

HPE MÜŞTERİ KOŞULLARI – DESTEK HİZMETİ

- 1. Taraflar.** Bu koşullar, Hewlett-Packard Teknoloji Çözümleri Ltd. Şirketi (“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 anlaşılabilir hizmet tanımlarını, veri sayfalarını ve eklerini, iş 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 iletiliği tarihte web sitemizde, müşteriye özel portaldan 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:



Hewlett Packard Enterprise

1. uygun olmayan kullanım, kurulum yeri hazırlığı ya da uygulanacak olan Tamamlayıcı Belge'de 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 kullanılmıyorsa, (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 anlaşılan, 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 yükümlülüğü olmadan bilinen 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 birinin 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 Sebep.** 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 getirmese 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.

EK VERİ SAYFASI

Ek Veri Sayfası, HPE'nin destek teklifleri için geçerli olan ek gereksinimler ve kısıtlamaları belirtir; bunlar, HPE Yazılım birimi tarafından sunulan destek teklifleri hariç olmak üzere, teklife özel veri sayfalarında ayrıntılı olarak belirtilir.

1. HİZMET İÇİN UYGUNLUK

- **Donanım Desteği-Genel Uygunluk.** Donanım ürünleri, destek hizmeti verilmeye uygun olabilmek için HPE tarafından (makul bir şekilde belirlenen) iyi çalışır durumda olmalıdır. Uygun ürünler, HPE tarafından belirlenen, en yeni yapılandırma ve güncelleme düzeylerinde tutulmalıdır.
- **Desteğe Devam Etme.** Desteğe ara vemeniz halinde, HPE desteğe yeniden devam etmek için sizden ek ücretler talep edebilir veya belirli donanım veya yazılım yükseltmeleri (upgrade) uygulamanızı gerektirebilir.
- **Özel Hizmet Araçlarının Kullanımı.** HPE, sizden belirli donanım ve/veya yazılım sistemlerini ve ağ tetkik ve bakım programlarını ("Özel Hizmet Araçları") ve de sisteminizin bir parçası olacak belirli tanımlama araçlarını kullanmanızı talep edebilir. Özel Hizmet Araçlarının yegane ve tek sahibi HPE'dir ve bu araçlar "oldukları gibi" sağlanırlar. Özel Hizmet Araçları sistemlerinizin içinde ve tesislerinizde kalabilir. Özel Hizmet Araçlarını yalnızca ilgili Destek kapsamı dönemi boyunca ve HPE tarafından izin verildiği sürece kullanabilirsiniz. Özel Hizmet araçlarını satamaz, devredemez, temlik edemez, rehin veremez veya üzerlerinde takyidat tesis edemezsiniz. Desteğin feshedilmesinden/sona ermesinden sonra, Özel Hizmet Araçlarını iade edecek veya HPE'nin bu Özel Hizmet Araçlarını geri almasına izin vereceksiniz. Ayrıca aşağıda sayılanlara da gerçekleştirmeniz gerekmektedir:
 - HPE'ye Özel Hizmet Araçlarını sistemlerinizde veya tesislerinizde bulundurmasına izin verme ve HPE'ye bunları çalıştırması için yardımcı olmak;
 - Gerekli güncellemeler ve yamalar dahil olmak üzere, Özel Hizmet Araçlarının kurulumunu/yüklemesini (install) yapmak;
 - Yazılım tarafından tespit edilen durumları (event) HPE'ye bildirmek için elektronik veri aktarımı özelliğini kullanmak;
 - Gerekirse, uzaktan tetkik hizmeti olan sistemler için HPE tarafından belirlenen uzaktan bağlantı donanımını satın almak; ve
 - Onaylı iletişim hattı kullanarak uzaktan bağlantı sağlamak.
 - Özel Hizmet Araçlarını değiştirme, üzerinde tersine mühendislik uygulama, sökme, şifresini çözme, kaynak koda dönüştürme veya Özel Hizmet Araçlarından hasıl olan eserler oluşturma hakkınız yoktur. Yasal mevzuat kapsamında bunları yapmaya yasal



hakkınız olduğu takdirde bu tür değişiklikler yapmadan önce HPE'yi yazılı olarak bilgilendirmeniz gerekir.

2. DESTEK HİZMETİNİN KISITLAMALARI

- **Yerel Olarak Destek Hizmeti Sağlanıyor Olması.** Bazı teklifler, özellikler ve hizmet kapsamları (ve ilgili ürünler) tüm ülkelerde veya bölgelerde bulunmayabilir. Ayrıca, ilgili HPE kapsama alanları dışında destek sunulması seyahat ücretlerinin ödenmesine, yanıt sürelerinin uzamasına, eski haline getirme veya onarım taahhütlerinin kısıtlanmasına ve destek saatlerinin azalmasına tabi olabilir.
- **Sürüm Desteği.** Aksi HPE tarafından yazılı olarak bildirilmedikçe ve HPE Yazılım Birimi tarafından sunulmayan ürünler için, HPE, HPE markalı yazılımların yalnızca güncel sürümü ve bir önceki sürümü için destek sağlar, şu kadar ki Destek hizmeti verilebilmesi için, HPE markalı yazılımın belirtilen sürüm düzeyinde ve HPE tarafından belirtilen konfigürasyonlara dahil donanım veya yazılımlar ile birlikte kullanılması gerekmektedir. “Sürüm” müşterilere yeni özellikler, geliştirmeler ve/veya bakım güncellemeleri sunan bir yazılım sürümü ya da bazı tip yazılımlar için tek bir ürün altında toplanmış ve paket halinde müşterilere sunulan düzeltmeler anlamına gelir.
- **Yer değiştirme ve Destek üzerindeki etkisi.** Destek kapsamındaki ürünlerin yerlerinin değiştirilmesi sizin sorumluluğunuzdadır ve yerel olarak destek hizmeti sağlanıyor olmasına ve ücret değişikliklerine tabidir. Yer değiştirmeden sonra destek hizmeti sağlanmaya başlanabilmesi için HPE'ye makul bir süre önceden bildirim yapılması gerekebilir. Ürünler için herhangi bir yer değiştirme işlemi, söz konusu ürünlerin lisans koşullarına da tabidir.
- **Çok Satıcı Desteği.** HPE, bazı HPE markalı olmayan ürünler için destek hizmeti sağlamaktadır. İlgili veri sayfası, HPE markalı olmayan ürünlerin garanti kapsamı altında olup olmadığına bakılmaksızın, destek hizmetinin olup olmadığını belirleyecek ve kapsam düzeylerini belirtecek ve destek hizmeti buna göre sağlanacaktır. HPE markalı olmayan ürünlerin üreticisi veya lisans vereni ilgili ürün için destek vermeyi durdurduğunda, HPE de söz konusu ürünler için destek hizmeti vermeyi durdurabilir.
- **Değişiklikler.** HPE'nin talebi üzerine, herhangi bir ek ücret ödemesi olmaksızın, ürünlerin işlevlerini sürdürmesi, desteği vermeye uygun olması ve güvenilirliği geliştirmek veya yasal gereksinimleri karşılamak için HPE'nin ürünlerde değişiklik yapmasına izin vereceksiniz.

3. MÜŞTERİNİN SORUMLULUKLARI

- **Tesis(ler)e ve Ürün(ler)e Erişim.** Destek kapsamındaki ürünlere HPE'nin erişimine olanak sağlayacaksınız; ve gerekli ise ürünlere makul uzaklıkta bir konumda destek hizmetinin verilebilmesi için yeterli bir çalışma alanı ve tesis(ler) sağlayacaksınız; Ürünlere destek hizmeti verilebilmesi için gerekli olduğu HPE tarafından makul olarak belirlenen bilgilere, müşteri kaynaklarına ve tesislerine erişim ve kullanım olanağı sağlayacaksınız; ve ayrıca ilgili veri sayfasında açıklanan diğer erişim olanaklarını da sağlayacaksınız. Gereken erişim olanaklarını sağlayamaz ve HPE'nin destek hizmeti verememesine neden olursanız, HPE, HPE'nin yayımlamış olduğu hizmet ücretlerine göre sizden destek hizmeti çağırısı için ücret talep etmeye yetkilidir. HPE'nin destek hizmeti verilebilmesi için HPE tarafından destek hizmeti verilmesi için uygun olmadığı belirtilen ürünleri kaldırmaktan sorumlusunuz. Destek hizmetinin yerine getirilmesi uygun olmayan ürünler nedeniyle zorlaşıyorsa, HPE yapılan ek çalışma için yayımlamış olduğu hizmet ücretlerine göre sizden ücret talep edecektir.
- **Lisanslar ve Güncelleştirmeler.** HPE markalı ürünler için uygun ürün desteği hizmetini, ancak ilgili ürünler için usulüne uygun bir HPE lisansına sahip olduğunuzu kanıtlamanız durumunda satın alabilirsiniz ve HPE tarafından yetki verilmedikçe ürünlerde değişiklik yapamazsınız. HPE Desteği veya garantisi kapsamında sağlanan veya başka bir şekilde kullanımınıza sunulmuş



Hewlett Packard Enterprise

gömülü yazılımı (firmware) ve yazılım güncelleştirmelerini ("Güncelleştirmeler") kullanma hakkınız bağlı olan ürünün lisansı ile eş süreye sahiptir. Ancak, ek olarak:

- Güncelleştirmeleri üçüncü taraflara servis sağlamak amacıyla kullanamazsınız
- Güncelleştirmeleri kopyalayamaz, dağıtamaz, yeniden satamaz veya üçüncü kişilere alt lisanslayamazsınız.
- Güncelleştirmeleri kopyalayamaz veya kamuya açık veya harici dağıtımlı bir ağda kullanıma sunamazsınız. Bu, Güncelleştirmeleri HPE'nin desteklemediği ürünler için kopyalayamayacağınız anlamına gelmektedir.
- Yetkili kullanıcılarla sınırlı olmadıkça Güncelleştirmelere şirket içi ağda erişim sağlayamazsınız.
- Güncelleştirmeleri HPE tarafından desteklenmeyen aygıtlarda kopya oluşturamaz veya dağıtamazsınız.
- Arşivleme amacıyla veya yetkili kullanım dahilinde gerekli bir adım olduğunda Güncelleştirmelerin yalnızca bir kopyasını oluşturabilirsiniz.
- Güncelleştirmeleri değiştirme, üzerinde tersine mühendislik uygulama, kaynak kodunu oluşturma, şifresini çözme, kaynak koda dönüştürme veya Güncelleştirmelerden hasıl olan eserler oluşturma hakkınız yoktur. Yasal mevzuat kapsamında bunları yapmaya yasal hakkınız olduğu takdirde bu tür değişiklikler yapmadan önce HPE'yi yazılı olarak bilgilendirmeniz gerekir.
- Bu koşullara uyum sağlamadığınız takdirde HPE Güncelleştirmeleri kullanma lisansınızı yazılı bildirimde bulunmak suretiyle feshedebilir.
- Sizin hak ve yetkilerinizi kullanarak üçüncü bir tarafı temsilciniz olarak hareket etme ve sizin adınıza Güncelleştirme indirmek üzere, yetkilendirirseniz temsilcinizin bu lisans koşulları da dahil olmak üzere sizin HPE ile yapmış olduğunuz sözleşmenin şartlarına uyumundan kesin surette ve tamamen sorumlusunuz. Ayrıca tüm taraflar, üçüncü tarafların bu tür erişimlerine izin vermek üzere HPE'nin temsilcilik anlaşmasını uygulamalıdır.

- **Yazılım Desteği Belgeleri ve Kopyalama Hakkı.** Belge güncellemelerini yalnızca söz konusu ürünler için kopyalama hakkını satın aldıysanız kopyalayabilirsiniz. Oluşturulan kopyalar usulüne uygun şekilde HPE ticari markasını ve telif hakkı bildirimlerini içermelidir.
- **Ödünç Alınan Birimler.** Donanım desteği veya garanti hizmetlerinin bir parçası olarak HPE'nin kendi kararı uyarınca ödünç verilen birimlerin mülkiyeti HPE'de kalır ve söz konusu birimlerin kayıp veya hasar riski size aittir; bu birimler ödünç süresinin sonunda üzerlerinde haciz veya herhangi diğer takyidattan arı olarak HPE'ye iade edilmelidir.
- **Donanım Desteği: Uyumlu Kablolar ve Konektörler.** Destek hizmeti kapsamındaki donanım ürünlerinin bağlantılarını üreticinin kullanım kılavuzunda belirtilen, sistemle uyumlu olan kablolar ve konektörlerle (mümkünse fiber optikler dahil) gerçekleştireceksiniz.
- **Veri Yedekleme.** Kaybolmuş veya değişime uğramış dosyalarınızı veya programlarınızı yeniden yapılandırabilmek için desteklenen ürünlere bağlı olmayan ayrı bir yedekleme sistemi veya prosedürü uygulamanız gerekir.
- **Geçici Çözümler.** HPE tarafından talep edilmesi halinde, HPE kalıcı bir çözüm üzerinde çalışırken HPE tarafından sağlanan geçici prosedürleri veya geçici çözümleri uygulayacaksınız.
- **Tehlikeli Ortam.** Ürünleri, HPE çalışanları veya alt yüklenicileri için sağlık veya güvenlik tehlikesi yaratabilecek ortamlarda kullanıyorsanız bu durumu HPE'ye bildireceksiniz. Böyle bir durumda, HPE, sizden bu Ürünlerin HPE denetimi altında tutulmasını isteyebilir ve siz söz konusu tehlikeleri giderinceye kadar hizmeti sunulmasını erteleyebilir.



Hewlett Packard Enterprise

- **Yetkili Temsilci.** HPE tesisinizde destek hizmeti sağladığı süre boyunca, bir temsilcinizi orada bulunmasını sağlayacaksınız.
- **Ürün Listesi.** Destek hizmetine konu ürünlerin, konumu, seri numaraları, HPE tarafından belirtilen sistem tanımlayıcıları ve destek hizmetinin kapsam düzeyine dair bilgileri de kapsayacak şekilde, bir listesini oluşturacak, bu listeyi hazır bulunduracak ve güncelleyeceksiniz.
- **Çözüm Merkezini Aramak İçin Tanımlanmış Kişiler.** HPE ve Müşteri tarafından belirlenen makul sayıda çözüm merkezini arayacak kişi tanımlayacaksınız ("Tanımlanan Arayanlar"), bu kişiler çevrimiçi yardım araçlarına veya HPE'nin müşteri Desteği çağrı merkezlerine erişebilecektir ("Çözüm Merkezleri").
- **Çözüm Merkezini Arayanların Yetkinliği.** Tanımlanan Arayanlar söz konusu sistemler hakkında bilgi sahibi olmalı ve sistem idaresi, sistem yönetimi ve geçerli ise, ağı idaresi, yönetim ve tanılama testlerinde teknik yetkinlik göstermelidir. HPE, bu rol için uygun olup olmadıklarını belirlemek için Tanımlanan Arayanlar'ın deneyimlerini sizinle birlikte gözden geçirebilir ve tartışabilir. HPE, Çözüm Merkezi'ne yapılan bir arama sırasında Tanımlanan Arayan'ın genel deneyim ve eğitim eksikliğinden kaynaklanan sorunlar oluştuğuna karar verirse, bu Tanımlanan Arayan'ı değiştirmenizi talep edebilir. Tüm Tanımlanan Arayanlar'ın, Destek hizmeti başlatıldığında size tedarik edilen uygun sistem tanımlayıcısına sahip olmalıdır. Çözüm Merkezleri İngilizce veya yerel dilde ya da her ikisinde birden destek sağlayabilir.
 - **HIPAA Müşterileri.** HIPAA (U.S. Health Insurance Portability and Accountability Act) altında Kapsama Dahil Olan Bir Kuruluş veya İş Ortağı olmadığınızı ve korunmalı sağlık bilgileri oluşturmayacağınızı, almayacağınızı, tutmayacağınızı veya aktarmayacağınızı beyan etmiş olursunuz. HIPAA altında Kapsama Dahil Olan Bir Kuruluş veya İş Ortağı olduğunuz sonucuna varırsanız HPE'yi bilgilendireceğinizi kabul etmiş bulunmaktasınız. Taraflar ise karşılıklı kabul edilebilir bir İş Ortaklığı Anlaşması üzerinde görüşme yapmayı kabul etmiş olur.

4. GENEL HÜKÜMLER

- **FESİH.** Aksi yazılı olarak kararlaştırılmadıkça; destek siparişlerinizi iptal edebilmemiz veya var olan bir destek siparişinizden ürün çıkartabilmeniz ancak destek kapsamındaki ürünleri satmanız veya kullanmayı bırakmanız veya HPE desteği kapsamındaki yeni bir HPE teknolojisine (upgrade) geçmeniz durumunda ve en az 60 (altmış) gün önceden yazılı bildirim yapmanız şartıyla mümkündür. HPE, işbu maddeye uyumu kontrol etmek amacıyla Müşteri'nin kurulu sistemlerinde denetim yapma hakkını saklı tutar. Aksi yazılı olarak kararlaştırılmadıkça; HPE, 60 (altmış) gün önceden yazılı bildirim yapma şartıyla, artık HPEE destek teklifleri kapsamında bulunmayan ürünlere yönelik destek hizmetlerini ve bazı spesifik ürün destek hizmetlerini devam ettirmeyebilir. Uygulanabilirliği söz konusu ise; HPEE, yukarıda belirtilen nedenlerle hizmetlerin sona erdirilmesi durumunda, ödemesi önceden yapılmış ve kullanılmamış olan destek hizmetlerine ilişkin, önceden yazılı olarak belirtilmiş olabilecek diğer kısıtlamalar veya erken fesih ücretlerine tabi olmak suretiyle, oransal esasa göre geri ödeme yapacaktır.
- **Ücretler.** Ödemesi önceden yapılmış destek veya aksi yazılı olarak belirtilenler haricinde, HPE almış (60) gün önceden yazılı bildirimde bulunarak destek ücretlerini değiştirebilir.
- **Ek Hizmetler.** Talebiniz üzerine, HPE tarafından gerçekleştirilen ve satın aldığınız Destekte yer almayan ek hizmetler, hizmetin gerçekleştirildiği ülke için geçerli olan HPE tarafından yayınlanmış hizmet ücretleri çizelgesine göre ücretlendirilir.
- **Yedek Parçalar.** Donanım desteği kapsamında sağlanan parçalar, bütün ünitenin değiştirilmesi şeklinde veya yeni veya yeniye performans ve güvenilirlik bakımından eşdeğer olabilir ve yeni gibi garanti altına alınır. Değiştirilen parçalar, HPE aksini kabul etmezse ve geçerli ücretleri tarafınızdan ödenmez ise, HPE'nin malı olur.
- **Medya Temizleme.** Verilerinizin korunmasını sağlamak amacıyla, onarım işleminin bir parçası olarak değiştirilen veya HPE'ye iade edilen ürünlerden verilerin düzgün şekilde temizlenmesi



Hewlett Packard Enterprise

veya kaldırılmasından siz sorumlusunuz. Sorumluluklarınız hakkında daha fazla bilgi için www.hpe.com/media/handling adresini ziyaret ediniz.

- **Veri Koruma.** HPE hizmetleri sağlarken adınıza kişisel veri işlediği takdirde, www.hpe.com/us/en/legal/customer-privacy.html adresinde bulunan HPE Destek Hizmetleri - Veri Gizliliği ve Güvenliği Sözleşmesi (HPE Support Services – Data Privacy and Security Agreement) geçerli olacaktır.
- **Denetim.** HPE bu koşullara uyumluluğunuzu denetleyebilir. HPE makul bildirimde bulunmak suretiyle normal mesai saatlerinde denetim gerçekleştirebilir (denetçi masrafları HPE tarafından karşılanacaktır). Yazılım lisansı denetimi sonucunda eksik ödeme yapıldığı tespit edilirse ödenmemiş meblağı HPE'ye ödersiniz. Ortaya çıkan eksik ödemeler sözleşme tutarının yüzde beşini aşarsa denetim masraflarını HPE'ye ödersiniz.