Zugangsberechtigungen. Um Zugang zu den technischen Systemen, Anwendungen und Netzwerken des Auftragnehmers zu erhalten, muss ein kennwortgeschützter Benutzerstammsatz, das persönliche Benutzerkonto, technisch eingerichtet werden. Mit diesem authentifiziert sich der berechtigte Nutzer gegenüber dem System oder der Anwendung. Beim Verlassen von Computern müssen sich die Benutzer entsprechend abmelden. Bei einer Passwortvergabe müssen Benutzer ausreichend sicher authentisiert werden.

Richtlinien für Benutzerkonto: Das Benutzerkonto muss formell beantragt, vom jeweiligen Vorgesetzten genehmigt und die Zuweisung dokumentiert werden. Die Benutzerkonten sind Benutzern eindeutig zuzuordnen. Jeder Benutzer verfügt über ein eigenes, nur ihm bekanntes Passwort für sein Benutzerkonto.

Kennwortvergabe: Die Ausgestaltung, die Nutzung und den persönlichen Umgang mit dem Kennwort hat der Auftragnehmer in einer Passwortrichtlinie organisatorisch geregelt, deren Einhaltung technisch unterstützt wird. Insbesondere werden Passwörter

- * eindeutig vergeben
 - * sicher gespeichert und übertragen
 - * ausreichend lang und komplex gestaltet
 - * regelmäßig gewechselt
 - * in der Gültigkeitsdauer beschränkt und bei Inaktivität zunächst gesperrt und später gelöscht
 - * manuell eingegeben sowie
 - * im Fall der Kompromittierung zeitnah gewechselt.
- Anwendungen und Kommunikationsverbindungen erzwingen beim Erreichen bestimmter Schwellwerte (maximale Sitzungsdauer, Fehl-Anmeldungen, u.a.) eine erneute Authentisierung.

Schutz vor Schadsoftware: Alle durch Schadsoftware verwundbaren Systeme sind mit einem aktuellen Schutz ausgestattet. Diese werden durch automatisierte Standardroutinen regelmäßige aktualisiert (Patch-Management und Virenschutz).

Verschlüsselung mobiler Endgeräte: Applikationen und Emails sind passwortgeschützt.



KUNDENDIENSTVEREINBARUNG DATENSCHUTZ

Hardware Support und sonstige Dienstleistungen

Protokolle: Anmeldungen werden Protokolliert und regelmäßig auf Unregelmäßigkeiten ausgewertet.

Identifizierung des Terminals/des Terminalbenutzers gegenüber dem DV-System: Active Keys, Smart Cards, Passwörter werden für die Identifizierung verwendet.

Bildschirm Sperre: Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet/darauf geschult, seinen Bildschirm bei Verlassen des Arbeitsplatzes zu sperren. Darüber hinaus erfolgt standardmäßig eine automatische Bildschirm Sperre bei längerem Inaktivsein.

Firewall: HP sichert sein internes Netzwerk gegen ungewollte Zugriffe von außen durch Firewalls ab.

c) Zugriffskontrolle

Zugriffsberechtigungen werden beim Auftragnehmer nach den Prinzipien "need-to-know" und "need-to-do" (geringstmögliche Rechte) erteilt. Dazu liegen den Zugriffsberechtigungen aufgabenbezogene Berechtigungskonzepte, Benutzerprofile und Funktionsrollen zugrunde. Eine Zugriffsberechtigung wird auf Basis des Rollenkonzepts beantragt und vom Vorgesetzten genehmigt. In den Genehmigungsprozess sind weitere Kontrollinstanzen integriert. Bestehende Benutzerkonten werden in regelmäßigen Abständen und bei Änderung von Aufgaben von Benutzern überprüft und entsprechend gelöscht oder geändert. Die Verantwortlichkeit für Benutzerkonten ist klar zugewiesen; Vertretungen sind nur im Rahmen der geltenden Richtlinien erlaubt.

Rollenkonzept und Genehmigungsprozess: Eine Zugriffsberechtigung wird auf Basis des Rollenkonzepts beantragt und vom Vorgesetzten genehmigt. In den Genehmigungsprozess sind weitere Kontrollinstanzen integriert.

Prüfung von Benutzerkonten: Bestehende Benutzerkonten werden grundsätzlich in regelmäßigen Abständen und bei Änderung von Aufgaben von Benutzern überprüft und entsprechend gelöscht oder geändert. Die Verantwortlichkeit für Benutzerkonten muss klar zugewiesen sein; Vertretungen sind nur im Rahmen der geltenden Richtlinien erlaubt.

Protokolle: Definierte Benutzeraktivitäten werden überwacht und protokolliert. Es findet eine Protokollierung der Systemnutzung und Protokollauswertung statt.

Passwörter für Dateien und System-, Anwendungs- und Dienstprogramme: Die Ausgestaltung, die Nutzung und den persönlichen Umgang mit dem Kennwort hat der Auftragnehmer in einer Passwortrichtlinie organisatorisch geregelt, deren Einhaltung technisch unterstützt wird. Insbesondere werden Passwörter

- * eindeutig vergeben
- * sicher gespeichert und übertragen
- * ausreichend lang und komplex gestaltet
- * regelmäßig gewechselt
- * in der Gültigkeitsdauer beschränkt und bei Inaktivität zunächst gesperrt und später gelöscht
- * manuell eingegeben sowie
- * im Fall der Kompromittierung zeitnah gewechselt.

Anwendungen und Kommunikationsverbindungen erzwingen beim Erreichen bestimmter Schwellwerte (maximale Sitzungsdauer, Fehl-Anmeldungen, u.a.) eine erneute Authentisierung.

Passwortregeln: Das Passwort unterliegt besonderen Vorgaben, z.B. vorgegebene Nutzung von Sonderzeichen, Nummern und Groß- /Kleinbuchstaben. Der Wechsel erfolgt regelmäßig.

Verschlüsselungsroutinen für Dateien, Backupsoftware: Die Verschlüsselung von Festplatten in PCs und Laptops ist Standard.

Bildschirm Sperre: Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet/darauf geschult, seinen Bildschirm bei Verlassen des Arbeitsplatzes zu sperren. Darüber hinaus erfolgt standardmäßig eine automatische, passwortgesicherte Bildschirm Sperre bei längerem Inaktivsein.

Regelung bei Anfertigung von Kopien: Es gibt definierte Backup-konzepte.

d) Weitergabekontrolle

Der Auftragnehmer stellt die Integrität der personenbezogenen Daten bei der Speicherung und Weitergabe innerhalb der DV-Systeme und DV-Anwendungen durch Plausibilitätsprüfungen und/oder Verifizierungsverfahren sicher. Die Vertraulichkeit von personenbezogenen Daten, die außerhalb des Verfügungsbereichs des Auftragnehmers gelangen (z.B. fremde Netze und Funknetze), wird durch Authentisierung und/oder Verschlüsselung gewährleistet. Fernzugriffe auf Netzwerke mit Systemen und Anwendungen des Auftraggebers erfolgen nur verschlüsselt und nach Authentisierung, bei besonders sensiblen Daten mit mehreren Faktoren (z.B. Passwort und Hardware Token). Netzwerke mit Systemen und Anwendungen des Auftraggebers werden gegen andere Netze durch Proxies, Firewalls mit #stateful inspection# und Netzwerkübersetzung (NAT) getrennt. Firewallsysteme und ständig aktualisierte Virenschutzsoftware sichern neben einer Secure Socket Layer (SSL) Verschlüsselung und dem Einsatz von VPN-Technologie die Kommunikation im Internet.

Datenträgertransport: Datenträgertransporte finden ausschließlich durch ausgewählte Speditionspartner unter Berücksichtigung der Verpackungs- und Versandvorschriften von HP statt. Die Abgangs- und Ankunftsbestätigungen werden protokolliert. Es liegen entsprechende Begleitpapiere vor.

Datenübertragung: Die Datenübertragung erfolgt verschlüsselt.

Empfängerkontrolle (Nachvollziehbarkeit von beabsichtigten Übertragungen): Ein automatischer Datenaustausch mit fremden Systemen und Netzen kann in definierten Fällen mit Zweck, Art, Herkunft und Ziel der Übertragung dokumentiert werden.

Emailverschlüsselung: Emails werden in definierten Fällen verschlüsselt versendet. Es existiert eine Dienstanweisung zum Versand personenbezogener

Daten per verschlüsselter E-Mail.

VPN-Verbindung: Für Remote-Verbindungen in das HP Netzwerk werden immer VPN-Verbindungen genutzt.

Übermittlungswege und Datenempfänger: Übermittlungswege und Datenempfänger sind vorab festgelegt und werden dokumentiert.

Protokolle: In definierten Fällen werden die Datenübermittlung sowie der Empfänger protokolliert. Die Übermittlungsprotokolle können bei Bedarf ausgewertet werden, um die Empfänger oder Abrufenden gezielt feststellen zu können.

Fernwartungskonzept: Es können kundenspezifische Konzepte etabliert werden, die relevante Sicherheitsaspekte des Kunden berücksichtigen.

Transportunternehmen: Datenträgertransporte finden ausschließlich durch ausgewählte Speditionspartner unter Berücksichtigung der Verpackungs- und Versandvorschriften von HP statt. Die Abgangs- und Ankunftsbestätigungen werden protokolliert. Es liegen entsprechende Begleitpapiere vor.

Kontrollierte Löschung bzw. Vernichtung von Datenträgern:

Im Rahmen des Reparaturprozesses werden Datenträger vor einer Weiterverwendung gelöscht. Defekte Datenträger werden vernichtet. HP ermöglicht den Verbleib defekter Datenträger beim Auftraggeber (Media Retention).

e) Eingabekontrolle

Eingaben in die Systeme und Anwendungen durch Benutzer und Administratoren sowie deren Ausgaben werden vom Auftragnehmer generell protokolliert und regelmäßig auf Auffälligkeiten geprüft. Die Protokolle werden entsprechend den Inhalten und/oder gesetzlichen Vorgaben archiviert oder nach Zweckerreichung gelöscht bzw. für die weitere Verarbeitung gesperrt. Abstimmverfahren und Kontrollen, die überwiegend automatisiert sind, gewährleisten die Ordnungsmäßigkeit der Verarbeitung. Die Kontrollen sind an den Sicherheitsanforderungen der Datenverarbeitung zu orientieren.

Protokolldaten: Protokolldaten werden sicher aufbewahrt, und die Nutzung von Audit-Werkzeugen wird auf autorisierte Anwender eingeschränkt

Zuständigkeit für die Eingabe: Ein Nachweis der organisatorisch festgelegten Zuständigkeiten für die Eingabe liegt vor.

f) Auftragskontrolle

Der Auftragnehmer verarbeitet die ihm überlassenen Daten nur gemäß den vertraglich vereinbarten Weisungen des Auftraggebers. Kontrollmaßnahmen werden in Abstimmung mit dem Auftraggeber definiert und technisch oder organisatorisch in die Betriebsabläufe eingebunden. Unterauftragnehmer werden vom Auftragnehmer nur nach den Vorgaben der vertraglichen Regelungen eingeschaltet.

Auswahl von Auftragnehmern: Die Auswahlkriterien für



KUNDENDIENSTVEREINBARUNG DATENSCHUTZ

Hardware Support und sonstige Dienstleistungen

Auftragnehmer sind fest definiert. Das Auswahlverfahren ist nachvollziehbar, und findet nach einem standardisierten Prozess mit Genehmigungsabläufen statt.

g) Verfügbarkeitskontrolle

Der Auftragnehmer nutzt ortstrennte Backup-Rechenzentren. Systeme sind gegen Angriffe von außen geschützt.

Die Verfügbarkeit der Daten und Systeme wird in Rechenzentren durch geeignete Maßnahmen sichergestellt, u.a. Systemredundanz, Batteriepufferung (USV) gegen Stromausfälle, Klimatisierung und Schutz gegen sonstige schädliche Umwelt- und Sabotage-Einwirkungen. Die entsprechenden Einrichtungen werden regelmäßig nach Herstellervorgaben gewartet und getestet.

Archivdaten: Archivdaten werden nach den jeweils geltenden Vorgaben erzeugt.

Sicherstellung der Kontinuität: Zur verlässlichen Wiederherstellung bei gravierenden Störungen werden Ablaufdefinitionen für Kontinuitätspläne entwickelt, regelmäßig getestet und hochverfügbar vorgehalten.

Notfallkonzept: Abgestufte Notfallkonzepte und Notfallhandbücher liegen für relevante Fälle vor.

Backup: Ein Backup-Plan liegt vor. Regelmäßige Rücksicherungsläufe finden statt.

Regelung der Verantwortlichkeiten:

Verantwortlichkeiten für den täglichen Betrieb sowie für den Notfall sind geregelt.

h) Zwecktrennungsgebot

Trennungskontrolle: Systeme und Anwendungen sind speziell auf eine zweckgebundene und mandantentrennte Verarbeitung ausgerichtet. Es besteht eine Funktionstrennung zwischen Produktions- und Testsystemen. Testdaten von Produktionssystemen dürfen nur nach Rücksprache mit dem Auftraggeber verwendet werden, und nur wenn die Sicherheit des Testsystems vergleichbar mit der des Produktivsystems ist. Tests führen nicht zur Verringerung des Schutzniveaus von Vertraulichkeit, Integrität oder Verfügbarkeit personenbezogener Daten.

Funktionstrennung: Die Vergabe von Zugangsberechtigungen erfolgt unter Einhaltung der Funktionstrennung.

i) Sonstige organisatorische Maßnahmen

Ein Datenschutzbeauftragter ist gemäß den gesetzlichen Anforderungen bestellt. Jeder HP Mitarbeiter ist per Arbeitsvertrag zur Geheimhaltung nach §5 BDSG verpflichtet. Zudem existieren internationale Richtlinien für den Transfer von Daten, für die HP die verantwortliche Stelle ist (Binding Corporate Rules). Alle HP Mitarbeiter müssen regelmäßig eine Schulung zum Thema Datenschutz absolvieren. Zusätzlich werden bei Bedarf noch spezifische Schulungen zum Thema Datenschutz durchgeführt. HP stellt den angemessenen Datenschutz im nicht EU/EWR Ausland sicher. Die HP Rechenzentren sind grundsätzlich ISO 27001, SAS 70

zertifiziert, bzw. es sind entsprechende Prozesse und Standards implementiert. HP verfügt über eine Übersicht nach § 4g Abs.2 S.2 BDSG (Öffentliches Verzeichnis). HP verfügt über eine Übersicht nach § 4g Abs.2 S.1 BDSG (Internes Verzeichnis).



KUNDENDIENSTVEREINBARUNG

ZB-LB-G

Hewlett-Packard (HP) erbringt Kundendienstleistungen auf der Basis dieser Zusatzbedingungen und Leistungsbeschreibung und der HP Customer Terms - Support.

1. HP SERVICE

Der HP Service kann aus folgenden Dienstleistungen bestehen:

1. HA101AC HP Next Day Hardware Support
2. HA103AC HP 4 Hr, 13 x 5 Hardware Support
3. HA104AC HP 4 Hr, 24 x 7 Hardware Support
4. HA105AC HP 6 Hr, Call-to-Repair Hardware Support
5. HA106AC HP Software Support 9 x 5
6. HA107AC HP Software Support 24 x 7
7. HA108AC HP Software Product Update
8. HA109AC HP Support Plus
9. HA110AC HP Support Plus 24
10. HA111AC HP Proactive 24
11. HA112AC HP Critical Service
12. HA116AC HP 4 Hr, 9 x 5 Hardware Support
13. HA117BC HP Hardware Exchange Service
14. HA151AC HP Hardware Maintenance Onsite
15. HA156AC HP Software Updates
16. HA158AC HP Software Technical Unlimited Support
17. HA159AC HP Software Technical Incident Support I
18. HA162AC HP Open Environment Netzwerk Support
19. HA172AC HP License Subscription Service
20. HA173AC HP Software Media and Documentation Updates
21. HA326AC HP Proactive Essentials Unlimited
22. HA327AC HP Proactive Essentials Incident
23. HG921AC
24. HG922AC
25. HG923AC
26. HG924AC
27. HK696AC HP Proactive Select Service
28. HE808AC HP Mature Hardware Onsite Support Service
29. HJ903AC HP Prior Software Version mit Sustaining Engineering Support
30. HJ904AC HP Prior Software Version ohne Sustaining Engineering Support
31. HJ905AC HP Mature Software mit Sustaining Engineering Support
32. HJ906AC HP Mature Software ohne Sustaining Engineering Support
33. HK775AC
34. HK776AC
35. HK777AC
36. HK778AC

37. HK779AC
38. HK780AC HP Critical Advantage Service
39. H1K90AC
40. H1K91AC
41. H1K92AC
42. H1K93AC
43. H1K94AC
44. H1K95AC HP Proactive Care Service

Die jeweils vereinbarten Leistungen sind im Systemschein aufgeführt.

2. DEFINITIONEN

2.1. SERVICEFENSTER

"Servicefenster" sind die Zeiten, in denen Störungsmeldungen des Kunden qualifiziert und Dienstleistungen per Remote-Zugriff oder Vor-Ort erbracht werden.

2.2. HARDWARE-WIEDERHERSTELLUNGSZEIT

"Hardware-Wiederherstellungszeit" ist definiert als Zeit zwischen der telefonischen Fehlermeldung unter einer speziellen Telefonnummer im HP Solution Center und der Beendigung der Hardware-Reparatur. Die Funktionstüchtigkeit der Hardware kann nach Beendigung der Reparatur auf Wunsch des Kunden mit geeigneten Maßnahmen nachgewiesen werden. Die Nachweiszeit ist nicht Bestandteil der Wiederherstellungszeit. Die Wiederherstellungszeit für Hardware gilt auch als gewahrt, wenn innerhalb der Frist Ersatzgeräte lauffähig beim Kunden zur Verfügung stehen oder Überbrückungslösungen (sog. Work Arounds) geschaffen werden. Ungeachtet dessen besteht die Verpflichtung zur Fehlerbeseitigung. Bei nicht jederzeit reproduzierbaren Fehlern (sog. intermittierende Fehler) oder Mehrfachfehlern wird jeder Fehler für sich betrachtet und löst eine gesonderte Wiederherstellungszeit aus.

2.3. NETZWERK-TRANSPORTBEREICH

Aktive Geräte bzw. Netzwerkkomponenten sind Produkte wie Hubs, Bridges, Router, Switches und deren Betriebssysteme.

2.4. PATCHES

Mit Hilfe eines Patches werden Software-Fehler ganz oder teilweise beseitigt.

2.5. REAKTIONSZEIT FÜR HARDWARE

"Reaktionszeit für Hardware" ist definiert als Zeit während des vereinbarten Servicefensters zwischen der telefonischen Fehlermeldung unter einer speziellen Telefonnummer im HP Solution Center und dem Zeitpunkt, zu dem ein HP Techniker spätestens vor Ort erscheint.

2.6. REAKTIONSZEIT FÜR SOFTWARE

"Reaktionszeit für Software" ist definiert als Zeit während des vereinbarten Servicefensters zwischen der telefonischen Fehlermeldung unter einer speziellen Telefonnummer im HP Solution Center und dem Zeitpunkt, zu dem spätestens ein telefonischer Rückruf beim Kunden erfolgt.

2.7. SOFTWARE

Der Begriff "Software" bezieht sich auf alle Arten von Programmen inklusive Betriebssystemen.

Zusatzbedingungen und Leistungsbeschreibung

2.8. PRIORITY RECOVERY SERVICE

Der "Priority Recovery Service" stellt reaktive Prozesse für den Hardware- und Software-Support mit unmittelbarem Zugriff auf HP Spezialisten für die zügige Systemwiederherstellung zur Verfügung.

3. ZUSATZBEDINGUNGEN

3.1. Der Servicevertrag hat, soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde, eine Laufzeit von 12 Monaten. Er verlängert sich automatisch um jeweils weitere 12 Monate, sofern der Vertrag nicht 1 Monat vor seinem Ablauf von einer der beiden Parteien gekündigt wird.

3.2. HP kann Support für Produkte und bestimmte Support-Services, die nicht mehr Teil des HP Support-Angebots sind, mit 60-tägiger schriftlicher Ankündigungsfrist einstellen, soweit dies nicht abweichend schriftlich geregelt wurde. Die für einen bestimmten Supportzeitraum vorab gezahlten Supportgebühren werden in diesem Fall anteilig erstattet, ggf. unter Abzug einer schriftlich vereinbarten Abstandsanzahlung.

3.3. Zusatzleistungen, die von HP auf Anfrage des Kunden hin ausgeführt werden und die nicht in den Supportleistungen inbegriffen sind, werden gesondert in Rechnung gestellt.

4. LEISTUNGSUMFANG HARDWARE-UNTERSTÜTZUNG

(HA101AC, HA103AC, HA104AC, HA105AC, HA109AC, HA110AC, HA111AC, HA112AC, HA116AC, HA117BC, HA151AC, HE808AC, HK775AC, HK776AC, HK777AC, HK778AC, HK779AC, HK780AC, H1K90AC, H1K91AC, H1K92AC, H1K93AC, H1K94AC, H1K95AC)

HP erbringt je nach Vereinbarung Kundendienstleistungen am Installationsort der Geräte oder im HP Reparaturzentrum. Die nachfolgenden Leistungen sind Bestandteil der Kundendienstleistung und sind im Systemschein je nach Vertragsart spezifiziert.

4.1. STANDARDLEISTUNGEN

4.1.1. Fehlerferndiagnose und Support

Unter der dedizierten Support-Rufnummer von HP erbringt HP telefonische Unterstützung bei der Qualifizierung von Hardware-Problemen. HP diagnostiziert und behebt Störungen, die ohne Fremdeinwirkung eingetreten sind. HP wird zunächst eine Ferndiagnose durchführen. Ist eine Lösung des Problems auf diesem Wege nicht möglich, erbringt HP Unterstützung Vor-Ort.

4.1.2. Hardware Support Vor-Ort

Bei technischen Problemen, die nicht per Remote-Zugriff behoben werden können, erbringt HP für das im Systemschein genannte Hardware-Produkt technischen Support Vor-Ort durch HP oder einen autorisierten HP Partner. Dieser nimmt alle notwendigen Reparaturen oder den Austausch von Komponenten bzw. der gesamten Einheit vor, bis das Produkt wieder unter normalen Betriebsbedingungen einsatzbereit ist. HP kann nach seiner



KUNDENDIENSTVEREINBARUNG

ZB-LB-G

Wahl ein fehlerhaftes Bau- oder Wartungsteil austauschen und das Produkt instand setzen oder aber das fehlerhafte gegen ein funktionsfähiges austauschen.

Außerdem kann HP verfügbare und empfohlene konstruktionsbedingte Verbesserungen am System vornehmen, um eine ordnungsgemäße Funktionsweise des Hardware-Produkts, eine Verbesserung der Geräteleistung, die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften, sowie die Kompatibilität mit Austauschteilen für die von HP bereitgestellte Hardware zu gewährleisten. HP ist weiterhin berechtigt, sämtliche Firmware-Updates zu installieren, die für den einwandfreien Betrieb der Geräte erforderlich sind und nicht durch den Kunden selbst installiert werden können.

Kann die Störung im Einzelfall nicht in angemessener Zeit behoben werden, so wird HP bis zur endgültigen Behebung der Störungsursache eine Zwischenlösung herbeiführen, die gegebenenfalls die Beachtung besonderer Bedienungsvorschriften durch den Anwender erfordert.

Zur Ausführung von Kundendienstarbeiten muss der Kunde geeignete Räume, die den einschlägigen Sicherheitsbestimmungen entsprechen, mit der notwendigen Ausstattung zur Verfügung stellen. Der Kunde hält die Geräte, an denen Kundendienstarbeiten ausgeführt werden sollen, zu den vereinbarten Terminen in diesen Räumen zur Verfügung.

4.1.3. Austausch (nur bei HA117BC)

Bei Fehlern, die nicht remote gelöst werden können, schickt HP dem Kunden ein Ersatzgerät zu. Nach Erhalt des Ersatzgerätes ist der Kunde dafür verantwortlich, das defekte Gerät mit den von HP zur Verfügung gestellten Versandunterlagen an HP zurückzusenden.

Bei den von HP verschickten Ersatzgeräten kann HP verfügbare und empfohlene, konstruktionsbedingte Verbesserungen vornehmen, um eine ordnungsgemäße Funktionsweise des Hardware-Produkts, eine Verbesserung der Geräteleistung sowie die Kompatibilität mit anderen Produkten zu gewährleisten.

4.1.4. Ersatzteile

HP stellt alle Teile und Materialien zur Verfügung, die zur Instandsetzung des im Systemschein genannten Hardware-Produkts erforderlich sind, einschließlich Teile und Materialien für verfügbare und empfohlene, konstruktionsbedingte Produktverbesserungen. Bei Austauschteilen und -einheiten handelt es sich um neue Teile oder solche, die in ihrer Leistung neuen Teilen gleichwertig sind. Ausgetauschte Teile und Einheiten gehen in das Eigentum von HP über.

4.1.5. Servicefenster

Außerhalb der Servicefenster angenommen und beantwortete Anrufe werden durch HP am folgenden Arbeitstag innerhalb des vertraglich vereinbarten Servicefensters qualifiziert.

Die folgenden Servicefenster sind wahlweise verfügbar und im Systemschein festgelegt:

- * Standard Geschäftszeiten, Standard Arbeitstage:
Der Service ist von 8:00 bis 17:00 Uhr verfügbar,

montags bis freitags, außer an gesetzlichen Feiertagen.

- * Erweiterte Geschäftszeiten, Standard Arbeitstage:
Der Service ist von 8:00 bis 21:00 Uhr verfügbar, montags bis freitags, außer an gesetzlichen Feiertagen.

- * 24x7:

Der Service ist 24 Stunden pro Tag verfügbar, montags bis sonntags, einschließlich aller gesetzlichen Feiertage.

4.1.6. Reaktionszeit für Hardware

Die folgenden Reaktionszeiten Vor-Ort sind wahlweise verfügbar und werden im Systemschein definiert:

- * Reaktion innerhalb von 2 Stunden
- * Reaktion innerhalb von 4 Stunden
- * Reaktion am folgenden Arbeitstag
- * Reaktion innerhalb von 2 Arbeitstagen
- * Reaktion innerhalb von 3 Arbeitstagen
- * Reaktion innerhalb von 5 Arbeitstagen

Reaktionszeit nach Verfügbarkeit (nur für Disk Array XP):

Bei kritischen Problemen, die nach Auffassung von HP eine Beeinträchtigung des Geschäftsablaufs oder eine Leistungsminde rung bedeuten, beginnt ein von HP bevollmächtigter Vertreter innerhalb von 4 Stunden nach Aufnahme der Service-Anforderung mit der Hardware-Instandsetzung, wenn diese Zeit innerhalb des vertraglichen Servicefensters in den vertraglichen Geltungszeitraum fällt. Bei nicht-kritischen Problemen reagiert HP unabhängig vom gewählten Geltungszeitraum am folgenden Arbeitstag von Montag bis Freitag (außer an gesetzlichen Feiertagen).

Geplante Reaktionszeit:

HP oder ein autorisierter HP Partner führen die Kundendienstleistung Vor-Ort während der planmäßigen wöchentlichen Besuche an vereinbarten Arbeitstagen zwischen Montag und Freitag, außer an gesetzlichen Feiertagen durch.

Für einzelne Produkte können abweichende Reaktionszeiten gelten. Nähere Einzelheiten sind den zum Zeitpunkt der Auftragserteilung gültigen Datenblättern "HP Critical Service" und "HP Critical Advantage Service" zu entnehmen.

4.1.7. Zeit bis zum Austausch von Produkten

(nur bei HA117BC) Sofern der Kunde den Fehler an einem Standard Arbeitstag zwischen 8:00 und 17:00 Uhr gemeldet hat, erfolgt der Austausch am nächsten Arbeitstag.

4.1.8. Ausführung der Tätigkeiten

Nach Ankomst von HP oder des HP Partners bei Ihnen Vor-Ort führt dieser die notwendigen Servicetätigkeiten aus, bis das Produkt wieder einsatzbereit ist bzw. bis ein angemessener Fortschritt bei der Problemlösung erzielt wurde. Die Arbeit kann zeitweilig eingestellt werden, wenn zusätzliche Teile oder Ressourcen erforderlich sind, wird aber sofort wieder aufgenommen, sobald diese verfügbar sind.

Zusatzbedingungen und Leistungsbeschreibung

4.1.9. Eskalationsmanagement

Zur Lösung von außergewöhnlich komplexen Hardware-Problemen hat HP formelle Eskalationsabläufe erstellt. Das lokale HP Management koordiniert die Problemeskalation und zieht entsprechende Spezialisten von HP zur Lösung des Problems hinzu.

4.1.10. HP Support Center

Im Rahmen dieses Services stellt HP auch den Zugriff auf elektronische und webbasierte Tools und Services zur Verfügung. Auf der HP Support Center Web Seite finden Sie unter anderem:

- * Firmware-Aktualisierungen
- * proaktive Benachrichtigungsdienste
- * vertraglich vereinbarte Software-Updates
- * Lösungsdokumente in der umfangreichen HP Wissensdatenbank
- * Das HP Support Forum
- * den "Support Case Manager" zur Übermittlung und Einsehen technischer Supportanfragen
- * Zugriff auf Kennwörter für die Nutzung von proprietären HP Diagnosetools- die Möglichkeit sich über den Garantiestatus Ihrer Systeme zu informieren

4.1.11. Insight Remote Support

Soweit der Kunde bestimmte Mindestanforderungen erfüllt, erhält er auch Zugriff auf das Remote-Management von Hardware-Ereignissen, das unter dem Namen "Insight Remote Support" bereitgestellt wird und Diagnosesoftware für berechnete Produkte enthält. Nähere Informationen erteilt HP auf Anfrage. Diese Software überwacht den Hardware-Status und erzeugt Meldungen, wenn bestimmte, vorher festgelegte Bedingungen erkannt werden. Meldungen werden an HP zur Prüfung und gegebenenfalls Einleitung von Support-Tätigkeiten weitergeleitet.

4.1.12. HP Mature Hardware Onsite Support Service (HE808AC)

HP wird für ausgewählte Produkte angeboten, die HP weltweit aus dem Wartungszyklus genommen hat. Voraussetzung ist, dass die Produkte vorher bereits durch HP Hardware Support abgedeckt waren. HP kann beim HP Mature Hardware Onsite Support Service möglicherweise nicht alle Probleme in vollem Umfang lösen bzw. den uneingeschränkten Betriebszustand des Produkts nicht vollständig wiederherstellen. HP behält sich das Recht vor, diesen Support jederzeit fristlos zu kündigen, falls eine Fortsetzung nicht mehr sinnvoll erscheint.

4.2. OPTIONALE LEISTUNGEN

Je nach Vertragsart beinhaltet die Hardware-Unterstützung zusätzlich folgende Leistungsmerkmale. Die in der jeweiligen Kundendienstvereinbarung enthaltenen optionalen Leistungen sind im Systemschein festgelegt.

4.2.1. Vorbeugende Wartung

HP oder ein HP Partner kommen in regelmäßigen geplanten Zeitabständen zum Kunden um Diagnosen durchzuführen, die Fehlerprotokolle der abgedeckten Systeme nach potenziellen Hardware-Problemen zu durchsuchen. Bei Bedarf werden mechanische oder elektronische Systemfehler behoben und verschlissene oder defekte Teile gereinigt, beziehungsweise ersetzt.



KUNDENDIENSTVEREINBARUNG

ZB-LB-G

HP kann bei der abgedeckten Hardware auch folgende Prüfungen durchführen, um potenzielle Probleme zu erkennen:

- * Untersuchung von Kabeln und Kabelverbindungen oder der optischen Statusanzeigen;
- * Überprüfung der Luftfeuchtigkeit und Vergleich mit den Empfehlungen der Hersteller;
- * Installation entsprechender technischer Verbesserungen und Firmware-Aktualisierungen, soweit dies nach Auffassung von HP zur Wartung der Hardware-Ausrüstung erforderlich ist.

HP kann einen Abschlussbericht über den Zustand der Hardware erstellen. Vorbeugende Wartungsdienste werden unabhängig vom der vertraglich vereinbarten Servicefenster von 8:00 bis 17:00 Uhr, montags bis freitags, außer an gesetzlichen Feiertagen erbracht.

4.2.2. Einbehaltung defekter Speichermedien durch den Kunden Bei dieser für bestimmte Produkte (z.B. Plattenlaufwerke) erhältlichen Service-Option gehen die von HP ausgetauschten defekten Festplattenkomponenten, auf denen sensitive Daten gespeichert sind, in das Eigentum des Kunden über.

4.2.3. Definierte Hardware-Wiederherstellungszeit Für bestimmte Produkte kann anstelle einer Reaktionszeit für Hardware eine zugesagte Hardware-Wiederherstellungszeit vereinbart werden. Bei kritischen Problemen mit vertraglich abgedeckter Hardware, die sich nicht schnell durch Remote-Verfahren beheben lassen, wird HP die Hardware innerhalb der Hardware-Wiederherstellungszeit wieder funktionsfähig machen. Die für bestimmte Produkte verfügbaren Optionen für Hardware-Wiederherstellungszeiten sind in der nachfolgenden Auflistung zusammengestellt.

Verfügbare Hardware-Wiederherstellungszeiten:

- * Bei einer Entfernung vom zuständigen HP Solution Center von 0 - 80 km: 4 Std., 6 Std., 8 Std. oder 24 Std.
- * Bei einer Entfernung vom zuständigen HP Solution Center von 81 - 161 km erhöht sich die Hardware-Wiederherstellungszeit um jeweils 2 Std. auf: 6 Std., 8 Std., 10 Std. oder 24 Std.
- * Bei einer Entfernung vom zuständigen HP Solution Center über 161 km ist die Hardware-Wiederherstellungszeit nicht verfügbar.

Die im Einzelfall vereinbarte

Hardware-Wiederherstellungszeit ist im Systemschein festgelegt.

4.2.4. Erweiterte Ersatzteilbevorratung

Sofern der Kunde für Hardware eine Hardware-Wiederherstellungszeit abgeschlossen hat, wird HP für die Hardware-Komponenten mit diesem Servicelevel ein Lager mit wichtigen Ersatzteilen in einem HP Büro einrichten. Diese Ersatzteile ermöglichen die ständige Verfügbarkeit und können von Technikern von HP Services jederzeit zur Erfüllung einer Support-Anfrage genutzt werden.

4.2.5. Vorabprüfung

Sofern der Kunde für Hardware eine

Hardware-Wiederherstellungszeit abgeschlossen hat, kann HP eine Überprüfung des vertraglich abgedeckten Geräts verlangen. In diesem Fall vereinbart HP mit dem Kunden einen Überprüfungstermin innerhalb der ersten 30 Tage nach Abschluss des Service-Vertrags und der Kunde trifft hierfür die entsprechenden Vorkehrungen. Bei der Prüfung werden wichtige Informationen der Systemkonfiguration erfasst und eine Bestandsaufnahme der abgedeckten Ausrüstung durchgeführt. Die in der Prüfung erfassten Informationen ermöglichen es HP, potenzielle, zukünftige Hardware-Probleme schnell einzuschätzen und die Reparaturen zügig durchzuführen. Es liegt im alleinigen Ermessen von HP, ob die Überprüfung vor Ort, durch Remote-Systemzugriff, durch Remote-Audit-Tools oder telefonisch erfolgt. Falls HP eine solche Überprüfung für erforderlich hält, gilt die Hardware-Wiederherstellungszeit erst ab Vollendung des fünften Tages nach Abschluss der Prüfung. HP kann im Rahmen der Überprüfung Empfehlungen aussprechen, die Grundlage für die Hardware-Wiederherstellungszeit ist. Hardware-Wiederherstellungszeiten gelten erst nach vollzogener Umsetzung dieser Empfehlungen als vereinbart. Über Veränderungen in der Hardware sowie der Konfiguration der Systeme hat der Kunde HP zu informieren.

HP behält sich ferner das Recht vor, die Hardware-Wiederherstellungszusage auf eine Reaktionszeitzusage zurück zu stufen oder den Service-Vertrag zu kündigen, wenn wesentliche Empfehlungen nicht befolgt werden oder wenn die Überprüfung nicht im festgelegten Zeitraum durchgeführt wird.

4.2.6. Insight Remote Support Advanced Bei Vorliegen bestimmter Mindestvoraussetzungen auf Seiten des Kunden bietet das Insight Remote Support Advanced erweiterte Möglichkeiten zur Fehlersuche und Reparatur durch den Einsatz vordefinierter Skripts, Systemkonfigurationssammlungen und Remote-Netzwerkzugriff über einen VPN-Router, der ggf. von HP bereitgestellt und installiert wird. Ein HP Support-Techniker nutzt den Remote-Netzwerkzugriff nur mit Genehmigung des Kunden. Insight Remote Support Advanced bietet einen komfortablen zentralen Verwaltungspunkt und eine Unternehmenssicht auf offene und vergangene Vorfälle. Der Remote-Netzwerkzugriff ermöglicht dem HP Support-Techniker unter Umständen die Bereitstellung effizienterer Fehlersuche und schnellerer Problemlösung.

4.3. LEISTUNGSUMFANG SOFTWARE-UNTERSTÜTZUNG

(HA106AC, HA107AC, HA108AC, HA109AC, HA110AC, HA111AC, HA112AC, HA156AC, HA158AC, HA163AC, HA172AC, HA173AC, HA326AC, HA327AC, HJ903AC, HJ904AC, HJ905AC, HJ906AC, HK775AC, HK776AC, HK777AC, HK778AC, HK779AC, HK780AC, H1K90AC, H1K91AC, H1K92AC, H1K93AC, H1K94AC, H1K95AC)

Die Software-Unterstützung für Produkte von HP oder anderen Herstellern kann aus den im Folgenden beschriebenen Elementen bestehen. Nicht alle Leistungen sind für jedes Software-Produkt verfügbar. Der konkrete

Zusatzbedingungen und Leistungsbeschreibung

Leistungsumfang wird im Systemschein festgelegt.

4.4. SOFTWARE UPDATES SERVICES

4.4.1. Software Aktualisierung HP liefert für die unter Vertrag stehende Software des Kunden Aktualisierungen. Diese Aktualisierungen enthalten Teil- bzw. Neufassungen der Software mit der Lösung HP bekannter Probleme. Die Installation der Software-Aktualisierungen obliegt dem Kunden. Für jede von der Kundendienstvereinbarung umfasste Software muss der Kunde mindestens eine Update Lieferung der Software und Dokumentation unter Angabe der entsprechenden Media Option abschließen. Bei Software von Fremdherstellern kann im Einzelfall anstelle eines Updates der Neukauf der Software erforderlich sein.

4.4.2. Ergänzung der Dokumentation HP stellt dem Kunden Änderungen oder Ergänzungen der Dokumentation, soweit vertraglich abgedeckt, zur Verfügung.

4.4.3. Nutzungslizenz für Software-Updates HP räumt dem Kunden an der im Systemschein aufgeführten Software ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares Nutzungs- und Kopierrecht an neuen Versionsständen ein.

4.4.4. HP Support Center Im Rahmen dieses Services stellt HP auch den Zugriff auf elektronische und webbasierte Tools und Services zur Verfügung. Unter www.hp.com/go/hpsc finden Sie unter anderem:

- * Firmware-Aktualisierungen
- * proaktive Benachrichtigungsdienste
- * vertraglich vereinbarte Software-Updates, Firmware und Patches
- * Lösungsdokumente in der umfangreichen HP Wissensdatenbank
- * Das HP Support Forum
- * den "Support Case Manager" zur Übermittlung und Nachverfolgung technischer Supportanfragen
- * Zugriff auf Kennwörter für die Nutzung von proprietären HP Diagnosetools- die Möglichkeit sich über den Garantiestatus Ihrer Systeme zu informieren

4.5. TELEFONISCHE UNTERSTÜTZUNG DURCH DAS HP SOLUTION CENTER

4.5.1. Telefonische Unterstützung Der Telefonsupport beinhaltet nur die jeweils aktuelle und vorangegangene Software-Version. HP berät telefonisch den qualifizierten Ansprechpartner des Kunden bei Fragen zur Funktionalität und Einsatzmöglichkeit der von der Kundendienstvereinbarung abgedeckten Software und unterstützt ihn bei der Identifizierung, Umgehung oder Lösung auftretender Störungen. Die Fehlerbehebung kann mit Genehmigung des Kunden durch Ferndiagnose beschleunigt werden, soweit die technischen Voraussetzungen dafür vorliegen. Der Kunde gibt HP eine genaue Beschreibung darüber, wie sich die festgestellte Störung bemerkbar macht. Servicefenster: je nach Vertragsart werktags, von Montag - Freitag, 8:00- 17:00 Uhr bis zu 24 Stunden, 7 Tage die Woche. Das im Einzelfall vereinbarte Servicefenster ist im



KUNDENDIENSTVEREINBARUNG

ZB-LB-G

Systemschein festgelegt.

Standard Reaktionszeit: 2 Stunden. Für einzelne Produkte können abweichende Reaktionszeiten gelten. Nähere Einzelheiten sind den zum Zeitpunkt der Auftragserteilung aktuellen Datenblättern "HP Software Support 9x5 und 24x7", "HP Proactive 24 Service", "HP Critical Service", "HP Critical Advantage Service" und "HP Proactive Care Service" zu entnehmen.

4.5.2. Patch-Lieferung

HP stellt für eigene Produkte Patches zur Verfügung. Ein Patch dient zur Korrektur oder Erweiterung eines Produktes. Der System-Manager kann die Patches beim HP Solution Center anfordern oder sie direkt über das HP Support Center herunterladen.

4.5.3. Unterstützung bei mehreren Systemen

Diese Unterstützung muss für jedes System abgeschlossen werden, für das der telefonische Software-Support gelten soll. Dies gilt auch für HP-Anwendungssoftware und bestimmte Fremdsoftware; auch hier muss die Unterstützung für jedes System abgeschlossen werden, auf dem die unterstützte Software im Einsatz ist.

4.5.4. Bearbeitung von Software-Fehlern

Treten bei der in der Kundendienstvereinbarung abgedeckten Software erhebliche Fehler auf, die nicht durch Patches behoben oder anderweitig umgangen werden können, so wird HP HP-eigene Software und ggf. Dokumentation überarbeiten und zur Verfügung stellen. Handelt es sich um Software eines anderen Herstellers, so wird HP versuchen, beim Hersteller entsprechende Aktivitäten zu erwirken.

4.5.5. HP Prior Software Version Support Services (HJ903AC und HJ904AC)

Diese Services stellen technischen Remote-Support für ausgewählte ältere Produkte und ältere Versionen von HP Software bereit. Außerdem stehen sie ggf. für ausgewählte von HP unterstützte Produkte anderer Hersteller zur Verfügung. Bei früheren Versionen von Softwareprodukten handelt es sich um SW-Versionen, die nicht mehr aktuell sind und somit auch nicht über den Standard SW Support abgedeckt sind. Grundlage für den Prior Version Support ist Software, die generell noch von HP oder einem anderen Hersteller weiterentwickelt wird. SW Update Support Services stehen optional für aktuelle Versionen zur Verfügung.

4.5.6. HP Mature Software Support Services (HJ905AC und HJ906AC)

Diese Services stellen technischen Remote-Support für vollentwickelte (mature) Produkte von HP Software bereit. Außerdem stehen sie ggf. für ausgewählte von HP unterstützte Produkte anderer Hersteller zur Verfügung. Bei vollentwickelten (mature) Softwareprodukten handelt es sich um aktuelle Softwareprodukte, die nicht mehr für nachfolgende Versionen weiterentwickelt werden. Für vollentwickelte Produkte ist kein HP Software Updates Service verfügbar.

4.5.7. Sustaining Engineering Support

(nur HJ903AC und HJ905AC) Für HP Prior Software Version Support oder HP Mature Software Support Services, die nachhaltige Entwicklung (Sustaining Engineering) beinhalten, wurden von HP formelle Eskalationsverfahren etabliert, um die Lösung komplexer

Probleme zu erleichtern. Das HP Management koordiniert die Problemeskalation. Dazu wird das Know-how von HP Entwicklern, sowie ausgewählter Entwicklungsgruppen anderer Hersteller für die Problemlösung eingesetzt.

HP behält sich vor, den HP Software Support in Deutsch oder Englisch zu erbringen.

5. LEISTUNGSUMFANG PROAKTIVE LEISTUNGEN

(HA111AC, HA112AC, HA326AC, HA327AC, HG921AC, HG922AC, HG923AC, HG924AC, HK696AC, HK775AC, HK776AC, HK777AC, HK778AC, HK779AC, HK780AC)

HP wird dem Kunden HP System-Berater benennen, die für die Koordination der vereinbarten Dienstleistungen verantwortlich sind und den Kunden in definiertem Rahmen persönlich unterstützen.

(H1K90AC, H1K91AC, H1K92AC, H1K93AC, H1K94AC, H1K95AC)

HP wird dem Kunden die vereinbarten Dienstleistungen liefern. Eine persönliche Unterstützung durch HP System-Berater ist nicht im Standard-Lieferumfang enthalten und kann optional erworben werden. Nähere Einzelheiten sind den Datenblättern der Dienstleistungen "HP Proactive 24 Service", "HP Critical Service", "HP Proactive Essentials Service", "HP Proactive Select Service", "HP Critical Advantage Service" und "HP Proactive Care Service" zu entnehmen.

6. LEISTUNGSUMFANG NETZWERK-UNTERSTÜTZUNG

(HA162AC)

Die Kundendienstleistungen umfassen die Remote-Netzwerkfehlersuche und die Lokalisierung von Störquellen innerhalb der in der Kundendienstvereinbarung definierten Netzwerkumgebung. Dabei wird eine Störung, bis zur Identifizierung der problembehafteten Komponente, Verbindungsstrecke oder Telefonverbindung durch HP eingegrenzt und die Verbindung bis zu seiner Interfacekarte überprüft.

In der vereinbarten Netzwerkumgebung leistet HP für Netzwerk-Komponenten Unterstützung bei Software- und Konfigurationsproblemen, soweit HP für diese Produkte autorisierter Support-Anbieter ist. Die Lokalisierung von Verbindungsproblemen beschränkt sich auf die Identifikation der Verbindungsstrecke zwischen den Komponenten.

Die Dienstleistungen für Software-Produkte werden um die telefonische Unterstützung bei Software- und Konfigurationsproblemen der Netzwerk-relevanten Parameter erweitert. Dieses betrifft die Systeme, die innerhalb der in dieser Kundendienstvereinbarung definierten Netzwerkumgebung eingesetzt werden. Ergänzend findet Ziffer D.3 "Telefonische Unterstützung HP Solution Center" Anwendung.

Zusatzbedingungen und Leistungsbeschreibung

Mitbestandteil eines Netzwerkunterstützungsvertrages ist das Problemmanagement. HP koordiniert, bei Vorliegen einer entsprechenden Bevollmächtigung durch den Kunden, alle Vorort- und Fernwartungsaktivitäten mit Servicedienstleistern des Kunden, bis zur Problemlösung. Dabei übernimmt HP jedoch keine rechtliche Verantwortung für die Dienstleistungen Dritter.

Das von HP eingesetzte Netzwerk-Support-Tool wird über eine kundeneigene ISDN-Leitung betrieben. Das Eigentum sowie sämtliche Rechte verbleiben bei HP.

7. VORAUSSETZUNGEN

7.1. ALLGEMEINE VORAUSSETZUNGEN

7.1.1. Der Kunde benennt einen qualifizierten Ansprechpartner. Er ist berechtigt, telefonische Unterstützung durch HP in Anspruch zu nehmen.

7.1.2. Bei Abschluss von Software Support muss dieser Service für alle Systeme in der IT Umgebung des Kunden erworben werden, für die Support erforderlich ist. Es können nur solche Software-Produkte Bestandteil des Vertrages sein, für die eine entsprechende Software-Lizenz rechtmäßig erworben wurde.

7.1.3. Der Kunde hält die von der Kundendienstvereinbarung umfasste Software auf dem jeweils aktuellen oder dem unmittelbar vorhergehenden Versionsstand.

7.1.4. Minimalkonfiguration: Die Software- und Hardware-Unterstützung setzt voraus, dass Eingabe- und Ausgabegeräte beim Kunden zur Verfügung stehen, die die Verwendung von HP Standard Diagnoseprogrammen und Testhilfen gestatten. Um eine ordnungsgemäße Ausführung der Diagnoseprogramme für die abgedeckte Konfiguration zu ermöglichen, muss der Kunde für alle Produkte innerhalb eines Server-, Speicher oder Netzwerk-Gerätes) den gleichen Servicelevel für den Hardware-Support abschließen.

7.1.5. Der Kunde erlaubt HP den Zugriff auf sämtliche Daten und Anlagen, die im Rahmen der Leistungserbringung erforderlich sind. Für die Unterstützung stellt der Kunde zur Verfügung:

- * Schriftliche Problembeschreibung
- * Konsolprotokoll
- * Generierungs- und Umwandlungslisten
- * Programmdokumentation
- * Ein- und Ausgabedaten
- * Bei fehlerhaften Ergebnissen: ggf. Zwischenergebnisse
- * Bei Programmabbruch: Hauptspeicherauszug
- * Bei Abweichung von den Leistungsdaten: Quantifizierung unter Angabe der Einsatzbedingungen
- * Bei Beeinflussung anderer Anwendungsprogramme: Programmdokumentation der beeinflussten Programme

7.1.6. Wechselt der Ansprechpartner, so teilt der Kunde dies HP unverzüglich schriftlich mit (Name, Adresse und Telefonnummer)



KUNDENDIENSTVEREINBARUNG

ZB-LB-G

7.1.7. HP unterstützt, soweit technisch möglich, den Kunden bei Problemen mit Hilfe von Ferndiagnose. Dazu stellt der Kunde einen Fernsprech-Hauptanschluss, einen geeigneten Netzwerk-Zugang sowie ein durch HP definiertes Modem und einen Router zur Verfügung. Diagnoseprogramme werden durch HP Kundendienst-Ingenieure nur mit vorheriger Zustimmung des Kunden gestartet.

7.1.8. Der Kunde stellt vor Abschluss einer Kundendienstvereinbarung sicher, dass sich die hiervon umfasste Software auf der letzten, von HP freigegebenen oder der unmittelbar vorhergehenden Programmversion und die Hardware in einem von HP unterstützten Zustand befinden.

7.1.9. Falls der Kunde es zulässt, dass der Support für Hardwareprodukte erlischt, wird HP dem Kunden Zusatzkosten in Rechnung stellen, um den Support wieder aufzunehmen, oder den Kunden auffordern, bestimmte Hardware- oder Softwareupgrades auszuführen.

7.1.10. Sofern HP den Kunden dazu auffordert, bestimmte Hardware- und/oder Softwaresysteme und Netzwerkdiagnostik- und Wartungsprogramme (proprietäre Service-Tools) zu nutzen, ebenso wie bestimmte Diagnosewerkzeuge, die möglicherweise als Teil des Systems des Kunden in das System des Kunden integriert werden. Proprietäre Service-Tools sind und bleiben das alleinige und ausschließliche Eigentum von HP und werden bereitgestellt "wie gesehen". Proprietäre Service-Tools können sich auf den Systemen des Kunden oder an den Standorten des Kunden befinden. Der Kunde darf diese Tools lediglich während der Dauer eines gültigen Supportvertrages nutzen und nur soweit es von HP gestattet ist. Der Kunde darf die proprietären Service-Tools nicht verkaufen, übertragen, abtreten, verpfänden, oder auf irgendeine Weise mit Rechten Dritter belasten oder übereignen. Mit der Beendigung des Supports wird der Kunde die proprietären Service-Tools zurückgeben oder HP gestatten sie zu entfernen.

7.1.11. Außerdem wird der Kunde HP ermöglichen:

- * Proprietäre Service-Tools inklusive erforderlicher Updates und Patches zu installieren
- * Die proprietären Service-Tools auf den Systemen des Kunden und Netzwerkstandorten zu belassen und HP dabei zu unterstützen sie zu verwenden.
- * Elektronische Datentransformöglichkeiten nutzen, um HP über Ereignisse zu informieren, die von der Software identifiziert werden;

7.2. SPEZIELLE VORAUSSETZUNGEN

Die nachfolgend aufgeführten Voraussetzungen gelten ergänzend zu den allgemeinen Voraussetzungen für diejenigen Systeme, für die eine Hardware-Wiederherstellungszeit vereinbart wurde.

HP behält sich für einen Zeitraum von maximal 30 Kalendertagen ab Vertragsschluss das Recht vor, eine Vorabprüfung zum Hardware-System des Kunden zu erstellen. Hierbei unterstützt der Kunde HP, um die

erforderlichen Informationen und Daten zur Konfiguration des Systems des Kunden zusammenzustellen. Dies kann nach Ermessen von HP telefonisch, schriftlich oder vor Ort geschehen. Diese Vorabprüfung kann zu einer Liste empfohlener Maßnahmen führen, die HP dem Kunden schriftlich übermittelt. Die Vorabprüfung sowie die Liste der empfohlenen Maßnahmen werden Inhalt der vorliegenden Vereinbarung. Ergibt die Vorabprüfung, dass eine Zusage über eine Wiederherstellungszeit durch HP nicht gegeben werden kann, so kommt eine Vereinbarung über eine Wiederherstellungszeit nicht zustande. Sofern und soweit der Kunde die empfohlenen Maßnahmen nicht umsetzt, ist HP nicht verpflichtet die festgelegten Service-Level einzuhalten. Des Weiteren ist HP in diesem Fall berechtigt, die Kundendienstvereinbarung aus wichtigem Grund zu kündigen. HP unterstützt, soweit technisch möglich, den Kunden bei Problemen mit Hilfe von Ferndiagnose. Der Kunde wird HP hierzu gestatten, Frühwarn-Systeme (z. B. Diagnose- oder Wartungsprogramme für Systeme oder Netzwerke) zu installieren und betriebsbereit zu halten. Diese Systeme (inkl. Modem) dürfen nur für die von HP vorgesehenen Frühwarnzwecke verwendet und nicht ohne vorherige Zustimmung von HP verändert werden. Alle Rechte an der Diagnosesoftware verbleiben bei HP. Der Kunde stellt einen Fernsprech-Hauptanschluss oder einen geeigneten Netzwerk-Zugang, sowie ein durch HP definiertes Modem zur Verfügung und ermöglicht so den Fernzugriff auf die vertraglich abgedeckten Komponenten oder Systeme. Diagnoseprogramme werden durch HP Kundendienst-Ingenieure nur mit vorheriger Zustimmung des Kunden gestartet.

8. EINSCHRÄNKUNGEN

8.1. ALLGEMEINE EINSCHRÄNKUNGEN

8.1.1. Hardware-Unterstützung:
Sämtliche Diagnose- und Wartungsarbeiten an Produkten, die nicht Gegenstand einer Kundendienstvereinbarung sind, werden gemäß den jeweils gültigen HP Service-Stundensätzen ausgeführt. Die Identifizierung defekter Hardware-Komponenten innerhalb einer Netzwerkumgebung obliegt dem Kunden.

8.1.2. Nicht eingeschlossene Leistungen:

- * Im Leistungsumfang sind nicht enthalten:
 - * Programm-Entwicklung
 - * Codierung
 - * Identifikation von Codierungsproblemen
 - * Consulting
 - * Einarbeitung
 - * Die Wiederherstellung verlorener Daten ist, ungeachtet der Ursache des Datenverlustes, nicht in den Vertragsleistungen inbegriffen
 - * Unterstützung bei der Inbetriebnahme neuer Netze und Neu-/Erst-Konfigurationen von Produkten innerhalb der Netzwerkumgebung
 - * Arbeiten aufgrund von Interface-Problemen zwischen HP Produkten und Produkten anderer Hersteller, die nicht Gegenstand einer Kundendienstvereinbarung sind.
 - * Datensicherung
 - * Die Behebung von Störungen, die durch höhere Gewalt oder Fremdeinwirkungen hervorgerufen

wurden, wie:

- Kriegereignisse jeder Art
- Unruhen
- Kernenergie
- Vorsatz des Kunden
- Fahrlässigkeit
- unsachgemäße Handhabung
- Bedienungsfehler
- Vorsatz oder Vandalismus
- sonstige Fremdeinwirkung

- * Instandsetzungsarbeiten, die dadurch verursacht worden sind, dass Reparaturarbeiten oder Änderungen an den Geräten vom Kunden oder von Dritten ohne vorherige schriftliche Zustimmung von HP durchgeführt worden sind.
- * Kundendienstleistungen, die dadurch notwendig geworden sind, dass Geräte unter Bedingungen (z. B. Verschmutzung, Abweichung von der empfohlenen Raumtemperatur oder Luftfeuchtigkeit) oder unter Verwendung von Zubehör oder Verbrauchsmaterial (z. B. Kassetten, Druckpapier, etc.) betrieben werden, die nicht den HP oder Hersteller-Spezifikationen entsprechen.
- * Austausch von (gerätespezifischen) Verbrauchsmaterialien (z. B. Tintenpatronen, Druckköpfe, Toner, etc.)
- * Wiederherstellung von Betriebssystem, anderer Software und Daten
- * Test der Betriebsfähigkeit von Anwendungen oder andere Tests, die der Kunde anfordert oder für erforderlich hält
- * Fehlerbeseitigung für Interconnectivity- oder Kompatibilitätsprobleme
- * Leistungen, die erforderlich sind, weil der Kunde die ihm von HP verfügbar gemachten Störungsbehebungen, Reparaturen, Patches oder Modifikationen nicht im System implementieren konnte
- * Leistungen, die erforderlich sind, weil der Kunde eine ihm von HP genannte Tätigkeit zur Fehlervermeidung nicht durchführte

8.1.3. Standortveränderungen:

Die Veränderung eines Standortes eines unter Support befindlichen Produkts erfolgt auf Verantwortung des Kunden und kann Auswirkungen auf die lokale Verfügbarkeit des Supports haben oder Änderungen der Supportgebühr nach sich ziehen. Supportleistungen werden von HP nach einem Standortwechsel ggf. nur nach angemessener vorheriger Mitteilung erbracht. Für Standortveränderungen gelten ggf. zusätzlich die jeweils maßgeblichen Lizenzbestimmungen für das jeweilige Produkt.

8.1.4. Versionsstände für den Support:

Soweit nicht abweichend von HP schriftlich bestätigt, bezieht sich der Support auf den jeweils aktuellen Versionsstand eines HP Softwareproduktes, sowie die jeweilige unmittelbare Vorgängerversion. Eine weitere Voraussetzung ist, dass die HP Software nur in Verbindung mit HP spezifizierten Hardware Konfigurationen und den von HP spezifizierten Versionsständen genutzt wird. Versionsstand bedeutet dabei einen Softwarerelease, der neue Funktionalitäten, Erweiterungen oder Wartungsupdates



KUNDENDIENSTVEREINBARUNG

ZB-LB-G

enthält oder bei bestimmter Software eine Zusammenfassung mehrerer Revisionsstände, die HP Kunden als Paket zur Verfügung gestellt wurde.

8.1.5. Multi-Vendor Support:

HP erbringt Supportleistungen auch für bestimmte Produkte anderer Hersteller. Die Leistungen werden in Abhängigkeit der für dieses Nicht-HP Produkt geltenden Garantiebestimmungen erbracht. HP kann die Supportleistungen für diese Produkte einstellen, wenn der Hersteller oder Lizenzgeber die Supportleistungen HP gegenüber einstellt.

8.1.6. HP ist nicht verpflichtet, Supportleistungen für Produkte zu erbringen, an denen Änderungen vorgenommen wurden, die nicht von HP autorisiert sind.

8.1.7. Software Support Dokumentation und Vervielfältigungsrecht: Zur Vervielfältigung von Updates ist der Kunde nur berechtigt, wenn dieses Recht bei dem Erwerb des entsprechenden Produktes eingeräumt wurde. Kopien müssen entsprechende Hinweise auf HP Marken und Copyrights enthalten.

8.1.8. Leihgeräte:

Eigentümer von Leihgeräten bleibt HP und der Kunde trägt das Verlust- und Schadensrisiko für Leihgeräte, wenn sie nach dem Ermessen von HP im Rahmen des Hardwaresupportes oder des Garantieservices bereitgestellt werden. Leihgeräte sind an HP unbelastet am Ende der Leihfrist zurückgegeben; ein Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht nicht.

8.2. SPEZIELLE EINSCHRÄNKUNGEN

Die nachfolgend aufgeführten Einschränkungen gelten ergänzend zu den allgemeinen Einschränkungen für diejenigen Systeme, für die eine Hardware-Wiederherstellungszeit vereinbart wurde.

8.2.1. Im Ermessen von HP wird der Service in einer Kombination aus Remote-Diagnose und -Support, Vor-Ort-Services und anderen Verfahren erbracht. Unter anderem können Artikel (z. B. Tastatur, Maus oder ein Ersatzgerät), die durch den Kunden ersetzt werden können, per Kurier an den Kunden gesendet werden. HP legt fest, welche Methode zur effizienten und fristgemäßen Bereitstellung des Kunden-Supports und gegebenenfalls zur Einhaltung von zugesagten Hardware-Wiederherstellungszeiten angemessen ist. Falls zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit des Systems lediglich ein Ersatzteil erforderlich ist, das der Kunde selbst austauschen kann, gilt die Hardware-Wiederherstellungs-Zusage nicht.

Eine Zusage von Reaktionszeiten vor Ort gilt nicht, wenn der Service über Remote-Diagnose, Remote-Support oder andere Methoden erbracht werden kann.

Bei vollständig redundanten Storage-Technologien (z. B. Storage-Array) gilt die zugesagte Reaktions- oder Hardware-Wiederherstellungszeit für kritische Probleme (gemäß angemessener Feststellung durch HP), die sich negativ auf den Geschäftsgang auswirken oder die Leistung

von kritischen oder redundanten Komponenten beeinträchtigen. Die zugesagten Reaktions- oder Hardware-Wiederherstellungszeiten für nicht-kritische Service-Anfragen können variieren.

8.2.2. Vereinbarte Hardware-Wiederherstellungszeiten und die Leistungsverpflichtung von HP im Rahmen einer Kundendienstvereinbarung (außer für geplante Wartungsmaßnahmen) gelten nicht für folgende Fälle:

- Zeit für Rebuild- oder Sparing-Verfahren von Festplattenmechanismen
 - Situationen, in denen eine LUN (Logical Unit Number) zur Erhaltung der Datenintegrität gesperrt ist
 - Zurücksichern oder Wiederherstellen gefährdeter Daten
 - Zeiten der Nichtverfügbarkeit, die nicht direkt durch den Hardware-Defekt verursacht wurden
 - geplante Wartungsmaßnahmen
- Eine Hardware-Wiederherstellungszeit gilt nicht, wenn HP vom Kunden zur Verlängerung der Ursachenanalyse aufgefordert wird, statt die empfohlenen Verfahren zur Serverwiederherstellung durchzuführen.

9. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES KUNDEN

9.1. ALLGEMEINE MITWIRKUNGSPFLICHTEN

Der Kunde unterstützt HP bei den vereinbarungsgemäß zu erbringenden Dienstleistungen. Dabei schafft der Kunde unentgeltlich alle Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre, die zur ordnungsgemäßen Erbringung der Dienstleistungen erforderlich sind.

Insbesondere wird der Kunde folgende Mitwirkungspflichten erbringen:

9.1.1. Der Kunde gibt die Seriennummern aller gegenwärtig eingesetzten Produkte und System-Konfigurationsdaten für alle Netzwerk-Komponenten an.

9.1.2. Der Kunde stellt HP im Rahmen der Netzwerkkunterstützung, vor Vertragsbeginn geeignete Dokumentationen zur Verfügung, aus denen die zu unterstützende, definierte Netzwerkumgebung eindeutig ersichtlich ist.

9.1.3. Der Kunde wird dafür sorgen, dass ab dem Zeitpunkt der Störungsmeldung bis zur Störungsbeseitigung ein kompetenter EDV-Mitarbeiter am Reparatur-Ort zugegen ist und während der Ferndiagnose HP zur Verfügung steht. Er stellt unverzüglich notwendige Passworte oder zur Reparatur notwendige Informationen zur Verfügung. Die aktuelle und vollständige Dokumentation der Systeme muss den HP Mitarbeitern zur Verfügung gestellt werden.

9.1.4. Der Kunde wird die Datensicherung und deren Verifizierung regelmäßig und in Abständen, die der Bedeutung der Daten entsprechen, insbesondere vor einer Hardware-Reparatur, vornehmen. Sie obliegt der Verantwortung des Kunden. HP kann den Kunden hierbei beratend unterstützen. Die Zeit der Datensicherung ist nicht

Bestandteil von Reparaturzusagen.

9.1.5. Regelmäßige Wartung und Austausch von Verbrauchsmaterialien gemäß der Dokumentation im Handbuch.

9.1.6. Einhaltung der Anforderungen an den Aufstellungsort gemäß den von HP empfohlenen Bedingungen.

9.1.7. HP ist berechtigt, vor Abschluss der Kundendienstvereinbarung auf Kosten des Kunden eine Überprüfung des Aufstellungsorts und ggf. eine Generalüberholung der Geräte vorzunehmen.

9.1.8. In Anbetracht der Unterschiede in Herstellung, Qualität und Beschaffenheit von Papierarten kann es zu Beeinträchtigungen der Funktionalität der HP Geräte kommen. Kopierpapier, beschichtetes Papier, Recycling-Papier, Etiketten, Transparentfolien und spezielle Papierarten, wie z. B. mehrteilige Formulare und Karton sollten vor dem Kauf auf ordnungsgemäße Zuführung und Ausrichtung, sowie auf Druckqualität hin überprüft werden.

9.1.9. Der Kunde wird die Systeme und Netzwerkkomponenten unter den von HP bzw. dem jeweiligen Hersteller empfohlenen Umgebungsbedingungen betreiben (siehe Datenblätter der Systeme, z. B. Temperatur, Feuchtigkeit, Luftqualität, Erschütterung, elektromagnetische Felder, Strahlung, Stromversorgung etc.).

9.1.10. Soweit HP dies für erforderlich hält, kann für Services mit einer Reaktionszeit für Hardware von zwei oder vier Stunden die Installation von Tools und Ausrüstung von Remote-Verbindungen erforderlich sein. Wenn Remote-Support verfügbar und für die vertraglich abgedeckten Produkte erforderlich ist, wird der Kunde HP den Fernzugriff gewähren, um die Reaktionszeit für Hardware von vier Stunden zu erhalten.

9.1.11. Der Kunde wird, HP auf Anforderung bei der Remote-Behebung von Problemen wie folgt zu unterstützen:

- * Bereitstellung aller Informationen, die HP benötigt, um einen termingerechten und professionellen Remote-Support durchzuführen und festzustellen, für welchen Service-Umfang der Kunde berechtigt ist
- * Einleitung von Selbsttests sowie Installation und Durchführung anderer Tools und Programme für die Diagnose
- * Installieren der vom Kunden installierbaren Firmware-Aktualisierungen und Patches
- * Durchführung anderer angemessener Aktivitäten, um HP bei der Identifizierung und Behebung des Problems zu unterstützen

Werden die Mitwirkungspflichten nicht oder nicht rechtzeitig erbracht, behält sich HP vor, Einschränkungen an den Service Levels vorzunehmen.

9.2. SPEZIELLE MITWIRKUNGSPFLICHTEN

Die nachfolgend aufgeführten Mitwirkungspflichten gelten ergänzend zu den allgemeinen Mitwirkungspflichten für



KUNDENDIENSTVEREINBARUNG

ZB-LB-G

Zusatzbedingungen und Leistungsbeschreibung

diejenigen Systeme, für die eine Hardware-Wiederherstellungszeit vereinbart wurde.

9.2.1. HP kann die Hardware-Wiederherstellungszeit an die Bedingung knüpfen, dass eine Verbindung über eine Remote-Console besteht und HP nach Aufforderung unverzüglich und uneingeschränkter Zugriff auf das System erhält. Die Hardware-Wiederherstellungszeit gilt nicht, wenn der Zugriff (auch physisch) auf das System, die Remote-Fehlerbehebung und die Auswertungen der Hardware-Diagnose verzögert oder verweigert werden. Wenn der Kunde den planmäßigen Service anfordert, beginnt die Hardware-Wiederherstellungszeit ab der vereinbarten planmäßigen Zeit.

9.2.2. Der Kunde wird die rechtzeitige Installation kritischer vom Kunden installierbarer Firmware-Updates sowie der vom Kunden austauschbaren Teile und Ersatzgeräte, die ihm zugeschickt werden, vornehmen.

9.2.3. Der Kunde wird Ausfälle sowie andere als kritisch eingestufte Probleme auch ausdrücklich als kritisch an HP melden und HP Mitarbeitern im Reparaturfall unverzüglichen Zugang/ Zufahrt zum Reparatur-Ort und zum Parkplatz in der den Umständen entsprechenden Nähe gewähren.

9.2.4. Der Kunde wird HP rechtzeitig vor eventuellen System-Änderungen in Kenntnis setzen, damit die zuständigen HP Mitarbeiter vor Einsätzen über die neue Situation informiert sind und bei der Erbringung der vertraglichen Support-Leistungen nicht behindert werden.

Der Kunde wird Maßnahmen zur Verhinderung von kritischen Problemen der System-Komponenten, die dem Kunden von HP mitgeteilt wurden, umsetzen.

9.2.5. Der Kunde wird die als Empfehlungen gekennzeichneten Ergebnisse der zu Vertragsbeginn durchgeführten Vorabprüfung in Absprache mit HP zeitnah umsetzen. Vereinbarte Hardware-Wiederherstellungszeiten werden erst nach Umsetzung wirksam.