

Disse Garanti- og Vedligeholdelses- og Onlinesupportbetingelser ("Online Supportbetingelser") skal læses sammen med alle andre betingelser og vilkår i nærværende Købsaftale mellem Dem og HDS ("Aftale"). Begreber, der er skrevet med stort i disse Onlinesupportbetingelser, har samme betydning som i nærværende Aftale. Såfremt der er nogen uoverensstemmelser mellem disse Onlinesupportbetingelser og nærværende Aftale, vil Aftalen være det styrende dokument.

1. Garantiperiode og retsmidler.

- HDS yder garanti på Produkterne i enten den periode, der angives i gældende Ordre eller Bilag, eller såfremt der ikke er angivet nogen periode, i tolv måneder fra den første dag i måneden efter leveringen, eller installationsdatoen, uanset hvilken, der kommer først, på Udstyr og Operativsoftware, og 90 dage fra leveringsdatoen på Programmer ("Garantiperiode").
- Under Garantiperioden vil HDS, efter eget skøn og for egen regning, enten reparere eller udskifte ethvert Produkt, som ikke efterlever garantien i nærværende Aftale. De skal indgive ethvert garantikrav skriftligt til HDS under Garantiperioden.
- Såfremt Serviceydelserne ikke udføres som garanteret i nærværende Aftale, vil HDS omgående genudføre Serviceydelserne uden opkrævning, eller kreditere Dem prisen på Serviceydelserne underlagt garantikravet. De skal indgive ethvert garantikrav skriftligt inden for 90 kalenderdage efter udførelsen af Serviceydelserne, hvoraf kravet udspringer.

2. Garantiundtagelser; Komponenter.

- Garantierne omfatter ikke Produkter, der er blevet beskadiget grundet en ulykke, forsømmelse eller misbrug af enhver anden part end HDS eller dennes underleverandører, eller grundet en naturkatastrofe eller et upassende fysisk operativmiljø, som ikke bliver ordentligt vedligeholdt i henhold til de procedurer, der anbefales af HDS, eller som er blevet ændret uden HDS' forudgående skriftlige samtykke.
- Udstyr kan omfatte komponenter, der er brugte eller genfremstillede, ikke desto mindre, vil HDS' garantier gælde. Alle komponenter, der fjernes under udførelsen af garantiservice eller andre Vedligeholdelses- og Supportserviceydelser, forbliver HDS' ejendom.

3. Valg af Deres Vedligeholdelses- og Supportplan

Udover garantierne, vil De modtage Vedligeholdelses- og Supportserviceydelser i overensstemmelse med den plan, der er angivet i WMS Online Terms_v5_20MAR08_EMEA_Danish

gældende Ordre eller Bilag, i medfør af nærværende Aftale. Vedligeholdelses- og Supportserviceydelser vil muligvis ikke være tilgængelige på bestemte beliggenheder, eller kan være underlagt et ekstragebyr.

4. Selvbetjeningsvedligeholdelse

Selvbetjeningsvedligeholdelse af udstyr omfatter følgende:

- adgang til en selvbetjenings-supportportal online, som tilbyder teknisk information og dokumentation for at muliggøre reparation af en defekt eller løsningen af et problem i forbindelse med betjeningen af udstyret.
- ordrebehandling i forbindelse med bestilling af erstatningsdele til udskiftning af en defekt komponent via selvbetjenings-supportportalen online.
- Software- og firmwareopdateringer via selvbetjenings-supportportalen online.
- Fjernassistance pr. telefon i forbindelse med fejlisolering, installation, konfiguration, interoperabilitet eller andre udstyrmæssige anliggender.

5. Omfanget af Vedligeholdelsesservice af Udstyr på stedet

HDS' Vedligeholdelsesservice af Udstyr på stedet omfatter følgende:

- opsyn med og installation af mekaniske ændringer, der har indvirkning på Udstyrets driftssikkerhed, som efter HDS' skøn, gælder for Udstyret; og
- forebyggende vedligeholdelse af Udstyr, herunder nødvendig smøring, tilpasning og udskiftning af usericerbare dele; og
- ikke-planlagt vedligeholdelse af Udstyr, herunder reparation, tilpasning eller udskiftning af usericerbare dele, som det skønnes nødvendigt af HDS, inden for det tidsrum, hvor sådanne opkald besvares.

Følgende er ikke omfattet af aftalen om Udstyrsvedligeholdelse: Mekaniske ændringer, udover dem, som beskrives i punkt 5(a) ovenfor; levering og vedligeholdelse af et passende miljø til Udstyret, som angivet af HDS; tilgængeligheden og udførelsen af alt elektrisk arbejde eksternt på en Udstyrskomponent, eller vedligeholdelsen af tilbehør, påmonteringer, udstyr, eller andre enheder, der ikke fremgår af gældende Ordre eller Bilag; maling, bearbejdning, eller anden form for istandsættelse af Udstyret; reparation af skader, der udspringer fra en ulykke, naturkatastrofe, transport, forsømmelse eller misbrug, manglen på et passende installationsmiljø (inklusive, men ikke begrænset til strømsvigt, klima anlæg eller fugtighedskontrol), eller som skyldes årsager

udover almindelig brug; reparation af Field Replacement Units, såfremt fabriksforseglingen på pågældende Replacement Unit er brudt; flytning, bevægelse, omorganisering eller rekonfiguration af Udstyr eller kabler, yderligere ledningsføring, eller reparation af et tidligere forberedt sted eller plads med henblik på at gøre det driftsklart; installation eller fjernelse af tilbehør, påmonteringer eller andre enheder, tilvejebringelse af artikler; support, som påkræves eller besværliggøres pga. Deres manglende vedligeholdelse af den seneste version af den Software, som er gjort tilgængelig for Dem af HDS; enhver serviceydelser, som anses for at være upraktisk for HDS' servicepersonale eller repræsentanter grundet ændringer i Udstyret eller deres forbindelse, via mekaniske eller elektriske hjælpemidler, til en anden maskine eller enhed.

6. Omfanget af Supportserviceydelser på Software

HDS Softwaresupport udgør den support, der påkræves i forbindelse med almindelig brug af Software i medfør af de Offentliggjorte Specifikationer, gennem:

- (a) fjerntelefonsupport for at (i) identificere problemet, og dets årsag og finde en løsning på samme; (ii) vejledning om installation af Opdateringer; og (iii) besvarelse af mindre "ad hoc" softwareforespørgsler;
- (b) indgriben på stedet, hvor dette måtte være nødvendigt, og levering af Patches og Fixes, når dette måtte være nødvendigt, som udføres efter HDS' skøn; og
- (c) adgang til gratis, "obligatoriske" Produktopdateringerne.
- (d) Softwaresupportserviceydelse omfatter ikke følgende hændelser (eller enhver anden lignende hændelse uden for HDS' rimelige kontrol):
- (e) support på anden software, tilbehør, påmonteringer, maskiner eller andre enheder, der ikke leveres af HDS;
- (f) support på Operativsoftware, som ligger på udstyr, der ikke vedligeholdes af HDS;
- (g) support, som besværliggøres grundet enhver ændring, tilføjelse eller variation af Softwaren, Udstyret eller Deres system eller operativmiljø;
- (h) support, som påkræves eller besværliggøres grundet Deres manglende vedligeholdelse af den sidste nye version af Software, der er blevet gjort tilgængelig for Dem af HDS;
- (i) diagnose og/eller udbedring af problemer, der ikke har noget med Softwaren at gøre;
- (j) Professionelle Serviceydelser og træning, som omfattes og leveres af HDS Global Solution Services;

(k) Softwareinstallationservice beskrevet i Punkt 8(b).

7. Hi-Track Serviceydelser

Vedligeholdelses- og Supportserviceydelser omfatter fjern diagnostisk- og overvågningsservice for kvalificeret Udstyr, ved hjælp af HDS' navnebeskyttede Hi-Track® hardware, software, mikrokode og dokumentation ("**Hi-Track Serviceydelser**"). Dette materiale vil altid forblive HDS' ene- og eksklusiv ejendom som Hitachi IP, som beskrevet i nærværende Aftale, og De vil ikke blive tildelt nogen licensrettigheder til dette materiale. De skal selv sørge for og vedligeholde, for egen regning, alle telefonlinjer, skærme, PC'er, modemer og adgang, der kræves for at implementere og yde Hi-Track Serviceydelserne. Såfremt nærværende Aftale eller ydelse af Vedligeholdelses- og Supportservice blive bragt til ophør, vil De tillade HDS at deaktivere Hi-Track Serviceydelserne, samt deinstallere og fjerne alt materiale fra Deres lokaliteter, som benyttes af HDS for at yde denne service. HDS garanterer, at de ikke vil få adgang til Deres data via ydelse af Hi-Track Serviceydelserne. HDS vil opretholde fortroligheden omkring alle de adgangskoder, De oplyser til HDS i forbindelse med ydelse af Hi-Track Serviceydelserne.

8. Installationservice

- (a) HDS yder installationservice som angivet i nærværende Aftale eller gældende Ordre eller Bilag, og som beskrives i nærmere detaljer i gældende Installationservicebeskrivelse.
- (b) HDS kan yde softwareinstallationservice på stedet (i de tilfælde, hvor HDS anbefaler, at Softwaren installeres af HDS) mod et ekstragebyr. Installationservice resulterer ikke i produktionsklar implementering af Softwaren; produktionsklar implementering af Software udgør en særskilt, professionel serviceydelse. Hvis De har behov for produktionsklar implementering eller andre kapabiliteter, skal De betale et ekstragebyr, der fastsættes ud fra Deres specifikke behov, samt den pågældende Software og/eller Udstyr. HDS vil informere Dem om servicegebyret, inden aftalen finder sted.

9. Serviceydelser mod ekstragebyr

Hvis De anmoder HDS om at udføre:

- (a) enhver af de "ekskluderede" serviceydelser i Punkt 2 eller 5; eller
- (b) enhver Vedligeholdelses- eller Supportserviceydelse, der ikke er omfattet af tidspunkterne og supportzonerne i Deres supportplan; eller
- (c) Enhver anden Serviceydelse, som HDS med rimelighed fastslår som værende "uden for" Onlinesupportbetingelserne.

HDS må udføre de relevante Serviceydelser til HDS' på pågældende tidspunkt gældende takst eller på basis af

en anslået fast pris ("**Fakturerbare serviceydelser**"). Hvis De tillader nogen anden udover HDS' autoriserede servicepersonale eller repræsentanter at flytte, omrokere, udføre vedligeholdelse eller support, eller reparere Udstyr eller Software, skal De recertificere Deres vedligeholdelsesberettigelse for at fortsætte HDS' forpligtelse i medfør af nærværende Onlinesupportbetingelser. HDS vil opkræve sin på pågældende tidspunkt gældende takst for recertificering og yderligere reparationsarbejde, der måtte være nødvendig for at genoprette Udstyret eller Softwaren i god driftstilstand.

10. Ophør og udløb af Vedligeholdelses- og Supportserviceydelser

- (a) HDS vil med øjeblikkelig varsel standse alle Vedligeholdelses- og Supportserviceydelser, hvis De overdrager Deres Udstyr til en anden person eller enhed. Begge parter kan bringe Vedligeholdelses- og Supportserviceydelser til ophør i overensstemmelse med ophørsbetingelserne, som fremgår af nærværende Aftale.
- (b) Uden at begrænse Deres rettigheder andetsteds i nærværende Aftale, kan De bringe Vedligeholdelses- og Supportserviceydelserne for en eller flere udstyrkomponenter og/eller Software ved at give HDS 30 dages forudgående skriftlig varsel. Enhver ophørsvarsel vedr. en enkeltstående Vedligeholdelses- og Supportserviceydelse skal identificere det specifikke Serviceelement, som ønskes bragt til ophør. Hvis, såfremt det af HDS skønnes rimeligt, ophøret af en enkeltstående Vedligeholdelses- og Supportserviceydelse har en ugunstig indvirkning på HDS' evne til at yde Dem andre Serviceydelser, kan HDS, efter eget skøn, bringe disse andre Serviceydelser til ophør.
- (c) HDS' forpligtelser vedr. Vedligeholdelses- og Supportserviceydelser for Udstyr, der ikke længere fabrikeres, udløber fem (5) år fra den sidste fabrikationsdato af det udstyr, de erstatningsdele og det tilbehør, der anvendes til den pågældende Udstyrsmodel. HDS vil, inden for et rimeligt omfang, bestræbe sig på, at give Dem minimum tre (3) måneders varsel, inden enhver udløbsdato indtræffer.

11. Nuværende og afløst Softwaresupport

- (a) HDS yder Normal Support (som defineret nedenfor) på den Nuværende Produktversion, og en tidligere version af den pågældende Software. Hvis en Produktversion er ældre end den tidligere version af den Nuværende Produktversion, vil HDS yde Begrænset Support (som defineret nedenfor) i en 12 måneder lang periode i henhold til den Nuværende Produktversions generelle tilgængelighed.

- (b) "Normal Support" Betyder udvikling og levering af opgraderinger, servicepakker, Patches og Fixes, der er nødvendige for holde Softwaren i betydelig overensstemmelse med de Offentliggjorte Specifikationer.
- (c) "Begrænset Support" betyder levering af eksisterende servicepakker og eksisterende Patches og Fixes, der er nødvendige for holde Softwaren i betydelig overensstemmelse med de Offentliggjorte Specifikationer. HDS yder ikke Support for Softwareversioner, der er ældre end de to tidligere versioner af den Nuværende Produktversion.
- (d) HDS kan afvise, at levere Patches og Fixes til Software, såfremt De kunne have løst Problemet eller defekten ved at opgradere til den seneste Produktversion. HDS yder ikke support på Operativsoftwaren, medmindre HDS også vedligeholder det Udstyr, hvorpå denne software er installeret, og De skal være i besiddelse af den korrekte Softwarelicens, inden HDS forpligter sig til at yde support på Deres Software. Hvis Deres license af en eller anden årsag bliver bragt til ophør (herunder grundet overdragelse af licensen til tredjemand), ophører HDS' forpligtelse til at yde Softwaresupport.

12. Vedligeholdelsesmateriale

HDS kan oplagre Vedligeholdelsesmateriale indeni Produkterne eller andetsteds på Deres lokaliteter for bekvemmeligheds skyld. Kun HDS' personale er bemyndiget til at anvende Vedligeholdelsesmaterialerne. Vedligeholdelsesmaterialerne vil altid forblive HDS' ene- og eksklusive ejendom som Hitachi IP, som beskrevet i nærværende Aftale, og De vil ikke blive tildelt nogen licensrettigheder. De må ikke anvende, få adgang til, ændre, kopiere eller flytte Vedligeholdelsesmaterialet, eller tillade nogen anden person at gøre dette, og skal tilbagelevere eller lade HDS deinstallere dette materiale, på HDS' forlangende, eller ved Vedligeholdelses- og Supportserviceydelsernes ophør.

13. Overdragelighed af serviceydelser

De indvilliger i at:

- (a) HDS ingen forpligtelser har over for Dem mht. Produkter, der er købt hos andre end HDS eller dennes autoriserede distributionspartnere;
- (b) De ikke må tildele eller overdrage nogen form for garanti-, vedligeholdelses- og/eller supportordning med HDS til tredjemand, uden at opnå forudgående skriftlig samtykke fra HDS. HDS er ikke forpligtet til at yde nogen Vedligeholdelses- og Supportserviceydelser til hvem overdragelse sker; og
- (c) I særlige tilfælde, hvor HDS leverer Tredjemandsprodukter til Dem, vil De modtage vedligeholdelsesservice direkte fra udbyderen af Tredjemandsproduktet, og ikke HDS.

14. Yderligere definerede termer

Bilag: ethvert af de underskrevne dokumenter, der er bilag til nærværende aftale, og som enten supplerer eller ændrer den

Nuværende produktversion: den sidste Nye Version af den Software, som udsendes af HDS (afmærket i rækkefølge af HDS som f.eks. "Produktversion 1.1.0").

Mekaniske ændringer: designmæssige ændringer eller mikrokodeændringer, der foretages for at forbedre funktionaliteten og Udstyrets driftsydelse. Mekaniske ændringer udvikles og sendes normalt på markedet af Udstyrsfabrikanten.

Udstyr: hardware og reservedele.

Field Replacement Unit (FRU): en undersamling af dele, der tilloddes på fabrikken, og som er underlagt udskiftning som en separat enhed på kundestedet.

Vedligeholdelsesmateriale: diagnostisk og/eller sporingsværktøjer, inklusive, men ikke begrænset til Hi-Track® software, firmware og tilhørende dokumentation, personlige computere eller bærbare computere, vedligeholdelsesmanualer og anden dokumentation.

Vedligeholdelse og Support Serviceydelse: udstyrsvedligeholdelse og software supportserviceydelser er beskrevet i nærmere detaljer i Onlinebetingelserne og gældende Vedligeholdelsesservicebeskrivelser.

Ny version: en ny version af den Software, der tilbyder væsentlige, ekstra- eller forbedrede funktioner, og/eller en væsentligt forbedret ydeevne, som gøres almindeligt tilgængelig af HDS mod et ekstragebyr.

Ordre: en skriftlig eller elektronisk ordre for købet af Produkter og/eller Serviceydelser, som indgives i henhold til HDS' aktuelle ordrekraav.

Patches og Fixes: ændringer, der foretages i Softwaren af HDS med det formål at etablere eller genoprette konformitet med gældende Specifikation.

Problem: et tilfælde, hvor et HDS Produkt ikke i betydelig grad opfylder de Offentliggjorte Specifikationer.

Professionelle serviceydelser: softwareaktivering, datakonvertering og andre serviceydelser.

Offentliggjorte specifikationer: specifikationer for de Produkter, der er angivet på tidspunktet for ordremodtagelsen er gældende.

Opdatering af produktversion: en opdatering af den Nuværende Produktversion, der indeholder fejlrettelser og/eller mindre funktionelle forbedringer, og som gøres almindeligt tilgængelig af HDS uden ekstragebyr (afmærket i rækkefølge af HDS som f.eks. "Produktversion 1.1.0").

Serviceydelser: fakturerbare Serviceydelser, Vedligeholdelses- og Supportserviceydelser, Professionelle Serviceydelser og enhver anden serviceydelse, som fra tid til anden bliver anført i HDS' offentliggjorte produktportefølje.

Tredjemandsprodukter: alt udstyr eller software leveret af os, som ikke står anført på vores standard produktprisliste, som offentliggøres fra tid til anden.

Tredjemandssoftware: al software indeholdt i eller som indeholder Tredjemandsprodukter.

Opdateringer: efterfølgende produktversioner eller fejlretninger af Software, som tidligere er blevet licenseret af os, som anført på vores standard produktprisliste, der offentliggøres fra tid til anden.