

CONDIZIONI DI GARANZIA, MANUTENZIONE E ASSISTENZA

Se il Cliente ha in essere un Contratto di Acquisto Diretto o un'altra forma di contratto di fornitura con HDS o con un Partner HDS ("Contratto"), le presenti condizioni di garanzia, manutenzione e assistenza, unitamente a tutte le condizioni qui richiamate (congiuntamente, le "Condizioni GMA") si applicheranno al Contratto e dovranno essere lette unitamente ai termini e alle condizioni del Contratto. Le definizioni riportate nel Contratto, ove non espressamente modificate dalle Parti con le presenti Condizioni GMA, si intendono qui integralmente richiamate. In caso di discrepanza tra le presenti Condizioni GMA e il Contratto, prevarranno le presenti Condizioni GMA.

Se non ha in essere alcun Contratto direttamente con HDS e non sta ricevendo servizi di manutenzione e assistenza da un Fornitore di Servizi Autorizzato (o FAS HDS, come *infra* definito) ai sensi di un contratto a sé stante, il Cliente dovrà rispettare, oltre alle Condizioni GMA, i "termini e condizioni supplementari" di cui all'Articolo 19.

Per ulteriori informazioni sui Piani di Servizio e sui servizi per la copertura di manutenzione e assistenza, il Cliente dovrà consultare gli indirizzi <https://www.hds.com/support/maintenance-coverage-services/customer-support-terms.html> e <https://www.hds.com/support/maintenance-coverage-services/> ("Descrizioni dei Servizi"). Le Descrizioni dei Servizi costituiscono parte integrante delle presenti Condizioni GMA. Il Cliente riconosce e accetta la facoltà di HDS di aggiornare periodicamente le Descrizioni dei Servizi e che tali aggiornamenti costituiranno parte integrante delle presenti Condizioni GMA con effetto a partire dalla data della loro pubblicazione.

CONDIZIONI DI GARANZIA

1. Periodo di Garanzia e Rimedio

- (a) HDS garantisce al Cliente che, durante il Periodo di Garanzia, i Prodotti, se usati appropriatamente e normalmente, funzioneranno in conformità alle Specifiche Pubblicate. Per essere valida, una richiesta di garanzia deve essere conforme ai seguenti articoli. **Il Periodo di Garanzia decorre dalla Data di Inizio della Garanzia.**
- (b) La garanzia di cui all'Articolo 1(a) non si applica a Prodotti di Terzi garantiti dalla parte terza licenziante ai sensi di un distinto contratto di licenza per utente finale ad opera di terzi, fornito al Cliente con il Prodotto di Terzi.
- (c) Fatti salvi i limiti di legge e le esclusioni di cui all'Articolo 6, nel caso di un Difetto, HDS erogherà i Servizi in Garanzia conformemente alle Condizioni di Manutenzione e Assistenza di seguito enunciate. Per far valere una garanzia nei confronti di HDS, il Cliente deve far pervenire a HDS la relativa richiesta, durante il Periodo di Garanzia, contattando il relativo centro di assistenza HDS entro sette (7) giorni dalla scoperta del Difetto. Se HDS riterrà che, nel caso specifico, il Difetto non sia eliminabile mediante la fornitura di Servizi in Garanzia, allora HDS accorderà al Cliente un Rimborso per quanto Difettoso. Ciò a condizione che il Cliente provveda tempestivamente alla relativa restituzione a HDS. I rimedi citati nel presente Articolo 1(c) costituiscono l'unica ed esclusiva conseguenza della responsabilità di HDS nei confronti del Cliente e l'unico ed esclusivo rimedio esperibile dal Cliente in relazione alla garanzia di cui all'Articolo 1(a).
- (d) HDS garantisce al Cliente che i Servizi di Manutenzione e Assistenza e i servizi di installazione gli saranno forniti in modo professionale e a regola d'arte in conformità con la Buona Prassi di Settore. Qualora HDS non riuscisse a farlo, HDS dovrà tempestivamente fornire idonei servizi sostitutivi senza addebitare al Cliente alcun costo aggiuntivo. Ciò a condizione che il Cliente abbia fatto pervenire a HDS specifica richiesta scritta per disservizio entro novanta (90) giorni dalla data di prestazione dei Servizi in Garanzia che hanno dato origine alla richiesta e che HDS abbia accettato detta richiesta. Questa è la sola ed unica conseguenza della responsabilità di HDS nei confronti del Cliente e il solo ed unico rimedio esperibile dal Cliente in rapporto alla garanzia di cui al presente Articolo 1(d).
- (e) **FATTO SALVO QUANTO DIVERSAMENTE PREVISTO NELLE PRESENTI CONDIZIONI GMA, SI ESCLUDE QUALSIASI ULTERIORE CONDIZIONE ESPLICITA O IMPLICITA, DICHIARAZIONE E GARANZIA, IVI INCLUSA ANCHE QUALSIASI GARANZIA IMPLICITA O CONDIZIONE DI COMMERCIALIBITA', QUALITA' SODDISFACENTE O IDONEITA' SPECIFICA PER UN FINE PARTICOLARE E L'ASSENZA DI INFRAZIONI, NELLA MISURA MASSIMA CONSENTITA PER LEGGE. HDS NON GARANTISCE CHE ALCUN PRODOTTO O SERVIZIO FUNZIONERA' IN MODO ININTERROTTO O ESENTE DA ERRORI. HDS NON AVRA' ALCUNA RESPONSABILITA' OD OBBLIGO DI GARANZIA SU ALCUN PRODOTTO O SERVIZIO IN AGGIUNTA A QUANTO GIA' PREVISTO NELL'ARTICOLO 1.**

CONDIZIONI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA

2. Piani di Manutenzione e Assistenza

- (a) In aggiunta al diritto del Cliente ai Servizi in Garanzia di cui all'Articolo 1 e in osservanza di quanto previsto nelle Descrizioni dei Servizi e subordinatamente al pagamento dei corrispettivi dovuti da parte del Cliente, HDS fornirà al Cliente Servizi di Manutenzione e Assistenza per i relativi Prodotti secondo il Piano applicabile, come specificato nell'Ordine del Cliente a HDS o a un Partner HDS. Il Partner HDS non è autorizzato a fornire detti servizi al Cliente a meno che sia autorizzato anche come Partner HDS per i Servizi.
- (b) I Servizi di Manutenzione e Assistenza possono non essere disponibili in certi luoghi e i Piani possono variare a seconda del luogo oppure essere soggetti a costi supplementari. Inoltre i Servizi di Manutenzione e Assistenza possono variare in base alle Apparecchiature, al tipo o famiglia di Prodotto, come illustrato nelle Descrizioni dei Servizi.
- (c) Le Condizioni di Manutenzione, Garanzia e Assistenza per i Programmi Pentaho sono trattate separatamente rispetto alle presenti Condizioni GMA. Si prega di far riferimento alle Condizioni di Assistenza per Programmi Pentaho consultabili all'indirizzo https://www.hds.com/corporate/legal/?WT.ac=us_ft_legal e alle caratteristiche di assistenza Pentaho riportate nelle Descrizioni dei Servizi. I servizi per Programmi Pentaho saranno forniti da Pentaho per conto di HDS.

3. Partner HDS per i Servizi

- (a) HDS può autorizzare terzi a fornire al Cliente Servizi di Manutenzione e Assistenza sulle Apparecchiature e/o Software HDS ("Partner HDS per i Servizi"). I Partner HDS per i Servizi possono essere: (i) Fornitori Indipendenti di Servizi ("FIS HDS"), soggetti terzi certificati e autorizzati come subappaltatori ai sensi delle presenti Condizioni GMA a fornire Servizi di Manutenzione e Assistenza per conto di HDS, oppure (ii) Fornitori Autorizzati di Servizi ("FAS HDS"), certificati e autorizzati a fornire Servizi di Manutenzione e Assistenza in forza di un accordo contrattuale concluso tra il Cliente e il FAS HDS, senza che HDS ne sia parte contraente.

- (b) HDS autorizzerà i propri FIS HDS a fornire al Cliente Servizi di Manutenzione e Assistenza per conto di HDS sulla base delle presenti Condizioni GMA, rimanendo comunque responsabile della prestazione di tali Servizi al Cliente.
- (c) Tuttavia HDS non sarà responsabile nei confronti del Cliente per azioni od omissioni compiute dal FAS HDS nella prestazione dei Servizi di Manutenzione e Assistenza. Il rapporto tra il Cliente e il FAS HDS resta disciplinato dal contratto concluso tra il Cliente e il FAS HDS.

4. Ambito dei Servizi di Manutenzione delle Apparecchiature

Fatte salve le esclusioni di cui all'Articolo 6, la manutenzione delle Apparecchiature HDS comprende:

- (a) supervisione e installazione di Modifiche di Progettazione che influiscono sull'affidabilità della Apparecchiatura, che HDS riterrà di applicare alle Apparecchiature;
- (b) gli interventi diretti al buon funzionamento della Apparecchiatura, quali la lubrificazione, l'adeguamento o sostituzione di parti inservibili; e
- (c) manutenzione non programmata sulla Apparecchiatura, ivi compresa qualsiasi riparazione, adeguamento o sostituzione di parti inservibili, come ritenuto necessario da HDS e nei limiti di copertura oraria descritti nel relativo Piano.

5. Ambito dei Servizi di Assistenza per il Software

- (a) Fatte salve le esclusioni di cui all'Articolo 6, l'assistenza Software HDS è l'assistenza richiesta in rapporto al normale utilizzo del Software in conformità alle sue Specifiche Pubblicate, prestata mediante:

- (i) assistenza Telefonica a distanza per:
 - (A) identificare il Difetto e la sua causa e assistere nella risoluzione del Difetto;
 - (B) consigliare sull'installazione degli Aggiornamenti; e
 - (C) rispondere "ad hoc" a richieste di informazioni di minore importanza riguardanti il Software;
- (ii) intervento sul posto, con fornitura di *Patch*, *Fix* e *Service Packs* (pacchetti di aggiornamenti), ove necessari e ad esclusiva discrezione di HDS; e
- (iii) accesso ad Aggiornamenti in quanto resi disponibili da HDS. Per tali Aggiornamenti HDS potrà applicare corrispettivi supplementari. L'accesso agli Aggiornamenti sarà esente da corrispettivi aggiuntivi laddove HDS fornisca gli Aggiornamenti anche alla propria base di clientela generale.

- (b) HDS presta assistenza per il Software Operativo (ivi compreso qualsiasi Array Based Software) solo se sta fornendo la manutenzione anche per le Apparecchiature su cui è installato. L'obbligo di HDS di fornire assistenza Software è subordinato alle seguenti condizioni:

- (i) il Software deve essere oggetto di una licenza valida e vigente;
- (ii) il Software deve essere coperto da un accordo di manutenzione che sia in vigore e interamente pagato; e
- (iii) il Software deve operare in una configurazione supportata da HDS.

Se la licenza del Cliente è venuta a mancare per qualsivoglia motivo (ivi inclusa la cessione o il trasferimento della licenza a un'altra parte), allora si estingueranno anche gli obblighi dei Servizi di Manutenzione e Assistenza Software di HDS per il Software in questione.

6. Esclusioni dalla Garanzia, Manutenzione e Assistenza

(A) Esclusioni dei Servizi

I Servizi in Garanzia di cui all'Articolo 1 e l'ambito dei Servizi di Manutenzione e Assistenza di cui agli Articoli 4 e 5 non si applicano ai seguenti casi:

- (a) qualsiasi Perdita o danno ai Prodotti o Difetto nei Prodotti che sia causato da:
 - (i) un'azione od omissione commessa da qualunque parte diversa da HDS o da un FIS HDS, ivi compreso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il caso in cui i Prodotti non siano stati appropriatamente installati o mantenuti da soggetti diversi da HDS o da un FIS HDS;
 - (ii) incidente, calamità naturale, trasporto, negligenza o utilizzo improprio, manutenzione inappropriata, perdita o danno derivante da qualsiasi causa diversa dall'utilizzo normale e ordinario;
 - (iii) l'utilizzo del Prodotto da parte del Cliente fuori da un data center le cui condizioni ambientali siano controllate o incapacità del Cliente di fornire e mantenere un adeguato ambiente operativo per i Prodotti all'interno del data center come specificato da HDS (per quanto riguarda, per esempio, la caduta di tensione elettrica, il controllo dell'aria condizionata e dell'umidità, le precauzioni ambientali e – se applicabile al Prodotto – qualsiasi articolo che il Cliente deve fornire ai sensi dell'Articolo 16 delle presenti Condizioni GMA, in quanto relativo all'ambiente del Prodotto);
 - (iv) utilizzo dei Prodotti in maniera non conforme alle Specifiche Pubblicate o che esula dall'ambito dei diritti sul Software concessi in licenza al Cliente;
 - (v) qualsiasi servizio di manutenzione di Apparecchiature o qualsiasi servizio di assistenza Software che sia impraticabile o altrimenti reso più difficilmente erogabile per i manutentori o rappresentanti di HDS o per il Partner HDS per i Servizi a causa di interferenze nell'effettuazione dei servizi, così come alterazioni, aggiunte, modifiche apportate a qualsiasi Prodotto o al sistema o ambiente operativo del Cliente o al collegamento di qualsiasi Prodotto a un'altra macchina o dispositivo mediante mezzi meccanici o elettrici;
 - (vi) modifica dei Prodotti senza il previo consenso scritto di HDS, ivi incluse le Modifiche di Progettazione diverse da quelle descritte nell'Articolo 4(a) e ai servizi di installazione descritti nell'Articolo 8(b);

- (vii) pulitura, verniciatura, rifinitura o ristrutturazione dei Prodotti o esecuzione di lavori all'esterno dei Prodotti stessi senza il previo consenso scritto di HDS; o
- (viii) spostamento, ricollocazione o riconfigurazione delle Apparecchiature, di dischi o cavi, aggiunta di cablaggio o riparazione di un sito precedentemente predisposto per essere operativo, senza il previo consenso scritto da parte di HDS;
- (b) installazione o rimozione di accessori, strumenti di corredo o altri dispositivi, o approvvigionamento di scorte;
- (c) assistenza per altro software, accessori, strumenti di corredo, macchinari, impianti o altri dispositivi non forniti da HDS;
- (d) la fornitura di servizi di manutenzione o altri servizi per Apparecchiature con adattatori *host bus* ("HBA") forniti da HDS ma non installati e utilizzati con Apparecchiature HDS per archiviazione;
- (e) installazione fisica, disinstallazione e sostituzione di HBA all'interno dell'ambiente del Cliente;
- (f) Servizi Professionali e formazione professionale regolati separatamente sulla base di un SAL e forniti dalla HDS Global Solution Services o dal relativo Partner HDS per i Servizi;
- (g) diagnosi e/o correzione di Difetti non legati alle Apparecchiature o al Software; e
- (h) servizi forniti per porre rimedio a qualsiasi mancanza che avrebbe potuto essere prevenuta installando gli Aggiornamenti obbligatori o le Versioni obbligatorie più recenti.

(B) Componenti Sostituibili sul Campo

- (a) L'Apparecchiatura può comprendere componenti che sono usate o rifabbricate e, ciononostante, si applicheranno le garanzie di HDS di cui all'Articolo 1. Laddove HDS abbia consegnato al Cliente una Componente Sostituibile sul Campo ("CSC") per sostituire una componente di Prodotto rimossa durante la prestazione di qualsiasi Servizio in Garanzia o Servizio di Manutenzione o Assistenza, la componente rimossa sarà di proprietà di HDS, mentre la CSC apparterrà al Cliente. Per le componenti rimosse che non sono: (i) restituite a HDS entro 60 giorni dalla data della loro rimozione; né (ii) coperte da una legittima opzione di riscatto valida in quel momento, HDS avrà il diritto di addebitare costi al Cliente in base al proprio listino prezzi per pezzi di ricambio in vigore in quel momento. I dati e le altre informazioni confidenziali contenute nella componente rimossa di qualsiasi Prodotto rimarranno di responsabilità del Cliente, che dovrà pertanto provvedere autonomamente a distruggerli. Se i requisiti in materia di sicurezza ai quali deve attenersi il Cliente non gli consentono di rimuovere i dati dalla propria sede e se il Cliente non è coperto da una legittima opzione di riscatto, allora spetterà al Cliente accertarsi che i dati siano cancellati. Qualora il Cliente chiedesse a HDS di cancellare i dati per conto suo, HDS potrebbe addebitargli un costo supplementare.
- (b) Salvo quanto previsto dall'Articolo 2(a), la rottura del sigillo di fabbrica su una CSC ad opera di qualsiasi parte diversa da HDS o da un FIS HDS, renderà del tutto nullo il diritto del Cliente a qualsiasi Servizio in Garanzia e/o a Servizi di Manutenzione e Assistenza.

7. Servizi di Monitoraggio a distanza

- (a) I Servizi di Manutenzione e Assistenza comprendono la diagnostica e il monitoraggio a distanza sulla relativa Apparecchiatura usando l'hardware, il software, il *Microcode* e la documentazione Hi-Track® di proprietà di HDS ("Servizi Hi-Track"). Ogni diritto, titolo e interesse nei Servizi Hi-Track, compresi tutti i materiali usati per fornire i Servizi, rimarrà in capo a HDS e ai suoi licenzianti, mentre al Cliente non verrà concesso alcun diritto di licenza sugli stessi.
- (b) HDS non addebiterà al Cliente alcun onere per la fornitura di Servizi Hi-Track, ma il Cliente deve procurare e mantenere a proprie spese ogni linea di telecomunicazione, monitor, PC, modem e accesso necessario affinché HDS possa realizzare e fornire i Servizi Hi-Track.
- (c) Se si è concluso il Contratto (o qualche Servizio di Manutenzione e Assistenza fornito ai sensi del Contratto stesso) o il contratto per servizi che il Cliente ha stipulato separatamente con un FAS HDS, allora il Cliente dovrà consentire a HDS di disattivare i Servizi Hi-Track e di smantellare e rimuovere tutti i materiali usati da HDS presso la sua sede in funzione dei servizi appena terminati.
- (d) Fornendo Servizi Hi-Track al Cliente, HDS non ha accesso ai dati del Cliente. HDS manterrà la riservatezza di tutte le parole d'ordine che il Cliente comunicherà a HDS in rapporto alla sua fornitura di Servizi Hi-Track.
- (e) I servizi di monitoraggio a distanza che non siano Hi-Track possono essere forniti per alcune Apparecchiature idonee che non necessitino di attività di assistenza o monitoraggio delle chiamate ad opera di HDS. Per ulteriori dettagli, il Cliente deve fare riferimento alle condizioni on-line dei servizi.
- (f) Se il Cliente si rifiuta di consentire a HDS di fornire i Servizi Hi-Track o altrimenti disabilita o interferisce con i Servizi Hi-Track sulle Apparecchiature, il Cliente riconosce che, così facendo, HDS non potrà fornire i servizi di diagnostica e monitoraggio a distanza che sono essenziali ai fini della fornitura di Servizi di Manutenzione e Assistenza. In tali circostanze, HDS non risponderà per gli impegni assunti in termini di tempo di risposta a qualsiasi livello di servizio, né per alcun ritardo nella fornitura di Servizi di Manutenzione e Assistenza ai sensi delle presenti Condizioni GMA. HDS può fare tutto quanto sia ragionevolmente possibile per assistere il Cliente nel far fronte a Difetti di cui il Cliente dovrà informare HDS, ma il Cliente dovrà assumersi il rischio di qualsiasi tentativo basato su valutazioni o informazioni fornite da lui stesso – o che qualcuno ha fornito per suo conto – a HDS. In tali circostanze, HDS può addebitare al Cliente un corrispettivo supplementare per la fornitura di Servizi di Manutenzione e Assistenza.

8. Servizi di Installazione

- (a) Ai sensi degli Articoli 8(b) e (c), HDS fornirà servizi di installazione come illustrato nelle Descrizioni dei Servizi in conformità al relativo Ordine.
- (b) HDS può fornire servizi di installazione Software in sede (ove HDS consiglia che l'installazione del Software avvenga da parte di HDS stessa) a fronte di un corrispettivo supplementare. L'installazione base non comporta l'implementazione del Software pronto per l'impiego; l'implementazione di Software pronto per l'impiego è da considerarsi un Servizio Professionale. Se il Cliente richiede un'implementazione pronta per l'impiego del Software o di componenti aggiuntive ai servizi di installazione standard, HDS può chiedere al Cliente di stipulare un

SAL per quei servizi, per cui HDS avrà diritto di addebitare al Cliente un corrispettivo supplementare sulla base delle richieste del Cliente, del Software e/o dell'Apparecchiatura, conformemente al SAL. HDS comunicherà anticipatamente al Cliente il corrispettivo dei Servizi Professionali.

- (c) I servizi di installazione non comprendono:
- i. collocazione fisica dell'Apparecchiatura;
 - ii. tutte le operazioni relative all'impianto elettrico, ivi inclusa la connessione elettrica dell'Apparecchiatura agli alimentatori del Cliente;
 - iii. sviluppo e test del sistema operativo;
 - iv. servizi di pianificazione della computer room;
 - v. ottimizzazione delle prestazioni;
 - vi. formazione avanzata dell'operatore;
 - vii. spostamento di apparecchiature non appartenenti ad HDS;
 - viii. stand-by in sede oltre la fase di test finale del sistema di archiviazione;
 - ix. disinstallazione dell'Apparecchiatura rimossa;
 - x. installazione di apparecchiature al di fuori dell'orario coperto dal relativo Piano;
 - xi. partecipazione a riunioni interne del Cliente;
 - xii. progettazione, integrazione e implementazione di SAN; o
 - xiii. implementazione di Software pronto per l'impiego.

9. Servizi a Costo Supplementare

Qualora il Cliente chieda a HDS di prestare:

- (a) qualsiasi servizio "escluso" ai sensi degli Articoli 6 o 8(c) delle presenti Condizioni GMA; oppure
- (b) qualsiasi Servizio di Manutenzione e Assistenza fornito al di fuori degli orari di copertura o zona di assistenza in base al Piano di assistenza del Cliente;
- (c) qualsiasi altra attività o funzione che HDS, nelle presenti Condizioni GMA, dichiara soggetta a un costo supplementare; oppure
- (d) qualsiasi altro servizio che HDS ritenga ragionevolmente "al di fuori delle finalità" delle presenti Condizioni GMA.

HDS può prestare i relativi Servizi applicando le proprie tariffe aziendali in vigore o in base ad una tariffa fissa preventivata (i Servizi Fatturabili).

10. Accordi nulli e ricertificazione

- (a) Il Cliente non ha il diritto di spostare o ricollocare alcuna parte del Prodotto (ivi incluso lo spostamento di dischi da un'Apparecchiatura all'altra), né di consentire a terzi, diversi dai rappresentanti e membri del personale di servizio autorizzati di HDS (come per esempio un Partner HDS per i Servizi) di fornire alcuna manutenzione e/o assistenza per qualsiasi Prodotto o di ripararlo senza il previo consenso scritto da parte di HDS. Qualora dovesse comunque procedere in tal senso senza aver previamente ottenuto il consenso scritto da parte di HDS, il Cliente perderà qualsiasi diritto sui Servizi in Garanzia e sui Servizi di Manutenzione e Assistenza per quel Prodotto e avrà bisogno di sottoporsi a ricertificazione per il Prodotto in questione per poterlo inserire nuovamente nel suo Piano.
- (b) Se i Servizi in Garanzia e i Servizi di Manutenzione e Assistenza del Cliente sono stati revocati ai sensi dell'Articolo 10(a) o se i Servizi di Manutenzione e Assistenza sono comunque terminati ai sensi dell'Articolo 11 e il Cliente intende ripristinarli per tutto il Prodotto interessato o per una parte dello stesso, allora il Cliente deve fare certificare nuovamente il Prodotto da HDS o da un Partner HDS per i Servizi affinché gli obblighi di HDS derivanti dalle presenti Condizioni GMA continuino ad applicarsi. HDS addebiterà al Cliente le proprie tariffe vigenti per la ricertificazione e la ulteriore riparazione necessaria per ripristinare la buona condizione di funzionamento del Prodotto interessato (esclusa la normale usura).

11. Cessazione e Scadenza dei Servizi di Manutenzione e Assistenza

- (a) Fatti salvi i diritti di HDS, HDS si riserva il diritto di terminare alcuni o tutti i Servizi di Manutenzione e Assistenza in qualsiasi momento, inviandone comunicazione scritta al Cliente, nei seguenti casi:
 - (i) quando il Cliente cede la Apparecchiatura o qualsiasi Software a un'altra persona fisica o giuridica o quando ricolloca le Apparecchiature o qualsiasi Software senza il previo consenso scritto di HDS;
 - (ii) in caso di danni alla Apparecchiatura o a un Software a causa di un incidente, negligenza o utilizzo improprio ad opera di un terzo diverso da HDS o dai suoi subappaltatori, o a causa di una calamità naturale, oppure per effetto della loro collocazione in un ambiente operativo inadeguato o della loro installazione o manutenzione inappropriata ad opera di un terzo diverso da HDS o da un suo Partner HDS per i Servizi;
 - (iii) laddove si usi la Apparecchiatura o qualsiasi Software in un modo non contemplato dalle Specifiche Pubblicate o che esula dall'ambito dei diritti di licenza Software del Cliente;

- (iv) laddove il Cliente abbia modificato in qualche modo la Apparecchiatura o un Software (compresi eventuali accessori o aggiunte non autorizzate alla Apparecchiatura o a un Software) senza il previo consenso scritto da parte di HDS;
 - (v) laddove il Cliente non sia stato in grado di fornire e mantenere un adeguato ambiente fisico operativo per i Prodotti, come specificato da HDS (anche per quanto riguarda, per esempio, la caduta di tensione elettrica, il controllo dell'aria condizionata e dell'umidità o le precauzioni ambientali); o
 - (vi) laddove il Cliente abbia violato qualsiasi diritto di HDS sul Materiale di Manutenzione o qualsiasi Software.
- (b) Fatti salvi i diritti derivanti al Cliente nel Contratto, una volta scaduto il Periodo di Servizio Iniziale, il Cliente può porre fine al Servizio di Manutenzione e Assistenza per uno o più articoli di Apparecchiatura e/o Software dando a HDS un preavviso scritto di almeno novanta (90) giorni. La riattivazione nei Servizi di Manutenzione e Assistenza cessati, sarà soggetto a un corrispettivo (ciò sulla base delle tariffe di HDS per il ripristino in vigore in quel momento), in aggiunta al canone mensile vigente per tali Servizi. Qualsiasi disdetta di un singolo Servizio di Manutenzione e Assistenza deve identificare la voce specifica di Servizio che si vuole terminare. Se HDS ha buoni motivi per ritenere che la cessazione di un certo Servizio di Manutenzione e Assistenza possa incidere negativamente sulla propria capacità di fornire altri Servizi al Cliente, allora HDS può, a propria esclusiva discrezione, terminare anche tali Servizi.
- (c) Se i Servizi di Manutenzione e Assistenza sono cessati o scaduti, allora cessano anche i diritti, le licenze e i privilegi del Cliente derivanti dalle presenti Condizioni GMA ed il Cliente deve attenersi alle indicazioni impartite da HDS rimuovendo o distruggendo i relativi supporti oppure restituendo a HDS i relativi materiali e articoli a proprie spese e comunque astenendosi dall'utilizzare la Proprietà Intellettuale Hitachi e tutte le Informazioni Riservate in suo possesso o controllo. Inoltre il Cliente non sarà esonerato dai propri obblighi di pagamento e qualsiasi importo dovuto a HDS diventerà immediatamente esigibile. Nessuna delle Parti si considera come se avesse rinunciato ad alcuno dei propri diritti esistenti.

12. Assistenza per Software Attuale e Software Soppiantato

- (a) HDS fornirà Assistenza Ordinaria (come *infra* definita) alla Versione Corrente del Software ed a quella immediatamente precedente. Se una versione del Software è più vecchia di quella immediatamente precedente alla Versione Corrente, HDS fornirà Assistenza Limitata (come *infra* definita) per un periodo di dodici (12) mesi dalla data di disponibilità della Versione Corrente.
- (b) **"Assistenza Ordinaria"** significa lo sviluppo e fornitura di Pacchetti di Servizi, Aggiornamenti, *Patch* e *Fix* necessari per mantenere il Software in sostanziale conformità con le Specifiche Pubblicate.
- (c) **"Assistenza Limitata"** significa la fornitura di *Service Pack* esistenti, come pure dei *Patch* e *Fix* esistenti necessari per mantenere il Software in conformità sostanziale con le Specifiche Pubblicate. HDS non fornisce assistenza alle versioni di Software che sono più vecchie delle due Versioni che precedevano la Versione Corrente.
- (d) HDS può rifiutarsi di fornire al Cliente i *Patch* e *Fix* per il Software nei casi in cui il Cliente avrebbe potuto risolvere il problema o Difetto facendo l'ultimo Aggiornamento disponibile per la Versione Corrente.

13. Prodotti soggetti a comunicazioni sulla loro dismissione

- (a) Le seguenti condizioni si applicano a tutti i Prodotti marchiati Hitachi, a meno che HDS abbia specificato diversamente nelle sue comunicazioni sui prodotti dismessi di cui all'indirizzo <https://www.hds.com/assets/pdf/hitachi-data-systems-end-of-service-life-matrix.pdf> (**"Sito internet su Prodotti Dismessi"**). Per eventuali ulteriori regolamenti applicabili ai Prodotti Dismessi nel proprio Paese o regione, il Cliente può fare riferimento al centro di assistenza HDS locale.
- (b) Gli obblighi di HDS di fornire Servizi ai sensi delle presenti Condizioni GMA per Prodotti che siano stati dichiarati "Dismessi" (**"Obblighi di fornire Servizi per Prodotti Dismessi"**) scadranno dopo cinque (5) anni dalla Data di Ritiro dalle Vendite (si noti tuttavia che alcuni Prodotti, quali i *server* e gli alloggiamenti per schede, possono essere soggetti a un periodo diverso, per esempio 3 anni, e si noti anche che il Cliente dovrebbe cercare sul Sito internet per Prodotti Dismessi la conferma della durata degli Obblighi di fornire servizi per Prodotti Dismessi). HDS farà tutto quanto sia ragionevole in termini commerciali per comunicare al Cliente la Dismissione di Prodotto con un preavviso scritto di almeno tre (3) mesi dalla Data di Ritiro dalle Vendite.
- (c) Per Prodotti dichiarati "Dismessi dal Servizio", HDS, a propria discrezione, può fornire Servizi di Manutenzione e Assistenza, in ottemperanza alle presenti Condizioni GMA, impegnandosi al "meglio delle proprie capacità" (*best efforts*) (come descritto nell'Articolo 13(e)) a fronte di un incremento del venti (20)% dei canoni mensili che il Cliente dovrà pagare per i Servizi di Manutenzione e Assistenza. HDS offrirà al Cliente Manutenzione e Assistenza per un periodo massimo di dodici (12) mesi dalla data di annuncio di Dismissione dal Servizio (**"Periodo di Assistenza Prorogato"**). HDS si riserva il diritto di non fornire i Servizi di Manutenzione e Assistenza o altrimenti di annullare, in qualsiasi momento durante il Periodo di Assistenza Prorogato, alcuni o tutti gli accordi presi in tema di assistenza per carenza di pezzi disponibili.
- (d) Ciascuna Parte può porre termine alle obbligazioni derivanti dai Servizi di Manutenzione e Assistenza di cui all'Articolo 13(e), senza obblighi nei confronti dell'altra Parte, dando un preavviso scritto di almeno trenta (30) giorni.
- (e) Assistenza *"best efforts"* da parte di HDS:
- (i) il Cliente avrà titolo a ricevere la riparazione di Apparecchiature mediante sostituzione di pezzi di ricambio, mentre HDS, pur non garantendo la disponibilità dei pezzi di ricambio, farà tutto quanto sia commercialmente possibile per mantenere scorte adeguate.

- (ii) Il Cliente non avrà titolo ad ulteriori caratteristiche o funzioni Software aggiuntive rispetto al Prodotto ed a ricevere ulteriori *Patch e Fix*, Service Pack o Aggiornamenti. HDS fornirà assistenza per il Software al meglio delle proprie capacità, con le risorse a propria disposizione.
- (iii) L'Assistenza tecnica non sarà più disponibile per il Prodotto dopo la data di Dismissione dal Servizio.
- (iv) L'Assistenza "*best efforts*" potrà essere annullata o cessata da parte di HDS a propria discrezione, a prescindere dalle date pubblicate, ai sensi del presente Articolo 13.

14. **Materiale di Manutenzione**

- (a) HDS può collocare il Materiale di Manutenzione all'interno dei Prodotti o altrove nei locali del Cliente per propria facilità d'uso. Solo HDS o il personale di un Partner HDS per i Servizi sarà autorizzato a usare il Materiale di Manutenzione.
- (b) il Materiale di Manutenzione rimarrà sempre di proprietà piena ed esclusiva di HDS come Proprietà Intellettuale Hitachi ed il Cliente non acquisirà alcun diritto di licenza. Fatti salvi gli obblighi del Cliente derivanti dal Contratto, il Cliente non deve usare, accedere, modificare, copiare o ricollocare il Materiale di Manutenzione, né consentire a terzi di farlo, e deve restituirlo o consentire a HDS di disinstallarlo nel momento in cui HDS gliene faccia richiesta o al termine dei Servizi di Manutenzione e Assistenza.
- (c) I manuali d'uso delle Apparecchiature idonee all'"auto-manutenzione" non si considerano come Materiali di Manutenzione.

15. **Trasferibilità dei Servizi**

Il Cliente accetta quanto segue:

- (a) HDS non ha alcun obbligo nei confronti del Cliente relativamente al Prodotti o al Software acquistati da una fonte diversa da HDS o da un Partner HDS.
- (b) Il Cliente deve astenersi dal cedere o trasferire a terzi alcun accordo di garanzia, manutenzione e/o assistenza concluso con HDS senza il previo consenso scritto di HDS. In mancanza di tale consenso, HDS non avrà alcun obbligo di erogare Servizi di Manutenzione e Assistenza al cessionario.
- (c) Quando HDS fornisce al Cliente un Prodotto di Terzi, il Cliente potrebbe essere indirizzato per l'ottenimento dei Servizi di Manutenzione e Assistenza direttamente al fornitore del Prodotto di Terzi.

16. **Responsabilità del Cliente**

- (a) Per aiutare HDS a fornire Servizi al Cliente, il Cliente deve consentire a HDS, al FIS HDS e al loro rispettivo personale, di poter tempestivamente accedere alla sua sede, ai suoi sistemi informatici (ivi incluso l'accesso a distanza), e fornirgli un adeguato spazio di lavoro, gli impianti, il Personale, la tecnologia, i dati, le informazioni o altri materiali ragionevolmente richiesti di volta in volta.
- (b) Il Cliente è responsabile delle reti fisiche, senza fili, con microonde o cavi o di altre reti fisiche di dati. E' altresì responsabile della gestione e soluzione di questioni relative all'integrità della rete, compresa la realizzazione fisica, la qualità del segnale, la disponibilità, l'identità e l'accesso e le funzionalità ivi connesse.
- (c) Fatto salvo quanto previsto dagli Articoli 16(a), 16(b) o dalle condizioni di qualsiasi SAL applicabile, se richiesto da HDS, il Cliente dovrà incaricare un suo rappresentante, adeguatamente qualificato per ricevere i Servizi e comunicare con HDS su tutte le questioni inerenti ai Servizi, mentre HDS sarà titolata a ritenere che le loro azioni, condotte e decisioni sono state autorizzate dal Cliente e sono vincolanti per il Cliente stesso.

17. **Responsabilità di Ritardi e Omissioni nei Servizi**

- (a) Se HDS o il suo partner o subappaltatore non eroga o tarda nell'erogazione di un servizio o di un altro obbligo gravante su HDS ai sensi delle presenti Condizioni GMA, HDS non sarà responsabile nei confronti del Cliente per la mancata o tardiva prestazione (comprese eventuali conseguenze disciplinate dal Contratto), nella misura in cui tale mancanza o mancata prestazione sia stata causata da un'azione od omissione da parte del Cliente o del suo Personale o di qualunque altro soggetto operante per conto suo.
- (b) In ogni caso, il Cliente accetta di dover prendere tutti i provvedimenti e le misure a sua disposizione per contenere e minimizzare le perdite, i costi e danni derivanti da quella mancanza o mancata prestazione di HDS, a prescindere dalla natura e portata del contributo del Cliente.

18. **Definizione dei Termini**

Aggiornamento: versioni successive e correzioni di errori e/o potenziamenti funzionali marginali del Software precedentemente concesso in licenza da HDS.

Apparecchiatura: la componente hardware di un Prodotto.

Array Based Software: caratteristiche e funzionalità abilitate da chiavi di licenza incorporate nel Software Operativo ma non necessarie per far funzionare l'Apparecchiatura.

Buona Prassi di Settore: indica in qualsiasi momento il grado di cura e perizia che di norma è ragionevole attendersi da parte di un fornitore qualificato ed esperto di un cliente simile al Cliente, per prodotti e servizi simili ai Prodotti e Servizi e soggetti a condizioni e prezzi simili, che sia intenzionato a rispettare i propri obblighi contrattuali e le leggi applicabili.

Componente Sostituibile sul Campo o CSC: un subassemblaggio di componenti sigillato in azienda e soggetto a sostituzione quale unità separata presso la sede del Cliente.

Data di Inizio della Garanzia: il primo giorno del mese solare che inizia immediatamente dopo la data in cui HDS consegna il Prodotto (cioè quando il Prodotto ha lasciato il Punto di Consegna).

Data di Ritiro dalle Vendite: la data che HDS ha comunicato come data in cui un Prodotto Dismesso non sarà più generalmente acquistabile.

Descrizioni dei Servizi: i termini consultabili sul sito <https://www.hds.com/support/maintenance-coverage-services/customer-support-terms.html> e le descrizioni del Piano riportate periodicamente sul sito <https://www.hds.com/support/maintenance-coverage-services/> o su qualsiasi sito sostitutivo.

Difetto: un caso in cui un Prodotto HDS non è sostanzialmente conforme alle Specifiche Pubblicate. “Difettoso” ha il significato che ne deriva.

Dismissione dal Servizio: avviene quando HDS annuncia che terminerà la fornitura di Servizi relativi a un Prodotto Dismesso.

Dismissione di Prodotti: avviene quando HDS annuncia che non sta più producendo un determinato Prodotto e che quindi lo ritirerà dalle vendite, rendendolo non più acquistabile. HDS può pubblicare on-line le date di dismissione di Prodotti consultabili sul sito <https://www.hds.com/assets/pdf/hitachi-data-systems-end-of-service-life-matrix.pdf>.

FAS HDS: ha il significato di cui all’Articolo 3.

FIS HDS: ha il significato di cui all’Articolo 3.

Insolvenza: incapacità di una Parte di pagare i propri debiti al momento della loro scadenza; nomina di un curatore fallimentare, amministratore, liquidatore o figura analoga per gli affari di quella Parte in ottemperanza alle leggi di qualsiasi giurisdizione; convocazione di un’assemblea dei creditori di una Parte o cessazione dell’attività di una Parte per qualsiasi motivo.

Materiale di Manutenzione: strumenti diagnostici e/o di rilevamento, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il software Hi-Track[®], *firmware*, la documentazione ivi connessa, i PC o *notebooks*, i manuali di manutenzione e altra documentazione.

Microcode: il software incorporato che guida il controllo, il monitoraggio e la gestione dei dati sui Prodotti HDS.

Modifiche di Progettazione: modifiche apportate alla progettazione o al software per migliorare la funzionalità e le prestazioni operative delle Apparecchiature. Le Modifiche di Progettazione sono generalmente sviluppate ed emesse dal produttore delle Apparecchiature.

Ordine: un ordine scritto o elettronico rivolto a HDS o a un Partner HDS per l’acquisto di Prodotti, Prodotti di Terzi e /o Servizi, oppure un documento che lo descrive dettagliatamente, specificandone anche descrizione e prezzo, che sia stato sottoposto nel rispetto dei requisiti di ordinazione di HDS allora vigenti.

Partner HDS: un rivenditore o distributore HDS autorizzato.

Partner HDS per i Servizi: ha il significato di cui all’Articolo 3.

Patch e Fix: variazioni apportate da HDS al Software per stabilire o ripristinare la sostanziale conformità con le Specifiche Pubblicate applicabili. In particolare, “Patch” si riferisce a un potenziamento di minore importanza apportato al Software che solitamente offre aggiornamenti per l’interoperabilità, mentre “Fix” si riferisce alla correzione di errori nel Software.

Pentaho: Pentaho Corporation, una società controllata interamente da HDS, che può fornire Servizi di Manutenzione e Assistenza per conto di HDS direttamente al Cliente, solamente per uno o più Programmi Software Pentaho (“Programma Pentaho”) concessi in licenza ai sensi di un Contratto tra il Cliente e HDS.

Periodo di Garanzia: il periodo specificato nelle Descrizioni dei Servizi.

Personale: indica i dipendenti, appaltatori o altri membri della forza lavoro di una Parte.

Piano: un livello specifico di Servizi di Manutenzione e Assistenza forniti da HDS, in linea con le descrizioni del programma di assistenza, contenute nelle Descrizioni dei Servizi.

Prodotto/i: qualsiasi apparecchiatura e/o Software come da listino prezzi standard di HDS per i Prodotti, pubblicato periodicamente.

Prodotti di Terzi: qualsiasi apparecchiatura o software fornito da HDS e non prodotto da HDS o Hitachi Ltd.

Punto di Consegna: il centro HDS di distribuzione dei Prodotti o altra sede designata per la consegna di Prodotti, come stabilito da HDS.

Rimborso: un rimborso del prezzo pagato dal Cliente per il Prodotto Difettoso (restituito dal Cliente ai sensi delle presenti Condizioni GMA), meno un deprezzamento lineare, basato su un periodo di vita utile di 3 anni. Un rimborso dei corrispettivi pagati per un Servizio sarà la porzione, calcolata su base proporzionale, dei Corrispettivi pagati dal Cliente per i Servizi effettivamente erogati e conformi alla garanzia per Servizi HDS.

Service Pack: un raggruppamento di *Patch* e *Fix* che forma un pacchetto generalmente disponibile e applicabile alla Versione Corrente del Software, v1.r1.r2. emesso contestualmente come un nuovo livello di manutenzione e focalizzato sulla base di installazione del Software esistente.

Servizi di Manutenzione e Assistenza: i servizi di manutenzione e assistenza per le Apparecchiature e il Software meglio descritti nelle presenti Condizioni GMA e nelle Descrizioni dei Servizi.

Servizi Fatturabili: Servizi che esulano o sono esclusi dall’ambito dei Servizi di Manutenzione e Assistenza come descritto nelle presenti Condizioni GMA.

Servizi in Garanzia: servizi, di cui agli Articoli 4 e 5 delle presenti Condizioni GMA, che HDS considera necessari per correggere il Difetto, affinché i Prodotti si uniformino alla garanzia di cui all’Articolo 1(a), anche per sostituire qualsiasi componente di Apparecchiature Difettose e, se HDS lo ritiene necessario, anche il supporto contenente il Software stesso.

Servizi Professionali: abilitazione Software, migrazione dati e altri servizi di progettazione.

Software: il formato codice oggetto (i) del firmware di programmazione incorporato nelle Apparecchiature per consentire alle stesse di svolgere le proprie funzioni ordinarie o per far funzionare la Apparecchiatura (“**Software Operativo**”); (ii) dei programmi software forniti da HDS o da un Terzo fornitore di Software (“**Programmi**”), e (iii) di qualsiasi Aggiornamento, documentazione e Specifiche Pubblicate ivi connesse.

Software di Terzi: qualsiasi software contenuto in o comprendente Prodotti di Terzi.

Software Operativo: si riferisce alla definizione di “Software” che segue.

Specifiche Pubblicate: le specifiche tecniche di HDS per i Prodotti, dichiarate valide da HDS al momento dell’accettazione dell’Ordine del Cliente.

Versione: un insieme di caratteristiche e funzionalità di base per il Software.

Versione Corrente: l’ultima Versione generalmente disponibile del Software rilasciato da HDS.

19. **Termini e Condizioni Supplementari**

I seguenti termini e condizioni supplementari si applicano soltanto se il Cliente non ha in essere alcun Contratto con HDS, né alcun accordo sui servizi con HDS oppure, ove applicabile, con un FAS HDS, e se ha acquistato da un Partner HDS autorizzato.

(a) **Corrispettivi e Pagamento**

Il Cliente dovrà pagare i canoni e costi per i Servizi riportati in fattura da HDS entro 30 giorni dalla data di fatturazione. HDS può, nei limiti previsti dalla legge, addebitare interessi al Cliente o sospendere l’erogazione di Servizi in caso di mancati pagamenti. E’ in ogni caso a carico del Cliente qualsiasi Tassa derivante dall’operazione disciplinata dalle presenti Condizioni GMA, a prescindere dal fatto che essa sia compresa o meno nelle fatture di HDS.

(b) **Limitazione di Responsabilità**

Eccetto la responsabilità per morte, per lesioni personali o danni a beni tangibili, derivante da azioni od omissioni negligenti o dolose da parte di HDS, in tutti gli altri casi e nella misura consentita dalle leggi applicabili: (a) la responsabilità massima globale di HDS per qualsiasi richiesta di risarcimento nascente dalle presenti Condizioni GMA – a prescindere dal fatto che si tratti di inadempimento contrattuale, extracontrattuale o precontrattuale – sarà limitata a cinquantamila dollari statunitensi (U.S. \$50.000) o all’ammontare equivalente nella valuta della Giurisdizione Locale del Servizio (come *infra* definita), calcolato nella data della richiesta; (b) HDS non sarà responsabile per qualsiasi danno indiretto, punitivo, particolare, incidentale o consequenziale legato o riconducibile alle presenti Condizioni GMA (compresa, per esempio, la perdita di affari, ricavi, profitti, avviamento, dati, ordini trasmessi elettronicamente o di qualsiasi altro vantaggio economico), in qualunque modo esso sorga, abbia lo stesso natura contrattuale, extracontrattuale o precontrattuale e anche nel caso in cui HDS sia stata preventivamente informata della possibilità che si verificassero tali danni. Dette limitazioni ed esclusioni si applicano anche qualora un rimedio esclusivo previsto a tal fine nelle presenti Condizioni GMA non adempia al suo scopo essenziale.

(c) **Legge Regolatrice**

Salva diversa pattuizione scritta tra HDS ed il Cliente, a queste Condizioni si applicheranno le leggi della Giurisdizione Locale del Servizio (come *infra* definita), mentre il foro competente per qualsiasi controversia sarà quello individuato facendo applicazione di detta Giurisdizione Locale dei Servizi. Nella misura consentita dalla legge regolatrice, a queste Condizioni non si applicherà la Convenzione delle Nazioni Unite sui Contratti di compravendita internazionale di beni, né la sua legislazione attuativa.

Ai fini dei presenti “termini e condizioni supplementari”, “Giurisdizione Locale dei Servizi” significherà la giurisdizione dello Stato in cui è situato l’ente HDS che ha venduto il Prodotto al Cliente.

(d) **Risoluzione**

Una Parte può terminare i Servizi di Manutenzione e Assistenza ai sensi delle presenti Condizioni GMA se l’altra Parte: (i) si rende gravemente inadempiente rispetto alle presenti Condizioni GMA e non pone rimedio a tale inadempimento entro trenta (30) giorni dal ricevimento di invito scritto a procedere in tal senso; oppure (ii) diventa o appare ragionevolmente destinata a diventare Insolvente. Ciò non limita i diritti che derivano a detta Parte in conseguenza dei Servizi di Manutenzione e Assistenza assunti “senza possibilità di revoca e rimborso”.