

ONLINEVILLKOR FÖR GARANTI OCH GRUNDUNDERHÅLL OCH -SUPPORT

Dessa onlinevillkor för garanti, grundunderhåll och -support ("onlinesupportvillkor") måste läsas tillsammans med andra villkor i inköpsavtalet mellan dig och HDS ("avtal"). Termer i dessa onlinesupportvillkor har samma betydelse som i avtalet. Om dessa onlinesupportvillkor och avtalet inte stämmer överens anses avtalet vara det styrande dokumentet.

1. Garantiperiod och gottgörelse.

- (a) HDS lämnar garanti för produkterna för angiven period i relevant beställning eller bilaga. Om ingen period angetts gäller tolv månader från och med första dagen i månaden efter leverans- eller installationsdatum (det som kommer först gäller) för utrustning och operativprogram, och 90 dagar från leverans för program ("garantiperiod").
- (b) Under garantiperioden reparerar eller ersätter HDS efter eget gottfinnande och på egen bekostnad produkter som inte följer garantin i avtalet. Du måste lämna in garantianspråk skriftligen till HDS under garantiperioden.
- (c) Om tjänsterna inte utförs enligt garantin i avtalet gör HDS omedelbart om tjänsterna utan kostnad åt dig, eller så tillgodogörs du beloppet för tjänsterna enligt garantianspråket. Garantianspråk måste lämnas in skriftligen inom 90 kalenderdagar efter utförandet av tjänsterna som gav upphov till anspråket.

2. Garantiundantag - komponenter.

- (a) Garantierna utesluter produkter som skadats på grund av olycka, försummelse eller missbruk av en part som inte är HDS eller dess underleverantörer, naturkatastrof, olämplig fysisk driftsmiljö, underhåll i strid mot rutiner som rekommenderas av HDS eller ändringar utan HDS skriftliga medgivande.
- (b) Utrustning kan inkludera komponenter som är begagnade eller som omtillverkats. HDS garantier gäller även här. Samtliga komponenter som tagits bort under utförandet av garantiservice eller underhåll och support skall utgöra egendom som tillhör HDS.

3. Underhåll och support

Förutom garantierna har du tillgång till underhålls- och supporttjänster enligt planen som anges i relevant beställning eller bilaga enligt avtalet. Underhålls- och supporttjänster saknas på vissa orter. Planer kan även variera till innehållet på olika orter, där påläggsavgifter kan gälla.

4. Självservice - underhåll

Självserviceunderhåll på utrustning innebär följande:

- (a) tillgång till en online självservicesupportportal med teknisk information och dokumentation för att underlätta reparation av fel på utrustningen.
- (b) behandling av beställning av reservdelar för att byta ut en felaktig eller defekt komponent genom online självservicesupportportalen.
- (c) uppdateringar av program och fast programvara genom online självserviceportalen.
- (d) teknisk hjälp via fjärrtelefon för att hjälpa till med felsökning, installation, konfigurering, interoperabilitet och andra utrustningsproblem.

5. Omfattningen av underhållstjänster på utrustning på platsen

HDS underhåll på utrustning på platsen utgörs av följande:

- (a) övervakning och installation av konstruktionsändringar som påverkar tillförlitligheten av utrustningen, som HDS anser gälla utrustningen;
- (b) förebyggande underhåll för utrustning, bland annat smörjning, justering och byte av delar som inte går att serva, samt
- (c) oplanerat underhåll för utrustning, bland annat reparation, justering och byte av delar som inte går att serva efter behov av HDS under gällande tidsperioder med tillgång till underhållstjänster.

Följande undantas från täckningen av underhåll på utrustningen: konstruktionsändringar som inte beskrivs i 5(a) ovan; erbjudande och underhåll av en lämplig miljö för utrustningen, enligt specifikation av HDS; tillgängligheten och kvaliteten på elinstallation externt till utrustning eller underhåll på tillbehör, utrustning eller övriga anordningar som inte listas i relevant beställning eller bilaga; målning, ommålning eller annan renovering av utrustningen; reparation av skada som ett resultat av olycka, naturkatastrof, transport, försummelse eller missbruk, underlåtenhet att alltid tillhandahålla en lämplig installationsmiljö (bland annat fel på eltillförseln, luftkonditionering eller fuktighet), eller på grund av andra orsaker än sedvanligt bruk, reparation av fältutbytesenheter om fabriksförseglingen för fältutbytesenheten brutits; förflyttningen, omorganisationen eller omkonfigureringen av utrustningen eller kablar, ytterligare elinstallation eller reparation på en tidigare preparerad plats eller station för att göra den funktionsduglig; installationen eller borttagandet av tillbehör och andra anordningar, eller tillhandahållandet av material; support som krävs eller som försvåras på grund av din underlåtenhet att upprätthålla den senaste versionen av programmet som tillhandahålls av HDS; tjänst som är opraktisk för HDS servicepersonal eller representanter att tillhandahålla på grund av ändringar i utrustningen eller anslutningen mekaniskt eller elektriskt till annan utrustning.

6. Omfattningen av supporttjänster för program

HDS programsupport är den support som krävs i samband med vanligt bruk av programmet i enlighet med programmets publicerade specifikationer genom följande:

- (a) fjärrtelefonsupport för att (i) identifiera felet, felkällan och avvärja felet; (ii) råd om installation av uppdateringar; och (iii) svar på mindre frågor om programinformation;
- (b) intervention på platsen vid behov och tillhandahållande av korrigeringar och reparationer vid behov, att utföras endast efter HDS eget gottfinnande; och
- (c) tillgång till gratis obligatoriska uppdateringar.
- (d) programsupporttjänster gäller inte följande händelser (eller annan liknande händelse utanför HDS skäligen kontroll):
- (e) support för andra program, tillbehör, utrustning, system eller andra anordningar som inte tillhandahålls av HDS;
- (f) support för operativprogram i utrustningen som inte underhålls av HDS;
- (g) support som försvåras på grund av ändringar, tillägg eller variationer i programmet, utrustningen eller driftsmiljön;

- (h) support som krävs eller försvåras på grund av din underlåtenhet att upprätthålla senaste versionen av programmet som görs tillgänglig för dig av HDS;
- (i) diagnos och/eller korrigerig av fel utan anknytning till programmet;
- (j) olika tjänster och utbildning som fastställts och levereras av HDS Global Solution Services (globala lösningar);
- (k) programinstallationstjänster enligt beskrivning i avsnitt 8(b).

7. Hi-Track-tjänster

Underhålls- och supporttjänster omfattar fjärrtjänster för diagnostik och övervakning för relevant utrustning, med HDS egen Hi-Track® maskinvara, program, mikrokod och dokumentation ("**Hi-Track-tjänster**"). Detta material tillhör alltid exklusivt HDS som Hitachi IP enligt definition i avtalet. Du erhåller inga licensrättigheter i detta material. Du måste på egen bekostnad tillhandahålla och upprätthålla samtliga telekommunikationslinjer, skärm, PC, modem och anslutning som krävs för att HDS ska kunna implementera och tillhandahålla Hi-Track-tjänster. Om avtalet eller tillhandahållandet av underhålls- och supporttjänster sägs upp enligt avtalet, måste du ge HDS tillstånd att avaktivera Hi-Track-tjänster och avinstallera och ta bort allt material i dina lokaler som används av HDS för att tillhandahålla dessa tjänster. HDS lämnar garanti om att när företaget tillhandahåller Hi-Track-tjänster, HDS inte kommer åt dina data. HDS hemlighåller samtliga lösenord som du överlämnar till HDS i samband med företagets tillhandahållande av Hi-Track-tjänster.

8. Installationstjänster

- (a) HDS tillhandahåller installationstjänster enligt avtalet eller relevant beställning eller bilaga, och enligt vidare beskrivning i gällande beskrivning över installationstjänster.
- (b) HDS kan tillhandahålla programinstallationstjänster på platsen (när HDS rekommenderar att programmet installeras av HDS) mot en tilläggsavgift. Installation betyder inte att programmet implementerats och är klart för produktion; implementering av programmet ingår i tekniska tjänster. Om du behöver implementering för produktion eller andra tjänster debiteras en tilläggsavgift enligt dina krav, programmet och/eller utrustningen. HDS meddelar dig i förväg om vilken avgift som gäller för tjänsten.

9. Tjänster med tilläggsavgifter

Om du vill att HDS utför följande:

- (a) "undantagna" tjänster i avsnitt 2 eller 5; eller
- (b) underhålls- och supporttjänster på andra tider än de som täcks eller utanför supporttäckningen för din supportplan, samt
- (c) andra tjänster som HDS rimligen bedömer ligger utanför "täckningen" i onlinesupportvillkoren.

HDS får utföra relevanta tjänster till HDS då aktuella priser eller till en fast taxa ("**fakturerbara tjänster**"). Om du tillåter att någon annan än HDS auktoriserade servicepersonal eller representanter flyttar, förflyttar, utför underhåll eller support, eller reparerar utrustning eller program, måste du omcertifiera din underhållsbehörighet för att fortsätta med HDS åtaganden enligt dessa online supportvillkor. HDS debiterar till dåvarande taxor för omcertifiering och vidare reparationer för att återställa utrustningen eller programmet i funktionsdugligt skick.

10. Uppsägning och utgång av underhålls- och supporttjänster

- (a) HDS säger upp underhålls- och supporttjänsterna omedelbart när du överläter utrustningen till annan individ eller enhet. Båda parter får säga upp underhålls- och

supporttjänsterna enligt uppsägningsrättigheterna i avtalet.

- (b) Utan att begränsa dina rättigheter på annat håll i avtalet får du säga upp underhålls- och supporttjänsterna för en eller flera utrustningar och/eller program genom att meddela HDS skriftligen 30 dagar i förväg. Meddelande om uppsägning av en underhålls- och supporttjänst måste ange vilken tjänst som sägs upp. Om enligt HDS rimliga uppfattning uppsägningen av en underhålls- och supporttjänst negativt påverkar HDS förmåga att tillhandahålla övriga tjänster har HDS rätt att efter eget gottfinnande säga upp övriga tjänster.
- (c) HDS åtaganden för underhåll och support för utrustning som inte längre tillverkas tar slut fem år efter sista tillverkningsdatumet för utrustningen, reservdelar eller tillbehör för utrustningsmodellen ifråga. HDS anstränger sig i rimlig omfattning för att lämna minst tre månaders förvarning gällande utgångsdatumet.

11. Aktuellt och ersatt programsupport

- (a) HDS tillhandahåller normal support (enligt definition nedan) för aktuell version och en tidigare version av programmet. Om en version är äldre än en tidigare version från aktuell version tillhandahåller HDS begränsad support (enligt definition nedan) under tolv månader efter den allmänna tillgängligheten för aktuell version.
- (b) Med normal support menas utvecklingen och tillhandahållandet av uppgraderingar, service pack, korrigeringar och reparationer som krävs för att programmet skall uppfylla publicerade specifikationer.
- (c) Med begränsad support menas tillhandahållandet av befintliga service pack och befintliga korrigeringar och reparationer som krävs för att programmet ska uppfylla publicerade specifikationer. HDS tillhandahåller inte support för programversioner som är äldre än två tidigare versioner av den aktuella versionen.
- (d) HDS får vägra att tillhandahålla korrigeringar och reparationer för program om du kunde ha tagit bort felet eller defekten genom att uppgradera till senaste uppdateringen. HDS tillhandahåller inte support för operativprogrammet såvida inte HDS även underhåller utrustningen på vilken den finns installerad. Du måste äga rätt till gällande programlicens innan HDS kan tillhandahålla support för programmet. Om din licens sägs upp (inklusive på grund av överlåtelse av licensen till en annan part) upphör HDS åtaganden gällande programsupport.

12. Underhållsmaterial

HDS får lagra underhållsmaterial i produkterna eller på annat håll i dina lokaler av praktiska skäl. Endast HDS personal auktoriseras för att använda underhållsmaterialet. Underhållsmaterialet tillhör alltid HDS som Hitachi IP enligt definition i avtalet. Du äger inga licenserade rättigheter. Du får inte använda, tillträda, ändra, kopiera eller flytta underhållsmaterial eller tillåta att en annan individ gör likadant. Du måste återlämna eller tillåta att HDS avinstallerar materialet efter begäran från HDS eller vid uppsägning av underhålls- och supporttjänsterna.

13. Överlåtbarhet av tjänster

Du går med på följande:

- (a) HDS har inget åtagande gentemot dig gällande produkter som köpts in från en källa som inte är HDS eller en av dess auktoriserade partners;
- (b) du får inte överlåta garanti, underhåll och/eller support med HDS till en tredje part utan föregående skriftligt medgivande från HDS. HDS har inget åtagande att utföra underhålls- eller supporttjänster åt den som överlåtelsen sker till; och
- (c) i vissa fall när HDS tillhandahåller dig produkter från tredje part, får du tillgång till underhållstjänster direkt

från leverantörer för produkten för tredje parten, inte HDS.

14. Fler definierade termer

Bilaga: undertecknade dokument som bifogas avtalet som utgör tillägg till avtalet.

Aktuell version: senaste nya versionen av programmet som släppts av HDS (HDS ger versionerna namn i nummerordning, till exempel "Ny version 1.0.0").

Konstruktionsändringar: designändringar eller mikrokodändringar för att förbättra funktionaliteten och prestandan hos utrustningen. Konstruktionsändringar utvecklas normalt och släpps av utrustningstillverkaren.

Utrustning: maskinvara och reservdelar.

Fältutbytesenhet: en delenhetskomponenter som förseglas på fabriken som kan bytas ut som en diskret enhet på en kundplats.

Underhållsmaterial: diagnostiska och/eller spårningsverktyg, bland annat utan begränsning Hi-Track[®]-program, fast programvara med anknuten dokumentation, persondatorer eller bärbara datorer, underhållsmanualer och annan dokumentation.

Underhålls- och supporttjänster: tjänsterna för support av utrustningsunderhåll och program beskrivs i detalj i dessa onlinevillkor och gällande beskrivningar av underhållstjänster.

Ny version: en ny version av programmet som tillhandahåller betydande ny eller utökad funktionalitet och/eller betydande utökade prestanda som görs allmänt tillgängliga av HDS mot en tilläggsavgift.

Beställning: en skriftlig eller elektronisk beställning av köp av produkter och/eller tjänster som inlämnats i enlighet med HDS då aktuella beställningsregler.

Korrigeringar och reparationer: ändringar i programmet av HDS som skapar eller återställer betydande uppfyllelse av gällande specifikation.

Fel: när en HDS-produkt inte i huvudsak uppfyller publicerade specifikationer.

Tekniska tjänster: programaktivering, datamigrering och andra tjänster.

Publicerade specifikationer: specifikationerna för produkter som gäller när beställningen accepteras.

Uppdatering av version: en uppdatering av den aktuella versionen med felkorrigeringar och/eller små funktionella förbättringar, som görs allmänt tillgänglig av HDS utan tilläggsavgift (namnges i nummerordning av HDS, till exempel "Version 1.1.0").

Tjänster: Fakturerbara tjänster, underhålls- och supporttjänster, tekniska tjänster och övriga tjänster som listas i våra publicerade dokument löpande.

Produkter från tredje part: utrustning eller program som tillhandahålls av oss som inte listas i våra standardproduktprislistor som publiceras löpande.

Program från tredje part: program i eller som utgör produkter från tredje part.

Uppdateringar: efterföljande versioner och felkorrigeringar för program som tidigare licenserats av oss, enligt förteckningar över våra standardproduktprislistor som publiceras löpande.