



Grayteq

Support Readiness Conditions for Grayteq Products and Services

■ Támogatás tartalma és feltételei:

- A jelen dokumentumban részletezett támogatási feltételek – hacsak az adott támogatás tekintetében a dokumentum adott helyen másképp nem rendelkezik -, a Grayteq Data Security Solutions általános, végfelhasználói támogatási igényekre vonatkozó feltételeit tárgyalja.
- A dokumentum további részeiben „Gyártó”-ként vagy „Szolgáltató”-ként a Grayteq Data Security Solutions megoldások mindenkor gyártója és/vagy jogtulajdonosa, míg a „Támogatott / Ügyfél” névhelyettesítések alatta támogatási rendelkezésre állási szolgáltatás tényleges végfelhasználói igénybe vevője és/vagy a támogatott Grayteq rendszert használó szervezet, vállalkozás értendő.
- A támogatás, mint támogatási rendelkezésre állás szolgáltatás értelmezendő, így a támogatási keretben, adott időintervallumra megvásárolt, de azon belül igénybe nem vett időkeret az időintervallum utolsó napjával teljesítettnek tekintendő, annak további időintervallumra történő kiterjesztése, görgetése, átemelése, az adott időintervallumon kívüli igénybevétele vagy az ezekkel kapcsolatos bármely igény nem tekintendő jogos igénynek, így azok gyártó általi elutasítása sem tekinthető a gyártó oldaláról elkövetett szerződésszegésnek.
- A támogatás (továbbiakban: végfelhasználói támogatás, támogatás, támogatási igény vagy támogatási feladat) során kizárólag az aktuálisan kiadott legfrissebb Grayteq Data Security Solutions termékek meglévő funkcionalitásával kapcsolatos támogatási igény kiszolgálása lehetséges.
- A támogatás kizárólag távoli támogatási munkavégzés formájában valósul meg, melyhez a szükséges távoli hozzáférési beállításokat és engedélyeket a támogatott félnek szükséges biztosítani és a támogatás idejére fenntartani.
- A gyártó 2025. november 1-i kezdettel, üzleti-, és technológiai megfontolásokból teljes mértékben beszüntette a helyszíni kiszállással történő támogatás nyújtását.

- Amennyiben a távoli eléréssel történő munkavégzés feltételeit vagy az azonosítási/jogosultsági követelményeket a támogatott fél nem, vagy nem teljes mértékben biztosítja, úgy a Szolgáltató jogosult a támogatási feladat elvégzését elutasítani. Az ezen okból történő megalapozott elutasítás vagy felfüggesztés nem minősül a Szolgáltató részéről elkövetett szerződésszegésnek, azonban ez nem érinti a felek Ptk. szerinti jogait jogellenes vagy rosszhiszemű eljárás esetén.
- Amennyiben az adott támogatási feladat, támogatási feladattal kapcsolatos egyeztetés, Microsoft Teams vagy egyéb online platformon tartandó megbeszélés – az igényt bejelentő szervezet részéről vagy annak nevében - megkezdését követően kerül lemondásra, vagy a megkezdést legalább 24 órával megelőzően nem kerül lemondásra, úgy a rendelkezésre álló támogatási keretből 0.5 nap felhasználtként kerül elszámolásra.
- A támogatás igénybevételének feltétele a jelent dokumentumban foglaltak Ügyfél általi teljeskörű elfogadása.

■ **Visszaélés-megelőzés: A támogatást igénybe vevő személy jogosultságának és azonosíthatóságának ellenőrzése**

- A Grayteq termékekhez kapcsolódó támogatási szolgáltatás igénybevétele során a Szolgáltató jogosult ellenőrizni, hogy a támogatási igényt benyújtó természetes személy megfelelően azonosítható-e továbbá, hogy rendelkezik-e az adott támogatási igény elbírálásához és teljesítéséhez szükséges jogosultsággal, felhatalmazással, szakmai kompetenciával és – amennyiben az adott ügy jellege ezt indokolja – megfelelő biztonsági besorolással.
- Amennyiben a támogatási igényt benyújtó személy személyazonossága, az ügyfélhez vagy végfelhasználóhoz fűződő kapcsolata, képvisleti vagy egyéb eljárási jogosultsága, illetve az adott támogatási ügy tekintetében fennálló hozzáférési vagy biztonsági jogosultsága a Szolgáltató számára egyértelműen nem állapítható meg vagy nem ellenőrizhető, a Szolgáltató jogosult a támogatás nyújtását részben vagy egészben megtagadni, illetve a támogatási igény teljesítését mindaddig felfüggeszteni, amíg a szükséges jogosultságok igazolása meg nem történik.

- A jogosultság megfelelő igazolásának hiányában a Szolgáltató nem köteles, és – az adott információ bizalmosságára, üzleti titok jellegére, biztonsági jelentőségére vagy az érintett rendszerek és adatok védelmére tekintettel – jogosult megtagadni különösen:
 - a Grayteq termékek működésére, konfigurációjára, biztonsági beállításaira vagy belső működési sajátosságaira vonatkozó technikai információk átadását;
 - bármely módon hátrányosan befolyásolhatja a Grayteq termékek és/vagy komponensek üzembiztos működését, vagy ellehetetleníti azokat ideértve, de nem kizárólag bármely Grayteq termék és/vagy komponens kikapcsolását, eltávolítását és/vagy működésének, illetve funkcionalitásának korlátozását;
 - az adott ügyfél, végfelhasználó vagy rendszer egyedi konfigurációjára, biztonsági állapotára, eseményeire, naplóira, incidenseire vagy egyéb védett információira vonatkozó tájékoztatást;
 - olyan jogi, szerződéses, megfelelőségi vagy egyéb információ átadását, amelynek közlése a Szolgáltató megítélése szerint kizárólag megfelelően azonosított és jogosult személy részére történhet; valamint
 - távoli hozzáférés, hibakeresés, konfigurációs módosítás vagy egyéb olyan technikai támogatás biztosítását, amely jogosulatlan hozzáféréshez, adatközléshez vagy biztonsági kockázathoz vezethet.
- A Szolgáltató a támogatási szolgáltatás biztonságos és szabályszerű teljesítése érdekében jogosult arra, hogy a támogatási igényben érintett ügyfélnél vagy végfelhasználónál közvetlenül felvegye a kapcsolatot olyan személlyel, aki az adott támogatási feladat tekintetében megfelelően azonosítható, és akinek a szükséges jogosultsága, felhatalmazása, szakmai végzettsége vagy kompetenciája, valamint – amennyiben releváns – biztonsági besorolása ellenőrizhető.

- A Szolgáltató a közvetlen kapcsolatfelvételt kizárólag a támogatási igény megfelelő kezelése, az érintett rendszerek és információk biztonságának megőrzése, valamint a támogatási feladat szakszerű teljesítése érdekében kezdeményezi. A kapcsolatfelvétel során a Szolgáltató az alkalmazandó adatvédelmi és adatbiztonsági követelményeket, így különösen az adatkezelés célhoz kötöttségének, adattakarékosságának, bizalmasságának és integritásának követelményeit köteles figyelembe venni.
- A jelen fejezet szerinti jogosultság- és azonosítás-ellenőrzés nem minősül a Szolgáltató részéről az ügyfél vagy a végfelhasználó belső jogosultságkezelési, információbiztonsági vagy adatvédelmi rendszerének átvételének vagy felülvizsgálatának. A Szolgáltató kizárólag azt vizsgálja, hogy a konkrét támogatási igény teljesítéséhez szükséges mértékben megalapozottan megállapítható-e az igényt benyújtó személy jogosultsága.
- Amennyiben a támogatási igény teljesítéséhez szükséges jogosultság vagy azonosíthatóság nem igazolható, a Szolgáltató a támogatási igény teljesítését megtagadhatja vagy felfüggesztheti. Ez nem érinti az ügyfél azon lehetőségét, hogy a támogatási igényt megfelelően azonosítható és jogosult személy útján ismételten előterjessze, illetve a szükséges jogosultságokat a Szolgáltató részére igazolja, illetve semmilyen körülmények között sem értelmezhető a Szolgáltató által vállalt támogatási rendelkezésre-állási ajánlatban és/vagy szerződésben foglaltak megsértését, ilyenformán nem tekinthető a Szolgáltató részéről nem-teljesítésnek és/vagy szerződésszegésnek.
- A jelen fejezet rendelkezései különösen a Szolgáltató által kezelt, illetve a támogatási szolgáltatás során megismert személyes adatok, üzleti titkok, védett ismeretek, műszaki információk, biztonsági adatok, rendszerkonfigurációk és egyéb bizalmas információk jogosulatlan hozzáféréssel vagy közléssel szembeni védelmét szolgálják. A Szolgáltató ezért jogosult a támogatás megtagadására vagy korlátozására minden olyan esetben, amikor az információ vagy technikai beavatkozás megfelelő jogosultság ellenőrzése nélkül történő biztosítása bármely léptékben is adatvédelmi, információbiztonsági, szerződéses vagy üzleti titokvédelmi kockázatot jelentene

■ A támogatás tartalma:

- A támogatás az alábbi feladatok, illetve igények kiszolgálását tartalmazza;
 - Email alapú, illetve telefonos tanácsadás a szoftver beállításaival, használatával kapcsolatban;
 - Biztonságos internet kapcsolaton keresztül (VPN vagy ezzel egyenértékű csatorna) történő távoli segítségnyújtás a jelen dokumentumban foglaltak szerint.
- Grayteq rendszerrel kapcsolatos rendszerbeállítási feladatok elvégzése;
 - szabályalkotási feladatok elvégzése;
 - szabálmódosítás elvégzése;
 - szabályok életbe léptetése, azok eltávolítása, törlése;
- biztonsági politikák és vagy adott biztonsági cél megvalósítását célul tűző szabályok kialakítása, módosítása, életbe léptetése, kivételek képzése, eltávolítása;
- számítógépekre történő távoli Grayteq kliens telepítése, eltávolítása;
- licenzek hozzárendelése Grayteq-el telepített számítógépekhez;
 - kompatibilitási kérdések megválaszolása, illetve ilyen jellegű problémák elhárításának megkísérlése (függően a kompatibilitási probléma súlyától és annak Grayteq rendszer használatával, illetve beállításainak módosításával megoldhatóságától);

■ A támogatás nem tartalmazza:

- A támogatás az alábbi feladatok, illetve igények kiszolgálását nem tartalmazza, így az ezekre irányuló igényeket a gyártó a támogatás keretén belül elvégezni nem tudja, azokra kötelezettséget nem vállal.:
- fejlesztést igénylő hibaelhárítást;
- a szoftver frissen tartásával kapcsolatos feladatok elvégzését;
- új verzió rendelkezésre bocsátását, annak telepítését;

- meglévő verzió upgrade-, illetve downgrade feladatainak és az ezen feladatokhoz kapcsolódó további feladatok és egyeztetések elvégzését;
 - meglévő funkció(k) módosítását, kiegészítését;
 - új funkció fejlesztését;
 - alap-, megújító-, illetve kiegészítő oktatás, vizsga biztosítását;
 - a futtató környezet, hálózat, operációs rendszer vagy bármely, harmadik féltől származó alkalmazás beállításával vagy hibájával, funkcionális csökkenésével, kompatibilitási problémájával kapcsolatos támogatási feladatok elvégzését.
- A szoftver frissen tartásával kapcsolatos feladatok elvégzését a Grayteq Szoftver Támogatás tartalmazza.
 - A támogatás igénybevételehez a Megbízó (vagy szervezet, melynek érdekében kerül használatra bármely Grayteq Data Security Solutions termék vagy szolgáltatás, a továbbiakban, mint Megbízó) állományában legalább 1 fő hivatalos, gyártói Grayteq Data Security Solutions oktatási végzettséget igazoló Grayteq Data Security Expert vizsgabizonyítvánnyal rendelkező kollégával kell rendelkeznie.
 - Amennyiben az adott támogatási igény bejelentésének pillanatában a Megbízó nem rendelkezik minimálisan 1 fő, alkalmazotti státuszban álló Grayteq Data Security Expert vizsgabizonyítvánnyal rendelkező kollégával, úgy az adott támogatási igény elszámolása során – tekintettel a Megbízó oldalán hiányzó Grayteq szakértelemre és az ebből fakadó támogatás-nyújtási nehézségekre – a jelen dokumentumban lentebb részletezett szorzók kerülnek alkalmazásra.

■ Támogatás elszámolásának rendje:

- Támogatás elszámolásának alapja: 0.5 szakértői nap és annak egész számú többszöröse;
- 0.5 szakértői napnak bármely a Grayteq Data Security rendszerhez, illetve annak bármely komponenséhez nyújtott feladat megkezdése számít. A 4 órát meg nem haladó minden, a támogatási feladatok jelen dokumentumban részletezettek közé sorolható tevékenysége 0.5 nap támogatási nap felhasználását jelenti, függetlenül a 4 órán belül rá fordított idő mennyiségétől.
- Amennyiben a gyártó által az adott támogatási feladatra fordított minden megkezdett vagy folytatott támogatási tevékenység, szabály beállítás, módosítása, tesztelés, rendszerbe állítás, finomhangolás során felhasznált idő meghaladja a 4 órát, úgy az automatikusan 1 támogatási nap felhasználását jelenti.

■ Támogatási reakcióidő:

- Az támogatási igény alatt részletezett módok valamelyikén történt bejelentését követően maximum 72 órán belül az támogatási feladat kivitelezése megkezdésre kerül. Ez alól kivételt képez azon eset, amikor az támogatási igény bejelentése vagy Magyarország bármely hivatalos állami ünnepi/banki/munkaszüneti napján történik vagy a bejelentéshez képest számított 72 óra ezen típusú napok valamelyikére esik. Ilyen esetben az támogatási igény elvégzésének megkezdése a 72 óra lejártát követő első munkanap 10:00 CET.
- Az támogatási igény során igényelt feladatok elvégzése, illetve az esetleges hibaelhárítás véghatárideje és támogatási idő ráfordítása a feladattól függően eltérhet, így annak előzetes meghatározása nem lehetséges.
- Az támogatás nyújtásának feltétele a gyártó számára Megbízó által biztosított, időkorlát nélküli, naplózott, biztonságos távoli elérés (preferáltan VPN kapcsolattal), melynek megfelelő és minden pillanatban működő állapotban tartása a Megbízó feladata.

- A távoli elérés kiesése által okozott gyártói reakcióidő növekedés nem tudható be a reakcióidő túllépésének, ugyanakkor a gyártó a távoli elérés bármely hibáját/üzemképtelenségét annak észlelését követően a leghamarabb köteles a Megbízó kapcsolattartója felé írásban jelezni. A biztonságos kapcsolat megfelelő működésének Megbízó részéről történő sikeres helyreállításának pillanata tekintendő az adott támogatási feladat megkezdésére a gyártó számára rendelkezésre álló 72 óra kezdő pillanatának.
- Támogatási igény bejelentése során Megbízónak lehetősége van a támogatási igényt „SÜRGŐS” címkével ellátni, melyet a támogatási igényt bejelentő email tárgyában elhelyezett „SÜRGŐS” szóval jelezhet.
- „SÜRGŐS” címkével ellátott támogatási igény bejelentése esetén a gyártó – alap esetben 72 órás – reakcióideje 24 órára módosul, míg az ilyen címkével ellátott támogatási szolgáltatás időelszámolása során – a jelen dokumentumban részletezett időszorzók alkalmazásán felül – automatikusan, egy további kétszeres (2X) időszorzó kerül alkalmazásra.
- Fentiek alapján bármely „SÜRGŐS” címkével ellátott támogatási igény alapján nyújtott szolgáltatás minimálisan egy (1) támogatási nap felhasználását jelenti.
- A „SÜRGŐS” címke hiányában a gyártó az adott támogatási igényt, mint általános igényt tekinti és az arra vonatkozó rendelkezések szerint kezeli.

■ A támogatás rendelkezésre állásának ideje:

- A hivatalos állami ünnepnapok, banki és munkaszüneti napok kivételével a gyártói támogatással lefedett időszak alatt hétköznap, 09:00 és 16:00 (CET) között. Külön igény szerint lehetőség van hétvégi, illetve a fentiektől eltérő időpontban nyújtott támogatás igénybevételére is, mely esetben a támogatásra fordított idő alábbiakban részletezett többszöröse kerül elszámolásra.
- A támogatásra igénybe vett idő elszámolásánál a normál napi munkaidőn (munkanapokon 09:00-16:00 CET, pénteken 09:00-13:00 CET) kívüli támogatási feladatok elvégzésének elszámolásakor az alábbi szorzók alkalmazandók.

- Legalább 1 fő Grayteq Data Security Expert szakember Megbízó oldali megegyezése esetén:
 - Munkaidőn kívül (16:01-20:00 CET): Másfélszeres (1.5X);
 - Hétfélgén, illetve munkaszüneti napon: Kétszeres (2X);
 - Munkanapokon-, hétfélgén-, illetve munkaszüneti napokon éjszaka (20:01-08:59 CET): Háromszoros (3X);
- Legalább 1 fő Grayteq Data Security Expert szakember Megbízó oldali hiánya esetén:
 - Munkaidőn kívül (16:01-20:00 CET): Kétszeres (2X);
 - Hétfélgén, illetve munkaszüneti napon: Két és félszeres (2.5X);
 - Munkanapokon-, hétfélgén-, illetve munkaszüneti napokon éjszaka (20:01-08:59 CET): Három és félszeres (3.5X);

■ **Támogatási igény bejelentésének módjai:**

- Támogatási igény bejelentésére kizárólag a Grayteq bevezetési/támogatási szerződésben nevesített (vagy szerződés hiányában a következő pontban részletezett) kapcsolattartó jogosult az alábbi módokon. Egyéb, nem a jogosult kapcsolattartó általi bejelentéseket a gyártó nem tekinti hivatalos bejelentésnek és mint ilyeneket figyelmen kívül hagyja.
- Amennyiben a Grayteq Data Security rendszer beszerzése, illetve aktuális megújítása a Megbízótól eltérő harmadik félen (akár természetes, akár jogi személy) keresztül történt, úgy hivatalos kapcsolattartóként a rendszert, illetve az aktuális megújítást a gyártótól közvetlenül megrendelő személy vagy szervezet kijelölt kapcsolattartója értendő.
- új támogatási igény bejelentése:
 - email küldésével a support@grayteq.com email címre, mely esetben az email gyártó általi vételétől kezdődően számolandó a ráfordítás időtartama,

- a gyártó által biztosított a support@grayteq.com email cím mögött üzemelő hibajegy-kezelő rendszerbe történő igénybejelentés. A támogatásra fordított idő ezen esetben a hibajegy-kezelő rendszer által hibajegy számmal ellátott, az igény vételét nyugtázó email hibajegy-kezelő rendszer általi elküldésének pillanata számít a támogatás megkezdésének. Ezen hibajegy-kezelő rendszer esetleges elérhetetlensége esetén az igénybejelentés az előző pontban részletezettek szerint történhet.
- nyitott támogatási hibajegyre történő igény bejelentése:
 - A korábban már megnyitott támogatási hibajegy számát a bejelentésre szolgáló és a support@grayteq.com címre küldött email tárgyában a hibajegy-kezelő rendszer által elvárt formátumban (kapcsos zárójelek között írt támogatási hibajegy szám) megadásával egyértelműen beazonosítható módon szükséges a gyártó számára megküldeni annak érdekében, hogy a hibajegyben foglalt feladatok és tevékenységek egyértelműen nyomon követhetők illetve az adott hibajegyben elvégzett támogatási feladatokra fordított időkeret nyomon követhető legyen.
- Támogatási igény egyéb módon történő bejelentése (telefon, fax, postai levél stb.) nem tekinthető támogatási igénylésének, így arra a gyártó támogatást nem nyújt.
- Támogatási szolgáltatás igénybevételére – úgy általános, mint „SÜRGŐS” igény esetén - a gyártó által a weblapján (<https://www.grayteq.com>) hivatalosan közzétett gyártói munkaszünetek időtartama alatt nincs lehetőség.
- Az ezen időintervallumok során a Megbízó által bejelentett támogatási igények gyártói reakcióideje a fenti weblapon jelzett nyitási időpont napján, 10:00 CET időpontban indul.

■ **Támogatási hibajegy és igény lezárása:**

- A támogatási igényre amennyiben a Megbízótól a gyártó által küldött válasz elküldési időpontjához képest számított 48 órán belül nem érkezik reakció, úgy a gyártó az adott támogatási igényt lezártnak tekinti és a vonatkozó jegyet lezárja.

■ Támogatás elszámolásának módja:

- Az adott támogatási feladat elszámolása a gyártó részéről a Megbízó számára az adott támogatási feladat során elvégzett munkafolyamatokat és azok időigényét részletező munkalap/jegyzőkönyv emailben történő megküldésével történik.

■ Véleményezés, kifogásolás:

- Valamennyi elszámolásban leírtakkal kapcsolatban a Megbízót véleményezési, illetve kifogásolási jog illeti meg, melynek legkésőbbi határideje a gyártó által a Megbízó részére megküldött összesítő (Munkalap/Jegyzőkönyv) elküldésének pillanatától számított 72 óra. Az ezen határidőt követően küldött véleményezést és kifogást a gyártó nem fogad így vélemény, kifogás hiányában vagy annak határidőn túli megküldése esetén a támogatási összesítőben leírtakat elfogadottnak tekinti, azokkal kapcsolatos további véleményezésnek vagy kifogásolásnak nem ad helyt.

■ Értesítés:

- A gyártói támogatás legalább 80%-os felhasználásakor a gyártó email útján értesítheti a Megbízót a támogatási időkeret fennmaradó részéről, ezzel nyújtva lehetőséget a támogatási időkeret vásárlás útján történő bővítésére.

■ Dokumentum elérhetőség:

- A Grayteq Szoftver Támogatási Rendelkezésre Állási Feltételek dokumentum mindenkor hatályos verziója a gyártó hivatalos honlapján (<https://www.grayteq.com>) érhető el.
- Jelen dokumentum elérhető a <https://www.grayteq.com/downloads/support/in-force/grayteq-support-readiness-conditions-hu-08132026.pdf> URL-en.

■ **Dokumentum hatályba lépés:**

- A Végfelhasználói Támogatási Feltételek mindenkor hatályos verziója a gyártó hivatalos honlapján érhető el. A Szolgáltató fenntartja a jogot jelen feltételek egyoldalú módosítására, amelyről a Megbízót a hatálybalépést megelőzően legalább 15 (tizenöt) nappal e-mailben tájékoztatja. A módosítások nem érintik hátrányosan a már megkötött és fennálló támogatási kereteket vagy a folyamatban lévő támogatási feladatokat. Jelen feltételek a honlapon történő közzétételt követő 72. órában lépnek hatályba, amennyiben a Megbízóval kötött egyedi szerződés másként nem rendelkezik.

Kapcsolat:
info@grayteq.com

Támogatás:
support@grayteq.com

Disztribútoraink és
viszonteladóink elérhetőségeiért
kérjük, lépjen kapcsolatba velünk!

Az Ön Grayteq partnere:

A Grayteq név, logó, a Grayteq DLP és más, a jelen dokumentumban nevesített Grayteq termékek a mindenkori jogtulajdonosának a védjegyei vagy bejegyzett védjegyei az Egyesült Államokban és/vagy más országokban. Az egyéb nevek a jogtulajdonosaik védjegyei lehetnek.

A közzétett információk előzetes értesítés nélküli megváltoztatásának jogát fenntartjuk. Hibák és elírások előfordulhatnak.

Copyright © 2026.
Minden jog fenntartva.