

## 保修、基础维护和支持在线条款

本保修、基础维护和支持在线条款（以下简称“在线支持条款”）应与贵方和HDS之间的采购协议（以下简称“采购协议”）中的任何其他条款与条件一起阅读。在线支持条款中加下划线的专用语的含义与其在采购协议中的定义相同。如果在线支持条款与采购协议存在冲突之处，应以采购协议为准。

### 1、保修期与补救

(a) HDS将为产品提供保修，保修期为在相关订单或附件中规定的期间。或者，如果没有规定，则对于设备和操作软件而言，保修期为自交付后次月首日或安装之日（以两者中较早的日期为准）起的12（十二）个月；对于程序，则为自交付之日起的90（九十）日（以下简称“保修期”）。

(b) 在保修期内，HDS将自行选择并承担费用，对与采购协议中的保证内容不符的产品进行修理或更换。贵方必须在保修期内以书面形式向HDS提交保修请求。

(c) 如果HDS没有按照采购协议所保证的内容提供服务，HDS将立即重新提供服务且不会向贵方收取额外的费用，或者应贵方的请求为贵方提供与上述服务所对应的价格等额的信用额度。贵方必须在服务履行后的90个日历日内以书面形式提交要求重新提供服务的请求。

### 2、保修的排除；零件

(a) 保修不包括任何因意外事件、疏忽、HDS或其承包商以外的任何人的滥用、自然灾害、不适当的外部操作环境、未按HDS建议的步骤适当维护或未经HDS事先书面同意对产品进行修改而受损的产品。

(b) 设备可能包括使用过的或再生产的部件，但无论如何，均在HDS的保修服务范围之内。在履行保修服务或任何维护和支持服务的过程中拆卸的所有零部件均为HDS的财产。

### 3、选择维护和支持计划

除保修服务外 贵方将依据采购协议所附的相关订单或附件中注明的服务计划以及在在线条款中进一步规定的相关维护和支持服务的具体细节和内容获得维护和支持服务。维护和支持服务在某些地点可能不能提供，且计划可能因地点不同而改变或收取额外的费用。

### 4、自助维护服务

设备的自助维护服务包括以下内容：

(a) 贵方可以进入在线自助支持服务网站获取相关技术信息和文件资料，以此帮助您修复设备运行过程中出现的故障或问题。

(b) 为了更换有故障或有缺陷的部件，贵方可以通过在线自助支持服务网站来完成备件的订购程序。

(c) 贵方可以通过在线自助服务网站来更新软件和固件。

(d) 贵方可通过远程电话技术支持来协助解决故障的隔离检测、安装、配置、交互操作或其他的设备问题。

### 5、设备维护服务的范围

HDS设备维护包括以下内容：

- (a) 监督和安装影响设备稳定性而HDS认为对设备可行的工程变更；
- (b) 对设备的预防性维护，包括必要的润滑处理、调整或更换报废的零部件；以及
- (c) 对设备不定期的维护，包括在所适用的值班服务时间内，HDS认为必要的修理、调整或更换报废的零部件。

以下各项不在设备维护的范围之内：除上述第5(a)款中所述情形之外的工程变更；根据HDS的指示，为设备提供并保持适当的环境；设备外部电力工程的可用性和性能，或相关订单或附件中未列明的配件、附件、设备或其它设施的维护；设备上漆、表面修整或其它翻新；由于意外事件、自然灾害、运输、疏忽或误用、未能持续提供适当的安装环境（包括但不限于电力、空调或湿度的控制不当）、或正常使用之外的其他原因所造成损坏的修复；现场可更换单元的原封装破损时要求修理该可更换单元；设备、光缆或辅助配线的移动、重布或重配置，或为使设备运行对先前准备就绪的场地或站点进行修理；配件、附件或其他设施的安装或拆卸，或耗材的提供；由于贵方未能使用HDS向贵方提供的软件的最新版本而使要求的或提供的支持更为困难；由于设备的变更或设备与其他机器或设施之间的机械或电力连接方式的变更，导致HDS的服务人员或代表提供的服务不能实现。

## **6、软件支持服务的范围**

HDS软件支持是指根据对外公布的产品规范，通过以下方式提供的与软件的正常使用有关的支持：(a)远程电话支持以便：① 确定问题、辩明问题的根源并协助解决问题；② 指导安装更新版本；以及 ③ 回答简单的“即时”软件信息的问询；

- (b)依HDS的自行判断，在必要时进行现场介入并提供补丁和修补；并且
- (c)免费访问“强制”更新版本。
- (d)软件支持服务不包括以下事项（或在HDS合理控制之外的任何其他类似事项）：
  - (e)对非由HDS提供的其他软件、配件、附件、机器、系统或其他设施的支持；
  - (f)对非由HDS提供的在设备上使用的的操作软件的支持
  - (g)由于软件、设备、贵方的系统或操作环境的任何变更、增加、修改或改变而导致更难以提供的支持；
  - (h)由于贵方未能使用HDS向贵方提供的软件的最新版本而使需要的支持更为困难；
  - (i)与软件无关的问题的诊断和/或纠正；
  - (j)由HDS全球解决方案服务部（GSS）负责并提供的专业服务和培训；
  - (k)在第8(b)款款中所述的安装服务。

## **7、Hi-Track 服务**

维护和支持服务包括使用HDS专有的Hi-Track®商标的硬件、软件、微码和文件，对有资格接受服务的设备提供远程诊断和监测服务（以下简称“Hi-Track服务”）。这些材料将一直作为采购协议中定义的日立知识产权，为HDS独有的和排他性的财产，贵方在该材料中没有获得任何许可的权利。贵方必须自行承担费用，提供并保持HDS为执行和提供Hi-Track服务所需的所有通讯线路、监视器、个人电脑、调制解调器和接入。如果采购协议或在该协议下提供的维护和支持服务终止，贵方将允许HDS停止Hi-Track服务，卸载并移除所有为提供该类服务由HDS在贵方的场所内使用的所有材料。HDS保证，在提供Hi-Track服务时，不会访问贵方的数据。HDS将对贵方提供给HDS的与提供Hi-Track服务有关的所有密码保密。对那些不要求HDS服务或呼叫记录的符合条件可以自行维护的设备，HDS可以提供除HI-TRACK以外的远程监测服务。

## 8、安装服务

- (a) HDS 将按照采购协议、或相关订单或附件的规定，以及适用的安装服务说明书中的进一步描述来提供安装服务。
- (b) HDS可以提供现场软件安装服务（如果HDS建议软件应由HDS安装），此服务需要另行付费。安装服务并不等同于软件已可以投入实施；设备软件安全启用属于专业服务范畴。如果贵方要求提供设备安全启用服务或其他额外的功能，那么需要根据您的要求以及您的软件和/或设备支付额外的费用。HDS将事先通知您具体的专业服务费用。

## 9、收取额外费用的服务

如果贵方要求HDS履行：

- (a) 第2款，第5款，或第6款中所述的任何“除外”服务；或
- (b)在贵方的支持计划的覆盖时间或支持范围外的任何维护和支持服务；
- (c)HDS合理决定属于在线支持条款范围外的任何其他服务。

HDS可能会在届时实行的收费标准或固定收费报价的基础上履行相关的服务。如果贵方允许HDS授权维护服务人员或代表之外的人搬移、重置、提供维护或支持、或修理设备或软件，贵方必须重新确认贵方继续享受在线支持条款下HDS维护保证的资格。HDS将按届时实行的收费标准，对重新确认以及为使设备或软件恢复至良好运行条件的必需的进一步修理收取费用。

## 10、维护和支持服务的终止和期满

- (a) 当贵方将设备转让给其他人或实体时，HDS将立即终止对该设备的维护和支持服务。任何一方均可按照采购协议中行使终止权利的规定终止维护和支持服务。
- (b) 贵方可以提前30天向HDS发出书面通知，终止一项或多项设备和（或）软件维护和支持服务，而不影响贵方在采购协议中的其他权利。若需要重新恢复已经终止的维护和支持服务，则贵方除了需要在恢复服务后按照当时服务费率标准每个月就该服务支付费用，还需要另行支付服务重新开通费用。任何终止单项维护和支持服务的通知中都必须注明要求终止的具体服务项目。根据HDS的合理意见，如果对单项维护和支持服务的终止将对HDS向贵方提供其他服务的能力有不利影响，HDS可以自行决定终止其他服务。
- (c) HDS对停产设备的维护和支持服务的义务，在自设备、相关设备型号的零部件或配件的最后生产日期起5年后届满。HDS将尽商业上的合理努力，在到期日前至少提前3个月向贵方发出通知。

## 11、现行和被替代版本软件的支持

- (a) HDS将会对现行版本和前一个版本的软件提供标准支持服务（如下文定义）。如果软件版本是比现行版本的前一个版本更早的旧版本，那么HDS将在现行版本软件投入市场后的12个月内提供有限的支持服务（如下文定义）。
- (b)“标准支持服务”是指开发和提供软件升级、服务包及补丁和修补，以使其与发布的产品规范能保持实质上的一致。
- (c)“有限支持服务”是指提供现有的服务包以及补丁和修补，以使其与发布的产品规范能保持实质上的一致。对于软件版本是比现行版本的前一个版本更早的旧版本，HDS将不提供支持服务。
- (d) 如果贵方可以通过将软件升级到最近的更新版本解决问题或瑕疵，HDS可以拒绝为软件提供补丁和修补。

HDS不会对操作软件提供支持,除非HDS同时对安装有该操作软件的设备进行维护,且在HDS负有义务对贵方的软件提供支持前,贵方必须已持有适当的有效的软件许可协议。如果贵方的许可协议由于任何原因(包括由于将许可协议转让或转移给其他方)终止,HDS的软件支持义务也将停止。

## 12、维护材料

为方便起见,HDS可以将维护材料储存于贵方的产品内或贵方场所内的其他地方。只有HDS的人员有权使用维护材料。维护材料将一直作为采购协议中定义的日立知识产权,为HDS独有和排他性的财产,贵方没有获得任何被许可的权利。贵方不得使用、访问、更改、复制或重置维护材料,也不得允许其他任何人从事上述行为。贵方必须按照HDS的要求或在维护和支持服务终止时归还或允许HDS卸载维护材料。

## 13、服务的可转让性

贵方同意:

- (a)对于贵方从HDS或HDS授权渠道伙伴以外的途径购买的产品,HDS对贵方不承担任何义务;
- (b)没有HDS的事前书面同意,贵方不得将与HDS之间的任何担保、维护和(或)支持安排转让或转移给任何第三方。HDS没有义务向受让方履行任何维护和支持服务;并且
- (c)在某些情况下,HDS会向贵方提供第三方产品,在此情况下贵方将直接从第三方产品的供应方而非HDS处获得维护服务。

## 14、其他专用语

**附件**:任何已签署的附载于采购协议并对其予以补充或修改的文件。

**现行版本**:HDS发行的软件最近新版本(由HDS按顺序编号,如“新版本 1.0.0”)

**工程变更**:为提高设备的功能和运行性能而做的设计更改或微码变更。工程变更一般由设备的制造者研发和发布。

**设备**:硬件和备件。

**现场可更换单元(FRU)**:在工厂封装的设备部件的子零部件,可以在客户现场小心谨慎的更换。

**维护材料**:诊断或追踪工具,包括但不限于Hi-Track®软件、固件和相关的文件、个人电脑或笔记本电脑、维护手册和其他文件材料。

**维护和支持服务**:在本在线条款中规定的有关设备维护和软件支持服务的详细说明,以及相关的维护服务描述。

**新版本**:由HDS公开发布的、需额外收费的软件新版本,该版本有额外的或增强的重要功能,和(或)显著增强的性能。

**订单**:依据HDS当时的订购要求提交的购买产品和/或服务的书面或电子订购单据。

**补丁或修补**:HDS对软件所做的修改,以使其与适用的产品规范能建立或恢复到实质上符合的程度。

**问题**:HDS产品与对外公布的产品规范实质上不符合的情况。

**专业服务**:HDS提供的软件使能、数据迁移和其它服务。

**对外公布的产品规范**:接受订单时列明有效的产品规范。

**更新版本**：由HDS公开发布的、免费提供的现行版本的更新，包含有纠错和(或)较次要的功能提高 ( 由HDS按顺序编号，如“更新版 1.1.0”)

**服务**：收费服务、维护和支持服务、专业服务和我方不时更新的报价中列出的其它服务。

**第三方产品**：我方提供的非HDS或Hitachi生产的设备或软件。

**第三方软件**：任何包含在第三方产品或包含第三方产品的软件。

**更新**：由HDS做出的、免费提供的现行版本的修改，包含有纠错和(或)较小的功能提高 ( 由HDS按顺序编号，如“更新版 1.1.0” )