



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 jogtisztán 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 szerződésszegése 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 rendelkezéseinek 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.



Hewlett Packard Enterprise

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).