

## TAKUU-, HUOLTO- JA TUKIEHDOT

Jos sinulla on voimassa oleva ostosopimus HDS:n kanssa ("sopimus"), nämä takuu- ja huoltoehdot ("WMS-ehdot") tulee lukea yhdessä kaikkien muiden sopimuksessa olevien lisämääräysten ja -ehtojen kanssa. Suuraakkosilla kirjoitetuilla ehdoilla näissä WMS-ehdoissa on sama merkitys kuin sopimuksessa on määritetty. Jos näiden WMS-ehtojen ja sopimuksen välillä on epäyhtenäisyyksiä, sopimus on hallitseva asiakirja. Jos sinulla ei ole voimassa olevaa sopimusta tai huoltosopimusta HDS:n kanssa tai, jos sovellettavissa, valtuutetun HDS-palveluntarjoajan kanssa (ASP), nämä WMS-ehdot (mukaan lukien osan 15 lisäehdot) koskevat HDS:n myöntämää takuuta, asennusta, huoltoa ja tukipalveluja, jotka olet hankkinut valtuutetulta HDS-jälleenmyyjältä.

### TAKUUEHDOT

#### 1. Takuu-aika ja korjaus.

- HDS takaa, että takuun voimassaoloaikana tuotteet toimivat julkaistujen teknisten määritysten mukaisesti. Kelvollisen takuuvaatimuksen on noudatettava seuraavia osia. **Takuu-aika alkaa tuotteen toimituksesta.**
- HDS antaa tuotteille takuun "**Takuuajaksi**", joka on määritetty liitteessä A; lukuun ottamatta, jos tilauksesi sisälsi mitään laitteita tai ohjelmistoja, jotka toimitettiin HDS:lle minkään muun kuin Hitachi Ltd.:n toimesta toimitettavaksi suoraan tai epäsuoraan loppukäyttäjille. ("Kolmannen osapuolen tuotteilla") saattaa olla lisenssin omistavan kolmannen osapuolen erillisten lisenssiehtojen takuu, joka on toimitettu kolmannen osapuolen tuotteiden mukana.
- Takuuajan aikana HDS tarjoaa "**Takuupalvelut**" liitteen A ja liitteen C mukaisesti korjatakseen kaikki tuotteiden virheet yllä olevien takuiden noudattamiseksi ja korvaa virheelliset ohjelmistot. Takuupalvelut tarjotaan ja niitä hallitaan alla esitettyjen huolto- ja tukiehtojen mukaisesti. Kaikki takuuvaatimukset tulee toimittaa kirjallisesti HDS:lle takuuajana tai on otettava yhteyttä paikalliseen HDS-tuen yhteyshenkilöön. Tilauksesi on saattanut sisältää tuotteiden ylimääräisiä huolto- ja tukipalveluja, jotka HDS toimittaa noudattaen huolto- ja palveluehtoja.
- Jos HDS ei toimita takuupalveluita ammattimaisesti yleisesti hyväksytyjen alan standardien mukaisesti, HDS toteuttaa palvelut nopeasti uudelleen ja ilman lisäkustannuksia. Sinun on toimitettava takuuvaatimus kirjallisesti 90 kalenteripäivän sisällä takuuvaatimukseen liittyvien palveluiden suorittamisesta.

**KAIKKI NÄISSÄ EHDUISSA MÄÄRITTELEMÄTTÖMÄT SUORAT TAI EPÄSUORAT EHDOT, ESITYKSET JA TAKUUT, MUKAAN LUKIEN KAIKKI EPÄSUORAT TAKUUT TAI MYYNTIKELPOISUUDEN EHDOT, TYYDYTTÄVÄN LAADUN MÄÄRITELMÄT TAI KELPOISUUS TIETTYYN KÄYTTÖTARKOITUKSEEN JA LOUKKAAMATTOMUUS ON SULJETTU POIS LAIN SALLIMISSA RAJOISSA. EMME TAKAA, ETTÄ MIKÄÄN TUOTE TAI PALVELU TOIMII KESKEYTYKSETTÄ TAI VIRHEETTÖMÄSTI.**

#### 2. Takuun rajoitukset; osat.

- HDS:n myöntämä takuu ei koske tuotteita, jotka ovat vaurioituneet onnettomuuden, huolimattomuuden tai väärinkäytön vuoksi muiden kuin HDS:n tai tämän alihankkijoiden toimesta; altistuneet sopimattomalle fyysiselle ympäristölle; asennettu virheellisesti tai huollettu muiden kuin HDS:n toimesta tai tämän alihankkijoiden tai valtuutettujen palveluntarjoajien toimesta. Takuu ei myöskään koske tuotteita, joita on käytetty julkaistuja teknisiä määrityksiä vastaamattomalla tavalla tai ohjelmiston lisenssioikeuksia vastaamattomalla tavalla tai muutettu ilman HDS:n kirjallista lupaa.
- Laitteisto saattaa sisältää osia, jotka ovat käytettyjä tai uudelleen valmistettuja, mutta tästä huolimatta sovelletaan HDS:n takuuta. Kaikki takuu-, huolto- tai tukipalveluiden aikana irrotetut osat ovat HDS:n omaisuutta. Jos irrotettuja tai poistettuja komponentteja ei palauteta HDS:lle 60 päivän kuluessa ja Asiakkaalla ei ole voimassa olevaa sopimusta irrotettujen osien pitämisestä Asiakkaan hallussa, HDS:llä on oikeus veoittaa Asiakasta voimassa olevan hinnaston mukaisesti.
- Tehtaan sinetin rikkominen FRU-yksikössä muiden osapuolten kuin HDS:n tai HDS ASP:n toimesta aiheuttaa takuun täydellisen raukeamisen.

### HUOLTO- JA TUKIEHDOT

#### 3. Huolto- ja tukisuunnitelman valitseminen

Takuun lisäksi saat huolto- ja tukipalvelut tilauksen mukana tai sopimuksen liitteenä tai voit tilata erikseen HDS:ltä, kuten liitteessä B on kuvattu. Huolto- ja tukipalvelut eivät ole välttämättä saatavilla kaikkialla ja suunnitelmat voivat vaihdella tai ne saattavat olla lisämaksullisia. Lisäksi huolto- ja tukipalvelut saattavat vaihdella laitteiston, tuotteen tyyppin tai tuoteperheen mukaisesti liitteessä B kuvatulla tavalla.

#### 4. Itsepalveluhuollon laajuus

Laitteiston itsepalveluhuolto kattaa seuraavat: ©

- pääsy online-itsepalveluportaaliin, joka tarjoaa teknisiä tietoja ja dokumentteja laitteen toimintaan liittyvien korjausten suorittamiseksi tai ongelmien ratkaisemiseksi.

- (b) osien tilausten käsittely viallisen osan korvaamiseksi online-itsepalveluportaalin kautta.
- (c) Ohjelmiston ja laiteohjelmistojen päivittäminen online-itsepalveluportaalin avulla.
- (d) tekninen etätuki virheiden eristämiseksi, asennukseen, määrittämiseen, yhteistoimintaan tai muihin laiteongelmiin liittyen.

#### **5. Paikan päällä suoritettavan laitteiston huoltopalvelun laajuus**

HDS-laitteiston paikan päällä tapahtuva huolto kattaa seuraavat:

- (a) laitteiston luotettavuuteen liittyvien teknisten muutosten asennus ja valvonta, jotka HDS määrittelee laitteistolle soveltuvaksi;
- (b) laitteiston ennakkoiva huolto, kuten välttämätön voitelu, säädöt tai käyttökelvottomien osien korvaaminen; ja
- (c) laitteiston virka-aikana suoritettava ennenaikainen huolto, kuten korjaukset, säädöt tai käyttökelvottomien osien korvaaminen, jotka HDS katsoo soveltuvaksi.

Seuraavat eivät kuulu paikan päällä suoritettavaan laitteiston huoltoon:

- (a) Muut tekniset muutokset kuin mitä yllä oleva osa 5(a) esittää
- (b) HDS:n määrittämän laitteistolle soveltuvan ympäristön tarjoaminen
- (c) Laitteiston ulkopuolisten sähkötöiden tarjoaminen tai lisälaitteiden, liitteiden, laitteistojen tai muiden tässä luetteloimattomien laitteiden suorituskyky tai saatavuus
- (d) Laitteiston maalaaminen, viimeistely tai muulla tavoin uudelleen varustaminen
- (e) Onnettomuudesta, luonnonmullistuksesta, kuljetuksesta, huolimattomuudesta tai väärinkäytöstä, virheellisestä huollosta, sopivan asennusympäristön puuttumisesta (mukaan lukien, mutta pois sulkeutumalla sähkövirta, ilmastointi tai kosteuden hallinta) tai muusta kuin tavanomaisesta käytöstä johtuvien vaurioiden korjaaminen.
- (f) FRU-yksiköiden korjaaminen, jos tehtaasta sinetti on rikottu
- (g) Laitteiden tai johtojen siirtäminen, uudelleen järjestely tai uudelleen määrittäminen, lisäjohtotukset tai aiemmin valmistellun paikan korjaus sen toimintakuntoon asettamiseksi
- (h) Lisälaitteiden tai muiden laitteiden asennus, poistaminen tai liittäminen tai tarvikkeiden toimittaminen
- (i) HDS:n toimittaman HBA-adapterin huolto tai muut palvelut laitteelle, joka ei ole asennettu HDS-tallennuslaitteen käyttöön
- (j) HBA-laitteiden fyysinen asennus, uudelleen asennus ja korvaaminen ympäristössäsi
- (k) Kaikki huoltotoimet, jotka HDS:n huoltohenkilöiden tai edustajien on hankala toteuttaa laitteistoon tehtyjen muutosten tai muihin koneisiin tai laitteisiin tehtyjen mekaanisten tai sähköisten liitosten vuoksi.

#### **6. Ohjelmistojen tukipalveluiden laajuus**

HDS-ohjelmistotuki on yhdessä ohjelmiston käytön kanssa vaadittava tuki ohjelmiston tavanomaisen käytön ja julkaistujen teknisten määritysten mukaisesti seuraavilla tavoilla:

- (a) etäpuhelintuki (i) ongelman ja sen lähteen tunnistamiseksi sekä ongelman ratkaisemisen avustamiseen; (ii) päivitysten asennusohjeiden antamiseksi; ja (iii) vastausten antaminen pieniin äkillisiin ohjelmistoon liittyviin kysymyksiin;
- (b) paikan päällä avustaminen tarvittaessa ja korjausten ja muutosten tarjoaminen tarvittaessa HDS:n harkinnan mukaisesti; ja
- (c) ilmaiset päivitykset.

Seuraavat eivät kuulu ohjelmistotukipalveluiden piiriin:

- (a) muiden kuin HDS:n toimittamien ohjelmistojen, lisälaitteiden, liitännäisten, koneiden, järjestelmien tai laitteiden tuki;
- (b) tuki, jonka tekee hankalaksi ohjelmistoon, laitteistoon tai toimintaympäristöön tehdyt muutokset ja lisäykset;
- (c) ohjelmistoon liittymättömien ongelmien diagnosointi tai korjaus;
- (d) HDS Global Solution -palveluiden toimittamat asiantuntijapalvelut tai koulutus;
- (e) Osassa 8(b) kuvatut ohjelmiston asennuspalvelut.

#### **7. Etävalvontapalvelut.**

Huolto- ja tukipalveluihin kuuluvat etädiagnostiikka ja -valvontapalvelu kelvolliselle laitteistolle käyttämällä asianmukaista HDS:n Hi-Track® -laitteistoa, ohjelmistoa, mikrokoodia ja dokumentaatiota ("Hi-Track-palvelut"). Tämä aineisto pysyy aina yksinomaan HDS:n omaisuutena Hitachin immateriaaliomaisuutena, kuten sopimuksessa on määritetty ja sinulla ei ole mitään oikeuksia tähän aineistoon. Sinun tulee toimittaa ja huoltaa omalla kustannuksellasi kaikki vaadittavat liikenneyhteydet, näytöt, tietokoneet, modeemit ja käyttöoikeudet, jotta HDS kykenee toteuttamaan ja tarjoamaan Hi-Track-palvelut. Jos sopimus (tai tämän alaiset huolto- ja tukipalvelut) tai erillisten

palveluidesi sopimus päättyy, annat HDS:n asettaa Hi-Track-palvelut pois käytöstä ja poistaa asennuksen ja kaikki ne aineistot käyttöympäristöstäsi, joita HDS on käyttänyt näiden palveluiden tarjoamiseen. HDS antaa takuun siitä, että HDS:llä ei ole pääsyä tietoihisi Hi-Track-palveluiden tarjoamisen yhteydessä. HDS säilyttää kaikki salasanatiedot luottamuksellisesti, jotka tarjoat HDS:n käyttöön Hi-Track-palveluiden tarjoamiseksi. Joillekin itse huollettaville, kelpoisille laitteistoille saatetaan toimittaa etävalvontapalveluita, jotka eivät vaadi HDS-palvelun toimintaa tai kutsujen kirjausta.

## **8. Asennuspalvelut**

(a) HDS tarjoaa asennuspalvelut sopimuksessa tai kyseisessä tilauksessa määritetyllä tavalla, kuten liitteessä C on kuvattu.

(b) HDS saattaa tarjota ohjelmistojen asennuspalvelun paikan päällä (kun HDS suosittelee, että ohjelmisto on asennettava HDS:n toimesta) lisämaksusta. Asennuksen jälkeen ohjelmisto ei ole valmis tuotantokäyttöön; ohjelmiston saattaminen tuotantokäyttöön on asiantuntijapalvelu. Jos tarvitsit tuotantokäyttöön soveltuvan toteutuksen tai lisäominaisuuksia, tästä veloitetaan lisämaksu tarpeista, ohjelmistosta ja/tai laitteistosta riippuen. HDS ilmoittaa sinulle asiantuntijapalvelun hinnan etukäteen.

(c) Asennuspalvelut eivät sisällä:

- i. Laitteiston fyysistä sijoittamista
- ii. Sähkötoita, mukaan lukien laitteiston virran kytkentä omiin virtalähteisiin
- iii. Mitään käyttöjärjestelmän kehitystä ja testausta
- iv. Tietokonehuoneen suunnittelupalveluita
- v. Suorituskyvyn parantamista
- vi. Käyttäjien lisäkoulutusta
- vii. Minkään ei-HDS-laitteen siirtoja
- viii. Paikalla olemista tallennusjärjestelmän testausvaiheen jälkeen
- ix. Käytöstä poistettavan laitteiston poistamista
- x. Osallistumista kokouksiin
- xi. SAN-suunnittelua, integraatiota ja toteutusta
- xii. Ohjelmiston tuotantokäyttöön saattamista

## **9. Lisämaksulliset palvelut**

Jos pyydät, että HDS suorittaa:

(a) jonkin osien 2,5 tai 6 "pois suljetuista" palveluista ; tai

(b) minkä tahansa huolto- tai tukipalvelun palvelusuunnitelmasi tukiajan tai tukialueen ulkopuolella; tai

(c) minkä tahansa muun palvelun, jonka HDS määrittelee kohtuullisessa määrin olevan näiden WMS-ehtojen ulkopuolella.

HDS saattaa suorittaa tarvittavat palvelut HDS:n vallitsevilla hinnoilla tai tarjouspyynnön mukaisilla kiinteillä hinnoilla ("**Laskutettavat palvelut**"). Jos sallit kenenkään muun kuin HDS:n valtuutetun huoltohenkilökunnan tai edustajan siirtää, suorittaa huoltoa tai tukea tai korjata laitteistoa tai ohjelmistoa, tai jos huolto- ja tukipalvelu on päättynyt osion 10 mukaisesti ja haluat aloittaa huolto- ja tukipalvelut uudelleen koko laitteistolle tai osalle laitteistoa, sinun on sertifioitava asiaankuuluva laitteisto, jotta HDS sitoutuu näihin laitteistoa koskeviin Online-tukiehtoihin uudelleen. HDS veloittaa vallitsevan hinnaston mukaisesti uudelleen sertifioinnista ja mahdollisista korjauksista, jotka vaaditaan laitteiston tai ohjelmiston korjaamiseksi toimintakuntoon.

## **10. Huolto- ja tukipalveluiden päättäminen ja umpeutuminen**

(a) Rajoittamatta muita HDS:n oikeuksia, HDS varaa oikeuden päättää kaikki tai minkä tahansa huolto- ja tukipalvelun milloin tahansa sinulle lähetetyllä kirjallisella ilmoituksella, jos (i) siirät laitteistosi toiselle henkilölle tai yksilölle tai siirät laitteistoa millään tavoin ilman HDS:n kirjallista suostumusta, jos (ii) laitteisto vaurioituu onnettomuuden, huolimattomuuden tai väärinkäytön seurauksena muun osapuolen kuin HDS:n tai tämän alihankkijoiden toimesta tai luonnonmullistuksen vuoksi tai laitteisto altistuu sopimattomalle ympäristölle, sitä ei asenneta tai huolleta asianmukaisesti muiden kuin HDS:n ja tämän alihankkijoiden tai valtuutettujen palveluntarjoajien toimesta, jos (iii) laitteistoa käytetään tavoilla, joita ei ole määritetty julkaistuissa teknisissä määrittelyissä tai tavalla, joka on ohjelmiston lisenssin määrittämien oikeuksiesi ulkopuolella, jos (iv) olet muuttanut laitteistoa millään tavoin (mukaan lukien laitteistoon tehdyt valtuuttamattomat muutokset ja lisäykset) ilman HDS:n kirjallista suostumusta tai, jos (v) olet rikkinut minkä tahansa huoltoaineiston määrittämiä HDS:n oikeuksia. Molemmat osapuolet voivat päättää huolto- ja tukisopimuksen osan 8 mukaisesti.

(b) Rajoittamatta muita sopimuksessa määritettyjä oikeuksiasi ennen alkupalvelujakson päättymistä, voit päättää huolto- ja tukisopimuksen laitteiston/ohjelmiston yhdelle tai useammalle kohteelle ilmoittamalla HDS:lle kirjallisesti 90 vuorokautta ennakoon. Minkä tahansa näin päätetyn huolto- ja tukisopimuksen uudelleen käyttöön ottaminen on

maksullista palveluille määritetyn kuukausikohtaisen hinnan mukaisesti. Kaikkien huolto- ja tukisopimuksen päättämisilmoitusten tulee määrittää tietty palvelu, joka halutaan päättää. Jos yksittäisen huolto- ja tukisopimuksen palvelun päättäminen aiheuttaa, että HDS ei kykene kohtuullisen mielipiteen mukaisesti tarjoamaan toista palvelua, HDS saattaa oman harkintansa mukaan päättää nämä muut palvelut.

(c) HDS:n huolto- ja tukipalveluveloitteet laitteistoille, joita ei enää valmisteta päättyy (5) vuoden kuluttua viimeisestä laitteen, varaosien tai lisälaitteiden valmistuspäivästä kyseiselle laitemallille. HDS käyttää kohtuullisia kaupallisesti käytettävissä olevia menetelmiä antaakseen sinulle ennakoilmoituksen vähintään (3) kuukautta ennen tietyn tuotteen myynnin päättymistä ja ennakoilmoituksen 12 kuukautta ennen tämän tuotteen huolto- ja tukipalveluiden päättymisestä.

### **11. Nykyinen ja korvattu ohjelmistotuki**

(a) HDS tarjoaa normaalin tuen (alla määritetyllä tavalla) ohjelmiston nykyiselle versiolle ja edelliselle versiolle. Jos julkaisu on vanhempi kuin yksi aiempi versio nykyisestä julkaisusta (alla määritetyllä tavalla), tällöin HDS tarjoaa rajoitetun tuen (alla määritetyllä tavalla) 12 kuukauden jaksolle nykyisen version yleisen saatavuuden jälkeen.

(b) Normaaliilla tuella tarkoitetaan korjauspakettien kehittämistä ja toimittamista sekä tarvittavia päivityksiä ja korjauksia, jotka ovat tarpeellisia ohjelmiston toiminnalle julkaistujen teknisten määritysten puitteissa.

(b) Normaaliilla tuella tarkoitetaan korjauspakettien kehittämistä ja toimittamista sekä tarvittavia päivityksiä ja korjauksia, jotka ovat tarpeellisia ohjelmiston toiminnalle julkaistujen teknisten määritysten puitteissa. HDS ei tarjoa tukea ohjelmistoversioille, jotka ovat nykyistä versiota kaksi aiempaa versiota vanhempia.

(d) HDS saattaa kieltäytyä toimittamasta korjausta ohjelmistolle, jos olet selvittänyt ongelman tai se on korjaantunut uusimmalla päivityksellä. HDS ei anna tukea käyttöohjelmistolle, ellei HDS ylläpidä myös laitteistoa, johon se on asennettu. Sinulla on oltava asianmukainen ja voimassa oleva ohjelmistolisenssi ennen kuin HDS:llä on veloitetta tukea ohjelmistoasi. Jos lisenssi on päätynyt mistään syystä (mukaan lukien lisenssin siirtäminen tai luovuttaminen toiselle osapuolelle) HDS:n ohjelmistotuen veloitteet päättyvät.

### **12. Huoltoaineisto**

HDS saattaa säilyttää huoltoaineistoa tuotteiden mukana tai tiloissasi käytännöllisistä syistä. Ainostaan HDS:n henkilökunta saa käyttää huoltoaineistoa. Huoltoaineisto pysyy aina yksinomaan HDS:n omaisuutena Hitachin immateriaaliomaisuutena, kuten sopimuksessa on määritetty ja sinulle ei luovuteta mitään oikeuksia tähän aineistoon. Huoltoaineistoa ei tule käyttää, muuttaa, kopioida, siirtää tai antaa kenellekään lupaa tehdä näin ja aineisto tulee palauttaa tai antaa HDS:n poistaa se tai aineisto tulee poistaa HDS:n pyynnöstä huolto- ja tukisopimuksen päättyessä. Itse huollettavien laitteistojen käyttöoppaita ei lueta huoltoaineistoksi.

### **13. Palveluiden siirrettävyys**

Hyväksyt, että:

(a) HDS:llä ei ole veloitteita tuotteisiin, jotka on hankittu muista lähteistä kuin HDS:ltä tai tämän valtuuttamilta jälleenmyyjiltä.

(b) Sinun ei tule siirtää tai luovuttaa mitään takuuta, huolto ja/tai tukijärjestelyä HDS:n kanssa millekään kolmannelle osapuolelle ilman HDS:n kirjallista lupaa. Ilman HDS:n suostumusta HDS:llä ei ole veloitteita suorittaa mitään huolto- ja tukipalveluita siirronsaajalle.

(c) Jossain takauksissa, kun HDS toimittaa kolmannen osapuolen tuotteita, saat huoltopalvelut suoraan kolmannen osapuolen tuotteen toimittajalta, etkä HDS:ltä.

### **14. Termien määrytykset**

**Liite:** mikä tahansa sopimukseen liitetty allekirjoitettu asiakirja, joka toimitetaan mukana tai täydentää sopimusta.

**Laskutettavat palvelut:** Palvelut, jotka ovat näiden WMS-ehtojen kuvaamien huolto- ja tukisopimuksen ulkopuolella.

**Nykyinen julkaisu:** viimeisin HDS:n julkaisema ohjelmiston versio.

**Tekniset muutokset:** tekniset muutokset tai mikrokoodin muutokset, jotka parantavat laitteiston toiminnallisuutta ja suorituskykyä. Laitteiston valmistaja kehittää ja julkaisee tavallisesti tekniset muutokset.

**Laitteisto:** Minkä tahansa tuotteen laitteisto-osa.

**Kentällä korjattava yksikkö (FRU):** tehtaalla sinetöity osien alakokoonpano, joka korvataan erilliseksi asiakkaan toimipaikalla.

**Huolto- ja tukipalvelut:** Näissä WMS-ehtoissa tarkemmin kuvattu laitteisto- ja ohjelmistotuki.

**Huoltoaineisto:** diagnostiikka ja/tai jäljitystyökalut, mukaan lukien ilman rajoitusta Hi-Track®-ohjelmisto, laiteohjelmisto ja liittyvä dokumentaatio, tietokoneet tai kannettavat tietokoneet, huolto-oppaat ja muu dokumentaatio.

**Korjaukset:** HDS:n ohjelmistoon tekemät muutokset, joilla saavutetaan yhteneväisyys asianmukaisten julkaistujen teknisten määritysten kanssa.

**Ongelma:** tapaus, jolloin HDS-tuote ei olennaisesti vastaa julkaistuja teknisiä määrytyksiä.

**Tuote(tuotteet):** Mikä tahansa HDS:n ajoittain julkaistavassa tavallisessa tuotehinnastossa esitetty laitteisto/ohjelmisto.

**Julkaistut tekniset määritykset:** Tekniset määritykset, jotka olivat voimassa tilauksesi hyväksymishetkellä.

**Asiantuntijapalvelut:** Ohjelmiston käyttöönotto, tietojen siirto, toteutus tai muu suunniteltu palvelu.

**Ohjelmisto:** (i) laitteistoon upotetun ohjelmoidun laiteohjelmiston objektikoodi mahdollistaa perustoimintojen suorittamisen ("**käyttöohjelmisto**") ja (ii) HDS:n toimittamat ohjelmistot ("**Ohjelmat**") ja (iii) kaikki päivitykset, liittyvä dokumentaatio ja tekniset määritykset.

**Ohjelmiston tukipalvelut:** Ohjelmiston tavalliseen käyttöön vaadittava tuki sen julkaistujen teknisten määritysten mukaisesti.

**Kolmannen osapuolen tuotteet:** kaikki meidän toimittamamme laitteistot tai ohjelmistot joita HDS tai Hitachi Ltd. ei ole valmistanut.

**Kolmannen osapuolen ohjelmisto:** mikä tahansa ohjelmisto, joka sisältää kolmannen puolen tuotteita.

**Päivitys:** Jälkikäteen toimitetut julkaisut ja virheiden korjaukset ja/tai pienet toiminnalliset parannukset HDS:n aiemmin lisensoimaan ohjelmistoon.

### **15. Lisäehdot**

**Seuraavia lisäehtoja sovelletaan, jos sinulla ei ole voimassa olevaa sopimusta HDS:n kanssa tai huoltosopimusta HDS:n kanssa tai, jos sovellettavissa, HDS:n valtuuttaman palveluntarjoajan kanssa (ASP) ja olet ostanut valtuutetulta HDS-jälleenmyyjältä.**

#### **Maksut ja maksaminen**

HDS:n laskun määrittämät maksut maksetaan 30 vuorokauden kuluessa laskun päivämäärästä. HDS saattaa veloittaa korkoa tai katkaista palvelun, jos maksua ei makseta ajallaan. Sinun on myös maksettava kaikki suoritukseen liittyvät verot näiden ehtojen mukaisesti riippumatta siitä ovatko nämä verot merkitty HDS:n laskuihin.

#### **Vastuunrajoitus**

Lukuun ottamatta vastuuta, joka aiheutuu: kuolemasta, kehon vammasta tai vaurioista reaaliomaisuudelle HDS:n huolimattomista toimista tai laiminlyönneistä johtuen ja tahallisesta rikkeestä, kaikissa tapauksessa ja soveltuvan lain mukaisesti: (a) HDS:n suurin mahdollinen vastuu näihin ehtoihin liittyen, kun kyseessä on sopimuksen rikkominen, takuun rikkominen tai oikeudenloukkaus, mukaan lukien huolimattomuus, on rajoitettu viiteenkymmeneentuhanteen yhdysvaltain dollariin (50 000 dollaria) tai vastaavaan summaan paikallisessa valuutassa, jonka määrittää paikallinen toimivalta vaateen päivämäärän mukaisesti; (b) HDS ei ole vastuussa mistään epäsuorasta-, rankaisu-, erityis-, vahinko- tai välillisistä vaurioista näihin ehtoihin liittyen (mukaan lukien ja näihin rajoittumatta liiketoiminnan menetys, liikevaihto, voitto, liikearvo, käyttö, tiedot, sähköisesti siirretyt tilaukset tai muut taloudelliset edut), ilmenemistavasta riippumatta, vaikka ne ovat ristiriidassa sopimuksen tai takuun kanssa tai oikeudenloukkaukseen liittyen, mukaan lukien huolimattomuus, vaikka HDS:ä on aiemmin neuvottu kyseisen vaaran mahdollisuudesta. Nämä rajoitukset ja poikkeukset ovat voimassa, vaikka näissä ehdoissa annettu poikkeusten mukainen korjaus epäonnistuu olennaisessa tarkoituksessaan.

#### **Sovellettava lainsäädäntö**

Ellei ole kirjallisesti sovittu, että toimitaan jonkin muun kuin paikallisen tuomiovallan mukaisesti, ehtoihin on käytettävä paikallista tuomiovaltaa ja oikeudenkäyntipaikkana on tämän osavaltion, maakunnan tai maan oikeuslaitos. Soveltuvan tuomiovallan rajoissa näihin ehtoihin ei sovelleta Yhdistyneiden kansakuntien kansainvälisen tavarakaupan sopimuksia ja tähän liittyvää lainsäädäntöä.

Näiden lisäehtojen "paikallisella tuomiovallalla" tarkoitetaan sen osavaltion, maakunnan tai maan tuomiovaltaa, jossa laitteen myynyt HDS-osapuoli sijaitsee.

## Liite A

Takuuaika / palvelut

TYYPPI	TUTOTENIMI/-PERHE	TAKUUAIKA	TAKUUPALVELUT
Laitteisto	Simple Modular Storage (SMS)	36 Kuukautta (3 Vuotta)	Basic Self Service
Laitteisto	Workgroup Modular Storage (WMS)	12 Kuukautta (1 Vuosi)	Week Day Basic
Laitteisto	Adaptable Modular Storage (AMS)	12 Kuukautta (1 Vuosi)	Week Day Basic
Laitteisto	Hitachi Unified Storage (HUS)	12 Kuukautta (1 Vuosi)	Remote
Laitteisto	Network Storage Controller (NSC)	24 Kuukautta (2 Vuotta)	Standard
Laitteisto	Universal Storage Platform (USP)	36 Kuukautta (3 Vuotta)	Premium
Laitteisto	Virtual Storage Platform (VSP)	36 Kuukautta (3 Vuotta)	Standard
Laitteisto	Hitachi Compute Blade (HCB)	36 Kuukautta (3 Vuotta)	Remote
Laitteisto	Hitachi Compute Rack (HCR)	12 Kuukautta (1 Vuosi)	Remote
Laitteisto	Hitachi Unified Storage (HUS) File Option	12 Kuukautta (1 Vuosi)	Week Day Basic
Laitteisto	Hitachi Network Attached Storage (HNAS)	12 Kuukautta (1 Vuosi)	Week Day Basic
Ohjelmisto	Ohjelmisto	3 Kuukautta	Media Only

# LIITE B

## 1. Asennuspalvelut

### **Vaativa asennus / Asennus**

- Puhelin ennen toimitusta suoritettu kysely virran, laitteiston sijainnin, käyttöoikeuksien ja oletusten vahvistamiseksi
- Puhelinkonsultointi optimaalisen konfiguraation määrittämiseksi
- Toimituksen fyysisten vaurioiden tarkastaminen
- Johtoliitosten fyysinen liittäminen
- Lisätoimintojen ja -ominaisuuksien asennus, mukaan lukien ohjelmiston käyttöönotto (ainoastaan toiminnallisuus)
- Resurssien ja määritysten hallintaohjelman asennus tietokonetta käyttämällä
- Konsultointi parhaan mahdollisen konfiguraation ja toiminnan määrittämiseksi
- Täydellinen KAIKKIEN loogisten yksiköiden (LUN) määrittäminen, jotta varmistetaan pääsy jokaisesta isäntäjärjestelmästä
  - ✓ Korkeintaan (5) isäntää/palvelinta – viisi (5) LUN-yksikköä isäntää/palvelinta kohden
- Hi-Track-laitteen asennus, määrittäminen ja testaus
- Huollon toimituksen ja puhelun käsittelymenetelmien vahvistaminen
- Koulutus: Laitteiston peruskäsittely ja konfigurointi
- Paikan päällä toteutettava tarkastus on saatavilla maksullisena palveluna
- ✓ Huomautus: HBA-adapttereiden fyysinen asennus ei sisälly
- ✓ Installation Plus -palvelu tarjotaan toiminnoille, jotka eivät sisälly asennustoimintoihin. Installation Plus veloitetaan päivittäin.

# LIITE C

## 1. Paikan päällä suoritettavat tukipalvelut

### Week Day Basic-palvelu

- Puheluiden kirjaus
- Puhelintuki
- Hi-Track
- Korjaava ylläpito: Korjaukset
- Varaosat: HSMS: Asiakkaan vastuu – Kiintolevyn vaihtaminen
- Mikrokoodin päivitykset: HSMS: Asiakkaan vastuu
- Tekniikan/kentän muutokset
- Ennaltaehkäisevä kunnossapito
- Huoltojakso: Paikallinen virka-aika. Maanantai – perjantai (lukuun ottamatta julkisia lomapäiviä)
- Suunniteltu vasteaika: Seuraava työpäivä
- ✓ Tarkasta saatavuus

### Standard-palvelu

- Puheluiden kirjaus
- Puhelintuki
- Hi-Track
- Korjaava huolto: Korjaukset
- Varaosat
- Mikrokoodipäivitykset Paikallinen virka-aika Maanantai – perjantai (lukuun ottamatta julkisia lomapäiviä)
- Tekniikan/kentän muutokset: Paikallinen virka-aika Maanantai – perjantai (lukuun ottamatta julkisia lomapäiviä)
- Ennaltaehkäisevä kunnossapito: Paikallinen virka-aika Maanantai – perjantai (lukuun ottamatta julkisia lomapäiviä)
- Huoltojakso: 24 tuntia/vuorokausi, 7 vuorokautta/viikko
- Suunniteltu vasteaika: 4 tuntia – kriittiset tapaukset
- ✓ Tarkasta saatavuus
- ✓ Vaatii etukäteishyväksyntää
- ✓ Saatavissa: Etäisyys 80 kilometriä HDS-palvelukeskuksesta

### Premium-palvelu

- Puheluiden kirjaus
- Puhelintuki
- Hi-Track
- Korjaava huolto: Korjaukset
- Varaosat
- Mikrokoodipäivitykset
- Tekniikan/kentän muutokset
- Ennaltaehkäisevä kunnossapito
- Huoltojakso: 24 tunti/vuorokausi, 7 vuorokautta/viikko
- Suunniteltu vasteaika: 2 tuntia – kriittiset tapaukset
- ✓ Tarkasta saatavuus;
- ✓ Vaatii etukäteishyväksyntää
- ✓ Saatavissa: Etäisyys 80 kilometriä HDS-palvelukeskuksesta



### **Virtual Storage Platform**

#### **Takuupalvelu** *Takuun aikaiset palvelut*

#### **Ylläpitopalvelu** *Ylläpidon aikaiset palvelut takuuajan jälkeen*

- Puheluiden kirjaus
- Puhelintuki
- Hi-Track
- Korjaava huolto: Korjaukset
- Varaosat
- Mikrokoodipäivitykset lomapäiviä Paikallinen virka-aika Maanantai – perjantai (lukuun ottamatta julkisia lomapäiviä)
- Tekniikan/kentän muutokset: Paikallinen virka-aika Maanantai – perjantai (lukuun ottamatta julkisia lomapäiviä)
- Ennaltaehkäisevä kunnossapito: Paikallinen virka-aika Maanantai – perjantai (lukuun ottamatta julkisia lomapäiviä)
- Huoltojakso: 24 tuntia/vuorokausi, 7 vuorokautta/viikko
- Suunniteltu vasteaika: 4 tuntia – kriittiset tapaukset
- ✓ Tarkasta saatavuus
- ✓ Vaatii etukäteishyväksyntää
- ✓ Saatavissa: Etäisyys 80 kilometriä HDS-palvelukeskuksesta

### **Virtual Storage Platform**

#### **TakuuPluspalvelu** *Takuun aikaiset palvelut*

#### **YlläpitoPluspalvelu** *Ylläpidon aikaiset palvelut takuuajan jälkeen*

- Puheluiden kirjaus
- Puhelintuki
- Hi-Track
- Korjaava huolto: Korjaukset
- Varaosat
- Mikrokoodipäivitykset
- Tekniikan/kentän muutokset
- Ennaltaehkäisevä kunnossapito
- Huoltojakso: 24 tunti/vuorokausi, 7 vuorokautta/viikko
- Suunniteltu vasteaika: 2 tuntia – kriittiset tapaukset
- ✓ Tarkasta saatavuus;
- ✓ Vaatii etukäteishyväksyntää
- ✓ Saatavissa: Etäisyys 80 kilometriä HDS-palvelukeskuksesta

### **Host Bus Adaptors – Onsite Palvelu/Single Service Level vain** *(Kaikki Storage tuotteet)*

- Puheluiden kirjaus
- Puhelintuki
- Korjaava huolto: Korjaukset
- Varaosat
- Huoltojakso: 24 tunti/vuorokausi, 7 vuorokautta/viikko
- Palautus Varastolle Vaihto
- Lähetykset saman päivän aikana

## Onsite tehtävät

<b>Kuvaus</b>	<b><u>Weekday Basic</u></b>	<b><u>Standard Warranty Maintenance</u></b> (Huomatus 1)	<b><u>Premium Warranty Plus Maintenance Plus</u></b> (Huomatus 2)
Suunniteltu vasteaika	Seuraava työpäivä	4 tuntia	2 tuntia
Puheluiden kirjaus	■	■	■
Puhelintuki	■	■	■
Hi-Track	■	■	■
Korjaushuolto	■	■	■
Varaosat	■	■	■
Ennaltaehkäisevä kunnossapito	■	Paikallinen virka-aika	■
Mikrokoodin päivitykset	■	Paikallinen virka-aika	■
Tekniikan/kentän muutokset	■	Paikallinen virka-aika	■
Huoltojakso	Paikallinen virka-aika Ma - Pe	24/7	24/7

Huomautus 1: Warranty & Maintenance – Vain Virtual Storage Platform (VSP).

Huomautus 2: **WarrantyPlus & MaintenancePlus** – Vain Virtual Storage Platform (VSP). Suunniteltu vasteaika voi olla eri riippuen Asiakkaasta tai maantieteellisestä sijainnista.

## 2. Asiakkaalle tarjottavat ylläpitopalvelut (Self Service)

### **Perus-itsepalvelu /Basic Self Service**

- Online-itsepalveluportaali: 24 tuntia / vuorokausi 7 vuorokautta / viikko
- Online puheluiden kirjaus: 24 tuntia / vuorokausi 7 vuorokautta / viikko
- Online tekninen tuki: 24 tuntia / vuorokausi 7 vuorokautta / viikko
- Online varaosien tilaus: 24 tuntia / vuorokausi 7 vuorokautta / viikko
  - Suunniteltu vasteaika: 2 Työpäivää: Valitut alueet
    - HDS varaa palauttamattomien osien laskutusosoikeuden
- Online ohjelmiston/laiteohjelmiston päivitykset: 24 tuntia / vuorokausi 7 vuorokautta / viikko
- Etäpuhelintuki: Paikallinen virka-aika: Ma-Pe (lukuun ottamatta julkisia lomapäiviä)
  - Suunniteltu vasteaika: 4 Hours

### **Tehostettu itsepalvelu/Enhanced Self Service / Remote**

- Online-itsepalveluportaali: 24 tuntia / vuorokausi 7 vuorokautta / viikko
- Online puheluiden kirjaus: 24 tuntia / vuorokausi 7 vuorokautta / viikko
- Online tekninen tuki: 24 tuntia / vuorokausi 7 vuorokautta / viikko
- Online varaosien tilaus: 24 tuntia / vuorokausi 7 vuorokautta / viikko
  - Suunniteltu vasteaika: Seuraava työpäivä: Valitut alueet
    - HDS varaa palauttamattomien osien laskutusosoikeuden
- Online ohjelmiston/laiteohjelmiston päivitykset: 24 tuntia / vuorokausi 7 vuorokautta / viikko
- Etäpuhelintuki: Paikallinen virka-aika: Ma-Pe (lukuun ottamatta julkisia lomapäiviä)
  - Suunniteltu vasteaika: 4 Hours

Yleiskuvaus itsepalvelun sisältävistä

<b>Kuvaus</b>	<b><u>Basic</u></b>	<b><u>Enhanced Remote</u></b>
Itsepalvelu portaali 24/7	■	■
Puheluiden kirjaus 24/7	■	■
Online Tekninen tuki 24/7	■	■
Online Vaeaosientilaus 24/7	■	■
- Osien toimituksen suunniteltu vasteaika	Advanced Exchange 2 työpäivää	Advanced Exchange Seuraava työpäivä
Etäpuhelintuki	Paikallinen virka-aika Ma-pe	24/7
- Suunniteltu vasteaika	4 tuntia	4 tuntia
Online ohjelmiston/laiteohjelmiston päivitykset 24/7	■	■

### 3. Saatavuus matriisi

<u>Tuote/Tuoteperhe</u>	<u>Basic Self-Service/Perus Itsepalvelu</u>	<u>Remote and Enhanced Self-Service/Tehostettu itsepalvelu</u>	<u>Weekday Basic Palvelu-taso</u>	<u>Standard Palvelu-taso</u>	<u>Premium Palvelu-taso</u>	<u>Takuu palvelu Ja Takuu-Plus palvelu</u>	<u>Ylläpito palvelu ja Ylläpito-Plus palvelu</u>
Available Service Period	Warranty & Post-Warranty	Warranty & Post-Warranty	Warranty & Post-Warranty	Warranty & Post-Warranty	Warranty & Post-Warranty	Warranty Period	Post-Warranty Period
Hitachi Simple Modular Storage <b>SMS</b>	■	■	■				
Hitachi Workgroup Modular Storage <b>WMS</b>			■	■	■		
Hitachi Adaptable Modular Storage <b>AMS 200 / 500 /1000</b>			■	■	■		
Hitachi Unified Storage <b>HUS 110 / 130 /150</b>		■ HUS 110	■	■	■		
Hitachi Network Attached Storage <b>HNAS / HUS File Option</b>			■	■	■		
Hitachi Adaptable Modular Storage <b>AMS 2100 / 2300 / 2500</b>			■	■	■		
Hitachi Network Storage Controller <b>NSC55 / USP-VM</b>				■	■		
Hitachi Universal Storage Platform® <b>USP / USP-V</b>				■	■		
Hitachi Virtual Storage Platform <b>VSP</b>						■	■
Hitachi Compute Products Blade <b>HCB</b> Rack <b>HCR</b>			■	■	■		

Huom: Tuotteiden takuehdot ja -ajat ovat määritelty Tuki- ja ylläpitoehdoissa

## Remote Software Support

- Puheluiden kirjaus
- Puhelintuki
- Ohjelmistojen päivitys