

## TERMES ET CONDITIONS DE GARANTIE ET MAINTENANCE/SUPPORT DE BASE

Les présents Termes et Conditions de Garantie et Maintenance/Support de Base devront être interprétés conjointement aux termes et conditions supplémentaires à ce titre pouvant figurer dans le Contrat d'Achats Directs (ci-après le « CAD ») vous liant à HDS. Les mots des présents Termes et Conditions de Garantie et Maintenance/Support de Base comportant des majuscules auront le sens défini dans le CAD. En cas d'incohérence entre les présents Termes et Conditions de Garantie et Maintenance/Support de Base et le CAD, les présents Termes et Conditions de Garantie et Maintenance/Support de Base prévaudront.

### 1. Période de Garantie contractuelle et recours

- (a) HDS garantit les Produits soit durant la période de garantie précisée par la Commande ou par des conditions particulières du CAD ou bien soit, si aucune période de garantie n'est précisée, durant une période de douze mois à compter du premier jour du mois suivant la date de livraison ou la date de l'installation (s'agissant d'Equipements et de Logiciels d'Exploitation) selon la survenance en premier de l'une de ces deux dates, ou de 90 jours à compter de la date de livraison s'agissant de Programmes (ci-après, la « Période de Garantie »).
- (b) Durant la Période de Garantie HDS s'engage à prendre à sa charge, à son choix, la réparation ou le remplacement de tout Produit non conforme aux engagements fournis dans le CAD. Toute demande en garantie doit être communiquée par écrit à HDS par le Client durant la Période de Garantie.
- (c) En cas d'exécution des Services non conforme aux dispositions du présent CAD, HDS s'engage à renouveler l'exécution des Services à titre gracieux ou bien, à vous rembourser le prix des Services faisant l'objet de la demande en garantie. Toute demande en garantie devra être communiquée par écrit à HDS par le Client dans les quatre vingt dix (90) jours de la prestation de service objet de la demande.

### 2. Exclusions de garantie ; composants

- (a) Les garanties consenties excluent tout Produit endommagé à la suite d'un accident ou d'une négligence active ou passive commise par toute partie en dehors de HDS ou ses sous-traitants, à la suite d'un sinistre naturel, ou du fait d'avoir été exposé à un environnement opérationnel non adapté, de ne pas avoir été entretenu conformément aux procédures à ce titre recommandées par HDS ou d'avoir été modifié sans le consentement écrit préalable de HDS.
- (b) Les Equipements sont susceptibles d'inclure des composants d'occasion ou remis en état, auquel cas les mêmes garanties consenties par HDS s'appliquent. Tout composant enlevé dans le cadre de l'exécution d'opérations de garantie, ou de toute prestation des Services de Maintenance et de Support, deviendra la propriété de HDS.

### 3. Choix du niveau de Maintenance et de Support Client

En sus des prestations de garantie contractuelles, le Client bénéficiera des Services de Maintenance et de Support détaillés au sein de la commande ou au sein des conditions particulières du CAD. Les Services de Maintenance et de Support pourront ne pas être disponibles sur certains sites et le contenu des services sera susceptible de varier d'un endroit à l'autre ou de faire l'objet de facturations complémentaires.

### 4. Maintenance en libre service

La maintenance en libre service comprend :

L'accès à un site de libre service en ligne mettant à disposition des informations techniques et de la documentation visant à faciliter une réparation ou la résolution de tout autre problème lié au fonctionnement des Equipements ;

Une fonction de commande en ligne (sur le même site) pour remplacer tout composant défectueux ;

Une fonction de téléchargement des mises à jour de logiciels/micro logiciels (via le même site) ;

Une assistance téléphonique à distance afin d'aider à résoudre tout problème (identification des sources des pannes, problèmes d'installation, configuration, compatibilité etc.).

### 5. Etendue des Services de Maintenance des Equipements

Les Services de Maintenance des Equipements comprennent les prestations suivantes :

- (a) Le pilotage et l'installation de Modifications Techniques éventuelles décidées par HDS et destinées à améliorer la fiabilité des Equipements ;
- (b) La maintenance préventive de l'Equipement pouvant comprendre toute opération nécessaire de lubrification, de réglage ou de remplacement des composants défectueux ; et
- (c) Des opérations de maintenance non programmées, effectuées par HDS durant les heures ouvrables prévues, pouvant comprendre toute opération de réparation, réglage ou remplacement de composants défectueux jugée nécessaire par HDS.

Les éléments suivants sont exclus du champ de la maintenance des Equipements :

- (i) Toute Modification Technique en dehors de celles décrites en 4(a) ci-dessus ;
- (ii) La mise en place et le maintien d'un environnement approprié aux Equipements (selon les spécifications de HDS) ;
- (iii) La mise à disposition et les performances de tout ouvrage électrique externe à un Equipement et la maintenance de tout équipement accessoire ou autre dispositif ne figurant pas dans les Annexes du CAD ;
- (iv) Toute mise en peinture ou autre rénovation des Equipements ;
- (v) Toute réparation de dommages imputables à des causes d'accident, de sinistre naturel, de transport, de négligence ou de mauvais usage, de tout manquement dans le maintien d'un environnement d'installation adéquat (en ce inclus, mais sans limitation, en matière d'alimentation électrique, de conditionnement de l'air ou de contrôle de l'humidité), ou à toute autre cause autre que l'usure normale ;
- (vi) La réparation de tout Sous-ensemble Scellé en Usine si le sceau de l'usine a été altéré ;
- (vii) Tout déplacement, réorganisation ou reconfiguration des Equipements ou des câbles, tout complément de câblage, ou toute réparation à un site afin de le rendre conforme à l'usage prévu ;
- (viii) Toute installation ou enlèvement de tout équipement ou autre dispositif accessoire, ou la mise à disposition de toute fourniture ;

- (ix) Toute maintenance rendue nécessaire ou plus difficile en raison du défaut de recours par le Client à la plus récente version du Logiciel qui lui aura été proposée par HDS ;
- (x) Tout service que HDS ne pourra pas exécuter en raison d'altérations subies par l'Équipement ou sa connexion par moyens mécaniques ou électriques à une autre machine ou dispositif.

## **6. Etendue des Services de Support des Logiciels**

Le support fourni par HDS relativement aux Logiciels est défini comme le support requis, dans le contexte de l'usage ordinaire des Logiciels conformément à leurs spécifications publiées, comprenant :

- (a) L'assistance téléphonique distante afin de (i) identifier le problème et sa source et conseiller des solutions ; (ii) conseiller lors de l'installation des Mises à Jour ; et (iii) répondre aux questions simples concernant le fonctionnement des Logiciels ;
- (b) L'intervention sur site et la fourniture de Modifications Temporaires et Définitives le cas échéant (ce à la seule discrétion de HDS) ; et
- (c) La mise à disposition gracieuse des Mises à Jour « obligatoires ».

Les Services de Support des Logiciels excluent les éléments suivants (ou tout autre élément similaire échappant au contrôle de HDS) :

- (a) Tout support d'autres logiciels, accessoires, machines, systèmes ou autres dispositifs que ceux fournis par HDS ;
- (b) Tout support de Logiciels d'Exploitation incorporés à des Équipements non maintenus par HDS ;
- (c) Tout support rendu plus difficile à exécuter par suite de toute modification ou rajout aux Logiciels, aux Équipements ou au système ou environnement opérationnel du Client ;
- (d) Toute maintenance rendue nécessaire ou plus difficile en raison du défaut de recours par le Client à la plus récente version du Logiciel qui lui aura été proposée par HDS ;
- (e) Tout diagnostic et/ou toute rectification de problèmes ne provenant pas des Logiciels ;
- (f) Les Services Professionnels et la formation définis et fournis par HDS ;
- (g) Les Services d'Installation de Logiciels décrits à l'article 8(b).

## **7. Les Services Hi-Track**

Les Services de Maintenance et de Support incluent les services de diagnostic et contrôle à distance de certains Équipements mettant en œuvre les matériels, logiciels, le microcode et la documentation Hi-Track® de HDS (ci-après les « **Services Hi-Track** »). De tels éléments resteront toujours la seule et exclusive propriété de HDS, en tant qu'éléments bénéficiant de la Propriété Intellectuelle d'Hitachi telle que définie dans le CAD, et le Client n'obtiendra aucun droit de licence relatif à ces éléments. Le Client est tenu de fournir et de maintenir en bon état de marche, à ses frais, tous les éléments (lignes de télécommunications, moniteur, PC, modem et accès) requis par HDS aux fins de mise en œuvre des Services Hi-Track. Au cas où il serait mis fin au CAD ou à la prestation correspondante de Services de Maintenance et de Support, le Client autorisera HDS à mettre fin aux Services Hi-Track et à désinstaller et enlever tous les matériels employés sur le site du Client aux fins de prestation desdits services. HDS déclare qu'en effectuant les Services Hi-Track, HDS n'accède pas aux données du Client. HDS s'engage à respecter la confidentialité de tout mot de passe qui serait communiqué par le Client à HDS aux fins d'accomplissement des Services Hi-Track.

## **8. Les Services d'Installation**

- (a) HDS fournira les services d'installation spécifiés dans le CAD ou Commande/Annexe y afférente et décrits plus en détail dans la documentation applicable relative à l'installation.
- (b) HDS sera susceptible d'assurer des prestations payantes de Services d'Installation de Logiciels s'agissant de Logiciels dont HDS conseille que l'installation lui soit confiée. L'installation ne signifie pas que les Logiciels soient prêts à entrer en production ; la préparation des Logiciels à leur mise en production constitue un Service Professionnel. Si le Client souhaite la mise à disposition de Logiciels prêts à entrer en production, ou désire des fonctionnalités complémentaires, le Client sera facturé à ce titre en fonction de ses besoins et du profil des Logiciels et/ou des Équipements concernés. HDS s'engage à informer le Client au préalable du montant à facturer au titre desdits Services Professionnels.

## **9. Les Services Complémentaires**

Si le Client demande à HDS d'assurer la prestation de :

- (a) Tout service se trouvant hors du champ d'application des articles 2 ou 5 des présentes Conditions de Maintenance ; ou
  - (b) Tout Service de Maintenance et de Support devant être rendu en dehors des horaires et/ou des zones géographiques définies par le plan de maintenance du Client ; ou
  - (c) Tout autre Service qui, de l'avis de HDS, se trouve hors le champ des Conditions de Maintenance ;
- ces Services Complémentaires feront l'objet d'une Facturation Complémentaire.

Les Services Complémentaires pourront être facturés sur la base du tarif de HDS alors en vigueur ou bien, au forfait. Si le Client permet à quelqu'un d'autre que le personnel d'entretien de HDS ou ses représentants de déplacer, déménager ou réparer les Équipements ou les Logiciels ou d'effectuer les opérations de maintenance ou de support correspondantes, HDS se réserve le droit, à sa seule discrétion, soit de refaire une opération de certification de l'éligibilité du Client pour la poursuite des obligations de maintenance conformément aux présentes Conditions de Maintenance, soit de mettre fin sans préavis aux Services de Maintenance et de Support. Dans ce cas HDS pourra facturer, sur la base de son tarif alors en vigueur, le travail nécessaire aux fins de renouvellement de certification et de restauration des Équipements et Logiciels en un bon état de marche.

## **10. Résiliation et expiration des Services de Maintenance et de Support**

- (a) HDS mettra fin à sa prestation de Services de Maintenance et de Support dès lors que le Client aura transféré ses Équipements à une autre personne ou entité. Chacune des parties pourra résilier les Services de Maintenance et de Support sur la base des dispositions correspondantes du CAD.
- (b) Le Client pourra, sans porter atteinte à ses autres droits acquis en vertu du CAD, mettre fin aux Services de Maintenance et de Support relatifs à un ou plusieurs Équipements et/ou Logiciels sous réserve d'un préavis de quatre vingt dix (90) jours par rapport à

la fin de la Période de Service en cours. Au cas où le Client déciderait de mettre fin à un seul desdits Services de Maintenance et de Support, le Service à interrompre devra être identifié avec précision et HDS se réserve alors le droit, à sa seule discrétion, de résilier les autres Services si, de l'avis de HDS, l'arrêt du premier Service est de nature à compromettre sa capacité à assurer l'exécution des autres Services.

- (c) Les obligations de HDS en matière de Services de Maintenance et de Support s'éteindront cinq (5) ans après la date de dernière mise en fabrication de matériels, pièces détachées ou accessoires relatifs à un modèle d'Équipement donné. HDS s'efforcera d'informer le Client de toute date d'expiration au moins trois (3) mois à l'avance.

### 11. *Support des Logiciels remplacés et courants*

- (a) HDS s'engage à assurer un Support Normal (cf. la définition ci-dessous) au titre de la Version en Cours et d'une seule version antérieure de tout Logiciel. S'agissant de toute version plus ancienne, HDS assurera un Support Limité (cf. la définition ci-dessous) durant les 12 mois suivant la mise à disposition générale de la Version en Cours.
- (b) Le « Support Normal » signifie le développement et la mise à disposition de mises à jour, packs de service et Modifications Temporaires et Définitives afin de maintenir les Logiciels substantiellement en conformité avec les Spécifications Publiées.
- (c) Le « Support Limité » signifie la mise à disposition des packs de service et Modifications Temporaires et Définitives existants afin de maintenir les Logiciels substantiellement en conformité avec les Spécifications Publiées. HDS n'assure pas de Support au titre de Versions des Logiciels au-delà des deux versions antérieures à la Version en Cours.
- (d) HDS pourra refuser de fournir des Modifications Temporaires et Définitives pour un Logiciel dans le cas où le Client aurait pu résoudre le Problème ou le défaut de fonctionnement en procédant à l'upgrade du Logiciel par l'installation de la plus récente Mise à Jour.
- (e) HDS n'assure pas le Support des Logiciels d'Exploitation à moins que HDS n'assure par ailleurs la maintenance de l'Équipement sur lequel lesdits Logiciels d'Exploitation sont installés. HDS n'assurera la maintenance d'un Logiciel qu'à la condition que le Client dispose du droit de licence afférent audit Logiciel. Au cas où il serait mis fin à la licence du Client pour quelque raison que ce soit (en ce inclus le transfert de la licence à une autre personne), toute obligation de HDS au titre du support du Logiciel cessera.

### 12. *Matériels de Maintenance*

A titre pratique, HDS sera susceptible d'entreposer des Matériels de Maintenance avec des Produits ou ailleurs sur le site du Client. Seul le personnel de HDS sera autorisé à utiliser les Matériels de Maintenance. Les Matériels de Maintenance resteront la seule et exclusive propriété de HDS en tant que Propriété Intellectuelle d'Hitachi telle que définie dans le CAD, et le Client n'acquerra aucun droit à ce titre. Le Client ne doit ni utiliser, accéder à, modifier, copier ou déplacer les Matériels de Maintenance, ni permettre à quiconque d'autre de le faire, et doit restituer lesdits Matériels de Maintenance à HDS, ou permettre à HDS de les désinstaller, en réponse à toute demande de HDS à ce titre ou en cas de résiliation des Services de Maintenance et de Support.

### 13. *Cessibilité des Services*

Le Client reconnaît que :

- (a) HDS n'a aucune obligation envers le Client au titre de Produits achetés autrement que de la part de HDS ou d'un distributeur agréé de HDS ;
- (b) Le Client ne doit transférer aucune obligation de HDS en matière de garantie, de maintenance et/ou de support à aucun tiers sans le consentement écrit préalable de HDS. HDS n'aura aucune obligation en matière de prestation de Services de Maintenance et de Support au bénéfice du cessionnaire ; et
- (c) Dans certains cas où HDS fournit des Produits de Tiers au Client, le Client devra obtenir les services de maintenance y afférents directement auprès du vendeur du Produit de Tiers et non pas de la part de HDS.

### 14. *Définitions complémentaires*

**Annexe** : tout document signé complétant ou modifiant le CAD.

**Commande** : une commande écrite sur papier des Produits ou Services de HDS ou bien, tout document soumis conformément à la procédure de commande en vigueur et détaillant un Produit, sa désignation et son prix.

**Équipements** : matériels et pièces détachées.

**Logiciel(s) de Tiers** : tout logiciel inclus dans ou constituant un Produit de Tiers.

**Mise(s) à Jour** : les versions ultérieures et corrections d'erreurs relatives aux Logiciels précédemment édités par HDS, tels qu'énumérés au sein de la liste des prix produits de HDS en l'état de sa dernière mise à jour.

**Modification(s) Technique(s)** : les modifications de conception des Equipements ou du microcode destinées à améliorer les fonctionnalités et les performances des Equipements. Les Modifications Techniques sont habituellement développées et distribuées par le fabricant des Equipements.

**Matériels de Maintenance** : les outils de diagnostic et/ou de pistage y compris, sans limitation, les logiciels Hi-Track, les micro logiciels et la documentation correspondante, les micro-ordinateurs, les manuels d'entretien et d'autres documents.

**Modifications(s) Temporaire(s) et Définitive(s)** : modifications apportées par HDS au Logiciel qui maintiennent ou rétablissent la conformité de fonctionnement de celui-ci au regard des Spécifications Publiées.

**Nouvelle Version** : une nouvelle version des Logiciels dotée d'améliorations et/ou de compléments significatifs de fonctionnalités et/ou de performances laquelle est proposée à la vente par HDS.

**Problème** : circonstance dans laquelle un Produit HDS ne fonctionnera pas d'une manière substantiellement conforme aux Spécifications Publiées le concernant.

**Produit(s) de Tiers** : tout Produit fourni par HDS mais non énuméré au sein de la liste des prix produits de HDS en l'état de sa dernière mise à jour.

**Service(s)** : les Services de Maintenance et de Support, les Services Professionnels et d'autres services, tels qu'énumérés au sein de la liste des prix produits de HDS en l'état de sa dernière mise à jour.

**Service(s) de Maintenance et de Support** : les services de maintenance des Equipements, et de support des Logiciels, décrits en détail dans la documentation applicable.

**Service(s) Professionnel(s)** : les services d'adaptation de logiciels, de transfert de données et tous autres services.

**Sous-ensemble Scellé en Usine** : un sous-ensemble de composants scellé en usine et remplacé comme un tout tant qu'il n'a pas été livré sur le site du Client.

**Spécifications Publiées** : les spécifications Produits en vigueur au moment de l'acceptation de la Commande.

**Version en Cours** : La plus récente Nouvelle Version du Logiciel proposée par HDS. Une Version en Cours sera par exemple codifiée « Version 1.0.0 ».

**Version en Cours Actualisée** : une mise a jour d'une version en cours des Logiciels dotée de corrections d'erreurs et/ou d'améliorations mineures laquelle est proposée à ses Clients par HDS sans complément de prix. Une Version en Cours Actualisée sera par exemple codifiée « Version 1.1.0 ».