



## **HEWLETT PACKARD ENTERPRISE ÜGYFÉLFELTÉTELEK – TÁMOGATÁS**

1. **Felek.** Jelen megállapodás („**Szerződés**“) azokat a feltételeket szabályozza, amelyek keretében a Hewlett Packard Enterprise vállalatcsoport megjelölt tagjától (továbbiakban „**HPE**“) az Ügyfél vállalatcsoport szerződött tagja (továbbiakban „**Ügyfél**“) támogatási szolgáltatásokat vásárol.
2. **Megrendelések.** A „**Megrendelés**“ az elfogadott megrendelés azon dokumentumokkal együtt, amelyre a felek a szerződés részeként, vagy annak mellékleteként hivatkoznak („**Mellékletek**“). Mellékletek többek között a támogatási terméklisták, a hardver- vagy szoftver-specifikációk, a szokásos vagy megállapodott szolgáltatások leírásai, az adatlapok és azok mellékletei, valamint a feladatleírások (SOW-ok), közzétett garanciák és szolgáltatási szint megállapodások, amelyekhez az Ügyfél nyomtatott formában, vagy a HPE kijelölt honlapját felkeresve férhet hozzá.
3. **Alkalmazási kör és a Megrendelések feladása.** Ezeket a feltételeket az Ügyfél felhasználhatja egyedi Megrendeléshez, vagy keretszerződésként több Megrendeléshez. Továbbá jelen feltételeket általánosan alkalmazhatják a felek „**Társvállalatai**“ is, ami az egyik fél által ellenőrzött, őt ellenőrző, vagy vele közös ellenőrzés alatt álló szervezeteket jelent. A jelen feltételek elfogadását a felek megerősíthetik az aláírásukkal, vagy a Megrendelésekben a feltételekre történő hivatkozással. A Társvállalatok akként fogadják el a jelen feltételeket, hogy rendeléseik során a támogatás teljesítési helyeül ugyanazt az országot jelölik meg, mint a Megrendelést elfogadó HPE Társvállalaté, hivatkoznak a jelen feltételekre bármely, a helyi jogi környezet tükrözését vagy üzleti gyakorlat alkalmazását célzó feltétel vagy kiegészítés megjelölésével, amely a Szerződés részévé válik, ha azt a HPE elfogadta.
4. **A megrendelések menete.** Az Ügyfél a HPE honlapján, a Vevő számára kialakított portálon keresztül, levélben, faxon vagy elektronikus levélben rendelhet a HPE-től. A Megrendelésekben, ahol lehetséges, meg kell jelölni a teljesítés időpontját. Új megrendelésnek tekintendő, ha az Ügyfél egy érvényes Megrendelés teljesítési időpontját kilencven (90) napon túlra hosszabbítja meg. Az Ügyfél legkésőbb a szállítás időpontját megelőzően öt (5) munkanappal állhat el a támogatás megrendelésétől fizetési kötelezettség nélkül. A felek a Szerződés tekintetében kizárják a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a „**Ptk.**“) 6:67. §(3) bekezdésének alkalmazhatóságát.
5. **Árak és adók.** Az árakat a HPE írásos árajánlata, annak hiányában a honlapunk, a specifikus ügyfélportál vagy a rendelés HPE-hoz történő benyújtásának időpontjában érvényes, a HPE által közzétett árlista tartalmazza. A HPE eltérő rendelkezése hiányában az árak nem tartalmazzák az adót (vámot), illetékeket és egyéb díjakat sem (a telepítést, szállítást és kezelést is ideértve). Ha a törvény forrásadó fizetési kötelezettséget ír elő, kérjük forduljon a megrendelésekkel foglalkozó HPE képviselőhöz a helyes eljárás megvitatása érdekében.
6. **Számlázás és fizetés.** Az Ügyfél vállalja, hogy a kiszámlázott összegeket a HPE számlájának keltétől számított harminc (30) napon belül kifizeti. A HPE felfüggesztheti a nyitott Megrendelések, illetve szolgáltatások teljesítését vagy elállhat a teljesítéstől, ha az Ügyfél esedékességkor nem fizet.
7. **Támogatási szolgáltatások.** A HPE támogatási szolgáltatásait a vonatkozó Melléklet írja le, amely magában foglalja a HPE ajánlatának, az alkalmassági feltételeknek, a szolgáltatás korlátainak, illetve az Ügyfél támogatott rendszereinek a leírását.
8. **Alkalmasság.** A HPE szolgáltatási, támogatási és garanciális kötelezettsége nem vonatkozik azon követelésekre, amelyeknek az oka:
  1. a nem rendeltetésszerű használat, a helyszín nem megfelelő előkészítése, illetve nem megfelelő helyszíni vagy környezeti feltételek vagy egyéb, a vonatkozó Mellékletnek való meg nem felelés;
  2. nem a HPE által végzett, illetve a HPE által jóvá nem hagyott módosítások vagy nem megfelelő rendszerkarbantartás vagy kalibrálás;
  3. nem HPE szoftver vagy termék hibája vagy funkcionális korlátai, amelyek a HPE által támogatott, vagy a HPE szolgáltatásaival érintett rendszerekre kihatnak;
  4. nem a HPE által bejuttatott rosszindulatú program (pl. vírus, féreg stb.); vagy
  5. az Ügyfélnél történt visszaélés, gondatlanság, baleset, tűz- vagy vízkár, elektromos zavar, az



szállítás vagy a HPE ellenőrzésén kívül álló egyéb ok.

9. **Előfeltételek.** A HPE-nak a szolgáltatások nyújtására vonatkozó képessége az Ügyfél ésszerű és időszerű együttműködésétől és az Ügyféltől kapott, a szolgáltatásnyújtáshoz szükséges információ pontosságától és teljességétől függ.
10. **A módosítási igények.** A felek megállapodnak, hogy mindegyikük kijelöl egy projektfelelőst, aki elsődleges kontaktszemélyként jár el a szolgáltatásnyújtás és a felmerülő kérdések kezelése során. A szolgáltatások vagy szállítandók körének megváltoztatására irányuló kérések teljesítése mindkét fél által aláírt rendelésmódosítást igényel.
11. **A szolgáltatások teljesítménye.** A szolgáltatások teljesítése az általánosan elismert kereskedelmi gyakorlat és sztenderdek alkalmazásával történik. Az Ügyfél vállalja, hogy a szolgáltatásokkal kapcsolatos bármely problémát azonnal jelzi és a HPE újra elvégzi azt a szolgáltatást, amely nem felel meg ennek a sztenderdnek.
12. **Jogorvoslat.** A jelen Szerződés tartalmazza az Ügyfél összes jótállási és szavatossági jogát és igényét. A HPE minden egyéb jótállási és szavatossági kötelezettséget jogszabály által lehetővé tett legszélesebb körben kizár.
13. **Szellemi alkotáshoz fűződő jogok.** A Szerződés értelmében szellemi alkotáshoz fűződő tulajdonjogok átruházására nem kerül sor. A megrendelt szolgáltatások elvégzéséhez szükséges szellemi alkotásokra az Ügyfél nem kizárólagos, az egész világra kiterjedő jogdíjmentes felhasználási jogot és engedélyt ad a HPE-nak teljesítési segédeinek. Az Ügyfél jogosult a Szerződés időtartama alatt a szerződés által meghatározott eszközök és termékek aktuális konfigurációjának vonatkozásában a HPE által nyilvánosságra hozott rendszerjavítások, javítófájlok, patch-ek, firmwarefrissítések (együtt: „frissítések”), mint szellemi alkotások használatára. A Szerződés bármely okból történő megszűnése után megjelent frissítések jogszerűen megszerzett használati jog nélküli letöltése, egyéb forrásból való elérése, használata jogsértő. Hasonlóképpen jogsértő az egyébként jogtiszta rendelkezésre álló frissítések felhasználása a szerződéses konfigurációban nem szereplő más eszköz vagy alkotóelem esetén. A szabadon hozzáférhető frissítések megszerzése önmagában használati jogosultságot nem keletkeztet.
14. **Szellemi alkotáshoz fűződő jogok megsértése.** A HPE látja el az Ügyféllel szemben támasztott olyan követelésekkel szembeni védelmet, vagy köt ezekre vonatkozóan egyezséget, amelyek azt állítják, hogy a jelen Szerződés alatt szolgáltatott HPE márkájú termék vagy szolgáltatás harmadik személy szellemi alkotáshoz fűződő jogát sérti. A HPE az Ügyfél részéről a követelés haladéktalan bejelentésére és az Ügyfélnek a védelem során tanúsított együttműködésére fog támaszkodni. A HPE módosíthatja a terméket vagy szolgáltatást annak érdekében, hogy az ne legyen jogsértő, de alapvetően egyenértékű maradjon vagy felhasználási engedélyt szerezhessen. Ha a fenti alternatívák egyike sem érhető el, a HPE az első évben visszafizeti az adott termékért kifizetett összeget az Ügyfélnek, az első évet követően pedig az értékcsökkentett értékét vagy, támogatási szolgáltatások esetében, az előre kifizetett összegek egyenlegét, illetve szakértői szolgáltatások esetében a kifizetett összeget. A HPE nem felel a termékek vagy a szolgáltatások nem rendeltetésszerű felhasználásából keletkező követelésekért.
15. **Titoktartás.** A jelen Szerződés alapján egymással közölt információkat bizalmasan kell kezelni, ha a közléskor azokat annak minősítik, vagy közlés körülményei az ilyen módon történő kezelést indokoltá teszik. A bizalmas információkat csakis a jelen Szerződés szerinti kötelezettségek teljesítéséhez, vagy jogok gyakorlásához lehet felhasználni, és csak olyan alkalmazottakkal, megbízottakkal, vagy vállalkozókkal lehet megosztani, akiknek e cél előmozdítása érdekében ismerniük kell azokat. A jogosulatlan felhasználás, vagy közzététel megakadályozása érdekében a bizalmas információkat megfelelő gondossággal kell őrizni az átvétel idejétől számított 3 évig, vagy addig, amíg az információk bizalmasak, ha ez az időszak hosszabb. Ezek a kötelezettségek nem vonatkoznak az információkra, ha i) azokat az átvevő fél titoktartási kötelezettség nélkül már ismerte vagy ilyen kötelezettség nélkül válnak számára ismertté; ii) az átvevő fél azokat önállóan dolgozta ki; vagy iii) a közzétételüket jogszabály, illetve hatóság írja elő.
16. **Személyes adatok.** A felek külön-külön eleget tesznek az adatvédelmi jogszabályok értelmében fennálló kötelezettségeiknek. A HPE a szolgáltatásnyújtás közben nem kíván az Ügyfél személyekre visszavezethető adataihoz („személyes adatok”) hozzáférni. Amilyen mértékben a HPE az Ügyfél



rendszerén, vagy eszközein tárolt személyes adatokhoz mégis hozzáfér, az ilyen hozzáférés valószínűleg szándékolatlan és az Ügyfél marad a személyes adatainak mindenkor adatkezelője. A HPE a számára hozzáférhető személyes adatokat szigorúan a megrendelt szolgáltatások teljesítéséhez használhatja fel.

17. **Globális kereskedelmi megfeleléség.** A jelen Szerződés feltételei szerint nyújtott szolgáltatások az Ügyfél saját felhasználására szolgálnak, nem további kereskedelmi hasznosításra. A HPE a jelen Szerződés feltételei szerint történő teljesítést felfüggesztheti a felek bármelyikére vonatkozó jogszabály által megkövetelt mértékben.
18. **Felelősség-korlátozás.** A HPE a jelen Szerződés értelmében az Ügyfélnél a szolgáltatás tárgyában beállott károkért 1 000 000 USD, vagy – ha az magasabb – az Ügyfél által a HPE-nak a vonatkozó megrendelésre kifizetett nettó összeg erejéig felel szerződösszegése esetén. Sem az Ügyfél, sem a HPE nem felelős az elmaradt bevételért vagy nyereségért, az állásidő költségeikért, az adatvesztésért vagy -sérülésért, vagy a közvetett, különleges, vagy következményes költségeikért vagy károkért. A felek felelőssége nem korlátozott a következő esetekben: szellemi tulajdon jogosulatlan használata, halál vagy személyi sérülés, csalás, a Szerződés teljesítésének szándékos megtagadása, illetve az olyan felelősség, amelynek a korlátozását vagy kizárását a vonatkozó jogszabály megtiltja. A Felek megállapodnak, hogy a jelen Szerződéssel összefüggésben vezető tisztségviselőik felelősségét kölcsönösen kizárják, tehát a Felek a másik Fél vezető tisztségviselőivel szemben nem támaszthatnak igényt. A Felek vezető tisztségviselői ezen kitételekre közvetlenül hivatkozhatnak.
19. **Vitás kérdések.** Kölcsönösen megállapodunk abban, hogy ha az Ügyfél a jelen Szerződés keretében vásárolt valamely szolgáltatással nincs megelégedve, és a HPE által felajánlott megoldást nem fogadja el, a későbbi jogorvoslati lehetőség igénybevételének korlátozása nélkül szervezetünk ügyvezetőjét (vagy azonos szintű vezetőjét) vonjuk be a vita békés rendezése céljából.
20. **Vis major.** A fizetési kötelezettségek kivételével a felek nem felelnek az ésszerű ellenőrzési körükön kívülről okokból felmerült késedelmes teljesítésért, vagy nem teljesítésért.
21. **Megszűnés.** A Szerződést írásban bármelyik fél felmondhatja, ha a másik fél bármely lényeges kötelezettségét megszegi, és a jogsértést az okokról adott írásbeli tájékoztatás után ésszerű időn belül nem orvosolja. Ha bármelyik fél fizetéseképtelenné válik, a tartozásait esedékességkor nem tudja fizetni, csődeljárás vagy felszámolási eljárás alá kerül, vagy vagyonát elidegeníti, illetve elveszíti, a másik fél a Szerződést azonnali hatállyal felmondhatja, illetve ha még nem történt teljesítés a Szerződéstől elállhat. A Szerződés megszűnését, vagy lejáratát természetüknél fogva túlélő feltételek a teljesítésükig hatályban maradnak, és mindkét fél jogutódaira és megengedett engedményeire vonatkoznak.
22. **Általános rendelkezések.** A jelen Szerződés a tárgyban köztünk fennálló teljes megállapodást jelenti, amely hatálytalanít minden korábbi nyilatkozatot, vagy megállapodást, amelyek létezhetnek. Következésképpen, a felek kizárják a Ptk. 6:63. § (5) bekezdése második mondatának alkalmazhatóságát a jelen Szerződés tekintetében a jelen Szerződés kifejezett eltérő rendelkezéseének hiányában, amely kitétel nem értelmezhető kiterjesztően. A Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. rendelkezései alkalmazandók. A Szerződést megváltoztatni csak mindkét fél által aláírt írásbeli módosítással lehet. A Szerződésre Magyarországnak vagy annak az országnak a joga alkalmazandó, amelyben a HPE Társvállalata a Megrendelést befogadta, és ennek a HPE Társvállalatnak a székhelye szerint illetékes bíróság rendelkezik hatáskörrel és illetékességgel a felek közötti jogviták eldöntésére; a HPE vagy a Társvállalata azonban a fizetési kötelezettség behajtásáért a Megrendelést feladó Ügyfél székhelye szerinti országban is indíthat pert. Az Ügyfél és a HPE megállapodik, hogy az Egyesült Nemzetek Szervezetének Bécsi Vételi Egyezménye nem alkalmazandó.
23. **Átruházás.** Egyik fél sem engedményezheti vagy ruházhatja át a jelen Szerződést, egészben vagy részben, a másik fél előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül. Ugyanakkor, ha előzetesen írásban bejelenti, a HPE az Ügyfél hozzájárulása nélkül jogosult a jelen Szerződés engedményezésére vagy átruházására részben vagy egészben („**Átruházás**”) – bármely ellenőrzésben beállott változás vagy átstrukturálás okán, ideértve különösen az összeolvadást, kiválást, szétválást, lényegében összes eszközeinek vagy azok egy részének átruházását vagy a hasonló tranzakciókat – az ilyen Átruházásban részesülő félre.



Az Ügyfél kijelenti, hogy a jelen okirat tartalmát elolvasta és értelmezte, különös tekintettel a Ptk-tól eltérő rendelkezésekre (pl. felelősség, szavatosság és jótállás, szellemi alkotások, fizetési határidő, teljes megállapodás, megrendelések).

## KIEGÉSZÍTŐ ADATLAP

Ez a kiegészítő adatlap a HPE Software által biztosított támogatási ajánlatok kivételével a HPE támogatási ajánlatára vonatkozóan további általános rendelkezéseket és korlátozásokat tartalmaz, amelyeket részletesen az ajánlatokhoz tartozó adatlapok rögzítenek.

### 1. SZOLGÁLTATÁS ALKALMASSÁG

- **Hardvertámogatás alkalmasság általában.** A támogatásra alkalmas hardvertermékeknek a HPE által ésszerűen meghatározott működőképes jó állapotban kell lenniük. Az alkalmas termékeket továbbá a HPE által meghatározott legutolsó konfiguráció- és verziószinten kell tartania.
- **A támogatás újraindulása.** Ha hagyja, hogy a támogatás lejárvon, a támogatás folytatásért a HPE pótdíjakat számíthat fel, vagy kérheti, hogy bizonyos hardver, vagy szoftverfrissítéseket hajtson végre.
- **Védett segédeszközök alkalmazása.** A HPE kérheti Öntől, hogy esetlegesen a rendszer részét képező bizonyos hardveres és/vagy szoftveres rendszer- és hálózatdiagnosztikai és karbantartó programokat („Védett segédeszközök”), illetve bizonyos diagnosztikai eszközöket alkalmazzon. A védett segédeszközök egyedül és kizárólag a HPE tulajdonát képezik, aki azokat adott állapotban bocsátja rendelkezésre. A védett segédeszközök lehetnek az Ön rendszerén vagy telephelyén is. A védett segédeszközöket csak az adott támogatás lefedettsége alatt és csak a HPE által megengedett módon használhatja, és nincs joga a saját segédeszközöket eladni, átadni, engedélyezni, elzálogosítani, vagy bármilyen módon megterhelni, vagy átruházni. A támogatás megszűnésekor a védett segédeszközöket visszaadja, vagy megengedi, hogy a HPE ezeket a védett segédeszközöket eltávolítsa. Ön köteles továbbá:
  - megengedni, hogy a HPE a védett segédeszközöket állandóan az Ön rendszerén vagy telephelyén tartsa, és támogatni a HPE-t azok futtatásában;
  - telepíteni a védett segédeszközöket, ideértve az esetlegesen szükséges frissítéseket és javítófoltokat;
  - az elektronikus adatátviteli lehetőség segítségével a HPE-t tájékoztatni a szoftver által megnevezett eseményekről;
  - szükség esetén a rendszerekhez a HPE által meghatározott távoli kapcsolatot biztosító, távdiagnosztikai szolgáltatásokkal is felruházott hardvert vásárolni; és
  - jóváhagyott távközlési vonalon keresztül távoli csatlakozási lehetőséget biztosítani.
  - Nem módosíthatja, fejtheti vissza, szedheti szét, kódolhatja ki, bonthatja alkotóelemeire a védett segédeszközöt, továbbá nem készíthet belőle származékos munkákat. Amennyiben ilyen jellegű tevékenységre törvény által biztosított joga van, a HPE vállalatot írásban tájékoztatnia kell az ilyen jellegű módosítások végrehajtása előtt.

### 2. TÁMOGATÁSI KORLÁTOZÁSOK

- **Helyben igénybe vehető támogatások.** Lehet, hogy egyes ajánlatok, jellemzők és lefedettségek (és azok kiegészítő termékei) nem elérhetőek minden országban, vagy területen. A HPE által ellátott lefedett területen kívüli támogatásra ezenkívül utazási költségek, hosszabb válaszidők, csökkentett visszaállítási, vagy javítási kötelezettségek, illetve csökkentett kiszolgálási idők vonatkozhatnak.
- **Verziótámogatás.** A HPE eltérő írásbeli hozzájárulásának hiányában, illetve nem a HPE Software által biztosított ajánlatok esetében a HPE márkajelzést viselő szoftvereknek csak az aktuális verzióját és a közvetlenül megelőző verzióját támogatja a HPE, amennyiben a HPE márkajelzést viselő szoftvert a HPE által meghatározott konfigurációban szereplő hardverrel, vagy szoftverrel a megadott verziószinten használják. „Verzió” az új funkciókat, javításokat és/vagy karbantartó





frissítéseket tartalmazó szoftverkiadás, vagy egyes szoftverek esetében önállóan becsomagolt, és így az ügyfeleink rendelkezésére bocsátott verziógyűjtemény.

- **Áthelyezés és a támogatásra gyakorolt hatás.** A támogatásba bevont termékek áthelyezése az Ön felelőssége, és a helyi lehetőségek és díjváltozások vonatkoznak rá. Áthelyezés után lehet, hogy a támogatás megkezdéséhez a HPE-nak időben előre kell szólni. Termékek esetében az áthelyezés az adott termékek licencfeltételeitől is függ.
- **Több szállító támogatása.** A HPE támogatást nyújt bizonyos HPE márkajelzést nem viselő termékekhez. A lehetőségeket és lefedettségi szinteket a vonatkozó adatlap határozza meg, és ennek megfelelően történik a támogatás biztosítása is függetlenül attól, hogy a HPE márkajelzést nem viselő termékekre van-e még jótállás. A HPE márkajelzést nem viselő termékek támogatását a HPE felfüggesztheti, ha a gyártó, vagy a licenctulajdonos azok támogatását már nem biztosítja.
- **Módosítások.** A működés, a támogathatóság és a megbízhatóság javítása, illetve a törvényi előírások betartása érdekében Ön a HPE kérésére, pluszköltségek nélkül engedélyezi a termékek módosítását.

### 3. AZ ÜGYFÉL FELADATAI

- **A helyszín és a termékek biztosítása.** A támogatásba bevont termékekhez Ön hozzáférést, adott esetben pedig a termékektől kellő távolságban megfelelő munkaterületet és -feltételeket, az információkhoz, az ügyfél erőforrásaihoz és eszközeihez pedig a HPE által a termékek kiszolgálásához indokoltan szükségesnek tartott hozzáférést és felhasználási lehetőséget, illetve egyéb, a vonatkozó adatlapon leírt hozzáférési lehetőségeket biztosít. Ha Ön ezt a hozzáférést nem biztosítja, és ennek eredményeként a HPE a támogatást nem tudja biztosítani, a HPE a támogatási hívásért a HPE által közzétett szolgáltatási díjakat jogosult felszámítani. Ön köteles a támogatásra alkalmatlan termékeket a HPE ajánlásának megfelelően eltávolítva lehetővé tenni, hogy a HPE a támogatást elvégezhesse. Ha a támogatás biztosítása az alkalmatlan termékek miatt elnehezül, a HPE a többletmunkát a HPE által közzétett díjtételek mellett felszámítja.
- **Licencek és frissítések.** Ön csak akkor vásárolhat a HPE márkajelzéssel ellátott termékekhez elérhető támogatást, ha bizonyítani tudja, hogy a termékekre a megfelelő HPE licencet jogszerűen beszerezte, a termékeket viszont csak akkor van joga átalakítani, vagy módosítani, ha arra a HPE engedélyt ad. A HPE ügyfélszolgálat által vagy garancia keretében vagy egyéb módon az eszközvezérlő programokhoz (firmware) és szoftverekhez Önnek nyújtott frissítések („frissítések”) felhasználási joga az alapul fekvő termék licencével egyezik meg. Ezen túlmenően azonban:
  - A frissítéseket nem használhatja harmadik személyek számára szolgáltatások nyújtására.
  - A frissítésekről nem készíthet másolatot, azokat nem terjesztheti, értékesítheti tovább, illetve azok tekintetében harmadik személyek számára allicencet nem adhat.
  - Nem másolhatja le a frissítéseket vagy teheti azokat elérhetővé nyilvános vagy kívülről is elérhető hálózaton. Ez azt jelenti, hogy nem készíthet másolatokat a frissítésekről olyan termékekhez, amelyek nem állnak HPE támogatás alatt.
  - Nem teheti hozzáférhetővé a frissítéseket Intranet oldalon kivéve, ha a hozzáférés jogosult felhasználókra korlátozott.
  - A frissítésekről nem készíthet másolatot, és nem terjesztheti azokat olyan eszközökön, amelyeket a HPE nem támogat.
  - A frissítésekről csak egy másolatot készíthet archiválási céllal, vagy amikor ez elengedhetetlen lépés a licencnek megfelelő használat sorá.
  - Nem módosíthatja, fejtheti vissza, szedheti szét, kódolhatja ki vagy bonthatja alkotóelemeire a frissítéseket, továbbá nem készíthet azokból származékos munkákat. Amennyiben ilyen jellegű tevékenységre törvény által biztosított joga van, a HPE vállalatot írásban tájékoztatnia kell az ilyen jellegű módosítások végrehajtása előtt.
  - Ha Ön nem tartja be a licencszerződésben foglaltakat, a HPE a licencszerződést írásban felmondhatja.
  - Ha Ön harmadik személyt hatalmaz meg arra, hogy képviselőjeként a felhasználó nevében töltsön le frissítéseket, az ügyfél jogosultságával élve, az ügyfél szigorúan és teljeskörűen felel azért, hogy a meghatalmazottja betartsa az ügyfél HPE-vel kötött szerződését, e



licenszerződést is beleértve. Ezen túlmenően minden félnek alá kell írnia a HPE megbízási szerződését a harmadik személy általi hozzáférés lehetővé tételéhez.

- **Szoftvertámogatási dokumentáció és a másolatkészítés joga.** A dokumentáció frissítéseit csak akkor jogosult lemásolni, ha a kapcsolódó termékekre vonatkozó másolatkészítés jogát megvásárolta. A másolatokon szerepelnie kell a megfelelő HPE védjegynek és szerzői jogi figyelmeztetéseknek.
- **Bérelt berendezések.** A hardvertámogatás, vagy a garanciális szolgáltatások keretében a HPE által a saját belátása szerint biztosított bérelt berendezések tulajdonjogát a HPE fenntartja, Ön pedig viseli a kárveszély kockázatát, és a bérleti időszak végén Ön a készülékeket zálog-, vagy tehermentesen visszajuttatja a HPE-hoz.
- **Hardvertámogatás: kompatibilis kábelek és csatlakozók.** A támogatásba bevont hardvertermékeket Ön a gyártó kezelési utasításai szerint kompatibilis (adott esetben például száloptikás) kábelekkel és csatlakozókkal csatlakoztatja.
- **Biztonsági adatmentés.** Annak érdekében, hogy Ön az elveszett vagy módosított állományokat, adatokat vagy programokat helyreállíthassa, a támogatott terméktől nem függő külön biztonsági mentési rendszert vagy eljárást kell alkalmaznia.
- **Ideiglenes áthidaló megoldások.** Amennyiben azt a HPE kéri, ügyfél végrehajtja a HPE ideiglenes eljárásait vagy áthidaló megoldásait arra az időre, mialatt a HPE a tartós megoldáson dolgozik.
- **Veszélyes környezet.** Ön köteles tájékoztatni a HPE-t, ha termékeket veszélyes környezetben használja, ami a HPE dolgozóira, vagy alvállalkozóira potenciális egészségügyi, vagy biztonsági kockázatot jelent. A HPE előírhatja, hogy a termékeket a HPE ellenőrzése alatt tartsa, és a szolgáltatást elhalassza, amíg Ön a veszélyt el nem hárítja.
- **Felhatalmazott képviselő.** Az Ön képviselője jelen van, amikor a HPE az Ön telephelyén támogatási szolgáltatást nyújt.
- **Terméklista.** A támogatásba bevont minden termékről Ön összeállít egy listát, vezeti és frissíti azt, ideértve a következőket: a termékek helye, gyári száma, a HPE által megjelölt rendszerazonosítók és lefedettség szintek.
- **A megoldásközpont kijelölt hívói.** A HPE és az Ügyfél által meghatározottak szerint Ön elfogadható számú hívót nevez meg, („Kijelölt hívók”), akik igénybe vehetik a HPE ügyfél-támogatási hívóközpontjait („Megoldásközpontok”), vagy online sűgó eszközeit.
- **A megoldásközpont hívóinak alkalmassága.** A kijelölt hívóknak általános ismeretekkel kell rendelkezniük, és műszaki alkalmasságukat igazolniuk kell a rendszerüzemeltetés, a rendszerfelügyelet és – adott esetben – a hálózatüzemeltetés- és felügyelet, illetve a diagnosztikai vizsgálatok terén. Az alkalmasság meghatározása érdekében induláskor a HPE a kijelölt hívók tapasztalatát megvizsgálhatja, és Önnel megbeszélheti. A HPE kérheti Öntől a kijelölt hívó leváltását, ha a megoldásközpont felhívása során olyan probléma merül fel, amelyről a HPE joggal gondolhatja, hogy annak oka a kijelölt hívó általános tapasztalatlansága és képzetlensége. A támogatás igénylésekor a kijelölt hívóknál kell lennie a rendelkezésre bocsátott megfelelő rendszerazonosítónak. A megoldásközpontok angolul, vagy helyi nyelven, vagy mindkét nyelven nyújthatnak támogatást.
- **HIPAA ügyfelek.** Ön kijelenti, hogy nem a HIPAA (az egészségbiztosítás hordozhatóságáról és elszámoltathatóságáról szóló USA törvény) hatálya alá tartozó szervezet („Covered Entity”) vagy üzleti partner („Business Associate”), és nem fog védett egészségügyi adatokat létrehozni, fogadni, tárolni vagy továbbítani. Amennyiben azt állapítja meg, hogy a HIPAA hatálya alá tartozó szervezet vagy üzleti partner, vállalja, hogy erről a HPE-t értesíti, és a felek kötelezik magukat egy kölcsönösen elfogadható üzleti partnerségi megállapodás („Business Associate Agreement”) kitárgyalására.

#### 4. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

- **Lemondás.** Eltérő megállapodás hiányában harminc (30) napos írásbeli felmondással Ön a támogatási megrendeléseket lemondhatja, vagy a termékeket törölheti a támogatásból. Eltérő megállapodás hiányában a HPE a támogatási ajánlatában már nem szereplő termékek támogatását és a konkrét támogatási szolgáltatásokat hatvan (60) napos írásbeli felmondással megszüntetheti. Ha a már kifizetett támogatást lemondja, a HPE az előre kifizetett támogatás fel nem használt



részével arányos összeget az írásban esetlegesen rögzített korlátozásoktól, vagy az idő előtti felmondásra vonatkozó díjaktól függően visszatéríti Önnek.

- **Árak.** Az előre fizetett támogatás, vagy az eltérő írásbeli megállapodás kivételével, a HPE a támogatás árait hatvan (60) napos előzetes írásbeli bejelentéssel megváltoztathatja.
- **Új szolgáltatások.** A HPE által az Ön kérésére elvégzett és a megvásárolt támogatásában nem szereplő új szolgáltatásokra a HPE a szolgáltatás helye szerinti országban közzétett érvényes szolgáltatási díjakat számítja fel.
- **Cserealkatrészek.** A hardvertámogatás keretében biztosított alkatrészek lehetnek teljes berendezéscserék, vagy újak, vagy teljesítményükben és megbízhatóságukban funkcionálisan az újjal egyenértékűek és garantáltan újak. Hacsak a HPE másban nem állapodik meg, és Ön az esetlegesen felszámítandó díjakat nem fizeti meg, a lecserélt alkatrészek a HPE tulajdonát képezik.
- **Az adathordozók megtisztítása.** Az Ön felelőssége a javítási folyamat részeként esetleg kicserélt vagy a HPE-nak visszaadott termékek megfelelő megtisztítása, illetve azokról az adatok eltávolítása, adatai védelme érdekében. Az Ön kötelezettségeivel kapcsolatos további információkért látogasson el a következő helyre: [www.hpe.com/media/handling](http://www.hpe.com/media/handling).
- **Adatvédelem.** Amennyiben a szolgáltatásnyújtás során a HPE személyes adatokat kezel az Ön nevében, arra a [www.hpe.com/us/en/legal/customer-privacy.html](http://www.hpe.com/us/en/legal/customer-privacy.html) címen található HPE Támogatási Szolgáltatások – Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szerződés vonatkozik.
- **Ellenőrzés.** A HPE ellenőrizheti, hogy Ön betartja-e a jelen feltételeket (. A HPE ésszerű értesítés mellett a szokásos munkaidőben végezhet ellenőrzéseket (az ellenőrök költségét a HPE viseli). Ha a szoftverlicenc-ellenőrzés során jogdíjhátralékra derül fény, Ön megfizeti a HPE-nak az elmaradt díjakat. Ha a feltárt jogdíjhátralék a szerződéses díj öt százalékát meghaladja, Ön megtéríti a HPE-nak az ellenőrzés költségeit.