

ONLINEVOORWAARDEN VOOR GARANTIE EN BASISONDERHOUD EN -ONDERSTEUNING

Deze Onlinevoorwaarden voor Garantie en Basisonderhoud en –ondersteuning (“Onlineondersteuningsvoorwaarden”) moeten samen gelezen worden met alle bijkomende voorwaarden in de Verkoopovereenkomst tussen U en HDS (“Overeenkomst”). Woorden met een hoofdletter in deze Onlineondersteuningsvoorwaarden hebben dezelfde betekenis als bepaald in de Overeenkomst. In geval van een onverenigbaarheid tussen deze Onlineondersteuningsvoorwaarden en de Overeenkomst, heeft de Overeenkomst voorrang.

1. Garantieperiode en Verhaal

- (a) HDS verleent een Garantie voor de Producten ofwel voor de duur van de periode vermeld in de relevante Bestelling of Bijlage, ofwel, indien geen periode werd vermeld, voor de duur van twaalf maanden vanaf de eerste dag van de maand volgend op de levering of de datum van installatie, afhankelijk van de datum die eerst was, voor de Apparatuur en Besturingssoftware, en 90 dagen vanaf de levering voor Programma’s (“Garantieperiode”).
- (b) Tijdens de Garantieperiode zal HDS naar eigen keuze en op eigen kosten Producten die niet voldoen aan de garantie die in deze Overeenkomst vermeld staan ofwel herstellen ofwel vervangen. U moet elke vordering voor garantie schriftelijk bij HDS indienen tijdens de Garantieperiode.
- (c) Indien de Services niet worden uitgevoerd zoals gegarandeerd in de Overeenkomst, zal HDS de Services onmiddellijk opnieuw uitvoeren zonder dat U daarvoor een vergoeding wordt aangerekend of zal HDS U de prijs van de Services conform de garantievordering crediteren. U moet elke garantievordering schriftelijk indienen binnen de 90 kalenderdagen na de uitvoering van de Services waarop de vordering betrekking heeft.

2. Uitsluitingen van Garantie; Componenten

- (a) Vallen niet onder de garantie: Producten die per ongeluk werden beschadigd of die werden beschadigd door nalatigheid of misbruik door een andere partij dan HDS of zijn onderaannemers, of door een natuurramp, of die werden blootgesteld aan een ongeschikte fysieke werkomgeving, die niet naar behoren werden onderhouden conform de procedures aanbevolen door HDS of die werden gewijzigd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van HDS.
- (b) De garantievoorwaarden van HDS zijn eveneens van toepassing op de componenten van de Apparatuur die worden gebruikt of opnieuw werden vervaardigd. Alle componenten die worden verwijderd tijdens de uitvoering van de garantieservice of enige Onderhouds- en Ondersteuningservices zijn eigendom van HDS.

3. Uw Onderhouds- en Ondersteuningsplan selecteren

Naast de garanties ontvangt U Onderhouds- en Ondersteuningservices conform het plan vermeld in de relevante Bestelling of Bijlage conform de Overeenkomst. Het is mogelijk dat Onderhouds- en Ondersteuningservices op bepaalde plaatsen niet beschikbaar zijn en de plannen kunnen verschillen per plaats of onderhevig zijn aan bijkomende vergoedingen.

4. Selfserviceonderhoud

Selfserviceonderhoud van Apparatuur omvat het volgende:

- (a) Toegang tot een onlineportaal voor selfserviceondersteuning waar de technische informatie en documentatie ter beschikking staat om een storing of een probleem met de werking van de Apparatuur te herstellen.
- (b) De verwerking van bestellingen van onderdelen ter vervanging van een slecht werkende of defecte component via het onlineportaal voor selfserviceondersteuning.

- (c) Software- en firmwareupdates via het onlineportaal voor selfserviceondersteuning.
- (d) Telefonische technische bijstand op afstand om te helpen bij het opsporen van de fout, bij de installatie, de configuratie, de interoperabiliteit of andere problemen met de Apparatuur.

5. Omvang van Onderhoudsservices op Apparatuur on site

Het onderhoud van HDS-Apparatuur on site omvat het volgende:

- (a) toezicht op en installatie van technische wijzigingen die een invloed hebben op de betrouwbaarheid van de Apparatuur, waarvan HDS bepaalt dat die van toepassing zijn op de Apparatuur;
- (b) preventief onderhoud voor Apparatuur met inbegrip van de noodzakelijke smering, bijstelling of vervanging van onderdelen die niet kunnen worden hersteld; en
- (c) niet-gepland onderhoud van Apparatuur, met inbegrip van herstelling, bijstelling of vervanging van onderdelen die niet kunnen worden hersteld zoals HDS nodig acht tijdens de uren waarin HDS kan worden opgeroepen om onderhoud uit te voeren.

Het volgende maakt geen deel uit van het onderhoud van de Apparatuur: Technische wijzigingen anders dan beschreven in artikel 5(a) hierboven; het voorzien van en het onderhouden van een geschikte omgeving voor de Apparatuur, zoals beschreven door HDS; de beschikbaarheid en de werking van elektrische gedeeltes die geen deel uitmaken van een onderdeel van de Apparatuur of het onderhoud van accessoires, toebehoren, apparatuur of andere apparaten die niet vermeld staan in de relevante Bestelling of de relevante Bijlage; het schilderen, opnieuw politoeren, of andere manier van opknappen van de Apparatuur; de herstelling van schade als gevolg van een ongeval, een natuurramp, het transport, nalatigheid of misbruik, nalaten om voortdurend een geschikte installatieomgeving te voorzien (met inbegrip van, maar niet beperkt tot storingen in de stroomvoorziening, de airconditioning en de vochtigheidscontrolesysteem) of als gevolg van oorzaken die niet binnen het normale gebruik vallen; het herstellen van Ter plaatse te Vervangen Eenheden indien het vervaardigingzegel van deze Ter plaatse te Vervangen Eenheid verbroken is; de verplaatsing, herschikking of herconfiguratie van Apparatuur of kabels, bijkomende bedrading of herstellingen aan een eerder voorbereide ruimte of plaats om die operationeel te maken; de installatie of verwijdering van accessoires, toebehoren of andere apparaten of het leveren van voorraden; ondersteuning die vereist wordt of moeilijker gemaakt wordt door Uw nalatigheid om de meest actuele versie van de Software te gebruiken die HDS U ter beschikking stelt; alle services die het servicepersoneel van HDS of hun vertegenwoordigers niet gemakkelijk kunnen uitvoeren door wijzigingen in de Apparatuur of hun mechanische of elektrische aansluiting op een andere machine of een ander apparaat.

6. Omvang van Onderhoudsservices voor Software

De ondersteuning van Software door HDS is de ondersteuning die vereist is in verband met het normale gebruik van de Software conform de Gepubliceerde Specificaties, door:

- (a) telefonische ondersteuning op afstand te verlenen om (i) het probleem en de oorzaak te identificeren en om bijstand te verlenen om het probleem te verhelpen; (ii) advies te geven over de installatie van Updates; en (iii) kleine “ad hoc”-vragen over informatie rond Software te beantwoorden;
- (b) interventies on site te voorzien waar dat nodig is en Patches en Fixes te verschaffen waar dat nodig is, op basis van de beslissing van HDS alleen; en
- (c) gratis toegang te verlenen tot “verplichte” Release-updates.
- (d) Het volgende is niet inbegrepen in de Softwareondersteuningservices (of andere gelijkaardige gebeurtenissen buiten de macht van HDS om):

- (e) ondersteuning van andere software, accessoires, toebehoren, machines, systemen of andere apparaten die niet door HDS werden geleverd;
- (f) ondersteuning van Besturingssoftware op Apparatuur die niet door HDS wordt onderhouden
- (g) ondersteuning die moeilijker wordt gemaakt door wijzigingen, toevoegingen, aanpassingen of veranderingen aan de Software, de Apparatuur of Uw systeem of werkomgeving;
- (h) ondersteuning die moeilijker wordt gemaakt wanneer U nalaat om de meest actuele versie van de Software te gebruiken die HDS U ter beschikking stelt;
- (i) diagnose en/of rechtzetting van problemen die niets met de Software te maken hebben;
- (j) Professionele Services en opleiding, omschreven en verschaft door HDS Global Solution Services;
- (k) Software-installatieservices beschreven in artikel 8(b).

7. Hi-Track-Services

De Onderhouds- en Ondersteuningsservices omvatten diagnostische en bewakingsservices op afstand op Apparatuur die daarvoor in aanmerking komt, met behulp van de eigen Hi-Track®-hardware, -software, -microcode en -documentatie van HDS ("Hi-Track-Services"). Dit materiaal zal altijd het exclusieve eigendom blijven van HDS als Hitachi-IP zoals gedefinieerd in de Overeenkomst, en U ontvangt geen licentierechten op dit materiaal. U moet op eigen kosten alle telecommunicatielijnen, monitor, pc, modem en toegang voorzien en onderhouden die HDS nodig heeft om de Hi-Track-Services te implementeren en te leveren. Indien de Overeenkomst of de verlening van Onderhouds- en Ondersteuningsservices die eronder vallen, wordt beëindigd, zult U HDS de mogelijkheid geven om de Hi-Track-Services uit te schakelen en alle materiaal in uw bedrijfsgebouwen en op uw bedrijfsterreinen dat door HDS werd gebruikt om deze diensten te verlenen, te de-installeren en te verwijderen. HDS garandeert dat HDS geen toegang heeft tot Uw gegevens bij het verlenen van de Hi-Track-Services. HDS respecteert de vertrouwelijkheid van alle wachtwoorden die U HDS doorgeeft in verband met de levering van Hi-Track-Services.

8. Installatieservices

- (a) HDS zal installatieservices leveren zoals omschreven in de Overeenkomst of in de relevante Bestelling of de relevante Bijlage, en zoals verder beschreven in de Beschrijving van de Installatieservices die van toepassing is.
- (b) Het is mogelijk dat HDS Software-installatieservices on site (waarvoor HDS U aanraadt om de Software door HDS te laten installeren) verleent tegen een bijkomende vergoeding. De installatie leidt niet tot een implementatie van de Software die klaar is voor productie. De implementatie van de Software die klaar is voor productie is een Professionele Service. Als u een implementatie nodig hebt die klaar is voor productie of als u bijkomende mogelijkheden nodig hebt, dan betaalt U een bijkomende vergoeding op basis van Uw vereisten, en de Software en/of Apparatuur. HDS zal U vooraf inlichten over de vergoeding voor de Professionele Services.

9. Services tegen Bijkomende Vergoedingen

Indien u HDS verzoekt om een van de volgende uit te voeren:

- (a) een van de "uitgesloten" services vermeld in artikel 2 of 5; of
- (b) elke Onderhouds- of Ondersteuningsservice die niet binnen de normale dekkingen of het normale ondersteuningsgebied valt van Uw ondersteuningsplan; of
- (c) elke andere Service waarvan HDS op redelijke wijze beslist dat ze niet binnen de Onlineondersteuningsvoorwaarden valt

is het mogelijk dat HDS de relevante Services uitvoert tegen de dan geldende tarieven van HDS of op basis van een opgegeven vaste vergoeding ("**Factureerbare Services**"). Als u iemand anders dan het bevoegde servicepersoneel van HDS of hun

vertegenwoordigers toestaat om Apparatuur of Software te verplaatsen, te verhuizen, te onderhouden of ondersteunen of te herstellen, dan moet U opnieuw laten bevestigen dat U in aanmerking komt voor onderhoud door HDS conform deze Onlineondersteuningsvoorwaarden. HDS zal de dan geldende tarieven aanrekenen voor herbevestiging en verdere herstellingen die nodig zijn om de Apparatuur en Software weer in een goede werkconditie te zetten.

10. Beëindiging en Afloop van Onderhouds- en Ondersteuningsservices

- (a) HDS zal zijn Onderhouds- en Ondersteuningsservices onmiddellijk beëindigen wanneer U Uw Apparatuur aan een andere persoon of entiteit overdraagt. Beide partijen mogen de Onderhouds- en Ondersteuningsservices beëindigen wegens oorzaken conform de beëindigingsrechten vermeld in de Overeenkomst.
- (b) Zonder uw rechten elders in de Overeenkomst te beperken, mag u de Onderhouds- en Ondersteuningsservices voor een of meer onderdelen van de Apparatuur en/of Software beëindigen door HDS daarvan 30 dagen op voorhand schriftelijk op de hoogte te stellen. In een mededeling om een enkele Onderhouds- of Ondersteuningsservice te beëindigen, moet het specifieke Serviceonderdeel vermeld worden dat moet worden beëindigd. Indien, volgens de redelijke mening van HDS, de beëindiging van een enkele Onderhouds- of Ondersteuningsservice een negatieve invloed heeft op het vermogen van HDS om U andere Services te leveren, dan mag HDS op eigen initiatief die andere Services beëindigen.
- (c) De verplichtingen van HDS voor de Onderhouds- en Ondersteuningsservices van Apparatuur die niet langer wordt vervaardigd, vervallen vijf (5) jaar na de laatste productiedatum van de apparatuur, de reserveonderdelen of de accessoires van het relevante model van die Apparatuur. HDS zal commercieel redelijke inspanningen leveren om U ten minste drie (3) maanden op voorhand te verwittigen van een eventuele vervaldatum.

11. Huidige en Verouderde Softwareondersteuning

- (a) HDS zal een Normale Ondersteuning verlenen (zoals hieronder gedefinieerd) voor de Huidige Release en één vorige versie van de Software. Indien een release ouder is dan één vorige versie van de Huidige Release, dan zal HDS Beperkte Ondersteuning (zoals hieronder gedefinieerd) verschaffen tijdens een periode van 12 maanden volgend op de algemene beschikbaarheid van de Huidige Release.
- (b) "Normale Ondersteuning" betekent de ontwikkeling en de verschaffing van upgrades, servicepacks, Patches en Fixes die nodig zijn om de Software conform de Gepubliceerde Specificaties te houden.
- (c) "Beperkte Ondersteuning" betekent de verschaffing van bestaande servicepacks en bestaande Patches en Fixes die nodig zijn om de Software conform de Gepubliceerde Specificaties te houden. HDS verschaft geen Ondersteuning voor Software-releases die ouder zijn dan twee versies ouder dan de Huidige Release.
- (d) HDS mag weigeren om Patches en Fixes voor Software te verschaffen indien U het Probleem of het defect had kunnen oplossen door te upgraden naar de nieuwste Release-update. HDS ondersteunt de Besturingssoftware niet tenzij HDS ook de Apparatuur onderhoudt waarop die geïnstalleerd is en U moet de correcte geldige Softwarelicentie hebben vooraleer HDS verplicht is om Uw Software te ondersteunen. Indien Uw licentie om de een of andere reden wordt beëindigd (ook door de toewijzing of de overdracht van de licentie aan een andere partij), dan komt er een eind aan de verplichtingen van HDS om de Software te ondersteunen.

12. Onderhoudsmateriaal

Om praktische redenen mag HDS Onderhoudsmateriaal opslaan in de Producten of op een andere plaats binnen uw bedrijfsgebouwen. Enkel HDS-personeel is bevoegd om het Onderhoudsmateriaal te gebruiken. Onderhoudsmateriaal zal altijd het exclusieve eigendom blijven van HDS als Hitachi-IP zoals gedefinieerd in de Overeenkomst, en U ontvangt er geen

licentierechten op. U mag het Onderhoudsmateriaal niet gebruiken, openen, aanpassen, kopiëren of verplaatsen of iemand anders toestaan om dat te doen en U moet het op verzoek van HDS of bij de beëindiging van de Onderhouds- en Ondersteuningsservices terugbezorgen of HDS toestaan om het te de-installeren.

13. Overdraagbaarheid van Services

U stemt ermee in dat:

- (a) HDS geen enkele verplichting heeft jegens U voor Producten die niet bij HDS of bij zijn bevoegde externe partners werden aangekocht;
- (b) U geen garantie-, onderhouds- en/of ondersteuningsregelingen met HDS aan een derde partij mag toewijzen of overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van HDS. HDS is niet verplicht om Onderhouds- en Ondersteuningsservices uit te voeren voor de cessionaris; en
- (c) in bepaalde gevallen wanneer HDS Producten van Derden aan U levert, U de onderhoudsservices rechtstreeks van de leverancier van het Product van Derden verleend krijgt, en niet van HDS.

14. Bijkomende gedefinieerde termen

Bijlage: elk getekend document aangehecht aan de Overeenkomst als aanvulling of wijziging.

Huidige Release: de meest recente Nieuwe Versie van de Software uitgegeven door HDS (opeenvolgend genummerd door HDS als, bijvoorbeeld, "Nieuwe Versie 1.0.0").

Technische Wijzigingen: ontwerpaanpassingen of microcodewijzigingen die werden aangebracht om de functionaliteit en de operationele werking van de Apparatuur te verbeteren. Technische Wijzigingen worden normaal gezien ontwikkeld en uitgegeven door de fabrikant van de Apparatuur.

Apparatuur: hardware en reserveonderdelen.

Onderhoudsmateriaal: diagnostische en/of trackinghulpmiddelen, waaronder, maar niet beperkt tot, Hi-Track[®]-software, firmware en bijbehorende documentatie, personal computers of notebooks, onderhoudshandleidingen en andere documentatie.

Onderhouds- en Ondersteuningsservices: de services rond het onderhoud van apparatuur en de ondersteuning van de software zoals meer gedetailleerd beschreven in deze Onlinevoorwaarden en de Beschrijvingen van de Onderhoudsservices die van toepassing zijn.

Nieuwe Versie: een nieuwe versie van de Software die belangrijke bijkomende of uitgebreide functies en/of een belangrijke uitgebreide werking mogelijk maakt en die over het algemeen door HDS beschikbaar wordt gemaakt tegen een bijkomende vergoeding.

Bestelling: een schriftelijke of elektronische bestelling voor de aankoop van Producten en/of Services conform de dan geldende bestelvereisten van HDS.

Patches en Fixes: wijzigingen aangebracht in de Software door HDS waarmee de conformiteit aan de toepasselijke Specificatie wordt gevestigd of hersteld.

Probleem: een geval waarin een HDS-Product niet conform de Gepubliceerde Specificaties werkt.

Professionele Services: het mogelijk maken van software-installatie, datamigratie en andere services.

Gepubliceerde Specificaties: de vermelde specificaties voor Producten zoals geldig op het moment van aanvaarding van de Bestelling.

Release-update: een update van de Huidige Release die foutcorrecties en/of kleine functionele verbeteringen bevat en die over het algemeen door HDS ter beschikking wordt gesteld zonder

bijkomende kosten (opeenvolgend genummerd door HDS als, bijvoorbeeld, "Release 1.1.0")

Services: Factureerbare Services, Onderhouds- en Ondersteuningsservices, Professionele Services en elke andere service die wordt vermeld in onze aanbiedingen die van tijd tot tijd worden gepubliceerd.

Producten van Derden: apparatuur of software geleverd door Ons die niet vermeld staan in onze gebruikelijke prijslijsten van producten die van tijd tot tijd worden gepubliceerd.

Software van Derden: software die in de Producten van Derden zit of die Producten van Derden uitmaakt.

Ter plaatse te Vervangen Eenheid ("Field Replacement Unit (FRU)"): een verzameling van op locatie van de vervaardiger, geassembleerde en verzegelde componenten die als geheel gebruikt en vervangen dient te worden op de locatie van de klant.

Updates: latere releases en foutcorrecties voor Software die eerder door Ons in licentie werd gegeven, zoals opgesomd in onze gebruikelijke prijslijsten van producten die van tijd tot tijd worden gepubliceerd.