



## 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 lejárjon, 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 hálózati diagnosztikai 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, elzárni, 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 segédeszközt, 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 licenccfeltételeitől 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



# Hewlett Packard Enterprise

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.
- **Licencsek 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 licencszerződést 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 védjegyeknek és szerzői jogi figyelmeztetéseknek.



# Hewlett Packard Enterprise

- **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 lefedettségi 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 sűgő 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 Önnel.
- **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.



# Hewlett Packard Enterprise

- **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.