

VILKÅR FOR GARANTI, VEDLIKEHOLD OG KUNDESTØTTE

Dersom du har en kjøpsavtale med HDS ("Avtalen"), må disse vilkårene for garanti, for vedlikehold og kundestøtte ("GVK-Vilkår") leses i sammenheng med eventuelle tilleggsvilkår og forutsetninger som er gitt i Avtalen. Ord med stor forbokstav i disse GVK-vilkårene vil ha samme betydning som den som er definert i Avtalen. Dersom det ikke er samsvar mellom GVK-vilkårene og Avtalen, vil Avtalen være det styrende dokumentet. Dersom du ikke har inngått en Avtale med HDS, eller en tjenesteavtale med HDS, eller, der dette er relevant, en autorisert HDS serviceagent (ASA), vil disse GVK-vilkårene (inkludert tilleggsvilkårene i Artikkel 15) gjelde HDS –garanti, installasjon, vedlikehold og kundestøtte som er kjøpt av deg fra en autorisert HDS-forhandler.

GARENTIVILKÅR

1. *Garantiperiode og garantiytelser*

- HDS garanterer deg at Produktene vil fungere i samsvar med de Publiserte spesifikasjonene under Garantiperioden. For å gjøre et gyldig krav etter garantien må det være i samsvar med følgende seksjoner. **Garantiperioden starter ved levering av Produktet.**
- HDS garanterer produktene for den "**Garantiperioden**" som er spesifisert i Tillegg A, unntatt dersom din ordre inneholder utstyr eller programvaresom er levert til HDS av noen annen part enn Hitachi Ltd. for direkte eller indirekte distribusjon til sluttbrukere.. ("Produkter fra tredjepart") disse kan være dekket av en egen garanti fra tredjepart som lisensgiver med egne lisensbestemmelser som du får sammen med Produktet fra tredjepart.
- Under garantiperioden vil HDS sørge for "**Garantitjenester**" som definert i Tillegg A og Tillegg C for å rette opp feil på produktene i samsvar med overnevnte garantier, og vil bytte alle programvaremedier med defekter. Garantitjenestene vil bli levert i samsvar med, og styrt av Vilkårene for Vedlikehold og Kundestøtte beskrevet over. Ethvert garantikrav må gjøres skriftlig til HDS innenfor Garantiperioden, eller ved kontakt til det lokale HDS kundekontaktsenter. Orden din kan ha inkludert tilleggstjenester for produktvedlikehold og støtte, som HDS vil levere i samsvar med Vilkår for Vedlikehold og Kundestøtte.
- Dersom HDS ikke leverer Garantitjenestene på en fagmessig måte, i samsvar med generelt aksepterte industristandarder, vil HDS raskt utføre Tjenestene på nytt, uten tilleggskostnader for deg. Du må sende alle Garantikrav skriftlig innen 90 dager fra når den service som er bakgrunn for kravet ble utført.

MED UNNTAK AV NÅR DETTE ER SPESIFISERT I DISSE VILKÅRENE, VIL ALLE INNEFORSTÅTTE VILKÅR, REPRESENTASJONER OG GARANTIER, INKLUDERT INNEFORSTÅTTE GARANTIER ELLER VILKÅR OM SALGBARHET, TILFREDSSTILLENDE KVALITET, ELLER EGNETHET FOR ET BESTEMT FORHOLD OG IKKE-LOVBRUDD, VÆRE BEGRENSET TIL MAKSIMALT DET LOVEN TILLATER. VI GARANTERER IKKE AT NOE PRODUKT ELLER TJENESTE VIL FUNGERE UTEN AVBRUDD ELLER FEIL.

2. *Utelukket fra garantien; Komponenter.*

- Garantien fra HDS ekskluderer Produkter som er blitt skadet på grunn av ulykker, neglisjering eller feilbehandling påført av andre parter enn HDS eller underkontraktører, eller av naturkatastrofer, eller utsatt for uegnede fysiske driftsforhold, feil installasjon eller vedlikeholdt utført av andre parter enn HDS, dens underkontraktører eller autoriserte serviceleverandører, bruk på måter som ikke er beskrevet av de publiserte Spesifikasjonene eller som er utenfor målsetningen med dine lisensrettigheter for Programvaren eller modifisert uten forutgående Skriftlig samtykke fra HDS.
- Utstyret kan inneholde komponenter som er brukte eller omprodusert, men uansett vil HDS sine garantier gjelde. Alle komponenter som fjernes ve service utført under garantien eller vedlikeholds- og kundestøttetjenester vil tilhøre HDS.
- Dersom selskapets forsegling blir brutt på en Field Replaceable Unit (FRU) av noen annen part enn eller en HDS ASP vil dette gjøre garantien fullstendig ugyldig.

VILKÅR FOR VEDLIKEHOLD OG KUNDESTØTTE

3. *Valg av vedlikeholds- og kundestøtteplan*

I tillegg til garantiene, vil du motta vedlikehold og kundestøttetjenester etter den planen som blir spesifisert i den relevante Ordren eller Tillegg under Avtalen, eller etter din separate ordre fra HDS, eller som videre angitt i detalj i Tillegg B. Vedlikeholds- og kundestøttetjenester, kan være utilgjengelig på visse lokaliteter, eller planer kan variere mellom lokaliteter, eller de kan være underlagt spesielle avgifter. I tillegg kan vedlikeholds- og kundestøttetjenester variere med Utstyr, Produkttype eller familie, som angitt i Tillegg B.

4. *Målsetning med Self-Service-vedlikehold*

Self-service-vedlikehold av Utstyr består av følgende.

- (a) Tilgang til en støtteportal for egenservice som gir teknisk informasjon og dokumentasjon for å forenkle reparasjon av feilfunksjoner eller problemer med drift av utstyret.
- (b) Prosessering av ordre på deler som skal byttes ut på grunn av feilfunksjoner, eller komponenter som er defekte via den online egenservice støtteportalen.
- (c) Programvare- og firmavareoppdateringer via den online egenservice-portalen.
- (d) Telefonisk teknisk assistanse for å gi assistanse ved feilaktig isolasjon, installasjon, konfigurasjon, interoperabilitet og andre utstyrsproblemer.

5. Målsetningen med Vedlikeholdstjenester av Utstyret på Stedet

HDS -vedlikehold av Utstyr på stedet består av følgende:

- (a) Overvåking og installasjon av ingeniørmessige endringer som vil påvirke påliteligheten til systemet, og som HDS anser som relevante for Utstyret.
- (b) Forbyggende vedlikehold for Utstyret inkludert nødvendig smøring, justeringer eller bytting av deler som ikke kan repareres; og
- (c) Ikke planlagt vedlikehold av utstyret, inkludert reparasjoner, justering eller bytting av deler som ikke kan repareres, slik det anses nødvendig av HDS i de gjeldende dekningsstimene.

De følgende enhetene er utelukket fra målsetningen for vedlikehold av utstyr på stedet.

- (a) Ingeniørmessig endringer utenom de som er beskrevet i avsnitt 5(a) over
- (b) Levering og vedlikehold av et egnet driftsmiljø for utstyret, som spesifisert av HDS
- (c) Utførelse og tilgjengelighet av elektrisk arbeide på utsiden av Utstyret, eller vedlikehold av tilleggsutstyr, koblinger, Ustyr eller andre artikler som ikke er blitt listet så langt
- (d) Malearbeid, preparering eller annen forskjønnelse av Utstyret.
- (e) Reparasjoner av skader som kommer av ulykker, naturkatastrofer, transport, feil eller uforsiktig bruk, feil vedlikehold, manglende opprettholdelse av et egnet installasjonsmiljø (inkludert, men ikke begrenset til feil ved den elektriske strømtilførselen, klima- og fuktighetskontroll), eller årsaker utenfor normal bruk
- (f) Reparasjon av Field Replacement units (FRU) dersom forseglingen fra fabrikk er blitt brutt
- (g) Flytting, omorganisering eller rekonfigurering av Utstyr eller kabler, tilleggsledninger, eller reparasjoner av tidligere klargjort sted, for å gjøre det operasjonelt
- (h) Installasjon eller fjerning av tilleggsenheter, koplinger eller andre enheter, eller leveranser
- (i) Vedlikehold og andre tjenester på HDS-levert host bus adapter ("HBA") utstyr som ikke installers og brukes sammen med HDS lagringsutstyr
- (j) Fysisk installering, avinstallering og utskifting av HBA-er i ditt bruksmiljø
- (k) Enhver vedlikeholdstjeneste som er umulig å utføre for HDS' servicepersonell eller dets representanter på grunn av endringer på Utstyret eller dets mekaniske eller elektriske tilkøpling til andre maskiner eller enheter.

6. Målsetningen til støttetjenestene for programvaren

HDS Kundestøtte for programvare en den støtten som gis i forbindelse med normal bruk av programvaren som samsvar med de Publiserte Spesifikasjonene, ved:

- (a) Støtte per telefon for å (i) identifisere problemet og årsaken, og assistanse for å løse det; (ii) gi råd om installasjon av Oppdateringer; og (iii) svare på mindre tilfeldige spørsmål som kommer opp om etter programvareinformasjon;
- (b) Inngrep på stedet, der dette er nødvendig, og levering av Patches og Fixes der dette er nødvendig, som kun utføres etter HDS' vurdering
- (c) Tilgang til Oppdateringer uten kostnad.

Støttetjenestene for programvaren utelukker følgende:

- (a) Støtte til annen programvare, tilleggsutstyr, koplinger, maskiner, systemer og andre enheter som ikke er levert av HDS;
- (b) Støtte som gjøres vanskelig av endringer, tillegg, modifikasjoner og variasjoner på Programvaren, Utstyret eller ditt system eller operative miljø.
- (c) Diagnose og/oppretting av problemer som ikke er knyttet til Programvaren;
- (d) Profesjonelle tjenester og opplæring som er innefor målsetningen til, og som leveres av HDS Global Solution Services;
- (e) Programvareinstallasjon og tjenester beskrevet i avsnitt 8(b).

7. Fjernovervåkingstjenester.

Vedlikeholds- og støttetjenestene inkluderer diagnostikk og overvåkingstjenester på relevant utstyr, ved hjelp av HDS-eide Hi-Track® maskinvare, programvare, mikrokode og dokumentasjon ("**Hi-Track Service**"). Dette materialet vil alltid være eid av HDS alene og eksklusivt som Hitachi IP som definert i Avtalen, og du vil ikke har lisensrettigheter til dette materialet. Du må sørge for, og opprettholde og selv dekke kostnadene ved alle telekommunikasjonslinjer, monitor, PC, modem og tilgang som er nødvendig for HDS for å sette i gang og utføre Hi-Track Service. Dersom Avtalen (eller leveringen av Vedlikeholds- og kundestøttetjenester under denne), eller dine separate tjenestekontrakter blir terminert, må du tillate HDS å deaktivere Hi-Track-tjenester og deinstallere og fjerne alt materiell på stedet som brukes av HDS for å levere disse tjenestene. HDS garanterer at man ikke ved leveringen av Hi-Track Service vil få tilgang til dine data. HDS vil opprettholde konfidensialiteten til alle passord som du gir HDS i forbindelse med leveringen av Hi-track Service. Fjernovervåkingstjenester utenom Hi-tRack kan bli levert til visse egenvedlikeholdt, egnet Utstyr som ikke ber om HDS tjenesteaktivitet eller logging av telefoner.

8. Installasjonstjenester

(a) HDs vil levere installasjonstjenester som spesifisert i Avtalen eller i relevant ordre, og som videre beskrevet i Tillegg C.

(b) HDS kan levere programvareinstallasjon på stedet (der hvor HDS anbefaler at Programvaren blir installert av HDS) mot et tilleggsgebyr. Installasjonen vil ikke føre til en produksjonsklar implementering av Programvaren. Produksjonsklar Programvare er en Profesjonell tjeneste. Dersom du har behov for en produksjonsklar implementering, betaler du en tilleggsavgift basert på dine krav og på Programvare og/eller Utstyr. HDS vil opplyse deg om den profesjonelle servicegebyret på forhånd.

(c) Installasjonstjenestene inkluderer ikke:

- i. Fysisk plassering av Utstyret
- ii. Elektrisk arbeid, inkludert tilkoping mellom strømforsyningen til Utstyret og din strømforsyning
- iii. All utvikling og testing av operativsystemet
- iv. Planlegging av datarommet
- v. Finjustering av ytelsene
- vi. Avansert opplæring av operatører
- vii. Flytting av utstyr som ikke er fra HDS
- viii. Tilstedeværelse etter testfasen til lagringssystemet
- ix. Avinstallasjon av feilplassert utstyr
- x. Deltakelse på Dine møter
- xi. SAN-utforming, integrasjon eller implementering
- xii. Produksjonsklar implementering av programvaren

9. Tjenester mot tilleggsgebyr

Dersom du har bedt HDS om:

(a) Noen av de tjenestene som er "utelukket" i avsnittene 2,5 eller 6; eller

(b) Noen form for Vedlikehold eller Kundestøtte som ligger utenfor de timene med dekning, eller sonene for din kundestøtteplan, eller

(c) Noen annen tjeneste som HDS med rimelighet kan anse å ligge "utenfor målsetningen" for disse WMS-vilkårene.

HDS kan utføre de appliserbare tjenestene med HDS' for tiden gjeldende tariffer, eller på en angitt fast gebyrbasis ("**Fakturerbare tjenester**"). Dersom du tillater at andre enn HDS' autoriserte servicepersonell eller representanter flytter, omplasserer, utfører vedlikehold eller kundestøtte, reparerer Utstyret eller Programvaren, eller Vedlikeholds- og Kundestøttetjenestene er blitt terminert etter avsnitt 10, og du ønsker å gjenopprette Vedlikeholds- og kundestøttetjenestene for hele, eller deler av Utstyret, må gjensertifisere det angjeldende utstyret for å få HDS' om at vilkårene for online kundestøtte fortsatt vil gjelde for utstyret. HDS vil fakturere sin gjeldende tariffer for re-sertifisering og videre reparasjoner som måtte være nødvendig for å gjenopprette gode operative forhold for Utstyret eller Programvaren.

10. Terminering og utløp av vedlikeholds- og kundestøttetjenester

(a) Uten å begrense andre rettigheter tilhørende HDS, forbeholder HDS seg retten til å terminere alle eller noen av sine Vedlikeholds- og Kundestøttetjenester når som helst etter skriftlig meddelelse, når du (i) overfører utstyret ditt til en annen person eller organisasjon, eller på annen måte flytter Utstyret, uten først å ha fått skriftlig samtykke fra HDS (ii) når Utstyret er blitt ødelagt på grunn av ulykker, uforsiktighet eller misbruk av noen som helst utenom HDS eller dets underleverandører, eller ved naturkatastrofer, eller der det blir utsatt for utilbørlige operative miljø, når det ikke er blitt skikkelig installert eller vedlikeholdt av noen annen enn HDS, dets underleverandører eller autoriserte tjenesteleverandører (iii), der Utstyret er blitt brukt på en måte som ikke er forutsatt i de publiserte Spesifikasjonene,

eller på en måte som ligger utenfor målsetningen for dine lisensrettigheter for Programvaren; (iv) der du har endret Utstyret på noen måte (inkludert ikke autoriserte tillegg eller utvidelser til Utstyret) uten forutgående skriftlig tillatelse fra HDS; eller (v) der du har begått brudd på kopi-/merkerettighetene til HDS for noe av Vedlikeholdsmateriellet. Begge parter kan terminere Vedlikeholds og kundestøttetjenestene i samsvar med Avsnitt 8 i Avtalen..

(b) Uten begrensning for rettighetene i andre deler av Avtalen, kan du terminere Vedlikeholds og kundestøttetjenestene for en eller flere enheter av utstyret etter den innledende tjenesteperioden dersom du gir skriftlig melding til HDS 90 dager før. Gjenopprettelse av Vedlikeholds- og kundestøttetjenester som er blitt terminert på denne måten vil være underlagt et gjenopprettelsesgebyr i tillegg til gjeldende månedlige avgift for slike Tjenester. Enhver melding om terminering av en enkelt Vedlikehold –og kundestøttetjeneste må identifisere den spesifikke tjenesten som skal termineres. Dersom det HDS vurderer det slik at terminering av en enkelt Vedlikeholds- og kundestøttetjeneste vil ha negativ innvirkning på HDS' evne til å yte andre tjenester, kan HDS terminere disse tjenestene etter egen forgodtbefinnende.

(c) HDS' ansvar for Vedlikeholds- og kundestøttetjenester for Utstyr som ikke lenger produseres, vil utløpe fem (5) år fra siste produksjonsdato for utstyret, deler og tillegg for den gjeldende modellen av Utstyret. HDS vil gjøre rimelige forretningsmessige forsøk på å gi deg minst tre (3) måneders forhåndsvarsel før avslutning av salg av et bestemt Produkt og 12 måneder før utløp av Vedlikeholds- og kundestøttetjenester for det Produktet.

11. Nåværende og erstattet programvarestøtte

(a) HDS vil gi Normal Kundestøtte (som definert under) for nåværende utgivelse, og en tidligere versjon av Programvaren. Dersom en utgivelse er eldre enn en tidligere versjon av nåværende utgivelse, vil HDS gi Begrenset Kundestøtte (som definert under) for en periode på 12 måneder etter at nåværende utgivelse er blitt generelt tilgjengelig.

(b) "Normal Kundestøtte" betyr at utvikling og levering av servicepakker, oppdateringer, korrigeringer og hurtigreparasjoner som er nødvendige for vedlikehold av programvaren og som er konforme med de Publiserte Spesifikasjonene.

(b) "Begrenset Kundestøtte" betyr levering av eksisterende servicepakker, oppdateringer, korrigeringer og hurtigreparasjoner nødvendige for å vedlikeholde Programvaren, som er konforme med de Publiserte Spesifikasjonene. HDS gir ikke støtte til programvareutgivelser som er eldre enn to utgaver før nåværende utgivelse.

(d) HDS kan nekte å levere korrigeringer og hurtigreparasjoner dersom du kunne ha løst problemet eller defekten ved å oppgradere til siste Oppdatering. HDS gir ikke kundestøtte til operativprogramvaren med mindre HDS også vedlikeholder Utstyret det er installert på. Du må ha riktig, gyldig programvarelisens før HDS har plikt til å gi kundestøtte for din Programvare. Dersom lisensen termineres av en hvilken som helst grunn (inkludert tildeling eller overføring av lisensen til en annen part) vil HDS' forpliktelser til kundestøtte for Programvaren opphøre.

12. Vedlikeholdsmateriell

HDS kan lagre Vedlikeholdsmateriell inne i Produktene eller andre steder i dine lokaler av praktiske årsaker. Kun HDS-personell vil være autorisert til å bruke Vedlikeholdsmateriellet. Vedlikeholdsmaterialet vil alltid være eid av HDS alene og eksklusivt som Hitachi IP som definert i Avtalen, og du vil ikke få noen lisensrettigheter. Du må ikke bruke, åpne, modifisere, kopiere eller flytte Vedlikeholdsmateriellet eller tillate at andre personer gjør dette. Du må også returnere eller tillate at HDS avinstallere dette dersom HDS ber om dette, ved terminering av Vedlikeholds- og Kundestøttetjenester. Bruksanvisninger som er blitt brukt til selvvedlikeholdende Utstyr som faller under dette, er ikke Vedlikeholdsmateriell

13. Overføring av tjenester

Du godkjenner at:

- (a) HDS har ingen forpliktelser overfor deg for Produkter som er kjøpt fra andre kilder enn HDS eller autoriserte forhandlere.
- (b) Du må ikke tildele eller overføre noen garanti, vedlikeholds og/eller kundestøtteordning du har med HDS til noen tredjepart uten forutgående skriftlig tillatelse fra HDS. Med mindre HDS gir sit samtykke, vil HDS ikke ha noen forpliktelser til å utføre Vedlikeholds- og kundestøttetjenester til den kontrakten overføres til.
- (c) I visse tilfeller, når HDS leverer produkter fra Tredjepart til deg, vil du motta vedlikeholdstjenester direkte fra selgeren av tredjepartsproduktene, og ikke fra HDS.

14. Terminologidefinisjon

Tillegg: ethvert underskrevet dokument som følger med Avtalen som utfyller eller retter opp denne.

Fakturerbare tjenester: Tjenester som er utenfor eller utelukket fra målsetningen for Vedlikeholds- og Kundestøttetjenestene som er beskrevet i disse WMS-vilkårene.

Nåværende utgivelse: den siste versjonen av Programvaren som er utgitt av HDS.

Ingenørmessige endringer: Endringer i design eller mikrokoder som blitt gjort for å forbedre funksjonalitet og operative ytelser for Utstyret. Ingenørmessige endringer vil normalt utvikles og gis ut av produsenten av Utstyret.

Utstyr: Maskinvarekomponenten til et hvilket som helst Produkt.

Field Replaceable Unit (FRU): en underenhet av komponenter som er forseglet fra fabrikken og som kan byttes ut som enhet i kundens lokaler.

Vedlikeholds- og kundestøttetjenester: Kundestøttetjenestene for Utstyret og Programvaren som er beskrevet med inngående i disse WMS-vilkårene.

Vedlikeholdsmateriell: diagnostisk og/eller sporingsverktøy, inkludert, men ikke begrenset til Hi-Track® programvare, firmavare og tilhørende dokumentasjon, personlige datamaskiner eller bærbare PC-er, vedlikeholdshåndbøker og annen dokumentasjon.

Korreksjoner og hurtigreparasjoner: Endringer gjort på HDS som etablerer eller gjenoppretter konformitet med anvendbare Publiserte Spesifikasjoner.

Problem: en hendelse der HDS Produkt ikke er i samsvar med de Publiserte Spesifikasjonene.

Produkt(er): Alt utstyr og/eller Programvare som er listet i HDS standardprisliste for Produkter som publiseres med jevne mellomrom.

Publiserte spesifikasjoner: De spesifikasjonene for Produkter som var gyldige på det tidspunktet ordren din ble akseptert.

Profesjonelle tjenester: Programvareaktivering, datamigrasjon, implementering og andre designtjenester.

Programvare: Objektkodeformatet til (i) firmavaren for programmering som er innebygd i Utstyret slik at det blir mulig utføre de grunnleggende funksjonene ("**Operativ programvare**") og (ii) programvare levert av HDS ("**Programmer**") og (iii) alle Oppdateringer, tilhørende dokumentasjon og spesifikasjoner.

Støttetjenestene for programvaren: Støttetjenestene som er nødvendige i forbindelse med normal bruk av Programvaren etter dennes publiserte spesifikasjoner.

Tredjepartsprodukter: Alt utstyr eller programvare som leveres av oss, men som ikke er produsert av HDS eller Hitachi Ltd.

Tredjeparts programvare: all programvare som inngår i Tredjepartsprodukter.

Oppdatering: Senere utgivelser og feilkorreksjoner og/eller mindre funksjonelle forbedringer av Programvaren som er blitt lisensiert av HDS.

15. Tilleggsvilkår og forutsetninger

De følgende tilleggsvilkårene og vilkårene vil gjelde dersom, og kun dersom du ikke har inngått en Avtale med HDS, eller en serviceavtale med HDS, eller, der dette er relevant, en autorisert HDS serviceagent (ASA), og har kjøpt fra en autorisert HDS-forhandler.

Avgifter og betaling

Du må betale de avgiftene og gebyrene for Tjenestene som er angitt i HDS' faktura, innen 30 dager fra fakturadato. HDS kan kreve renter eller stanse leveransen av Tjenestene dersom betalingen er forsinket. Du må også betale alle skatt som følger av transaksjoner under disse vilkårene, enten disse er inkludert i HDS sine fakturaer eller ikke.

Ansvarsbegrensning

Med unntak for ansvar som følger av: dødsfall, personskader eller skader på eiendom som kommer av HDS' vanskjøtsel eller mangler, og for uredelighet, i alle tilfeller som og i den grad dette er forbudt ved lov: (a) vil HDS' maksimale samlede ansvar for alle krav som er knyttet til disse Vilklårene, enten dette gjelder kontraktsbrudd, garantibrudd eller erstatning, inkludert vanskjøtsel, vil være begrenset oppad til femti tusen amerikanske dollar (U.S. \$50,000) eller tilsvarende pengeverdi i den valutaen som brukes i den jurisdiksjonen til den lokale tjenesten, beregnet på dagen kravet gjøres; (b) HDS vil ikke være ansvarlig for noen indirekte eller resulterende skader i samband med disse Vilklårene (inkludert, men uten å være begrenset til tapte inntekter, skadeerstatning, fakturering, profitt, omdømme, bruk, data, elektronisk overførte ordre eller andre økonomiske fordeler), uansett hvordan disse oppstår, enten dette skjer ved kontraktsbrudd, garantibrudd eller erstatning, inkludert ved vanskjøtsel, selv om HDS er blitt informert om mulighetene til slike skader. Disse begrensningene og eksklusjonene vil gjelde selv om en eksklusiv garantiytelse som blir angitt i disse Vilklårene ikke oppfyller sitt mål.

Gjeldende lov

Med mindre det er skriftlig avtale om at lovene tilhørende en annen jurisdiksjon skal gjelde, vil Jurisdiksjonen til den Lokale tjenesten gjelde for disse Vilklårene, og domstol for tvister vil være riktig rettsinstans i den staten, provinsen eller landet. I den grad dette er tillatt under gjeldende jurisdiksjon vil FN's konvensjon om kontrakter for internasjonale salg av varer, og den lovgivningen denne implementerer, ikke gjelde for disse vilklårene.

For de formål som gjelder for disse Tilleggsvilkårene, vil "Jurisdiksjonen til den Lokale tjenesten" bety jurisdiksjonen til den staten, provinsen eller landet der HDS-representanten som solgte deg produktet befinner seg.

Tillegg A

Garantiperiode/ytelser

TYPE	PRODUKTNAMN/FAMILIE	GARANTIPERIODE	GARANTITJENESTER
Utstyr	Simple Modular Storage (SMS)	36 måneder (3 år)	Grunnleggende egenservice
Utstyr	Workgroup Modular Storage (WMS)	12 Måneder (1 år)	Ukedag grunnleggende
Utstyr	Adaptable Modular Storage (AMS)	12 Måneder (1 år)	Ukedag grunnleggende
Utstyr	Network Storage Controller (NSC)	24 Måneder (2 år)	Standard
Utstyr	Universal Storage Platform (USP)	36 måneder (3 år)	Premium
Utstyr	Virtual Storage Platform	36 måneder (3 år)	Vedlikehold
Programvare	Programvare	3 måneder	Kun media

TILLEGG B

1. Installasjonstjenester

Avansert installasjon/ installasjon

- Telefonisk spørreundersøkelse om stedet før levering for å bekrefte strømkilder, plassering av Utstyret, tilgang og forventninger
- Telefonisk konsultasjon for å fastslå optimal konfigurasjon
- Fysisk inspeksjon for skader etter transport
- Fysisk tilkopling av kabelgrensesnittene
- Installasjon av tilleggsfunksjoner og alternativer, inkludert programvareaktivering (kun funksjonalitet)
- Installasjon av ressurser og konfigurasjonsstyringsprogram(mer) ved bruk av din PC.
- Konsultasjon for å fastslå optimal konfigurasjon og drift
- Hel og fullstendig konfigurasjon av ALLE logiske enheter (LUN) for å sikre tilgang fra hvert vertssystem
 - ✓ Maksimum fem (5) verter/servere – fem (5) LUN per vert/server
- Installasjon, konfigurasjon og testing av Hi-Track
- Bekreftelse av vedlikeholdstiltak og prosedyrer for mottak av henvendelser
- Opplæring: Grunnleggende behandling av Utstyret og konfigurasjon
- På-stedet-kontroll tilgjengelig som Fakturerbar tjeneste
- ✓ Merk: Fysisk installasjon av Host Bus Adapters (HBA) er ikke inkludert
- ✓ Installasjon Pluss tilbys for installasjonsaktiviteter utenfor målsetningen. Installasjon Pluss kan betales for en dag av gangen.

Grunnleggende installasjon

(Kun visse Modulære Produkter) *Grunnleggende installasjon er kun egnet til sluttbrukere som har den tekniske ekspertise som skal til for å utføre full installasjon av Utstyret, inkludert, men ikke begrenset til, konfigurasjon av LUN og formattering.*

- Telefonisk spørreundersøkelse om stedet før levering for å bekrefte strømkilder, plassering av Utstyret, tilgang og forventninger
- Fysisk inspeksjon for skader etter transport
- Fysisk tilkopling av strøm og kabelgrensesnitt
- Installasjon av tilleggsfunksjoner og alternativer, inkludert programvareaktivering (kun funksjonalitet)
- Konfigurasjon av en LUN og tilgang fra et vertssystem
- Installasjon, konfigurasjon og testing av Hi-Track
- Bekreftelse av vedlikeholdstiltak og prosedyrer for mottak av henvendelser
- ✓ Merk: Fysisk installasjon av Host Bus Adapters (HBA) er ikke inkludert

2. Tilgjengelighetstabell

Produkt/familie	<u>Grunnleggende installasjon</u>	<u>Avansert installasjon installasjon</u>
Hitachi Simple Modular Storage HSMS		■
Hitachi Workgroup Modular Storage WMS	■	■
Hitachi Adaptable Modular Storage AMS 200 / 500 /1000	■	■
Hitachi Adaptable Modular Storage AMS 2100 / 2300 / 2500		■
Hitachi Network Storage Controller NSC55		■
Hitachi Universal Storage Platform® USP/USP V/USP VM		■

Hitachi Virtual Storage Platform VSP		■
---	--	---

TILLEGG C

1. Vedlikeholds- og kundestøttetjenester på stedet:

Grunnleggende service ukedag

- Telefonlogging
- Støtte per telefon
- Hi-Track system
- Korrigerende vedlikehold: Reparasjoner
- Bytting av deler: HSMS: Kundens ansvar – Harddisk bytting av drive
- Oppdatering av mikrokoder SMS: Kundens ansvar
- Ingeniørmessige - /feltendringer
- Forebyggende vedlikehold:
- Vedlikeholdsperiode: Lokale åpningstider Mandag – fredag (unntatt offentlige fridager)
- Angitt responstid : Neste arbeidsdag
- ✓ Sjekk etter tilgjengelighet

Standardtjenester

Garantitjeneste & vedlikeholdstjeneste – Kun virtuell lagringsplattform

- Telefonlogging
- Støtte per telefon
- Hi-Track
- Korrigerende vedlikehold: Reparasjoner
- Bytting av deler
- Ingeniørmessige - /feltendringer: Lokale åpningstider Mandag – fredag (unntatt offentlige fridager)
- Forebyggende vedlikehold: Lokale åpningstider Mandag – fredag (unntatt offentlige fridager)
- Vedlikeholdsperiode: 24 timer i døgnet/ 7 dager per uke
- Angitt responstid : 4 timer – kritiske hendelser
- ✓ Sjekk etter tilgjengelighet
- ✓ Tilgjengelig: 50 engelske mil/80 km fra et HDS Servicesenter

Premium-tjeneste

Garantitjeneste Pluss & Vedlikeholdstjeneste Pluss – Kun virtuell lagringsplattform

- Telefonlogging
- Støtte per telefon
- Hi-Track
- Korrigerende vedlikehold: Reparasjoner
- Bytting av deler
- Ingeniørmessige - /feltendringer
- Forebyggende vedlikehold:
- Vedlikeholdsperiode: 24 timer i døgnet/ 7 dager per uke
- Angitt responstid: 2 timer – kritiske hendelser
- ✓ Sjekk etter tilgjengelighet, Krever forhåndsgodkjenning
- ✓ Tilgjengelig: 50 engelske mil/80 km fra et HDS Servicesenter
- ✓ Virtual lagringsplattform Pluss-tjenester inkluderer verdifulle kundetjenester
 - Konsultasjon/opplæring

Tilbudsoversikt på stedet

Prestasjon	Grunnleggende ukedag	Standard Garanti Vedlikehold (merknad 1).	Premium Garanti Pluss Vedlikehold Pluss (Merknad 2).
Angitt responstid	Neste arbeidsdag	4 timer	2 timer
Telefonlogging	■	■	■
Støtte per telefon	■	■	■
Hi-Track	■	■	■
Korrigerende vedlikehold	■	■	■
Bytting av deler	■	■	■
Forebyggende vedlikehold:	■	Lokale åpningstider	■
Oppdatering av mikrokoder	■	Lokale åpningstider	■
Ingeniørmessige-/feltendringer	■	Lokale åpningstider	■
Vedlikeholdsperiode	Lokale åpningstider Man-fre	24/7	24/7

Merknad 1: **Garantitjeneste & vedlikehold** – Kun virtuell lagringsplattform

Merknad 2: **Garanti Pluss & Vedlikehold Pluss** – Kun virtuell lagringsplattform Angitt responstid vil kunne variere etter kunde/geografisk tilgjengelighet.

2. Sluttbruker vedlikeholds- og kundestøttetjenester (egenservice):

Grunnleggende egenservice

- Online egenservice-portal 24 timer i døgnet/ 7 dager per uke
- Telefonlogging online: 24 timer i døgnet/ 7 dager per uke
- Teknisk støtte online: 24 timer i døgnet/ 7 dager per uke
- Online bestilling av deler som må skiftes: 24 timer i døgnet/ 7 dager per uke
 - Angitt responstid: 4 + Virkedager: Bytting ved mottakelse
 - Angitt responstid: 2 + Virkedager: Utvalgte området
 - Avansert ikke-retur fakturaautorisasjon -
- Online programvare/firmavareoppdateringer: 24 timer/dagen 7 dager per uke
- Støtte per telefon: Lokale åpningstider: Mandag-fredag (unntatt offentlige fridager)
 - Angitt responstid: 4 timer

Utvidet egenservice

- Online egenservice-portal 24 timer i døgnet/ 7 dager per uke
- Telefonlogging online: 24 timer i døgnet/ 7 dager per uke
- Teknisk støtte online: 24 timer i døgnet/ 7 dager per uke
- Online bestilling av deler som må skiftes: 24 timer i døgnet/ 7 dager per uke
 - Angitt responstid: 4 + Virkedager: Bytting ved mottakelse
 - Angitt responstid: Neste arbeidsdag: Utvalgte området
 - Avansert ikke-retur fakturaautorisasjon -
- Online programvare/firmavareoppdateringer: 24 timer/dagen 7 dager per uke
- Støtte per telefon: 24 timer/dagen 7 dager per uke
 - Angitt responstid: 4 timer

Tilbudsoversikt over egenservice

Prestasjon	Grunnleggende	Utvidet
Egenservice-portal 24/7	■	■
Telefonlogging 24/7	■	■
Teknisk støtte online 24/7	■	■
Bestilling av deler online 24/7	■	■
- Angitt responstid deler - Ingen forhåndsautorisasjon kreditt	Bytting ved mottakelse 4 + Virkedager	Bytting ved mottakelse 4 + Virkedager
- Angitt responstid deler - Forhåndsautorisasjon kreditt	Avansert bytting 2 Virkedager:	Avansert bytting Neste arbeidsdag
Støtte per telefon	Lokale åpningstider Man-fre	24/7
- Angitt responstid	4 timer	4 timer
Online programvare/firmavareoppdateringer 24/7	■	■

3. Tilgjengelighetstabell

Produkt/familie	Grunnleggende Egenservice	Utvidet Egenservice	Grunnleggende ukedag	Standard Garanti Vedlikehold (Merknad 1).	Premium Garanti Pluss Vedlikeholds Pluss (Merknad 2).
Hitachi Simple Modular Storage SMS	■ Sluttbruker gjennomgang	■	■		
		Krever grunnleggende Egenservice	Krever Utvidet egenservice		
Hitachi Workgroup Modular Storage WMS			■ Sluttbruker gjennomgang	■	■
Hitachi Adaptable Modular Storage AMS 200 / 500 /1000			■ Sluttbruker gjennomgang	■	■
Hitachi Adaptable Modular Storage AMS 2100 / 2300 /2500			■ Sluttbruker gjennomgang	■	■
Hitachi Network Storage Controller NSC55 / USP VM				■ Sluttbruker gjennomgang	■
Hitachi Universal Storage Platform® USP/USP V					■ Sluttbruker gjennomgang
Hitachi Virtual Storage Platform VSP				■ Sluttbruker gjennomgang	■

Merknad 1: **Garantitjeneste & vedlikehold** – Kun virtuell lagringsplattform

Merknad 2: **Garanti Pluss & Vedlikehold Pluss** – Kun virtuell lagringsplattform. Angitt responstid vil kunne variere etter kunde/geografisk tilgjengelighet.

Sluttbruker garantivilkår: Definert i vilkårene for produktgarantien.

