

# Termes et conditions de maintenance et support Hitachi Data Systems Products

March 2011

## Table des Matières

<b>1. SERVICES D'INSTALLATION</b> .....	<b>3</b>
1.1 Les services d'installation .....	3
1.2 L'installation ne comprend pas : .....	3
1.3 Installation du Logiciel .....	3
<b>2. SERVICES DE MAINTENANCE ET SUPPORT</b> .....	<b>3</b>
2.1 Choix de votre plan de maintenance et support .....	3
2.2 Services de maintenance et support proposés en libre service .....	3
2.3 Services de maintenance et support proposés sur site .....	3
2.4 Eléments exclus des Services de maintenance et support sur site .....	3
2.5 Services de support proposés pour les Logiciels .....	4
2.6 Eléments exclus des Services de support des Logiciels .....	4
2.7 Support pour les versions en cours et antérieures des Logiciels .....	4
2.8 Services de surveillance à distance .....	5
2.9 Résiliation et expiration des Services de maintenance et support .....	5
<b>3. MATERIAUX DE MAINTENANCE</b> .....	<b>5</b>
<b>4. SERVICES PAYANTS ADDITIONNELS</b> .....	<b>5</b>
<b>5. CESSIBILITE DES SERVICES</b> .....	<b>6</b>
<b>6. REMUNERATION ET REGLEMENTS</b> .....	<b>6</b>
<b>7. LIMITATION DE RESPONSABILITE</b> .....	<b>6</b>
<b>8. LOI APPLICABLE</b> .....	<b>6</b>
<b>9. TERMES DEFINIS</b> .....	<b>6</b>
<b>ANNEXE A</b> .....	<b>8</b>
<b>1. SERVICES D'INSTALLATION</b> .....	<b>8</b>
Service d'Installation de base (Seulement sur certains Produits Modular Storage)	
.....	8
<b>2. MATRICE DE DISPONIBILITE</b> .....	<b>9</b>
<b>ANNEXE B</b> .....	<b>10</b>
<b>1. MATRICE DE DISPONIBILITE</b> .....	<b>10</b>
<b>2. SERVICES DE GARANTIE ET DE MAINTENANCE SUR SITE – DETAIL</b> .....	<b>11</b>
Niveau Service de base jours ouvrés .....	11
Niveau Service Standard .....	11
Niveau Service Premium .....	11
<b>3. RESUME GENERAL DES SERVICES SUR SITE</b> .....	<b>13</b>
<b>4. MAINTENANCE LOGICIEL A DISTANCE</b> .....	<b>13</b>
<b>5. SERVICES DE MAINTENANCE PAR L'UTILISATEUR FINAL (SELF-SERVICE)</b> .....	<b>14</b>
Self-service de base .....	14
Self-service étendu .....	14
<b>6. RESUME GENERAL DE L'OFFRE EN SELF-SERVICE</b> .....	<b>14</b>

# Termes et conditions de maintenance et support

Ces termes et conditions optionnels de maintenance et support (ci-après les « Termes et conditions ») s'appliquent aux services d'installation, maintenance et support d'Hitachi Data Systems (ci-après, les « Services de maintenance et support ») achetés par le client. En cas de conflit, les présents Termes et conditions seront subordonnés à toute disposition d'un contrat spécifique de Services de maintenance et support signé avec Hitachi Data Systems (ci-après « HDS ») ou un prestataire agréé d'HDS (ci-après un « Prestataire agréé »).

## 1. SERVICES D'INSTALLATION

**1.1 Les services d'installation** (ci-après les Services d'installation ») peuvent être acquis sur les bases indiquées à l'Annexe A.

### 1.2 L'installation ne comprend pas :

- (a) La définition de l'implantation physique des Equipements;
- (b) Les travaux électriques dont la connexion des Equipements à votre alimentation électrique ;
- (c) Les travaux éventuels (y compris de test) relatifs au système d'exploitation ;
- (d) La gestion de la salle informatique ;
- (e) Le réglage des performances ;
- (f) La formation avancée des opérateurs ;
- (g) Le déplacement de tout équipement ne provenant pas de HDS ;
- (h) La disponibilité sur site au-delà de la phase de test du système de stockage installé ;
- (i) La désinstallation des équipements déplacés ;
- (j) La participation aux réunions du client ;
- (k) Le développement, l'intégration et la mise en œuvre du dispositif SAN ;
- (l) L'implémentation et la mise en production des logiciels.

### 1.3 Installation du Logiciel

HDS pourra fournir des services additionnels d'installation sur site de Logiciels (si HDS conseille leur installation par ses soins) en contrepartie d'une rémunération distincte. En effet, les Services d'installation n'ont pas pour but de rendre les Logiciels opérationnels. Si vous souhaitez une assistance à ce titre, HDS vous fournira un devis de Services professionnels selon vos besoins, votre configuration Logicielle et vos Equipements.

## 2. SERVICES DE MAINTENANCE ET SUPPORT

### 2.1 Choix de votre plan de maintenance et support

Les Services de maintenance et support des Produits peuvent être acquis sur les bases indiquées à l'Annexe B. Ils pourront ne pas être disponibles dans certains endroits, de même que leur contenu sera susceptible de varier d'un endroit à l'autre ou de faire l'objet d'une

facturation complémentaire. Les Services de maintenance et support pourront également être modulés par type ou famille d'Equipement ou de Produit, comme indiqué dans l'Annexe B.

### 2.2 Services de maintenance et support proposés en libre service

Les Services suivants de maintenance et support sont proposés en libre service :

- (a) L'accès à un Portail de Self-Service en Ligne proposant des informations techniques et de la documentation destinées à **faciliter la réparation de tout dysfonctionnement ou la** résolution de tout autre problème rencontré lors de l'exploitation des Equipements ;
- (b) Un module de commande en ligne pour remplacer tout composant défectueux ;
- (c) Des mises à jour des Logiciels ;
- (d) Une assistance technique téléphonique afin d'identifier les failles et contribuer à régler tout autre problème d'installation, de configuration, de compatibilité etc. lié aux Equipements.

### 2.3 Services de maintenance et support proposés sur site

Les Services suivants de maintenance et support sont proposés sur site :

- (a) Supervision et installation de tout dispositif d'amélioration de la fiabilité des Equipements jugé souhaitable par HDS ;
- (b) Maintenance préventive des Equipements y compris toute opération de lubrification, réglage ou remplacement de composants défectueux ; et
- (c) Maintenance non programmée des Equipements (durant les heures de disponibilité applicables) y compris toute opération de réparation, réglage ou remplacement de composants défectueux jugée nécessaire par HDS.

### 2.4 Eléments exclus des Services de maintenance et support sur site

Les éléments suivants sont exclus des Services de maintenance et support sur site :

- (a) Les Correctifs techniques autres que ceux décrits à l'article 2.3 (a) ci-dessus ;

- (b) La mise en place et le maintien de l'environnement des Equipements spécifié par HDS ;
- (c) La réalisation de tous travaux électriques à l'extérieur d'un Equipement ou bien, l'entretien de tout accessoire, équipement ou autre dispositif non listé dans le présent document ou ses annexes ;
- (d) Toute mise en peinture, reprise ou autre travail de remise en état d'un Equipement ;
- (e) Toute réparation des dommages survenant à l'occasion d'accidents, de désastres naturels, de transports, d'une absence d'utilisation ou d'une mauvaise utilisation, de l'absence en continu d'un environnement propice (y compris, sans limitation, en termes d'alimentation électrique, de conditionnement de l'air et de contrôle de l'humidité) ou de toute autre cause en dehors de l'usage ordinaire ;
- (f) Toute réparation d'un Module de rechange si le scellé usine dudit module a été cassé ;
- (g) Tout déplacement ou reconfiguration d'un Equipement ou des câbles y afférents, de même que tout câblage complémentaire ou réparation d'un site antérieurement mis en service afin de le remettre en service ;
- (h) Toute installation ou enlèvement d'accessoires ou autres dispositifs, de même que toute fourniture supplémentaire
- (i) Toute opération de maintenance ou autre service relatif à tout Equipement HBA (host bus adaptor) fourni par HDS mais non installé et utilisé conjointement à un Equipement de stockage d'HDS ;
- (j) Toute opération d'installation physique, désinstallation ou remplacement de l'environnement requis par les équipements d'HDS ;
- (k) Tout Service de maintenance que le personnel ou les représentants d'HDS seraient empêchés de rendre du fait d'une altération d'un Equipement ou de sa connexion mécanique ou électrique à toute autre machine ou dispositif.

## 2.5 Services de support proposés pour les Logiciels

Les Services de support proposés pour les Logiciels incluent :

- (a) Une assistance téléphonique afin de (i) identifier tout problème et sa source et contribuer à résoudre le problème ; (ii) proposer des conseils lors de l'installation des Mises à jour ; et (iii) répondre à des questions courantes relatives aux Logiciels ;
- (b) Une intervention sur site si nécessaire, ainsi que la mise à disposition de Patches le cas échéant, le tout à la seule discrétion d'HDS ;
- (c) Un accès gratuit aux Mises à jour logicielles.

## 2.6 Eléments exclus des Services de support des Logiciels

Les éléments suivants sont exclus des Services de

support des Logiciels :

- (a) Le support de tout autre logiciel, accessoire, machine, système ou autre dispositif non fourni par HDS ;
- (b) Toute opération de support rendue plus difficile en raison de toute modification d'un Logiciel, d'un Equipement ou de votre système ou environnement d'exploitation ;
- (c) Le diagnostic et/ou la rectification de tout problème non découlant d'un Logiciel ;
- (d) Les Services professionnels et la formation dispensés par ailleurs par HDS ;
- (e) Les services additionnels d'installation sur site de Logiciels décrits à l'article 1.3.

## 2.7 Support pour les versions en cours et antérieures des Logiciels

- (a) HDS assurera un Support normal (selon la définition ci-dessous) au titre de la Version en cours et de la version immédiatement antérieure de tout Logiciel. S'agissant de toute version plus ancienne, HDS assurera un Support limité (selon la définition ci-dessous) durant une période de 12 mois à partir de la date de mise à disposition générale de la Version en cours.
- (b) Le terme « Support normal » désigne le développement et la mise à disposition de toute mise à jour, service pack, patch etc. nécessaire afin de maintenir le Logiciel dans un état substantiellement conforme aux Spécifications publiées.
- (c) Le terme « Support limité » désigne la mise à disposition des services packs, patches etc. nécessaires afin de maintenir le Logiciel dans un état substantiellement conforme aux Spécifications publiées. HDS n'assure pas de support au titre de plus de deux versions antérieures à la Version en cours.
- (d) HDS se réserve le droit de refuser de mettre à disposition des patches etc. au titre d'un Logiciel donné si le Problème ou défaut aurait pu être solutionné en installant une Mise à jour logicielle. HDS n'assure pas de support au titre du système d'exploitation à moins d'être également responsable de l'Equipement hébergeant ledit système d'exploitation.

Vous devrez disposer d'une licence valable au titre de tout Logiciel pour lequel vous désirez un support de la part d'HDS. Si votre licence est terminée pour une raison quelconque (y compris par transfert à une autre partie) toute obligation corrélative de support de la part d'HDS cessera alors.

## 2.8 Services de surveillance à distance

Les Services de maintenance et support pourront inclure des services de diagnostic et surveillance à distance (s'agissant d'Équipements éligibles) mettant en œuvre les matériels, logiciels, le microcode et la documentation du système de Surveillance à Distance Hi-Track® d'HDS (ci-après les « Services Hi-Track »). Ces éléments restent la seule et exclusive propriété d'HDS et vous n'obtenez aucun droit de licence ou autre relatif aux Services Hi-Track ou éléments associés. Vous devrez fournir et entretenir, à vos frais, toutes les lignes de télécommunications, moniteurs, micro-ordinateurs, modems et accès requis par HDS aux fins de mise en œuvre des Services Hi-Track. S'il est mis fin à votre contrat de service ou à la prestation des Services de maintenance et support y afférents, vous permettrez à HDS de désactiver les Services Hi-Track et de désinstaller et enlever tous les matériels utilisés par HDS dans vos locaux aux fins de prestation desdits services. HDS garantit qu'HDS n'accède pas à vos données lors de la fourniture des Services Hi-Track. HDS s'engage à respecter la confidentialité de tout mot de passe fourni à HDS pour les besoins de prestation des Services Hi-Track. Certains autres services de surveillance à distance pourront être fournis (en mode libre service) dans le cas de certains Equipements éligibles ; ces services ne requièrent pas d'intervention particulière de la part d'HDS et n'entraînent pas des enregistrements d'appels.

## 2.9 Résiliation et expiration des Services de maintenance et support

- (a) HDS mettra fin à ses Services de maintenance et support avec effet immédiat dès lors que vous transférez vos Equipements à une autre personne ou entité.
- (b) Sans préjudice de vos autres droits en vertu des présents Termes et conditions, vous avez le droit de mettre fin à tout Service de maintenance et support (au titre d'un Equipement et/ou Logiciel donné) à l'issue de la Période Initiale de Service sous réserve d'une notification écrite préalable à HDS de 90 jours. La remise en vigueur de tout Service de maintenance et support ainsi résilié sera soumise au paiement de frais de remise en service, en sus du montant alors en vigueur de la redevance mensuelle du Service concerné. La notification devra identifier précisément le Service à terminer. Si, de l'avis d'HDS, la résiliation d'un seul Service quelconque de maintenance et support est susceptible de nuire à la capacité d'HDS de vous fournir les autres Services en cours, HDS se réserve le droit, à sa seule discrétion, de résilier alors lesdits autres Services.
- (c) Les obligations d'HDS en matière de Services de maintenance et support au titre des Equipements qui ne sont plus en production cesseront 5 ans après l'arrêt de production de l'Equipement concerné ou de ses pièces de rechange et accessoires associés. HDS

s'efforcera de vous fournir un préavis d'au moins 3 mois en ce qui concerne tout arrêt de commercialisation d'un Produit donné, et de 12 mois en ce qui concerne l'expiration de tout Service de maintenance et support au titre dudit Produit.

## 3. MATERIAUX DE MAINTENANCE

HDS sera susceptible d'entreposer, pour des raisons de commodité, des Matériaux de maintenance à l'intérieur des Produits ou ailleurs dans vos locaux. Seul le personnel d'HDS sera autorisé à se servir desdits Matériaux de maintenance, lesquels resteront toujours la seule et exclusive propriété d'HDS. Vous n'aurez aucun droit de licence à ce titre, ne devrez ni utiliser, accéder à, modifier, copier ou déplacer ces matériaux, ni permettre à toute autre personne de le faire, et vous devrez les rendre à HDS, ou permettre à HDS de les désinstaller ou enlever, lors de toute demande d'HDS à cet effet ou lors de l'expiration des Services de maintenance et support. Les manuels utilisateurs pour les Equipements dotés de dispositifs de maintenance en libre service ne sont pas considérés comme des Matériaux de maintenance.

## 4. SERVICES PAYANTS ADDITIONNELS

Si vous demandez à HDS de vous fournir :

- (a) L'un quelconque des services « exclus » mentionnés dans les articles 2 ou 3 ; ou
- (b) Tout Service de maintenance et support en dehors des plages horaires ou zones géographiques mentionnées au titre du service que vous avez souscrit ; ou
- (c) Tout autre Service qui de l'avis d'HDS n'est pas couvert par les présentes,

HDS pourra accepter de vous les fournir en tant que Services payants additionnels sur la base de ses taux de facturation alors en vigueur ou selon devis.

Si vous permettez à toute personne autre que le personnel ou les représentants de service agréés d'HDS de déplacer, maintenir, supporter ou réparer tout Equipement et/ou Logiciel, il pourra vous être exigé de faire re-certifier votre éligibilité pour une poursuite des engagements de maintenance et soutien d'HDS conformément aux présents termes et conditions, ce en tant que Services payants additionnels facturables par HDS à ses taux alors en vigueur tant pour la re-certification proprement dite que pour toute intervention nécessaire aux fins de restauration dudit Equipement et/ou Logiciel à un bon état de marche. HDS se réserve toutefois le droit de s'abstenir de facturer ses frais de re-certification.

## 5. CESSIBILITE DES SERVICES

Vous convenez que :

- (a) HDS n'a aucune obligation vis-à-vis de vous s'agissant d'un Produit quelconque provenant d'une autre source qu'HDS ou ses revendeurs agréés ;
- (b) Vous ne devrez céder aucune disposition de garantie, maintenance ou support vous liant à HDS à un tiers quelconque sans le consentement écrit préalable d'HDS. Sauf accord contraire d'HDS, HDS n'aura aucune obligation d'effectuer des Services de maintenance et support au bénéfice du cessionnaire ;
- (c) Dans certains cas, lorsque HDS vous fournira des Produits de tiers vous devrez obtenir les services de maintenance correspondants directement de la part du vendeur desdits Produits de tiers plutôt que de la part d'HDS.

## 6. REMUNERATION ET REGLEMENTS

Vous devrez payer nos factures au titre des Services dans les 30 jours de la date des factures. HDS se réserve le droit de facturer des intérêts de retard, ou de suspendre la prestation des Services, en cas de dépassement d'échéance. Vous serez également redevables de toutes les taxes résultant de l'application des présents Termes et conditions qu'elles aient été incluses ou non dans nos factures.

## 7. LIMITATION DE RESPONSABILITE

Sauf en cas de mort d'homme, blessures corporelles ou dommages corporels imputables à des négligences actives ou passives d'HDS, et en cas de mauvaise conduite intentionnelle, et dans la mesure non interdite par la loi applicable :

- (a) la responsabilité maximale d'HDS au titre de toutes les réclamations pouvant survenir dans le cadre des présents Termes et conditions, que ce soit à titre de violation de contrat ou de garantie ou en droit civil, y compris en cas de négligence, sera limitée à cinquante mille euros (50.000 €) ;
- (b) HDS ne sera pas tenue de payer des dommages indirects, punitifs ou spéciaux en raison de toute perte (y compris, sans limitation, en matière de perte de contrats, revenus ou profits, fonds de commerce, temps d'utilisation, données, commandes transmises par voie électronique ou tout autre avantage) imputable, directement ou indirectement, à l'exécution des présents Termes et conditions, que ce soit à titre de violation de contrat ou de garantie ou en droit civil, y compris en cas de négligence et ce, même si HDS aura été préalablement avisé de l'existence potentielle de tels dommages.

Les limites et exclusions qui viennent d'être énoncés s'appliqueront même si un remède exclusif prévu par ailleurs aux présents Termes et conditions se révélait inopérant.

## 8. LOI APPLICABLE

Sauf disposition contraire écrite, les présents Termes et conditions seront régis par le droit s'appliquant dans le pays où vous aurez acheté le Produit et les tribunaux appropriés dudit pays auront compétence pour juger tout litige. Dans la mesure permise par la loi applicable, il ne sera pas fait application de la Convention des Nations Unies régissant les contrats relatifs aux ventes internationales de marchandises ou de ses développements ultérieurs.

## 9. TERMES DEFINIS

**Equipement** : le composant matériel de tout Produit.

**Logiciels** :

le format code objet de : (i) les micro logiciels incorporés aux Equipements afin d'en permettre le fonctionnement de base (« Logiciels de fonctionnement »); (ii) les autres logiciels fournis par HDS (« Programmes »); et (iii) toute Mise à jour ou Nouvelle version y afférente, ainsi que la documentation et les spécifications correspondantes.

**Matériaux de maintenance** :

les outils de diagnostic et/ou de surveillance, y compris sans limitation les logiciels afférents aux Services du système de Surveillance à Distance Hi-Track, les micro logiciels et la documentation y afférente, les ordinateurs portables, les manuels de maintenance et d'autres documents.

**Mise à jour logicielle** :

versions successives et corrections d'erreurs et/ou améliorations mineures afférant aux Logiciels dont HDS a précédemment concédé les licences,

**Module de rechange** :

tout sous assemblage de composants scellé à l'usine et destiné à être remplacé comme tel sur le site du client.

**Correctifs techniques** :

les modifications de conception ou changements de microcode visant à améliorer les fonctionnalités et les performances opérationnelles des Equipements. Les Correctifs techniques sont en général élaborés et appliqués par le fabricant des Equipements.

**Patches etc.** :

les modifications apportées par HDS aux Logiciels afin de les rendre substantiellement conformes aux spécifications applicables.

**Problème** :

toute occurrence d'une situation où un Produit HDS n'est plus substantiellement conforme aux Spécifications publiées.

**Produit(s)** :

tout Equipement et/ou Logiciel listé dans un tarif d'HDS.

**Produit(s) de Tiers** :

tout équipement et/ou logiciel fourni par HDS mais non inclus dans un de ses tarifs.

**Services de maintenance et support** :

les services de support des Equipements et Logiciels

décrits plus en détail dans les présents Termes et conditions ainsi que dans les Descriptifs ci-annexés.

**Services de support des logiciels :**

le support requis dans le cadre de l'utilisation normale des Logiciels conformément à leurs Spécifications publiées.

**Services payants additionnels :**

tout Service non inclus dans les Services de maintenance et support décrits dans les présents Termes et conditions ou dans les Descriptifs correspondants ci-annexés.

**Services professionnels :**

des services tels que l'adaptation des Logiciels, la migration de données ou d'autres services de développement.

**Spécifications publiées :**

les spécifications d'un Produit s'appliquant lors de l'acceptation de votre commande.

**Version en cours :**

la version la plus récente de tout Logiciel diffusé par HDS.

## ANNEXE A

### 1. SERVICES D'INSTALLATION

#### **Service d'Installation (Produits Storage et Enterprise)**

et

#### **Service d'Installation étendue (Seulement sur certains Produits Modular Storage)**

- Etat des lieux téléphonique avant livraison afin de confirmer l'alimentation électrique, le lieu d'implantation des équipements, l'accès et les attentes du client
- Consultation téléphonique afin de déterminer la configuration optimale
- Inspection physique (avaries de transport)
- Connexion physique (alimentation et interfaces câblées)
- Installation de fonctionnalités additionnelles et/ou d'options le cas échéant, incluant les activations des logiciels (en état fonctionnel uniquement).
- Installation du gestionnaire des ressources et de la configuration en utilisant le PC du client
- Consultation afin de déterminer la configuration et l'exploitation optimales
- Configuration complète des unités logiques (LUNs) afin d'en assurer l'accessibilité depuis chacun des systèmes hôtes
- Maximum de cinq (5) hôtes / serveurs – cinq (5) LUN par hôte / serveur
- Installation, configuration et test de l'outil Hi-Track
- Confirmation des dispositions de maintenance et des procédures de traitement des appels
- Formation à la manipulation de base des Equipements et à la configuration
- Possibilité de bénéficier d'un état des lieux sur site moyennant un complément de facturation

NB : l'installation physique des Host Bus Adapters (HBAs) n'est pas incluse

L'Installation Plus est proposée pour l'installation des activités additionnelles non couvertes. L'Installation Plus est facturable sur une base journalière.

#### **Service d'Installation de base (Seulement sur certains Produits Modular Storage)**

**(Exclusivement applicable à certains Produits Modulaires)** *l'Installation de base ne peut se concevoir que pour des utilisateurs finaux possédant l'expertise technique requise pour réaliser l'installation des Equipements, y compris, sans limitation, en matière de configuration et formatage des LUN.*

- Etat des lieux téléphonique avant livraison afin de confirmer l'alimentation électrique, le lieu d'implantation des Equipements, l'accès et les attentes du client
- Inspection physique (avaries de transport)
- Connexion physique (alimentation et interfaces câblées)
- Installation de fonctionnalités additionnelles et/ou d'options le cas échéant, incluant les activations des logiciels (en état fonctionnel uniquement).
- Configuration d'une seule LUN afin d'en assurer l'accessibilité depuis un seul système hôte
- Installation, configuration et test de l'outil Hi-Track
- Confirmation des dispositions de maintenance et des procédures de traitement des appels

NB : l'installation physique des HBAs n'est pas incluse

## 2. MATRICE DE DISPONIBILITE

Produit / Famille	Service d'Installation de base	Service d'Installation étendue	Service d'Installation
Hitachi Simple Modular Storage HSMS			■
Hitachi Workgroup Modular Storage WMS	■	■	
Hitachi Adaptable Modular Storage AMS 200 / 500 / 1000	■	■	
Hitachi Adaptable Modular Storage AMS 2100 / 2300 / 2500			■
Hitachi Network Storage Controller NSC 55			■
Hitachi Universal Storage Platform USP / USP V / USP VM			■
Hitachi Virtual Storage Platform VSP			■
Produits Hitachi Compute Blade <b>HCB</b> Rack <b>HCR</b>			■

**ANNEXE B**
**1. MATRICE DE DISPONIBILITE**

Produit / Famille	Self-service de base	Self-service étendu	Niveau Service de base jours ouvrés	Niveau Service Standard	Niveau Service Premium	Service de Garantie et Service de Garantie - Plus	Service de Maintenance et Service de Maintenance-Plus
Période de Disponibilité du Service	Période de Garantie & période postérieure à la Garantie	Période de Garantie & période postérieure à la Garantie	Période de Garantie & période postérieure à la Garantie	Période de Garantie & période postérieure à la Garantie	Période de Garantie & période postérieure à la Garantie	Période de Garantie	Période de Garantie
Hitachi Simple Modular Storage <b>SMS</b>	■	■	■				
Hitachi Workgroup Modular Storage <b>WMS</b>			■	■	■		
Hitachi Adaptable Modular Storage <b>AMS 200 / 500 / 1000</b>			■	■	■		
Hitachi Adaptable Modular Storage <b>AMS 2100 / 2300 / 2500</b>			■	■	■		
Hitachi Network Storage Controller <b>NSC 55 / USP VM</b>				■	■		
Hitachi Universal Storage Platform <b>USP / USP V</b>				■	■		
Hitachi Virtual Storage Platform <b>VSP</b>						■	■
Produits Hitachi Compute Blade <b>HCB</b> Rack <b>HCR</b>			■	■	■		

Note : Les conditions et durée des garanties des Produits sont définies au sein des Conditions de Garantie des Produits.

## 2. SERVICES DE GARANTIE ET DE MAINTENANCE SUR SITE – DETAIL

Voir la matrice de disponibilité ci-dessus en ce qui concerne la couverture respective de chaque Produit.

### Niveau Service de base jours ouvrés

- Enregistrement des appels
  - Support téléphonique
  - HiTrack
  - Maintenance corrective : réparations
  - Pièces de rechange HSMS : le client est responsable du remplacement du disque dur
  - Mises à jour du microcode HSMS : responsabilité du client
  - Correctifs techniques
  - Maintenance préventive
  - Période de disponibilité : de 9h à 18h du lundi au vendredi (sauf jours fériés)
  - Objectif de délai de réponse : Jour ouvré suivant
- Vérifier la disponibilité dans votre cas précis

### Niveau Service Standard

- Enregistrement des appels
  - Support téléphonique
  - HiTrack
  - Maintenance corrective : réparations
  - Pièces de rechange
  - Mises à jour du microcode : de 9h à 18h du lundi au vendredi (sauf jours fériés) Correctifs techniques : de 9h à 18h du lundi au vendredi (sauf jours fériés)
  - Maintenance préventive : de 9h à 18h du lundi au vendredi (sauf jours fériés)
  - Période de disponibilité : 24/24 et 7/7
  - Objectif de délai de réponse : 4 heures si cas critique – Situations Critiques
- Vérifier la disponibilité dans votre cas précis ;
- Approbation préalable requise ;  Service usuellement disponible dans un rayon de 80km autour du centre de service HDS le plus proche.

### Niveau Service Premium

- Enregistrement des appels
  - Support téléphonique
  - HiTrack
  - Maintenance corrective : réparations
  - Pièces de rechange
  - Mises à jour du microcode
  - Correctifs techniques
  - Maintenance préventive
  - Période de disponibilité : 24/24 et 7/7
  - Objectif de délai de réponse : 2 heures si cas critique – Situations Critiques
- Vérifier la disponibilité dans votre cas précis ;
- Approbation préalable requise ;
- Service usuellement disponible dans un rayon de 80km autour du centre de service HDS le plus proche.

### **Plateforme Virtual Storage**

#### **Service de Garantie proposé durant la période de Garantie**

#### **Service de Maintenance proposé à l'issue de la période de Garantie**

- Enregistrement des appels
- Support téléphonique
- HiTrack
- Maintenance corrective : réparations
- Pièces de rechange
- Mises à jour du microcode
- Correctifs techniques Maintenance préventive
- Période de disponibilité : 24/24 et 7/7
- Objectif de délai de réponse : 4 heures si cas critique – Situations Critiques

- Vérifier la disponibilité dans votre cas précis ;
- Approbation préalable requise ;
- Service usuellement disponible dans un rayon de 80km autour du centre de service HDS le plus proche

### **Plateforme Virtual Storage**

#### **Service de Garantie-Plus proposé durant la période de Garantie**

#### **Service de Maintenance-Plus proposé à l'issue de la période de Garantie**

- Enregistrement des appels
- Support téléphonique
- HiTrack
- Maintenance corrective : réparations
- Pièces de rechange
- Mises à jour du microcode
- Correctifs techniques
- Maintenance préventive
- Période de disponibilité : 24/24 et 7/7
- Objectif de délai de réponse : 2 heures si cas critique – Situations Critiques

- Vérifier la disponibilité dans votre cas précis ;
- Approbation préalable requise ;
- Service usuellement disponible dans un rayon de 80km autour du centre de service HDS le plus proche

### **Adaptateurs Host Bus – uniquement Service Sur Site/ Niveau de Service Unique (Tous Produits Storage)**

- Enregistrement des appels
- Support téléphonique
- Maintenance corrective : réparations
- Pièces de rechange
- Période de disponibilité : 24/24 et 7/7
- Retour au Dépôt : Echange standard
- Expédition le jour même

### 3. RESUME GENERAL DES SERVICES SUR SITE

Livable	Niveau Service de base jours ouvrés	Niveau Service Standard	Niveau Service Premium	Service de Garantie et Service de Maintenance*	Service de Garantie-Plus et Service de Maintenance-Plus*
Objectif de délai de réponse	Jour ouvré suivant	4h	2h	4h	2h
Enregistrement des appels	■	■	■	■	■
Support téléphonique	■	■	■	■	■
HiTrack	■	■	■	■	■
Maintenance corrective	■	■	■	■	■
Pièces de rechange	■	■	■	■	■
Maintenance préventive	■	Heures ouvrées	■	■	■
Mise à jour logicielle	■	Heures ouvrées	■	■	■
Correctifs techniques	■	Heures ouvrées	■	■	■
Période de disponibilité	De 9h à 18h du lundi au vendredi	24 / 7	24 / 7	24 / 7	24 / 7

\* offres Virtual Storage Platform : Les Services de Garantie et Garantie-Plus sont applicables aux offres de service durant la période de Garantie. Les Services de Maintenance et Maintenance-Plus sont applicables aux offres de service à l'issue de la période de Garantie.

### 4. MAINTENANCE LOGICIEL A DISTANCE

- Enregistrement des appels
- Support téléphonique
- Mises à jour logicielles

## 5. SERVICES DE MAINTENANCE PAR L'UTILISATEUR FINAL (SELF-SERVICE)

### Self-service de base

- Portail de self-service en ligne : 24/24 et 7/7
- Enregistrement d'appels en ligne : 24/24 et 7/7
- Support technique en ligne : 24/24 et 7/7
- Commande de pièces de rechange en ligne 24/24 et 7/7
  - Objectif de délai de réponse : 4+ jours ouvrés : échange sur remise de la pièce défectueuse
  - Objectif de délai de réponse : 2 jours ouvrés selon localisation
- **Obtention de garantie de paiement préalable** -
- Mise à jour des logiciels en ligne : 24/24 et 7/7
- Support téléphonique à distance : de 9h à 18h du lundi au vendredi (sauf jours fériés)
  - Objectif de délai de réponse : 4 heures

### Self-service étendu

- Portail de self-service en ligne : 24/24 et 7/7
- Enregistrement d'appels en ligne : 24/24 et 7/7
- Support technique en ligne : 24/24 et 7/7
- Commande de pièces de rechange en ligne : 24/24 et 7/7
  - Objectif de délai de réponse : 4+ jours ouvrés : échange sur remise de la pièce défectueuse
  - Objectif de délai de réponse : Jour ouvré suivant selon localisation
    - Obtention de garantie de paiement préalable
- Mise à jour des logiciels en ligne : 24/24 et 7/7
- Support téléphonique à distance : 24/24 et 7/7
  - Objectif de délai de réponse : 4 heures

## 6. RESUME GENERAL DE L'OFFRE EN SELF-SERVICE

Livrable	Self-service de base	Self-service étendu
Portail de self-service en ligne 24 / 7	■	■
Enregistrement d'appels en ligne 24 / 7	■	■
Support technique en ligne 24 / 7	■	■
Commande de pièces de rechange en ligne 24 / 7	■	■
- Objectif de délai de réponse : pièces de rechange - Sans autorisation de crédit préalable	Echange sur remise de la pièce défectueuse 4+ jours ouvrés	Echange sur remise de la pièce défectueuse 4+ jours ouvrés
- Objectif de délai de réponse : pièces de rechange - Avec autorisation de crédit préalable	Echange anticipé 2 jours ouvrés	Echange anticipé Jour ouvré suivant
Support téléphonique à distance	De 9h à 18h du lundi au vendredi	24 / 7
- Objectif de délai de réponse	4 heures	4 heures
Mise à jour des logiciels en ligne 24 / 7	■	■