

תנאי אחריות תחזוקה ותמיכה

אם יש לך הסכם רכישה בתוקף עם HDS ("הסכם"), תנאי אחריות ותחזוקה ותמיכה אלו ("תנאי WMS") יש לקרוא אותם עם התנאים וההתניות הנוספים שבהסכם. תנאים הכתובים באותיות גדולות הנמצאים בתוך תנאי ה-WMS האלו הם בעלי אותה משמעות כפי שהוגדרה בהסכם. אם יש חוסר עקביות בין תנאי WMS אלו לבין ההסכם, ההסכם יהיה המסמך הקובע. אם אין לך הסכם בתוקף עם HDS או הסכם שירות עם HDS, או, היכן שהדבר חל, ספק שירות מורשה (ASP) של HDS, תנאי WMS (כולל התנאים הנוספים שבסעיף 15) פנה אל שירותי האחריות, התקנה, תחזוקה ותמיכה של HDS אותם רכשת מספק מורשה של HDS.

תנאי האחריות

1. תקופת האחריות והסעד.

(א) HDS עורבת לך כי, במשך תקופת האחריות, המוצרים יפעלו בהתאם למפרטים שפורסמו. כדי להגיש תביעת אחריות תקפה, היא חייבת להיות בהתאם לסעיפים הבאים. תקופת האחריות מתחילה **אם מסירת המוצר.**

(ב) HDS ערבה למוצרים למשך "תקופת האחריות" שהוגדרה בנספח A: חוץ מאשר אם הזמנתך כללה כול ציוד או תוכנה שהיא שסופקו ל-HDS על ידי כל צד שאינו Hitachi Ltd. עבור הפצה ישירה או עקיפה למשתמשי הקצה, ("מוצרים של צד שלישי") הם יוכלו להיות בעלי אחריות מטעם מעניק הרישיונות צד שלישי לפי תנאי רישיון נפרדים שיסופקו לך עם המוצר צד שלישי.

(ג) במשך תקופת האחריות, HDS תספק "שירותי ביטוח" כפי שהוגדרו בנספח A ונספח C כדי לתקן כל כשל של המוצרים בנוגע לעמידה בסוגי האחריות שלמעלה ותחליף כל אמצעי תוכנה פגום. שירותי האחריות יספקו בהתאם לתנאי האחזקה והתמיכה הנקבעים למטה ויישלטו על ידם. אתה חייב למסור כל תביעה לאחריות בכתב ל-HDS במשך תקופת האחריות או ליצור קשר עם מרכז הקשר-תמיכה המקומי של HDS. יכול להיות שהזמנתך כללה שירותים נוספים של אחזקה ותמיכה, אותם תמסור HDS בהתאם לתנאי האחזקה והתמיכה.

(ד) אם HDS לא מספקת את שירותי האחריות, באופן מקצועי בהתאם לסטנדרטים המקובלים בדרך כלל בתעשייה, HDS תבצע מחדש במהירות את השירותים בלי הוצאה נוספת מצדך. אתה חייב למסור כל תביעה לקבלת שירות בכתב בתוך 90 ימים קלנדריים מהביצוע של השירותים שגרמו לתביעה.

חוץ מאשר כפי שהוגדר בתנאים אלו, כל התנאים, ההצגות וסוגי האחריות המפורשים או הרמזים, כולל כל אחריות או תנאי מרומז של יכולת שיווק, איכות משביעת רצון, או התאמה למטרה מסוימת ואי הפרה הינם מבוטלים עד למידה המקסימלית המותרת בחוק. אנו לא מבטיחים שמוצר או שירות כלשהו יפעלו ללא הפסקה או ללא כל שגיאה.

2. דברים שאינם נכללים באחריות; מרכיבים

(א) האחריות של HDS לא כוללת כל מוצר אשר ניזוק באקראי, עקב הזנחה, או שימוש לרעה על ידי כל צד שאינו HDS או קבלני המשנה שלה, או עקב אסון טבע, או שהיה נתון בסביבת הפעלה פיזית לא מתאימה, לא הותקן נכון או לא תוחזק נכון על ידי כל צד שאינו HDS, קבלני המשנה שלה או ספקי השירות המורשים על ידה, נעשה בו שימוש באופן שלא נשקל על ידי המפרטים שפורסמו או באופן

שהינו מחוץ לתחום של זכויותיך על פי הרישיון באשר לתוכנה או ששונה ללא הסכמה בכתב מראש מאת HDS.

(ב) ציוד יכול לכלול רכיבים המשתמשים או שמייצרים אותם מחדש, באופן לא זהיר, האחריות של HDS תחול במקרה כזה. כל המרכיבים המוסרים במהלך ביצוע שירות במסגרת האחריות או כל שירותי תחזוקה ותמיכה יהיו הרכוש של HDS. כל רכיב שהוסר ולא הוחזר ל HDS תוך 60 ימים קלנדריים, אשר אינו מכוסה על ידי אופציית החזקה, יחויב על חשבון הלקוח בהתאם לרשימת מחירי חלפים העדכנית לאותו זמן.

(ג) שבירת חותם בית החרושת שעל יחידת חילוף בשדה (FRU) על ידי כל צד שאינו HDS או ASP של HDS תבטל במלואו את תוקף האחריות.

תנאי תחזוקה ותמיכה

3. בחירת תוכנית התחזוקה והתמיכה שלך

בנוסף לסוגי האחריות השונים, אתה תקבל שירותי תחזוקה ותמיכה בהתאם לתוכנית שהוגדרה בהזמנה או בנספח הרלבנטיים לפי ההסכם, או כפי שתזמין בנפרד מ-HDS, וכפי שמפורט ביתר פירוט בנספח C. שירותי תחזוקה ותמיכה יכולים שלא להיות זמינים במספר מקומות, ותוכניות יכולות להשתנות בין מקומות או להיות כרוכות בתשלומים נוספים. בנוסף, שירותי תחזוקה ותמיכה יכולים להשתנות בהתאם לציוד, מצר או משפחה כפי שמצוין בנספח C.

4. היקף של תחזוקת השירות העצמי

תחזוקת ציוד בשירות עצמי מכילה את הדברים הבאים:

(א) גישה לפורטל מקוון של שירות עצמי המספק מידע טכני ותיעוד טכני כדי להקל את התיקון של תקלה או בעיה הקשורה להפעלת הציוד

(ב) עיבוד הזמנת חלקים כדי להחליף רכיב שאינו פועל כהלכה או רכיב פגום, באמצעות פורטל התמיכה המקוון הפועל בשירות עצמי.

(ג) עדכוני חומרה וקושחה דרך פורטל התמיכה המקוון הפועל בשירות עצמי.

(ד) עזרה טכנית טלפונית מרחוק כדי לעזור עם בידוד התקלה, התקנה, קונפיגורציה, יכולת פעולה הדדית או נושאים אחרים הקשורים לציוד.

5. היקף של שירותי תחזוקת ציוד באתר

תחזוקת ציוד באתר על ידי HDS מכילה את הדברים הבאים:

(א) פיקוח והתקנה של שינויים הנדסיים המשפיעים על אמינות הציוד, אשר HDS קובעת כי הם חלים על הציוד;

(ב) תחזוקה מונעת עבור ציוד כולל סיכה נחוצה, כיוון או החלפה של חלקים מושבתים מפעולה; ו-

(ג) תחזוקה לא מתוכננת עבור ציוד, כולל תיקון, כיוון או החלפה של חלקים מושבתים כפי שיראה לנחוץ ל- HDS במשך היישום של שעות התורנות המכוסות על ידי האחריות.

הפריטים הבאים אינם נכללים בתחום של תחזוקת ציוד באתר:

(א) שינויים הנדסיים חוץ מאלו שתוארו בסעיף 5(א) שלמעלה.

(ב) אספקת ושמירה על סביבה מתאימה עבור הציוד, כפי שהוגדר על ידי HDS

(ג) הזמינות והביצוע של כל עבודה חשמלית שהינה חיצונית לפריט ציוד או התחזוקה של אביזרים,

נספחים, ציוד, או התקנים אחרים שאינם מופיעים ברשימה בנושא זה.

(ד) הצביעה, ביצוע גימור חדש, או שיפוץ מחדש של ציוד
(ה) תיקון של נזק כתוצאה מתאונה, אסון טבע, הובלה, הזנחה או שימוש לרעה, תחזוקה לקויה, כישלון מתמשך לספק סביבת התקנה נאותה (כולל אך לא מוגבל לכשל של זרם חשמלי, מיזוג אוויר או פיקוח על לחות), או מסיבות שאינם שימוש רגיל.

(ו) תיקון של חלקי חילוף בשדה (FRU) אם חותם בית החרושת של ה-FRU נשבר.

(ז) ההזזה, סידור מחדש או מתקן קונפיגורציה חדשה לציוד או כבלים, חיווט נוסף, או תיקון באתר שתוקן לפני כן כדי להפוך אותו לאופרטיבי.

(ח) ההתקנה או ההסרה של אביזרים, חיבורים או התקנים אחרים, או האספקה של הספקה

(ט) תחזוקה או שירותים אחרים על ציוד של מתאם אפיק מחשב מארח שסופק על ידי HDS ("HBA") שלא הותקן ושלא נעשה בו שימוש עם ציוד אחסון של HDS.

(י) התקנה פיזית, פירוק והחלפה של HBAs בתוך הסביבה שלך.

(יא) כל שירות תחזוקה אשר כוח האדם מספק השירותים של HDS או נציגיה לא יכולים לספק בגלל שינויים בציוד או חיבורו על ידי אמצעים מכאניים או חשמליים למכונה או התקן אחרים.

6. היקף של שירותי תמיכה בתוכנה

תמיכת התוכנה של HDS היא התמיכה הנחוצה בהקשר לשימוש רגיל בתוכנה בהתאם למפרטים המפורסמים שלה, באמצעות:

(א) תמיכה טלפונית מרחוק כדי (i) לזהות את הבעיה, ואת המקור שלה ולעזור בפיתרון הבעיה; (ii) ליעץ בנוגע להתקנת עדכונים; ו- (iii) לענות על שאילתות מידע "מאולתרות" בנוגע לתוכנה;

(ב) התערבות באתר כאשר מתעורר הצורך ואספקה של תיקוני תוכנה קטנים היכן שהם נחוצים, ואשר יבוצעו לפי שיקול הדעת של HDS בלבד; ו-

(ג) גישה לעדכונים ללא תשלום.

שירותי תמיכה בנוגע לתוכנה לא כוללים את האירועים הבאים:

(א) תמיכה בתוכנות אחרות, אביזרים, חיבורים, מכונות, מערכות או התקנים אחרים שלא סופקו על ידי HDS;

(ב) תמיכה שהפכה לקשה יותר בגלל כל שינוי, הוספה, התאמה, או וריאציה בתוכנה, בציוד או במערכת שלך או בסביבת הפעולה;

(ג) דיאגנוזה ו/או תיקון של בעיות שאינן קשורות לתוכנה;

(ד) שירותים והדרכה מקצועיים, אשר מוגדרים ומבוצעים על ידי HDS Global Solution Services;

(ה) שירותי התקנת תוכנה המתוארים בסעיף 8(ב).

7. שירותי פיקוח מרחוק

שירותי תחזוקה ותמיכה כוללים שירותי דיאגנוסטיקה ופיקוח מרחוק על ציוד מתאים, תוך שימוש בחומרת ה- Hi-Track® הקניינית של HDS, בתוכנה, מיקרו-קוד ותיעוד ("Hi-Track Services"). חומר זה יישאר תמיד הרכוש הבלעדי והבלבדי של HDS כפי ש-Hitachi IP מוגדר בהסכם, ואתה לא מקבל כל זכויות מתוקף רישיון במה שנוגע לחומר זה. אתה חייב לספק ולתחזק, על חשבונך, את כל קוי הטלקומוניקציה, מוניטור, מחשב אישי, מודם וגישה הנחוצים כדי ש-HDS יבצעו ויספקו את שירותי ה-Hi-Track. אם ההסכם (או האספקה של שירותי תחזוקה ותמיכה לפיו) או חוזה השירותים הנפרד שלך מסתיימים, אתה תאפשר ל-HDS לנטרל את שירותי ה-Hi-Track ולפרק ולהסיר כל חומר במשרדים שלך ששימש את HDS כדי לספק שירותים אלו. HDS מבטיחה שבאספקת שירותי Hi-Track, HDS אינה ניגשת לנתונים שלך. HDS תשמור בסוד את כל הסיסמאות שאתה מספק ל-HDS בקשר לאספקת שירותי ה-Hi-Track על ידה. שירותי ניטור מרחוק שאינם Hi-Track יכולים להיות מסופקים עבור סוגים מתאימים מסוימים של ציוד המקבל שירות עצמי אשר אינם מעוררים פעילות שירות של HDS או רישום קריאות.

8 שירותי התקנה

(א) HDS תספק שירותי התקנה כפי שמוגדר בהסכם או בהזמנה הרלבנטית, וכפי שמתואר הלאה בנספח B.

(ב) HDS יכולה לספק שירותי התקנת תוכנה באתר (כאשר HDS מייעצת שהתוכנה צריכה להיות מותקנת על ידי HDS) עבור תשלום נוסף. ההתקנה אינה גורמת לשימוש בתוכנה ברמה המוכנה לייצור; שימוש בתוכנה ברמה המוכנה לייצור הינו שירות מקצועי. אם אתה צריך שימוש ברמה המוכנה לייצור או יכולות נוספות, אתה תשלם תשלום נוסף בהתבסס על דרישותיך, ועל התוכנה ו/או ציוד. HDS תודיע לך מראש על המחיר של השירותים המקצועיים.

(ג) שירותי התקנה אינם כוללים:

- i. בחירת האתר להתקנת הציוד
- ii. כל עבודות החשמל, כולל חיבור אספקת החשמל לציוד למקור החשמל שלך.
- iii. כל פיתוח ובחינה של מערכת הפעלה
- iv. שירותי תיכנון חדר מחשב
- v. כיוון הביצוע
- vi. הכשרה מתקדמת של מפעיל
- vii. העברה של כל ציוד שאינו שייך ל-HDS
- viii. כוננות באתר מעבר לשלב הבחינה של מערכת האחסון
- ix. פירוק של ציוד שהוזז ממקומו.
- x. נוכחות בפגישות שלך.
- xi. תיכנון, שילוב והפעלה של SAN
- xii. הפעלת תוכנה במצב של מוכנות לייצור

9. שירותים עבור תשלום נוסף

אם אתה מבקש מ-HDS לבצע:

(א) כל אחד מהשירותים "הלא כלולים" אשר בסעיפים 2, 5 או 6; או

(ב) כל שירותי תחזוקה או תמיכה מחוץ לשעות המכוסות או איזור התמיכה עבור תוכנית התמיכה שלך; או

(ג) כל שירות אחר ש-HDS קובעת באופן סביר כי הינו "מחוץ לתחום" של תנאי WMS אלו.

HDS יכולה לבצע את השירותים הרלבנטיים במחירים של HDS התקפים באותה עת או על בסיס תשלום קבוע נקוב ("שירותים המחויבים בתשלום"). אם אתה מאפשר למישהו שאינו כוח האדם המוסמך על ידי HDS או לנציגיה להעביר, למקם מחדש, לבצע תחזוקה או לתמוך, או לתקן ציוד או תוכנה, או שאחזרת שירותי התחזוקה והתמיכה הסתיימו לפי סעיף 10 ואתה רוצה להשיב על כנם את שירותי התחזוקה והתמיכה עבור כל או חלק מהציוד, אתה חייב להשיג רישוי מחדש עבור הציוד הרלבנטי כדי שההתחייבויות של HDS לפי תנאי תמיכה מקוונת זאת ימשיכו לחול על אותו ציוד. HDS תגבה אז את המחירים הנוכחיים שלה עבור רישוי מחדש ותיקון נוסף הנחוצים כדי להשיב את הציוד או התוכנה למצב פעולה טוב.

10. סיום ופקיעת תוקף של שירותי תחזוקה ותמיכה

(א) בלי להגביל שום זכויות אחרות של HDS, HDS שומרת את הזכות לסיים את כל או כל אחד משירותי התחזוקה והתמיכה שלה בכל עת על ידי הודעה כתובה אליך כאשר אתה (i) מעביר את הציוד שלך לאדם או ישות אחרים או שבדרך אחרת אתה ממקם מחדש את הציוד בכל דרך ואתה לא משיג מראש הסכמה כתובה של HDS (ii) כאשר הציוד ניזוק על ידי תאונה, הזנחה או שימוש לרעה על ידי צד כלשהו שאינו HDS או קבלני המשנה שלה, או על ידי אסון טבע, או כשהציוד נמצא בסביבת הפעלה לא מתאימה, לא הותקן כהלכה או לא תוחזק כהלכה על ידי כל צד שאינו HDS, קבלני המשנה שלה, או ספקי שירות מורשים (iii) כאשר נעשה בציוד שימוש שלא נשקל על ידי המפרטים המודפסים או באופן שהינו מחוץ להיקף של זכויותיך לפי הרישיון לתוכנה; (iv) כאשר שינית את הציוד בדרך כלשהי (כולל כל חיבורים או תוספות לא מורשים לציוד) בלי ההסכמה הכתובה מראש של HDS: או (v) היכן שהפרת זכויות כלשהן של HDS בכל חומר תחזוקה. כל אחד מהצדדים יכול לסיים שירותי תחזוקה ותמיכה עקב סיבות המתאימות לסעיף 8 של ההסכם.

(ב) בלי להגביל את זכויותיך במקומות אחרים בהסכם, בעקבות הפקיעה של תקופת השירות הראשונה, אתה יכול לסיים את שירותי התחזוקה והתמיכה עבור פריט אחד או יותר של ציוד ו/או תוכנה על ידי שליחת הודעה כתובה 90 יום מראש ל-HDS. ההשבה על כנם של שירותי תחזוקה ותמיכה כלשהם שנסתיימו בצורה זו תהיה כפופה למחיר השבה על כנם של השירותים בנוסף למחיר החודשי הקיים באותו זמן עבור שירותים כאלו. כל הודעה על סיום שירותי תחזוקה ותמיכה בודד חייבת לזהות את פריט השירות הספציפי אשר צריך להסתיים. אם, לפי הדעה השקולה של HDS, הסיום של שירותי תחזוקה ותמיכה בודד יפגע ביכולת של HDS לספק לך שירותים אחרים, אזי HDS עלולה לפי שיקול דעתה הבלעדי לסיים שירותים אחרים אלו.

(ג) חובות התחזוקה והתמיכה של HDS לציוד שכבר לא מיוצר יפוגו חמש (5) שנים מתאריך הייצור האחרון של הציוד, חלקי חילוף או אביזרים עבור המודל הרלבנטי של הציוד. HDS תעשה שימוש במאמצים סבירים מבחינה מסחרית כדי לספק לך הודעה לפחות שלושה (3) חודשים מראש לפני סיום המכירה של מוצר מסוים והודעה של 12 חודשים לפני הפקיעה של כל שירותי תחזוקה ושירות עבור אותו מוצר.

11. תמיכה עכשווית בתוכנה ותמיכה שהוחלפה

(א) HDS תספק תמיכה רגילה (כפי שהיא מוגדרת למטה) עבור הגירסה הנוכחית של התוכנה וזאת שלפניה. אם הגירסה ישנה יותר מאשר הגירסה לפני האחרונה, אזי HDS תספק תמיכה מוגבלת (כפי שהיא מוגדרת למטה) במשך תקופה של 12 חודשים בעקבות הזמינות הכללית של הגירסה הנוכחית.

(ב) "תמיכה רגילה" פירושה הפיתוח וההספקה של חבילת שירות, עדכונים וטלאים ותיקונים הנחוצים כדי לשמור את התוכנה בהתאמה ניכרת עם המפרטים שהודפסו.

(ג) "תמיכה מוגבלת" פירושה האספקה של חבילות שירות קיימות, וטלאים ותיקונים קיימים הנחוצים כדי

לשמור את התוכנה בהתאמה ניכרת עם המפרטים שהודפסו. HDS לא מספקת תמיכה לגירסאות תוכנה שהינם ישנות יותר מאשר שתי גרסאות לפני הגרסה הנוכחית.

(ד) HDS יכולה לסרב לספק טלאים ותיקונים עבור תוכנה אם היית יכול לפתור את הבעיה או הפגם על ידי שדרוג לעדכון האחרון. HDS אינה תומכת בתוכנת ההפעלה אלא אם HDS גם מתחזקת את הציוד עליו היא מותקנת. צריך להיות לך רישיון התוכנה האפקטיבי הנכון לפני שחלה על-HDS חובה לתמוך בתוכנה שלך. אם הרישיון שלך מסתיים עקב סיבה כלשהי (כולל עקב הקצאת או העברת הרישיון לצד אחר) ייפסקו התחייבויות HDS בקשר לתמיכה בתוכנה.

12. חומר תחזוקה

HDS יכולה לאחסן חומר תחזוקה בתוך המוצרים או במקום אחר במשרדיך מטעמי נוחות. רק כוח האדם של HDS יהיה רשאי להשתמש בחומר התחזוקה. חומר תחזוקה יישאר תמיד הרכוש הבלעדי והבלבדי של HDS כפי ש-Hitachi IP מוגדר בהסכם, ואתה לא מקבל שום זכויות על פי רישיון. אתה חייב שלא להשתמש, לגשת, לשנות, להעתיק או לשנות את המקום של חומר התחזוקה או לאפשר לאדם אחר לעשות זאת ואתה חייב להחזיר או לאפשר ל-HDS לפרק אותו לפי דרישת HDS או עם הסיום של שירותי התחזוקה והתמיכה. מדריכים למשתמש המשמשים עבור ציוד מתאים בו משתמשים בשירות עצמי אינם נחשבים לחומרי תחזוקה.

13. העברה של שירותים

אתה מסכים כי:

(א) HDS לא חייבת לך כלום עבור מוצר שנרכש ממקור שאינו HDS או מפיציה המורשים.

(ב) אתה חייב לא להעביר זכויות או להעביר שום אחריות, סידור תחזוקה ו/או סידור תמיכה עם HDS לשום צד שלישי בלי ההסכמה הכתובה מראש של HDS. אם HDS אינה מסכימה בדרך אחרת, HDS לא חייבת לבצע שום שירותי תחזוקה ותמיכה עבור האדם אליו מועברות הזכויות.

(ג) במספר מקרים בהם HDS מספקת לך מוצרי צד שלישי, אתה תשיג שירותי תחזוקה ישירות מהספק של המוצר צד שלישי ולא מ-HDS.

14. מושגים מוגדרים

נספח: כל אחד מהמסמכים החתומים המצורפים להסכם הבא כתוספת לו או המתקן אותו.

שירותים שניתן לחייב עבורם: שירותים מחוץ או שהוצאו מחוץ לתחום של שירותי התחזוקה והתמיכה שתוארו במסגרת תנאי WMS אלו.

גירסה נוכחית: הגרסה האחרונה של התוכנה אשר שוחררה על ידי HDS.

שינויים הנדסיים: שינויים בתכנון או שינויים במיקרו-קוד שמבוצעים כדי לשפר את הפונקציונליות והביצוע האופרטיבי של הציוד. שינויים הנדסיים בדרך כלל מפותחים ומשוחררים על ידי יצרן הציוד.

ציוד: מרכיב חומרה של כל מוצר.

יחידת שדה ברת-החלפה (FRU): התקבצות משנה של מרכיבים הנחתמת בבית החרושת ושיכולה להיות מוחלפת בתור יחידה דיסקרטית באתר של הלקוח.

שירותי תחזוקה ותמיכה: שירותי התמיכה לציוד ותוכנה המתוארים בפירוט רב יותר בתנאי WMS אלו.

חומר תחזוקה: כלים לאבחנה ו/או למעקב, כולל ללא הגבלת תוכנה של Hi-Track®, קושחה ותיעוד נלווה, מחשבים אישיים או מחשבים ניידים, חוברות תחזוקה ותיעוד אחר.

טלאים ותיקונים: שינויים שנעשים בתוכנה על ידי HDS והקובעים או משחזרים התאמה ניכרת עם המפרט המפורסם הישים.

בעיה: מקרה בו מוצר של HDS לא מתאים באופן משמעותי למפרטים שפורסמו.

מוצר (ים): כל ציוד ו/או תוכנה המופיעים במחירוני המוצרים הסטנדרטים של HDS המתפרסמים מעת לעת.

מפרטים מפורסמים: המפרטים עבור מוצרים שהיו בתוקף בשעת קבלת ההזמנה שלך.

שירותים מקצועיים: אפסור תוכנה, מעבר מידע, ביצוע או שירותי תכנון אחרים.

תוכנה: קוד שפת המכונה של (i) קושחת תכנות המשובצת בציוד על מנת לאפשר לו לבצע את תפקידיו הבסיסיים ("תוכנת הפעלה") ו-(ii) תוכניות תוכנה שסופקו על ידי HDS ("תוכנות") ו-(ii) כל עדכון, תיעוד ומפרטים נלווים.

שירותי תמיכה בתוכנה: התמיכה הנחוצה בקשר לשימוש רגיל בתוכנה בהתאם למפרטים המפורסמים שלה.

מוצרים של צד שלישי: כל ציוד או תוכנה שאנו מספקים אשר אינם מיוצרים על ידי HDS או Hitachi Ltd.

תוכנה של צד שלישי: כל תוכנה הנכללת במוצרים של צד שלישי או הכוללת מוצרים של צד שלישי.

עדכון: גירסאות מאוחרות יותר ותיקוני גיאות ו/או שיפורים פונקציונליים משניים עבור תוכנה שלפני כן HDS נתנה רישיון להשתמש בה.

15. תנאים והתניות נוספים

התנאים וההתניות הנוספים הבאים חלים אם, ורק אם, אין לך הסכם בתוקף עם HDS או הסכם שירות עם HDS או, היכן שהדבר ישים, ספק שירות מורשה מטעם HDS (ASP) ורכשת ממפיץ מורשה של HDS.

אגרות ותשלומים

אתה תשלם את התשלומים והמחירים עבור השירותים המופיעים בחשבונית של HDS בתוך 30 יום מתאריך החשבונית. HDS רשאית לגבות ריבית או להשהות אספקת שירותים אם התשלומים מתאחרים. אתה חייב גם לשלם את כל המיסים הנובעים מהעסקה בהתאם לתנאים אלו בין אם מיסים אלו נכללים בחשבונית של HDS ובין אם לא.

הגבלת אחריות

חוץ מחבות הנובעת מ-: מיתה, פציעה גופנית או נזק לרכוש מוחשי המתעורר מפעולות רשלניות של HDS או השמטות, והתנהגות בלתי-הולמת הנעשית בזדון, בכל המקרים ובמידה ולא נאסרה על ידי החוק החל: (א) החבות המקסימלית הנצברת של HDS לכל התביעות הקשורות לתנאים אלו, בין אם עקב הפרת חוזה, הפרת אחריות או עקב עוול, כולל הזנחה תוגבל לחמישים אלף דולרים ארה"ב (50,000 דולרים ארה"ב), או לשווה ערך כספי במטבע של תחום השיפוט בו ניתן השירות המקומי, כפי שיחושב

ביום התביעה: (ב) HDS לא תהיה אחראית לכל נזק עקיף, ענישתי, מיוחד, מקרי או נובע בקשר עם או הנובע מתנאים אלו (כולל, ללא הגבלה, אובדן עסקים, הכנסות, רווחים, מוניטין, שימוש, נתונים, הודעות המועברות באופן אלקטרוני או יתרון כלכלי אחר), לא חשוב כיצד הם מתרחשים, בין אם כתוצאה מהפרת חוזה, הפרת אחריות או כתוצאה מעוולה, כולל הזנחה, ואפילו אם HDS קיבלו לפני כן הודעה על האפשרות של נזקים כאלו. הגבלות ומניעות אלו חלות אפילו אם סעד בלעדי המסופק על ידי תנאים אלו נכשל במטרתו העיקרית.

החוק החל

אם לא מוסכם בכתב כי החוקים של סמכות שיפוטית אחרת יחולו, החוקים של הסמכות השיפוטית של המקום בו ניתן השירות יחולו על תנאים אלו ומקום המשפט יהיו בתי המשפט הנאותים באותה מדינה, מחוז או ארץ. במידה המאפשרת בסמכות השיפוטית החלה, אמנת האומות המאוחדות בנוגע לחוזים של מכירה בינלאומית של סחורות והחקיקה המבצעת אותה לא תחול על תנאים אלו.

עבור המטרות של תנאים נוספים אלו הכוונה ב" סמכות השיפוטית של מקום מתן השירות" לסמכות השיפוטית של המדינה, מחוז או ארץ בה ממוקמת הישות של HDS שמכרה לך את המוצר.

נספח A
תקופת האחריות/שירותים

שירותי אחריות	תקופת האחריות	שם מוצר/משפחה	סוג
שירות עצמי בסיסי	36 חודשים (3 שנים)	אחסון מודולרי פשוט (SMS)	ציוד
יום בשבוע בסיסי	12 חודשים (1 שנה)	אחסון מודולרי בקבוצת עבודה (WMS)	ציוד
יום בשבוע בסיסי	12 חודשים (1 שנה)	אחסון מודולרי סגיל (AMS)	ציוד
גישה מרחוק	12 חודשים (1 שנה)	היטאצ'י אחסון מאוחד (HUS)	ציוד
סטנדרטי	24 חודשים (שנתיים)	בקר אחסון רשת (NSC)	ציוד
פרמיום	36 חודשים (3 שנים)	פלטפורמת אחסון אוניברסאלית (UPS)	ציוד
תחזוקה	36 חודשים (3 שנים)	אחסון פלטפורמת וירטואלית	ציוד
גישה מרחוק	36 חודשים (3 שנים)	Hitachi Compute Blade (HCB)	ציוד
גישה מרחוק	36 חודשים (3 שנים)	Hitachi Compute Rack (HCR)	ציוד
יום בשבוע בסיסי	12 חודשים (1 שנה)	היטאצ'י אחזון מאוחד (HUS) אופציית תיקייה	ציוד
יום בשבוע בסיסי	12 חודשים (1 שנה)	היטאצ'י אחסון רשת מסופח (HNAS)	ציוד
מדיה בלבד	3 חודשים	תוכנה	תוכנה

נספח B

1. שירותי התקנה

התקנה מתקדמת/התקנה

- סקירת אתר הטלפון לפני המסירה מבוצעת כדי לאשר חשמל, מיקום ציוד, גישה וציפיות.
- התייעצות בנוגע לטלפון על מנת לקבוע קונפיגורציה אופטימלית
- בדיקה פיזית לגילוי נזקים בהובלה
- חיבור פיזי לממשקי כבלים
- התקנה של כל התכונות והאופציות הנוספות, כולל איפשרור תוכנה (פונקציונליות בלבד)
- התקנה של תוכנה (תוכנות) לניהול משאבים ותצורה תוך שימוש במחשב האישי שלך
- התייעצות כדי לקבוע תצורה ופעולה אופטימליות
- תצורה מלאה ושלימה של כל היחידות הלוגיות (LUN) על מנת להבטיח גישה מכל מערכת מארחת
- מקסימום חמישה (5) מארחים/שרתים – חמישה (5) LUNs על כל מארח/שרת
- התקנה, תצורה ובחינה של Hi-Track
- אישור אספקות לתחזוקה ופרוצדורות לטיפול בשיחות
- הכשרה: טיפול בסיסי בציוד ותצורה
- סקירה מקוונת זמינה בתור שירות שנגבית עבורו תמורה
- שים לב: נשללת התקנה פיזית של מתאמי אפיקים מארחים (HBAs)
- Installation Plus מוצעת עבור פעילויות התקנה שמחוץ לתחום. על Installation Plus קיים תשלום על בסיס יומי.

נספח C

1. שירותי תמיכה בתחזוקה באתר

רמת שירות בסיסי בימי השבוע

- רישום קריאות
- תמיכה טלפונית
- Hi-Track
- תחזוקה מתקנת: תיקונים
- חלקי חילוף: HSMS: באחריות הלקוח – החלפת כונן של דיסק קשיח
- עדכוני מיקרו-קוד: HSMS: באחריות הלקוח
- שינויים הנדסיים/שינויים בשדה
- תחזוקה מונעת
- תקופת תחזוקה: שעות עבודה מקומיות שני-שישי (חוץ מימי חג רשמיים)
- יעד זמן התגובה: יום העסקים הבא
- ✓ בדוק זמינות

רמת שירות סטנדרטי

- רישום קריאות
- תמיכה טלפונית
- Hi-Track
- תחזוקה מתקנת: תיקונים
- חלקי חילוף
- עדכוני מיקרו-קוד
- שינויי שדה הנדסיים: שעות עבודה מקומיות שני-שישי (חוץ מימי חג רשמיים)
- תחזוקה מונעת: שעות עבודה מקומיות שני-שישי (חוץ מימי חג רשמיים)
- תקופת תחזוקה: 24 שעות/יום 7 ימים/שבוע
- יעד זמן תגובה: 4 שעות – מקרים קריטיים
- ✓ בדוק זמינות
- ✓ יש צורך באישור מוקדם
- ✓ זמינות אופיינית: 50 מיילים/80 ק"מ ממרכז שירות של HDS

רמת שירות פרמיום

- רישום קריאות
- תמיכה טלפונית
- Hi-Track
- תחזוקה מתקנת: תיקונים
- חלקי חילוף
- עדכוני מיקרו-קוד
- שינויי שדה הנדסיים
- תחזוקה מונעת
- תקופת תחזוקה: 24 שעות/יום 7 ימים/שבוע
- יעד זמן תגובה: 2 שעות – מקרים קריטיים
- ✓ בדוק זמינות
- ✓ יש צורך באישור מוקדם
- ✓ זמינות אופיינית: 50 מיילים/80 ק"מ ממרכז שירות של HDS

פלטפורמת אחסון וירטואלי

שירותי אחריות	מוצעים במשך תקופת האחריות
שירותי תחזוקה	מוצעים במהלך התקופה שלאחר תקופת האחריות
• רישום קריאות	
• תמיכה טלפונית	
• Hi-Track	
• תחזוקה מתקנת:	תיקונים
• חלקי חילוף	
• עדכוני מיקרו-קוד	
• שינויי שדה הנדסיים	
• תחזוקה מונעת	
• תקופת תחזוקה:	24 שעות/יום 7 ימים/שבוע
• יעד זמן תגובה:	4 שעות – מקרים קריטיים
✓ בדוק זמינות:	
✓ יש צורך באישור מוקדם	
✓ זמינות אופיינית:	50 מיילים/80 ק"מ ממרכז שירות של HDS

פלטפורמת אחסון וירטואלי

שירות מסוג <i>Warranty Plus</i>	מוצע במשך תקופת האחריות
שירות מסוג <i>Maintenance Plus</i>	מוצע במהלך התקופה שלאחר תקופת האחריות
• רישום קריאות	
• תמיכה טלפונית	
• Hi-Track	
• תחזוקה מתקנת:	תיקונים
• חלקי חילוף	
• עדכוני מיקרו-קוד	
• שינויי שדה הנדסיים	
• תחזוקה מונעת	
• תקופת תחזוקה:	24 שעות/יום 7 ימים/שבוע
• יעד זמן תגובה:	2 שעות – מקרים קריטיים
✓ בדוק זמינות:	
✓ יש צורך באישור מוקדם	
✓ זמינות אופיינית:	50 מיילים/80 ק"מ ממרכז שירות של HDS

Host Bus Adaptors – שירות באתר הלקוח/רמת שירות יחיד בלבד (כל מוצרי האחסון)

• רישום קריאות	
• תמיכה טלפונית	
• תחזוקה מתקנת:	תיקונים
• חלקי חילוף	
• תקופת תחזוקה:	24 שעות/יום 7 ימים/שבוע
• החזרה למחסן	חילופים
• משלוח באותו יום	

סקירה כללית באתר

שירות	יום חול בסיסי	תחזוקת אחריות סטנדרטית (הערה 1)	אחריות פלוס פרימיום ותחזוקה פלוס (הערה 2)
יעד זמן תגובה	יום העסקים הבא	4 שעות	2 שעות
רישום קריאות	■	■	■
תמיכה טלפונית	■	■	■
Hi-Track	■	■	■
תחזוקה מתקנת	■	■	■
חלקי חילוף	■	■	■
תחזוקה מונעת	■	שעות עבודה מקומיות	■
עדכוני מיקרו-קוד	■	שעות עבודה מקומיות	■
שינויים הנדסיים/בשדה	■	שעות עבודה מקומיות	■
תקופת תחזוקה	שעות עבודה מקומיות ימי שני-שישי	24/7	24/7

הערה 1: אחריות ותחזוקה – רק פלטפורמת אחסון וירטואלי.
הערה 2: Warranty Plus & Maintenance Plus – רק פלטפורמת אחסון וירטואלי. התגובה אליה שואפים יכולה להשתנות על ידי זמינות הלקוח/זמינות גיאוגרפית.

2. שירותי תחזוקת תמיכה למשתמש הקצה (שירות עצמי)

שירות עצמי בסיסי

- פורטל מקוון לשירות עצמי:
 - רישום קריאות מקוון:
 - תמיכה טכנית מקוונת:
 - הזמנה מקוונת של חלקי חילוף:
 - יעד זמן התגובה:
 - הרשאת גבייה מתקדמת ללא חזר -
 - עדכונים מקוונים של תוכנה/קושחה:
 - תמיכה טלפונית מרחוק:
 - יעד זמן תגובה:
- 24 שעות/יום 7 ימים/שבוע
- 24 שעות/יום 7 ימים/שבוע
- 24 שעות/יום 7 ימים/שבוע
- 24 שעות/יום 7 ימים/שבוע
- 2 ימי עסקים: אזורים גיאוגרפיים נבחרים
- 24 שעות/יום 7 ימים/שבוע
- שעות עסקים מקומיות: שני-שישי (חוץ מימי חג רשמיים)
- 4 שעות

שירות עצמי משופר / גישה מרחוק

- פורטל מקוון לשירות עצמי:
 - רישום קריאות מקוון:
 - תמיכה טכנית מקוונת:
 - הזמנה מקוונת של חלקי חילוף:
 - יעד זמן התגובה:
 - הרשאת גבייה מתקדמת ללא חזר -
 - עדכונים מקוונים של תוכנה/קושחה:
 - תמיכה טלפונית מרחוק:
 - יעד זמן תגובה:
- 24 שעות/יום 7 ימים/שבוע
- 24 שעות/יום 7 ימים/שבוע
- 24 שעות/יום 7 ימים/שבוע
- 24 שעות/יום 7 ימים/שבוע
- יום העסקים הבא: אזורים גיאוגרפיים נבחרים
- 24 שעות/יום 7 ימים/שבוע
- 24 שעות/יום 7 ימים/שבוע
- 4 שעות

סקירה כללית של הצעת שירות

<u>מסופר</u> <u>גישה מרחוק</u>	<u>בסיסי</u>	<u>שירות</u>
■	■	פורטל לשירות עצמי 24/7
■	■	רישום קריאות 24/7
■	■	תמיכה טכנית מקוונת 24/7
■	■	הזמנת חלקים מקוונת 24/7
החלפה מראש יום העסקים הבא	החלפה מראש 2 ימי עסקים	- זמן תגובה בקשר לחלקי היעד - הרשאת מוקדמת אשראי
24/7	שעות עסקים מקומיות שני-שישי	תמיכה טלפונית מרחוק
4 שעות	4 שעות	- יעד זמן תגובה
■	■	עדכוני תוכנה/קושחה מקוונים 24/7

3. מטריצת זמינות

<u>שירותי תחזוקה ושירותי Maintenance Plus</u>	<u>שירותי אחריות ושירותי Warranty Plus</u>	<u>רמת שירות פרמיום</u>	<u>רמת שירות בסיסי</u>	<u>רמת שירות בסיסי בימי השבוע</u>	<u>גישה מרחוק ושירות עצמי משופר</u>	<u>שירות עצמי בסיסי</u>	<u>מוצר/משפחה</u>
לאחר תקופת האחריות	בתקופת האחריות	בתקופת האחריות ולאחר תקופת האחריות	בתקופת האחריות ולאחר תקופת האחריות	בתקופת האחריות	בתקופת האחריות ולאחר תקופת האחריות	בתקופת האחריות ולאחר תקופת האחריות	תקופת שירות זמינה
				■	■	■	אחסון מודולרי פשוט של היטאצ'י (SMS)
		■	■	■			אחסון מודולרי של היטאצ'י לקבוצת עבודה (WMS)
		■	■	■			אחסון מודולרי של היטאצ'י הניתן להתאמה AMS 200/500/1000
		■	■	■	■	HUS 110	היטאצ'י מאוחד HUS 110/130/150
		■	■	■			היטאצ'י רשת מסופה HNAS/HUS File Option
		■	■	■			אחסון מודולרי של היטאצ'י AMS 2100/2300/2500
		■	■				בקר אחסון רשת של היטאצ'י NSC55/USP VM
		■	■				פלטפורמת איחסון אוניברסאלית של

							היטאצ'י® USP/USP V
■	■						פלטפורמת אחסון וירטואלית של היטאצ'י VSP
		■	■	■			Hitachi Compute Products Blade HCB Rack HCR

הערה: תנאי ותקופת אחריות מוצרים מוגדרים בתנאי האחריות למוצר.

תמיכת תוכנה מרחוק

- רישום קריאות
- תמיכה טלפונית
- עדכוני תוכנה