

## HITACHI VANTARA 保修、维护和支持条款

如果贵方已与Hitachi Vantara LLC或其关联方（“日立”）或日立合作伙伴就购买日立产品和/或日立服务签订有《直接采购协议》或其他形式的供应协议（“协议”），则本保修、维护和支持条款及通过援引纳入其中的所有条款（合称本“WMS条款”）均适用于协议，并须结合协议中的条款与条件解读。如果贵方并未直接与日立签订协议，且也没有通过另行与日立ASP（授权服务提供商）签订协议获得维护和支持服务，贵方除须遵守本WMS条款的其他规定外，还须遵守第19条中的附加条款和条件。

贵方若要了解关于维护和支持服务计划及贵方维护和支持服务范围的其他与服务相关详细信息的进一步说明（合称“计划”），请参见以下网站上的信息：<https://www.hitachivantara.com/en-us/pdf/specifications/hitachi-support-service-descriptions-and-deliverables.pdf>；相关计划说明（“服务说明”）可在以下网站获取：<https://www.hitachivantara.com/en-us/services/customer-support.html>。计划和说明构成本WMS条款的内容，并且通过援引方式纳入本WMS条款。贵方同意并承认，日立可以不时更新计划和说明，而且计划和说明更新版自其发布之日起，将构成本WMS条款的内容，并且通过援引方式纳入本WMS条款。

### 保修条款

#### 1. 保修期与救济

- (a) 日立向贵方保证，在保修期内，若贵方妥善、正常使用产品，产品将按照其已公布产品规范运行。保修期自保修起始日开始起算。
- (b) 若任何第三方产品适用第三方许可人依据独立的第三方最终用户许可协议（或最终用户许可协议）提供的保证，第1（a）条中的日立保证对该第三方产品不适用。
- (c) 根据本WMS条款第6条中的除外规定，如果贵方就某个瑕疵提出有效的保修申请，日立应依据本WMS条款的规定就该瑕疵提供保修服务。贵方只有在保修期内向当地日立支持服务联络中心提出书面保修申请方才有效，而且贵方须在发现该瑕疵后七（7）天内提交该申请。如果日立自主决定认为根据当时的情形，其提供的保修服务无法补救该瑕疵，则日立会就该瑕疵物品向贵方退款，前提是贵方及时将瑕疵物品退还给日立。本第1（c）条所述的救济是日立对贵方承担的唯一、排他性责任，也是贵方就日立违反第1（a）条中保证的行为，享有的唯一、排他性救济。
- (d) 日立承诺并保证，日立将根据良好的行业惯例，专业、技术精湛地向贵方提供服务。如果日立未能满足本保证，日立将重新提供适用的服务，以尽快纠正不符合要求的情况，但应在双方书面商定的期限内，但前提是贵方已在引发该服务故障的原保修服务之日后三十（30）个日历日内书面通知日立，说明不合格的性质和程度，并且日立接受该申请。如果在上述期间内没能纠正不符合要求的情况，贵方可以：（i）再给日立一次纠正不符合要求的情况的机会，在这种情况下，上述程序和时限将再次适用；或（ii）终止适用的协议或工作说明书，并将不符合要求的工作成果或可交付成果（如有）退还日立，届时，日立将就贵方先前为日立提供的不符合要求的工作成果和/或可交付成果的所支付的费用进行退款。此项救济是日立对

贵方承担的唯一、排他性责任，也是贵方就日立违反本第1（d）条中保证的行为，享有的唯一、排他性救济。

- (e) 除本WMS条款和协议另有明确说明外，所有明示或默示的条件、陈述和保证，包括关于适销性、质量满意度、特定用途适用性及非侵权性的任何默示保证或条件，均在法律允许的最大范围内排除在双方有效约定之外。日立并不保证任何产品或服务都会不中断、安全地或无错误地运行。日立对本WMS条款第1条所述保证以外的其他产品或服务保证不承担任何责任或义务。

## **维护和支持条款**

### **2. 维持和支持计划**

- (a) 在遵守本WMS条款并且贵方享受有效的支持服务且已向日立全额支付相关费用的前提下，日立应按照贵方已发送给日立或日立合作伙伴的订单所指明的计划，提供相关产品的维护和支持服务。贵方的日立合作伙伴无权向贵方提供该等服务，除非其同时也获得担任服务合作伙伴的授权。
- (b) 日立可能在某些地区不提供维护和支持服务，而且计划可能因地区不同而有所差别，或者可能会额外收费。此外，维护和支持服务可能会根据设备、产品类型或系列而有所差异，具体见服务说明所述。

### **3. 服务合作伙伴**

- (a) 日立可以授权第三方就日立产品，向贵方提供维护和支持服务（“服务合作伙伴”）。服务合作伙伴可以为（i）“ISP”（独立服务提供商）或者（ii）“ASP”（授权服务提供商）。
- (b) 日立可授权其独立服务提供商依据本WMS条款，代表日立向贵方提供维护和支持服务，但是日立仍应对其独立服务提供商向贵方提供的该等服务承担责任。但是，对于授权服务提供商在履行维护和支持服务过程中的作为或不作为，日立并不向贵方承担因此产生的责任。该履行依据贵方与授权服务提供商签订的合同条款，属于贵方与授权服务提供商之间的事项。

### **4. 设备维护服务的范围**

根据本WMS条款第6条中的除外规定，日立设备维护包括以下内容：

- (a) 监督和安装日立认为与设备相关的且影响设备可靠性的工程变更；
- (b) 设备的预防性维护，包括不能使用的零部件的必要润滑处理、调整或更换；及
- (c) 设备的不定期维护，包括日立确定有必要进行的不能使用的零部件的修理、调整或更换，具体见相关计划项下服务时间范围部分。

### **5. 软件支持服务的范围**

- (a) 根据本WMS条款第6条中的除外规定，日立软件支持服务包括根据已公布产品规范，通过以下方式就软件的正常使用提供的支持服务：

- (i) 为了以下目的，开展远程电话支持或通过日立支持门户提供支持：

- (A) 确定瑕疵及其产生根源，并协助处理该瑕疵；
  - (B) 提供更新程序安装指导；及
  - (C) 回答微小的“即时”软件信息问询；
- (ii) 日立自行决定是否开展现场介入（如有必要）和提供补丁和修复以及服务包（如有必要）；及
- (iii) 日立在公开发布更新程序时，提供更新程序的访问方式。日立可能会对更新程序和/或升级收取额外费用。如果日立向普通客户群体提供更新程序，日立不会就该等更新程序的访问方式，另行收取费用。
- (b) 只有在日立向装有操作软件（包括基于阵列的软件）的设备提供维护的情况下，日立才提供操作软件（包括基于阵列的软件）支持。日立在上文第5（a）条项下是否负有提供软件支持的义务，取决于以下条件是否得到满足：
- (i) 该软件须具有一个当前有效的许可；
  - (ii) 涉及该软件的支持服务协议现行有效且所有款项均已全额付清；及
  - (iii) 该软件须采用日立支持的配置运行，相关详情见已公布产品规范。

如果贵方的软件许可由于任何原因（包括将该许可让与或转让给其他方）而终止，则日立就相关软件提供支持服务的义务应随之终止。

## 6. **保修、维护和支持的除外规定**

### (A) 服务除外规定

本 WMS 条款第 1 条中的日立保修服务以及第 4 条和第 5 条中的维护和支持服务范围不适用于以下各项，并将以下各项排除在外：

- (a) 由于以下原因而产生的任何产品或产品中的数据损失、损害或者产品瑕疵：
- (i) 日立或其服务合作伙伴以外的任何其他方的作为或不作为，包括但不限于日立或其服务合作伙伴以外的任何其他方对产品进行的不当安装或维护或对软件进行修改、增强或自定义操作；
  - (ii) 事故、自然灾害、运输、疏忽、使用不当、不适当的维护或因正常普通使用以外的任何其他原因而产生的损耗或损毁；
  - (iii) 在由贵方或贵方代表控制环境的环境可控数据中心之外使用产品（除非该产品被指定在环境可控的数据中心以外使用），或者贵方未能按照日立的明确规定，在数据中心为产品提供和维持适当的运行环境（包括但不限于电力故障、空调和湿度控制故障、环境污染、超过85dB(A)的噪音水平或不合理的或过度的振动以及，如适用，贵方未能按照本WMS条款第16条提供的适用于产品环境的任何项目）；
  - (iv) 产品的使用方式不符合已公布产品规范，或者超出贵方就软件享有的被许可权利范围；

- (v) 由于任何产品或贵方系统、运行环境、任何产品与其他机器或装置之间的机械或电气连接的任何间隙、过盈、变更、增补或修改，而导致任何服务不可用，或者增加了日立或其服务合作伙伴的服务工作人员或代表提供该等服务的难度；
  - (vi) 未经日立事先书面同意而对日立产品进行修改，包括本WMS条款第4（a）条所述工程变更以及第8（b）条所述软件安装服务以外的任何其他工程变更；
  - (vii) 未经日立事先书面同意，对产品进行清洗、喷漆、重新抛光、翻新或实施外部工程；或
  - (viii) 未经日立事先书面同意，迁移、重新布置或重新配置设备、磁盘或电缆，增加布线，或者修整此前已整理好的可运行的场地；或
  - (ix) 贵方未能进行日立所要求或推荐的更新，以安装日立所要求或推荐的补丁和修复。
- (b) 配件、附件或其他装置的安装或拆除，或者添置供应品；
  - (c) 对并非由日立供应的其他软件、配件、附件、机器、系统或其他装置所提供的支持；
  - (d) 针对未与日立设备一起安装和使用的日立主机总线适配器/HBA（“主机总线适配器”）设备，提供的维护或其他服务；
  - (e) 日立主机总线适配器在贵方环境内的物理安装、拆卸和更换；
  - (f) 由日立服务组织或相关服务合作伙伴根据另外的工作说明书规定的范围提供的专业服务和培训；
  - (g) 对与设备或软件无关的瑕疵进行的诊断和/或纠正；及
  - (h) 可以通过安装最新的强制性更新程序或版本对任何故障予以预防的补救服务。
  - (i) 生命周期结束或者为评估目的所提供的产品或版本，日立自行明确同意提供的除外。
  - (j) 第三方公共云提供商的作为或不作为。
- (B) 现场可更换单元
    - (a) 设备可能含有用过或重新生产的部件，无论是否存在这种情况，日立在本WMS条款第1条中做出的保证仍应适用。如果日立已向贵方运送现场可更换单元/FRU（“现场可更换单元”），以更换任何保修服务或维护和支持服务履行过程中拆下的产品部件，被拆下的部件将属于日立的财产，而现场可更换单元归贵方所有。如果（i）任何被拆下的部件未在拆下之日后十五（15）个日历日内返还给日立；或者（ii）届时有效的保留选择权对该等部件并不适用，日立可按照日立届时有效的零部件价目表，向贵方收取该等部件的费用。
    - (b) 贵方应对任何被拆下的产品部件所含有的数据和其他保密信息负责，贵方须自行做出安排，删除该等数据。如果根据贵方须遵守的安全要求，贵方不应从贵方经营场所移除该等数据，且贵方无法适用有效的保留选择权，则贵方应负责确保删除该等数据。如果贵方要求日立为贵方删除数据，日立可以另行向贵方收取费用。

- (c) 在限制本WMS条款第2 (a) 条规定的前提下, 贵方允许除日立或日立独立服务提供商以外的任何其他主体破坏现场可更换单元的原厂密封的, 将导致贵方无权获得全部的保修服务和/或维护和支持服务。

## 7. 远程监测服务

- (a) 维护和支持服务包括 Hitachi Remote Ops服务, 如适用。Hitachi Remote Ops服务的所有权利、所有权和权益, 包括用于提供Hitachi Remote Ops服务的所有材料, 均由日立或其许可人保留, 贵方并没有就Hitachi Remote Ops服务获得任何许可。
- (b) 日立提供Hitachi Remote Ops服务时, 不会向贵方收取费用, 但是贵方须自费提供并维护日立在实施和提供Hitachi Remote Ops服务时所需的所有通信线路、显示器、个人电脑、调制解调器和访问方式。
- (c) 如果协议 (或协议项下供应的任何维护和支持服务) 或贵方与日立授权服务提供商另行签订的服务合同终止, 贵方应允许日立禁用Hitachi Remote Ops服务, 并从贵方经营场所拆卸和清除日立为提供该被终止的服务时所用的所有材料。
- (d) 日立在向贵方提供Hitachi Remote Ops服务时, 不会访问贵方的数据。对于贵方因日立提供Hitachi Remote Ops服务而向日立提供的所有密码, 日立均将予以保密。
- (e) 对于不会导致任何服务活动或日立留存呼叫记录的某些适格设备, 日立可以提供Hitachi Remote Ops服务以外的其他远程监测服务。若要了解更多详细信息, 请参见服务说明。
- (f) 如果贵方不允许日立提供Hitachi Remote Ops服务, 未能注册Hitachi Remote Ops服务, 或者禁用或阻碍设备上的Hitachi Remote Ops服务, 贵方承认日立将无法提供其在提供维护和支持服务时所必需的远程诊断和监测服务以及适用的重要通知 (包括但不限于安全事件通知)。在此种情况下, 日立既不对未能履行任何服务级别的响应时间承诺或服务保证承担责任, 也不对其在根据本WMS条款提供维护和支持服务时发生的任何延误承担责任。日立可以尽合理努力, 帮助处理贵方通知日立的任何瑕疵, 但是如果日立是基于或依赖贵方或贵方任何代表提供给日立的评估结果或信息做出任何努力, 则产生的风险应由贵方承担。在此种情况下, 日立可以向贵方另行收取费用, 以提供维护和支持服务。

## 8. 安装服务

- (a) 根据本WMS条款第8 (b) 条的规定和第8 (c) 条的规定, 日立应就产品提供相关订单所列明的安装服务。
- (b) 日立可以就软件提供现场安装服务 (如果日立建议软件必须由日立进行安装), 并另行收费。日立的安装完成后, 不意味着软件可投入生产; 投产软件是一项专业服务。如果贵方在标准安装服务基础之上要求软件投产或者增加额外功能, 日立可以要求贵方就该等服务另行签订工作说明书, 而且日立应有权按照该工作说明书, 基于贵方的要求以及软件和/或设备, 向贵方另行收取费用。日立将提前通知贵方该等专业服务所适用的费用。
- (c) 安装服务不包括以下各项:
- (i) 设备的物理选址;

- (ii) 所有电气作业，包括将设备电源与贵方电源连接；
- (iii) 任何操作系统的开发和测试；
- (iv) 计算机机房规划服务；
- (v) 性能调试；
- (vi) 高级操作员培训；
- (vii) 任何非日立设备的迁移；
- (viii) 存储系统测试阶段以后的现场待命服务；
- (ix) 被更换设备的拆卸；
- (x) 在可适用的计划所涵盖的时间范围之外的设备安装；
- (xi) 出席贵方会议；
- (xii) 存储区域网（SAN）的设计、集成和实施；或
- (xiii) 实施软件投产。

## 9. 另行收费的服务

如果贵方要求日立提供以下各项服务：

- (i) 本WMS条款第6条或第8（c）条中所述的任何“除外”服务；
- (ii) 贵方支持计划的服务时间范围以外或支持区域以外的任何维护和支持服务；
- (iii) 日立已（在本WMS条款中或其他地方）说明可能须另行收费的任何其他活动或任务；或
- (iv) 据日立合理判定系本WMS条款“适用范围以外”的任何其他服务，

日立可以按照其届时有效的收费标准或固定费用报价，自行酌情同意向贵方提供相关服务（“计费服务”）。

## 10. 无效安排与重新认证

- (a) 未经日立事先书面同意，贵方无权从事任何以下操作：
  - (i) 移动或迁移设备的任何部件（包括将任何磁盘从一项设备迁移至另一项设备）；或者
  - (ii) 允许日立授权服务工作人员或代表（例如日立服务合作伙伴）以外的任何第三方履行任何产品的维护和/或支持服务或者维修任何产品。

贵方实施前述行为的，将丧失就该产品获得保修、维护和支持服务的权利。贵方需要就相关产品获得重新认证，才可将产品重新纳入贵方计划。

- (b) 贵方不得在受到美国商务部、美国财政部以及任何其他美国或外国机构或部门的相关出口法律、限制和规定所禁止的任何设备或禁止的任何国家/地区的公共云上安装软件。

- (c) 如果贵方的保修、维护和/或支持服务根据本WMS条款第10(a)或(b)条规定已无效，或者维护和支持服务根据本WMS条款第11条规定终止，且贵方希望恢复所有或部分受影响产品的维护和支持服务，则贵方须就相关产品获得日立或日立服务合作伙伴的重新认证，以使本WMS条款项下的日立义务继续对该产品适用。日立应按照届时有效的收费标准，就重新认证以及将受影响产品恢复至良好运行状态（正常磨损除外）所需的其他维修，向贵方收取费用。

## 11. 维护和支持服务的续期和终止

- (a) 在不限制日立在本WMS条款或适用法律下享有的任何其他权利的前提下，日立有权在以下情况下，随时向贵方发出书面通知，终止所有或任何维护和支持服务：
- (i) 未经日立事先书面同意，贵方将贵方设备或任何软件转让给其他人员或实体，或者以任何方式迁移设备或任何软件；
  - (ii) 因日立或其授权服务工作人员以外的任何其他方的事故、疏忽或滥用，自然灾害，不适当运行环境的影响，或者日立或其服务合作伙伴以外的任何其他方对设备或任何软件进行不当安装或维护，从而导致设备或任何软件遭受损害；
  - (iii) 设备或任何软件的使用不符合已公布产品规范或超出贵方对该软件享有的被许可权利范围；
  - (iv) 贵方未经日立事先书面同意，已采用任何方式（包括未经授权擅自对设备或任何软件添加附件或进行增补）修改设备或任何软件；
  - (v) 贵方未能按照日立的明确规定，为产品提供并维护适当的物理运行环境（包括本WMS条款第6A(a)(iii)条所述的所有物品）；或
  - (vi) 贵方已侵犯日立就任何维护材料、工作成果或任何软件享有的知识产权。

终止单项维护和支持服务的任何通知须指明拟终止的具体服务项目。如果日立合理认为单项维护和支持服务的终止会对日立向贵方提供其他服务的能力产生不利影响，则日立可以自行决定终止该等其他服务。

- (b) 根据日立在协议和适用法律项下的终止和中止权利，日立应在服务期内就产品向贵方提供维护和支持服务，前提是贵方已向日立或日立合作伙伴（视情况而定）全额支付该等服务的费用。除非贵方所接受的日立或日立合作伙伴报价单（视情况而定）中另有说明，或者订单中另有约定和说明，否则贵方购买的维护和支持服务的初始服务期不可取消，就该期限支付的相关费用不可退还。
- (c) 日立应尽做大的努力，在相关供应的初始服务期或届时所处的续期期限到期前（视情况而定）至少六十（60）天前，向贵方发送一份续期通知。只要贵方：(i) 接受续期通知；并(ii) 最晚于续期通知期结束时全额支付相关费用，则维护和支持服务将按续期通知所示的相关期限和费用续期。日立发出续期通知，并不会使贵方负有对维护和支持服务进行续期的义务。然而，如果贵方不对维护和支持服务进行续期，之后若要恢复维护和支持服务，则除需

要就该等服务支付届时应付的月费外，还需要（基于日立届时的恢复费收费标准）支付恢复费。

- (d) 在遵守本条款第11 (c) 条规定的前提下：(a) 如果续期通知涉及贵方已获得固定期限许可的软件，则该软件的维护和支持服务应与固定期限许可同时续期；而 (b) 对于贵方已获得永久许可的软件，其维护和支持服务应在相应续期通知中规定的期限内续期。
- (e) 如果任何维护和支持服务终止或没有续期，贵方在本WMS条款项下的权利、许可和特权应随之终止，而且贵方须按照日立的指示，清除、销毁贵方持有或控制的所有日立专有和保密信息，或者自费将该等材料或物品返还给日立，并在任何情况下，贵方都不会使用贵方所持有或控制的任何该等物品。此外，日立不会免除贵方的付款义务，而且贵方对日立的任何应付款项应立即成为到期应付款项。双方均被视为未放弃其任何现有权利。

## 12. 对当前和被替代软件版本的支持

- (a) 根据这些 WMS 条款，并且贵方享有有效的支持服务且已向日立全额支付相关费用的前提下，日立将按以下两者之一提供支持（定义见下文）：(i) 自版本最初发布以来的时间（“按时间”）或 (ii) 版本（“按版本”）。
- (i) 终止对按时间的过时产品的正常支持。过时产品详见日立按时间支持生命周期表 <https://knowledge.hitachivantara.com/Support-Information/More-Info/Time-Based-Support-Lifecycle-Matrix>：
- 日立将提供自发布之日起不超过 18 个月的正常支持。如果软件的发布时间超过 18 个月，则日立将在标准支持服务期限终止后的十二（12）个月内提供有限支持服务（定义见下文）。
  - 日立对超过 30 个月的日立按时间支持生命周期表上的软件不提供支持。
- (ii) 终止对按版本的过时产品的标准支持服务（所有未在按时间的表中列出的产品）：
- 日立将对软件的当前主要版本和前一个版本提供标准支持服务（定义见下文）。如果软件的发行版本早于当前版本的前一个版本，则日立应在当前版本公开发布后，提供为期十二（12）个月的有限支持服务（定义见下文）。日立不为早于当前版本的前两个版本以上的软件提供支持。
  - 对于某些按版本软件，日立将提供支持，详见<https://support.pentaho.com/hc/en-us/articles/205789159-Pentaho-Product-End-of-Life>。
- (b) “标准支持服务”是指开发和提供必要的服务包、更新程序、补丁和修复，以使软件实质上符合已公布产品规范。
- (c) “有限支持服务”是指提供必要的现有服务包、补丁和修复，以使软件实质上符合已公布产品规范。如果软件的发行版本早于当前版本的前两个版本，则日立不会对其提供支持服务。
- (d) 如果贵方通过升级到当前版本的最新更新程序，可以解决问题或瑕疵，日立有权拒绝向贵方提供软件的补丁和修复。

## 13. 受制于生命周期结束（“EOL”）公告的产品



- (a) 以下条款对所有日立品牌产品适用，除非日立在 <https://www.hitachivantara.com/en-us/pdf/datasheet/support-services-end-of-life-policy.pdf>（“EOSL网站”）上所载的生命周期结束通讯中另行做出规定。此外，也请贵方与当地日立支持服务联络中心联系，查询可能适用于贵方所属国家或地区内EOSL产品的任何其他政策。
- (b) 日立根据本WMS条款对已被宣布生命周期结束（“EOSL”）的产品提供服务的义务（“EOSL服务义务”）应自退出销售日起五（5）年届满之日终止（但是，请注意部分产品，例如服务器和机架等，可能适用不同的期限，例如3年期限，因此，贵方应在EOSL网站上确认EOSL服务义务的适用期限）。日立应尽商业上合理努力，在退出销售日前，至少提前三（3）个月向贵方提供产品的EOSL公告。
- (c) 对于已被宣布服务生命周期结束（“EOSL”）的产品，日立可以自行决定，按照“最大努力”支持原则（见下文第13（e）条所述），根据本WMS条款提供维护和支持服务，并将贵方应就该等维护和支持服务支付的月费上调百分之二十（20%）。日立将使贵方可以获得自EOSL公告发布之日起为期不超过十二（12）个月（“支持延长期”）的维护和支持服务。日立有权在支持延长期内，随时基于可供利用部件缺乏的原因，不提供维护和支持服务或者取消全部或部分支持服务安排。
- (d) 任何一方可以提前至少三十（30）天向另一方发出书面通知，终止下文第13（e）条所述维护和支持服务的供应，而无需向另一方承担责任。
- (e) 日立提供“最大努力”支持的条款如下：
- (i) 贵方仍然有资格获得以更换零部件的方式进行的设备维修，且日立为此应尽商业上合理努力，保持有充足的零部件供应，但是日立无法保证会有可供利用的零部件。
  - (ii) 日立不会对EOL产品增添其他的软件特色或功能，而且也不会向贵方提供任何其他补丁和修复、服务包或更新程序。日立将尽全力提供软件支持及可供利用的资源。
  - (iii) 在产品的EOSL日期之后，日立不再对EOL产品提供工程支持。
  - (iv) 无论日立何日公布提供最大努力支持，日立均有权根据本第13条的规定，自行决定取消或终止提供最大努力支持。

#### 14. 维护材料

- (a) 为方便起见，日立可以在产品内或贵方经营场所的其他地方存储维护材料。仅日立或日立服务合作伙伴工作人员有权使用维护材料。
- (b) 维护材料应始终是日立唯一、排他性的财产，并在适用的最大范围内，应属于协议项下所定义的日立知识产权的范围，并且贵方并没有就维护材料获得任何被许可权利。在不限制采购协议项下贵方义务的前提下，贵方不得使用、利用、修改、复制或迁移维护材料，也不得允许任何其他人员实施前述行为，而且在日立提出要求或维护和支持服务终止后，必须返还维护材料或允许日立拆卸维护材料。
- (c) 用于自行维护适格设备的用户手册不被视为维护材料。

#### 15. 服务的可转让性

贵方同意：

- (a) 日立对贵方从日立或日立合作伙伴以外的其他渠道购买的产品或任何软件，不向贵方承担任何义务。
- (b) 未经日立事先书面同意，贵方不得将贵方与日立达成的任何保修、维护和/或支持安排让与或转让给任何第三方。若无该同意，则日立无义务向该受让人履行任何维护和支持服务。
- (c) 如果日立在某些情况下向贵方提供第三方产品，日立可能需要贵方直接从该第三方产品的供应商处获取第三方产品的支持服务。

## 16. 客户的责任

- (a) 为协助日立向贵方提供服务，贵方须及时向日立、日立服务合作伙伴及其各自工作人员提供以下权利：进出贵方经营场所的权利；访问贵方电脑设备（包括远程访问）的权利；使用贵方充分工作空间和设施的权利；接触贵方工作人员的权利；及不时获取贵方技术、数据、信息或合理所需的其他材料的权利。如贵方不能提供所需的访问权，则日立可能无法向贵方提供相关服务。
- (b) 无线网络、微波网络、电缆网络、物理网络或其他物理数据网络由贵方负责。贵方还负责管理和解决与该等网络的完整性，包括物理实施、信号质量、可用性、身份认证和访问方式和相关功能有关的问题。
- (c) 在不限制本WMS条款第16（a）条规定或第16（b）条规定或任何适用的工作说明书条款的前提下，若日立提出要求，贵方应指定具备适当资格的人员担任贵方的代表，负责接受日立的服务，并就所有与服务相关的事项，与日立进行沟通。日立有权认为该等人员的行动、行为和决定已获得贵方的授权，并且对贵方具有约束力。
- (d) 对于大数据产品，贵方有权设置的具名支持服务联系人数量取决于从日立购买的维护和支持服务的级别。贵方可通过至少提前两（2）周向日立发出书面通知对该等联系人作出变更，贵方也可以通过向日立支付额外的费用增加具名支持服务联系人的数量。只有具名支持服务联系人方有权访问日立支持门户。每名具名支持服务联系人均须对大数据产品的运行所需的所有文件、文件系统和数据库有完全管理访问权限。具名支持服务联系人不得转发其他方的请求，并且必须能够担任任何维护和支持服务问题的主要联系人。每名具名支持服务联系人均有权通过日立支持门户访问日立的在线“知识库”。具名支持服务联系人必须参加日立就大数据产品向贵方提供的培训课程，接受培训，该等课程既可在线提供，也可向参与者公开面授，或者按定制提供。
- (e) 贵方对贵方数据以及对贵方数据的技术、逻辑及物理访问控制负责。贵方须确保，在任何产品或日立财产因任何理由被日立移除或返还给日立前，所有数据均已从任何产品或日立财产上删除。对于被日立移除或返还给日立的任何产品或日立财产上仍保留的数据，日立概不负责，并且贵方同意就因贵方未能遵守本子条款（e）的规定而造成的所有损失、损害赔偿、责任、判决、和解、费用及其他开支（包括合理的法律费用），为日立提供抗辩，向其作出赔偿，使其免受损害。

## 17. 对服务延迟和服务故障承担的责任

- (a) 如果日立或其工作人员由于贵方、贵方工作人员或代贵方行事的任何其他人员的作为或不作为，而未能履行或延迟履行日立按照本WMS条款的要求应履行的任何服务或其他义务，日立不会对该服务故障或不履行（包括由此产生的协议项下任何后果），向贵方承担责任。
- (b) 在任何情况下，贵方均同意采取一切可用措施，减轻并最小化由于日立的上述服务故障或不履行而产生的损失、费用和损害，无论贵方对该服务故障或不履行承担何种性质和范围的共同责任。

## 18. 定义术语

**关联方：**系指对于一方而言，受该方控制、控制该方或与该方受同一控制的业务实体，其中“控制”是指直接或间接拥有或控制相关实体大多数（50%以上）的表决权，或者若不存在表决股票，是指直接或间接享有指导或引导相关实体管理和政策的权力。对于日立而言，关联方同时也指日立有限公司及其控制的任何业务实体。但是，关联方并不包括日立的分销商、转售商、独立服务提供商或授权服务提供商。

**基于阵列的软件：**是指嵌入操作软件的由许可证密钥启用、但并非设备运行所必需的特性和功能。

**ASP/授权服务提供商：**是指经认证和授权的、根据直接与贵方签订的独立合同（日立并非合同当事方）提供维护和支持服务的授权服务提供商，

**大数据产品：**日立不时提供的Pentaho™数据集成和业务分析软件程序的商用企业版。

**计费服务：**是指本WMS条款中所述维护和支持服务范围以外的或未纳入该范围的服务。

**当前版本：**日立发布的软件的最新通用版本。

**瑕疵：**是指某一产品实质上不符合已公布产品规范的情形。“**瑕疵的**”具有相应的含义。

**交付地点：**是指日立指定的日立产品分销中心或交付产品的其他地点。

**文档：**是指日立提供的与软件或Hitachi Remote Ops服务相关的用户或技术手册、培训材料、规范或其他文档。

**生命周期结束（“EOL”）：**是指日立宣布产品将停止生产且将退出销售之时，自此之后，该产品将不可购买到。

**服务生命周期结束（“EOSL”）：**是指日立宣布停产产品有资格获取服务的最后日期之时。日立可在线公布产品的EOSL日期——参见<https://www.hitachivantara.com/en-us/pdf/datasheet/support-services-end-of-life-policy.pdf>。

**工程变更：**是指为提高设备的功能和运行性能而做出的设计修改或软件变更。工程变更通常由设备制造商开展和发布。

**设备：**是指计算机硬件、存储设备、网络设备、传感器、照相机及/或其他有形设备、装置、配件及任何类型的物品。

**现场可更换单元（“FRU”）：**是指在工厂封装的，且在贵方经营场所可作为独立单元进行更换的设备子部件。

**良好的行业惯例：**是指对于诸如贵方这样的客户而言，据合理、通常预期，技术熟练且经验丰富的提供商或供应商在努力遵守其承担的合同义务和相关法律的同时，就与产品或服务相类似的产品和服务，按照相似价格的类似条款和条件，在任何时候都应具有的谨慎程度和技术水平。

**日立服务合作伙伴：**具有第3条所述的含义。

**日立支持门户：**日立提供关于维护和支持服务、版本及其所有的更新和替换的信息和通知的在线门户。

**日立合作伙伴：**是指日立授权的转售商或分销商。

**Hitachi Remote Ops服务：**是指使用为日立所有的远程操作工具和相关文档在有资格的设备上提供远程诊断和监视服务。

**资不抵债：**是指由于一方无力偿付到期债务，根据任何司法管辖区的法律，为该方指定接管人、管理人、清算人或承担类似职能的人员来管理该方的事务；一方召开债权人会议或者由于任何原因停止业务经营。**资不抵债**作为形容词时具有相应的含义。

**安装服务：**本WMS条款第8条所列明的服务，但不包括第8（c）条所述服务。“**安装**”作为动词和名词时具有相应的含义。

**ISP/独立服务提供商：**是指经认证和授权，根据本WMS条款作为日立分包商代表日立提供维护和支持服务的第三方。

**知识产权：**是指全球范围内所有当前和未来、已注册或未注册的法定权利或其他所有权，包括但不限于精神权利、版权、商标、设计权利、专利、计算机软件数据库权利、集成电路布图权、专有技术权利、掩模作品、实用模型、起诉假冒产品的权利、商业秘密、发明、商号、商业名称、域名或公司名称以及上述权利的申请，包括注册权。

**维护和支持服务：**是指本WMS条款和服务说明做出更为详细说明的设备维护和软件支持服务。

**维护材料：**是指诊断和/或追踪工具，包括但不限于Hitachi Remote Ops服务软件、固件及相关文件、个人电脑或笔记本电脑、维护手册和其他文件。

**微码：**是指驱动产品控制、监测和数据操作功能的嵌入式软件。

**具名支持服务联系人：**贵方指定为日立唯一联系人的个人，负责与日立就维护和支持服务进行沟通，贵方可不时对具名支持服务联系人进行更新。

**订单：**是指为购买产品和/或服务下达给日立或日立合作伙伴的书面或电子订单，或者根据贵方协议的条款以及日立届时有效的订单下达要求，提交的详细列明上述内容，包括但不限于货名和价格的文件。

**操作软件：**参见下文“软件”的定义。

**补丁和修复：**是指日立对软件所做的更改，该等更改建立或恢复与相关已公布产品规范的实质一致性。**补丁**是指对软件进行的小改进，通常提供互操作性更新，**修复**是指对软件的错误更正。错误必须是可重现的。

**个人数据：**对于贵方而言，是指贵方向日立提供的或作为日立产品和/或服务的接收或使用的一部分的可识别人士的个人数据。对于日立而言，是指日立根据其协议向贵方所收集的可识别人士个人数据。

**工作人员：**对于一方而言，是指该方的雇员、分包商、劳务人员、代理或授权代表。

**计划：**是指日立根据服务说明中所述的支持计划说明，提供的一定水平的维护和支持服务。

**产品：**是指日立价目表中所列或双方不时另行约定的任何设备和/或软件，包括第三方产品。

**已公布产品规范：**是指日立在接受贵方订单时表示有效的产品用户或技术手册、培训材料、规范或其他文档，以日立不时更新后的版本为准。

**专业服务：**是指双方不时约定的软件启用、配置、数据迁移及其他迁移服务、实施、数据分析及其他服务。

**退款：**是指按下述条件退还的贵方已付产品和/或服务费用，（i）如为设备，减去基于3年使用寿命的直线折旧法计算出的折旧费之后的已付费用；（ii）如为程序，则为许可及相关维护和支持服务的剩余期限所对应的费用；（iii）如为服务，则为按比例减去贵方为已实际交付且符合日立服务保证的服务支付的费用后的已付费用。

**续期通知：**是指日立根据本WMS条款向贵方发出的通知，其中列出了贵方在通知所述相应续期期限内向日立购买更多产品、服务及相关解决方案的选项。续期通知可以采取报价单形式。

**续期通知期：**是指日立续期通知的日期至相关供应的初始服务期或续期期限结束日期之间的时间（视情况而定）。

**安全事件：**是指对个人数据的任何意外或未经授权的访问、破坏、披露、修改或转移。

**服务：**是指维护和支持服务、专业服务、培训及日立价目表中所列的任何其他服务或日立不时提供的类似服务。

**服务说明：**具有本WMS条款开头第三段中所述的含义。

**服务包：**是指通用软件包中累积的适用于软件当前版本的补丁和修复（v1.r1.r2，与新的维护级别同时发布并以日立的现有软件安装基础为目标）。

**服务期：**是指贵方所接受的日立或日立合作伙伴报价单（如适用）中所示的、或双方另外约定且在相关订单中说明的初始服务期及任何适用的续期期限。

**软件：**是指以下各项的目标代码格式：（i）嵌入设备的旨在使设备能够履行基本功能或旨在对设备进行操作或管理的编程固件（“操作软件”）；（ii）日立提供的不属于（i）项覆盖范围的独立软件程序，包括其许可密钥（如适用）（“程序”）；及（iii）任何更新程序、文档和已公布产品规范。

**软件支持服务：**是指日立根据本支持WMS条款、为按已公布产品规范正常使用的软件所提供的支持服务。

**第三方产品：**是指日立提供的并非由日立或日立有限公司生产的任何设备或软件。

**第三方软件：**是指由日立有限公司之外的第三方，包括第三方许可人，为了直接或者间接分销给日立客户任何软件的目的而提供给日立的任何软件。为明确起见，如果任何第三方软件中含有第三方相关开源软件，贵方须参照相关的第三方最终用户许可协议。

**更新程序：**是指对于日立已许可软件，日立随后发行的版本、纠错程序和/或轻微功能改进程序。

**升级：**是指包含新增功能的新版本，该等功能显著改善了产品的基本功能，并且日立选择就该等功能单独向其客户进行收费。

**版本：**是指相同软件的代码更正、服务包、维护版本、次版本、主版本对应的通用术语，通常由日立向其客户提供。

**保修起始日：**是指紧接日立交付产品之日（为明确起见，该日期是指产品离开交付地点之日）后的第一个日历月的首日。然而，对于日立以电子方式向贵方交付的程序，保修起始日应为日立向贵方发出让程序得以下载的初始许可密钥之日。

**保修期：**就产品而言，是指服务说明中明确规定的期限，从保修起始日起开始计算。就服务而言，指的是WMS条款第1（d）条所规定的期限。

**保修服务：**是指为纠正瑕疵，以使产品符合本WMS条款第1（a）条中的保证，日立认为有必要提供的本WMS条款第4条和第5条规定范围内的服务，包括更换任何有瑕疵的设备部件，以及，若日立认为有必要，更换任何软件媒介和更新程序。就服务而言，指的是WMS条款第1（d）条所规定的补救服务。

**退出销售日：**是指日立已公布的EOL产品不可公开购买的日期。

**工作文件：**是指日立在履行服务期间编写的内部备忘录和工作说明，用于证实服务和/或任何工作成果。

**工作成果：**是指为了提供服务，日立或其代表创作的任何原创作品、程序列表、工具、文档、报告、规范、实施方案、图纸、工作文件、可交付成果和类似作品。

**贵方：**日立按本WMS条款为其提供服务的实体。

## 19. 附加条款和条件

以下附加条款和条件仅在贵方未与日立签订协议、或者已经从授权日立合作伙伴购买了产品和服务且日立根据本WMS条款向贵方提供服务的前提下适用。

### (a) 费用和付款

贵方应在日立开具账单之日起三十（30）天内，就该账单中所列服务，向日立支付费用。如果贵方逾期付款，日立有权向贵方收取利息或暂停交付服务。贵方还必须缴纳因本WMS条款项下的交易而产生的任何税费，无论该等税费是否列入日立的账单。

**(b) 责任限制**

除日立因过失作为或不作为造成死亡、人身伤害或有形财产损害责任，以及日立有故意不当行为外，在任何情况下，且在适用法律未禁止的范围内：（a）对于与本WMS条款相关的所有索赔，无论是合同性的、非合同性的还是合同签订前产生的，日立承担的累计赔偿责任总额，最多不超过五万美元（U.S.\$50,000）或者在上述索赔提出当日采用当地服务司法管辖区（定义见下文）的货币计算得出的等值金额（以较少者为准）；（b）对于因本WMS条款引起的或与之相关的任何间接、惩罚性、特殊、附带或后果性损害赔偿（包括但不限于业务、收入、利润和商誉损失、使用价值丧失、数据丢失、电子传送的订单丢失或其它经济利益的损失），无论是合同性的、非合同性的还是合同签订前产生的，日立均不承担责任，即使日立事先已被告知可能发生该等损害赔偿。即使本WMS条款规定的排他性救济未能实现其主要目的，上述限制和排他性规定仍然有效。

**(c) 管辖法律**

除非双方书面约定适用其他司法管辖区的法律，否则本WMS条款应适用当地服务司法管辖区的法律，且任何诉讼的审理地点应为通过适用当地服务司法管辖区法律所指定的地点（定义如下）。在相关司法管辖区所允许的范围内，《联合国国际货物销售合同公约》及该司法管辖区制定的实施该公约的法律法规对本WMS条款并不适用。

就该等附加条款而言，“当地服务司法管辖区”是指向贵方出售产品的日立实体所在州、省或国家的司法管辖区。

**(d) 终止**

如果一方存在以下情况，另一方有权终止任何维护和支持服务：（i）实施违反本WMS条款的重大违约行为，且未在收到相关书面通知后三十（30）天内补救该违约行为；或（ii）变得资不抵债，或者可能将要变得资不抵债。

**(e) 条款冲突**

如果贵方与合作伙伴之间签订的合同的条款与本WMS条款发生冲突，则应在该等条款对本WMS条款产生影响的全部范围内，以本WMS条款为准。