

VILLKOR FÖR GARANTI, UNDERHÅLL OCH SUPPORT

Om du har ingått inköpsavtal med HDS ("Avtal") måste dessa villkor för garanti, underhåll och support ("GUS-villkor") läsas tillsammans med eventuella ytterligare villkor i Avtalet. Termer med stor första bokstav i dessa GUS-villkor överensstämmer med definitionen i Avtalet. Om någonting inte stämmer mellan dessa GUS-villkor och Avtalet är det Avtalet som gäller. Har du inget Avtal med HDS eller serviceavtal med HDS, eller i förekommande fall en HDS-auktoriserad serviceleverantör (ASP), gäller dessa GUS-villkor (inklusive Ytterligare villkor i Paragraf 15) för HDS garanti, installation, underhåll och support som du köpt av en auktoriserad HDS-återförsäljare.

GARANTIVILLKOR

1. Garantiperiod och gottgörelse.

- (a) HDS garanterar gentemot Dig att Produkterna under Garantiperioden fungerar i enlighet med de Publicerade specifikationerna. För att ett garantianspråk ska vara giltigt måste det sammanställas i enlighet med följande paragrafer. **Garantiperioden börjar efter leverans av Produkten.**
- (b) HDS lämnar garanti på Produkterna under "**Garantiperioden**" som anges i Bilaga A; med undantag för om din beställning innehöll utrustning eller program som levererades till HDS av en part som inte är Hitachi Ltd., för direkt eller indirekt distribution till slutanvändare ("Tredje parts produkter"), får dessa garanteras av tredje partens licensgivare enligt separata licensvillkor som levereras till Dig tillsammans med Tredje partens produkt.
- (c) Under Garantiperioden erbjuder HDS "**Garantitjänster**" enligt definitionen i Bilaga A och Bilaga C, för att rätta till fel på Produkterna för att följa ovanstående garantier, där defekta programmedier byts ut. Garantitjänsterna utförs i enlighet med och regleras av villkoren för Underhåll och Support som beskrivs nedan. Du måste inlämna garantianspråket skriftligen till HDS under Garantiperioden eller kontakta det lokala HDS-supportkontaktcentrumet. Din beställning kan ha innehållit andra produktunderhålls- och supporttjänster, vilka HDS utför i enlighet med villkoren för Underhåll och Support.
- (d) Om HDS inte utför Garantitjänsterna på ett tillfredsställande sätt i enlighet med allmänt accepterad branschpraxis gör HDS om Tjänsterna utan kostnad för dig. Du måste lämna in ett Tjänsteanspråk skriftligen inom 90 kalenderdagar efter utförandet av Tjänsterna ur vilket anspråket uppkom.

FÖRUTOM ENLIGT SPECIFIKATIONERNA I DESSA VILLKOR UTESLUTS SAMTLIGA UTTRYCKLIGA ELLER UNDERFÖRSTÅDDA VILLKOR, BESKRIVNINGAR OCH GARANTIER, INNEFATTAT UNDERFÖRSTÅDDA GARANTIER ELLER VILLKOR FÖR SÄLJBARHET, TILLFREDSSTÄLLANDE KVALITET ELLER LÄMPLIGHET FÖR ETT VISST ÄNDAMÅL OCH ICKE-INTRÅNG, SÅ LÅNGT DETTA TILLÅTS ENLIGT LAGEN. VI GARANTERAR INTE ATT NÅGON PRODUKT FUNGERAR UTAN AVBROTT ELLER FEL.

2. Garantiuteslutningar och komponenter.

- (a) HDS garantier utesluter Produkter som skadats genom olycksfall, försummelse eller missbruk av en part som inte är HDS eller en av dess underleverantörer, naturkatastrof eller exponering för en olämplig fysisk driftsmiljö, felaktig installation eller underhåll av en part som inte är HDS, dess underleverantörer eller dess auktoriserade serviceleverantörer, nyttjade på ett sätt som inte beskrivs i de Publicerade specifikationerna, naturkatastrof eller genom nyttjande på ett sätt som avviker från omfattningen av Dina licenserade rättigheter i Programmet samt modifiering utan HDS föregående skriftliga medgivande.
- (b) Utrustningen kan omfatta komponenter som nyttjas eller tillverkas om, då HDS garantier alltid gäller. Samtliga komponenter som avlägsnas under utförandet av Garantitjänst eller Underhålls- och Supporttjänstser övergår i HDS ägo.
- (c) Om en fabriksplombering på en Fältbytesenhet (FRU) bryts av en part som inte är HDS eller en HDS ASP upphävs garantin i sin helhet.

VILLKOR FÖR UNDERHÅLL OCH SUPPORT

3. Att välja din plan för Underhåll och Support

Förutom garantierna får Du Underhålls- och Supporttjänster enligt planen som anges i Beställningen eller Bilagan enligt Avtalet, eller enligt Din separata beställning från HDS, samt vad som beskrivs vidare i Bilaga B. Underhålls- och Supporttjänster saknas på vissa orter, och planernas uppläggning varierar mellan orter eller kan innebära att ytterligare avgifter tas ut. Vidare kan Underhålls- och Supporttjänster variera efter Utrustning, Produkttyp eller grupp enligt Bilaga B.

4. Omfattningen av självunderhåll

Självunderhålllets Utrustning består av följande:

- (a) Tillgång till en supportportal för självunderhåll som lämnar teknisk information och dokumentation för att underlätta reparationen av ett fel eller problem gällande Utrustningens drift.
- (b) Expediering av en beställning av delar för att ersätta en krånglande eller defekt komponent genom supportportalen för självunderhåll.
- (c) Uppdateringar av program och fasta program genom supportportalen för självunderhåll.
- (d) Teknisk support via fjärrtelefon för att hjälpa till med felsökning, installation, konfigurering, interoperabilitet och andra Utrustningsärenden.

5. Omfattningen av underhållstjänsterna på utrustning på plats

Underhåll av HDS-utrustning på plats omfattar följande:

- (a) Tillsyn över och installation av konstruktionsändringar som påverkar Utrustningens tillförlitlighet, vilket HDS bedömer gäller Utrustningen
- (b) Förebyggande underhåll för Utrustningen, inklusive erforderlig smörjning, justering eller byte av obrukbara delar
- (c) Oplanerat underhåll för Utrustningen, inklusive reparation, justering eller byte av obrukbara delar efter att detta bedömts behövas av HDS under de jourtider som ingår

Följande punkter är uteslutna ur omfattningen av Utrustningsunderhåll på plats:

- (a) Konstruktionsändringar som avviker från de som beskrivs i Paragraf 5(a) ovan
- (b) Att sörja för och underhålla en lämplig miljö för Utrustningen, enligt specifikation från HDS
- (c) Tillgängligheten och utförandet av elektriskt underhåll gällande en del i Utrustningen eller underhållet av tillbehör, extraanordningar, Utrustning eller andra anordningar som inte hittills listats
- (d) Målning, ny ytbehandling eller annan renovering av Utrustningen
- (e) Reparation av skada efter olyckshändelse, naturkatastrof, transport, försummelse, missbruk, felaktigt underhåll, underlåtenhet att kontinuerligt sörja för en lämplig installationsmiljö (inklusive utan begränsning gällande fel på strömförsörjningen, luftkonditioneringen eller fuktighetsregleringen) eller till följd av andra orsaker än vanligt bruk
- (f) Reparation av Fältbytesenheter (FRU) om fabriksplomeringen på en FRU har brutits
- (g) Flyttning eller konfigurering av Utrustningen eller kablarna, andra kablar eller reparation på tidigare iordningställd plats för att göra den funktionsduglig
- (h) Installation eller borttagande av tillbehör eller andra anordningar eller tillhandahållande av material
- (i) Underhåll eller andra tjänster genom en värdbussadaptör från HDS ("HBA") på Utrustning som inte installerats och nyttjats med HDS-lagringsutrustning
- (j) Fysisk installation, avinstallation och byte av HBA i Din miljö
- (k) Underhållstjänster som är olämpliga för HDS tjänstepersonal eller representanter att utföra på grund av ändringar i Utrustningen eller deras anslutning mekaniskt eller elektriskt till en annan maskin eller anordning.

6. Omfattningen av supporttjänster för programvara

HDS programvarusupport är den support som behövs i samband med normal användning av Programmet i enlighet med dess Publicerade specifikationer genom följande:

- (a) Support genom fjärrtelefon för att (i) identifiera problemet och dess källa och hjälpa till att lösa problemet; (ii) lämna råd om installation av Uppdateringar och (iii) svara på mindre viktiga frågor angående Programvaruinformation
- (b) Intervention på plats vid behov och tillhandahållandet av programkorrigeringar och -reparationer vid behov, att utföras helt efter eget beslut av HDS
- (c) Tillgång till gratis Uppdateringar

Programsupporttjänsterna omfattar inte följande:

- (a) Support för andra program, tillbehör, extraanordningar, maskiner, system och andra anordningar som inte levereras av HDS
- (b) Support som försvåras på grund av ändringar, tillägg eller variationer i Programmet, Utrustningen eller Ditt system eller operativmiljö
- (c) Diagnos och/eller lösande av problem som inte förknippas med Programmet

- (d) Diverse administrativa tjänster och utbildning, vars omfattning utformas och som levereras av HDS Global Solution Services (globala lösningstjänster)
- (e) Programinstallationstjänster som beskrivs i Paragraf 8(b).

7. Fjärrövervakningstjänster

Underhålls- och Supporttjänsterna omfattar fjärrtjänster för diagnostik och övervakning på behörig Utrustning, med användning av HDS egenkonstruerade Hi-Track®-hårdvara, programvara, mikrokod och dokumentation ("**Hi-Track-tjänster**"). Detta material ägs alltid av HDS och förblir alltid i dess exklusiva ägo som Hitachi IP enligt vad som definieras i Avtalet. Du har inte rätt till licenserade rättigheter i detta material. Du måste själv sörja för och underhålla samtliga telekommunikationslinjer, skärm, PC, modem och åtkomst som erfordras för att HDS ska kunna implementera och utföra Hi-Track-tjänsterna. Om Avtalet (eller utförandet av Underhålls- och Supporttjänsterna enligt detta) eller om Ditt separata tjänsteavtal upphävs tillåter Du att HDS avaktiverar Hi-Track-tjänsterna och avinstallerar all materiel i dina lokaler som används av HDS för att utföra dessa tjänster. HDS lämnar garanti på att HDS under utförandet av Hi-Track-tjänsterna inte får åtkomst till dina data. HDS hemlighåller samtliga lösenord som du överlämnar till HDS i samband med dess utförande av Hi-Track-tjänster. Fjärrövervakningstjänster som inte utförs av Hi-Track får utföras på viss tillåten Utrustning som självunderhålls, som inte aktiverar HDS tjänsteaktivitet eller samtalsloggning.

8. Installationstjänster

(a) HDS utför installationstjänster enligt vad som anges i Avtalet eller Beställningen ifråga, samt enligt vidare beskrivning i Bilaga C.

(b) HDS får utföra Programinstallationstjänster (där HDS tillråder att Programmet installeras av HDS) mot en extraavgift. Installationen resulterar inte i en produktionsfärdig implementering av Programmet; produktionsklar implementering anses vara en Administrativ tjänst. Om du behöver en produktionsfärdig implementering eller extrafunktionalitet får Du betala en extraavgift baserat på dina behov och vad för Program och/eller Utrustning du har. HDS lämnar Dig råd om Administrativa avgifter på förhand.

(c) Installationstjänsterna omfattar inte följande:

- i. Fysisk placering av Utrustningen
- ii. Allt elektriskt, medtaget anslutning av Utrustningens strömkablar till Dina strömkällor
- iii. All utveckling av operativsystem och testning
- iv. Planeringstjänster för datorutrymmen
- v. Optimering av funktionen
- vi. Avancerad operatörsutbildning
- vii. Flyttning av icke-HDS-utrustning
- viii. Jourarbete på plats förutom testfasen för lagringssystemet
- ix. Avinstallation av utrustning som rubbas ur sitt läge
- x. Närvaro vid Dina möten
- xi. SAN-design, integrering och implementering
- xii. Implementering där programvaran är klar för produktion

9. Tjänster mot fler avgifter

Följande gäller om du vill att HDS utför följande:

- (a) Alla de uteslutna tjänsterna i Paragraf 2, 5 och 6
- (b) Alla Underhålls- och Supporttjänster utanför täckningstiderna eller supportzonen enligt din supportplan
- (c) Övriga tjänster som HDS i rimlig omfattning bedömer inte omfattas av dessa GUS-villkor.

HDS får utföra de relevanta Tjänsterna mot betalning av HDS då aktuella priser eller mot betalning av en föreslagen fast avgift ("**Debiterbara tjänster**"). Om Du ger någon annan än HDS auktoriserade servicepersonal eller representanter tillstånd att flytta, omplacera, utföra underhåll på eller support på, eller reparera Utrustning eller Program, eller om på annat sätt Underhålls- och Supporttjänsterna har upphävts enligt paragraf 10 och Du vill återställa Underhålls- och Supporttjänsterna för hela eller delar av Utrustningen, måste Du omauktorisera den relevanta Utrustningen för att HDS skyldigheter enligt dessa Supportvillkor online ska fortsätta att gälla för den Utrustningen. HDS tar ut sina då aktuella avgifter för omauktorisering och vidare reparationer för att återställa Utrustningen eller Programmet till funktionsdugligt skick.

10. Upphörande och utgång av Underhålls och Supporttjänster

(a) Utan att begränsa andra rättigheter hos HDS äger HDS rätt att upphöra med alla eller vissa Underhålls- och Supporttjänster närsomhelst genom skriftligt meddelande till Dig när Du (i) överför din Utrustning till en annan person eller enhet eller på annat sätt omplacerar Utrustningen utan att Du först inhämtar skriftligt medgivande av HDS; (ii) då Utrustningen har skadats genom olyckshändelse, försummelse eller misskötsel av en part som inte är HDS eller

dess underleverantörer, eller genom naturkatastrof, eller om Utrustningen har placerats i en olämplig driftsmiljö, inte installerats rätt eller underhållits av en part som inte är HDS, dess underleverantörer eller auktoriserade serviceleverantörer; (iii) då Utrustningen har använts på ett sätt som inte beskrivits i de Publicerade specifikationerna eller på ett sätt som inte överensstämmer med Dina licenserade rättigheter i Programmet; (iv) då Du har modifierat Utrustningen (inklusive oauktoriserade tillsatser eller tillbehör för Utrustningen) utan föregående skriftligt medgivande av HDS eller (v) då du har gjort intrång på HDS rättigheter gällande ett Underhållsmaterial. Endera parten får upphöra med Underhålls- och Supporttjänsterna på grund av orsak i enlighet med Paragraf 8 i Avtalet.

(b) Utan att begränsa dina rättigheter på andra ställen i Avtalet, efter utgången av Första tjänsteperioden får Du avsluta Underhålls- och Supporttjänsten gällande en eller fler delar i Utrustningen och/eller Programmet genom att meddela skriftligen HDS 90 dagar i förväg. Återställandet av Underhålls- och Supporttjänsterna som avslutas på detta sätt påläggs med en återställningsavgift förutom den då månatliga avgiften för sådana Tjänster. Uppsägning av en viss Underhålls- och Supporttjänst måste ange just den Tjänst som ska avslutas. Om enligt HDS skäliga åsikt uppsägningen av en viss Underhålls- och Supporttjänst negativt påverkar förmågan hos HDS att förse dig med andra Tjänster får HDS helt efter eget gottfinnande säga upp dessa andra Tjänster.

(c) HDS skyldigheter enligt Underhålls- och Supporttjänsterna för Utrustning som inte längre tillverkas går ut fem (5) år efter sista tillverkningsdatumet för utrustning, reservdelar eller tillbehör för Utrustningsmodellen ifråga. HDS skall i rimlig kommersiell omfattning anstränga sig för att lämna Dig minst tre (3) månaders uppsägningstid för en viss Produkt och 12 månaders uppsägningstid innan utgången av en Underhålls- och Supporttjänst för den Produkten.

11. Nuvarande och ersatt programsupport

(a) HDS lämnar Normal support (enligt definition nedan) för Nuvarande version och en äldre version av Programmet. Om en version är äldre än en tidigare version bland Nuvarande versioner lämnar HDS Begränsad support (enligt definitionen nedan) under en 12-månaders period efter den Nuvarande versionen har släppts allmänt.

(b) "Normal support" betyder utvecklingen och tillhandahållandet av servicepack, Uppdateringar och Korrigeringar för att Programmet ska i allt väsentligt uppfylla de Publicerade specifikationerna.

(c) "Begränsad support" betyder tillhandahållandet av befintliga servicepack och befintliga Korrigeringar för att Programmet i allt väsentligt ska uppfylla de Publicerade specifikationerna. HDS lämnar inte support för Programversionerna som är äldre än två äldre versioner av den Nuvarande versionen.

(d) HDS får vägra förse Korrigeringar för Programmet om Du kunde ha löst Problemet eller defekten genom att ha uppgraderat till den senaste Uppdateringen. HDS stödjer inte Operativsystemet såvida inte HDS även underhåller Utrustningen på vilken det installerats. Du måste ha rätt gällande Programlicens för att HDS ska vara skyldig att stödja Ditt Program. Om Din licens oavsett orsak avslutas (inklusive om orsaken är tilldelandet eller överförandet av licensen till en annan part) upphör HDS Programsupportskyldigheter att gälla.

12. Underhållsmaterial

HDS får lagra Underhållsmaterial i Produkterna eller på annat håll i dina lokaler av praktiska skäl. Endast HDS-personal som har auktoriserats får använda Underhållsmaterialet. Underhållsmaterialet förblir alltid i HDS exklusiva ägo som Hitachi IP enligt definitionen i Avtalet; Du har inga licenserade rättigheter. Du får inte använda, ha tillgång till, modifiera, kopiera eller omplacera Underhållsmaterialet eller låta en annan person göra detta. Du måste återlämna eller låta HDS avinstallera materialet på begäran av HDS eller vid upphörandet av Underhålls- och Supporttjänsterna. Bruksanvisningar som använts för tillåten Utrustning med självunderhåll anses inte utgöra Underhållsmaterial.

13. Överflyttbarhet av tjänsterna

Du samtycker till följande:

(a) HDS har inga skyldigheter gentemot Dig gällande en Produkt som har köpts av en källa som inte är HDS eller dess auktoriserade återförsäljare.

(b) Du får inte tilldela eller överföra en garanti, underhåll och/eller support från HDS till en Tredje part utan föregående skriftligt medgivande från HDS. Såvida inte HDS på annat sätt samtycker till detta har HDS ingen skyldighet att utföra Underhålls- och Supporttjänster åt den till vem överlåtelsen sker.

(c) I vissa fall när HDS förser Dig med Tredje partens Produkter, får du underhållstjänster direkt från leverantören av Tredje partens Produkt, inte HDS.

14. Definierade villkor

Bilaga: Alla underskrivna dokument som lagts till Avtalet som kompletterar det.

Debiterbara tjänster: Tjänster som ligger utanför eller har uteslutits från omfattningen av Underhålls- och Supporttjänsterna som beskrivs i dessa GUS-villkor.

Nuvarande version: Senaste versionen av Programmet som släppts av HDS.

Konstruktionsändringar: Designändringar eller mikrokodändringar som initierats för att förbättra funktionaliteten och driftsprestandan hos Utrustningen. Konstruktionsändringar utvecklas normalt och släpps av Utrustningstillverkaren.

Utrustning: Hårdvarukomponenten hos en Produkt.

Fältbytesenhet (FRU): En monteringsgrupp komponenter som plomberas på fabriken och kan bytas som en separat enhet på plats.

Underhålls- och Supporttjänster: Utrustnings- och Programsupporttjänsterna som beskrivs mer i detalj i dessa GUS-villkor.

Underhållsmaterial: Diagnostiska verktyg och/eller spårningsverktyg, inklusive utan begränsning Hi-Track®-program, fasta program och anknuten dokumentation, PC eller Notebook, underhållsmanualer och annan dokumentation.

Korrigeringar: Ändringar i Programmet av HDS som fastställer eller återställer i allt väsentligt uppfyllnaden av gällande Publicerade specifikationer.

Fel: Ett fall där HDS-produkten inte i allt väsentligt uppfyller de Publicerade specifikationerna.

Produkter: Utrustning och/eller Program som då och då listas i HDS standardproduktprislister.

Publicerade specifikationer: Specifikationerna för Produkter som var giltiga vid tiden för acceptansen av Din beställning.

Administrativa tjänster: Programaktivering, datamigrering, implementering och andra designtjänster.

Program: Objektkodformatet hos (i) programmeringen av fasta program som inbäddats i Utrustningen så att den kan utföra sina grundfunktioner ("Operativprogram") och (ii) program som levereras av HDS ("Program") och (iii) Uppdateringar, anknuten dokumentation och specifikationer.

Programsupporttjänster: Den support som behövs i samband med vanligt bruk av Programmet i enlighet med dess Publicerade specifikationer.

Tredje parts produkter: Utrustning eller program som levereras av Oss som inte har tillverkats av HDS eller Hitachi Ltd.

Tredje parts program: Alla program som finns i eller består av en Tredje parts produkter.

Uppdatering: Senare versioner och felkorrigeringar och/eller små funktionella förbättringar för Program som tidigare licenserats av HDS.

15. Övriga villkor

Följande villkor gäller endast om Du inte har Avtal med HDS, serviceavtal med HDS eller en HDS- auktoriserade serviceleverantör (ASP) och har köpt av en auktoriserad HDS-återförsäljare.

Avgifter och betalning

Du betalar avgifter för Tjänsterna som beskrivs i HDS faktura inom 30 dagar efter fakturadatumet. HDS får ta ut ränta eller fördröja leveransen av Tjänster om betalningarna är försenade. Du måste även betala all Skatt som uppkommer ur transaktionen enligt dessa Villkor oavsett om dessa Skatter finns medtagna på HDS-fakturorna.

Ansvarsbegränsning

Undantag gäller för ansvar som uppkommer ur följande: dödsfall, kroppsskada eller skada på materiell egendom som uppkommer ur HDS försumliga handling eller försummelse och vid avsiktligt misskötsel, i samtliga fall och i den utsträckning det inte förbjuds av gällande lag: (a) HDS maximala sammanlagda ansvar för samtliga anspråk med anknytning till dessa Villkor, oavsett om det gäller avtalsbrott, garantibrott eller skadeståndsrätt, medtaget underlåtenhet gällande samtliga anspråk med anknytning till dessa Villkor, oavsett om det gäller underlåtenhet, begränsas till femtiotusen amerikanska dollar (USD 50 000) eller motsvarande monetära belopp i lokalvalutan i jurisdiktionen för den lokala tjänsten, beräknat på anspråksdatumet; (b) HDS är inte ansvarigt för direkta, påföljdsrelaterade, speciella, underordnade eller följdrelaterade skadestånd i samband med eller som uppkommer ur dessa Villkor (inklusive utan begränsning förlust av verksamhet, intäkter, vinster, goodwill, användning, data, elektroniskt överförda beställningar eller andra ekonomiska fördelar), oavsett hur dessa uppkommit, oavsett om det gäller avtalsbrott, garantibrott eller skadeståndsrätt, inklusive försummelse, samt även om HDS tidigare har informerats om risken för dylika skadestånd. Dessa begränsningar och undantag gäller även om en exklusiv gottgörelse i dessa Villkor misslyckas med sitt väsentliga ändamål.

Ledande lagstiftning

Såvida inte det överenskomms skriftligen att lagstiftningen i en annan jurisdiktion gäller denna lokala tjänstjurisdiktion dessa Villkor och jurisdiktionsorten skall vara domstolarna i delstaten, provinsen eller landet ifråga. I den utsträckning det tillåts av gällande jurisdiktion gäller inte FN:s konvention om Avtal gällande internationell försäljning av gods; dess implementeringslagstiftning gäller inte dessa Villkor.

I dessa Övriga villkor skall med Lokal tjänstjurisdiktion menas jurisdiktionen i delstaten, provinsen eller landet där HDS-enheten som sålde Produkten till Dig finns.

Bilaga A

Garantiperiod/tjänster

TYP	PRODUKTNAMN/GRUPP	GARANTIPERIOD	GARANTITJÄNSTER
Utrustning	Enkel modullagring (SMS)	36 månader (3 år)	Grundsjälvunderhåll
Utrustning	Arbetsgrupps modullagring (WMS)	12 månader (1 år)	Veckodagar – grundtjänster
Utrustning	Anpassningsbar modullagring (AMS)	12 månader (1 år)	Veckodagar - grundtjänster
Utrustning	Nätverkslagringsstyrenhet (NSC)	24 månader (2 år)	Standard
Utrustning	Universell lagringsplattform (USP)	36 månader (3 år)	Premium
Utrustning	Virtuell lagringsplattform	36 månader (3 år)	Underhåll
Program	Program	3 månader	Endast medier

BILAGA B

1. Installationstjänster

Avancerad installation/installation

- Förleveransenkät på plats per telefon utförs för att kontrollera att strömmen fungerar, att Utrustningens placering stämmer, att åtkomst finns och vad för förväntningar som gäller
- Telefonrådgivning för att bestämma optimal konfigurering
- Fysisk inspektion gällande skada under leverans
- Fysisk anslutning av kabelgränssnitt
- Installation av fler funktioner och alternativ, medtaget programaktivering (endast funktionalitet)
- Installation av källor och konfigureringshanteringsprogram på Din PC
- Rådgivning för att fastställa optimal konfigurering och drift
- Fullständig konfigurering av SAMTLIGA logiska enheter (LUN) för att kontrollera att åtkomsten från vart värdsystem fungerar
 - Maximalt fem (5) värdar/servrar – fem (5) LUN per värd/server
- Installation, konfigurering och testning av Hi-Track
- Kontroll av underhåll att utföra och samtalshanteringsprocedurer
- Utbildning: Grundhantering av Utrustning och konfigurering
- Enkät på plats finns som Debiterbar tjänst
- ✓ OBS! Fysisk installation av Värdbussadapter (HBA) ingår inte
- ✓ Installation Plus utförs vid aktiviteter som ligger utanför Avtalets täckning. Installation Plus debiteras en dag i taget.

Grundinstallation

(Endast vissa modulprodukter) Grundinstallationen passar endast för slutanvändare som har den tekniska kunskap som krävs för att utföra Utrustningens installation, inklusive utan begränsning LUN-konfigurering och -formatering.

- Förleveransenkät per telefon som utförs för att bekräfta att strömförsörjningen fungerar, att Utrustningen placerats rätt, att åtkomsten stämmer och att förväntningarna stämmer
- Fysisk inspektion gällande skador under leverans
- Fysisk anslutning av ström- och kabelgränssnitt
- Installation av eventuella ytterligare funktioner och alternativ, inklusive programaktivering (endast funktionalitet)
- Konfigurering av en LUN och åtkomst från ett värdsystem
- Installation, konfigurering och testning av Hi-Track
- Kontroll av tillhandahållandet av underhållstjänster och samtalshanteringsprocedurer
- ✓ OBS! Fysisk installation av HBA ingår inte

2. Tillgänglighetsmatris

Produkt/grupp	Grundinstallation	Avancerad installation/ installation
Hitachi Simple Modular Storage HSMS (enkel modullagring)		■
Hitachi Workgroup Modular Storage WMS (arbetsgrupps modullagring)	■	■
Hitachi Adaptable Modular Storage AMS 200 / 500 /1000 (anpassningsbar modullagring)	■	■
Hitachi Adaptable Modular Storage AMS 2100 / 2300 / 2500 (anpassningsbar modullagring)		■
Hitachi Network Storage Controller (nätverkslagringsstyrenhet)		■

NSC55		
Hitachi Universal Storage Platform® USP / USP V / USP VM (universell lagringsplattform)		■
Hitachi Virtual Storage Platform (virtuell lagringsplattform) VSP		■

BILAGA C

1. Underhållssupportjänster

Grundtjänster på veckodagar

- Samtalsloggning
- Telefonsupport
- Hi-Track-system
- Korrigering underhåll: Reparation
- Reservdelar: HSMS: kundansvar – ny hårddisk
- Mikrokodsuppdatering: SMS: kundansvar
- Konstruktions-/fältändringar
- Förebyggande underhåll
- Underhållsperiod: Lokala bankdagar Mån-fre (undantaget officiella helgdagar)
- Målsvarstid: Nästa bankdag
- ✓ Kontroll av tillgänglighet

Standardtjänster

Garantitjänst och underhållstjänst – endast virtuell lagringsplattform

- Samtalsloggning
- Telefonsupport
- Hi-Track
- Korrigering underhåll: Reparation
- Reservdelar
- Konstruktions-/fältändringar: Lokala öppettider Mån-fre (undantaget officiella helgdagar)
- Förebyggande underhåll: Lokala öppettider Mån-fre (undantaget officiella helgdagar)
- Underhållsperiod: Dygnet runt, alla dagar
- Målsvarstid: 4 timmar – kritiska fall
- ✓ Kontroll av tillgänglighet
- ✓ Tillgänglighet: 80 kilometer från ett HDS-servicecenter

Premiumtjänster

Garanti Plus-tjänst och Underhåll Plus-tjänst – endast virtuell lagringsplattform

- Samtalsloggning
- Telefonsupport
- Hi-Track
- Korrigering underhåll: Reparation
- Reservdelar
- Konstruktions-/fältändringar
- Förebyggande underhåll
- Underhållsperiod: Dygnet runt, alla dagar
- Målsvarstid: 2 timmar – kritiska fall
- ✓ Kontroll av tillgänglighet: Föregående godkännande krävs
- ✓ Tillgänglighet: 80 kilometer från HDS servicecenter
- ✓ Plustjänster för virtuell lagringsplattform omfattar kundtjänster med extravärde
Konsulttjänster/utbildning

Tjänster online – översikt

Att leverera	<u>Grundtjänster</u> <u>Vardagar</u>	<u>Standard-</u> <u>garanti</u> <u>Underhåll</u> (Anm. 1)	<u>Premium</u> <u>Garanti Plus; Underhåll</u> <u>Plus</u> (Anm. 2)
Målresponstid	Nästa veckodag	4 timmar	2 timmar
Samtal	■	■	■
Telefonsupport	■	■	■
Hi-Track	■	■	■
Korrigerande underhåll	■	■	■
Reservdelar	■	■	■
Förebyggande underhåll	■	Lokala öppettider	■
Mikrokoduppdateringar	■	Lokala öppettider	■
Konstruktions-/fältändringar	■	Lokala öppettider	■
Underhållsperiod	Lokala öppettider Mån-fre	Dygnet runt, alla dagar	Dygnet runt, alla dagar

Anm. 1: **Garanti och underhåll** – Endast virtuell lagringsplattform.

Anm. 2: **Garanti Plus och underhåll Plus** – Endast virtuell lagringsplattform. Målresponsen kan variera efter kundens tillgänglighet/geografisk region.

2. Slutavändares underhållssupporttjänster (självunderhåll)

Grundsjälvunderhåll

- Självunderhållsportal online: Dygnet runt, alla dagar
- Samtalsloggning online: Dygnet runt, alla dagar
- Teknisk support online: Dygnet runt, alla dagar
- Beställning av reservdelar online: Dygnet runt, alla dagar
- Målresponstid: 4+ bankdagar: byte mot uppvisande av kvitto
- Målresponstid: 2 bankdagar: vissa regioner
 - Avancerad auktorisering av debitering utan retur -
- Uppdatering av program/fast program: Dygnet runt, alla dagar
- Fjärrtelefonsupport: Lokala öppettider: Mån-fre
(undantaget officiella helgdagar)
- Målresponstid: 4 timmar

Utökad självunderhåll

- Självunderhållsportal online: Dygnet runt, alla dagar
- Samtalsloggning online: Dygnet runt, alla dagar
- Teknisk support online: Dygnet runt, alla dagar
- Beställning av reservdelar online: Dygnet runt, alla dagar
 - Målresponstid: 4+ bankdagar: byte mot uppvisande av kvitto
 - Målresponstid: Nästa bankdag: vissa regioner
 - Avancerad auktorisering av debitering utan retur -
- Uppdatering av program/fast program: Dygnet runt, alla dagar
- Fjärrtelefonsupport: Dygnet runt, alla dagar
 - Målresponstid: 4 timmar

Självunderhåll – översikt

Att levereras	Grundtjänst	Utökad tjänst
Självunderhåll – portal Dygnet runt, alla dagar	■	■
Samtalsloggning Dygnet runt, alla dagar	■	■
Teknisk support online Dygnet runt, alla dagar	■	■
Beställning av delar online Dygnet runt, alla dagar	■	■
- Responstid för delarna ifråga - Ingen kreditauktorisering på förhand	Byte mot uppvisande av kvitto 4+ bankdagar	Byte mot uppvisande av kvitto 4+ bankdagar
- Ingen responstid för delarna ifråga - Kreditauktorisering på förhand	Utökad byte 2 bankdagar	Utökad byte Nästa bankdag
Fjärrtelefonsupport	Lokala öppettider Mån-fre	Dygnet runt, alla dagar
- Målresponstid	4 timmar	4 timmar
Uppdateringar av programvara/fast program Dygnet runt, alla dagar	■	■

3. Tillgänglighetsmatris

Produkt/grupp	Grund Självunderhåll	Utökad Självunderhåll II	Grund Veckodagar	Standard- garanti Underhåll (Anm. 1)	Premium Garanti Plus Underhåll Plus (Anm. 2)
Hitachi Simple Modular Storage SMS (enkel modullagring)	■ Garanti för slutanvändare	■	■		
		Förutsätter självunderhåll	Förutsätter utökad självunderhåll		
Hitachi Workgroup Modular Storage WMS (arbetsgrupps modullagring)			■ Garanti för slutanvändare	■	■
Hitachi Adaptable Modular Storage AMS 200 / 500 /1000 (anpassningsbar modullagring)			■ Garanti för slutanvändare	■	■
Hitachi Adaptable Modular Storage AMS 2100 / 2300 /2500 (anpassningsbar modullagring)			■ Garanti för slutanvändare	■	■
Hitachi Network Storage Controller NSC55 / USP VM (nätverkslagringsstyrenhet)				■ Garanti för slutanvändare	■
Hitachi Universal Storage Platform® USP / USP V (universell lagringsplattform)					■ Garanti för slutanvändare
Hitachi Virtual Storage Platform VSP (virtuell lagringsplattform)				■ Garanti för	■

				slutanvändare	
--	--	--	--	---------------	--

Anm. 1: **Garanti och underhåll** – Endast virtuell lagringsplattform.

Anm. 2: **Garanti Plus och Underhåll Plus** – Endast virtuell lagringsplattform. Målresponserna kan variera efter kundens tillgänglighet/geografisk region.

Garanti för slutanvändare: Definieras i produktgarantivillkoren