

CONDITIONS GENERALES DE GARANTIE ET DE MAINTENANCE

Si vous avez signé un contrat de vente avec HDS (« Contrat »), ces Conditions Générales de Garantie et de Maintenance (« CGGM ») doivent être lues en parallèle avec les conditions applicables du Contrat. Les termes commençant par une majuscule auront le sens défini dans le Contrat. Si vous n'avez pas signé de contrat de vente ou de contrat de service avec HDS ou avec un Prestataire de Services Agréé (PSA), ces CGGM (en ce compris les Conditions Additionnelles stipulées à l'Article 15) s'appliquent à la garantie, à l'installation, aux services de maintenance et de support HDS que vous avez achetés auprès d'un distributeur HDS agréé.

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 nonante (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 réusinés, 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 qui n'a pas été retourné à HDS endéans les 60 jours calendaires et qui ne sont pas couverts par une option de rétention valable, vous seront facturés au tarif en vigueur pour les pièces de rechange.
- (c) Si le scellé d'un Module de rechange est brisé 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 C. 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 C.

4. Services de maintenance proposés en self-service

Les Services suivants de maintenance sont proposés en self-service :

- (a) L'accès à un site de self-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 Correctif technique améliorant 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 Patches 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 self-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 Contrat ou Commande/Annexe y afférente et décrits plus en détail dans l'Annexe B.
- (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 (« **Services Facturables** »). 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 des dispositions applicables du Contrat.
- (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 Propriétaire intellectuelle d'Hitachi selon la définition fournie dans le Contrat. 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 self-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.

14. Définitions

Annexe : tout document signé afin de compléter ou modifier ces CGGM.

Correctif(s) Technique(s) : les modifications de conception des Equipements ou du microcode destinées à améliorer les fonctionnalités et les performances des Equipements. Les Correctifs Techniques sont habituellement développés et distribués par le fabricant des Equipements.

Equipement(s) : matériels et pièces de rechange.

Logiciel(s) : le code objet (i) des micrologiciels incorporés aux Equipements afin de les doter de leurs fonctionnalités de base (les « **Logiciels d'Exploitation** »), (ii) des logiciels complémentaires fournis par HDS (les « **Programmes** ») et (iii) de toute Mise à Jour (telle que définie dans les Termes et Conditions en Ligne), de même que la documentation et les spécifications y afférentes.

Logiciel(s) de Tiers : tout logiciel inclus dans ou constituant un Produit de Tiers. Il convient de noter que lorsqu'un Logiciel de Tiers, ne faisant pas l'objet d'une licence spécifiée dans les Termes et Conditions en Ligne, contient des Logiciels Libres Intégrés de Tiers (tels que définis dans les Termes et Conditions en Ligne), le Client devra consulter la licence applicable à ces derniers.

Matériaux de Maintenance: outils de diagnostic et/ou de dépiage, comprenant sans limitation, le Logiciel Hi-Track®, les micrologiciels et la documentation y relative, les ordinateurs personnels ou notebooks, les manuels de maintenance et toute autre documentation.

Mise(s) à jour : les versions ultérieures et corrections d'erreurs relatives aux Logiciels précédemment édités par HDS, tels qu'énumérés au sein de la liste des prix produits de HDS en l'état de sa dernière mise à jour.

Module de Rechange : un sous-ensemble de composants scellé en usine et remplacé comme un tout tant qu'il n'a pas été livré sur le site du Client.

Patches: modifications apportées par HDS au Logiciel qui rendent le Logiciel substantiellement conforme aux Spécifications Publiées le concernant.

Produit(s) : tout Equipement et/ou Logiciel disponible à la vente, tels qu'énumérés au sein de la liste des prix produits de HDS en l'état de sa dernière mise à jour.

Problème : circonstance dans laquelle un Produit HDS ne fonctionnera pas d'une manière substantiellement conforme aux Spécifications Publiées le concernant.

Produit(s) de Tiers : tout Equipement ou Logiciel fourni à HDS par toute autre partie qu'Hitachi Limited, pour une distribution directe ou indirecte aux clients finaux.

Service(s) de Maintenance et de Support : les services de maintenance des Equipements, et de support des Logiciels, décrits en détail dans les présentes CGGM.

Services de Support Logiciel : support requis pour une utilisation normale du Logiciel en conformité avec les Spécifications Publiées.

Services Facturables : Services non compris ou exclus du champ des Services de Garantie et de Maintenance décrits dans ces CGGM.

Service(s) Professionnel(s) : les services d'adaptation de logiciels, de transfert de données et tous autres services.

Spécifications Publiées : les spécifications Produits en vigueur au moment de l'acceptation de la Commande.

Taxe : toute taxe, droit ou impôt (y compris les retenues à la source et la TVA).

Version en Cours : La plus récente version du Logiciel proposée par HDS.

15. Conditions additionnelles

Les conditions suivantes s'appliquent si, et seulement si, vous n'avez pas signé de contrat de vente ou de services avec HDS ou avec un Prestataire de Services Agréé, mais que vous avez acheté auprès d'un distributeur HDS agréé.

Prix et Paiement

Vous vous engagez à payer les montants facturés au titre de la fourniture des Services endéans les 30 jours de la date de facture. En cas de retard de paiement, HDS pourra facturer des intérêts de retard ou interrompre l'exécution de tout ou partie des Services. Vous vous engagez également à payer toutes les Taxes éventuellement occasionnées en vertu de ces CGGM, qu'elles aient ou non fait l'objet d'une facturation par HDS.

Limitations de responsabilité

Sauf en cas de responsabilité découlant des cas suivants : dol, décès ou dommages corporels imputables à des actes volontaires ou à des omissions à caractère négligent et dans la mesure non interdite par la loi applicable : (a) la responsabilité globale maximale de HDS au titre de l'ensemble des demandes (y compris en violation de contrat ou de garantie, ou en matière civile y

compris à titre de négligence) induites par les présentes CGGM, ne pourra excéder la somme de cinquante mille dollars (50.000 USD) ou l'équivalent dans la monnaie en cours dans la Juridiction de Référence au jour de la réclamation et (b) HDS ne vous sera en aucun cas redevable au titre de (i) toutes pertes, directes ou indirectes, de chiffre d'affaire, de revenu, de profits, de clientèle, d'usage, de données ou de commandes transmises par voie électronique ainsi que de (ii) tous dommages ou pertes indirects. Ces exclusions s'appliqueront en toutes circonstances que ces dommages surviennent de l'exécution de ces CGGM ou du non-respect de ces CGGM, d'une rupture de Garantie ou d'une faute ou d'une négligence et ce, même si HDS avait été avertie préalablement de la possibilité de la survenance de ces dommages. Ces limitations et exclusions de responsabilité s'appliqueront même au cas où un remède exclusif prévu par les présentes CGGM se révélerait inopérant.

Droit applicable

Sauf si les parties ont convenu par écrit que le droit d'une autre juridiction s'applique, les présentes CGGM sont régies par le droit de la Juridiction de Référence et compétence exclusive est attribuée aux cours et tribunaux de la Juridiction de Référence. Les parties conviennent d'exclure, dans la mesure permise par la loi, toute application des dispositions de la Convention des Nations Unies, régissant les contrats relatifs aux ventes internationales de marchandises, conclue à Vienne le 11 avril 1980.

Dans cet Article 15, par « Juridiction de Référence », on entend la juridiction dans laquelle l'entité HDS qui vous a vendu les Produits est établie.

Annexe A

Période de garantie / Services

TYPE	PRODUIT/FAMILLE	PERIODE DE GARANTIE	SERVICES EN GARANTIE
Equipement	Simple Modular Storage (SMS)	36 mois (3 ans)	Libre-service de Base
Equipement	Workgroup Modular Storage (WMS)	12 mois (1 an)	De Base (jours ouvrés)
Equipement	Adaptable Modular Storage (AMS)	12 mois (1 an)	De Base (jours ouvrés)
Equipement	Hitachi Unified Storage (HUS)	12 mois (1 an)	A distance
Equipement	Network Storage Controller (NSC)	24 mois (2 ans)	Standard
Equipement	Universal Storage Platform (USP)	36 mois (3 ans)	Premium
Equipement	Virtual Storage Platform (VSP)	36 mois (3 ans)	Maintenance
Equipement	Hitachi Compute Blade (HCB)	36 mois (3 ans)	A distance
Equipement	Hitachi Compute Rack (HCR)	12 mois (1 an)	A distance
Equipement	Hitachi Unified Storage (HUS) File Option	12 mois (1 an)	De Base (jours ouvrés)
Equipement	Hitachi Network Attached Storage (HNAS)	12 mois (1 an)	De Base (jours ouvrés)
Logiciels	Logiciels	3 mois (90 jours)	Limité aux supports

Annexe B

1. Services d'installation

Installation étendue / Installation

- Etat des lieux téléphonique avant livraison afin de confirmer l'alimentation électrique, le lieu d'implantation des Equipements, l'accès et vos attentes
 - Consultation téléphonique afin de déterminer la configuration optimale
 - Inspection physique (avaries de transport)
 - Connexion physique (alimentation et interfaces câblées)
 - Installation de compléments et/ou d'options le cas échéant, y compris l'activation des fonctionnalités logicielles
 - Installation du gestionnaire des ressources et de la configuration en utilisant votre PC
 - Consultation afin de déterminer la configuration et l'exploitation optimales
 - Configuration complète de TOUTES les unités logiques (LUN) afin d'en assurer l'accessibilité depuis chacun des systèmes hôtes
 - ✓ Maximum de cinq (5) hôtes / serveurs – cinq (5) LUN par hôte / serveur
 - Installation, configuration et test de l'outil Hi-Track
 - Confirmation des dispositions de maintenance et des procédures de traitement des appels
 - Formation à la manipulation de base des équipements et à la configuration
- ✓ NB : l'installation physique des *Host Bus Adapters* (HBA) n'est pas incluse
- ✓ Le Service Installation Plus est proposé dans certains cas, en contrepartie d'une redevance journalière

Annexe C

1. Services de maintenance sur site

Niveau de Service de Base jours ouvrés

- Enregistrement des appels
- Support téléphonique
- Hi-Track
- Maintenance corrective : réparations
- Pièces de rechange HSMS : le client est responsable du remplacement du disque dur
- Mises à jour du microcode HSMS : responsabilité du client
- Correctifs techniques
- Maintenance préventive
- Période de disponibilité : de 8h à 17h du lundi au vendredi (sauf jours fériés)
- Objectif de délai de réponse : Jour ouvré suivant
- ✓ Vérifier la disponibilité dans votre cas précis

Niveau de Service Standard

- Enregistrement des appels
- Support téléphonique
- Hi-Track
- Maintenance corrective : réparations
- Pièces de rechange
- Mises à jour du microcode : de 8h à 17h du lundi au vendredi (sauf jours fériés)
- Correctifs techniques de 8h à 17h du lundi au vendredi (sauf jours fériés)
- Maintenance préventive de 8h à 17h du lundi au vendredi (sauf jours fériés)
- Période de maintenance : 24/24 et 7/7
- Objectif de délai de réponse : 4 heures si cas critique
- ✓ Vérifier la disponibilité dans votre cas précis
- ✓ Approbation préalable requise
- ✓ Service disponible dans un rayon de 80km autour du centre de service Hitachi Data Systems le plus proche

Niveau de Service Premium

- Enregistrement des appels
- Support téléphonique
- Hi-Track
- Maintenance corrective : réparations
- Pièces de rechange
- Mises à jour du microcode
- Correctifs techniques
- Maintenance préventive
- Période de disponibilité : 24/24 et 7/7
- Objectif de délai de réponse : 2 heures si cas critique
- ✓ Vérifier la disponibilité dans votre cas précis
- ✓ Approbation préalable requise
- ✓ Service disponible dans un rayon de 80km autour du centre de service Hitachi Data Systems le plus proche

Virtual Storage Platform

Service en Garantie *disponible pendant la Période de Garantie*

Service de Maintenance *disponible après expiration de la Période de Garantie*

- Enregistrement des appels
- Support téléphonique
- Hi-Track
- Maintenance corrective : réparations
- Pièces de rechange
- Mises à jour du microcode
- Correctifs techniques
- Maintenance préventive
- Période de disponibilité : 24/24 et 7/7
- Objectif de délai de réponse : 4 heures si cas critique
- ✓ Vérifier la disponibilité dans votre cas précis
- ✓ Approbation préalable requise
- ✓ Service disponible dans un rayon de 80km autour du centre de service Hitachi Data Systems le plus proche

Virtual Storage Platform

Service en Garantie Plus *disponible pendant la Période de Garantie*

Service de Maintenance Plus *disponible après expiration de la Période de Garantie*

- Enregistrement des appels
- Support téléphonique
- Hi-Track
- Maintenance corrective : réparations
- Pièces de rechange
- Mises à jour du microcode
- Correctifs techniques
- Maintenance préventive
- Période de disponibilité : 24/24 et 7/7
- Objectif de délai de réponse : 2 heures si cas critique
- ✓ Vérifier la disponibilité dans votre cas précis
- ✓ Approbation préalable requise
- ✓ Service disponible dans un rayon de 80km autour du centre de service Hitachi Data Systems le plus proche

Host Bus Adaptors – Service sur site/Niveau de service unique (tous produits de stockage)

- Enregistrement des appels
- Support téléphonique
- Maintenance corrective : réparations
- Pièces de rechange
- Période de disponibilité : 24/24 et 7/7
- Retour-Dépôt: échange
- Envoi le jour même

Résumé général des services sur site

Livrable	<u>Service de Base jours ouverts</u>	<u>Service Standard Garantie Maintenance (Note 1)</u>	<u>Service Premium Garantie Plus Maintenance Plus (Note 2)</u>
Objectif de délai de réponse	Jour ouvré suivant	4h	2h
Enregistrement des appels	■	■	■
Support téléphonique	■	■	■
Hi-Track	■	■	■
Maintenance corrective	■	■	■
Pièces de rechange	■	■	■
Maintenance préventive	■	De 8h à 17h du lundi au vendredi	■
Mises à jour du microcode	■	De 8h à 17h du lundi au vendredi	■
Correctifs techniques	■	De 8h à 17h du lundi au vendredi	■
Période de disponibilité	De 8h à 17h du lundi au vendredi	24/7	24/7

Note 1 : **Garantie & Maintenance** – *Virtual Storage Platform* seulement

Note 2 : **Garantie Plus & Maintenance Plus** – *Virtual Storage Platform* seulement. L'objectif de délai de réponse peut varier d'un client à l'autre et d'une zone géographique à l'autre

2. Services de maintenance en self-service par l'utilisateur final

Self-service de base

- Portail de self-service en ligne : 24/24 et 7/7
- Enregistrement d'appels en ligne : 24/24 et 7/7
- Support technique en ligne : 24/24 et 7/7
- Commande de pièces de rechange en ligne : 24/24 et 7/7
 - Objectif de délai de réponse : 2 jours ouvrés selon localisation
 - Autorisation de crédit préalable
- Mise à jour des logiciels en ligne : 24/24 et 7/7
 - Support téléphonique à distance : de 8h à 17h du lundi au vendredi (sauf jours fériés)
 - Objectif de délai de réponse : 4 heures

Self-service étendu / A distance

- Portail de self-service en ligne : 24/24 et 7/7
- Enregistrement d'appels en ligne : 24/24 et 7/7
- Support technique en ligne : 24/24 et 7/7
- Commande de pièces de rechange en ligne : 24/24 et 7/7
 - Objectif de délai de réponse : Jour ouvré suivant selon localisation
 - Autorisation de crédit préalable
 - Mise à jour des logiciels en ligne : 24/24 et 7/7
- Support téléphonique à distance : 24/24 et 7/7
 - Objectif de délai de réponse : 4 heures

Résumé général de l'offre en self-service

Livrable	Self-service de base	Self-service étendu A distance
Portail de self-service en ligne 24 X 7	■	■
Enregistrement d'appels en ligne 24 X 7	■	■
Support technique en ligne 24 X 7	■	■
Commande pièces de rechange en ligne 24 X 7	■	■
- Délai de réponse objectif : pièces de rechange - Avec autorisation de crédit préalable	Echange anticipé 2 jours ouvrés	Echange anticipé Jour ouvré suivant
Support téléphonique à distance	De 8h à 17h du lundi au vendredi	24 X 7
- Objectif de délai de réponse	4 heures	4 heures
Mise à jour des logiciels en ligne 24 X 7	■	■

3. Matrice de disponibilité

Produit/famille	<u>Self-service de Base</u>	<u>Service à distance et Self-service étendu</u>	<u>Service de Base jours ouvrés</u>	<u>Niveau de Service Standard</u>	<u>Niveau de Service Premium</u>	<u>Service Standard Garantie Maintenance (Note 1)</u>	<u>Service Premium Garantie Plus Maintenance Plus (Note 2)</u>
Disponibilité du Service	Garantie & Post Garantie	Garantie & Post Garantie	Garantie & Post Garantie	Garantie & Post Garantie	Garantie & Post Garantie	Garantie	Post Garantie
Hitachi Simple Modular Storage HSMS	■	■	■				
Hitachi Workgroup Modular Storage WMS			■	■	■		
Hitachi Adaptable Modular Storage AMS 200 / 500 /1000			■	■	■		
Hitachi Unified Storage HUS 110 / 130 /150		■ HUS 110	■	■	■		
Hitachi Network Attached Storage HNAS / HUS File Option			■	■	■		
Hitachi Adaptable Modular Storage AMS 2100 / 2300 /2500			■	■	■		
Hitachi Network Storage Controller NSC55 / USP VM				■	■		
Hitachi Universal Storage Platform® USP / USP V				■	■		
Hitachi Virtual Storage Platform VSP						■	■
Hitachi Compute Products Blade HCB Rack HCR			■	■	■		

Les conditions et périodes de garantie sont définies dans les CGGM.

Support Logiciel à distance

- Enregistrement des appels
- Support téléphonique
- Versions en Cours et Mises à jours du Logiciel

