

## TAKUUN SEKÄ PERUSYLLÄPIDON JA -TUEN ONLINE-EHDOT

Nämä takuun sekä perusylläpidon ja tuen online-ehdot ("online-tukiehdot") sekä kaikki asiakkaan ja HDS:n välisessä myyntisopimuksessa ("sopimus") mainitut lisäehdot ja -edellytykset on luettava. Termeillä on näissä online-tukiehdossa sama merkitys kuin sopimuksessa määritellyillä ehdoilla. Jos näiden online-tukiehtojen ja sopimuksen välillä on ristiriitoja, sopimus on ratkaiseva.

### 1. Takuuajako ja korjaukset

- HDS takaa tuotteet joko vastaavassa tilauksessa tai liitteessä määritellyksi ajaksi tai, jos aikaa ei ole määritetty, laitteet ja käyttöohjelmat kahdeksitoista kuukaudeksi tuotteiden toimituspäivää seuraavan kuukauden ensimmäisestä päivästä alkaen tai niiden asennuspäivästä alkaen, kumpi vain on aiemmin ja ohjelmistot 90 päiväksi niiden toimituksesta ("takuuajako").
- Takuuajakana HDS voi valintansa mukaan ja omalla kustannuksellaan joko korjata tai vaihtaa tuotteet, jotka eivät vastaa sopimukseen sisältyvää takuuta. Asiakkaan on lähetettävä takuuvaateet kirjallisesti HDS:lle takuuajakana.
- Jos palveluja ei suoriteta sopimuksessa mainittujen takuehtojen mukaisesti, HDS suorittaa palvelut pikaisesti uudelleen ilman, että asiakkaalle koituu lisäkustannuksia, tai hyvittää asiakkaalle takuuvaateen alaisina olevien palvelujen hinnan. Asiakkaan on lähetettävä takuuvaateet kirjallisesti 90 kalenteripäivän kuluessa takuuvaateeseen johtaneiden palvelujen suorittamisesta.

### 2. Takuu ei kata; osat

- Takuu ei kata tuotteita, jotka ovat vaurioituneet muiden kuin HDS:n tai sen alihankkijoiden aiheuttamista vahingoista, laiminlyönneistä tai väärinkäytöstä, jotka ovat vaurioituneet luonnononnettomuudessa, joita on käytetty epäsovivassa käyttöympäristössä, joita ei ole kunnolla ylläpidetty HDS:n suosittelemien käytänteiden mukaisesti tai joita on muunneltu ilman HDS:n ennalta antamaa kirjallista suostumusta.
- Laitteet voivat sisältää käytettyjä tai uudelleenvalmistettuja osia, ja siitä huolimatta HDS:n takuu on voimassa. Kaikki osat, jotka irrotetaan takuuhuollon tai ylläpito- ja tukipalvelujen suorittamisen aikana, ovat HDS:n omaisuutta.

### 3. Oman ylläpito- ja tukisuunnitelman valitseminen

Takuiden lisäksi asiakas saa ylläpito- ja tukipalveluja sen suunnitelman mukaisesti, joka on määritetty sopimuksen alaisessa tilauksessa tai sen liitteessä. Ylläpito- ja tukipalveluja ei välttämättä ole saatavilla tietyissä maantieteellisissä paikoissa, ja suunnitelmat voivat vaihdella eri sijaintipaikkojen välillä, tai niihin voi kohdistua lisämaksuja.

### 4. Asiakkaan suorittama ylläpito

Asiakkaan itse suorittamaan laitteiden ylläpitoon kuuluvat seuraavat:

- pääsy itsepalvelun online-tukiportaaliin, josta saa teknistä tietoa ja aineistoa avuksi toimintahäiriön tai laitevian korjaamiseen;
- varaosien tilaus virheellisesti toimivan tai viallisen osan vaihtamiseksi itsepalvelun online-tukiportaalin kautta;

- ohjelmisto- ja firmware-päivitykset itsepalvelun online-tukiportaalin kautta;
- tekninen etätuki puhelimitse avuksi vian määrittämisessä, asennuksessa, kokoonpanossa, toimintahäiriössä tai muussa laitteisiin liittyvässä seikassa.

### 5. Laitteille paikan päällä suoritettavien ylläpitopalveluiden laajuus

HDS:n laitteille paikan päällä suoritettaviin ylläpitopalveluihin kuuluvat:

- laitteiden toimintavarmuuteen vaikuttavien sellaisten teknisten muutosten valvonta ja asennus, jotka HDS määrittelee sopiviksi laitteille;
- laitteiden ennalta ehkäisevä huolto, johon kuuluvat tarvittava voitelu, säädöt tai sellaisten osien vaihtaminen, joita ei enää voi huoltaa; ja
- aikataulun ulkopuolinen laitehuolto, johon kuuluvat korjaus, säädöt tai sellaisten osien vaihtaminen, joita ei enää voi huoltaa, ja jonka HDS katsoo tarpeelliseksi, kun se on kutsuttu paikalle.

Laitehuoltoon eivät kuulu: tekniset muutokset muut kuin yllä olevassa lausekkeessa 5(a) kuvatut; laitteille sopivan HDS:n määrittelemän ympäristön järjestäminen ja kunnossapito; laitteiden ulkopuolisten sähkötöiden käytettävyyden ja toimintakykyä tai lisävarusteiden, lisälaitteiden, välineiden tai muiden sellaisten laitteiden kunnossapito, joita ei ole mainittu tilauksessa tai sen liitteessä; laitteen maalaus, pintakäsittelyyn uudistus tai muu kunnostus; sellaisten vaurioiden korjaus, jotka aiheutuvat onnettomuudesta, luonnononnettomuudesta, kuljetuksesta, laiminlyönneistä tai väärinkäytöstä, kykenemättömyydestä ylläpitää jatkuvasti sopivaa käyttöympäristöä (mukaan lukien mutta ei rajoittuen sähkökatkokset, ilmastointi tai kosteudenhallinta) tai muista kuin normaalikäytöstä aiheutuvista syistä; kentällä olevien osien korjaus, kun tehtaan sinetti on ollut rikki; laitteiden tai kaapelien siirtely, uudelleenjärjestely tai -muodostelu, lisäjohtot tai aiemmin valmistellun paikan tai aseman korjaus sen saattamiseksi toimintakuntoon; lisävarusteiden tai -välineiden tai muiden laitteiden asentaminen tai poistaminen tai muilla varusteilla varustaminen; tarvittava tuki, kun asiakas ei ole ottanut käyttöön uusinta ohjelmistoversiota, vaikka HDS on asettanut sen asiakkaan saataville; kaikki huolto, jota on HDS:n huoltohenkilökunnan tai sen edustajien kannalta epätarkoituksenmukaista tehdä, koska laitteisiin on tehty muutoksia tai ne on mekaanisesti tai sähköisesti kytketty toiseen koneeseen tai laitteeseen.

### 6. Ohjelmistojen tukipalvelujen laajuus

HDS tarjoaa ohjelmistotukea, jota tarvitaan ohjelmiston tavanomaisessa käytössä, sen julkaistujen teknisten määrittelyjen mukaisesti, seuraavain tavoin:

- etätuki puhelimitse: (i) ongelman ja sen aiheuttajan tunnistaminen ja ongelman ratkaisussa auttaminen; (ii) neuvonta päivitysten asennuksessa ja (iii) vastaaminen pienemmissä erityisissä ohjelmistoon liittyvissä kysymyksissä;
- paikan päällä käynnit ja korjaustoimet tarvittaessa ainoastaan HDS:n oman harkinnan mukaan;
- maksuttomat "pakolliset" versiopäivitykset.

- (d) Ohjelmistotukipalveluihin eivät kuulu seuraavat (tai muut vastaavat tapaukset, jotka ovat kohtuullisessa määrin HDS:n hallinnan ulkopuolella):
- (e) tuki sellaisiin ohjelmistoihin, lisälaitteisiin, lisävarusteisiin, koneisiin, järjestelmiin tai muihin laitteisiin, jotka eivät ole HDS:n toimittamia;
- (f) tuki käyttöohjelmistoon, joka on sellaisessa laitteessa, jota HDS ei ylläpidä;
- (g) tukea on vaikeutettu ohjelmistoon, laitteisiin tai asiakkaan järjestelmään tai käyttöympäristöön tehtyjen muutosten, lisäysten, muunnosten tai muunnelmien vuoksi;
- (h) tukea on vaikeutettu, koska asiakas ei ole ottanut käyttöön uusinta ohjelmistoversiota, vaikka HDS on asettanut sen asiakkaan saataville;
- (i) sellaisten ongelmien määrittely ja/tai korjaus, jotka eivät liity ohjelmistoon;
- (j) asiantuntijapalvelut ja koulutus, joita toimittaa HDS Global Solution Services;
- (k) lausekkeessa 8(b) kuvatut ohjelmistoasennuspalvelut.

### 7. Hi-Track-palvelut

Ylläpito- ja tukipalvelut sisältävät laitteen etädiagnostiikka- ja valvontapalvelut HDS:n Hi-Track®-laitteistoa, -ohjelmistoa ja -mikrokoodia sekä siihen liittyvää aineistoa käyttäen ("**Hi-Track-palvelut**"). Tämä materiaali tulee aina olemaan HDS:n yksinomistuksessa, kuten Hitachin immateriaalimaisuus on määritelty sopimuksessa, eikä asiakas saa lisenssioikeuksia tähän materiaaliin. Asiakkaan on tarjottava ja ylläpidettävä omalla kustannuksellaan kaikki televiestintälinjat, monitorit, tietokoneet, modeemit ja pääsyn järjestelmiin, jotta HDS voi toteuttaa Hi-Track-palvelujaan. Jos sopimus tai sen alaisina toimitettavat ylläpito- ja tukipalvelut keskeytetään, asiakkaan on annettava HDS:n purkaa Hi-Track-palvelut siten, että niitä ei enää voi käyttää. Asiakkaan on annettava HDS:n purkaa asiakkaan tiloista asennukset ja muu materiaali, joita HDS käytti näiden palvelujen tuottamiseen. HDS takaa, että tuottaessaan Hi-Track-palvelujaan HDS ei pääse käsiksi asiakkaan tietoon. HDS säilyttää luottamuksellisia kaikki salasanat, jotka asiakas antaa HDS:lle Hi-Track-palvelujen tuottamiseen liittyen.

### 8. Asennuspalvelut

- (a) HDS tarjoaa asennuspalveluja sopimuksessa tai vastaavassa tilauksessa tai sen liitteessä määritellyn mukaisesti ja jotka on tarkemmin kuvattu soveltuvassa kuvauksessa asennuspalveluista.
- (b) HDS voi tarjota lisämaksusta paikan päällä tapahtuvia ohjelmistojen asennuspalveluita (HDS:n suositteessa asiakkaalle sitä, että HDS asentaa ohjelmiston). Asennus ei johda tuotantovalmiiseen ohjelmistototeutukseen; tuotantovalmis ohjelmiston toteutus on erillinen asiantuntijapalvelu. Jos asiakas haluaa tuotantovalmiin ohjelmistototeutuksen tai lisäominaisuuksia, asiakkaan on maksettava lisämaksu, jonka suuruus perustuu asiakkaan tarpeisiin ja käytettäviin ohjelmistoon ja/tai laitteisiin. HDS ilmoittaa asiantuntijamaksuista asiakkaalle etukäteen.

### 9. Lisämaksulliset palvelut

Asiakkaan pyynnöstä HDS voi suorittaa:

- (a) kaikkia niitä palveluja, joita ei mainittu kohdissa 2 ja 5;
- (b) kaikkia niitä ylläpito- ja tukipalveluja, jotka jäävät asiakkaan tukisuunnitelmassa mainittujen aikojen tai kattavuusalan ulkopuolelle;

- (c) kaikkia muita palveluja, joiden HDS kohtuullisessa määrin määrittelee jäävän online-tukiehtojen kattaman vaikutusalueen ulkopuolelle.

HDS voi suorittaa asianmukaisia palveluja HDS:n senhetkisillä hinnoilla tai noteraatuilla kiinteillä hinnoilla ("**maksulliset palvelut**"). Jos asiakas antaa jonkin muun kuin HDS:n valtuutetun huoltohenkilökunnan tai edustajien siirtää laitteita, sijoittaa niitä uudelleen, huoltaa tai korjata niitä tai ohjelmistoa, asiakkaan on varmistettava uudelleen näiden toimien kelpoisuus, jotta HDS voisi jatkaa sitoumuksiaan näiden online-tukiehtojen mukaisesti. HDS perii sillä hetkellä voimassa olevan hinnan uudelleenvarmennuksesta ja korjauksista, joita tarvitaan laitteiden tai ohjelmiston palauttamiseksi hyvään käyttökuntoon.

### 10. Ylläpito- ja tukipalvelujen keskeyttäminen ja päättäminen

- (a) HDS keskeyttää ylläpito- ja tukipalvelunsa välittömästi, jos asiakas siirtää laitteensa toiselle henkilölle tai kohteelle. Kumpikin osapuoli voi keskeyttää ylläpito- ja tukipalvelut niistä syistä, jotka on mainittu sopimuksessa keskeytykseen oikeuttaviksi.
- (b) Asiakas voi keskeyttää ylläpito- ja tukipalvelut yhden tai useamman laitteen ja/tai ohjelmiston kohdalla rajoittamatta oikeuksiaan muissa kohdoin sopimusta jättämällä HDS:lle kirjallisen ilmoituksen 30 päivää aiemmin. Ilmoituksen yksittäisen kohteen ylläpito- ja tukipalvelun keskeyttämisestä on sisällettävä tarkat tiedot kohteesta, jonka kohdalla palvelu keskeytetään. Jos yksittäisen kohteen ylläpito- ja tukipalvelun keskeyttäminen HDS:n mielestä kohtuullisessa määrin vaikuttaa epäsuotuisasti HDS:n kykyyn tarjota asiakkaalle muita palveluja, HDS voi oman harkintansa mukaan keskeyttää myös nämä muut palvelut.
- (c) HDS:n ylläpito- ja tukipalveluvelvoitteet laitteeseen, jota ei enää valmisteta, päättyvät viiden (5) vuoden kuluttua kyseisen laitteen tai kyseiseen laitemalliin liittyvien varaosien tai lisävarusteiden viimeisestä valmistuspäivästä. HDS pyrkii siinä määrin kuin on kohtuullista antamaan asiakkaalle ennakoilmoituksen palvelun päättymisestä vähintään kolme (3) kuukautta ennen päättymispäivää.

### 11. Nykyinen ja korvattu ohjelmistotuki

- (a) HDS tarjoaa normaalia tukea (alla määritellyn mukaisesti) nykyiselle ohjelmistoversiolle ja yhdelle sitä edeltäneelle versiolle. Jos asiakkaan käyttämä versio on vanhempi kuin nykyistä versiota yhtä edeltävä, HDS tarjoaa rajoitettua tukea (alla määritellyn mukaisesti) 12 kuukauden ajan sen jälkeen, kun nykyinen versio on tullut yleisesti saataville.
- (b) "Normaaliin tukeen" kuuluvat päivitykset, huoltopaketit ja Patches and Fixes -korjaustiedostot, jotka ovat välttämättömiä, jotta ohjelmisto säilyttäisi vastaavuuden julkaistujen määritysten kanssa.
- (c) "Rajoitettuun tukeen" kuuluvat olemassa olevat huoltopaketit ja olemassa olevat Patches and Fixes -korjaustiedostot, jotka ovat välttämättömiä, jotta ohjelmisto säilyttäisi vastaavuuden julkaistujen määritysten kanssa. HDS ei tarjoa tukea ohjelmistoversioille, jotka ovat vanhempia kuin nykyisen version kaksi aiempaa versiota.
- (d) HDS voi kieltäytyä toimittamasta Patches and Fixes -korjaustiedostoja ohjelmistolle, jos asiakas olisi voinut ratkaista ongelman tai vian päivittämällä ohjelmiston uusimpaan versioon. HDS ei tue käyttöohjelmistoa, ellei HDS myös ylläpidä laitetta, johon se on asennettu. Asiakkaalla on oltava asianmukainen voimassa oleva ohjelmistolisenssi ennen kuin HDS:llä on velvollisuus tukea asiakkaan ohjelmistoa. Jos asiakkaan lisenssi on jostain syystä keskeytetty (esimerkiksi lisenssin

siirtämisen vuoksi toiselle), HDS:n ohjelmistotukivälitteet lakkaavat.

## 12. Ylläpitomateriaali

HDS voi säilyttää ylläpitomateriaalia tuotteissa tai muualla asiakkaan tiloissa, jotta se olisi helposti käsillä. Vain HDS:n henkilökunta on valtuutettu käyttämään ylläpitomateriaalia. Ylläpitomateriaali tulee aina olemaan HDS:n yksinomistuksessa, kuten Hitachin immateriaaliomaisuus on määritelty sopimuksessa, eikä asiakas saa lisenssioikeuksia tähän materiaaliin. Asiakas ei saa käyttää, päästä käsiksi, muokata, kopioida tai sijoittaa uudelleen ylläpitomateriaalia eikä antaa kenenkään muun tehdä niin. Asiakkaan on palautettava materiaali HDS:lle tai annettava HDS:n purkaa se HDS:n pyytessä tai ylläpito- ja tukipalvelujen keskeytyessä.

## 13. Palvelujen siirrettävyys

Asiakas myöntyy siihen, että:

- (a) HDS:llä ei ole velvollisuuksia asiakasta kohtaan niiden tuotteiden osalta, jotka asiakas on hankkinut muualta kuin HDS:ltä tai sen valtuutamilta kanavakumppaneilta;
- (b) Asiakas ei saa luovuttaa tai siirtää mitään HDS:n kanssa solmittuja takuita eikä ylläpito- ja/tai tukijärjestelyjä kolmannelle osapuolelle ilman HDS:n etukäteen myöntämää kirjallista suostumusta. HDS:llä ei ole velvollisuutta suorittaa mitään ylläpito- ja tukipalveluja siirronsaajalle;
- (c) Joissain tapauksissa, kun HDS toimittaa kolmannen osapuolen tuotteita asiakkaalle, asiakas hankkii ylläpitopalvelut suoraan kolmannen osapuolen tuotteen myyjältä, ei HDS:ltä.

## 14. Termien määritelmät

**Liite:** mikä tahansa sopimukseen liitetty allekirjoitettu asiakirja, joka täydentää sitä tai korvaa sen.

**Nykyinen versio:** uusin HDS:n julkaisema ohjelmistoversio (HDS on merkinnyt versiot peräkkäisessä numerjärjestyksessä, esimerkiksi "uusi versio 1.0.0").

**Tekniset muutokset:** mallimuunnokset tai mikrokoodin muutokset, jotka on tarkoitettu laitteen toimivuuden ja suorituskyvyn parantamiseksi. Teknisiä muutoksia kehittää ja julkaisee tavallisesti laitteen valmistaja.

**Laite:** laitteisto ja varaosat.

**Kentällä vaihdettavissa olevat osat (FRU):** joukko osia, jotka on sinetöity tehtaalla ja jotka on tarkoitettu vaihdettavaksi laitteeseen asiakkaan tiloissa.

**Ylläpitovälineet:** diagnostiikka- ja/tai seurantatyökalut, mukaan lukien rajoituksetta Hi-Track®-ohjelmisto, firmware-ohjelma ja niihin liittyvä aineisto, tietokoneet tai muistikirjamikrot, ylläpito-oppaat ja muu aineisto.

**Ylläpito- ja huoltopalvelut:** laitteiden ylläpito- ja ohjelmistotukipalvelut, jotka on tarkemmin kuvattu näissä online-ehdoissa ja sovellettavissa olevissa kuvauksissa ylläpitopalveluista.

**Uusi versio:** uusi ohjelmistoversio, joka merkittävästi laajentaa tai edistää toimintoja ja/tai merkittävästi parantaa suorituskykyä ja jonka HDS on asettanut yleisesti saataville lisämaksusta.

**Tilaus:** kirjallinen tai sähköinen tuotteiden ja/tai palvelujen tilaus, joka on lähetetty HDS:n senhetkisten tilauskäytäntöiden mukaisesti.

**Korjaustiedostot:** HDS:n ohjelmistoon tekemät muutokset, jotka vahvistavat tai palauttavat oleellisesti yhdenmukaisuutta sovellettavissa olevien määritysten kanssa.

**Ongelma:** tilanne, jossa HDS:n tuote ei oleellisilta osin vastaa julkaistuja määrittymiä.

**Asiantuntijapalvelut:** ohjelmistojen mahdollistaminen, tiedonsiirto ja muut palvelut.

**Julkaistut määritykset:** tilauksen vastaanottamisen aikana voimassa olevat tuotteelle määritellyt tekniset tiedot.

**Versiopäivitys:** nykyisen version päivitys, joka sisältää virheidenkorjaukset ja/tai vähäiset toimintojen parannukset ja jonka HDS on asettanut yleisesti saataville lisämaksutta (HDS on merkinnyt versiot peräkkäisessä numerjärjestyksessä, esimerkiksi "versio 1.1.0").

**Palvelut:** maksulliset palvelut, ylläpito- ja tukipalvelut, asiantuntijapalvelut ja muut palvelut, jotka on lueteltu HDS:n ajoittain julkaisemissa tarjouksissa.

**Kolmannen osapuolen tuotteet:** HDS:n toimittamat laitteet tai ohjelmistot, joita ei ole merkitty HDS:n ajoittain julkaisemiin vakiotuotteiden hinnastoihin.

**Kolmannen osapuolen ohjelmisto:** ohjelmisto, joka sisältää kolmannen osapuolen tuotteita.

**Päivitykset:** myöhemmät julkaisut ja virheidenkorjaukset HDS:n aiemmin lisensoimiin ohjelmistoihin, sen mukaisesti kuin on merkitty HDS:n ajoittain julkaisemiin vakiotuotteiden hinnastoihin.