

CONDICIONES DE GARANTÍA, MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA

Si usted tiene un Contrato de compra en vigor con HDS («Contrato»), se deberán tener en cuenta estas Condiciones de Garantía, Mantenimiento y Asistencia («Condiciones de GMA») junto con cualquier otro término o condición adicional del Contrato. Los términos descritos en estas Condiciones de GMA tienen el mismo significado que se define en el Contrato. Si existe alguna discrepancia entre estas Condiciones de GMA y el Contrato, el Contrato será el documento prevalente. Si usted no tiene un Contrato en vigor ni un contrato de mantenimiento con HDS o, si corresponde, un Proveedor de Servicios Autorizado (PSA) de HDS, estas Condiciones de GMA (incluyendo las Condiciones Adicionales del Apartado 15) aplican a los servicios de garantía, instalación, mantenimiento y asistencia HDS que usted haya comprado a un distribuidor autorizado de HDS.

CONDICIONES DE GARANTÍA

1. Período de garantía y reparación.

- (a) HDS le garantiza que, durante el período de garantía, los productos funcionarán de acuerdo con las especificaciones publicadas. Para formular una reclamación válida de la garantía, debe ser conforme a los siguientes apartados. **El período de garantía comienza a la entrega del producto.**
- (b) HDS garantiza los productos durante el «**Período de garantía**» especificado en el Anexo A; excepto si su pedido incluye algún equipo o software suministrado a HDS por una tercera parte que no sea Hitachi Ltd. para su distribución directa o indirecta a usuarios finales. Los («Productos de terceros») pueden gozar de una garantía del licenciantes bajo unos términos de licencia diferentes que se le ofrecerán con el producto de terceros.
- (c) Durante el período de garantía, HDS proveerá «**Servicios de garantía**» tal como se define en el Anexo A y el Anexo C para corregir cualquier defecto del producto y cumplir con las mencionadas garantías y sustituirá cualquier medio de software defectuoso. Los servicios de garantía se prestarán de acuerdo con, y estarán regidos por, las Condiciones de Mantenimiento y Asistencia expuestas a continuación. Toda reclamación de garantía deberá ser remitida por escrito a HDS durante el período de garantía o ponerse en contacto con su centro local de asistencia HDS. Es posible que su pedido incluya servicios adicionales de mantenimiento y asistencia del producto, que HDS prestará siguiendo las Condiciones de Mantenimiento y Asistencia.
- (d) Si HDS no presta los servicios de garantía de manera adecuada de acuerdo con los estándares generales del sector, HDS volverá a prestar los servicios sin coste adicional para usted. Deberá enviar por escrito cualquier reclamación sobre el servicio dentro del plazo de 90 días naturales tras la prestación de los servicios que han dado lugar a la reclamación.

EXCEPTO EN LO QUE SE ESPECIFICA EN ESTAS CONDICIONES, TODAS LAS CONDICIONES, REPRESENTACIONES Y GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUYENDO CUALQUIER GARANTÍA O CONDICIÓN IMPLÍCITA DE COMERCIALIZACIÓN, CALIDAD SATISFACTORIA, O ADECUACIÓN PARA UN FIN DETERMINADO Y NO INFRACCIÓN ESTÁN EXCLUIDAS HASTA EL MÁXIMO ALCANCE PERMITIDO POR LA LEY. NO GARANTIZAMOS QUE NINGÚN PRODUCTO O SERVICIO FUNCIONE ININTERRUMPIDAMENTE O SIN FALLOS.

2. Exclusiones de la garantía; componentes.

- (a) Las garantías de HDS excluyen los productos dañados por accidente, negligencia o trato inadecuado por parte de cualquiera distinto de HDS o sus subcontratistas, o por desastres naturales, o que estén sometidos a un entorno físico de funcionamiento inadecuado, no estén correctamente instalados o sean mantenidos por terceros que no sean HDS, sus subcontratistas o sus proveedores de servicios autorizados, se utilicen de formas no contempladas en las especificaciones publicadas o se haga fuera del alcance de los derechos de su licencia para el software o modificaciones sin el consentimiento previo por escrito de HDS.
- (b) Los equipos pueden contener componentes usados o remanufacturados, independientemente de lo cual aplican las garantías de HDS. Todos los componentes retirados en el curso de los trabajos del Servicio de garantía o cualquier otro servicio de mantenimiento y asistencia serán propiedad de HDS. Cualquier producto desinstalado y no devuelto a HDS en el plazo de 60 días naturales, que no se encuentre cubierto por una opción de retención en vigor, será facturado al cliente en base a los precios establecidos en el listado de recambios.
- (c) La ruptura del precinto de fábrica de una Unidad Reemplazable en la Instalación (FRU) por cualquiera que no sea HDS o un PSA de HDS anulará la totalidad de la garantía.

CONDICIONES DE MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA

3. Selección de su Plan de Mantenimiento y Asistencia

Además de las garantías, usted recibirá Servicios de Mantenimiento y Asistencia de acuerdo con el plan especificado en el correspondiente Pedido o Anexo del Contrato, o puede hacer otro pedido independiente a HDS, como se detalla en el Anexo B. Los Servicios de Mantenimiento y Asistencia pueden no estar disponibles en determinados lugares, y los planes pueden variar entre localidades o estar sujetos a cuotas adicionales. Además, los Servicios de Mantenimiento y Asistencia pueden variar dependiendo de los equipos, tipo o familia de producto, tal como se indica en el Anexo B.

4. Alcance del autoservicio de mantenimiento

El autoservicio de mantenimiento del equipo comprende lo siguiente:

- (a) acceso a un portal de asistencia *online* de autoservicio que proporciona información técnica y documentación para facilitar la reparación de un fallo o problema en el funcionamiento del equipo;
- (b) procesado de pedidos de piezas para sustituir un componente que no funcione o defectuoso a través del portal de asistencia *online* de autoservicio;
- (c) actualización de software y firmware a través del portal de asistencia *online* de autoservicio;
- (d) asistencia técnica a distancia por teléfono para ayudar con problemas de mal aislamiento, instalación, configuración, interoperabilidad u otros problemas del equipo.

5. Alcance de los Servicios de Mantenimiento del equipo in situ

El servicio de mantenimiento HDS del equipo in situ comprende lo siguiente:

- (a) supervisión e instalación de cambios de ingeniería que afecten a la fiabilidad del equipo, que HDS considere que se deban aplicar al mismo;
- (b) mantenimiento preventivo del equipo, incluyendo la lubricación, el ajuste o la sustitución de piezas inservibles que sean necesarios; y
- (c) mantenimiento no programado del equipo, incluyendo la reparación, el ajuste o sustitución de piezas inservibles que HDS considere necesario durante las horas de cobertura de la asistencia que correspondan.

Los siguientes puntos están excluidos del alcance del mantenimiento del equipo in situ:

- (a) Cambios de ingeniería que no sean los descritos en el anterior apartado 5(a).
- (b) Proporcionar y mantener un entorno adecuado para el equipo, tal como especifica HDS.
- (c) La disponibilidad y funcionamiento de cualquier trabajo eléctrico externo a un equipo o el mantenimiento de accesorios, periféricos, equipos u otros dispositivos no listados aquí.
- (d) La pintura, renovación u otra restauración del equipo.
- (e) Las reparaciones de daños como resultado de accidentes, desastres naturales, transporte, negligencia o mal uso, mantenimiento inadecuado, no contar continuamente con un entorno de instalación adecuado (incluido, pero no limitado a fallos de la corriente eléctrica, el aire acondicionado o el control de la humedad), o por causas que no sean el uso ordinario.
- (f) Reparación de Unidades Reemplazables en la Instalación (FRU) si el precinto de la FRU está roto.
- (g) El movimiento, reordenación o reconfiguración del equipo o de cables o cableado adicional, o reparación de un lugar previamente preparado para hacerlo operativo.
- (h) La instalación o eliminación de accesorios, periféricos u otros dispositivos, o la provisión de suministros.
- (i) El mantenimiento u otros servicios realizados sobre un equipo adaptador de bus de host «HBA») de HDS no instalado y utilizado con equipos de almacenamiento de HDS.
- (j) Instalación física, desinstalación y sustitución de un HBA en su entorno.
- (k) Cualquier Servicio de mantenimiento que el personal de mantenimiento de HDS o sus representantes consideren poco práctico de realizar debido a alteraciones en el equipo o en su conexión por medios mecánicos o eléctricos a otra máquina o dispositivo.

6. Alcance de los Servicios de asistencia para software

La asistencia para software de HDS es la asistencia requerida en relación con el uso ordinario del software según sus especificaciones publicadas, mediante:

- (a) asistencia a distancia por teléfono para (i) identificar el problema y su origen y ayudar a resolverlo; (ii) asesorar sobre la instalación de actualizaciones; y (iii) responder a pequeñas consultas sobre información de software «ad hoc»;
- (b) intervención in situ y suministro de parches y correcciones cuando sea necesario, a realizar únicamente a discreción de HDS; y
- (c) acceso a actualizaciones gratuitas.

Los servicios de asistencia de software excluyen los siguientes casos:

- (a) asistencia a otro software, accesorios, periféricos, máquinas, sistemas u otros dispositivos no suministrados por HDS;
- (b) cuando la asistencia sea más difícil debido a alteraciones, añadidos, modificaciones o variaciones del software, el equipo, su sistema o su entorno operativo;
- (c) diagnóstico y/o rectificación de problemas no asociados con el software;
- (d) servicios y formación profesionales, que recaen en el ámbito de HDS Global Solution Services;
- (e) servicios de instalación de software descritos en el Apartado 8(b).

7. Servicios de supervisión a distancia.

Los Servicios de Mantenimiento y Asistencia incluyen servicios de diagnóstico y supervisión remotos para determinados equipos, utilizando el hardware, software, microcódigo y documentación Hi-Track® de HDS («**Servicios Hi-Track**»). Este material seguirá siendo siempre propiedad exclusiva de HDS, como la IP de Hitachi, tal como se define en el Contrato, y usted no tendrá ningún derecho de licencia sobre este material. Usted deberá proporcionar y mantener, a sus expensas, todas las líneas de telecomunicaciones, monitor, PC, módem y acceso necesarios para que HDS instale y suministre los Servicios Hi-Track. Si el Contrato (o los Servicios de Mantenimiento y Asistencia en él contenidos) o su contrato separado de mantenimiento se extingue, usted permitirá a HDS inutilizar los Servicios Hi-Track y desinstalar y retirar de sus oficinas todo el material utilizado por HDS para suministrar estos servicios. HDS le garantiza que al suministrar los Servicios Hi-Track, HDS no accede a sus datos. HDS mantendrá la confidencialidad de todas las contraseñas que usted proporcione a HDS en relación a su suministro de Servicios Hi-Track. Determinados equipos susceptibles de automantenimiento que no indican la actividad de Servicio HDS ni registran las llamadas, pueden recibir unos servicios de supervisión a distancia distintos a Hi-Track.

8. Servicios de instalación

(a) HDS suministrará servicios de instalación tal como se especifica en el Contrato o Pedido pertinentes, y como se describe detalladamente en el Anexo C.

(b) HDS podrá suministrar servicios de instalación de software in situ (cuando HDS considere que el software debe ser instalado por HDS) por una tarifa adicional. La instalación no acarrea la implementación del software listo para la producción; la implementación del software listo para la producción es un Servicio Profesional. Si usted solicita una implementación listo para la producción o funciones adicionales, deberá pagar una tarifa adicional basada en sus requisitos y el software y/o el equipo. HDS le dará a conocer la tarifa de los Servicios Profesionales por adelantado.

(c) Los servicios de instalación no incluyen:

- i. La colocación física de los equipos
- ii. Todo el trabajo de electricidad, incluyendo la conexión del suministro de electricidad del equipo a su fuente de alimentación
- iii. El desarrollo y las pruebas de cualquier sistema operativo
- iv. Los servicios de planificación de la sala de ordenadores
- v. El ajuste del rendimiento
- vi. La formación avanzada de los operadores
- vii. El movimiento de cualquier equipo que no sea de HDS
- viii. Presencia in situ más allá de la fase de prueba del sistema de almacenamiento
- ix. Desinstalación del equipo reemplazado
- x. Asistencia a sus reuniones
- xi. Diseño, integración e implementación de la SAN (Red de área de almacenamiento)
- xii. Implementación del software listo para producción

9. Servicio por tarifas adicionales

Si usted solicita a HDS que realice:

- (a) cualquier de los servicios «excluidos» de los Apartados 2, 5 o 6; o
- (b) cualquier Servicio de Mantenimiento y Asistencia fuera de las horas de cobertura o de la zona de asistencia contempladas en su plan de asistencia; o
- (c) cualquier otro Servicio que HDS considere razonablemente que esté «fuera del alcance» de estas Condiciones de GMA.

HDS podrá ejecutar dichos Servicios a las tarifas vigentes de HDS en ese momento o en base a un presupuesto fijado («**Servicios facturables**»). Si permite que alguna persona no perteneciente al personal autorizado de mantenimiento de HDS o sus representantes mueva, traslade, haga trabajos de mantenimiento o asistencia, o repare equipos o software, los Servicios de Mantenimiento y Asistencia se darán por concluidos de acuerdo con el Apartado 10 y, si desea volver a disponer de los Servicios de Mantenimiento y Asistencia para todo el equipo o parte del mismo, deberá volver a certificar el equipo correspondiente para que siga aplicando el compromiso de HDS de acuerdo con estas Condiciones de Asistencia *Online* a dicho equipo. HDS aplicará sus tarifas vigentes en el momento para la recertificación y las reparaciones necesarias para devolver el equipo o el software a un buen estado operativo.

10. Rescisión y expiración de los Servicios de Mantenimiento y Asistencia

(a) Sin limitar otros derechos de HDS, HDS se reserva el derecho de rescindir todos o cualquier de sus Servicios de Mantenimiento y Asistencia en cualquier momento mediante notificación por escrito dirigida a usted si usted (i) transfiere su equipo a otra persona o entidad o, de cualquier manera, traslada el equipo sin obtener primero el consentimiento por escrito de HDS; (ii) si el equipo sufre daños por accidente, negligencia o trato inadecuado por parte de cualquiera distinto de HDS o sus subcontratistas, o por desastres naturales, o que estén sometidos a entorno operativo inadecuado, no estén correctamente instalados o sean mantenidos por terceros que no sean HDS, sus

subcontratistas o sus proveedores de servicios autorizados; (iii) cuando el equipo se utilice de forma no contempladas en las especificaciones publicadas o de manera que quede fuera del alcance de los derechos de su licencia para el software; (iv) cuando haya modificado el equipo de cualquier modo (incluyendo la conexión de dispositivos no autorizados) sin el consentimiento previo por escrito de HDS; o (v) cuando haya infringido algún derecho de HDS sobre cualquier material de mantenimiento. Cualquier de las partes podrá rescindir los Servicios de Mantenimiento y Asistencia por causas conformes al Apartado 8 del Contrato.

(b) Sin limitar sus derechos en otros lugares del Contrato, al expirar el período inicial de servicio, podrá rescindir el Servicio de Mantenimiento y Asistencia para uno o más artículos del equipo y/o del software notificándolo por escrito a HDS con 90 días de antelación. El restablecimiento de cualquier Servicio de Mantenimiento y Asistencia rescindido de esta forma estará sujeto a una tarifa de restablecimiento además del cargo de la cuota mensual vigente para dichos Servicios. Toda notificación de rescisión de un Servicio individual de Mantenimiento y Asistencia deberá identificar el producto específico de servicio que se rescinde. Si, en razonable opinión de HDS, la rescisión de un Servicio individual de Mantenimiento y Asistencia afecta negativamente a la capacidad de HDS para suministrarle otros servicios, HDS podrá rescindir estos otros servicios a su entera discreción.

(c) Las obligaciones de Servicio de Mantenimiento y Asistencia de HDS respecto a equipos que ya no se fabrican expirarán a los cinco (5) años de la última fecha de fabricación del equipo, piezas de repuesto o accesorios de dicho modelo de equipo. HDS hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para notificarle el fin de la venta de un producto en particular por lo menos con tres (3) meses de antelación y 12 (12) meses antes de que expire cualquier Servicio de Mantenimiento y Asistencia para dicho producto.

11. Soporte de software actual y sustituido

(a) HDS suministrará Soporte normal (tal como se define a continuación) para la versión actual y una versión anterior del software. Si una versión es más antigua que la versión anterior de la actual, entonces HDS suministrará Soporte limitado (tal como se define a continuación) durante un período de los 12 meses siguientes a la aparición general de la versión actual.

(b) «Soporte normal» significa el desarrollo y suministro de los packs de servicios, actualizaciones y parches y correcciones necesarios para mantener el software sustancialmente conforme con las especificaciones publicadas.

(b) «Soporte limitado» significa el suministro de los packs de servicios existentes y los parches y correcciones existentes necesarios para mantener el software sustancialmente conforme con las especificaciones publicadas. HDS no proporciona soporte a versiones de software más antiguas que dos versiones anteriores a la versión actual.

(d) HDS se podrá negar a suministrar parches y correcciones si usted podría haber resuelto el problema o defecto adquiriendo la última actualización. HDS no da soporte al sistema operativo a menos que HDS también realice el mantenimiento del equipo en el que está instalado. Usted deberá tener la licencia adecuada de software para que HDS esté obligado a dar soporte a su software. Si su licencia ha expirado por cualquier motivo (incluida la asignación o traspaso de la licencia a otros) cesarán las obligaciones de soporte de software de HDS.

12. Material de mantenimiento

HDS podrá almacenar material de mantenimiento dentro del producto o en cualquier lugar de las instalaciones del cliente para su conveniencia. Solo el personal de HDS estará autorizado a usar el material de mantenimiento. El material de mantenimiento seguirá siendo siempre propiedad exclusiva de HDS, como la IP de Hitachi, tal como se define en el Contrato, y usted no tendrá ningún derecho de licencia sobre este material. No deberá utilizar, acceder a, modificar, copiar o cambiar de emplazamiento el material de mantenimiento ni permitir que otra persona lo haga y deberá devolverlo o permitir que HDS lo desinstale si así lo solicita o al terminar los Servicios de Mantenimiento y Asistencia. Los manuales del usuario utilizados para los equipos susceptibles de automantenimiento no se consideran material de mantenimiento.

13. Transferibilidad de los servicios

Usted acepta que:

(a) HDS no tiene obligaciones ante usted por productos adquiridos fuera de HDS o sus distribuidores autorizados.

(b) No debe asignar ni transferir ningún contrato de garantía, mantenimiento y/o asistencia/soporte con HDS a ningún tercero sin el consentimiento previo por escrito de HDS. A menos que HDS consienta hacerlo, HDS no estará obligado a prestar Servicios de Mantenimiento y Asistencia al cesionario.

(c) En determinados casos en los que HDS le suministre productos de terceros, usted recibirá servicios de mantenimiento directamente del proveedor del producto de terceros y no de HDS.

14. Términos definidos

Anexo: cualquier de los documentos firmados que acompañan al Contrato y lo complementan o lo enmiendan.

Servicios facturables: servicios excluidos o no incluidos en el alcance de los Servicios de Mantenimiento y Asistencia descritos en estas Condiciones de GMA.

Versión actual: la última versión del software comercializado por HDS.

Cambios de ingeniería: modificaciones del diseño o cambios en el microcódigo emprendidos para mejorar la funcionalidad y el rendimiento operativo del equipo. Normalmente, los cambios de ingeniería los desarrolla y comercializa el fabricante del equipo.

Equipo: el componente de hardware de cualquier producto.

Unidad reemplazable en la instalación (FRU): un submontaje de componentes precintado en fábrica y sujeto a sustitución como unidad discreta en las instalaciones del cliente.

Servicios de Mantenimiento y Asistencia: los servicios de asistencia al equipo y al software descritos en más detalle en estas Condiciones de GMA.

Material de mantenimiento: herramientas de diagnóstico y/o seguimiento, incluyendo sin limitarse a ellos, el software, firmware y documentación relativa a Hi-Track®, PC o portátiles, manuales de mantenimiento y otra documentación.

Parches y correcciones: cambios realizados al software por HDS para lograr o recuperar la conformidad sustancial con las especificaciones publicadas pertinentes.

Problema: un caso en el que un producto de HDS no está sustancialmente conforme con las especificaciones publicadas.

Producto(s): cualquier equipo y/o software listado en las listas de precios de producto estándar de HDS publicadas cada cierto tiempo.

Especificaciones publicadas: las especificaciones de los productos válidas en el momento de aceptación de su pedido.

Servicios profesionales: habilitación de software, migración de datos, implementación u otros servicios de diseño.

Software: el código en formato objeto de (i) firmware de programación integrado en el equipo para realizar sus funciones básicas («**Software operativo**»), (ii) programas de software suministrados por HDS («**Programas**») y (iii) cualquier actualización, documentación relacionada y especificaciones.

Servicios de asistencia/soporte de software: la asistencia requerida en relación con el uso ordinario del software según sus especificaciones publicadas.

Productos de terceros: cualquier equipo o software suministrado por nosotros que no esté fabricado por HDS o Hitachi Ltd.

Software de terceros: cualquier software contenido en productos de terceros o que constituya un producto de terceros.

Actualización: sucesivas versiones y correcciones de errores y/o pequeñas mejoras funcionales para software anteriormente licenciadas por HDS.

15. Términos y condiciones adicionales

Los siguientes términos y condiciones aplican, única y exclusivamente, si usted no tiene un Contrato en vigor ni un contrato de mantenimiento con HDS o, cuando corresponda, un Proveedor de Servicios Autorizado (PSA) de HDS y ha comprado a un distribuidor autorizado de HDS.

Tarifas y pago

Pagará las tarifas y cargos de los servicios indicados en la factura de HDS dentro de los 30 días de la fecha de factura. HDS podrá cargar intereses o suspender el suministro de los servicios si se retrasan los pagos. También deberá pagar los impuestos derivados de la transacción de acuerdo con estas Condiciones, están o no dichos impuestos incluidos en las facturas de HDS.

Limitación de responsabilidad

Excepto por las responsabilidades derivadas de: muerte, daños corporales o daños a bienes materiales debidos a actos de negligencia u omisiones por parte de HDS o por mala práctica intencionada, en todos los casos y hasta donde lo permite la ley vigente: (a) la máxima responsabilidad total de HDS frente a todas las reclamaciones relacionadas con estas Condiciones, ya sea por incumplimiento de contrato, incumplimiento de la garantía o perjuicio, incluyendo la negligencia, estará limitada a cincuenta mil dólares estadounidenses (50.000 USD) o su equivalente monetario en la divisa de la jurisdicción local del servicio, calculado en la fecha de la reclamación; (b) HDS no será responsable de ningún daño indirecto, punitivo, especial, secundario o consecuencia relacionado con estas Condiciones o que surja debido a ellas (incluyendo, sin limitación, la pérdida de negocio, ingresos, beneficios, fondo de comercio, uso, datos, pedidos transmitidos electrónicamente u otros beneficios económicos), como quiera que surjan, sea por incumplimiento de contrato, incumplimiento de la garantía o perjuicio, incluyendo negligencia, e incluso si HDS ha advertido previamente de la posibilidad de tales daños. Estas limitaciones y exclusiones aplican incluso si un remedio exclusivo previsto en estas Condiciones no logra su propósito esencial.

Legislación aplicable

A menos que se acuerde por escrito que aplicará la legislación de otra jurisdicción, estas Condiciones se regirán por la legislación de la jurisdicción del servicio local y la jurisdicción para cualquier litigio serán los correspondientes juzgados de ese estado, provincia o país. Hasta donde lo permita la jurisdicción pertinente, el Convenio de las Naciones Unidas sobre contratos de compraventa internacional de mercancías y su legislación de aplicación no aplicarán a estas Condiciones.

A efectos de estas Condiciones Adicionales, la «jurisdicción del servicio local» significará la jurisdicción del estado, la provincia o el país donde se encuentre la entidad de HDS que le vendió el producto.

Anexo A

Período y servicios de garantía

TIPO	NOMBRE/FAMILIA DEL PRODUCTO	PERÍODO DE GARANTÍA	SERVICIOS DE GARANTÍA
Equipo	Almacenamiento Modular Simple (SMS)	36 meses (3 años)	Autoservicio básico
Equipo	Almacenamiento modular de grupo de trabajo (WMS)	12 meses (1 año)	Día laborable básico
Equipo	Almacenamiento modular adaptable (AMS)	12 meses (1 año)	Día laborable básico
Equipo	Almacenamiento modular adaptable 2000 (AMS 2000)	12 meses (1 año)	Día laborable básico
Equipo	Almacenamiento Unificado Hitachi (HUS)	36 Meses (3 Años)	Remoto
Equipo	Almacenamiento Unificado Hitachi VM (HUS VM)	36 Meses (3 Años)	Día laborable básico
Equipo	Plataforma universal de almacenamiento (USP / USP V)	36 Meses (3 Años)	Premium
Equipo	Plataforma universal de almacenamiento VM (USP VM)	24 Meses (2 Años)	Estándar
Equipo	Controlador de almacenamiento en red (NSC 55)	24 Months (2 Años)	Estándar
Equipo	Plataforma Virtual de Almacenamiento (VSP)	36 Meses (3 Años)	Mantenimiento
Equipo	Hitachi Compute Rack (HCR)	12 Meses (1 Año)	Remoto
Equipo	Hitachi Compute Blade (HCB)	36 Meses (3 Años)	Remoto
Equipo	Hitachi Network Attached Storage (HNAS)	36 Meses (3 Años)	Día laborable básico
Equipo	Almacenamiento Unificado Hitachi File Option (HUS File)	36 Meses (3 Años)	Día laborable básico
Equipo	Almacenamiento Unificado Hitachi VM File Option (HUS VM File)	36 Meses (3 Años)	Día laborable básico
Software	Software	3 Meses (90 días)	Solo medios

ANEXO B

1. Servicios de instalación

Instalación avanzada / Instalación

- Encuesta telefónica previa a la instalación para confirmar la potencia, emplazamiento del equipo, acceso y expectativas
- Consulta telefónica para decidir la configuración óptima
- Inspección física para buscar daños sufridos en el transporte
- Conexión física de los cables
- Instalación de funciones y opciones adicionales, incluyendo habilitación de software (solo funcionalidad)
- Instalación del recurso y configuración del(los) programa(s) usando su PC
- Consulta para decidir la configuración y el funcionamiento óptimos
- Configuración completa de TODAS las unidades lógicas (UL) para garantizar la accesibilidad desde cada sistema host
 - ✓ Máximo cinco (5) hosts/servidores – cinco (5) UL por host/servidor
- Instalación, configuración y prueba de Hi-Track
- Confirmación de las disposiciones de mantenimiento y procedimientos de gestión de llamadas
- Formación: Manejo básico del equipo y configuración
- Encuesta *online* disponible como Servicio facturable
- ✓ Nota: No está incluida la instalación física de adaptadores de bus de host (HBA)
- ✓ Se ofrece la Instalación Plus para actividades de instalación no comprendidas. La Instalación Plus se factura por días.

ANEXO C

1. Servicios de asistencia y mantenimiento in situ

Nivel de Servicio básico en días laborables

- Registro de llamadas
- Asistencia telefónica
- Hi-Track
- Mantenimiento corrector: Reparaciones
- Piezas de recambio: HSMS: Responsabilidad del cliente – Sustitución del disco duro
- Actualizaciones de microcódigo: HSMS: Responsabilidad del cliente
- Cambios de ingeniería/campo
- Mantenimiento preventivo
- Período de mantenimiento: Horario comercial local Lunes – Viernes (excluyendo festivos)
- Tiempo propuesto de respuesta: Siguiendo día laborable
- ✓ Ver disponibilidad

Nivel de Servicio estándar

- Registro de llamadas
- Asistencia telefónica
- Hi-Track
- Mantenimiento corrector: Reparaciones
- Piezas de recambio
- Actualizaciones de microcódigo: Horario comercial local Lunes – Viernes (excluyendo festivos)
- Cambios de ingeniería/campo: Horario comercial local Lunes – Viernes (excluyendo festivos)
- Mantenimiento preventivo: Horario comercial local Lunes – Viernes (excluyendo festivos)
- Período de mantenimiento: 24 horas/día - 7 días/semana
- Tiempo propuesto de respuesta: 4 horas – Casos críticos
- ✓ Ver disponibilidad
- ✓ Aprobación Previa requerida
- ✓ Disponible: 50 millas/80 kilómetros de un Centro de Servicio HDS

Nivel de Servicio Premium

- Registro de llamadas
- Asistencia telefónica
- Hi-Track
- Mantenimiento corrector: Reparaciones
- Piezas de recambio
- Actualizaciones de microcódigo
- Cambios de ingeniería/campo
- Mantenimiento preventivo
- Período de mantenimiento: 24 horas/día - 7 días/semana
- Tiempo propuesto de respuesta: 2 horas – Casos críticos
- ✓ Ver disponibilidad: Se requiere aprobación previa
- ✓ Disponible: 50 millas/80 kilómetros de Centro de Servicio HDS
-

Plataforma Almacenamiento Virtual

Servicio de Garantía *ofrecido durante el Período de Garantía*
Servicio de Mantenimiento *ofrecido después del Período de Garantía*

- Registro de llamadas
- Asistencia telefónica
- Hi-Track
- Mantenimiento corrector: Reparaciones
- Piezas de recambio
- Actualizaciones de microcódigo
- Cambios de Ingeniería/Campo
- Mantenimiento Preventivo
- Periodo de Mantenimiento: 24 horas/día - 7 días/semana
- Tiempo propuesto de respuesta: 4 horas – Casos críticos
- ✓ Ver disponibilidad
- ✓ Aprobación Previa requerida
- ✓ Disponible : 50 millas/80 kilómetros de Centro de Servicio HDS

Plataforma Almacenamiento Virtual

Servicio de Garantía Plus *ofrecido durante el Período de Garantía*
Servicio de Mantenimiento Plus *ofrecido después del Período de Garantía*

- Registro de llamadas
- Asistencia telefónica
- Hi-Track
- Mantenimiento corrector: Reparaciones
- Piezas de recambio
- Actualizaciones de microcódigo
- Cambios de Ingeniería/Campos
- Mantenimiento Preventivo
- Periodo de mantenimiento: 24 horas/día - 7 días/semana
- Tiempo propuesto de respuesta: 2 horas – Casos críticos
- ✓ Ver disponibilidad
- ✓ Aprobación Previa requerida
- ✓ Disponible: 50 millas/80 kilómetros de Centro de Servicio HDS

Adaptadores Host Bus – Servicio in situ/Sólo Nivel de Servicio Único *(Todos los Productos de Almacenamiento)*

- Registro de llamadas
- Asistencia telefónica
- Mantenimineto corrector: Reparaciones
- Piezas de recambio.

- Periodo de mantenimiento: 24 horas/día - 7 días/semana
- Devolver al almacén Cambio
- Envío en el día.

Resumen general de la oferta in situ

Producto	Servicio básico en días laborables	Mantenimiento Garantía Estándar (Nota 1)	Garantía Plus Mantenimiento Plus Premium (Nota 2)
Tiempo propuesto de respuesta	Siguiente día laborable	4 horas	2 horas
Registro de llamadas	■	■	■
Asistencia telefónica	■	■	■
Hi-Track	■	■	■
Mantenimiento corrector	■	■	■
Piezas de recambio	■	■	■
Mantenimiento preventivo	■	Horario comercial local	■
Actualizaciones de microcódigo	■	Horario comercial local	■
Cambios de ingeniería/campo	■	Horario comercial local	■
Periodo de mantenimiento	Horario comercial local Lunes-Viernes	24/7	24/7

Nota 1: **Garantía y Mantenimiento** – Solo Plataforma virtual de almacenamiento.

Nota 2: **Garantía Plus y Mantenimiento Plus** – Solo Plataforma virtual de almacenamiento. La respuesta propuesta puede variar dependiendo del cliente y la disponibilidad geográfica.

2. Servicios de asistencia y mantenimiento a cargo del usuario final (Autoservicio)

Autoservicio básico

- Portal de autoservicio *online*: 24 horas/día - 7 días/semana
- Registro de llamadas *online*: 24 horas/día - 7 días/semana
- Asistencia técnica *online*: 24 horas/día - 7 días/semana
- Pedido *online* de piezas de recambio: 24 horas/día - 7 días/semana
 - Tiempo propuesto de respuesta: 2 días laborables: Zonas seleccionadas
 - Autorización por anticipado para facturar sin devolución -
- Actualizaciones *online* de software/firmware: 24 horas/día - 7 días/semana
- Asistencia telefónica a distancia: Horario comercial local: Lunes-Viernes (Excluyendo festivos)
 - Tiempo propuesto de respuesta: 4 horas

Autoservicio mejorado / Remoto

- Portal de autoservicio *online*: 24 horas/día - 7 días/semana
- Registro de llamadas *online*: 24 horas/día - 7 días/semana
- Asistencia técnica *online*: 24 horas/día - 7 días/semana
- Pedido *online* de piezas de recambio: 24 horas/día - 7 días/semana
 - Tiempo propuesto de respuesta: Siguiente día laborable: Zonas seleccionadas
 - Autorización por anticipado para facturar sin devolución -
- Actualizaciones *online* de software/firmware: 24 horas/día - 7 días/semana
- Asistencia telefónica a distancia: 24 horas/día - 7 días/semana
 - Tiempo propuesto de respuesta: 4 horas

Resumen general de la oferta de autoservicio

Producto	<u>Básico</u>	<u>Mejorado Remoto</u>
Portal de autoservicio 24/7	■	■
Registro de llamadas 24/7	■	■
Asistencia técnica <i>online</i> 24/7	■	■
Pedidos on line de piezas de repuesto 24/7	■	■
- Tiempo propuesto de respuesta para piezas - Autorización de crédito por anticipado	Intercambio avanzado 2 días laborables	Intercambio avanzado Siguiendo día laborable
Asistencia telefónica a distancia	Horario comercial local Lunes-Viernes	24/7
- Tiempo propuesto de respuesta	4 horas	4 horas
Actualizaciones <i>online</i> de software/firmware 24/7	■	■

3. Cuadro de disponibilidad

<u>Producto/Familia</u>	<u>Autoservicio Básico</u>	<u>Remoto y Autoservicio Mejorado and Enhanced Self-Service</u>	<u>Nivel de Servicio Básico en Días Laborables</u>	<u>Nivel de Servicio Standard</u>	<u>Nivel de Servicio Premium</u>	<u>Warranty Service and Warranty-Plus Service</u>	<u>Maintenance Service and Maint-Plus Service</u>
Periodo de Servicio Disponible	Garantía & Post-Garantía	Garantía & Post-Garantía	Garantía & Post-Garantía	Garantía & Post-Garantía	Garantía & Post-Garantía	Período Garantía	Depúes Periodo Garantía
Almacenamiento Modular Simple Hitachi SMS	■	■	■				
Almacenamiento modular de grupo de trabajo Hitachi WMS			■	■	■		
Almacenamiento modular adaptable Hitachi AMS 200 / 500 /1000			■	■	■		
Almacenamiento Unificado Hitachi HUS 110 / 130 /150		■ HUS 110	■	■	■		
Almacenamiento Unificado Hitachi VM HUS VM			■	■	■		
Hitachi Network Attached Storage HNAS / HUS File Option HUS VM File Option			■	■	■		
Hitachi Adaptable Modular Storage AMS 2100 / 2300 / 2500			■	■	■		
Controlador Almacenamiento en Red Hitachi NSC55 / USP-VM				■	■		
Plataforma Universal de Almacenamiento Hitachi® USP / USP-V				■	■		
Plataforma Virtual de Almacenamiento VSP						■	■
Hitachi Compute Products Blade HCB Rack HCR			■	■	■		

Nota: Las Condiciones y el Período de Garantía de los Productos se encuentran definidos en los Términos y Condiciones de Garantía del Producto.

Soporte Remoto Software

- Registro de llamadas
- Asistencia telefónica
- Actualizaciones y Versiones de Software