

Les termes commençant par une majuscule auront le sens défini dans le Contrat d'achats directs (CAD). Les Produits faisant, lors de leur livraison, l'objet d'une garantie distincte seront couverts par ladite garantie distincte et non pas par les présentes dispositions relatives aux conditions de garantie et maintenance.

GARANTIE

1. Période de garantie contractuelle et recours

- (a) HDS garantit le fonctionnement, durant la Période de garantie, des Produits conformément aux Spécifications publiées. Pour être valable, toute demande en garantie doit se conformer aux dispositions précisées ci-après. **La Période de garantie prend effet lors de la livraison du Produit.**
- (b) HDS garantit les Produits durant la « **Période de garantie** » précisée à l'Annexe A, à l'exception toutefois des équipements ou logiciels fournis à HDS par tout fournisseur autre qu'Hitachi Ltd., pour revente directe ou indirecte à des utilisateurs finaux (les « **Produits de tiers** »), et susceptibles d'être garantis à ce titre par ledit fournisseur/concédant de licence conformément aux termes de licence spécifiques qui vous auront alors été communiqués.
- (c) Durant la Période de garantie, HDS fournira les « **Services en garantie** » définis aux Annexes A et C afin de remédier à tout manquement contractuel des Produits, et remplacera tout support de logiciel défectueux. Les Services en garantie seront régis par les dispositions précisées ci-après. Toute demande en garantie doit être communiquée par écrit à HDS durant la Période de garantie ; alternativement, vous pourrez contacter le centre de service HDS le plus proche. Si votre commande inclut des services de maintenance complémentaires, ceux-ci seront également assurés par HDS conformément aux dispositions ci-après applicables.
- (d) En cas d'exécution des Services en garantie non conforme aux règles de l'art, HDS s'engage à renouveler l'exécution des Services à titre gracieux. Toute demande à ce titre doit être communiquée par écrit à HDS dans les quatre vingt dix (90) jours de la prestation de service objet de la demande.

SAUF DANS LA MESURE PREVUE PAR LES PRESENTS TERMES ET CONDITIONS, TOUTE GARANTIE EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS AU TITRE DE QUALITE MARCHANDE OU SATISFAISANTE, D'ADEQUATION A UN USAGE DONNE OU DE NON VIOLATION DES DROITS D'AUTRUI, EST EXCLUE DANS LA MESURE MAXIMALE PERMISE PAR LA LOI. NOUS NE GARANTISSONS PAS QUE NOS PRODUITS OU SERVICES FONCTIONNERONT (OU SERONT EXECUTES) DE MANIERE ININTERROMPUE OU SANS ERREUR.

2. Exclusions de garantie ; composants

- (a) Les garanties offertes par HDS ne s'étendent pas à tout Produit endommagé par accident, par négligence ou par toute carence d'une partie autre qu'HDS ou les sous-traitants d'HDS, ou bien par désastre naturel, ou bien à cause d'un environnement d'exploitation physique non adapté, ou d'une mauvaise installation, ou à la suite d'une maintenance assurée par toute partie autre qu'HDS, ses sous-traitants ou ses prestataires agréés, ou de modalités d'usage non prévues par les Spécifications publiées ou par vos droits de licence, ou à la suite de toute modification effectuée sans le consentement écrit préalable d'HDS.
- (b) Les Equipements pourront comprendre des composants usagés ou ré-usinés, auquel cas ils seront couverts par les mêmes dispositions de garantie. Tout composant enlevé lors d'une opération en garantie, ou de l'exécution de tout Service de maintenance, deviendra la propriété d'HDS. Tout composant enlevé non retourné à HDS dans un délai de 60 jours, hors droit valide de rétention, sera facturé au Client au prix liste alors en vigueur pour les pièces de remplacement.
- (c) Si le scellé d'un Module de rechange est cassé par toute personne autre qu'HDS ou son prestataire agréé, cela annulera automatiquement et entièrement la garantie correspondante.

MAINTENANCE

3. Choix de votre plan de maintenance

Au-delà des opérations en garantie, les Services de maintenance des Produits peuvent être acquis sur les bases indiquées dans une commande à HDS ou à l'Annexe B. Ils pourront ne pas être disponibles dans certains endroits, de même que leur contenu sera susceptible de varier d'un endroit à l'autre ou de faire l'objet d'une facturation complémentaire. Les Services de maintenance pourront également être modulés par type ou famille d'Equipement ou de Produit, comme indiqué dans l'Annexe B.

4. Services de maintenance proposés en libre service

Les Services suivants de maintenance sont proposés en libre service :

- (a) L'accès à un site de libre service en ligne mettant à disposition des informations techniques et de la documentation visant à faciliter une réparation ou la résolution de tout autre problème lié au fonctionnement des Equipements ;
- (b) Une fonction de commande en ligne (sur le même site) pour remplacer tout composant défectueux ;
- (c) Une fonction de téléchargement des mises à jour de logiciels/micrologiciels (via le même site) ;
- (d) Une assistance téléphonique à distance afin d'aider à résoudre tout problème (identification des sources des pannes, problèmes d'installation, configuration, compatibilité etc.).

5. Services de maintenance proposés sur site

Les Services suivants de maintenance sont proposés sur site :

- (a) Supervision et installation de tout dispositif d'amélioration de la fiabilité des Equipements jugé souhaitable par HDS ;
- (b) Maintenance préventive des Equipements y compris toute opération de lubrification, réglage ou remplacement de composants défectueux ; et
- (c) Maintenance non programmée des Equipements (durant les heures de disponibilité applicables) y compris toute opération de réparation, réglage ou remplacement de composants défectueux jugée nécessaire par HDS.

Les éléments suivants sont exclus des Services de maintenance sur site :

- (a) Les Correctifs techniques autres que ceux décrits à l'article 5(a) ci-dessus ;
- (b) La mise en place et le maintien de l'environnement des Equipements spécifié par HDS ;

- (c) La réalisation de tous travaux électriques à l'extérieur d'un Equipement ou bien, l'entretien de tout accessoire, équipement ou autre dispositif non listé dans le présent document ou ses annexes ;
- (d) Toute mise en peinture, reprise ou autre travail de remise en état d'un Equipement ;
- (e) Toute réparation des dommages survenant à l'occasion d'accidents, de désastres naturels, de transports, d'une absence d'utilisation ou d'une mauvaise utilisation, de l'absence en continu d'un environnement propice (y compris, sans limitation, en termes d'alimentation électrique, de conditionnement de l'air et de contrôle de l'humidité) ou de toute autre cause en dehors de l'usage ordinaire ;
- (f) Toute réparation d'un Module de rechange si le scellé usine dudit module a été cassé ;
- (g) Tout déplacement ou reconfiguration d'un Equipement ou des câbles y afférents, de même que tout câblage complémentaire ou réparation d'un site antérieurement mis en service afin de le remettre en service ;
- (h) Toute installation ou enlèvement d'accessoires ou autres dispositifs, de même que toute fourniture supplémentaire ;
- (i) Toute opération de maintenance ou autre service relatif à tout Equipement HBA (*host bus adaptor*) fourni par HDS mais non installé et utilisé conjointement à un Equipement de stockage d'HDS ;
- (j) Toute opération d'installation physique, désinstallation ou remplacement d'un HBA dans votre environnement ;
- (k) Tout Service de maintenance que le personnel ou les représentants d'HDS seraient empêchés de rendre du fait d'une altération d'un Equipement ou de sa connexion mécanique ou électrique à toute autre machine ou dispositif.

6. Services de support proposés pour les Logiciels

Les Services de support proposés pour les Logiciels (afin de maintenir leur fonctionnement courant conformément aux Spécifications publiées) incluent :

- (a) Une assistance téléphonique afin de (i) identifier tout problème et sa source et contribuer à résoudre le problème ; (ii) proposer des conseils lors de l'installation des Mises à jour ; et (iii) répondre à des questions courantes relatives aux Logiciels ;
- (b) Une intervention sur site si nécessaire, ainsi que la mise à disposition de Patchs le cas échéant, le tout à la seule discrétion d'HDS ; et
- (c) Un accès gratuit aux Mises à jour.

Les éléments suivants sont exclus des Services de support des Logiciels :

- (a) Le support de tout autre logiciel, accessoire, machine, système ou autre dispositif non fourni par HDS ;
- (b) Toute opération de support rendue plus difficile en raison de toute modification d'un Logiciel, d'un Equipement ou de votre système ou environnement d'exploitation ;
- (c) Le diagnostic et/ou la rectification de tout problème non découlant d'un Logiciel ;
- (d) Les Services professionnels et la formation dispensés par ailleurs par HDS ;
- (e) Les services d'installation sur site de Logiciels décrits à l'Article 8(b).

7. Services de surveillance à distance

Les Services de maintenance pourront inclure des services de diagnostic et surveillance à distance (s'agissant d'Equipements éligibles) mettant en œuvre les matériels, logiciels, le microcode et la documentation Hi-Track® d'HDS (ci-après les « **Services Hi-Track** »). Ces éléments restent la seule et exclusive propriété d'HDS et vous n'obtenez aucun droit de licence ou autre relatif aux Services Hi-Track ou éléments associés. Vous devrez fournir et entretenir, à vos frais, toutes les lignes de télécommunications, moniteurs, micro-ordinateurs, modems et accès requis par HDS aux fins de mise en œuvre des Services Hi-Track. S'il est mis fin à votre contrat de service ou à la prestation des Services de maintenance y afférents, vous permettrez à HDS de désactiver les Services Hi-Track et de désinstaller et enlever tous les matériels utilisés par HDS dans vos locaux aux fins de prestation desdits services. HDS garantit qu'HDS n'accède pas à vos données lors de la fourniture des Services Hi-Track. HDS s'engage à respecter la confidentialité de tout mot de passe fourni à HDS pour les besoins de prestation des Services Hi-Track. Certains autres services de surveillance à distance pourront être fournis (en mode libre service) dans le cas de certains Equipements éligibles ; ces services ne requièrent pas d'intervention particulière de la part d'HDS et n'entraînent pas des enregistrements d'appels.

8. Services d'installation

- (a) HDS fournira les Services d'installation spécifiés dans le CAD ou Commande/Annexe y afférente et décrits plus en détail dans l'Annexe C.
- (b) HDS sera susceptible d'assurer des prestations payantes de Services d'installation de Logiciels s'agissant de Logiciels dont HDS conseille que l'installation lui soit confiée. L'installation ne signifie pas que les Logiciels soient prêts à entrer en production ; la préparation des Logiciels à leur mise en production constitue un Service professionnel. Si le Client souhaite la mise à disposition de Logiciels prêts à entrer en production, ou désire des fonctionnalités complémentaires, le Client sera facturé à ce titre en fonction de ses besoins et du profil des Logiciels et/ou des Equipements concernés. HDS s'engage à informer le Client au préalable du montant à facturer au titre desdits Services professionnels.
- (c) Les Services d'installation ne comprennent pas :
 - i. La définition de l'implantation physique des Equipements ;
 - ii. Les travaux électriques dont la connexion des Equipements à votre alimentation électrique ;
 - iii. Les travaux éventuels (y compris de test) relatifs au système d'exploitation ;
 - iv. La gestion de la salle informatique ;
 - v. Le réglage des performances ;
 - vi. La formation avancée des opérateurs ;
 - vii. Le déplacement de tout équipement non provenant d'HDS ;
 - viii. La disponibilité sur site au-delà de la phase de test du sous-système installé ;
 - ix. La désinstallation des équipements déplacés ;
 - x. La participation à vos réunions ;

- xi. Le développement, l'intégration et la mise en œuvre du dispositif SAN (*Storage Area Network*) ;
- xii. L'installation, l'activation et la mise en œuvre des logiciels.

9. Services complémentaires

Si vous demandez à HDS de vous fournir :

- (a) L'un quelconque des services « exclus » mentionnés dans les articles 2, 5 ou 6 ; ou
- (b) Tout Service de maintenance en dehors des plages horaires ou zones géographiques mentionnées au titre du service que vous avez souscrit ; ou
- (c) Tout autre Service qui de l'avis d'HDS n'est pas couvert par les présentes ;

ces Services complémentaires feront l'objet d'une facturation complémentaire. Ils pourront être facturés sur la base du tarif d'HDS alors en vigueur ou bien, au forfait. Si vous permettez à quelqu'un d'autre que le personnel de maintenance d'HDS ou ses représentants de déplacer, déménager ou réparer les Equipements ou les Logiciels ou d'effectuer les opérations de maintenance correspondantes, ou au cas où il a déjà été mis fin aux Services de maintenance en application de l'Article 10 mais vous souhaitez leur maintien pour tout ou partie de vos Equipements, vous devrez refaire une opération de certification pour la poursuite des obligations de maintenance conformément aux présentes Conditions de maintenance. Dans ce cas HDS facturera, sur la base de son tarif alors en vigueur, le travail nécessaire aux fins de renouvellement de certification et de restauration des Equipements et Logiciels en bon état de marche.

10. Résiliation et expiration des Services de maintenance

(a) Sans préjudice à l'exercice de ses autres droits, HDS pourra mettre fin à ses Services de maintenance, sous réserve d'un préavis écrit, avec effet immédiat dès lors que (i) vous transférez vos Equipements à une autre personne ou entité, ou les déplacez pour quelque raison que ce soit, sans le consentement écrit préalable d'HDS ; (ii) un Equipement est endommagé par accident, ou par la négligence active ou passive de toute partie autre qu'HDS ou ses sous-traitants, ou par voie de désastre naturel, ou du fait d'avoir été soumis à un environnement inapproprié, ou d'avoir été incorrectement installé ou maintenu par toute partie autre qu'HDS, ses sous-traitants ou prestataires agréés ; (iii) l'Equipement est utilisé d'une manière non conforme aux Spécifications publiées ou à l'étendue de vos droits d'utilisation des Logiciels correspondants ; (iv) vous avez apporté une modification quelconque à l'Equipement (y compris l'adjonction de tout élément non autorisé) sans le consentement écrit préalable d'HDS ; ou (v) vous avez violé un droit quelconque d'HDS relatif à des Matériaux de maintenance. Les deux parties ont le droit de mettre fin aux Services de maintenance par application d'une disposition de l'Article 8 du CAD.

(b) Sans préjudice de vos autres droits en vertu du présent accord et à l'expiration de la Période de service initiale, vous avez le droit de mettre fin à tout Service de maintenance (au titre d'un Equipement et/ou Logiciel donné) sous réserve d'une notification écrite préalable à HDS de 90 jours. Toute reprise d'un Service ainsi annulé fera l'objet d'une redevance de remise en service s'ajoutant au tarif mensuel alors applicable audit Service. La notification d'annulation devra identifier précisément le Service/Equipement à terminer. Si, de l'avis d'HDS, la résiliation d'un seul Service quelconque de maintenance est susceptible de nuire à la capacité d'HDS de vous fournir les autres Services en cours, HDS se réserve le droit, à sa seule discrétion, de résilier alors lesdits autres Services.

(c) Les obligations d'HDS en matière de Services de maintenance au titre des Equipements qui ne sont plus en production cesseront cinq (5) ans après l'arrêt de production de l'Equipement concerné ou de ses pièces de rechange et accessoires associés. HDS s'efforcera de vous fournir un préavis d'au moins trois (3) mois en ce qui concerne tout arrêt de commercialisation d'un Produit donné, et de douze (12) mois en ce qui concerne l'expiration de tout Service de maintenance au titre dudit Produit.

11. Support des Logiciels remplacés et courants

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

12. Matériaux de maintenance

HDS sera susceptible d'entreposer, pour des raisons de commodité, des Matériaux de maintenance à l'intérieur des Produits ou ailleurs dans vos locaux. Seul le personnel d'HDS sera autorisé à se servir desdits Matériaux de maintenance, lesquels resteront toujours la seule et exclusive propriété d'HDS en tant que Propriété intellectuelle d'Hitachi selon la définition fournie dans le CAD. Vous n'aurez aucun droit de licence à ce titre, ne devrez ni utiliser, accéder à, modifier, copier ou déplacer ces matériaux, ni permettre à toute autre personne de le faire, et vous devrez les rendre à HDS, ou permettre à HDS de les désinstaller ou enlever, lors de toute demande d'HDS à cet effet ou lors de l'expiration des Services de maintenance. Les manuels utilisateurs pour les Equipements dotés de dispositifs de maintenance en libre service ne sont pas considérés comme des Matériaux de maintenance.

13. Cessibilité des Services

Vous convenez que :

- (a) HDS n'a aucune obligation vis-à-vis de vous s'agissant d'un Produit quelconque provenant d'une autre source qu'HDS ou ses revendeurs agréés ;

- (b) Vous ne devrez céder aucune disposition de garantie, maintenance ou support (vous liant à HDS) à un tiers quelconque sans le consentement écrit préalable d'HDS. Sauf accord contraire d'HDS, HDS n'aura aucune obligation d'effectuer des Services de maintenance au bénéfice du cessionnaire ; et
- (c) Dans certains cas, lorsque HDS vous fournira des Produits de tiers vous devrez obtenir les services de maintenance correspondants directement de la part du vendeur desdits Produits de tiers plutôt que de la part d'HDS.

Annexe A

Période de garantie / Services

TYPE	PRODUIT FAMILLE	PERIODE DE GARANTIE	SERVICES DE GARANTIE
Matériel	Hitachi Simple Modular Storage (MS*)	36 mois (3 ans)	Self-service de base (à distance)
Matériel	Workgroup Modular Storage (WMS*)	12 mois (1 an)	De Base Jours ouvrés
Matériel	Hitachi Adaptable Modular Storage (AMS*)	12 mois (1 an)	De Base Jours ouvrés
Matériel	Hitachi Adaptable Modular Storage 2000 (AMS 2000)	12 mois (1 an)	De Base Jours ouvrés
Matériel	Hitachi Unified Storage (HUS)	36 mois (3 ans)	A distance
Matériel	Hitachi Unified Storage VM (HUS VM)	36 mois (3 ans)	De Base Jours ouvrés
Matériel	Hitachi Network Attached Storage (HNAS FIILE)	36 mois (3 ans)	De Base Jours ouvrés
Matériel	Hitachi Network Storage Controller (NSC*)	24 mois (2 ans)	Standard
Matériel	Universal Storage Platform VM (USP VM*)	24 mois (2 ans)	Standard
Matériel	Universal Storage Platform (USP / USP V)	36 mois (3 ans)	Premium
Matériel	Virtual Storage Platform (VSP)	36 mois (3 ans)	Garantie (Standard)
Matériel	Virtual Storage Platform G1000 (VSP G1000)	36 mois (3 ans)	Standard
Matériel	Hitachi Compute Blade (COMPUTE BLADE)	36 mois (3 ans)	A distance
Matériel	Hitachi Compute Rack (COMPUTE RACK)	12 mois (1 an)	A distance
Matériel	Hitachi Data Ingestor RS (HITACHI REMOTE SERVER)	36 mois (3 ans) 60 mois (5 ans)	A distance
Logiciel	Logiciels	3 mois (90 jours)	Supports uniquement
MATERIEL	<u>SOLUTIONS CONVERGEES</u>	Garantie sur la base des sous-systèmes incorporés, sur la base du niveau de garantie le plus élevé souscrit pour des périodes coïncidentes	
NOTE	* Désigne des produits anciens en fin de vie ou près de leur fin de vie		

VUE D'ENSEMBLE DES SERVICES DE GARANTIE

PRODUIT FAMILLE	A DISTANCE	DE BASE JOURS OUVRES	STANDARD	PREMIUM
<u>HSMS*</u> Hitachi Simple Modular Storage	✓ 3 ANS			
<u>WMS*</u> Workgroup Modular Storage		✓ 1 AN		
<u>AMS*</u> Hitachi Adaptable Modular Storage		✓ 1 AN		
<u>AMS 2000</u> Hitachi Adaptable Modular Storage		✓ 1 AN		
<u>HUS</u> Hitachi Unified Storage	✓ 3 ANS			
<u>HUS VM</u> Hitachi Unified Storage VM		✓ 3 ANS		
<u>HNAS FILE</u> Hitachi Network Attached Storage		✓ 3 ANS		
<u>NSC*</u> Hitachi Network Storage Controller			✓ 2 ANS	
<u>USP VM*</u> Universal Storage Platform VM			✓ 2 ANS	
<u>USP USP V*</u> Universal Storage Platform				✓ 3 ANS
<u>VSP</u> Virtual Storage Platform			✓ 3 ANS	
<u>VSP G1000</u> Virtual Storage Platform G1000			✓ 3 ANS	
<u>COMPUTE BLADE</u> Hitachi Compute Blade	✓ 3 ANS			
<u>COMPUTE RACK</u> Hitachi Compute Blade	✓ 1 AN			
<u>HDI REMOTE SERVER</u> Hitachi Data Ingestor R/S	✓ 3 OU 5 ANS			
<u>LOGICIELS</u>	90 JOURS SUPPORTS PHYSIQUES UNIQUEMENT			
<u>SOLUTIONS CONVERGEES</u>	GARANTIE SUR LA BASE DES SOUS-SYSTEMES / SOUS-ENSEMBLES INCORPORES			
NOTE	* Désigne des produits anciens en fin de vie ou près de leur fin de vie			

ANNEXE B

Services d'installation

DESCRIPTION DES SERVICES D'INSTALLATION

- Relevé téléphonique du site avant livraison afin de vérifier l'alimentation, l'emplacement des matériels, l'accès et vos attentes
 - Consultation téléphonique afin de déterminer la configuration optimale
 - Inspection physique afin d'identifier d'éventuelles avaries de transport
 - Connexion physique des interfaces par câble
 - Installation des éventuelles fonctionnalités/options supplémentaires y compris le démarrage fonctionnel des logiciels
 - Installation du/des programme(s) de gestion des ressources et de la configuration (à l'aide de votre ordinateur)
 - Consultation afin de déterminer la configuration et les conditions d'exploitation optimales
 - Configuration complète de toutes les unités logiques (LUN) afin d'assurer leur accessibilité depuis chaque système hôte
 - Maximum de cinq (5) hôtes/serveurs – cinq (5) LUN par hôte/serveur
 - Installation, configuration et test des logiciels Hi-Track
 - Confirmation des dispositions de maintenance et des procédures de gestion de vos appels
 - Formation : manipulation de base des matériels et de la configuration
 - Période d'intervention : heures ouvrées en vigueur | lundi à vendredi
- NB : le relevé du site sur site et l'installation en dehors des heures mentionnées ci-dessus sont disponibles en tant que service complémentaire payant
- NB : l'installation physique des adaptateurs bus hôte est exclue

MATRICE DE LA DISPONIBILITE DES SERVICES D'INSTALLATION

PRODUIT FAMILLE	DISPONIBILITE
<u>HSMS*</u>	✓
<u>WMS*</u>	✓
<u>AMS*</u>	✓
<u>AMS 2000</u>	✓
<u>HUS</u>	✓
<u>HUS VM</u>	✓
<u>HNAS FILE</u>	✓
<u>NSC*</u>	✓
<u>USP VM*</u>	✓
<u>USP USP V*</u>	✓
<u>VSP</u>	✓
<u>VSP G1000</u>	✓
<u>COMPUTE BLADE</u>	✓
<u>COMPUTE RACK</u>	✓
<u>HDI REMOTE SERVER</u>	- NON DISPONIBLE -
<u>LOGICIELS</u>	- UNE GAMME DE SERVICES DE MISE EN ŒUVRE PAYANTS EST DISPONIBLE -
<u>MATERIELS DES TIERS</u>	✓
<u>ADAPTATEURS DE BUS HÔTE</u>	- NON DISPONIBLE -
<u>SOLUTIONS CONVERGEES</u>	✓
	PAR SOUS-SYSTEME SOUS-ENSEMBLE [INDIVIDUELLEMENT]
NOTE	* Désigne des produits anciens en fin de vie ou près de leur fin de vie

ANNEXE C

Services de maintenance & support durant la période de garantie

SERVICES DE MAINTENANCE & SUPPORT ET DE GARANTIE			
SERVICE	DESCRIPTION	SOUS GARANTIE	POST-GARANTIE
<u>A DISTANCE</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Période de maintenance : définie par le client ▪ Objectif de temps de réponse : défini par le client ▪ Enregistrement des appels : HDS ▪ Support téléphonique : 7X24 7 jours par semaine 24 heures par jour ▪ Maintenance corrective : réparation par le client ▪ Objectif de livraison des pièces de rechange : jour ouvré suivant ▪ Mises à jour du microcode : par le client ▪ Correctifs techniques : par le client ▪ Maintenance préventive : par le client ▪ Hi-Track : surveillance électronique à distance ✓Vérifier la disponibilité dans votre cas précis	✓	✓
<u>DE BASE JOURS OUVRÉS</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Période de maintenance : heures ouvrées en vigueur du lundi au vendredi ▪ Objectif de temps de réponse : jour ouvré suivant ▪ Enregistrement des appels : HDS ▪ Support téléphonique : 7X24 7 jours par semaine 24 heures par jour ▪ Maintenance corrective : réparation aux heures ouvrées en vigueur du lundi au vendredi ▪ Objectif de livraison des pièces de rechange : jour ouvré suivant ▪ Mises à jour du microcode : heures ouvrées en vigueur du lundi au vendredi ▪ Correctifs techniques : heures ouvrées en vigueur du lundi au vendredi ▪ Maintenance préventive : heures ouvrées en vigueur du lundi au vendredi ▪ Hi-Track : surveillance électronique à distance ✓Vérifier la disponibilité dans votre cas précis : typiquement jusqu'à 80km du centre de service d'HDS	✓	✓
<u>STANDARD</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Période de maintenance : 7X24 7 jours par semaine 24 heures par jour ▪ Objectif de temps de réponse : quatre (4) heures ▪ Enregistrement des appels : HDS ▪ Support téléphonique : 7X24 7 jours par semaine 24 heures par jour ▪ Maintenance corrective : réparation 7X24 7 jours par semaine 24 heures par jour ▪ Objectif de livraison des pièces de rechange : jour ouvré suivant alerte critique [4 heures] ▪ Mises à jour du microcode : heures ouvrées en vigueur du lundi au vendredi ▪ Correctifs techniques : heures ouvrées en vigueur du lundi au vendredi ▪ Maintenance préventive : heures ouvrées en vigueur du lundi au vendredi ▪ Hi-Track : surveillance électronique à distance ✓Vérifier la disponibilité dans votre cas précis : typiquement jusqu'à 80km du centre de service d'HDS	✓	✓

SERVICES DE MAINTENANCE & SUPPORT ET DE GARANTIE [suite]

SERVICE	DESCRIPTION	SOUS GARANTIE	POST GARANTIE
<u>PREMIUM</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Période de maintenance : 7X24 7 jours par semaine 24 heures par jour ▪ Objectif de temps de réponse : deux (2) heures ▪ Enregistrement des appels : HDS ▪ Support téléphonique : 7X24 7 jours par semaine 24 heures par jour ▪ Maintenance corrective : réparation ▪ Objectif de livraison des pièces de rechange : jour ouvré suivant alerte critique [2 heures] ▪ Mises à jour du microcode : 7X24 7 jours par semaine 24 heures par jour ▪ Correctifs techniques : 7X24 7 jours par semaine 24 heures par jour ▪ Maintenance préventive : 7X24 7 jours par semaine 24 heures par jour ▪ Hi-Track : surveillance électronique à distance <p>✓Vérifier la disponibilité dans votre cas précis : typiquement jusqu'à 80km du centre de service d'HDS</p>	✓	✓
<u>OPTION DE CONSERVATION DU DISQUE</u>	<ul style="list-style-type: none"> ♦ OPTION : tout produit/service WMS ♦ Prérequis : existence d'un produit/service WMS ♦ Dispense de l'obligation de rendre des supports défectueux etc. (normalement payants) ♦ Article 2.b des termes et conditions de garantie, maintenance et support [le présent document hôte] ♦ Tous supports : HDD SSD FMD etc. – toutes plateformes, tous produits 	✓	✓
<u>SUPPORT LOGICIELS</u>	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Enregistrement des appels 7X24 7 jours par semaine 24 heures par jour ♦ Support téléphonique 7X24 7 jours par semaine 24 heures par jour ♦ Mises à jour nouvelles versions ♦ Niveau de réponse en fonction de la gravité de l'incident/condition 	✓	✓
<u>SELF-SERVICE DE BASE* [HSMS UNIQUEMENT]</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Période de maintenance : définie par le client ▪ Objectif de temps de réponse : défini par le client ▪ Enregistrement des appels : HDS ▪ Support téléphonique : heures ouvrées en vigueur du lundi au vendredi ▪ Maintenance corrective : réparation par le client ▪ Objectif de livraison des pièces de rechange : deux (2) jours ouvrés ▪ Mises à jour du microcode : par le client ▪ Correctifs techniques : par le client ▪ Maintenance préventive : par le client ▪ Hi-Track : surveillance électronique à distance <p>✓Vérifier la disponibilité dans votre cas précis</p>	✓	✓
	SELF-SERVICE DE BASE = A DISTANCE (variante)		
<u>SELF-SERVICE AMELIORE* [HSMS UNIQUEMENT]</u>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Période de maintenance : définie par le client ▪ Objectif de temps de réponse : défini par le client ▪ Enregistrement des appels : HDS ▪ Support téléphonique : 7X24 7 jours par semaine 24 heures par jour ▪ Maintenance corrective : réparation par le client ▪ Objectif de livraison des pièces de rechange : jour ouvré suivant ▪ Mises à jour du microcode : par le client ▪ Correctifs techniques : par le client ▪ Maintenance préventive : par le client ▪ Hi-Track : surveillance électronique à distance <p>✓Vérifier la disponibilité dans votre cas précis</p>	✓	✓
	SELF-SERVICE AMELIORE = A DISTANCE		

SERVICE	DESCRIPTION	SOUS GARANTIE	APRES GARANTIE
GARANTIE* [VSP UNIQUEMENT]	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Période de maintenance : 7X24 7 jours par semaine 24 heures par jour ▪ Objectif de temps de réponse : quatre (4) heures ▪ Enregistrement des appels : HDS ▪ Support téléphonique : 7X24 7 jours par semaine 24 heures par jour ▪ Maintenance corrective : réparation 7X24 7 jours par semaine 24 heures par jour ▪ Objectif de livraison des pièces de rechange : jour ouvré suivant alerte critique [4 heures] ▪ Mises à jour du microcode : heures ouvrées en vigueur du lundi au vendredi ▪ Correctifs techniques : heures ouvrées en vigueur du lundi au vendredi ▪ Maintenance préventive : heures ouvrées en vigueur du lundi au vendredi ▪ Hi-Track : surveillance électronique à distance <p>✓Vérifier la disponibilité dans votre cas précis : typiquement jusqu'à 80km du centre de service d'HDS</p>	✓	
	GARANTIE = STANDARD		
MAINTENANCE* [VSP UNIQUEMENT]	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Période de maintenance : 7X24 7 jours par semaine 24 heures par jour ▪ Objectif de temps de réponse : quatre (4) heures ▪ Enregistrement des appels : HDS ▪ Support téléphonique : 7X24 7 jours par semaine 24 heures par jour ▪ Maintenance corrective : réparation 7X24 7 jours par semaine 24 heures par jour ▪ Objectif de livraison des pièces de rechange : jour ouvré suivant alerte critique [4 heures] ▪ Mises à jour du microcode : heures ouvrées en vigueur du lundi au vendredi ▪ Correctifs techniques : heures ouvrées en vigueur du lundi au vendredi ▪ Maintenance préventive : heures ouvrées en vigueur du lundi au vendredi ▪ Hi-Track : surveillance électronique à distance <p>✓Vérifier la disponibilité dans votre cas précis : typiquement jusqu'à 80km du centre de service d'HDS</p>		✓
	MAINTENANCE = STANDARD		
GARANTIE PLUS* [VSP UNIQUEMENT]	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Période de maintenance : 7X24 7 jours par semaine 24 heures par jour ▪ Objectif de temps de réponse : deux (2) heures ▪ Enregistrement des appels : HDS ▪ Support téléphonique : 7X24 7 jours par semaine 24 heures par jour ▪ Maintenance corrective : réparation 7X24 7 jours par semaine 24 heures par jour ▪ Objectif de livraison des pièces de rechange : jour ouvré suivant alerte critique [2 heures] ▪ Mises à jour du microcode : 7X24 7 jours par semaine 24 heures par jour ▪ Correctifs techniques : 7X24 7 jours par semaine 24 heures par jour ▪ Maintenance préventive : 7X24 7 jours par semaine 24 heures par jour ▪ Hi-Track : surveillance électronique à distance <p>✓Vérifier la disponibilité dans votre cas précis : typiquement jusqu'à 80km du centre de service d'HDS</p>	✓	
	GARANTIE PLUS = PREMIUM		
MAINTENANCE PLUS* [VSP UNIQUEMENT]	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Période de maintenance : 7X24 7 jours par semaine 24 heures par jour ▪ Objectif de temps de réponse : deux (2) heures ▪ Enregistrement des appels : HDS ▪ Support téléphonique : 7X24 7 jours par semaine 24 heures par jour ▪ Maintenance corrective : réparation 7X24 7 jours par semaine 24 heures par jour ▪ Objectif de livraison des pièces de rechange : jour ouvré suivant alerte critique [2 heures] ▪ Mises à jour du microcode : 7X24 7 jours par semaine 24 heures par jour ▪ Correctifs techniques : 7X24 7 jours par semaine 24 heures par jour ▪ Maintenance préventive : 7X24 7 jours par semaine 24 heures par jour ▪ Hi-Track : surveillance électronique à distance <p>✓Vérifier la disponibilité dans votre cas précis : typiquement jusqu'à 80km du centre de service d'HDS</p>		✓
	MAINTENANCE PLUS = PREMIUM		

VUE D'ENSEMBLE DES SERVICES DE MAINTENANCE & SUPPORT ET DE GARANTIE				
LIVRABLE	SERVICES DE MAINTENANCE & SUPPORT ET DE GARANTIE			
	A DISTANCE	DE BASE JOURS OUVRÉS	STANDARD	PREMIUM
PERIODE DE MAINTENANCE	<u>CLIENT</u>	✓ HEURES OUVRÉES LOCALES LUNDI- VENDREDI	✓ 7 X 24	✓ 7 X 24
DELAI DE REPONSE SUR SITE -CIBLE-	<u>CLIENT</u>	✓ JOUR OUVRE SUIVANT	✓ 4 HEURES	✓ 2 HEURES
ENREGISTREMENT DES APPELS AU HOTLINE	✓	✓	✓	✓
SUPPORT TELEPHONIQUE -CIBLE-	✓ SEVERITE*	✓ SEVERITE*	✓ SEVERITE*	✓ SEVERITE*
MAINTENANCE CORRECTIVE	<u>CLIENT</u> -CRU-	✓	✓	✓
PIECES DE RECHANGE -CIBLE-	✓ JOUR OUVRE SUIVANT	✓ JOUR OUVRE SUIVANT	✓ JOUR OUVRE SUIVANT URGENCE CRITIQUE	✓ JOUR OUVRE SUIVANT URGENCE CRITIQUE
MAINTENANCE PREVENTIVE	<u>CLIENT</u>	✓ HEURES OUVRÉES LOCALES LUNDI- VENDREDI	✓ HEURES OUVRÉES LOCALES LUNDI- VENDREDI	✓ 7 X 24
MISES A JOUR DU MICROCODE	<u>CLIENT</u>	✓ HEURES OUVRÉES LOCALES LUNDI- VENDREDI	✓ HEURES OUVRÉES LOCALES LUNDI- VENDREDI	✓ 7 X 24
CORRECTIFS TECHNIQUES	<u>CLIENT</u>	✓ HEURES OUVRÉES LOCALES LUNDI- VENDREDI	✓ HEURES OUVRÉES LOCALES LUNDI- VENDREDI	✓ 7 X 24
SURVEILLANCE A DISTANCE -Hi-TRACK-	✓	✓	✓	✓
SUPPORT LOGICIELS -HDS- -CIBLE-	✓ SEVERITE*			
OPTION DE CONSERVATION DU DISQUE* [DRO]	✓	✓	✓	✓
* Dispense de l'obligation de rendre des supports défectueux etc. (normalement payant) Tous supports, tous produits [HDD SSD FMD etc.] Article 2.b des termes et conditions de garantie, maintenance et support – le présent document hôte				
NOTES	<u>SMS seulement</u> SS DE BASE SS AMELIORE	Jours fériés exclus	<u>VSP seulement</u> GARANTIE MAINTENANCE	<u>VSP seulement</u> GARANTIE PLUS MAINTENANCE PLUS
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vérifier la disponibilité dans votre cas précis : typiquement jusqu'à 80km du centre de service d'HDS ✓ CIBLE signifie que la réalité dépend du site/de la situation géographique ✓ Les jours ouvrés sont variables selon le site/la situation géographique 		
	*SEVERITE : l'impact opérationnel pour le client [défini/validé par HDS] CIBLE : la réponse téléphonique du support technique dépend de l'impact défini par le client [niveau de sévérité]			

MATRICE DE LA DISPONIBILITE DES SERVICES DE MAINTENANCE & SUPPORT ET DE GARANTIE				
PRODUIT FAMILLE	SERVICES DE MAINTENANCE & SUPPORT ET DE GARANTIE			
	A DISTANCE	DE BASE JOURS OUVRES	STANDARD	PREMIUM
HSMS* Hitachi Simple Modular Storage HSMS SMS	✓ <u>DE BASE AMELIORE</u>	✓		
WMS* Workgroup Modular Storage WMS 100		✓	✓	✓
AMS* Hitachi Adaptable Modular Storage AMS 200 500 1000		✓	✓	✓
AMS 2000 Hitachi Adaptable Modular Storage AMS 2100 2300 2500		✓	✓	✓
HUS Hitachi Unified Storage HUS 110 130 150	HUS 110 Spécial	✓	✓	✓
HUS VM Hitachi Unified Storage VM HUS VM		✓	✓	✓
HNAS FILE Hitachi Network Attached Storage HNAS FILE		✓	✓	✓
NSC* Hitachi Network Storage Controller NSC 55		Post-garantie Spécial	✓	✓
USP USP V* Universal Storage Platform USP USP V USP VM		Post-garantie Spécial	✓	✓
VSP Virtual Storage Platform VSP		Post-garantie Spécial	✓ <u>GARANTIE MAINTENANCE</u>	✓ <u>GARANTIE PLUS MAINTENANCE PLUS</u>
VSP G1000 Virtual Storage Platform VSP G1000		Post-garantie Spécial	✓	✓
COMPUTE BLADE Hitachi Compute Blade CB XXXX	Post-garantie Spécial	✓	✓	✓
COMPUTE RACK Hitachi Compute Blade CR XXXX	Post-garantie Spécial	✓	✓	✓

MATRICE DE LA DISPONIBILITE DES SERVICES DE MAINTENANCE & SUPPORT ET DE GARANTIE

[suite]

PRODUIT FAMILLE	SERVICES DE MAINTENANCE & SUPPORT ET DE GARANTIE			
	A DISTANCE	JOURS OUVRES (DE BASE)	STANDARD	PREMIUM
<u>HBA</u> Adaptateurs de bus hôte Divers HBA	✓ Retour à l'usine			
<u>HDI Remote Server</u> Hitachi Data Ingestor Remote Server HDI R/S	✓ Retour à l'usine Garantie seulement			
<u>LOGICIELS</u> Divers HDS Support Tous	✓ -Enregistrement des appels -Support téléphonique -Mises à jour/ nouvelles versions			
<u>SOLUTIONS CONVERGEES</u> Divers HDS UCP HCAP HCP HDI etc.	<ul style="list-style-type: none"> - Services de garantie, maintenance et support fourni sur la base des composants incorporés - Services, termes et conditions : sur la base des composants incorporés [individuellement] - Alignés sur la combinaison la plus élevée de niveau de service et durée concomitante 			
<u>MATERIELS LOGICIELS DE TIERS</u> Divers Brocade Cisco etc.	<ul style="list-style-type: none"> - Termes et conditions appliqués à HDS pour les besoins de la revente Services, termes et conditions de maintenance et support tels que définis par le fournisseur - Support dans le cadre du partenariat HDS-fournisseur Services, termes et conditions de maintenance et support d'HDS selon le présent document hôte 			
<u>OPTION DE CONSERVATION DU DISQUE</u> DRO Divers Tous HDD SSD FMD	✓ Option complémentaire	✓ Option complémentaire	✓ Option complémentaire	✓ Option complémentaire
NOTES	Termes, conditions et durées de la garantie produits définis dans les termes et conditions produits			
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Désigne des produits anciens en fin de vie ou près de leur fin de vie <ul style="list-style-type: none"> - CIBLE signifie que la réalité dépend du site/de la situation géographique - Les jours ouvrés sont variables selon le site/la situation géographique 			

ANNEXE D

Surveillance électronique à distance | Hi-Track®

DESCRIPTION DES SERVICES HI-TRACK

- Système de surveillance électronique à distance
- Fonction de support incorporée à titre gracieux aux services de garantie, maintenance et support
- Surveillance permanent 7X24 7 jours par semaine | 24 heures par jour
- Accès sécurisé : cryptage et authentification
- Système avancé de diagnostic incorporé dès la conception des produits
- Identification proactive et prédictive des défauts
- Notification des incidents systèmes et problèmes potentiels
- Facilite la résolution experte des problèmes en temps réel
- Système intégré et relié aux systèmes de gestion du support d'HDS
- Fournit et facilite l'analyse des tendances et performances
- Installation / mise en œuvre sur le site et pour le système du client
- Prérequis client : l'accès au site ainsi que les matériels, télécommunications etc. requis
- Hi-Track® – propriété intellectuelle d'HDS
- Utilisation à la seule discrétion d'HDS

MATRICE DE LA DISPONIBILITE DES SERVICES HI-TRACK

NOM PRODUIT / FAMILLE	DISPONIBILITE
<u>HSMS*</u>	✓
<u>WMS*</u>	✓
<u>AMS*</u>	✓
<u>AMS 2000</u>	✓
<u>HUS</u>	✓
<u>HUS VM</u>	✓
<u>HNAS FILE</u>	✓
<u>NSC*</u>	✓
<u>USP VM*</u>	✓
<u>USP USP V*</u>	✓
<u>VSP</u>	✓
<u>VSP G1000</u>	✓
<u>COMPUTE BLADE</u>	✓
<u>COMPUTE RACK</u>	✓
<u>HDI REMOTE SERVER</u>	
<u>LOGICIELS</u>	
<u>THIRD PARTY HW</u>	✓
<u>HBA HOST BUS ADAPTERS</u>	
<u>SOLUTIONS CONVERGEES</u>	✓
	SOUS-SYSTEME SOUS-ENSEMBLE [INDIVIDUELLEMENT]
NOTES	* Désigne des produits anciens en fin de vie ou près de leur fin de vie