

ONLINE GARANTIE- EN BASISONDERHOUDS- EN -ONDERSTEUNINGSVOORWAARDEN

Deze Online Garantie- en Basisonderhouds- en – Ondersteuningsvoorwaarden (“Online Ondersteuningsvoorwaarden”) dienen te worden gelezen samen met additionele bepalingen en voorwaarden in de Koopovereenkomst tussen U en HDS (“Overeenkomst”). Termen met een hoofdletter in deze Online Ondersteuningsvoorwaarden hebben dezelfde betekenis als gedefinieerd in de Overeenkomst. Indien er strijdigheid is tussen deze Online Ondersteuningsvoorwaarden en de Overeenkomst, is de Overeenkomst het bepalende document.

1. Garantietermijn en Rechtsmiddelen

- (a) HDS geeft een garantie voor de Producten gedurende de in de desbetreffende Order of het Aanhangsel vermelde periode of, indien geen periode is vermeld, voor Apparatuur en Software gedurende twaalf maanden vanaf de eerste dag van de maand na aflevering of, indien gelegen vóór de voormelde dag, de datum waarop deze zijn geïnstalleerd, en 90 dagen vanaf aflevering voor Programma’s (“Garantietermijn”).
- (b) Gedurende de Garantietermijn zal HDS, naar haar keuze en voor haar rekening, Producten die niet voldoen aan de in de Overeenkomst vervatte garantie repareren of vervangen. U dient een garantieclaim binnen de Garantietermijn schriftelijk bij HDS in te dienen.
- (c) Indien de Diensten niet worden uitgevoerd zoals gegarandeerd in de Overeenkomst, zal HDS de Diensten onmiddellijk opnieuw uitvoeren zonder extra kosten voor U of U crediteren voor de prijs van de Diensten waarop de garantieclaim betrekking heeft. U dient een garantieclaim in te dienen binnen 90 kalenderdagen na de uitvoering van de Diensten die aanleiding tot de claim geven.

2. Garantie-uitsluitingen; Onderdelen

- (a) Geen garantie wordt gegeven ten aanzien van Producten die per ongeluk, door nalatigheid of misbruik door een andere partij dan HDS of haar toeleveranciers of door een natuurramp zijn beschadigd, of voor Producten die zijn blootgesteld aan een ongeschikte fysieke werkomgeving, die niet juist zijn onderhouden in overeenstemming met de door HDS aanbevolen procedures of zijn gewijzigd zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van HDS.
- (b) Apparatuur kan onderdelen omvatten die gebruikt of opnieuw gefabriceerd zijn – ook hierop zijn de garanties van HDS van toepassing. Alle in het kader van de uitvoering van garantieservice of Onderhouds- en Ondersteuningsdiensten verwijderde onderdelen zullen eigendom van HDS zijn.

3. Het kiezen van Uw Onderhouds- en Ondersteuningsregeling.

Naast de garanties zult u Onderhouds- en Ondersteuningsdiensten ontvangen overeenkomstig de regeling in de betreffende Order of Bijlage behorende bij de Overeenkomst. Het is mogelijk dat Onderhouds- en Ondersteuningsdiensten op bepaalde plaatsen niet beschikbaar zijn, dat er lokale verschillen in regelingen zijn of dat er lokaal extra vergoedingen dienen te worden betaald.

4. Zelfbedieningsonderhoud

Zelfbedieningsonderhoud omvat het volgende:

- (a) de toegang tot een online zelfbedienings- ondersteuningsportaal dat technische informatie en

documentatie verstrekt om de reparatie van een storing te vergemakkelijken of een gebruiksaanwijzing van Apparatuur af te geven;

- (b) de verwerking van de bestelling van onderdelen om een niet goed werkend of defect onderdeel te vervangen via het online zelfbedienings- ondersteuningsportaal;
- (c) het updaten van software en firmware via het online zelfbedienings- ondersteuningsportaal;
- (d) telefonische technische hulp op afstand om te helpen met het vinden van storingen, installatie, configuratie, onderling functioneren of andere zaken en betrekking tot de Apparatuur.

5. Omvang van Onderhoudsdiensten aan Apparatuur ter plaatse

Onderhoud aan Apparatuur ter plaatse door HDS omvat het volgende:

- (a) toezicht op en installatie van technische wijzigingen die van invloed zijn op de betrouwbaarheid van de Apparatuur, waarvan HDS bepaalt of deze op de Apparatuur van toepassing zijn;
- (b) preventief onderhoud voor Apparatuur waaronder de noodzakelijke smering, afstelling of vervanging van onderdelen die niet gerepareerd kunnen worden; en
- (c) niet gepland onderhoud voor Apparatuur, waaronder reparatie, afstelling of vervanging van onderdelen die niet gerepareerd kunnen worden zoals door HDS noodzakelijk geacht tijdens de toepasselijke daarvoor geldende uren.

De volgende zaken zijn uitgesloten van de omvang van onderhoud aan Apparatuur: andere Technische Wijzigingen dan die hierboven in 5(a) zijn omschreven; het verschaffen en onderhouden van een geschikte omgeving voor de Apparatuur, zoals omschreven door HDS; de beschikbaarheid en het functioneren van een elektrische installatie die geen deel uitmaakt van een stuk Apparatuur of het onderhoud van accessoires, aanzetstukken, apparatuur of andere niet in de desbetreffende Order of het Aanhangsel vermelde apparaten; het schilderen, opnieuw afwerken of anderszins renoveren van Apparatuur; reparatie van schade ten gevolge van een ongeluk, natuurramp, transport, verwaarlozing of misbruik; het voortdurend niet beschikbaar stellen van een geschikte installatieomgeving (waaronder spanningsstoringen, het ontbreken van airconditioning of een vochtigheidsregeling) of door andere oorzaken dan normaal gebruik; de verplaatsing, herschikking of herconfiguratie van Apparatuur of kabels, additionele bedrading, of reparatie van een eerder ingerichte plaats of station om deze operationeel te maken; de installatie of verwijdering van accessoires, aanzetstukken of andere apparaten of het verstrekken van benodigdheden; het bemoeilijken van noodzakelijke ondersteuning omdat U niet de meest recente versie van door HDS aan U ter beschikking gestelde Software onderhoudt; enige dienst die moeilijk door servicepersoneel of vertegenwoordigers van HDS kan worden verleend wegens wijzigingen in de Apparatuur of de aansluiting daarvan door mechanische of elektrische middelen aan een andere machine of een ander apparaat.

6. Omvang van Ondersteunende Diensten voor Software

De Software ondersteuning van HDS is de ondersteuning die benodigd is in verband met normaal gebruik van de Software in overeenstemming met de Gepubliceerde Specificaties door middel van:

- (a) telefonische ondersteuning op afstand om (i) het probleem en de bron daarvan vast te stellen en te helpen het probleem op te lossen; (ii) te adviseren over installatie van Updates; en (iii) te reageren op onbelangrijke "ad hoc" verzoeken om informatie betreffende de Software;
- (b) tussenkomst ter plaatse waar nodig en het verstrekken van Patches en Fixes waar nodig, uit te voeren naar de uitsluitende keuze van HDS; en
- (c) toegang tot "verplichte" gratis Release Updates.
- (d) De volgende gebeurtenissen (of een soortgelijke gebeurtenis buiten de redelijke invloed van HDS) zijn uitgesloten van Ondersteunende diensten voor Software:
 - (e) ondersteuning van andere software, accessoires, aanzetstukken, machines, systemen of andere niet door HDS geleverde apparaten;
 - (f) ondersteuning van Besturingssoftware die zich bevindt op niet door HDS onderhouden Apparatuur;
 - (g) ondersteuning die moeilijker is gemaakt wegens wijzigingen, toevoegingen, modificaties of veranderingen aan de Software, de Apparatuur of Uw systeem of werkomgeving;
 - (h) benodigde of gegeven ondersteuning die moeilijker is gemaakt omdat U niet de meest recente versie van de door HDS aan U ter beschikking gestelde Software onderhoudt;
 - (i) diagnose en/of correctie van problemen die niet met de Software samenhangen;
 - (j) Professionele Diensten en opleidingen waarvan de omvang wordt bepaald en die worden geleverd door HDS Global Solution Services;
 - (k) installatiediensten voor Software zoals omschreven in artikel 8(b).

7. Hi-Track Diensten

Onderhouds- en Ondersteuningsdiensten omvatten diagnose- en bewakingsdiensten op afstand op daarvoor in aanmerking komende Apparatuur waarvoor gebruik wordt gemaakt van door eigendomsrecht beschermde HDS Hi-Track® hardware, software, microcode en documentatie ("**Hi-Track Diensten**"). Dit materiaal zal te allen tijde de uitsluitende eigendom van HDS allen als Hitachi IP blijven zoals omschreven in de Overeenkomst en U zult geen rechten in dit materiaal onder licentie verkrijgen. U moet voor Uw rekening alle telecommunicatielijnen, monitor, PC, modem en benodigde toegang voor HDS om de Hi-Track Diensten uit te voeren en te verlenen, verschaffen en onderhouden. Indien de Overeenkomst of het leveren van Onderhouds- en Ondersteuningsdiensten krachtens de Overeenkomst wordt beëindigd, zult u HDS toestaan de Hi-Track Diensten af te sluiten en de installatie van alle in uw pand aanwezige door HDS gebruikte materialen om deze diensten uit te voeren ongedaan te maken en te verwijderen. HDS garandeert dat HDS zich bij het verlenen van Hi-Track Diensten geen toegang verschafft tot Uw gegevens. HDS zal de vertrouwelijkheid van alle wachtwoorden die U aan HDS verstrekt in verband met het door haar verlenen van Hi-Track Diensten in stand houden.

8. Installatiediensten

- (a) HDS zal installatiediensten verlenen zoals vermeld in de Overeenkomst of de desbetreffende Order of het Aanhangsel en zoals voorts omschreven in de Omschrijving van de Toepasselijke Installatiediensten.
- (b) HDS kan Software installatiediensten ter plaatse verlenen (in gevallen waarin HDS bericht dat de Software door HDS geïnstalleerd dient te worden) tegen een extra vergoeding. Installatie heeft geen

implementatie van software die gereed is voor productie tot gevolg; implementatie van software die gereed is voor productie is een Professionele Dienst. Indien u een implementatie die gereed is voor productie of additionele vermogens nodig hebt, betaalt U vooraf een extra vergoeding op basis van Uw behoeften en de Software en/of Apparatuur. HDS zal u tevoren in kennis stellen van de vergoeding voor Professionele Diensten.

9. Diensten voor Extra Vergoedingen

Indien U HDS verzoekt:

- (a) een van de in Artikel 2 of 5 "uitgesloten" diensten; of
- (b) Onderhouds- en Ondersteuningsdiensten buiten de daarvoor geldende uren of ondersteuningsomvang voor Uw ondersteuningsregeling; of
- (c) een van de andere Diensten waarvan HDS in redelijkheid bepaalt dat deze "buiten de omvang" van de Online Ondersteuningsvoorwaarden vallen;

uit te voeren, kan HDS de desbetreffende Diensten tegen de dan geldende tarieven of op basis van een opgegeven vaste vergoeding ("**Declareerbare Diensten**") uitvoeren. Indien U iemand anders dan gemachtigd servicepersoneel of vertegenwoordigers van HDS toestaat Apparatuur of Software te verschuiven, te verplaatsen, daaraan onderhoud of ondersteuning uit te voeren of deze te repareren, moet U Uw recht op onderhoud opnieuw certificeren om de verplichtingen van HDS krachtens deze Online Ondersteuningsvoorwaarden te continueren. HDS zal haar dan geldende tarieven in rekening brengen voor die hercertificering en verdere reparatie die noodzakelijk is om de Apparatuur of Software weer in goede bedrijfsconditie te brengen

10. Beëindiging en Afloop van Onderhouds- en Ondersteuningsdiensten

- (a) HDS zal haar Onderhouds- en Ondersteuningsdiensten onmiddellijk beëindigen wanneer u Uw Apparatuur overdraagt aan een andere persoon of rechtspersoon. Beide partijen kunnen Onderhouds- en Ondersteuningsdiensten beëindigen om dringende redenen in overeenstemming met de in de Overeenkomst vermelde rechten op beëindiging.
- (b) Zonder Uw rechten elders in de Overeenkomst te beperken, kunt u de Onderhouds- en Ondersteuningsdiensten beëindigen voor een of meer onderdelen van Apparatuur en/of Software door HDS hiervan 30 dagen tevoren schriftelijk in kennis te stellen. Iedere kennisgeving voor het beëindigen van een enkele Onderhouds- en Ondersteuningsdienst dient het specifieke onderdeel waarvoor de Diensten moeten worden beëindigd te identificeren. Indien, naar de redelijke mening van HDS, de beëindiging van een enkele Onderhouds- en Ondersteuningsdienst het vermogen van HDS om U andere Diensten te verlenen negatief beïnvloedt, dan kan HDS naar haar uitsluitende keuze deze andere Diensten beëindigen.
- (c) De verplichtingen ten aanzien van de Onderhouds- en Ondersteuningsdiensten van HDS voor Apparatuur die niet langer wordt gefabriceerd zullen vijf (5) jaar na de laatste fabricagedatum van de apparatuur, reserveonderdelen of accessoires voor het desbetreffende apparaatmodel aflopen. HDS zal commercieel redelijke pogingen doen U ten minste drie (3) maanden tevoren van een aflooptdatum op te hoogte te stellen.

11. Huidige en Vervangen Softwareondersteuning

- (a) HDS zal Normale Ondersteuning (zoals hieronder gedefinieerd) verlenen voor de Huidige Release en de daaraan voorafgaande versie van de Software. Indien een

Release ouder is dan de versie voorafgaand aan de Huidige Release, dan zal HDS Beperkte Ondersteuning (zoals hieronder gedefinieerd) verlenen voor een periode van twaalf maanden nadat de huidige Release algemeen beschikbaar werd gesteld.

- (b) Onder "Normale Ondersteuning" wordt verstaan de ontwikkeling en verstrekking van upgrades, servicepakketten, Patches en Fixes die nodig zijn om de Software grotendeels conform de Gepubliceerde Specificaties te onderhouden.
- (c) Onder "Beperkte Ondersteuning" wordt verstaan het verstrekken van bestaande servicepakketten en bestaande Patches en Fixes die nodig zijn om de Software grotendeels conform te Gepubliceerde Specificaties te onderhouden. HDS verleent geen Ondersteuning voor Software releases die ouder zijn dan twee versies voorafgaand aan de Huidige Release.
- (d) HDS kan weigeren Patches en Fixes voor Software te leveren indien U het Probleem of defect had kunnen oplossen door te upgraden naar de laatste Release Update. HDS ondersteunt de Besturingssoftware niet tenzij HDS ook de Apparatuur onderhoudt waarop deze is geïnstalleerd en U moet de passende geldende Softwarelicentie hebben voordat HDS een verplichting heeft om uw Software te ondersteunen. Indien Uw licentie om welke reden dan ook wordt beëindigd (waaronder door de cessie of overdracht van de licentie naar een andere partij), dan zullen de verplichtingen van HDS tot Softwareondersteuning eindigen.

12. Onderhoudsmateriaal

HDS kan gemakshalve Onderhoudsmateriaal opslaan binnen de Producten of elders in Uw pand. Uitsluitend personeel van HDS zal bevoegd zijn het Onderhoudsmateriaal te gebruiken. Onderhoudsmateriaal zal te allen tijde de uitsluitende eigendom van HDS allen blijven als Hitachi IP zoals gedefinieerd krachtens de Overeenkomst en U verkrijgt geen rechten onder licentie. Het is U niet toegestaan het Onderhoudsmateriaal te gebruiken, U daartoe toegang te verschaffen, te wijzigen, te kopiëren of te verplaatsen of iemand anders toe te staan dit te doen en U moet het Onderhoudsmateriaal aan HDS retourneren of HDS toestaan de installatie ongedaan te maken op verlangen van HDS of bij beëindiging van de Onderhouds- en Ondersteuningsdiensten.

13. Overdraagbaarheid van Diensten

U komt overeen dat:

- (a) HDS geen verplichting jegens U heeft ten aanzien van Producten die zijn aangeschaft uit een andere bron dan HDS of haar gemachtigde channel partners;
- (b) U geen enkele garantie, onderhouds- en/of ondersteuningsregeling met HDS aan een derde mag overdragen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van HDS. HDS zal geen verplichting hebben om Onderhouds- en Ondersteuningsdiensten voor de cessionaris uit te voeren; en
- (c) in bepaalde gevallen, wanneer HDS Producten van Derden aan U levert, U onderhoudsdiensten rechtstreeks van de verkoper van de Derde en niet van HDS zult verkrijgen.

14. Additionele Gedefinieerde Termen

Aanhangsel: een van de ondertekende documenten die aan de Overeenkomst is gehecht die deze aanvult of wijzigt.

Huidige Release: de laatste Nieuwe Versie van de Software die is uitgebracht door HDS (achtereenvolgend aangeduid door HDS als, bijvoorbeeld, "Nieuwe Versie 1.0.0").

Technische Wijzigingen: wijzigingen in het ontwerp of veranderingen in de microcode die zijn aangebracht zijn om functionaliteit en besturingsprestaties van de Apparatuur te verbeteren. Technische Wijzigingen worden gewoonlijk

ontwikkeld en vrijgegeven door de fabrikant van de Apparatuur.

Apparatuur: hardware en reserveonderdelen.

Onderhoudsmateriaal: diagnose- en/of opsporingsinstrumenten, waaronder zonder beperking Hi-Track® software, firmware en daaraan gerelateerde documentatie, personal computers of notebooks, onderhoudshandboeken en andere documentatie.

Onderhouds- en Ondersteuningsdiensten: de onderhoudsdiensten voor apparatuur en de ondersteuningsdiensten voor software die nader in deze Online Voorwaarden en Omschrijvingen van toepasselijke Onderhoudsdiensten zijn omschreven.

Nieuwe Versie: een nieuwe versie van de Software die belangrijke additionele of verbeterde functionaliteit en/of aanzienlijk verbeterde prestaties biedt die door HDS algemeen beschikbaar wordt gesteld tegen een additionele vergoeding.

Order: een schriftelijke of elektronische order voor de aankoop van Producten en/of Diensten die is ingediend overeenkomstig de dan geldende orderisen van HDS.

Patches en Fixes: door HDS aan de Software aangebrachte veranderingen die aanzienlijke conformiteit met de toepasselijke Specificatie bewerkstelligen of herstellen.

Probleem: een geval waarin een HDS Product niet in hoge mate conform de Gepubliceerde Specificaties is.

Professionele Diensten: opnieuw werkzaam maken van software, migratie van data en andere diensten.

Gepubliceerde Specificaties: de specificaties voor vermelde Producten die geldig zijn op het tijdstip waarop de Order wordt geaccepteerd.

Release Update: een update van de Huidige Release die correcties van fouten en/of geringe functionele verbeteringen bevat en die door HDS algemeen beschikbaar wordt gesteld zonder additionele kosten (achtereenvolgend door HDS aangeduid als, bijvoorbeeld, "Release 1.1.0").

Zwaarteniveaus: de in de volgende tabel omschreven niveaus:

ZWAARTE	OMSCHRIJVING
1	Voor het bedrijf cruciaal systeem* of cruciale toepassing is buiten bedrijf
2	Voor het bedrijf cruciaal systeem is bruikbaar maar is onderhevig aan ernstige beperkingen
3	Problemen en fouten maar zonder ernstige beperkingen
4	Omleiding is gemaakt maar permanente oplossing moet aangebracht worden
5	Alleen ter informatie

* **Voor het bedrijf cruciaal systeem:** een computersysteem waarvan de voortgezette bedrijfsproductie absoluut afhankelijk is.

Diensten: Declareerbare Diensten, Onderhouds- en Ondersteuningsdiensten en alle andere van tijd tot tijd in onze gepubliceerde aanbiedingen vermelde diensten.

Producten van Derden: door Ons geleverde apparatuur of software die niet is vermeld in onze standaard van tijd tot tijd gepubliceerde productprijzlijsten.

Software van Derden: software opgenomen in of zijnde Producten van Derden.

Updates: latere releases en correcties van fouten voor eerder door Ons in licentie gegeven Software zoals vermeld

in onze standaard van tijd tot tijd gepubliceerde productprijzlijsten.