

## 保修、维护和支持条款

如果贵方已与HDS或HDS合作伙伴签订直接采购协议或其他形式的供应协议（“采购协议”），则本保修、维护和支持条款及以援引方式纳入本保修、维护和支持条款的所有条款（本“支持条款”）将适用于采购协议，并须与采购协议中的条款与条件一起阅读。除双方另有明确约定外，本支持条款中加下划线术语的含义与采购协议中的定义相同。如果本支持条款和采购协议之间存在任何冲突，应在该冲突的全部范围内，以本支持条款为准。

如果贵方并未直接与HDS签订采购协议，且也没有通过另行与HDS授权服务提供商签订协议获得维护和支持服务，则对于贵方从HDS获得的HDS保修、安装、维护和支持服务，贵方除须遵守本支持条款的其他规定外，还须遵守第19条中的额外条款。

贵方若要了解关于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，请参见以下网站上的信息：<https://www.hds.com/support/maintenance-coverage-services/customer-support-terms.html>；计划说明（“服务说明”）可在以下网站获取：<https://www.hds.com/support/maintenance-coverage-services/>。服务说明构成本支持条款的内容，并且通过援引方式纳入本支持条款。贵方同意并承认，HDS可以不时更新服务说明，而且服务说明更新版自其发布之日起，将构成本支持条款的内容，并且通过援引方式纳入本支持条款。

### 保修条款

#### 1. 保修期与救济

- (a) HDS向贵方保证，在保修期内，若贵方妥善、正常使用产品，产品将按照已公布产品规范运行。保修申请只有依据以下条款提出方才有效。保修期自保修起始日开始起算。
- (b) 贵方就任何第三方产品将获得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）条中的保证对该第三方产品不适用。
- (c) 根据第6条中的除外规定，如果产品出现瑕疵，HDS将依据下文的维护和支持条款提供保修服务。贵方只有在保修期内向HDS提出保修申请方才有效，而且贵方须在发现该瑕疵后七（7）天内联系当地HDS支持服务联络中心。如果HDS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HDS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HDS。本条款第1（c）所述的救济是HDS对贵方承担的唯一、排他性责任，也是贵方就HDS违反第1（a）条中保证的行为，享有的唯一、排他性救济。
- (d) HDS向贵方保证，HDS将根据良好行业惯例，专业、技术精湛地向贵方提供维护和支持服务及安装服务。如果HDS未能按照上述方式提供服务，HDS应及时免费重新向贵方提供相关服务，前提是贵方已就该服务故障，在引发该服务故障的原保修服务之日后九十（90）个日历日内向HDS提交书面申请，并且HDS已接受该申请。此项救济是HDS对贵方承担的唯一、排他性责任，也是贵方就HDS违反本第1（d）条中保证的行为，享有的唯一、排他性救济。
- (e) 除本支持条款有明确规定外，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。HDS并不保证任何产品或服务的运行都不会中断或无错误。HDS对第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。

## 保修、维护和支持条款

### 维护和支持条款

#### 2. 维持和支持计划

- (a) 除向贵方提供贵方有权获得的第1条中的保修服务之外，HDS还应按照贵方已发送给HDS或HDS合作伙伴的订单的明确规定，根据相关计划向贵方提供相关产品的维护和支持服务，前提是HDS遵守服务说明，且贵方全额支付相关费用。贵方的HDS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HDS服务合作伙伴的授权。
- (b) HDS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。
- (c) Pentaho程序的保修、维护和支持条款的适用范围与本支持条款不同，请参见[https://www.hds.com/corporate/legal/?WT.ac=us\\_ft\\_legal](https://www.hds.com/corporate/legal/?WT.ac=us_ft_legal)上所载Pentaho程序支持条款，以及服务说明中所述的Pentaho支持特性。Pentaho程序的服务由Pentaho代表HDS提供。

#### 3. 服务合作伙伴

- (a) HDS可以授权第三方就HDS设备和/或软件，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）独立服务提供商（“ISP”），即经认证且有权根据本支持条款，作为HDS分包商代HDS提供维护和支持服务的第三方；或者（ii）授权服务提供商（“ASP”），即经认证且被授权根据与贵方直接达成的、HDS并未参与的合同安排，提供维护和支持服务的授权服务提供商。
- (b) HDS可以授权其独立服务提供商依据本支持条款，代表HDS向贵方提供维护和支持服务，但是HDS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。
- (c) 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，HDS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直接签订的合同条款，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

根据第6条中的除外规定，HDS设备维护包括以下内容：

- (a) 监督和安装HDS认为对设备可适用的且影响设备可靠性的工程变更；
- (b) 设备的预防性维护，包括报废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HDS认为有必要进行的报废零部件的修理、调整或更换，具体见相关服务计划项下服务时间范围部分。

#### 5. 软件支持服务的范围

- (a) 根据第6条中的除外规定，HDS软件支持服务是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：

### 保修、维护和支持条款

- (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) 回答简单的“即时”软件信息问询；
- (ii) HDS自行决定在必要情况下开展现场介入，并提供补丁程序和修补程序，以及服务包；及
- (iii) HDS在公开发布更新程序时，提供更新程序的访问方式。HDS可能会对更新程序收取额外费用。如果HDS向普通客户群体提供更新程序，HDS不会就该等更新程序的访问方式，另行收取费用。
- (b) 只有在HDS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，HDS才提供操作软件（包括基于阵列的软件）支持。HDS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) 涉及该软件的维护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HDS支持的配置运行。

如果贵方的许可由于任何原因（包括将该许可让与或转让给其他方）而终止，则HDS对相关软件承担的软件维护和支持服务义务应随之终止。

## 6. 保修、维护和支持的除外规定

### (A) 服务除外规定

第 1 条中的 HDS 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损失、损害或者产品瑕疵：
- (i) HDS或HDS独立服务提供商以外的任何其他方的作为或不作为，包括但不限于HDS或HDS独立服务提供商以外的任何其他方对产品进行的不当安装或维护；
  - (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不当维护、损耗或损毁；
  - (iii) 贵方在环境可控的数据中心环境之外使用产品，或者贵方未能按照HDS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、环境封闭系统故障，以及贵方须按照本支持条款第16条提供、与可适用的产品运行环境相关的任何物品出现的故障）；
  - (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；

### 保修、维护和支持条款

- (v) 由于任何产品或贵方系统、运行环境的任何服务空间冲突、变更、增补或修改，或者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服务空间冲突、变更、增补或修改，而导致任何设备维护或软件支持服务不可用，或者导致HDS或HDS服务合作伙伴的服务人员或代表更难以提供该等服务；
- (vi) 未经HDS事先书面同意而对产品进行修改，包括第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其他工程变更；
- (vii) 未经HDS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HDS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场地使其可用；
- (b) 配件、附件或其他装置的安装或拆除，或者供应品的提供；
- (c) 对并非由HDS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HDS存储设备一起安装和使用的HDS主机总线适配器（“**HBA**”）设备，提供的维护或其他服务；
- (e) HDS主机总线适配器在贵方环境内的物理安装、拆卸和更换；
- (f) 贵方与HDS另行签订的工作说明书规定的，且由HDS全球解决方案服务部或相关服务合作伙伴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发行版本对任何故障予以预防的补救服务。

#### (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，HDS在第1条中做出的保证仍应适用。如果HDS已向贵方运送现场可更换单元（“**FRU**”），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HDS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60个日历日内返还给HDS，且（ii）届时有效的保留选择权对该等部件并不适用，HDS应有权按照HDS届时有效的零部件价目表，向贵方收取该等部件的费用。任何被拆下的产品部件所含有的数据和其他保密信息应由贵方负责，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，贵方不应将该等数据从贵方经营场所清除，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HDS为贵方删除数据，HDS可以另行向贵方收取费用。
- (b) 在不限第2（a）条规定适用的前提下，HDS或HDS独立服务提供商以外的任何其他方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，使用HDS专有的Hi-Track®硬件、软件、微码和文件，对适格设备提供的远程诊断和监测服务（“**Hi-Track服务**”）。Hi-Track服务的所有权利、所有权和权益，

### 保修、维护和支持条款

包括用于提供Hi-Track服务的所有材料，应由HDS及其许可人保留，贵方并没有就Hi-Track服务获得任何被许可权利。

- (b) HDS提供Hi-Track服务时，不会向贵方收取费用，但是贵方须自费提供并维护HDS在实施和提供Hi-Track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) 如果采购协议（或采购协议项下供应的任何维护和支持服务）或贵方与HDS授权服务提供商另行签订的服务合同终止，贵方应允许HDS禁用Hi-Track服务，并从贵方经营场所拆卸和清除HDS在提供被终止服务时所用的所有材料。
- (d) HDS在向贵方提供Hi-Track服务时，不会访问贵方的数据。对于贵方因HDS提供Hi-Track服务而向HDS提供的所有密码，HDS均将予以保密。
- (e) 对于不会导致HDS开展服务活动或做出呼叫记录的某些适格设备，HDS可以提供Hi-Track服务以外的其他远程监测服务。若要了解更多详细信息，请参见服务的网上条款。
- (f) 如果贵方不允许HDS提供Hi-Track服务，或者禁用或阻碍设备上的Hi-Track功能，贵方承认HDS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。在此种情况下，HDS既不对任何服务层面的响应时间承诺承担责任，也不对其在根据本支持条款提供维护和支持服务时发生的任何延误承担责任。HDS可以尽合理努力，帮助处理贵方通知HDS的任何瑕疵，但是如果HDS是基于或依赖贵方或贵方任何代表提供给HDS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，HDS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) 根据第8（b）条的规定和第8（c）条的规定，HDS应按照相关的订单，提供服务说明中所述的安装服务。
- (b) 如果HDS建议软件须由HDS进行安装，HDS可以就其提供的现场软件安装服务，另行收取费用。HDS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，HDS可以要求贵方就该等服务另行签订工作说明书，而且HDS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。HDS应提前通知贵方该等专业服务的费用。
- (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；

### 保修、维护和支持条款

- (vii) 任何非HDS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HDS履行以下各项服务：

- (a) 本支持条款第6条或第8（c）条中所述的任何“除外”服务；
- (b) 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；
- (c) HDS已在本支持条款中说明可能须另行收费的任何其他活动或任务；或
- (d) 据HDS合理判定系本支持条款“适用范围以外”的任何其他服务，

HDS可以按照其届时有效的收费标准或固定费用报价，履行相关服务（“计费服务”）。

#### 10. 无效安排与重新认证

- (a) 未经HDS事先书面同意，贵方无权移动或迁移产品的任何部件（包括将任何磁盘从一项设备迁移至另一项设备），也无权允许HDS授权服务人员或代表（例如HDS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，才可恢复贵方计划中的保修、维护和支持服务。
- (b) 如果贵方的保修、维护和/或支持服务根据第10（a）条规定已无效，或者维护和支持服务根据第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HDS或HDS服务合作伙伴的重新认证，以使本支持条款项下的HDS义务继续对该产品适用。HDS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. 维护和支持服务的终止和到期

- (a) 在不限制HDS享有的任何其他权利的前提下，HDS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HDS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；

### 保修、维护和支持条款

- (ii) 因HDS或其分包商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HDS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HDS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HDS的明确规定，为产品提供并维护适当的物理运行环境（包括但不限于电力故障、空调和湿度控制故障或环境封闭系统故障）；或
  - (vi) 贵方已侵犯HDS就任何维护材料或任何软件享有的任何权利。
- (b) 在不限制采购协议其他部分规定的贵方权利的前提下，在初始服务期到期后，贵方可以终止一项或多项设备和/或软件的维护和支持服务，但应至少提前九十（90）个日历日书面通知HDS。贵方若要恢复以此种方式终止的任何维护和支持服务，除需要就该等服务支付届时应付的月费外，还需要（基于HDS届时应付的恢复费收费标准）支付恢复费。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HDS合理认为单项维护和支持服务的终止会对HDS向贵方提供其他服务的能力产生不利影响，则HDS可以自行决定终止该等其他服务。
- (c) 如果任何维护和支持服务终止或到期，贵方在本支持条款项下的权利、许可和特权应随之终止，而且贵方须按照HDS的指示，清除、销毁贵方持有或控制的所有日立知识产权和保密信息，或者自费将该等材料或物品返还给HDS。此外，HDS不会免除贵方的付款义务，而且贵方对HDS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. 对现行和被替代软件版本的支持

- (a) HDS将对软件的现行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现行版本的前一个版本，则HDS应在现行版本公开发布后，提供为期十二（12）个月的有限支持服务（定义见下文）。
- (b) “标准支持服务”是指开发和提供必要的服务包、更新程序、补丁程序和修补程序，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、补丁程序和修补程序，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现行版本的前两个版本，则HDS不会对其提供支持服务。
- (d) 如果贵方通过升级到现行版本的最新更新程序，可以解决问题或瑕疵，HDS有权拒绝向贵方提供软件的补丁程序和修补程序。

### 13. 受制于生命周期结束（“EOL”）公告的产品

### 保修、维护和支持条款

- (a) 以下条款对所有日立品牌产品适用，除非HDS在<https://www.hds.com/assets/pdf/hitachi-data-systems-end-of-service-life-matrix.pdf>（“EOL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HDS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EOL产品的任何其他政策。
- (b) 根据本支持条款，HDS有义务对已被宣布生命周期结束（“EOL”）的产品提供服务（“EOL服务义务”），该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EOL网站上确认EOL服务义务的适用期限）。HDS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EOL公告。
- (c) 对于已被宣布服务生命周期结束（“EOSL”）的产品，HDS可以自行决定，按照“最大努力”支持原则（见第13（e）条所述），根据本支持条款提供维护和支持服务，并可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%）。HDS应自EOSL公告发布之日起，向贵方提供为期不超过十二（12）个月（“支持延长期”）的维护和支持服务。HDS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) HDS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HDS为此应尽商业上合理努力，保持有充足的零部件供应，但是HDS无法保证会有可供利用的零部件。
  - (ii) HDS不会对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程序和修补程序、服务包或更新程序。HDS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，HDS不再对产品提供工程支持
  - (iv) 无论HDS何日公布提供最大努力支持，HDS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，HDS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HDS或其服务合作伙伴工作人员有权使用维护材料。
- (b) 维护材料应始终作为采购协议项下所定义的日立知识产权，属于HDS唯一、排他性的财产，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HDS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HDS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。



**保修、维护和支持条款**

**15. 服务的可转让性**

贵方同意：

- (a) HDS对贵方从HDS或HDS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HDS事先书面同意，贵方不得将其与HDS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。除非HDS给予该同意，否则HDS无义务向该受让人履行任何维护和支持服务。
- (c) 如果HDS在特定情况下向贵方提供第三方产品，贵方可能需要直接从该第三方产品的供应商处获取维护和支持服务。

**16. 客户的责任**

- (a) 为协助HDS向贵方提供服务，贵方须及时向HDS、HDS独立服务提供商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；及获取不时合理所需的贵方技术、数据、信息或其他材料的权利。
- (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）相关的问题。
- (c) 在不限第16（a）条规定、第16（b）条规定或任何适用的工作说明书条款的前提下，若HDS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HDS的服务，并就所有与服务相关的事项，与HDS进行沟通。HDS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。

**17. 对服务延迟和服务故障承担的责任**

- (a) 如果HDS或其合作伙伴或分包商由于贵方、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HDS按照本支持条款的要求应履行的任何服务或其他义务，HDS不会对该服务故障或不履行（包括由此产生的采购协议项下任何后果），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HDS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责任。

**18. 定义术语**

**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。

**计费服务：**是指本支持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。

**现行版本：**是指HDS最新公开发行的软件版本。

## 保修、维护和支持条款

**瑕疵：**是指HDS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HDS指定的HDS产品分销中心或交付产品的其他地点。

**生命周期结束（“EOL”）：**是指HDS宣布特定产品将停止生产且将退出销售，自此之后，该产品将不可购买到。HDS可以在网上公布产品的EOL日期，请参见以下网址：  
<https://www.hds.com/assets/pdf/hitachi-data-systems-end-of-service-life-matrix.pdf>。

**服务生命周期结束（“EOSL”）：**是指HDS宣布停止提供EOL产品相关服务之时。

**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：**是指任何产品的硬件部件。

**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子部件。

**良好行业惯例：**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，就与本支持条款项下的服务相类似的产品和服务，按照相似的定价条款和条件，随时应具有的谨慎程度和技术水平。

**HDS授权服务提供商：**具有第3条所述的含义。

**HDS独立服务提供商：**具有第3条所述的含义。

**HDS服务合作伙伴：**具有第3条所述的含义。

**HDS合作伙伴：**是指HDS授权的转售商或分销商。

**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。

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

**维护材料：**是指诊断和/或追踪工具，包括但不限于Hi-Track®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HDS产品控制、监测和数据操作功能的嵌入式软件。

**订单：**是指为购买产品、第三方产品和服务下达给HDS或HDS合作伙伴的书面或电子订单，或者根据HDS届时有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。

## 保修、维护和支持条款

**补丁程序和修补程序：**是指HDS对软件做出的使软件实质符合或者重新实质符合适用的已公布产品规范的修改。具体而言，“补丁程序”是指对软件进行轻微改进的程序，通常会实现互用性更新；“修补程序”是指软件的纠错程序。

**工作人员：**对于一方而言，是指该方的员工、承包商或职工。

**Pentaho：**是指Pentaho公司，其系仅可以就贵方与HDS签订的协议项下许可的Pentaho软件程序（“Pentaho程序”），代表HDS直接向贵方提供维护和支持服务的HDS全资子公司。

**计划：**是指HDS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HDS不时公布的标准产品价格表中任何设备和/或软件。

**已公布产品规范：**是指HDS在接受贵方订单时表示已公布的有效产品规范。

**专业服务：**是指软件启用、数据迁移、实施或其他设计服务。

**退款：**是指对于贵方根据本支持条款退还的瑕疵产品，HDS向贵方退还的金额，即已支付价款减去基于3年使用寿命计算的直线折旧费之后的金额。对于HDS实际交付且符合HDS服务保证的服务，服务费退款是贵方已付费用中按比例应退还的部分。

**服务说明：**是指<https://www.hds.com/support/maintenance-coverage-services/customer-support-terms.html>上所载条款以及载于不时更新的<https://www.hds.com/support/maintenance-coverage-services/>或任何替代网站的计划说明。

**服务包：**是指集合多个补丁程序和修补程序、适用于软件现行版本（v1.r1.r2）、且以现有软件安装用户群为目标，与新的维护标准同时公开发布的程序包。

**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使设备运行的编程固件（“操作软件”）；（ii）HDS或第三方软件提供商提供的软件程序（“程序”）；及（iii）任何更新程序、相关文件和已公布产品规范。

**软件支持服务：**是指HDS就根据其已公布的规范正常使用软件，并根据本支持条款所提供的支持。

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

**第三方软件：**是指第三方产品所含的任何软件或构成第三方产品的任何软件。

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

**版本：**是指软件的基本特性及功能集。

**保修起始日：**是指紧接HDS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。

**保修期：**是指服务说明中明确规定的期限。

## 保修、维护和支持条款

**保修服务：**是指为纠正瑕疵，以使产品符合第1（a）条中的保证，HDS认为有必要提供的本支持条款第4条和第5条规定范围内的服务，包括更换任何瑕疵设备部件，以及（若HDS认为有必要）更换任何软件媒介。

**退出销售日：**是指HDS已公布的EOL产品不可公开购买的日期。

### 19. 额外条款和条件

以下额外条款和条件仅在贵方未与HDS签订采购协议、未与HDS或HDS授权服务提供商（若适用）签订服务协议，并且已从授权HDS合作伙伴购买了服务的前提下适用。

#### (a) 费用和付款

贵方应在HDS开具账单之日起30天内，就该账单中所列服务，向HDS支付费用。如果贵方逾期付款，HDS有权向贵方收取利息或暂停交付服务。贵方还必须缴纳因该等额外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HDS的账单。

#### (b) 责任限制

除HDS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HDS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）对于与本支持条款相关的所有索赔，无论是由于违约、违反保证而产生，还是由于侵权（包括过失）而产生，HDS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；（b）对于因本支持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），无论是由于违约、违反保证而产生，还是由于侵权（包括过失）而产生，HDS均不承担责任，即使HDS事先已被告知可能发生该等损害赔偿。即使该等额外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HDS和贵方书面约定适用其他司法管辖区的法律，否则该等额外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相应州、省或国家的相应法院。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该等额外条款并不适用。

就该等额外条款而言，“当地服务司法管辖区”是指向贵方出售产品的HDS实体所在州、省或国家的司法管辖区。

#### (d) 终止

在不限制双方可享有的任何其他权利的前提下，如果一方存在以下情况，另一方有权根据本支持条款终止任何维护和支持服务，但根据“不可撤销且不予退款”原则向贵方提供的部分维护和支持服务除外：（i）实施违反本支持条款的重大违约行为，且未在收到相关书面通知

保修、维护和支持条款

后三十（30）天内补救该违约行为；或（ii）变得资不抵债，或者有迹象表明将要变得资不抵债。