

CONDIZIONI DI GARANZIA, MANUTENZIONE ORDINARIA E ASSISTENZA ON-LINE

Le presenti Condizioni di Garanzia, Manutenzione Ordinaria e Assistenza On-line ("Condizioni di Assistenza On-Line") sono parte integrante dei termini e condizioni stabilite nel Contratto di Acquisto stipulato tra il Cliente e HDS (il "Contratto"). I termini in lettere maiuscole indicati nelle presenti Condizioni di Assistenza On-line, avranno significato identico a quello definito nel Contratto. In caso di incongruenza tra le Condizioni di Assistenza On-line ed il Contratto, prevarrà quanto stabilito nel Contratto.

1. Periodo di Garanzia e Strumenti di Tutela

- (a) HDS garantisce i Prodotti per il periodo specificato nel relativo Ordine o Allegato oppure, qualora non sia specificata alcun periodo, per dodici mesi a partire dal primo giorno del mese successivo alla prima, in ordine di tempo, tra la data di consegna e la data di installazione delle Apparecchiature e Software operativo, e per novanta giorni dalla data di consegna dei Programmi ("Periodo di Garanzia").
- (b) Durante il Periodo di Garanzia HDS potrà, a propria scelta e a sue spese, riparare o sostituire i Prodotti non conformi alla garanzia contenuta nel Contratto. Il Cliente dovrà esercitare la garanzia con comunicazione scritta da inviarsi a HDS durante il Periodo di Garanzia.
- (c) Qualora i Servizi non siano eseguiti secondo quanto garantito dal Contratto, HDS si impegna a prestare nuovamente i Servizi senza alcun costo aggiuntivo per il Cliente oppure accrediterà a quest'ultimo il costo dei Servizi, subordinatamente alla richiesta di esercizio della garanzia. Il Cliente dovrà sottoporre qualsiasi richiesta di esercizio della garanzia per iscritto entro novanta giorni dalla prestazione dei Servizi che abbia dato luogo a tale richiesta.

2. Esclusioni dalla garanzia - Componenti

- (a) Dalla garanzia è escluso qualsiasi Prodotto danneggiato per evento fortuito, negligenza o abuso da parte di qualsiasi soggetto diverso da HDS e dei suoi subappaltatori, o per calamità naturale, o per esposizione ad ambiente fisico inadeguato, o per difetto di manutenzione secondo quanto previsto dalle procedure raccomandate da HDS o, infine, nel caso di modifiche apportate senza la preventiva autorizzazione scritta di HDS.
- (b) Nonostante l'applicazione della garanzia di HDS, le Apparecchiature potranno includere componenti riutilizzati o rilavorati. Tutti i componenti rimossi nel corso della prestazione del servizio di garanzia o dei Servizi di Manutenzione e Assistenza, saranno di proprietà di HDS.

3. Selezione della Manutenzione e del Piano di Assistenza del Cliente

In aggiunta alle garanzie sopra menzionate, il Cliente fruirà dei Servizi di Manutenzione e di Assistenza conformemente al piano specificato nel relativo Ordine o Allegato previsto dal Contratto. I Servizi di Manutenzione e Assistenza potranno non essere disponibili in alcune località, mentre i piani potranno variare secondo la località o essere soggetti a corrispettivi aggiuntivi.

4. Manutenzione in proprio

La manutenzione in proprio delle Apparecchiature comprende:

- (a) l'accesso ad un portale per l'assistenza alla manutenzione in proprio, che fornisce informazioni e documentazione tecnica atte a facilitare la riparazione di un cattivo funzionamento o la risoluzione di un

problema connesso all'operatività delle Apparecchiature;

- (b) la procedura di immissione ordini relativi a parti di ricambio, per la sostituzione di componenti mal funzionanti o difettosi, attraverso il portale per l'assistenza on-line alla manutenzione in proprio;
- (c) gli aggiornamenti software e firmware attraverso il portale per l'assistenza on-line;
- (d) l'assistenza tecnica telefonica remota relativa a problemi di isolamento difettoso, installazione, configurazione, interoperabilità o problemi di altro genere.

5. Ambito applicativo dei Servizi di Manutenzione in loco sulle Apparecchiature

La manutenzione in loco sulle Apparecchiature HDS include:

- (a) la supervisione ed l'installazione delle modifiche tecniche che abbiano un impatto sul grado di affidabilità delle Apparecchiature, e che a giudizio di HDS possano essere applicate alle Apparecchiature medesime;
- (b) la manutenzione preventiva delle Apparecchiature, ivi incluse le operazioni necessarie di lubrificazione, rettifica o sostituzione delle parti inutilizzabili;
- (c) la manutenzione non programmata delle Apparecchiature, incluse le riparazioni, rettifiche o sostituzioni di parti inutilizzabili, che HDS riterrà necessarie durante le ore di effettuazione del servizio.

Sono escluse dalla manutenzione delle Apparecchiature: le modifiche tecniche diverse da quelle descritte al punto 5 (a) che precede; la fornitura e la manutenzione di ambienti idonei alle Apparecchiature, come specificato da HDS; la disponibilità e la prestazione di interventi elettrici esterni ad un elemento delle Apparecchiature o la manutenzione di accessori, pezzi, attrezzature o altri dispositivi non elencati nel relativo Ordine o Allegato; la verniciatura, rifinitura o altra operazione di messa a nuovo delle Apparecchiature; la riparazione di danni derivanti da eventi fortuiti, calamità naturali, trasporto, negligenza o uso improprio, l'assenza di un ambiente costantemente idoneo all'installazione (inclusa, a titolo esemplificativo, la mancanza di energia elettrica, aria condizionata o controllo del livello di umidità ambientale), o danni derivanti da cause diverse da quelle connesse all'utilizzo ordinario; la sostituzione e/o la riparazione di una Parte di Ricambio se il sigillo di fabbrica è stato manomesso; il movimento, la nuova disposizione o configurazione delle Apparecchiature o dei cavi, impianti elettrici aggiuntivi, o riparazione di un sito o stazione già predisposta per renderla operativa; l'installazione o rimozione di accessori, pezzi o altri dispositivi, o la fornitura di attrezzature; il supporto necessario o reso più difficoltoso a causa della mancata installazione, da parte del Cliente, della versione più recente del Software messa a disposizione da HDS; qualsiasi servizio che il personale addetto alla manutenzione o altri dipendenti di HDS non siano in grado di eseguire, a causa di alterazioni alle Apparecchiature o del collegamenti delle stesse ad altre macchine o dispositivi tramite mezzi meccanici o elettrici.

6. Ambito applicativo dei Servizi di Assistenza per il Software

L'Assistenza HDS per il Software rappresenta la forma di supporto richiesta in relazione all'utilizzo ordinario del Software, conformemente alle Specifiche Pubblicate dello stesso, attraverso:

- (a) l'assistenza telefonica remota per (i) individuare il problema e l'origine dello stesso e fornire il supporto necessario alla risoluzione di tale problema; (ii) fornire indicazioni utili sull'installazione degli Aggiornamenti; e (iii) rispondere a richieste mirate riguardanti informazioni di secondaria importanza sul Software;
- (b) l'intervento in loco e fornitura di aggiuntivi informatici per la correzione e definizione di problemi, a cura ed esclusiva discrezione di HDS ove necessario;
- (c) l'accesso ad Aggiornamenti "obbligatoriosi" della Versione in uso, senza costi.
- (d) il Servizio di assistenza Software, con l'esclusione dei seguenti eventi (o di altri eventi analoghi al di fuori del ragionevole controllo di HDS):
- (e) l'assistenza di altro software, accessori, pezzi, macchine, sistemi o altri dispositivi non forniti da HDS;
- (f) l'assistenza di Software operativo presente nelle Apparecchiature non soggetto a manutenzione di HDS;
- (g) l'assistenza resa difficoltosa da alterazioni, aggiunte, modifiche o variazioni del Software, delle Apparecchiature o del sistema del Cliente o del contesto operativo;
- (h) l'assistenza richiesta o resa più difficoltosa dal mancato aggiornamento, da parte del cliente, alla più recente versione del Software messa a disposizione da HDS;
- (i) la diagnosi e/o correzione di problemi non associati al Software;
- (j) i Servizi Professionali e addestramento, controllati e consegnati dai Servizi di Soluzione Globale HDS;
- (k) i servizi di installazione del software descritti al comma 8 (b).

7. Servizi di "Hi-Track"

I servizi di Manutenzione e Assistenza includono i servizi di diagnostica e monitoraggio a distanza sulle Apparecchiature idonee, mediante l'utilizzo dell'hardware, software, microcodici e documentazione Hi-Track® proprietari ("**Servizi di Hi-Track**"). Tale materiale è di esclusiva proprietà di HDS con la definizione di Hitachi IP indicata nel Contratto, ed al Cliente non sarà concesso alcun diritto in licenza su detto Materiale. Il Cliente dovrà fornire e mantenere, a proprie spese, tutte le linee di telecomunicazione, monitoraggio, PC, modem e accesso richieste da HDS per la messa in atto e la fornitura dei Servizi Hi-Track. Qualora il Contratto o la fornitura di Servizi di Manutenzione e Assistenza nell'ambito dei Servizi Hi-Track sia scaduto, il Cliente autorizzerà HDS a disabilitare tali ultimi Servizi e a disinstallare e rimuovere tutti i materiali dai locali del Cliente, utilizzati da HDS per la fornitura di detti servizi. HDS garantisce che non avrà accesso ai dati del Cliente, nel corso della fornitura dei Servizi Hi-Track. HDS manterrà la segretezza su tutte le password fornite dal Cliente a HDS in relazione alla fornitura dei Servizi Hi-Track.

8. Servizi di Installazione

- (a) HDS fornirà i servizi di installazione specificati nel Contratto o nel relativo Ordine o Allegato, ed ulteriormente descritti nella Descrizione dei Servizi di Installazione applicabile.
- (b) HDS potrà fornire i servizi di installazione Software in loco, qualora ritenga di dover provvedere personalmente all'installazione del Software, previo pagamento di corrispettivo aggiuntivo. L'installazione non porta al pronto funzionamento del Software; il pronto funzionamento del software è un Servizio Professionale. Qualora il Cliente richieda la realizzazione di una pronta attivazione o di risorse aggiuntive, dovrà corrispondere un corrispettivo aggiuntivo sulla base delle proprie esigenze, del Software e/o delle

Apparecchiature. HDS informerà in anticipo il Cliente in merito al costo del corrispettivo previsto per i Servizi Professionali.

9. Servizi per Corrispettivi Aggiuntivi

Qualora il Cliente faccia richiesta a HDS di eseguire:

- (a) qualsiasi servizio "escluso" negli articoli 2 e 5; o
- (b) qualsiasi "Servizio di Manutenzione e Assistenza" al di fuori degli orari di copertura o delle zone di assistenza previste dal piano di assistenza del Cliente; o
- (c) qualsiasi altro Servizio che HDS ragionevolmente definisca "estraneo all'ambito applicativo" delle Condizioni di Assistenza On-Line.

HDS potrà eseguire i relativi Servizi in base alle proprie tariffe in vigore oppure in base ad un corrispettivo fisso dichiarato ("**Servizi Fatturabili**") Qualora il Cliente autorizzi soggetti diversi dal personale di manutenzione o altro personale autorizzato di HDS a muovere, ricollocare, eseguire manutenzione o assistenza, o riparare Apparecchiature o Software, il Cliente dovrà certificare nuovamente la propria idoneità a mantenere gli impegni nei confronti di HDS in forza delle presenti Condizioni di Assistenza On-Line. HDS fatturerà in base alle tariffe in vigore, il corrispettivo per la ricertificazione e per le ulteriori riparazioni necessarie per il ripristino delle Apparecchiature e del Software alle normali condizioni operative.

10. Termine e Cessazione dei Servizi di Manutenzione e Assistenza

- (a) HDS terminerà i propri Servizi di Manutenzione e Assistenza immediatamente all'atto del trasferimento da parte del Cliente delle Apparecchiature ad altra persona o soggetto. Ciascuna parte potrà far cessare i Servizi di Manutenzione e Assistenza per giusta causa in conformità al diritto di recesso richiamato nel Contratto.
- (b) Senza limitare i propri diritti altrove previsti nel Contratto, il Cliente potrà richiedere la cessazione del Servizio di Manutenzione e Assistenza per una o più delle Apparecchiature e/o per uno o più Software, mediante preavviso scritto di trenta giorni a HDS. Qualsiasi comunicazione di cessazione di singolo Servizio di Manutenzione e Assistenza dovrà contenere la chiara identificazione dello specifico elemento del Servizio che si intende far cessare. Qualora, a ragionevole giudizio di HDS, la cessazione di un Singolo Servizio di Manutenzione e Assistenza influisca in maniera negativa sulla capacità di HDS di fornire al Cliente altri Servizi, HDS potrà, a propria discrezione, far cessare l'erogazione di tali altri Servizi.
- (c) Gli obblighi di HDS per il Servizio di Manutenzione e Assistenza per Apparecchiature non più fabbricate, scadranno dopo cinque (5) anni dall'ultima data di fabbricazione dell'apparecchiatura, parti di ricambio o accessori per il relativo modello di Apparecchiatura. HDS comunicherà al Cliente, per quanto possibile, tale data di scadenza con almeno tre (3) mesi di anticipo.

11. Assistenza per Software in circolazione e non più in circolazione

- (a) HDS fornirà Assistenza Normale (come appresso definita) per l'Ultima Versione nonché per la versione precedente del Software. Qualora una versione sia più vecchia di una versione precedente all'ultima in circolazione, HDS fornirà Assistenza Limitata (come appresso) per un periodo di dodici mesi successivo a quello di generale disponibilità della Versione Ultima in Circolazione..
- (b) Per "Assistenza Normale" si intende lo sviluppo e la fornitura di versioni successive, pacchetti di servizi, Stringhe Informatiche e Riparazioni, necessari al mantenimento del Software sostanzialmente in linea con le Specifiche Pubblicate.

- (c) Per "Assistenza Limitata" si intende la fornitura di pacchetti in essere di servizi nonché pacchetti di Servizi, Stringhe Informatiche e Riparazioni, necessari al mantenimento del Software sostanzialmente in linea con le Specifiche Pubblicate. HDS non fornisce assistenza per versioni del Software che siano anteriori alle due precedenti la Versione Ultima in Circolazione.
- (d) HDS potrà rifiutarsi di fornire parti informatiche aggiuntive per la correzione e definizione di problemi del Software, nel caso che il Cliente possa risolvere il Problema o il difetto mediante passaggio alla Versione Successiva più aggiornata. HDS non fornisce assistenza per il Software operativo, a meno di eseguire anche la manutenzione delle Apparecchiature sulle quali tale Software sia installato. In tal caso il Cliente dovrà essere in possesso di valida licenza appropriata del Software, prima che insorga da parte di HDS l'obbligo di fornire assistenza per tale Software. Qualora la licenza del Cliente sia cessata per qualsivoglia motivo (inclusa l'assegnazione o trasferimento della licenza a terzi), gli obblighi di assistenza per il Software in capo a HDS cesseranno.

12. Materiali di Manutenzione

HDS potrà custodire il Materiale di Manutenzione all'interno dei Prodotti o altrove nei locali del Cliente per sua comodità. Soltanto il personale di HDS sarà autorizzato ad utilizzare il Materiale di Manutenzione. Tale materiale rimarrà incessantemente in sola ed esclusiva proprietà di HDS con la definizione di Hitachi IP indicata nel Contratto, ed il Cliente non avrà alcun diritto concesso in licenza. Il Cliente non potrà utilizzare, accedere, modificare, copiare o ricollocare il Materiale di Manutenzione né consentire ad altri di fare altrettanto, e dovrà restituire o consentire a HDS di disinstallare tale materiale su richiesta di quest'ultima o all'atto della cessazione dei Servizi di Manutenzione e Assistenza.

13. Trasferibilità dei Servizi

Il Cliente accetta quanto segue:

- (a) HDS non avrà alcun obbligo nei confronti del Cliente per i Prodotti acquistati presso soggetti diversi da HDS o dai suoi canali di distribuzione autorizzati;
- (b) Il Cliente non potrà cedere o trasferire alcun contratto di garanzia, manutenzione e/o assistenza con HDS a terzi senza il preventivo assenso scritto di HDS. HDS non avrà alcun obbligo di prestare Servizi di Manutenzione e Assistenza nei confronti dell'Assegnatario;
- (c) In taluni casi, qualora HDS fornisca Prodotti di terzi al Cliente, quest'ultimo otterrà i servizi di assistenza direttamente presso il venditore del Prodotto del terzo, e non presso HDS.

14. Ulteriori Definizioni

Allegato: qualunque documento firmato ed allegato al Contratto che lo integri o modifichi.

Ultima Versione: l'ultima Versione Nuova del Software rilasciato da HDS (designata in ordine progressivo da HDS come, ad esempio, "Nuova Versione 1.0.0").

Modifiche Tecniche: modifiche di progettazione o cambiamenti del micro codice, lanciati per migliorare la

funzionalità e le prestazioni operative dell'Apparecchiatura. Le Modifiche Tecniche sono normalmente sviluppate e rilasciate dal produttore dell'Apparecchiatura.

Apparecchiature: l'hardware e pezzi di ricambio.

Materiali di Manutenzione: gli strumenti diagnostici e/o di rilevazione, inclusi a titolo esemplificativo il software, firmware e relativa documentazione Hi-Track®, personal computer o computer portatili, manuali di manutenzione e altra documentazione.

Servizi di Manutenzione e Assistenza: i servizi di manutenzione delle apparecchiature ed assistenza sul software, indicati più specificamente nelle Condizioni On-line nonché nelle Descrizioni del Servizio di Manutenzione applicabili.

Nuova Versione: una nuova versione del Software che fornisce una significativa funzionalità aggiuntiva o potenziata e/o prestazioni significativamente potenziate, messe generalmente a disposizione da HDS previo pagamento di corrispettivo aggiuntivo.

Ordine: un ordine sottoposto in forma scritta o elettronica per l'acquisto di Prodotti e/o Servizi, conforme ai requisiti all'epoca previsti al riguardo da HDS.

Stringhe informatiche e Riparazioni: le modifiche eseguite al Software da parte di HDS per rendere stabile o restituire tale Software ad uno stato di sostanziale conformità alle Specifiche applicabili.

Parte di Ricambio: un sottoinsieme di componenti sigillati in fabbrica e soffetto a sostituzione unitaria presso il sito del Cliente.

Problema: il caso in cui un Prodotto HDS non sia sostanzialmente conforme alle Specifiche Pubblicate.

Servizi professionali: l'abilitazione del software, migrazione dei dati e altri servizi.

Specifiche Pubblicate: le specifiche per i Prodotti elencate come valide al momento dell'accettazione dell'Ordine.

Aggiornamento della Versione: un aggiornamento dell'Ultima Versione che contenga correzioni di errori e/o miglioramenti funzionali di minore importanza e che sia generalmente messo a disposizione da parte di HDS senza costi aggiuntivi (indicata in ordine progressivo, ad esempio, come "versione 1.1.0").

Servizi: qualsiasi Servizio Fatturabile, di Manutenzione ed Assistenza, Servizio Professionale e altro servizio elencato nelle offerte pubblicate di volta in volta da HDS.

Prodotti di Terzi: qualsiasi Apparecchiatura o Software non elencata nel listino prezzi dei prodotti standard HDS pubblicato di volta in volta.

Software di terze parti: qualsiasi software che sia contenuto o che includa Prodotti di Terzi.

Aggiornamenti: versioni successive e correzioni di errori del Software precedentemente concesso in licenza da HDS, elencate nel listino prezzi dei prodotti standard HDS pubblicato di volta in volta.