

GARANTI OG GENERELLE VEDLIKEHOLDS OG STØTTEVILKÅR

Disse Garantier, og Generelle Online Vedlikeholds og Støttevilkår ("Online Støttevilkår") må leses sammenhengende med alle andre vilkår og tilstander som kommer i tillegg i Kjøpekontrakten mellom Deg og HDS ("Avtale"). Betegnelser med stor bokstav i disse Online-vilkårene har samme betydning som beskrevet i Avtalen. Hvis det er inkonsekvens mellom disse Online Støttevilkårene og Avtalen, vil Avtalen være det bestemmende dokument.

1. Garantiperiode og Hjelpemiddel.

- HDS garanterer Produktet enten for den perioden spesifisert i den relevante Bestillingen eller Vedlegget, eller hvis ingen tidsperiode er spesifisert, i tolv måneder fra første dag i måneden etterfulgt den første av leveransedato eller installasjonsdato, for Utstyr og Operativprogramvare, og 90 dager fra leveringsdato for Program ("Garantiperiode").
- I løpet av Garantiperioden vil HDS, etter deres valg og kostnader, enten reparere eller bytte ut Produkter som ikke tilfredsstillende garantikravene innebefattet i Avtalen. Du må skriftlig forelegge alle garantikrav til HDS i løpet av Garantiperioden.
- Hvis Tjenestene ikke er utført som garantert i Avtalen, skal HDS umiddelbart gjenta tjenestene uten ekstra kostnader til Deg eller refundere tjenesteprisen referert i garantikravet til Deg. Du må skriftlig forelegge alle garantikrav innen 90 kalenderdager fra tjenesteytelsene som forårsaker kravet.

2. Garantiutelukkelser; Deler.

- Garantiene utelukker alle Produkter som er skadet av tilfældigheter, forsømmelse, eller misbruk av alle andre Parter utenom HDS eller deres underleverandører, eller ved naturkatastrofer, eller utsatt for uegnede fysiske funksjonsomgivelser, ikke skikkelig vedlikeholdt i følge prosedyrene anbefalt av HDS eller forandret uten HDS' foregående skriftlige godkjenning.
- Utstyr kan innebefatte deler som er brukte eller refabrikerte; HDS' garantier gjelder like fullt. Alle deler som er fjernet som følge av utføring av garanti-tjenesten eller alle Vedlikeholds og Støttetjenester skal være HDS' eiendom.

3. Valg av Din Vedlikeholds og Støtteplan

I tillegg til garantiene, vil Du motta Vedlikeholds og Støttetjenester med den planen beskrevet i relevant Bestilling eller Vedlegg til Avtalen. Det er mulig at Vedlikeholds og Støttetjenester ikke er tilgjengelig på visse steder, og planer kan variere fra sted til sted eller være gjenstand for tilleggsgebyr.

4. Selvbetjent Vedlikehold

Selvbetjent vedlikehold av Utstyr omfatter følgende:

- tilgang på online selvbetjeningsstøtteportal som gir teknisk informasjon og dokumentasjon til å utføre reparasjon av funksjonsfeil eller feil på Utstyrets funksjon.
- bestillingsprosess av deler for å bytte ut en feilfungerende eller defekt del via online selvbetjeningsstøtteportalen.
- Programvare og fastvareoppdateringer via den online selvbetjeningsportalen.
- teknisk assistanse via fjerntelefon for å hjelpe med isolasjonsfeil, installasjon, konfigurering, interoperativitet eller andre Ustyrsproblemer.

5. Omfang av Vedlikeholdstjenester av Utstyr på stedet

HDS' vedlikehold av Utstyr på stedet omfatter følgende:

- overoppsyn og installasjon av tekniske forandringer som har innvirkning på Utstyret, som HDS fastslår å være anvendelig til Utstyret;
- Preventivt vedlikehold av Utstyr inklusive nødvendige smøringer, justeringer eller utbytting av ubrukelige deler; og
- Vedlikehold som ikke er planlagt for Utstyr, inkludert reparasjon, justeringer eller utbytting av ubrukelige deler som er fastslått nødvendig av HDS i løpet av de gjeldende tidsdekning av oncall.

Følgende ligger utenfor rammen av vedlikehold av Utstyr: Mekaniske forandringer andre enn de som er beskrevet i 5(a) ovenfor; anskaffelse og vedlikehold av egnede omgivelser for Utstyret, som beskrevet av HDS; tilgjengeligheten og prestasjon av alt elektrisk utstyr utenfor Utstyret eller vedlikehold av tilbehør, tilleggsutstyr, utstyr, eller andre anordninger som ikke er oppsett i vedrørende Bestilling eller Vedlegg; maling, oppussing, eller annen renovering av Utstyr; reparasjon av skader som resultat av ulykke, naturkatastrofer, transportering, forsømmelse eller misbruk, sviktende evne til vedvarende å sikre passende installasjonsomgivelser (inkludert, men ikke begrenset, til svikt av strøm, klimaanlegg eller fuktighetskontroll), eller fra andre årsaker enn vanlig bruk; reparasjon av felt utbyttingsutstyr hvis fabrikkseglet av denne har blitt brutt; flytting, omarrangering eller rekonfigurering av Utsyr eller kabler, tilleggsledninger, eller reparasjon på en tidligere planlagt plass eller stasjon for å gjøre den funksjonell; installasjon eller fjerning av tilleggsutstyr, tilkoblinger eller andre apparater, eller tilførsel av utstyr; støtte som er nødvendig eller gjort vanskeligere enn det som er praktisk på grunn av Din sviktende evne til å opprettholde de nyeste Programvareversjonene som er tilgjengelig til Deg fra HDS; alle tjenester som er upraktiske for HDS' tjenestepersonell eller representanter å utføre på grunn av forandringer på Utsyret eller tilkoblingene av mekanisk eller elektrisk type til en annen maskin eller apparat.

6. Omfang av Støttetjenester for Programvare

HDS' Programvarestøtte er støtte som er nødvendig i forbindelse med vanlig bruk av Programvaren i samsvar med dens Kunngjorte Spesifikasjoner, ved:

- fjernstøtte ved telefon for (i) å fastslå problemet, og dens opprinnelse og for å hjelpe til å løse problemet; (ii) råd om installasjon av oppdateringer; og (iii) svar på mindre "ad hoc"-spørsmål vedrørende Programvaren.
- Intervensjon på stedet hvor det er nødvendig og anskaffelse av Oppdaterings og Korrigeringspakker om nødvendig, som skal utføres kun ved HDS' Skjønn; og
- tilgang til gratis "obligatorisk" utgivelse av oppdateringer
- Programvarestøttetjenester utelukker følgende tilfeller (eller alle andre lignende tilfeller som ligger utenfor HDS' rimelige kontroll):
- støtte av annen programvare, tilbehør, tilleggsutstyr, maskiner, systemer eller andre apparater som ikke er levert av HDS;
- støtte av Operativprogramvare innlagt på Utstyret men som ikke er vedlikeholdt av HDS;
- støtte som viser seg å være mer vanskelig på grunn av forandringer, tillegg, modifikasjoner eller variasjoner på Programvaren, Utstyret eller omgivelsene til Operativsystemet Ditt.

- (h) Støtte som er mer komplisert eller viser seg nødvendig på grunn av Din mangel på å vedlikeholde de nyeste versjonene av Programvaren som er tilgjengelig til Deg fra HDS.
- (i) diagnose og/eller korrigerende av problemer som ikke er forbundet med Programvaren;
- (j) Profesjonelle Tjenester og opplæring, som er planlagt og levert av HDS Globale Løsningstjenester;
- (k) Programvareinstallasjonstjenester beskrevet i Avsnitt 8(b).

7. **Hi-Track Tjenester.**

Vedlikehold og Støttetjenester har fjerndiagnostikk og overvåkingstjenester inkludert med visse Utstyr, som bruker HDS enerettig Hi-Track® maskinvare, programvare, mikrokode og dokumentasjon ("**Hi-Track Tjenester**"). Dette materiale skal alltid forbli HDS' enerettige og eksklusive eiendom som Hitachi IP som beskrevet i Avtalen, og Du mottar ingen lisensrettigheter ved dette materialet. Du må anskaffe og opprettholde, for egen regning, alle telekommunikasjonslinjer, monitor, datamaskin, modem og tilgang som er nødvendig for at HDS skal kunne implementere og utføre Hi-Track Tjenester. Dersom Avtalen eller leveranse av Vedlikehold og Støttetjenester underlagt denne er oppsagt, skal Du tillate HDS å slå av Hi-Tracktjenestene og avinstallere og fjerne all materiale i Dine lokaler som brukes av HDS for disse tjenestene. HDS garanterer at de ved bruk av Hi-Tracktjenester ikke vil ha adgang til Din data. HDS skal opprettholde sikkerhet med hensyn til alle passord som Du utgir til HDS i forbindelse med deres Hi-Tracktjenester.

8. **Installasjonstjenester**

- (a) HDS skal utføre installasjonstjenester som beskrevet i Avtalen eller relevant Bestilling eller Vedlegg, og som videre beskrevet i den anvendelige Installasjonstjenestebeskrivelsen.
- (b) HDS kan tilby installasjonstjenester av programvare på stedet (dersom HDS foreslår at Programvaren må installeres av HDS) for et ekstra beløp. Installasjon resulterer ikke i produksjonsklar implementering av Programvaren; produksjonsklar programvareimplementering er en Profesjonell Tjeneste. Hvis Du trenger produksjonsklar implementering eller andre kapabiliteter i tillegg, må Du betale et ekstra gebyr basert på Dine behov, og Programvare og/eller Utstyr. HDS vil opplyse Deg om de Profesjonelle Tjenestene på forhånd.

9. **Tjenester tilgjengelig for ekstra gebyr**

Dersom Du henstiller HDS om å utføre:

- (a) noen av unntakstjenestene i Avsnitt 2 og 5; eller
- (b) noen Vedlikeholds og Støttetjenester utenfor dekningsstidsrom eller støttesone for Din støtteplan; eller
- (c) noen andre Tjenester som HDS rimelig bestemmer å være "utenfor rammen" av Online Støttetjenester,

Kan HDS utføre relevante Tjenester til HDS' gjeldene takst eller ved hjelp av tilbudt fastsatte gebyrer ("**Fakturerte Tjenester**"). Hvis Du tillater noen andre enn HDS' autoriserte tjenestepersonell eller representanter å forflytte, flytte til et annet sted, utføre vedlikehold eller støtte eller reparere Utstyr eller Programvare, må Du få Vedlikeholdsrettighetene godkjent igjen dersom Du vil fortsette disse Online Støttevilkårene. HDS vil kreve daværende takst for å få rettighetene godkjent igjen og videre reparasjon som er nødvendig for å gjenopprette Utsyr eller Programvare tilbake til godt fungerende tilstand.

10. **Oppsigelse og Forfall av Vedlikeholds og Støttetjenester**

- (a) HDS vil heve sin Vedlikeholds og Støttetjenester umiddelbart dersom Du overfører Utstyret Ditt til en annen WMS Online Terms_v5_20MAR08_EMEA_Norwegian

person eller enhet. Hver av partene kan si opp Vedlikeholds og Støttetjenestene i overensstemmelse med oppsigelsesrettene beskrevet i Avtalen.

- (b) Uten begrensning av rettighetene Dine andre steder i Avtalen, kan du si opp Vedlikeholds og Støttetjenestene på en eller flere deler av Utstyret og/eller Programvaren ved å gi HDS 30 dagers foregående skriftlig meddelelse. Alle meddelelser om å si opp en enkel Vedlikeholds og Støttetjeneste må beskrive den spesifikke Tjenesten som blir oppsagt. Dersom, i følge HDS' rimelige oppfatning, oppsigelsen av en enkel Vedlikeholds og Støttetjeneste vil sterkt innvirke på muligheten for HDS å utføre andre Tjenester, så kan HDS selv bestemme om disse andre Tjenestene også skal opphøre.
- (c) Ansvar for HDS' Vedlikeholds og Støttetjenester på Utstyr som ikke lenger blir produsert vil utløpe fem (5) år fra den siste produksjonsdatoen for dette utstyret, reservedeler eller tilbehør for den relevante modellen på Utstyret. HDS vil bruke kommersiell rimelig innsats for å gi Deg minst tre (3) måneders foregående varsel for alle utløpsdatoer.

11. **Någjeldende og Erstattet Programvarestøtte**

- (a) HDS vil utføre Normal Støtte (som beskrevet nedenfor) på det Någjeldende utgivelse og en tidligere versjon av Programvaren. Dersom en utgivelse er eldre enn en tidligere versjon fra Någjeldende Utgivelse, skal HDS utføre Begrenset Støtte (som beskrevet nedenfor) i en 12-månedersperiode etterfølgende den allmenne tilgjengeligheten på den Någjeldende Utgivelsen.
- (b) "Normal Støtte" betyr utvikling og utføring av oppgraderinger, servicepakker, Patch og Fixoppdateringer som er nødvendig for å opprettholde Programvaren i samsvar med Kunngjorte Spesifikasjoner.
- (c) "Begrenset Støtte" betyr utføring av eksisterende tjenestepakker, og eksisterende Patch og Fixoppdateringer som er nødvendig for å opprettholde Programvaren i samsvar med Kunngjorte Spesifikasjoner. HDS utfører ikke Støtte for Programvareutgivelser som er eldre enn to foregående versjoner av Nyeste Utgivelse.
- (d) HDS kan avslå å installere Patch og Fix oppdateringer på Programvare dersom Du kunne ha løst Problemet eller defekten ved å oppgradere til den Siste Utgivelse. HDS støtter ikke Operativprogramvaren med mindre HDS også utfører vedlikehold av Utstyret som den er installert på og Du må ha gyldig Programvarelisens før HDS har noen form for ansvar for å støtte Din Programvare. Dersom Din Lisens av en eller annen grunn er utløpt (inkludert grunnet overdragelse eller overføring av lisensen til en annen part) vil HDS' Programvareansvar opphøre.

12. **Vedlikeholdsmateriale**

HDS kan lagre Vedlikeholdsmateriale inne i Produktet eller andre steder i Dine lokaler hvis det er praktisk. Kun HDS' personale har tillatelse til å bruke Vedlikeholdsmateriell. Vedlikeholdsmateriell skal alltid forbli HDS enerettige og eksklusive eiendom som Hitachi IP som beskrevet i Avtalen, og Du mottar ingen lisensrettigheter. Du kan ikke bruke, oppnå tilgang til, forandre, kopiere eller forflytte Vedlikeholdsmateriell eller tillate andre personer å gjøre det og må returnere eller tillate HDS til å avinstallere det ved krav fra HDS eller ved oppsigelse av Vedlikeholds og Støttetjenestene.

13. **Overførbarhet av Tjenester**

Du godtar at:

- (a) HDS ikke har noe ansvar til Deg for Produkter kjøpt fra kilder andre enn HDS eller deres autoriserte leveransepartnere;
- (b) Du kan ikke overdra eller overføre noen garantier, vedlikehold og/eller støttestrukturer med HDS til

en tredje part uten foregående skriftlig godkjenning fra HDS. HDS skal ikke ha noe ansvar for å utføre noe Vedlikeholds og Støttetjenester til erverver; og

- (c) I visse tilfeller når HDS gir Tredje Parts Produkter til Deg, skal du kunne få vedlikeholdstjenester direkte fra leverandør for Tredje Parts Produkt, og ikke fra HDS.

14. Beskrevne Vilkår som kommer i tillegg

Vedlegg: alle underskrevne dokumenter vedlagt denne Avtalen som supplerer eller utbedrer det.

Nåværende Utgivelse: den siste Nye Versjonen av Programvaren utgitt av HDS (betegnet fortløpende av HDS som, for eksempel, "Ny Versjon 1.0.0").

Konstruksjonsforandringer: designforandringer eller mikrokodeforandringer innledet for å forbedre funksjon og operativprestasjon av Utstyret. Konstruksjonsforandringer er normalt utviklet og utgitt av Utstyrsfabrikanten.

Utstyr: maskinvarer og reservedeler.

Plassbyttingsenhet (FRU): en submontering av deler forseglet på fabrikken og underlagt utbytting som en diskret enhet på kundestedet.

Vedlikeholdsmateriale: diagnose og/eller overvåkingsredskap, inkludert, uten begrensning, Hi-Track[®] programvarer, fastvarer og relatert dokumentasjon, personlige datamaskiner eller laptops, vedlikeholdsmanualer og annen dokumentasjon.

Vedlikehold og Støttetjenester: Støttetjenester av vedlikehold og programvare på utstyret er beskrevet i nøyere detaljer i disse Online-vilkårene og anvendelige Vedlikeholdstjenestebeskrivelser.

Ny Versjon: en ny versjon av programvaren som gir betydelig tillagt og forbedret funksjon og/eller betydelig forbedret

prestasjon som er gjort allment tilgjengelig av HDS ved hjelp av et tilleggsgebyr.

Bestilling: en skriftlig eller elektronisk bestilling av et Produktkjøp og/eller Tjenester forelagt i samstilling med HDS nåværende bestillingsbetingelser.

Patch og Fixoppdateringer: Forandringer utført på Programvaren av HDS som oppretter eller restaurerer vesentlige tilpasninger med de gjeldende spesifikasjoner.

Problem: et tilfelle hvor et HDS-produkt ikke vesentlig tilpasser seg til Kunngjorte Spesifikasjoner.

Profesjonelle Tjenester: programvareaktivering, datamigrering og andre tjenester.

Utgitte Spesifikasjoner: spesifikasjonene på produktene som er listet som gyldige på bestillingstidspunkt.

Oppdatering på Utgivelse: en oppdatering av Nåværende Utgivelse som inneholder gal korrigerende og/eller mindre funksjonsforbedring og som er allment gjort tilgjengelig av HDS uten ekstra betalingskrav (betegnet fortløpende av HDS som, for eksempel, "Utgivelse 1.1.0").

Tjenester: Fakturerbare Tjenester, Vedlikeholds og Støttetjenester, Profesjonelle Tjenester og alle andre tjenester listet i vår utgitte tilbud fra tid til annen.

Tredje Parts Produkter: alt utstyr eller programvare anskaffet av Oss som ikke er listet i vår prisliste for standardprodukt utgitt fra tid til annen.

Tredje Parts Programvare: alle programvarer innebefattet i eller bestående av Tredje Parts Produkter.

Oppdateringer: påfølgende utgivelse og feilkorrekasjoner på Programvare som tidligere er bevilget av Oss, som oppsatt i prislisten på standardprodukt utgitt til enhver tid.