



## HPE MÜŞTERİ KOŞULLARI – DESTEK HİZMETİ

- 1. Taraflar.** Bu koşullar, Hewlett-Packard Teknoloji Çözümleri Ltd. Sirketi (“HPE”) tarafından aşağıda imza bölümünde belirtilen müşteriye (“Müşteri”) destek hizmeti sağlanmasını düzenleyen sözleşmeyi (“Sözleşme”) oluşturur.
- 2. Siparişler.** “Sipariş”, tarafların ek (attachment) veya referans yoluyla dahil edildiğini belirttiği tüm tamamlayıcı belgeleri (“Tamamlayıcı Belge”) de içeren, kabul edilmiş sipariş anlamına gelir. Tamamlayıcı Belgeler (örnek olması için) destek ürünleri listelerini, donanım veya yazılım özelliklerini/şartnamelerini, standart veya üzerinde tarafların karşılıklı müzakeresi ile anlaşılmış hizmet tanımlarını, veri sayfalarını ve eklerini, İş Kapsam Dokümanlarını (SOW'lar), beyan edilen garantileri ve hizmet düzeyi anlaşmalarını içerebilir. Tamamlayıcı Belge Müşteriye basılı olarak sunulabilir veya belirlenecek bir HPE web sitesinden Müşteri'nin erişimine açılabilir.
- 3. Kapsam ve Sipariş Verme.** Bu koşullar, Müşteri tarafından tek bir Sipariş için veya birden fazla Sipariş için çerçeve olarak kullanılabilir. Ayrıca, bu koşullar tarafların “İştirakleri” tarafından küresel çapta kullanılabilir. Bu sözleşme tahtında İştirakler herhangi bir tarafın kontrol ettiği, söz konusu tarafı kontrol eden veya söz konusu taraf ile ortak kontrol altında bulunan herhangi bir kuruluş anlamına gelir. Taraflar bu koşulları kabul ettiklerini Sözleşme'nin sonunda gösterilen yeri imzalayarak veya Siparişlerde işbu koşullara açık bir atıfta bulunarak onaylayabilirler. İştirakler, Siparişi kabul eden HPE İştirakiyle aynı ülkede hizmet teslimatını belirtilen siparişler vererek, bu koşulları referans göstererek ve yerel yasa veya iş uygulamalarını yansıtan ek koşullar veya değişiklikleri belirterek bu koşulların kullanımına katılabilirler.
- 4. Sipariş Düzenlemeleri.** Müşteri web sitemizden, müşteriye özel portaldan ya da mektup, faks veya e-posta vasıtasıyla HPE'ye sipariş verebilir. Gereken hallerde, Siparişler hizmetin teslimat tarihini belirtmelidir. Müşteri mevcut bir Sipariş'i teslimat tarihini doksan (90) günden fazla tehir ederse, söz konusu sipariş yeni bir Sipariş olarak değerlendirilecektir.
- 5. Fiyatlar ve Vergiler.** HPE tarafından yazılı olarak bildirilen fiyatlar geçerli olacaktır. Fiyat yazılı olarak bildirilmedi ise siparişin HPE'ye iletildiği tarihte web sitemizde, müşteriye özel portalda veya HPE tarafından yayımlanmış listede belirtilmiş fiyatlar geçerli olacaktır. Aksi belirtilmedikçe fiyatlara vergiler, gümrük vergileri ve diğer ücretler (kurulum, sevkiyat ve taşıma) dahil değildir. Yürürlükteki kanunlar uyarınca stopaj vergisi uygulanması gerekiyorsa, lütfen ilgili prosedürleri görüşmek için HPE sipariş temsilcisine başvurun. Bu Sözleşme 1 orijinal kopya olarak imzalanacak ve damga vergisi Müşteri tarafından ödenecektir.
- 6. Faturalar ve Ödeme.** Müşteri faturalandırılan tüm tutarları HPE'nin fatura tarihinden itibaren otuz (30) gün içinde ödemeyi kabul eder. Müşteri ödemeleri zamanında yapmazsa, HPE açık olan Sipariş veya hizmetlerin yerine getirilmesini askıya alabilir veya iptal edebilir.
- 7. Destek Hizmetleri.** HPE'nin destek hizmetleri, HPE'nin teklifini, uygunluk gereksinimlerini, hizmet sınırlamalarını, Müşteri'nin sorumluluklarını ve desteklenen Müşteri sistemlerini de kapsayacak ve tanımlayacak şekilde, ilgili Tamamlayıcı Belge'de açıklanacaktır.
- 8. Uygunluk.** HPE'nin hizmet, destek ve garanti taahhütleri aşağıda sayılanlardan kaynaklanan talepleri kapsamaz:
  1. uygun olmayan kullanım, kurulum yeri hazırlığı ya da uygulanacak olan Tamamlayıcı Belge'de



# Hewlett Packard Enterprise

- belirtilenler ile uyumlu olmayan kurulum yeri, çevre koşulları veya başka bir uyumsuzluk;
2. HPE tarafından gerçekleştirilmeyen veya HPE tarafından onay verilmeksizin gerçekleştirilen değişiklikler veya hatalı sistem bakımı veya ayarı (calibration);
  3. HPE'ye ait olmayan yazılımların veya ürünlerin arızaları veya işlevsel sınırlamaları yüzünden etkilenen HPE desteği veya hizmeti almakta olan sistemlerin etkilenmesi;
  4. HPE tarafından sunulmayan kötü amaçlı (malware) yazılımlar (ör. virüs, solucan vb.); veya
  5. Müşterinin neden olduğu usulüne uygun olmayan kullanım, ihmal, kaza, yangın veya su kaynaklı hasarı, elektrik menşeli bozulma, nakliye veya HPE'nin kontrolü altında olmayan diğer nedenler.
- 9. Bağımlılıklar.** HPE'nin hizmetleri teslim edebilmesi, Müşterinin makul ve zamanında işbirliğine ve hizmetlerin teslim edilebilmesi için Müşteriden istenen bilgilerin doğru ve eksiksiz olarak HPE'ye temin edilmesine bağlıdır.
- 10. Değişiklik Talepleri.** Taraflar, Hizmetlerin teslimatını yönetmek ve ortaya çıkabilecek sorunları çözmek için tek iletişim noktası olarak bir proje temsilcisi atamayı karşılıklı olarak kabul ederler. Hizmetlerin veya ürünlerin kapsamının değiştirilmesine yönelik taleplerin geçerli olması için iki tarafın da imzaladığı değişiklik talebi gerekir.
- 11. Hizmet Performansı.** Hizmetler genel olarak kabul görmüş ticari uygulamalar ve standartlar kullanılarak gerçekleştirilir. Müşteri hizmet sorunlarını derhal bildirecektir, HPE ise yukarıda belirtilen standartlara uymayan hizmetlerini yeniden sağlamayı taahhüt etmektedir.
- 12. Fikri Mülkiyet Hakları.** Bu Sözleşme uyarınca herhangi bir fikri mülkiyet hakkı devri söz konusu değildir. Müşteri HPE'ye, HPE'nin ve temsilcilerinin sipariş edilen hizmetleri gerçekleştirebilmesi için gerekli olan fikri haklar için, münhasır olmayan, dünya çapında geçerli, telif ücreti ödenmeyecek bir hak ve lisans vermektedir.
- 13. Fikri Mülkiyet Hakları İhlali.** HPE, bu Sözleşme kapsamında sağlanan HPE markalı ürünün veya hizmetin üçüncü tarafın fikri mülkiyet hakkını ihlal ettiğini iddia eden herhangi bir talep için savunma yapacak ve/veya sulh yoluyla sorunu çözecektir. HPE, Müşterinin karşılaştığı talebi derhal bildirmesini ve HPE'nin savunma yapmasına yardımcı olmasını bekleyecektir. HPE, kendi tercihinin göre, ihlal durumu oluşturmayacak ve esaslı açılardan denk olacak şekilde ürünü veya hizmeti değiştirebilir veya ilgili konuda lisans alabilir. Bu seçenekler kullanılamıyorsa, (i) etkilenen ürünle ilgili başvuru ürünün Müşteriye teslimatını takip eden ilk yıl içinde gerçekleşmişse Müşteri tarafından ödenen miktarın tamamı, (ii) eğer daha sonra bir zamanda başvuru olmuşsa amortisman payı düşürülmüş miktar (net defter değeri) Müşteriye iade edilecektir. Söz konusu olan destek hizmetleri ise önceden ödenen miktarın bakiyesi ya da profesyonel hizmetler için ödenen miktar Müşteriye iade edilecektir. HPE, ürünlerin veya hizmetlerin yetkisiz kullanımından kaynaklanan iddia ve taleplerden sorumlu değildir.
- 14. Gizlilik.** İşbu Sözleşme kapsamında paylaşılan ve ifşa sırasında gizli oldukları belirtilen veya ifşa koşullarından bilginin gizli tutulması gerektiği makul bir şekilde anlaşılabilir, bilgiler gizli bilgi olarak kabul edilecektir. Gizli bilgiler, sadece Sözleşme kapsamındaki yükümlülükleri yerine getirmek veya işbu Sözleşme kapsamındaki haklardan yararlanmak için kullanılabilir ve yalnızca bu amacı desteklemek için gizli bilgileri bilmesi gereken çalışanlar, temsilciler veya yüklenicilerle paylaşılabilir. Gizli bilgiler, bilgilerin ifşa edildiği tarihten sonra 3 yıl boyunca veya (şayet daha uzun ise) bilgilerin gizli kaldığı dönem boyunca yetkisiz kullanımı veya ifşayı önlemek için makul bir önlem düzeyi kullanılarak korunacaktır. Bu yükümlülükler şu bilgileri kapsamayacaktır: i) alıcı taraf tarafından gizlilik yükümlüğü olmadan bilinen



# Hewlett Packard Enterprise

veya öğrenilen bilgiler; ii) alıcı tarafça bağımsız olarak geliştirilen bilgiler, ya da iii) yasalar veya resmi kurumlar tarafından ifşa edilmesi istenen bilgiler.

- 15. Kişisel Bilgiler.** İki taraf da yürürlükteki veri koruma yasaları kapsamındaki ilgili yükümlülüklerine uyacaktır. HPE, hizmet sunarken Müşteri'nin kişisel bilgilerine ("PII") erişmeyi amaçlamamaktadır. HPE'nin Müşterinin sisteminde veya cihazında saklanan Müşteri PII'sına erişimi muhtemelen arızı olacaktır ve Müşteri PII'sının veri denetleyicisi (veri denetleyicisi bu sözleşme tahtında kişisel bilgilerin işlenmesini, kullanılmasını, ifşa edilmesini veya yok edilmesine ve bunlardan herhangi birini nasıl yapılacağına karar veren kişi veya kişiler anlamına gelir) olarak kalmaya devam edecektir. HPE erişimi olan herhangi bir PII'yi sadece sipariş edilen hizmetleri teslim edebilmek için kullanacaktır.
- 16. Küresel Ticaret ile Uyum.** Bu koşullar kapsamında sağlanan hizmetler Müşterinin şirket içi kullanımına yöneliktir ve diğer ticari amaçlarla kullanılamaz. HPE, iki taraftan herhangi birinin tabi olduğu, yasalar gereğince bu Sözleşme çerçevesindeki edimlerini askıya alabilir.
- 17. Sorumluluğun Sınırlanması.** HPE'nin, Müşteriye karşı bu Sözleşmeden kaynaklanan sorumluluğu ilgili Sipariş için Müşterinin HPE'ye ödediği tutar ile sınırlı olacaktır. Müşteri veya HPE gelir veya kar kayıplarından, servis dışı kalma (downtime) maliyetlerinden, veri kaybı veya hasarından ya da dolaylı veya özel olarak ortaya çıkan masraf veya zararlardan sorumlu olmayacaktır. Tarafların, ihmalleri ile neden oldukları ölüm veya fiziksel yaralanmalardan, yetkisiz fikri mülkiyet hakkı kullanımlarından, hileli davranışlarından, Sözleşme'yi kasıtlı olarak ihlal etmelerinden veya yürürlükteki kanunlar tarafından sınırlanmasına izin verilmeyen sorumluluk hallerden doğan sorumlulukları sınırlandırılmaz.
- 18. İhtilaflar.** Müşteri bu sözleşme çerçevesinde satın aldığı hizmetlerden memnun kalmazsa ve HPE'nin önerdiği çözüm ile mutabık değilse, işbu sözleşmenin tarafları olarak, yasal çözüm arama hakkı saklı kalmak koşuluyla, dostane bir çözüm için sorunu derhal ilgili genel müdür yardımcısı (veya eşdeğer yönetici) seviyesindeki yöneticilerine iletmeyi kabul etmekteyiz.
- 19. Mücbir Sebepler.** Taraflardan hiçbiri, ödeme yükümlülükleri haricinde, kendi makul kontrolü dışındaki sebeplerden ötürü işi yapmadaki gecikmelerden ya da iş yapmaktan sorumlu tutulmayacaktır.
- 20. Fesih.** İki taraf da, diğer taraf herhangi bir esaslı yükümlülüğünü yerine getirmemezse ve konu ile ilgili ayrıntılar yazılı olarak kendisine bildirildikten sonraki makul bir süre içerisinde ihlali çözümü kavuşturamazsa bu Sözleşme'yi yazılı bir bildirimle feshedebilir. İşbu Sözleşme'nin feshine ve temerrüde ilişkin ihbarlar Noter aracılığıyla Türkçe olarak yapılacak ve ilgili tarafın aşağıda belirtilen adresine yapılacaktır. Taraflardan herhangi biri iflas ettiğinde, borçlarını vadelerinde ödeyemez hale geldiğinde, iflas beyanı verdiğinde veya iflasa, tavsiye durumuna veya mal varlığı devrine maruz kaldığında, diğer taraf bu Sözleşme'yi feshedebilir ve yerine getirilmemiş yükümlülükleri iptal edebilir. Bu Sözleşme'nin doğası gereği bu Sözleşme'nin feshi veya sona ermesinden sonra yerine getirilmesi gerekli tüm koşulları, yerine getirilinceye kadar kadar yürürlükte kalacaktır ve her iki tarafın halefleri ve usulüne uygun olarak devir yaptığı taraflar için de geçerlidir.
- 21. Genel.** İşbu Sözleşme bu konuyla ilgili mutabakatın tamamını oluşturur ve daha önceki her türlü iletişim veya sözleşmenin yerini alır. Bu Sözleşme üzerindeki değişiklikler iki tarafın da imzaladığı yazılı ek sözleşme ile yapılacaktır. Sözleşme Türkiye Cumhuriyeti kanunlarına tabi olacaktır ve Sözleşme'den doğan herhangi bir ihtilaf için İstanbul Mahkemeleri ve İcra Daireleri yetkili olacaktır. Müşteri ve HPE, Malların Uluslararası Satışına İlişkin Mukaveleler Hakkındaki Birleşmiş Milletler Konvansiyonu'nun uygulanmayacağını kabul ederler.