

## TERMES ET CONDITIONS DE GARANTIE, DE MAINTENANCE ET DE SUPPORT D'HITACHI VANTARA

Si le Client possède un(e) Contrat d'achats directs ou autre forme de contrat d'achat avec Hitachi Vantara LLC, une de ses Sociétés apparentées (« HITACHI ») ou un Partenaire d'Hitachi, concernant l'achat de Produits et/ou Services d'Hitachi (le « Contrat »), les présents Termes et conditions de garantie, de maintenance et de support d'HITACHI Vantara, ainsi que tous les termes et conditions qui leur sont incorporés par référence (ensemble, les « Termes GMS »), doivent être interprétés comme formant un tout avec le Contrat. Si le Client n'a pas signé un Contrat directement avec HITACHI, et n'acquiert pas des services de maintenance et support dans le cadre d'un contrat séparé avec un Prestataire agréé d'Hitachi, le Client fera alors l'objet des Termes et conditions additionnels de l'article 19, s'ajoutant aux autres Termes et conditions de garantie, de maintenance et de support.

Pour plus d'information sur les Plans de Services de maintenance et de support, et sur d'autres aspects des Services en lien avec la couverture de Services de maintenance et de support pour le Client (collectivement, les « Plans »), veuillez vous référer aux informations disponibles à <https://www.hitachivantara.com/en-us/pdf/specifications/hitachi-support-service-descriptions-and-deliverables.pdf> ainsi qu'aux descriptions des Plans disponibles à <https://www.hitachivantara.com/en-us/services/customer-support.html> (ci-après les « Descriptifs des Services »). Les Plans et Descriptifs des Services font partie intégrante des présents Termes et conditions de garantie, de maintenance et de support (ci-après les « Termes GMS ») auxquels ils sont incorporés par référence. Le Client reconnaît et accepte qu'HITACHI pourra, de temps à autre, actualiser les Plans et Descriptifs des Services, auquel cas les mises à jour feront également partie intégrante des présents Termes GMS auxquels ils seront incorporés par référence dès le jour de leur publication.

### TERMES ET CONDITIONS DE GARANTIE

#### **1. Période de garantie contractuelle et recours**

- (a) HITACHI garantit au Client le fonctionnement, durant la Période de garantie, des Produits conformément à leurs Spécifications publiées, sous réserve d'une utilisation correcte et normale. La Période de garantie prend effet lors de la Date de commencement de la garantie.
- (b) La garantie mentionnée à l'article 1(a) ne s'applique pas à tout Produit tiers couvert par le tiers concédant dans le cadre de la Licence client final de tiers fournie au Client concomitamment audit Produit tiers.
- (c) Sous réserve des exclusions de l'article 6 de ces Termes GMS, si le Client dispose d'une base valable de demande en garantie au titre de tout Défaut, HITACHI fournira les Services de garantie conformément aux termes et conditions détaillés ci-après. Pour être valable, toute demande en garantie doit être communiquée par écrit à HITACHI durant la Période de garantie et le Client doit la soumettre au centre de service HITACHI le plus proche dans les sept (7) jours de la découverte du Défaut. Si, à sa seule discrétion, HITACHI juge que, compte tenu des circonstances, le Défaut ne pourra être corrigé au moyen de l'exécution des Services de garantie, HITACHI accordera plutôt un Remboursement au Client au titre de l'élément Défectueux à condition que le Client lui renvoie promptement ledit élément Défectueux. Les remèdes mentionnés au présent article 1(c) constitueront la seule et exclusive obligation d'HITACHI envers le Client et le seul et exclusif recours du Client au titre de toute violation de la garantie fournie dans le cadre de l'article 1(a).
- (d) HITACHI affirme et garantit que les Services seront fournis au Client dans les Règles de l'art. Si HITACHI ne respecte pas cette garantie, et à condition que le Client notifie HITACHI par écrit, dans les trente (30) jours de la date d'exécution des Services de garantie donnant lieu à la demande, de la défaillance de service précisant sa nature et son étendue et qu'HITACHI accepte la demande, HITACHI renouvellera les Services garantis objet de la demande aussi promptement que possible et en tous les cas, dans le délai convenu entre les Parties par écrit, faute de quoi le Client pourra : (i) permettre à nouveau à HITACHI de corriger la non-conformité, auquel cas les procédures et délais susmentionnés s'appliqueront à nouveau, ou (ii) résilier le Contrat ou l'Ordre de travaux applicable et rendre à HITACHI, le cas échéant, le(s) Produit(s) des travaux ou Livrables non conformes à charge pour HITACHI d'effectuer un Remboursement de la Rémunération précédemment versée par le Client à ce titre. Ceci constituera la seule et exclusive obligation d'HITACHI envers le Client et le seul et exclusif recours du Client au titre de toute violation de la garantie fournie dans le cadre du présent article 1(d).
- (e) Sauf dans la mesure prévue par les présents Termes GMS et par le Contrat, toute garantie expresse ou implicite, y compris au titre de qualité marchande ou satisfaisante, d'adéquation à un usage donné ou de non-violation des droits d'autrui, est exclue dans la mesure maximale permise par la loi. HITACHI ne garantit pas que ses Produits ou Services fonctionneront (ou seront exécutés) de manière ininterrompue, en sécurité ou sans erreur et n'acceptera aucune responsabilité ou obligation en garantie de ses Produits ou Services au-delà de celles mentionnées à l'article 1 des présents Termes GMS.

### TERMES ET CONDITIONS DE MAINTENANCE ET SUPPORT

#### **2. Plans des Services de maintenance et de support**

- (a) Conformément aux présents Termes GMS et sous réserve du caractère adéquat de la couverture de support du Client et du paiement intégral par le Client de la Rémunération correspondante, HITACHI assurera au Client des Services de maintenance et de support pour les Produits concernés, et dans le cadre du Plan applicable, sur les bases indiquées dans la Commande adressée par le Client à HITACHI ou au Partenaire d'HITACHI. Le Partenaire d'HITACHI pour le Client n'est autorisé à fournir de tels services au Client à moins d'être également agréé en tant que Partenaire de Service d'HITACHI.
- (b) Les Services de maintenance et de support pourront ne pas être disponibles dans certains endroits, de même que les Plans seront susceptibles de varier d'un endroit à l'autre ou de faire l'objet d'une Rémunération complémentaire. Les Services de maintenance et de support pourront également être modulés par type ou famille d'Equipements ou de Produits, comme indiqué dans les Descriptions des Services.

#### **3. Partenaires de Service d'HITACHI**

- (a) HITACHI est susceptible d'autoriser des tiers à fournir des Services de maintenance et de support au Client au titre des Produits d'HITACHI (ci-après les « Partenaires de Service d'HITACHI »). Les Partenaires de Service d'HITACHI peuvent être soit des Prestataires indépendants, soit des Prestataires agréés d'HITACHI.
- (b) HITACHI pourra autoriser ses Prestataires indépendants à fournir des Services de maintenance et de support au Client pour le compte d'HITACHI et en conformité avec les présents Termes GMS, mais HITACHI conservera la responsabilité de leur bonne exécution. HITACHI ne sera par contre pas responsable envers le Client au titre de tout acte ou omission du Prestataire agréé d'HITACHI effectuant des Services

de maintenance et de support ; il appartiendra plutôt au Client d'aborder tout problème de performance à ce titre directement avec le Prestataire agréé d'HITACHI et dans le cadre de la relation contractuelle directe entre le Client et le Prestataire agréé d'HITACHI.

#### **4. Etendue des Services de maintenance des Equipements**

Sous réserve des exclusions mentionnées à l'article 6 de ces Termes GMS, la maintenance des Equipements d'HITACHI comprend :

- (a) La supervision et l'installation de tout Dispositif d'amélioration de la fiabilité des Equipements jugé approprié par HITACHI ;
- (b) La maintenance préventive des Equipements y compris toute opération de lubrification, réglage ou remplacement de composants défectueux ; et
- (c) Des opérations de maintenance non programmée des Equipements (durant les heures de couverture applicables dans le cadre du Plan correspondant) y compris toute opération de réparation, réglage ou remplacement de composants défectueux jugée nécessaire par HITACHI.

#### **5. Etendue des Services de support des Logiciels**

(a) Sous réserve des exclusions mentionnées à l'article 6 de ces Termes GMS, le support des Logiciels d'HITACHI consiste en le support requis afin de maintenir leur fonctionnement courant, conformément aux Spécifications publiées, au moyen de :

- (i) Une assistance téléphonique, ou un support via le Portail de support d'HITACHI, afin de :
    - (A) Identifier tout Défaut et sa source et contribuer à résoudre le Défaut ;
    - (B) Proposer des conseils lors de l'installation des Mises à jour ; et
    - (C) Répondre à des questions courantes relatives aux Logiciels ;
  - (ii) Une intervention sur site si nécessaire, ainsi que la mise à disposition de Retouches, Correctifs et Packs de service le cas échéant, le tout à la seule discrétion d'HITACHI ; et
  - (iii) Un accès aux Mises à jour, le cas échéant, au moment de leur mise à disposition générale par HITACHI. Les Mises à jour pourront faire l'objet d'une Rémunération supplémentaire. L'accès sera gratuit à chaque fois que les Mises à jour seront proposées gratuitement à l'ensemble de la base clients d'HITACHI.
- (b) HITACHI ne fournit un support pour les Logiciels d'exploitation (y compris les éventuelles Fonctionnalités complémentaires incorporées) que si HITACHI maintient également les Equipements correspondants. L'obligation d'HITACHI d'assurer le support des Logiciels dans le cadre de l'article 5(a) ci-dessus suppose comme préalable que :
- (i) Les Logiciels fassent l'objet d'une licence valable et encore en vigueur ;
  - (ii) Les Logiciels soient couverts dans le cadre d'un contrat de support encore en vigueur et à jour des paiements y afférents ; et
  - (iii) Les Logiciels soient utilisés dans le cadre d'une configuration prise en charge par HITACHI tel qu'éventuellement détaillé dans les Spécifications publiées.

Si la licence du Client est résiliée pour quelque raison que ce soit (y compris lors de la cession ou du transfert de la licence à une autre partie), les obligations de maintenance et de support au titre des Logiciels concernés cesseront alors.

#### **6. Exclusions relatives aux Services de garantie, de maintenance et de support**

##### **(A) Exclusions de Service**

Les Services de garantie décrits à l'article 1, et l'étendue des Services de maintenance et de support décrite aux articles 4 et 5 de ces Termes GMS, ne s'appliqueront pas dans le cas de, et excluront :

- (a) Toute perte ou avarie des Produits, ou de données contenues dans les Produits, ou Défaut des Produits, attribuable :
  - (i) A tout acte ou omission de toute partie autre qu'HITACHI ou un Prestataire indépendant, y compris sans limitation tout défaut d'installation ou de maintenance des Produits, ou toute modification, amélioration ou personnalisation des Logiciels, par toute partie autre qu'HITACHI ou un Prestataire indépendant ;
  - (ii) A la survenance d'accidents, de sinistres naturels, de transports, d'une absence d'utilisation ou d'une mauvaise utilisation, de tout défaut de maintenance ou de perte ou dommage résultant de toute autre cause en dehors de l'usage normal et ordinaire ;
  - (iii) A l'utilisation par le Client des Produits hors d'un environnement éco-normalisé de production contrôlé par le Client ou pour son compte (à moins que les Produits ne soient prévus pour usage en dehors d'un centre de données à environnement contrôlé), ou au défaut du Client de mettre en place et de maintenir en continu un environnement d'exploitation propice au sein du centre informatique selon les spécifications d'HITACHI (y compris, sans limitation, en termes d'alimentation électrique, de conditionnement de l'air, de contrôle de l'humidité, de polluants environnementaux, de bruit d'un niveau supérieur à 85dB(A) ou de vibrations excessives/non usuelles et, selon le cas, de tout élément touchant à l'environnement des Produits devant être fourni par le Client par application de l'article 16 des présents Termes GMS) ;
  - (iv) A toute utilisation des Produits non conforme aux Spécifications publiées ou outrepassant l'étendue des droits de licence du Client relatifs aux Logiciels ;
  - (v) A tout service rendu impraticable ou plus difficile pour le Personnel (ou représentants) de service d'HITACHI, ou pour le Partenaire de Service d'HITACHI, en raison de toute addition ou modification de tout Produit, ou du système ou de l'environnement d'exploitation du Client, ou de la connexion mécanique ou électrique de tout Produit à toute autre machine ou dispositif ;
  - (vi) A toute modification des Produits d'HITACHI sans le consentement écrit préalable d'HITACHI, y compris toute modification technique autre que celles décrites à l'article 4(a) et autre que les services d'installation de Logiciels décrits à l'article 8(b) de ces Termes GMS ;
  - (vii) A tout nettoyage, mise en peinture, reprise ou autre travail de remise en état ou modification d'un Produit sans le consentement écrit préalable d'HITACHI ;

- (viii) A tout déplacement, réaménagement ou reconfiguration d'un Equipement, ou des disques ou câbles y afférents, de même qu'à tout câblage complémentaire ou réparation d'un site antérieurement préparé afin de le remettre en service, sans le consentement écrit préalable d'HITACHI ; ou
- (ix) A tout manquement par le Client au titre des Mises à jour ou Mises à niveau demandées ou recommandées par HITACHI, ou de l'installation de Retouches ou Correctifs demandés ou recommandés par HITACHI ;
- (b) Toute installation ou enlèvement d'accessoires ou autres dispositifs, de même que toute fourniture supplémentaire ;
- (c) Le support de tout autre logiciel, accessoire, machine, système ou autre dispositif non fourni par HITACHI ;
- (d) Toute opération de maintenance ou autre service relatif à tout Equipement HBA (*host bus adaptor*) fourni par HITACHI mais non installé et utilisé conjointement à un Equipement d'HITACHI ;
- (e) Toute opération d'installation physique, désinstallation ou remplacement d'un Equipement HBA dans l'environnement du Client ;
- (f) Les Services professionnels et la formation dispensés par ailleurs par HITACHI (ou par un de ses Partenaires de Service) dans le cadre d'un Ordre de travaux autonome ;
- (g) Le diagnostic et/ou la rectification de tout Défaut non découlant d'un Equipement ou d'un Logiciel ;
- (h) Tout service destiné à remédier à toute défaillance qui aurait pu être évitée au moyen de l'installation des Mises à jour ou Versions les plus récentes ; et
- (i) Tout Produit ou Version en Fin de vie, ou fourni(e) à des fins d'évaluation, sauf accord contraire explicite de la part d'HITACHI et à sa seule discrétion.
- (j) Les actes ou omissions de tiers fournisseur de services de *cloud* public.
- (B) Modules de rechange**
- (a) Les Equipements sont susceptibles de comprendre des composants de seconde main ou remanufacturés, ce qui est sans incidence sur les garanties d'HITACHI décrites à l'article 1 de ces Termes GMS. Dès lors qu'HITACHI aura livré un Module de rechange au Client afin de remplacer tout composant d'un Produit enlevé dans le cadre de la performance de tout Service de garantie, ou d'un Service de maintenance et de support, le composant enlevé deviendra la propriété d'HITACHI tandis que le Module de rechange appartiendra au Client. S'agissant de tout composant enlevé : (i) non-rendu à HITACHI dans les quinze (15) jours calendaires de la date d'enlèvement ; et (ii) non couvert par une option de rétention valable et encore en vigueur à la date applicable, HITACHI aura le droit de facturer ledit composant au Client au tarif HITACHI de pièces de rechange en vigueur.
- (b) Le Client sera responsable des données et autres informations confidentielles contenues dans tout composant d'un Produit enlevé et le Client devra prendre ses propres dispositions aux fins de suppression desdites données. Si le Client fait l'objet d'exigences de sécurité prohibant la sortie de données du site du Client, mais le Client ne dispose pas d'une option de rétention valable, il appartient au Client de faire en sorte que les données soient supprimées. Au cas où le Client demanderait à HITACHI de supprimer des données pour son compte, HITACHI aura la faculté de facturer une Rémunération supplémentaire au Client à ce titre.
- (c) Sans limiter l'application de l'article 2(a) de ces Termes GMS, toute rupture du scellement d'un Module de rechange, par toute partie autre qu'HITACHI ou un Prestataire indépendant, aura pour résultat d'annuler complètement l'éligibilité du Client pour des Services de garantie et/ou Services de maintenance et de support.

## **7. Services de surveillance à distance**

- (a) Les Services de maintenance et de support incluent les Services de diagnostic à distance le cas échéant. Les Services de diagnostic à distance, y compris les matériels utilisés lors de leur fourniture, restent la seule et exclusive propriété d'HITACHI et de ses concédants de licences, de sorte que le Client n'obtient aucun droit de licence relatif auxdits Services de diagnostic à distance ou éléments associés.
- (b) HITACHI ne facturera pas de Rémunération spécifique au Client au titre de la mise à disposition des Services de diagnostic à distance mais le Client devra fournir et entretenir, à ses frais, toutes les lignes de télécommunications, moniteurs, micro-ordinateurs, modems et accès requis par HITACHI aux fins de leur mise en œuvre.
- (c) S'il est mis fin au Contrat, ou à la prestation de tout Service de maintenance et de support y afférent, ou s'il est mis fin à tout contrat de service autonome du Client avec un Prestataire agréé d'HITACHI, le Client permettra à HITACHI de désactiver les Services de diagnostic à distance et de désinstaller et enlever tous les matériels utilisés par HITACHI dans les locaux du Client aux fins de prestation desdits services.
- (d) HITACHI garantit qu'HITACHI n'accède pas aux données du Client lors de la fourniture des Services de diagnostic à distance. HITACHI s'engage à respecter la confidentialité de tout mot de passe fourni à HITACHI pour les besoins de prestation des Services de diagnostic à distance.
- (e) Certains autres services de surveillance à distance pourront être fournis dans le cas de certains Equipements éligibles ; ces services ne requièrent pas d'intervention particulière de la part d'HITACHI et n'entraînent pas des enregistrements d'appels. Pour plus de détails, veuillez-vous référer aux Descriptifs des Services.
- (f) Si le Client refuse de permettre à HITACHI de fournir les Services de diagnostic à distance, omet de s'y inscrire ou désactive ou intervient à tout autre titre sur les fonctionnalités correspondantes associées aux Equipements, le Client reconnaît qu'HITACHI sera alors empêché de fournir les services de diagnostic et surveillance à distance qui sont essentiels à la performance de ses Services de maintenance et de support et d'émettre d'éventuelles alertes critiques (y compris, sans limitation, au titre d'Incidents de sécurité). Dans ce cas, HITACHI n'aura aucune responsabilité en ce qui concerne tout engagement de délai de réponse ou autre lié à un niveau de service, ni en ce qui concerne tout retard dans la fourniture des Services de maintenance et de support conformément aux présents Termes GMS. HITACHI pourra déployer des efforts raisonnables afin d'aider le Client à résoudre tout Défaut notifié à HITACHI par le Client, mais tout effort basé, directement ou indirectement, sur toute évaluation ou information communiquée à HITACHI par le Client, ou par toute autre personne agissant pour le compte du Client,

sera consenti aux risques et périls du Client. HITACHI aura la faculté de facturer au Client un complément de Rémunération pour la prestation, dans ces circonstances, de ses Services de maintenance et de support.

and critical notifications as applicable (including, but not limited to Security Breach notifications).

## **8. Services d'installation**

- (a) Sous réserve de l'application des dispositions des articles 8(b) et (c) de ces Termes GMS, HITACHI fournira les Services d'installation au titre de tous les Produits inclus dans une Commande.
- (b) HITACHI sera susceptible d'assurer des prestations payantes de Services d'installation de Logiciels s'agissant de Logiciels dont HITACHI 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, HITACHI aura la faculté de demander au Client de conclure un Ordre de travaux à ce titre et HITACHI aura le droit de facturer un complément de Rémunération au Client à ce titre en fonction de ses besoins et du profil des Logiciels et/ou des Equipements concernés. HITACHI s'engage à informer le Client au préalable de la Rémunération facturable 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 l'alimentation électrique du client ;
  - (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 spécifique des opérateurs ;
  - (vii) Le déplacement de tout équipement non provenant d'HITACHI ;
  - (viii) La disponibilité sur site au-delà de la phase de test du système de stockage ;
  - (ix) La désinstallation des équipements déplacés ;
  - (x) L'installation d'équipements en dehors des heures de couverture prévues par le Plan applicable ;
  - (xi) La participation aux réunions du Client ;
  - (xii) Le développement, l'intégration et la mise en œuvre du dispositif SAN (*Storage Area Network*) ; ou
  - (xiii) L'installation, l'activation et la mise en œuvre des logiciels.

## **9. Services faisant l'objet d'un complément de Rémunération**

Si le Client demande à HITACHI de lui fournir :

- (i) L'un quelconque des services « exclus » mentionnés dans les articles 6 ou 8(c) des présents Termes GMS ;
- (ii) Tout Service de maintenance et de support en dehors des plages horaires ou zones géographiques mentionnées au titre du Plan de support du Client ;
- (iii) Toute autre activité ou tâche susceptible, tel que précisé par HITACHI dans les présents Termes GMS ou ailleurs, d'être passible d'un complément de Rémunération ; ou
- (iv) Tout autre Service qui de l'avis d'HITACHI n'est pas couvert par les présents Termes GMS ;

HITACHI aura la faculté de fournir les Services correspondants sur la base du tarif d'HITACHI alors en vigueur ou bien, au forfait (ci-après les « **Services facturables** »).

## **10. Perte d'éligibilité et renouvellement de certification**

- (a) Le Client n'a pas le droit, sans le consentement écrit préalable d'HITACHI, de :
  - (i) Déplacer ou déménager tout élément d'un Equipement (y compris tout déplacement d'un disque d'un Equipement à un autre) ; ou
  - (ii) Permettre à tout tiers, autre que le Personnel de Service ou les représentants d'HITACHI (tel qu'un Partenaire de Service d'HITACHI), d'effectuer toute opération de maintenance et/ou support au titre de tout Produit, ou de réparer tout Produit ;faute de quoi le Client perdra toute éligibilité au titre des Services de garantie, de maintenance et de support pour ledit Produit et devra refaire une opération de certification du Produit concerné afin de le remettre dans le champ du Plan du Client.
- (b) Le Client ne doit installer des Logiciels sur tout équipement ou cloud public situé dans un pays prohibé au titre des lois régissant l'exportation, ou de tout(e) autre restriction ou règlement, de l'*US Department of Commerce*, l'*US Department of Treasury* ou de toute autre autorité américaine ou étrangère.
- (c) Au cas où il a déjà été mis fin aux Services de garantie, de maintenance et/ou de support du Client en application de l'article 10(a) ou (b) de ces Termes GMS, ou s'il a été mis fin aux Services de maintenance et de support par application de l'article 11 mais le Client souhaite leur reprise pour tout ou partie du Produit concerné, le Client devra faire refaire une opération de certification, par HITACHI ou par un Partenaire de Service d'HITACHI, afin d'obtenir la poursuite des obligations d'HITACHI en vertu des présents Termes GMS. Dans ce cas HITACHI facturera au Client, sur la base de son tarif alors en vigueur, le travail nécessaire aux fins de renouvellement de certification et de restauration du Produit concerné en bon état de marche (hormis l'usure normale).

## **11. Résiliation et expiration des Services de maintenance et de support**

- (a) Sans préjudice de l'exercice de ses autres droits en vertu de ces Termes GMS ou du droit applicable, HITACHI pourra mettre fin à tout ou partie des Services de maintenance et de support à tout moment, sous réserve d'un préavis écrit au Client, dès lors que :

- (i) Le Client transfère ses Equipements, ou tout Logiciel, à une autre personne ou entité, ou les déplace pour quelque raison que ce soit, sans le consentement écrit préalable d'HITACHI ;
- (ii) Un Equipement ou tout Logiciel est endommagé par accident, ou par la négligence active ou passive de toute partie autre qu'HITACHI ou son Personnel de service, ou par voie de désastre naturel, ou du fait d'avoir été soumis à un environnement d'exploitation inapproprié, ou d'avoir été incorrectement installé ou maintenu par toute partie autre qu'HITACHI ou son Partenaire de Service ;
- (iii) Un Equipement ou tout Logiciel est utilisé d'une manière non conforme aux Spécifications publiées ou à l'étendue des droits d'utilisation des Logiciels par le Client ;
- (iv) Le Client a apporté une modification quelconque à un Equipement ou tout Logiciel (y compris l'adjonction de tout élément non autorisé) sans le consentement écrit préalable d'HITACHI ;
- (v) Le Client n'a pas fourni, ou a cessé de maintenir, un environnement physique approprié pour l'opération des Produits tel que spécifié par HITACHI, y compris l'ensemble des éléments mentionnés à l'article 6A(a)(iii) de ces Termes GMS ; ou
- (vi) Le Client a violé un Droit de propriété intellectuelle quelconque d'HITACHI relatif à des Matériels de maintenance, Produits de travaux or Logiciels.

Toute notification de résiliation d'un seul Service de maintenance et de support devra identifier l'élément précis de Service applicable. Si, de l'avis d'HITACHI, ladite résiliation d'un seul Service de maintenance et de support compromettrait la capacité d'HITACHI à fournir les autres Services au Client, HITACHI pourra, à sa seule discrétion, résilier les autres Services également.

- (b) Sous réserve des droits de résiliation et de suspension d'HITACHI en vertu du Contrat et du droit applicable, HITACHI fournira au Client les Services de maintenance et de support des Produits, durant la Période de Service, à condition que le Client ait réglé à HITACHI, ou au Partenaire d'HITACHI le cas échéant, la totalité de la Rémunération applicable. La Période de Service initiale au titre des Services de maintenance et de support achetés par le Client sera non annulable, et la Rémunération correspondante sera non remboursable, sauf mention contraire du Devis d'HITACHI, ou du Partenaire d'HITACHI selon le cas, accepté par le Client et sauf toute disposition contraire convenue dans la Commande.
- (c) HITACHI s'efforcera d'envoyer une Notification de renouvellement au Client au moins soixante (60) jours avant l'expiration de la période (initiale ou de renouvellement) alors en cours au titre de chaque Service concerné. Sous réserve à la fois : (i) de l'acceptation par le Client de la Notification de renouvellement ; et (ii) du paiement intégral à HITACHI de la Rémunération applicable, au plus tard à la fin de la Période de notification de renouvellement, les Services de maintenance et de support seront renouvelés au titre de la période et de la Rémunération applicables qui sont mentionnées dans la Notification de renouvellement. L'émission par HITACHI d'une Notification de renouvellement n'oblige pas le Client à renouveler les Services de maintenance et de support. Toutefois, si le Client ne le fait pas, toute reprise ultérieure des Services de maintenance et de support pourra faire l'objet de compléments de facturation, reflétant les dispositions tarifaires d'HITACHI alors en vigueur, s'ajoutant à la redevance mensuelle alors en vigueur au titre de chaque Service concerné.
- (d) Sous réserve des dispositions de l'article 11(c) de ces Termes GMS : (a) si la Notification de renouvellement a trait à des Logiciels concédés au Client en vertu d'une période de licence à durée déterminée, les Services de maintenance et de support y afférents seront renouvelés concomitamment au renouvellement de la licence à durée déterminée ; et (b) les Services de maintenance et de support au titre de Logiciels concédés au Client en vertu d'une période de licence à durée indéterminée seront renouvelés pour la période mentionnée dans la Notification de renouvellement applicable.
- (e) La résiliation ou l'expiration de tout Service de maintenance et de support mettra fin à tous les droits, licences et privilèges du Client en vertu des présents Termes GMS et le Client devra se conformer à toute demande d'HITACHI soit d'enlever et de détruire toute la Propriété intellectuelle et les Informations confidentielles d'HITACHI en sa possession ou sous son contrôle, soit de renvoyer tous lesdits éléments à HITACHI aux frais du Client, et devra en tout cas cesser toute utilisation desdits éléments en sa possession ou sous son contrôle. Le Client ne sera en aucun cas exonéré de son obligation de paiement et toute somme due à HITACHI deviendra immédiatement exigible. Aucune des Parties ne pourra être réputée avoir renoncé à des droits déjà conférés.

## **12. Support des Logiciels remplacés et courants**

- (a) Sous réserve de l'application de ces Termes GMS, et si le Client dispose d'une couverture de support valable et est à jour de son paiement de la totalité de la Rémunération, HITACHI fournira des prestations de support (selon la définition ci-après) conditionnées par soit (i) le laps de temps écoulé depuis la diffusion initiale (« **Base temps** ») soit (ii) la Version (« **Base Version** »).
  - (i) Fin du Support normal pour les produits à obsolescence conditionnée par le temps listés dans le *Time Based Support Lifecycle Matrix* disponible à [https://knowledge.hitachivantara.com/Support\\_Information/More\\_Info/Time\\_Based\\_Support\\_Lifecycle\\_Matrix](https://knowledge.hitachivantara.com/Support_Information/More_Info/Time_Based_Support_Lifecycle_Matrix) :
    - HITACHI s'engage à assurer un Support normal (cf. la définition ci-dessous) durant une période de dix-huit (18) mois tout au plus à compter de la date de diffusion initiale, au-delà de quoi HITACHI assurera un Support limité (cf. la définition ci-dessous) durant les douze (12) mois suivant la fin de la période de Support normal ;
    - HITACHI ne fournit pas de support au-delà de trente (30) mois au titre de Logiciels figurant dans le *Time Based Support Lifecycle Matrix*.
  - (ii) Fin du Support normal pour les produits à obsolescence conditionnée par la Version (soit tous les produits non listés dans le *Time Based Support Lifecycle Matrix*) :
    - HITACHI s'engage à assurer un Support normal (cf. la définition ci-dessous) au titre de la Version majeure en cours et d'une seule Version majeure antérieure de tout Logiciel. S'agissant de toute Version plus ancienne, HITACHI assurera un Support limité (cf. la définition ci-dessous) durant les douze (12) mois suivant la mise à disposition générale de la Version en cours. HITACHI ne fournit pas de support au-delà des deux Versions antérieures à la Version en cours ;
    - Pour certains Logiciels Base Version, HITACHI assurera le support décrit à <https://support.pentaho.com/hc/en-us/articles/205789159-Pentaho-Product-End-of-Life>.

- (a) Le « **Support normal** » signifie le développement et la mise à disposition des Packs de service, Mises à jour, Retouches et Correctifs nécessaires 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 Retouches et Correctifs existants nécessaires afin de maintenir les Logiciels substantiellement en conformité avec les Spécifications publiées. HITACHI n'assure pas de support au titre de Versions des Logiciels au-delà des deux versions antérieures à la Version en cours.
- (d) HITACHI pourra refuser de fournir au Client des Retouches et Correctifs pour un Logiciel dans le cas où le Client aurait pu résoudre le problème ou Défaut en procédant à la mise à jour du Logiciel par l'installation de la plus récente Mise à jour de la Version en cours.

**13. Produits concernés par des annonces de Fin de vie**

- (a) Les termes et conditions suivants s'appliquent à tous les Produits de marque HITACHI à moins de précision(s) contraire(s) par HITACHI dans les annonces de Fin de vie publiées à <https://www.hitachivantara.com/en-us/pdf/datasheet/support-services-end-of-life-policy.pdf> (ci-après la « **Page fin de vie** »). Le Client devra aussi se référer à son centre de service HITACHI le plus proche afin de prendre connaissance des éléments supplémentaires éventuellement applicables aux Produits en Fin de vie dans le pays ou la région du Client.
- (b) Les obligations d'HITACHI relatives à la fourniture de Services, conformément aux présents Termes GMS, au titre de Produits ayant fait l'objet d'une annonce de Fin de vie (ci-après les « **Obligations de Service en fin de vie** ») expireront cinq (5) ans à compter de la Date de fin de commercialisation. Cependant, le Client doit noter que certains Produits, tels les serveurs et racks, peuvent faire l'objet de durées différentes de maintien des obligations d'HITACHI, par exemple de 3 ans, de sorte que le Client devra toujours vérifier la durée applicable aux Obligations de Service en fin de vie mentionnée à la Page fin de vie. HITACHI s'efforcera par ailleurs de mettre les annonces de Fin de vie à la disposition du Client au moins trois (3) mois avant la Date de fin de commercialisation.
- (c) S'agissant de Produits dont la Fin de Service a été annoncée, HITACHI pourra, à sa seule discrétion, continuer à fournir les Services de maintenance et de support, conformément aux présents Termes GMS, « au mieux » (tel que décrit à l'article 13(e) ci-dessous) et en contrepartie d'une majoration de vingt pour cent (20%) de la redevance mensuelle payable par le Client au titre des Services de maintenance et de support, ce durant un maximum de douze (12) mois à compter de la date de l'annonce de Fin de vie (ci-après la « **Période de support étendue** »). HITACHI se réserve le droit de ne plus fournir les Services de maintenance et de support, ou d'annuler tout ou partie des dispositions de support à tout moment durant la Période de support étendue, en cas d'absence de pièces de rechange.
- (d) Chacune des Parties aura le droit de mettre fin aux Services de maintenance et de support détaillés à l'article 13(e), sans obligation ou responsabilité envers l'autre Partie, sous réserve d'un préavis écrit d'au moins trente (30) jours.
- (e) Termes et conditions pour le support « au mieux » fourni par HITACHI :
  - (i) Le Client restera éligible pour la réparation de ses Equipements au moyen du remplacement de pièces détachées, ce pour quoi HITACHI s'efforcera de conserver un stock adéquat de pièces de rechange mais ne garantit pas leur disponibilité ;
  - (ii) Aucun nouvel élément ou fonctionnalité Logiciel(le) ne sera ajouté(e) au Produit et le Client ne recevra plus aucune Retouche, Correctif, Pack de service ou Mise à jour. HITACHI supportera les Logiciels au mieux de sa capacité et sur la base des ressources à sa disposition ;
  - (iii) Aucun soutien en ingénierie ne sera disponible au titre des Produits en Fin de vie au-delà de leur date de Fin de Service ;
  - (iv) Le support « au mieux » pourra être annulé ou interrompu par HITACHI à sa seule discrétion, indépendamment des dates publiées, conformément aux dispositions du présent article 13.

**14. Matériels de maintenance**

- (a) HITACHI sera susceptible d'entreposer, pour des raisons de commodité, des Matériels de maintenance à l'intérieur des Produits ou ailleurs dans les locaux du Client. Seul le Personnel d'HITACHI, ou de son Partenaire de Service, sera autorisé à se servir desdits Matériels de maintenance.
- (b) Les Matériels de maintenance resteront toujours la seule et exclusive propriété d'HITACHI et ce, autant que possible, en tant que Propriété intellectuelle d'HITACHI selon la définition fournie dans le Contrat. Le Client n'aura aucun droit de licence à ce titre et, sans limiter par ailleurs ses obligations en vertu du Contrat, ne devra ni utiliser, accéder à, modifier, copier ou déplacer les Matériels de maintenance, ni permettre à toute autre personne de le faire, et devra les rendre à HITACHI, ou permettre à HITACHI de les désinstaller, lors de toute demande d'HITACHI à cet effet ou lors de l'expiration des Services de maintenance et de support.
- (c) Les manuels utilisateurs pour les Equipements dotés de dispositifs de maintenance en libre-service ne sont pas considérés comme des Matériels de maintenance.

**15. Cessibilité des Services**

Le Client convient que :

- (a) HITACHI n'a aucune obligation vis-à-vis du Client s'agissant d'un Produit ou Logiciel quelconque provenant d'une autre source qu'HITACHI ou un Partenaire d'HITACHI ;
- (b) Le Client ne devra céder ou transférer aucune disposition de garantie, maintenance et/ou support (le liant à HITACHI) à un tiers quelconque sans le consentement écrit préalable d'HITACHI. Sauf accord contraire d'HITACHI, HITACHI n'aura aucune obligation d'effectuer des Services de maintenance et de support au bénéfice du cessionnaire ; et
- (c) Dans certains cas, lorsqu'HITACHI fournit un Produit tiers au Client, celui-ci pourra être tenu d'obtenir les services de support correspondants directement de la part du vendeur dudit Produit tiers plutôt que de la part d'HITACHI.

**16. Responsabilités du Client**

- (a) Afin de faciliter l'exécution par HITACHI des Services au bénéfice du Client, le Client devra fournir rapidement à HITACHI, ainsi qu'à tout Partenaire de Service d'HITACHI et à leurs Personnels respectifs, l'accès à ses locaux et équipements informatiques (y compris les accès distants) ainsi que l'espace de travail, le personnel, la technologie, les informations, les matériels et les autres moyens dont HITACHI pourra

avoir besoin. Si le Client n'est pas en mesure de fournir l'accès nécessaire, HITACHI pourra ne pas être en mesure de fournir les Services applicables au Client.

- (b) Le Client est responsable de l'ensemble des réseaux de données Wi-Fi, micro-ondes, câblés, physiques ou autres, ainsi que pour la gestion et la résolution de tout problème d'intégrité du réseau y compris au plan de son implantation physique, de la qualité du signal, de sa disponibilité, des caractéristiques d'identité et d'accès et de toutes les fonctionnalités y afférentes.
- (c) Sans limiter la portée des articles 16(a) ou 16(b) de ces Termes GMS, ou les termes et conditions de tout Ordre de travaux applicable, si HITACHI le demande le Client désignera une ou des personne(s) dûment qualifiée(s), chargée(s) de représenter le Client au titre de la réception des Services et de communiquer avec HITACHI pour toute question relative aux Services. HITACHI sera en droit de supposer que les actes, la conduite et les décisions de la ou des personne(s) sont autorisés par et engagé le Client.
- (d) S'agissant de Produits mégadonnées & analyse, le Client a le droit de désigner un nombre de Contacts de support nominatifs qui est fonction du niveau des Services de maintenance et de support achetés à HITACHI. Le Client pourra modifier la liste de ces contacts en fournissant un préavis écrit d'au moins deux (2) semaines à HITACHI et pourra augmenter le nombre de ses Contacts de support nominatifs en versant un complément de Rémunération à HITACHI. Seul les Contacts de support nominatifs ont un droit d'accès au Portail de support d'HITACHI. Chaque Contact de support nominatif doit disposer d'un accès administratif sans restriction à tous les fichiers, systèmes de fichiers et bases de données requis(es) aux fins d'opération des Produits mégadonnées & analyse. Les Contacts de support nominatifs ne devront pas faire suivre des demandes émanant d'autres personnes et doivent être habilités à agir en tant qu'interlocuteur principal au titre de toute question relative aux Services de maintenance et de support. Chaque Contact de support nominatif peut accéder à la base de connaissances en ligne d'HITACHI via le Portail de support d'HITACHI. Les Contacts de support nominatifs doivent être formés aux Produits mégadonnées & analyse via les séminaires proposés au Client par HITACHI soit en ligne, dans le cadre de cours publics ou privés.
- (e) Le Client retient la responsabilité au titre de ses données et des contrôles d'accès technique, logique et physique en ce qui concerne ses données. Le Client devra faire en sorte de supprimer toutes les données figurant sur tout Produit ou Bien d'HITACHI au préalable de son enlèvement par ou retour à HITACHI pour quelque raison que ce soit. HITACHI n'aura aucune responsabilité au titre des données éventuelles restant sur tout Produit ou Bien d'HITACHI enlevé par ou retourné à HITACHI et le Client devra défendre et tenir HITACHI indemne et à couvert au titre de tout(e)s perte, préjudice, jugement, règlement, frais ou autres dépens (y compris des honoraires juridiques d'un montant raisonnable) résultant directement ou indirectement de tout manquement par le Client au titre du présent paragraphe (d).

## **17. Responsabilité en cas de retards ou défaillances dans l'exécution des Services**

- (a) Si HITACHI ou son Personnel n'exécute pas, ou tarde à exécuter, tout Service ou autre obligation à la charge d'HITACHI, HITACHI n'encourra pas de responsabilité envers le Client à ce titre (y compris au plan des conséquences éventuelles au titre du Contrat) dans la mesure où ledit retard ou défaillance serait imputable aux actes ou omissions du Client, du Personnel du Client ou de toute autre personne agissant pour le compte du Client.
- (b) Par ailleurs, le Client s'engage à prendre toutes les mesures en son pouvoir afin de mitiger et minimiser toute perte, dépense ou dommage résultant dudit retard ou défaillance d'HITACHI et ce, indépendamment de la nature et de l'étendue de la contribution du Client audit retard ou défaillance.

## **18. Définitions**

**Client** : l'entité à laquelle HITACHI fournit les services régis par les présents Termes GMS.

**Commande** : toute commande écrite ou électronique d'achat d'Éléments fournis par HITACHI d'HITACHI, ou tout document ayant la même finalité et donc détaillant, sans limitation, la description et le prix desdits Éléments fournis par HITACHI, soumis(e) à HITACHI ou à son Partenaire de Service conformément au Contrat du Client et aux termes et conditions de commande d'HITACHI alors en vigueur.

**Contact(s) de support nominatif(s)** : les individus désignés par le Client en tant qu'interlocuteurs uniques d'HITACHI au sujet des Services de maintenance et de support, dont la liste est susceptible d'être modifiée par le Client de temps à autre.

**Date de commencement de la garantie** : le premier jour du mois calendaire suivant la date de livraison d'un Produit (soit la date à laquelle le Produit quitte le Point de livraison). S'agissant de Logiciels applicatifs fournis par HITACHI au Client par voie électronique, il s'agira de la date de la remise par HITACHI au Client de la clé de licence initiale permettant le téléchargement dudit Logiciel applicatif.

**Date de fin de commercialisation** : la date à laquelle HITACHI a indiqué qu'un Produit en fin de vie ne sera plus généralement disponible à l'achat.

**Défaut/Défectueux** : toute situation dans laquelle un Produit ne fonctionne pas substantiellement en conformité avec les Spécifications publiées.

**Descriptifs des Services** : selon la définition fournie en tête des présents Termes GMS.

**Dispositif(s) d'amélioration** : modifications de conception, ou logicielles, visant à améliorer la fonctionnalité et les performances opérationnelles des Equipements. En général, les Dispositifs d'amélioration sont développés et diffusés par le fabricant des Equipements.

**Documentation** : les manuels utilisateurs ou techniques, matériaux de formation, spécifications ou autres documents applicables aux Logiciels ou Services de diagnostic à distance fournis par HITACHI.

**Document de travail** : tout(e) mémorandum ou note interne préparé(e) par HITACHI dans le cadre de la prestation de Services au titre du présent Contrat et servant à matérialiser les Services et/ou tous Produits de travaux.

**Données personnelles** : Pour le Client, informations relatives à une personne individuellement identifiée ou identifiable et fournies par le Client à HITACHI ou utilisées plus généralement par le Client dans le cadre de la fourniture ou de l'utilisation de Produits et/ou Services. Pour HITACHI, informations relatives à une personne individuellement identifiée ou identifiable et collectées par HITACHI dans le cadre de de son contrat avec le Client.

**Droits de propriété intellectuelle** : tous les droits de propriété présents ou futurs, déposés ou non déposés, y compris sans limitation les droits moraux, le copyright, les marques, les dessins, les brevets, les droits associés aux logiciels de base de données, aux topographies de circuits, au savoir-

faire, aux masques ou aux modèles d'utilité, les droits à réclamation en matière de contrefaçon, les secrets commerciaux, les inventions, les noms commerciaux ou de domaines, les raisons sociales et toute application de tout ce qui précède y compris les droits d'enregistrement.

**Equipements** : matériels informatiques, dispositifs de stockage, équipements réseau, capteurs, caméras et/ou tout autre équipement, dispositif, accessoire ou autre élément tangible de quelque nature que ce soit.

**Fin de Service** : le moment où HITACHI annonce qu'un Produit en fin de vie ne sera plus éligible aux Services. Les dates de Fin de Service sont susceptibles d'être publiées en ligne : cf. <https://www.hitachivantara.com/en-us/pdf/datasheet/support-services-end-of-life-policy.pdf>.

**Fin de vie** : le moment où HITACHI annonce qu'un Produit n'est plus fabriqué et ne sera plus commercialisé (donc ne sera plus, d'une manière générale, disponible à l'achat).

**Fonctionnalités complémentaires incorporées** : fonctionnalités complémentaires incorporées aux Logiciels d'Exploitation, activables par clé mais non requises pour faire fonctionner les Equipements.

**Incident de sécurité** : tout(e) accès, destruction, divulgation, modification ou transfert involontaire ou non autorisé(e) de Données personnelles.

**Lieu de livraison** : le centre de distribution de Produits d'HITACHI, ou tout autre lieu de livraison désigné par HITACHI.

**Logiciel(s)** : le code objet : (i) des micrologiciels incorporés aux Equipements afin de les doter de leurs fonctionnalités de base et les faire fonctionner (les « **Logiciels d'exploitation** ») ; (ii) des programmes autonomes fournis par HITACHI, y compris leurs clés de licence le cas échéant, non dans le champ du (i) ci-dessus (les « **Logiciels applicatifs** ») ; et (iii) toutes les Mises à jour, de même que la Documentation et les Spécifications publiées, y afférentes.

**Logiciels d'exploitation** : voir la définition des « Logiciels ».

**Logiciel(s) tiers** : tout logiciel fourni à HITACHI par toute partie autre qu'HITACHI Limited, y compris par des Concédants de licence tiers, aux fins de distribution directe ou indirecte à des utilisateurs finaux y compris le Client. Il convient de noter que lorsqu'un Logiciel tiers contient des Logiciels libres intégrés de tiers, le Client devra consulter la licence applicable à ces derniers.

**Matériels de maintenance** : les outils de diagnostic et/ou de surveillance, y compris sans limitation les logiciels HITACHI de diagnostic à distance, les micrologiciels et la documentation y afférente, les ordinateurs personnels ou de poche, les manuels de maintenance et d'autres documents.

**Microcode** : les logiciels embarqués servant à des opérations de contrôle, surveillance et manipulation de données relatives aux Produits.

**Mise à jour** : les mises à jour ultérieures, corrections d'erreurs et/ou améliorations fonctionnelles mineures relatives aux Logiciels précédemment concédés sous licence par HITACHI.

**Mise à niveau** : révision contenant de nouvelles fonctionnalités additionnelles de nature à accroître de manière substantielle la fonctionnalité de base du Produit et au titre de laquelle HITACHI choisit de faire une facturation complémentaire à l'ensemble de ses clients.

**Module de rechange** : sous-ensemble de composants d'un Equipement scellé à l'usine et remplaçant comme tel le sous-ensemble correspondant sur le site du Client.

**Notification de renouvellement** : notification du Client par HITACHI, conformément aux dispositions des présents Termes GMS, présentant les options du Client au titre de l'achat supplémentaire à HITACHI de Produits, Services et solutions y afférentes durant la période de renouvellement applicable mentionnée dans la notification. La Notification de renouvellement pourra prendre la forme d'un Devis.

**Pack de service** : une accumulation de Retouches et Correctifs afin de constituer un ensemble généralement disponible, et applicable à la Version en cours des Logiciels (v1.r1.r2.), diffusé en même temps qu'un nouveau niveau de maintenance et visant la base installée des Logiciels d'HITACHI.

**Partenaire de Service d'HITACHI** : selon la définition fournie à l'article 3.

**Partenaire d'HITACHI** : revendeur ou distributeur agréé d'HITACHI.

**Période de garantie** : au titre de Produits, la période mentionnée dans les Descriptifs des Services et commençant par la Date de commencement de la garantie, et au titre de Services, la période mentionnée à l'article 1(d) de ces Termes GMS.

**Période de notification de renouvellement** : la période séparant la date de la Notification de renouvellement émise par HITACHI et la fin de la période initiale (ou période de renouvellement) au titre de la fourniture correspondante.

**Période de Service** : la période initiale, et toute période de renouvellement, de prestation de Services de maintenance et de support tel que précisé dans le Devis d'HITACHI, ou du Partenaire d'HITACHI, accepté par le Client ou mentionné dans la Commande applicable.

**Personnel** : s'agissant d'une Partie, désigne les salariés, sous-traitants, mandataires, représentants autorisés et autres membres de l'effectif de la Partie.

**Plan** : niveau spécifique de Services de maintenance et de support assuré par HITACHI conformément aux descriptions fournies dans les Descriptifs des Services.

**Portail de support d'HITACHI** : le portail en ligne au moyen duquel HITACHI propose des informations, et émet des notifications, au titre des Services de maintenance et de support et des Versions, ainsi que tout(e) mise à jour ou remplacement.

**Prestataires agréés d'HITACHI** : tiers certifiés autorisés à effectuer des Services de maintenance et de support dans le cadre d'une relation contractuelle directe, entre le Client et le Prestataire agréé d'HITACHI, à laquelle HITACHI n'est pas partie.

**Prestataires indépendants** : tiers certifiés autorisés à effectuer des Services de maintenance et de support, dans le cadre des présents Termes GMS, pour le compte d'HITACHI en tant que sous-traitants.

**Produit(s)** : tout Equipement et/ou Logiciel (y compris des Produits tiers) listé au Tarif d'HITACHI ou autrement convenu entre les Parties de temps à autre.

**Produit(s) de travaux** : tout(e) œuvre de l'esprit, liste de programme, outil, documentation, spécification, mise en œuvre, rapport, dessin, papier de travail, livrable ou œuvre similaire créé(e) par ou pour le compte d'HITACHI dans le cadre de la fourniture de Services.

**Produit mégadonnées & analyse** : l'édition à destination des entreprises commerciales des logiciels Pentaho™ d'intégration de données et outils analytiques proposés par HITACHI de temps à autre.

**Produit(s) tiers** : tout Equipement ou Logiciel fourni par HITACHI mais non fabriqué par HITACHI ou HITACHI Limited.

**Règles de l'art** : l'exercice, à tout moment, du degré de soin et de compétence dont ferait normalement preuve à ce moment un prestataire compétent et expérimenté, fournissant à un client similaire au Client des produits et services similaires aux Produits et Services et faisant l'objet de termes et conditions (notamment de prix) similaires, tout en s'efforçant de satisfaire à ses obligations contractuelles et de se conformer à ses obligations légales.

**Remboursement** : tout remboursement de la Rémunération payée par le Client au titre d'Éléments fournis par HITACHI, correspondant : (i) dans le cas d'Équipements, à un montant minoré d'un amortissement linéaire reflétant une durée de vie utile de 3 ans ; (ii) dans le cas de Logiciels applicatifs, à la période non expirée de la licence et des Services de maintenance et de support y afférents ; et (iii) dans le cas de Services, au remboursement proportionnel de la Rémunération au titre des Services non expirés faisant l'objet d'une exécution réelle et en conformité avec les termes et conditions de garantie y afférents.

**Retouches et Correctifs** : modifications aux Logiciels effectuées par HITACHI afin d'établir ou restaurer une conformité substantielle avec les Spécifications publiées. En particulier les « Retouches » constituent des améliorations mineures, typiquement à des fins d'interopérabilité, et les « Correctifs » sont des corrections d'erreurs. Les erreurs doivent pouvoir être reproduites.

**Services** : Services de maintenance et de support, Services professionnels, prestations de formation et tous autres services listés au Tarif d'HITACHI (ou similaire) de temps à autre.

**Services de diagnostic à distance** : les services de diagnostic et surveillance à distance pour des Equipements éligibles, au moyen de l'outil propriétaire d'HITACHI et de la Documentation y afférente.

**Services de garantie** : les services dans le champ des articles 4 et 5 des présents Termes GMS qu'HITACHI juge nécessaires afin de corriger un Défaut pour faire en sorte que le(s) Produit(s) conforme(nt) à la garantie décrite à l'article 1(a) des Termes GMS, y compris le remplacement de tout Défaut d'un composant d'Équipement et, si jugé nécessaire par HITACHI, de tout support de Logiciel et de toute Mise à jour ; et dans le cas de Services, les services correctifs mentionnés à l'article 1(d) de ces Termes GMS.

**Services de maintenance et de support** : les services de maintenance des Equipements et support des Logiciels décrits plus en détail dans les présents Termes GMS et dans les Descriptifs des Services.

**Services de support des Logiciels** : le support fourni par HITACHI, conformément aux présents Termes GMS, au titre de l'utilisation ordinaire des Logiciels conformément à leurs Spécifications publiées.

**Services d'installation** : les services décrits à l'article 8 des présents Termes GMS, à l'exclusion des services mentionnés à l'article 8(c). **Installer et Installation** ont les sens correspondants.

**Services facturables** : Services hors du champ des Services de maintenance et de support tels que décrits dans les présents Termes GMS.

**Services professionnels** : les services d'activation, de configuration et de mise en œuvre de Logiciels, de transfert et d'analyse de données, d'autres services de migration et tous autres services convenus de temps à autre entre les Parties.

**Société apparentée** : par rapport à une Partie, entité contrôlée par, contrôlant ou sous le contrôle commun de la Partie. Par « contrôle » on entend la détention ou le contrôle, directement ou indirectement, de plus de 50% des droits de vote ou, en l'absence de droits de vote, la détention du pouvoir direct ou indirect de diriger l'activité et les politiques de l'entité concernée. Dans le cas d'HITACHI, ses Sociétés apparentées incluent également HITACHI Limited et toute entité contrôlée par HITACHI Limited, mais excluent par contre les distributeurs et revendeurs d'HITACHI ainsi que ses prestataires indépendants ou agréés.

**Spécifications publiées** : les manuels utilisateurs ou techniques, supports de formation, spécifications et autres documents au titre des Produits en vigueur au moment de l'acceptation de la Commande, et tels que mis à jour par HITACHI de temps à autre.

**Versión** : terme générique pour des corrections de code ou d'erreurs, Packs de service, révisions de maintenance, autres révisions mineures ou majeures et/ou améliorations fonctionnelles mineures relatives à un Logiciel donné, généralement mis(es) à la disposition de ses clients par HITACHI.

**Versión en cours** : la dernière Version des Logiciels ayant fait l'objet d'une diffusion générale par HITACHI.

## 19. Termes et conditions additionnels

**Les termes et conditions additionnels qui suivent s'appliqueront uniquement si le Client n'a pas un Contrat direct avec HITACHI, et n'acquiert pas des services de maintenance et support dans le cadre d'un contrat séparé avec un Prestataire agréé d'Hitachi, mais HITACHI fournit néanmoins au Client des Services soumis aux présents Termes GMS.**

### (a) Rémunération et paiement

Le Client devra payer les montants au titre des Services mentionnés dans la facture d'HITACHI dans les 30 jours de la date de la facture. HITACHI pourra facturer des intérêts de retard ou suspendre l'exécution des Services en cas de retard de paiement. Le Client devra également payer toutes les Taxes afférentes aux Services, que ces Taxes soient incluses ou non dans les factures d'HITACHI.

### (b) Limites de responsabilité

En dehors de la responsabilité imputable à mort, blessures corporelles ou dommages aux actifs corporels résultant d'actes de négligence ou omissions d'HITACHI, ou à des actes malveillants, les dispositions suivantes s'appliqueront systématiquement et dans la mesure non interdite par le droit local :

(a) la responsabilité maximale d'HITACHI, au titre de l'ensemble des réclamations induites par les présents Termes GMS, que ce soit dans un cadre contractuel, non contractuel ou précontractuel, sera limitée à cinquante mille euros (50.000 EUR) ou la contrevaletur de cette somme dans la monnaie de la Jurisdiction locale de service (telle que définie ci-dessous), calculée à la date de la réclamation ; (b) HITACHI ne sera pas redevable au titre d'éventuels dommages indirects, punitifs, spéciaux ou accessoires survenant à quelque titre que ce soit en lien avec les présents Termes GMS (y compris, sans limitation, pour perte de chiffres d'affaires présents ou futurs, de revenus, de profits, de clientèle, d'usage, de données, de commandes

transmises par voie électronique ou de tout autre bénéfice économique), que ce soit dans un cadre contractuel, non contractuel ou précontractuel, et ce quand bien même HITACHI aurait été antérieurement avisé de la possibilité de la survenance de tels dommages. La responsabilité en matière de dommages sera limitée et exclue même si un remède exclusif prévu par les présents Termes GMS n'atteint pas son objet essentiel.

**(c) Droit applicable et juridiction**

A moins d'être convenu autrement par écrit entre les Parties, les présents Termes GMS seront régis par le droit de la Juridiction locale de service et la juridiction compétente pour régler tout litige sera les tribunaux appropriés de ladite Juridiction locale de service. Dans la mesure permise dans la juridiction applicable, la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises ainsi que sa législation de mise en œuvre ne s'appliqueront pas aux présents Termes GMS.

Pour les besoins de ces Termes et conditions additionnels, la « **Juridiction locale de service** » sera la juridiction de l'état, de la province ou du pays où est située l'entité HITACHI ayant vendu le Produit acquis par le Client.

**(d) Résiliation**

Chacune des Parties pourra résilier tout Service de maintenance et de support fourni en vertu des présents Termes GMS si l'autre Partie commet toute violation significative des présents Termes GMS et n'y remédie pas dans un délai de 30 jours à partir d'une demande écrite à ce titre.

**(e) Conflits de dispositions**

En cas de conflit entre les termes du contrat du Client avec son Partenaire et les présents Termes GMS, ces Termes GMS prévaudront à la hauteur de tout impact pour lesdits Termes GMS.