

KIEGÉSZÍTŐ ADATLAP

Ez a kiegészítő adatlap a HP Software által biztosított támogatási ajánlatok kivételével a HP 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 HP által ésszerűen meghatározott működőképes jó állapotban kell lenniük. Az alkalmas termékeket továbbá a HP által meghatározott legutolsó konfiguráció- és verziószinten kell tartania.
- **A támogatás újraindulása.** Ha hagyja, hogy a támogatás lejárjon, a támogatás folytatásért a HP pótdíjakat számíthat fel, vagy kérheti, hogy bizonyos hardver, vagy szoftverfrissítéseket hajtson végre.
- **Védett segédeszközök alkalmazása.** A HP 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 HP 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 HP által megengedett módon használhatja, és nincs joga a saját segédeszközöket eladni, átadni, engedélyezni, elzáróztatni, vagy bármilyen módon megterhelni, vagy átruházni. A támogatás megszűnésekor a védett segédeszközöket visszaadja, vagy megengedi, hogy a HP ezeket a védett segédeszközöket eltávolítsa. Ön köteles továbbá:
 - megengedni, hogy a HP a védett segédeszközöket állandóan az Ön rendszerén vagy telephelyén tartsa, és támogatni a HP-t azok futtatásában;
 - telepíteni a védett segédeszközöket, ideértve az esetlegesen szükséges frissítéseket és javítófoltokat;
 - az elektronikus adatátviteli lehetőség segítségével a HP-t tájékoztatni a szoftver által megnevezett eseményekről;
 - szükség esetén a rendszerekhez a HP által meghatározott távoli kapcsolatot biztosító, távdiagnosztikai szolgáltatásokkal is felruházott hardvert vásárolni; és
 - jóváhagyott távközlési vonalon keresztül távoli csatlakozási lehetőséget biztosítani.

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 HP által ellátott lefedett területen kívüli támogatásra ezenkívül utazási költségek, hosszabb válaszidők, csökkentett visszaállítási, vagy javítási kötelezettségek, illetve csökkentett kiszolgálási idők vonatkozhatnak.
- **Verziótámogatás.** A HP eltérő írásbeli hozzájárulásának hiányában, illetve nem a HP Software által biztosított ajánlatok esetében a HP márkajelzést viselő szoftvereknek csak az aktuális verzióját és a közvetlenül megelőző verzióját támogatja a HP, amennyiben a HP márkajelzést viselő szoftvert a HP 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 HP-nak időben előre kell szólni. Termékek esetében az áthelyezés az adott termékek licenccfeltételeitől is függ.
- **Több szállító támogatása.** A HP támogatást nyújt bizonyos HP 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 HP márkajelzést nem viselő termékekre van-e még jótállás. A HP márkajelzést nem viselő termékek támogatását a HP 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 HP 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 HP 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 HP a támogatást nem tudja biztosítani, a HP a támogatási hívásért a HP által közzétett szolgáltatási díjakat jogosult felszámítani. Ön köteles a támogatásra alkalmatlan termékeket a HP ajánlásának megfelelően eltávolítva lehetővé tenni, hogy a HP a támogatást elvégezhesse. Ha a támogatás biztosítása az alkalmatlan termékek miatt elnehezül, a HP a többletmunkát a HP által közzétett díjtételek mellett felszámítja.
- **Licencek.** Ön csak akkor vásárolhat a HP márkajelzéssel ellátott termékekhez elérhető támogatást, ha bizonyítani tudja, hogy a termékekre a megfelelő HP licenct jogszerűen beszerezte, a termékeket viszont csak akkor van joga átalakítani, vagy módosítani, ha arra a HP engedélyt ad.
- **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 HP védjegynek és szerzői jogi figyelmeztetéseknek.
- **Bérelt berendezések.** A hardvertámogatás, vagy a garanciális szolgáltatások keretében a HP által a saját belátása szerint biztosított bérelt berendezések tulajdonjogát a HP fenntartja, Ön pedig viseli a kárveszély kockázatát, és a bérleti időszak végén Ön a készülékeket zálog-, vagy tehermentesen visszajuttatja a HP-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.** Az elveszett, vagy módosult fájljainak, adatainak, vagy programjainak helyreállítása érdekében köteles egy külön biztonsági adatmentő rendszert, vagy eljárást üzemeltetni, amely nem függ a támogatásba bevont termékektől.
- **Ideiglenes megkerülő megoldások.** Ön ideiglenes eljárásokat, vagy megkerülő megoldásokat valósít meg, amíg a HP a végleges megoldáson dolgozik.
- **Veszélyes környezet.** Ön köteles tájékoztatni a HP-t, ha termékeket veszélyes környezetben használja, ami a HP dolgozóira, vagy alvállalkozóira potenciális egészségügyi, vagy biztonsági kockázatot jelent. A HP előírhatja, hogy a termékeket a HP ellenőrzése alatt tartsa, és a szolgáltatást elhalassza, amíg Ön a veszélyt el nem hárítja.
- **Felhatalmazott képviselő.** Az Ön képviselője jelen van, amikor a HP 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 HP által megjelölt rendszerazonosítók és lefedettségi szintek.
- **A megoldásközpont kijelölt hívói.** A HP és az Ügyfél által meghatározottak szerint Ön elfogadható számú hívót nevez meg, („Kijelölt hívók”), akik igénybe vehetik a HP ügyfél-támogatási hívóközpontjait („Megoldásközpontok”), vagy online súgó 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 HP a kijelölt hívók tapasztalatát megvizsgálhatja, és Önnel megbeszélheti. A HP kérheti Öntől a kijelölt hívó leváltását, ha a megoldásközpont felhívása során olyan probléma merül fel, amelyről a HP 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.

4. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

- **Lemondás.** Ertérő megállapodás hiányában harminc (30) napos írásbeli felmondással Ön a támogatási megrendeléseket lemondhatja, vagy a termékeket törölheti a támogatásból. Ertérő megállapodás hiányában a HP 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 HP 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 HP a támogatás árait hatvan (60) napos előzetes írásbeli bejelentéssel megváltoztathatja.
- **Új szolgáltatások.** A HP által az Ön kérésére elvégzett és a megvásárolt támogatásában nem szerepelő új szolgáltatásokra a HP 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 HP másban nem állapodik meg, és Ön az esetlegesen felszámítandó díjakat nem fizeti meg, a lecserélt alkatrészek a HP tulajdonát képezik.