

TERMES ET CONDITIONS DE GARANTIE, MAINTENANCE ET SUPPORT

Sauf accord exprès contraire des Parties, les termes de ces Termes et Conditions de Garantie, Maintenance et Support (ci-après les « Termes GM&S ») commençant par une majuscule auront le sens défini dans le Contrat. Pour plus d'information sur les Plans de Service et autres aspects des Services en rapport avec la couverture de Maintenance et Support, veuillez-vous référer aux informations disponibles à <https://www.hds.com/support/maintenance-coverage-services/customer-support-terms.html> ainsi qu'aux descriptions disponibles à <https://www.hds.com/support/maintenance-coverage-services/> (ci-après les « Descriptions des Services »). Les Descriptions des Services font partie intégrante des présents Termes GM&S auxquels ils sont incorporés par référence. Le Client reconnaît et accepte qu'HDS pourra, de temps à autre, actualiser les Descriptions des Services, auquel cas les mises à jour feront également partie intégrante des présents Termes GM&S 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) HDS garantit au Client le fonctionnement, durant la Période de Garantie, des Produits conformément aux Spécifications Publiées, sous réserve d'une utilisation normale. Pour être valable, toute demande en garantie doit se conformer aux dispositions précisées ci-après. **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 de Tiers couvert par le tiers concédant dans le cadre de la Licence Client Final de Tiers fournie au Client concomitamment audit Produit de Tiers.
- (c) Sous réserve des exclusions de l'article 6, à l'occasion de tout Défaut, HDS fournira les Services de Garantie conformément aux Termes et Conditions de Maintenance et Support détaillés ci-après. Pour être valable, toute demande en garantie doit être communiquée à HDS durant la Période de Garantie et le Client doit contacter le centre de service HDS le plus proche dans les sept (7) jours de la découverte du Défaut. Si HDS juge que, compte tenu des circonstances, le Défaut ne pourra être corrigé au moyen de l'exécution des Services de Garantie, HDS 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'HDS 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) HDS garantit au Client que les Services de Maintenance et Support et Services d'Installation seront fournies au Client dans les règles de l'art et selon les Bonnes Pratiques du Secteur. Si tel n'était pas le cas, HDS renouvelerait promptement les services, sans complément de coût pour le Client, à condition d'avoir reçu du Client, dans les quatre-vingt-dix (90) jours de la date d'exécution des Services de Garantie donnant lieu à la demande, et accepté, une demande écrite au titre de la défaillance de service. Ceci constituera la seule et exclusive obligation d'HDS 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 PREVUE PAR LES PRESENTS TERMES GM&S, TOUTE GARANTIE EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS AU TITRE DE QUALITE MARCHANDE OU SATISFAISANTE, D'ADEQUATION A UN USAGE DONNE OU DE NON VIOLATION DES DROITS D'AUTRUI, EST EXCLUE DANS LA MESURE MAXIMALE PERMISE PAR LA LOI. HDS NE GARANTIT PAS QUE SES PRODUITS OU SERVICES FONCTIONNERONT (OU SERONT EXECUTES) DE MANIERE ININTERROMPUE OU SANS ERREUR ET N'ACCEPTERA AUCUNE RESPONSABILITE OU OBLIGATION EN GARANTIE DE SES PRODUITS OU SERVICES AU-DELA DE CELLES MENTIONNEES A L'ARTICLE 1.**

TERMES ET CONDITIONS DE MAINTENANCE ET SUPPORT

2. Plans de Maintenance et Support

- (a) Au-delà des Services de Garantie assurés au Client dans le cadre de l'article 1, et dans la limite des Descriptions des Services et du paiement intégral par le Client de la Rémunération correspondante, HDS assurera au Client des Services de Maintenance et Support pour les Produits concernés, et dans le cadre du Plan applicable, sur les bases indiquées dans une Commande à HDS ou au Partenaire d'HDS. Le Partenaire d'HDS pour le Client n'est autorisé à fournir de tels services au Client à moins d'être également agréé en tant que Partenaire de Services d'HDS.
- (b) Les Services de Maintenance et Support pourront ne pas être disponibles dans certains endroits, de même que leur contenu sera susceptible de varier d'un endroit à l'autre ou de faire l'objet d'une Rémunération complémentaire. Les Services de Maintenance et Support pourront également être modulés par type ou famille d'Equipements ou de Produits, comme indiqué dans les Descriptions des Services.
- (c) Les Termes et Conditions de Garantie, Maintenance et Support au titre des Programmes Pentaho diffèrent des présents Termes GM&S. Veuillez consulter les Termes de Support pour les Programmes Pentaho qui sont disponibles à https://www.hds.com/corporate/legal/?WT.ac=us_ft_legal, ainsi que les aspects spécifiques du Support Pentaho qui sont détaillés dans les Descriptions des Services. Les Services au titre des Programmes Pentaho seront fournis par Pentaho pour le compte d'HDS.

3. Partenaires de Services d'HDS

- (a) HDS est susceptible d'autoriser des tiers à fournir des Services de Maintenance et Support au Client au titre des Equipements et/ou Logiciels HDS (ci-après les « Partenaires de Services d'HDS »). Les Partenaires de Services d'HDS peuvent être soit : (i) des Prestataires Indépendants d'HDS (« Prestataires Indépendants d'HDS »), c.-à-d. des tiers certifiés qui sont autorisés à effectuer des Services de Maintenance et Support, dans le cadre des

présents Termes GM&S, pour le compte d'HDS en tant que sous-traitants, ou (ii) des Prestataires Agréés d'HDS (« **Prestataires Agréés d'HDS** »), c.-à-d. des tiers certifiés qui sont autorisés à effectuer des Services de Maintenance et Support dans le cadre d'une relation contractuelle directe, entre le Client et le Prestataire Agréé d'HDS, à laquelle HDS n'est pas partie.

- (b) HDS autorisera ses Prestataires Indépendants à fournir des Services de Maintenance et Support au Client pour le compte d'HDS et en conformité avec les présents Termes GM&S, mais HDS conservera la responsabilité de leur bonne exécution.
- (c) HDS ne sera par contre pas responsable envers le Client au titre de tout acte ou omission du Prestataire Agréé d'HDS effectuant des Services de Maintenance et Support ; il appartiendra plutôt au Client d'aborder tout problème de performance à ce titre directement avec le Prestataire Agréé d'HDS et dans le cadre de la relation contractuelle directe entre le Client et le Prestataire Agréé d'HDS.

4. Etendue des Services de Maintenance des Equipements

Sous réserve des exclusions mentionnées à l'article 6, la maintenance des Equipements d'HDS comprend :

- (a) La supervision et l'installation de tout Dispositif d'Amélioration de la fiabilité des Equipements jugé approprié par HDS ;
- (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 HDS.

5. Etendue des Services de Support des Logiciels

- (a) Sous réserve des exclusions mentionnées à l'article 6, le support des Logiciels d'HDS consiste en le support requis afin de maintenir leur fonctionnement courant, conformément aux Spécifications Publiées, au moyen de :
 - (i) Une assistance téléphonique 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'HDS ; et
 - (iii) Un accès aux Mises à Jour, le cas échéant, au moment de leur mise à disposition générale par HDS. 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'HDS.
- (b) HDS ne fournit un support pour les Logiciels d'Exploitation (y compris les éventuelles Fonctionnalités Complémentaires Incorporées) que si HDS maintient également les Equipements correspondants. L'obligation d'HDS d'assurer le Support de Logiciels 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 maintenance 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 HDS.

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 Support au titre des Logiciels concernés cesseront alors.

6. Exclusions relatives aux Services de Garantie, Maintenance et Support

(A) Exclusions de Service

Les Services de Garantie décrits à l'article 1, et l'étendue des Services de Maintenance et Support décrite aux articles 4 et 5, ne s'appliqueront pas dans le cas de, et excluront :

- (a) Toute perte ou avarie des Produits, ou Défaut des Produits, attribuable :
 - (i) A tout acte ou omission de toute partie autre qu'HDS ou un Prestataire Indépendant d'HDS, y compris sans limitation tout défaut d'installation ou de maintenance des Produits par toute partie autre qu'HDS ou un Prestataire Indépendant d'HDS ;
 - (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 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'HDS (y compris, sans limitation, en termes d'alimentation électrique, de conditionnement de l'air, de contrôle de l'humidité et, selon le Produit, de tout élément

touchant à l'environnement du Produit devant être fourni par le Client par application de l'article 16 des présents Termes GM&S) ;

- (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 de maintenance des Equipements, ou de support des Logiciels, rendu impraticable ou plus difficile pour le personnel de service (ou représentants) d'HDS, ou pour le Partenaire de Services d'HDS, 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 sans le consentement écrit préalable d'HDS, 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) ;
 - (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'HDS ; ou
 - (viii) A tout déplacement 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'HDS ;
- (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 HDS ;
 - (d) Toute opération de maintenance ou autre service relatif à tout Equipement HBA (*host bus adaptor*) fourni par HDS mais non installé et utilisé conjointement à un Equipement de stockage d'HDS ;
 - (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 HDS (ou par un de ses Partenaires de Services) 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 ; et
 - (h) Tout service destiné à remédier à toute défaillance qui aurait pu être évitée au moyen de l'installation des Mises à Jour ou Nouvelles Versions les plus récentes.

(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'HDS décrites à l'article 1. Dès lors qu'HDS 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 Support, le composant enlevé deviendra la propriété d'HDS tandis que le Module de Rechange appartiendra au Client. S'agissant de tout composant enlevé : (i) non rendu à HDS dans les 60 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, HDS aura le droit de facturer ledit composant au Client au tarif HDS de pièces de rechange en vigueur. Le Client sera responsable des données et autres informations confidentielles contenues dans tout composant 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 HDS de supprimer des données pour son compte, HDS aura la faculté de facturer une Rémunération supplémentaire au Client à ce titre.
- (b) Sans limiter l'application de l'article 2(a), toute rupture du scellement d'un Module de Rechange, par toute partie autre qu'HDS ou un Prestataire Indépendant d'HDS, aura pour résultat d'annuler complètement l'éligibilité du Client pour des Services de Garantie et/ou Services de Maintenance et Support.

7. Services de surveillance à distance

- (a) Les Services de Maintenance et Support pourront inclure des services de diagnostic et surveillance à distance (s'agissant d'Equipements éligibles) mettant en œuvre les matériels, logiciels, le microcode et la documentation Hi-Track® d'HDS (ci-après les « **Services Hi-Track** »). Les Services Hi-Track et éléments associés restent la seule et exclusive propriété d'HDS et de ses concédants de licences, de sorte que le Client n'obtient aucun droit de licence relatif auxdits Services Hi-Track ou éléments associés.
- (b) HDS ne facturera pas de Rémunération spécifique au Client au titre de la mise à disposition des Services Hi-Track mais le Client devra fournir et entretenir, à ses frais, toutes les lignes de télécommunications, moniteurs, micro-ordinateurs, modems et accès requis par HDS 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 Support y afférent, ou s'il est mis fin à tout contrat de service autonome du Client avec un Prestataire Agréé d'HDS, le Client permettra à HDS de désactiver les Services Hi-Track et de désinstaller et enlever tous les matériels utilisés par HDS dans les locaux du Client aux fins de prestation desdits services.
- (d) HDS garantit qu'HDS n'accède pas aux données du Client lors de la fourniture des Services Hi-Track. HDS s'engage à respecter la confidentialité de tout mot de passe fourni à HDS pour les besoins de prestation des Services Hi-Track.

- (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'HDS et n'entraînent pas des enregistrements d'appels.
- (f) Si le Client refuse de permettre à HDS de fournir les Services Hi-Track, ou désactive ou intervient à tout autre titre sur les fonctionnalités Hi-Track associées aux Equipements, le Client reconnaît qu'HDS 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 Support. Dans ce cas, HDS n'aura aucune responsabilité en ce qui concerne tout engagement de délai de réponse lié à un niveau de service, ni en ce qui concerne tout retard dans la fourniture des Services de Maintenance et Support conformément aux présents Termes GM&S. HDS pourra déployer des efforts raisonnables afin d'aider le Client à résoudre tout Défaut notifié à HDS par le Client, mais tout effort basé, directement ou indirectement, sur toute évaluation ou information communiquée à HDS par le Client, ou par toute autre personne agissant pour le compte du Client, sera consenti aux risques et périls du Client. HDS aura la faculté de facturer au Client un complément de Rémunération pour la prestation dans ces circonstances de ses Services de Maintenance et Support.

8. Services d'Installation

- (a) Sous réserve de l'application des dispositions des articles 8(b) et (c), HDS fournira les Services d'Installation, au titre de toute Commande, décrits dans les Descriptions des Services.
- (b) HDS sera susceptible d'assurer des prestations payantes de Services d'Installation de Logiciels s'agissant de Logiciels dont HDS conseille que l'installation lui soit confiée. L'installation ne signifie pas que les Logiciels soient prêts à entrer en production ; la préparation des Logiciels à leur mise en production constitue un Service Professionnel. Si le Client souhaite la mise à disposition de Logiciels prêts à entrer en production, ou désire des fonctionnalités complémentaires, HDS aura la faculté de demander au Client de conclure un Ordre de Travaux à ce titre et HDS 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. HDS 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'HDS ;
 - (viii) La disponibilité sur site au-delà de la phase de test du système de stockage ;
 - (ix) La désinstallation des équipements déplacés ;
 - (x) La participation aux réunions du Client ;
 - (xi) Le développement, l'intégration et la mise en œuvre du dispositif SAN (*Storage Area Network*) ;
 - (xii) L'installation, l'activation et la mise en œuvre des logiciels.

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

Si le Client demande à HDS de lui fournir :

- (a) L'un quelconque des services « exclus » mentionnés dans les articles 6 ou 8(c) des présents Termes GM&S ;
- (b) Tout Service de Maintenance et Support en dehors des plages horaires ou zones géographiques mentionnées au titre du Plan de support du Client ;
- (c) Toute autre activité ou tâche susceptible, tel que précisé par HDS dans les présents Termes GM&S, d'être passible d'un complément de Rémunération ; ou
- (d) Tout autre Service qui de l'avis d'HDS n'est pas couvert par les présents Termes GM&S ;

HDS aura la faculté de fournir les Services correspondants sur la base du tarif d'HDS 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 de déplacer ou déménager tout élément d'un Produit (y compris tout déplacement d'un disque d'un Equipement à un autre), ni de permettre à tout tiers autre que le(s) personnel de service (ou représentants) d'HDS, ou Partenaire de Services d'HDS, d'effectuer toute opération de maintenance et/ou support au titre de tout Produit, ou de réparer tout Produit, sans le consentement écrit préalable d'HDS, faute de quoi le Client perdra toute éligibilité au titre des Services de Garantie, Maintenance et 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) Au cas où il a déjà été mis fin aux Services de Garantie, Maintenance et/ou Support du Client en application de l'article 10(a), ou s'il a été mis fin aux Services de Maintenance et 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 HDS ou par un Partenaire des Services d'HDS, afin d'obtenir la poursuite des obligations d'HDS en

vertu des présents Termes GM&S. Dans ce cas HDS 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 Support

- (a) Sans préjudice à l'exercice de ses autres droits, HDS pourra mettre fin à tout ou partie des Services de Maintenance et Support, 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'HDS ;
 - (ii) Un Equipement ou tout Logiciel est endommagé par accident, ou par la négligence active ou passive de toute partie autre qu'HDS ou ses sous-traitants, ou par voie de désastre naturel, ou du fait d'avoir été soumis à un environnement inapproprié, ou d'avoir été incorrectement installé ou maintenu par toute partie autre qu'HDS ou son Partenaire des Services ;
 - (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'HDS ;
 - (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 HDS (y compris, sans limitation, au plan de l'alimentation électrique, du conditionnement de l'air, du contrôle de l'humidité et de la présence de contaminants environnementaux) ;
ou
 - (vi) Le Client a violé un droit quelconque d'HDS relatif à des Matériels de Maintenance ou tout Logiciel.
- (b) Sans préjudice des autres droits du Client en vertu du Contrat, et à l'expiration de la Période de Service Initiale, le Client aura le droit de mettre fin à tout Service de Maintenance et Support (au titre d'un Equipement et/ou Logiciel donné) sous réserve d'une notification écrite préalable à HDS d'au moins quatre-vingt-dix (90) jours calendaires. Toute reprise d'un Service de Maintenance et Support ainsi annulé fera l'objet d'une redevance de remise en service (fonction du tarif de remise en service alors pratiqué par HDS) s'ajoutant au tarif mensuel alors applicable audit Service. La notification d'annulation devra identifier précisément le Service à terminer. Si, de l'avis d'HDS, la résiliation d'un seul Service quelconque de Maintenance et Support est susceptible de nuire à la capacité d'HDS de fournir au Client les autres Services en cours, HDS se réserve le droit, à sa seule discrétion, de résilier alors lesdits autres Services.
- (c) La résiliation ou l'expiration de tout Service de Maintenance et Support mettra fin à tous les droits, licences et privilèges du Client en vertu des présents Termes GM&S et le Client devra se conformer à toute demande d'HDS 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 HDS aux frais du Client. Le Client ne sera en aucun cas exonéré de son obligation de paiement et toute somme due à HDS 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) HDS s'engage à assurer un Support Normal (cf. la définition ci-dessous) au titre de la Version en Cours et d'une seule Version antérieure de tout Logiciel. S'agissant de toute Version plus ancienne, HDS assurera un Support Limité (cf. la définition ci-dessous) durant les douze (12) mois suivant la mise à disposition générale de la Version en Cours.
- (b) Le « **Support normal** » signifie le développement et la mise à disposition 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. HDS n'assure pas de support au titre de Versions des Logiciels au-delà des deux versions antérieures à la Version en Cours.
- (d) HDS pourra refuser de fournir 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 HDS dans les annonces de Fin de Vie publiées à <https://www.hds.com/assets/pdf/hitachi-data-systems-end-of-service-life-matrix.pdf> (ci-après la « **Page Fin de Vie** »). Le Client devra aussi se référer à son centre de service HDS 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'HDS relatives à la fourniture de Services, conformément aux présents Termes GM&S, 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** (mais le Client doit noter que certains Produits, tels les serveurs et racks, peuvent faire l'objet de périodes différentes, par exemple de 3 ans, de sorte que le Client devra toujours vérifier la période applicable aux Obligations de Service en Fin de Vie mentionnée à la Page Fin de Vie. HDS 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, HDS pourra, à sa seule discrétion, continuer à fournir les Services de Maintenance et Support, conformément aux présents Termes GM&S, « au mieux » (tel que décrit à l'article 13(e)) 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 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 Etendue** »). HDS se réserve le droit de ne plus fournir les Services de Maintenance et Support, ou d'annuler tout ou partie des dispositions de support à tout moment durant la Période de Support Etendue, en cas d'absence de pièces de rechange.
- (d) Chacune des Parties aura le droit de mettre fin aux Services de Maintenance et Support détaillées 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 HDS :
 - (i) Le Client restera éligible pour la réparation de ses Equipements au moyen du remplacement de pièces détachées, ce pour quoi HDS 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. HDS 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 au-delà de leur date de Fin de Service ;
 - (iv) Le support « au mieux » pourra être annulé ou interrompu par HDS à sa seule discrétion, indépendamment des dates publiées, conformément aux dispositions du présent article 13.

14. Matériels de Maintenance

- (a) HDS 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'HDS, ou de son Partenaire des Services, sera autorisé à se servir desdits Matériels de Maintenance.
- (b) Les Matériels de Maintenance resteront toujours la seule et exclusive propriété d'HDS 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 HDS, ou permettre à HDS de les désinstaller ou enlever, lors de toute demande d'HDS à cet effet ou lors de l'expiration des Services de Maintenance et 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) HDS n'a aucune obligation vis-à-vis du Client s'agissant d'un Produit ou Logiciel quelconque provenant d'une autre source qu'HDS ou un Partenaire d'HDS ;
- (b) Le Client ne devra céder ou transférer aucune disposition de garantie, maintenance et/ou support (le liant à HDS) à un tiers quelconque sans le consentement écrit préalable d'HDS. Sauf accord contraire d'HDS, HDS n'aura aucune obligation d'effectuer des Services de Maintenance et Support au bénéfice du cessionnaire ; et
- (c) Dans certains cas, lorsque HDS fournit un Produit de Tiers au Client, celui-ci sera tenu d'obtenir les Services de Maintenance et Support correspondants directement de la part du vendeur dudit Produit de Tiers plutôt que de la part d'HDS.

16. Responsabilités du Client

- (a) Afin de faciliter l'exécution par HDS des Services, le Client devra fournir rapidement à HDS, ainsi qu'au Prestataire Indépendant d'HDS 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 HDS pourra avoir besoin.
- (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, la qualité du signal, sa disponibilité, des dimensions d'identité et d'accès et de toutes les fonctionnalités y afférentes.
- (c) Sans limiter la portée des articles 16(a) ou 16(b), ou les termes et conditions de tout Ordre de Travaux applicable, si HDS 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 HDS pour toute question relative aux Services. HDS

sera en droit d'assumer que les actes, la conduite et les décisions de la ou des personne(s) sont autorisés par et engageant le Client.

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

- (a) Si HDS ou son Partenaire ou sous-traitant n'exécute pas, ou tarde à exécuter, tout Service ou autre obligation à la charge d'HDS en vertu du présent Contrat, HDS n'encourra pas de responsabilité envers le Client à ce titre (y compris au plan des conséquences éventuelles pour d'autres aspects 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'HDS et ce, indépendamment de la nature et de l'étendue de la contribution du Client audit retard ou défaillance.

18. Termes définis

Bonnes Pratiques du Secteur : à tout moment, l'exercice du degré de soin et de compétence normalement attendu alors de la part d'un fournisseur confirmé fournissant un client tel que le Client en produits et services similaires aux Produits et Services, de prix équivalent et selon des termes et conditions similaires, tout en s'efforçant de respecter ses obligations contractuelles et de se conformer aux législations applicables.

Commande : commande écrite ou électronique d'achat de Produits, Produits de Tiers et/ou Services d'HDS ou bien, tout autre document soumis conformément à la procédure HDS de commande en vigueur et détaillant les mêmes éléments ainsi que (sans limitation) leur désignation et leur prix.

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).

Date de Fin de Commercialisation : la date à laquelle HDS 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 d'HDS ne fonctionne pas substantiellement en conformité avec les Spécifications Publiées.

Descriptions des Services : les termes et conditions consultables à <https://www.hds.com/support/maintenance-coverage-services/customer-support-terms.html> ainsi que les descriptions des Plans consultables à <https://www.hds.com/support/maintenance-coverage-services/> ou toute page de remplacement.

Dispositifs 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.

Equipement : le composant matériel de tout produit.

Fin de Service : le moment où HDS annonce qu'un Produit en Fin de Vie ne sera plus éligible aux Services.

Fin de Vie : le moment où HDS 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). Les dates de Fin de Vie sont susceptibles d'être publiées en ligne : cf. <https://www.hds.com/assets/pdf/hitachi-data-systems-end-of-service-life-matrix.pdf>.

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

Logiciel(s) : le code objet (i) des micrologiciels incorporés aux Equipements afin de les doter de leurs fonctionnalités de base (les **Logiciels d'Exploitation**), (ii) des logiciels complémentaires fournis par HDS (les **Logiciels Applicatifs**) et (iii) de toute Mise à Jour, de même que la documentation et les Spécifications Publiées y afférentes.

Logiciel Applicatif : voir la définition des « Logiciels ».

Logiciel(s) de Tiers : tout logiciel inclus dans ou constituant un Produit de Tiers.

Matériels de Maintenance : les outils de diagnostic et/ou de pistage y compris, sans limitation, les logiciels Hi-Track[®], les micro logiciels et la documentation correspondante, les micro-ordinateurs ou tablettes, les manuels d'entretien et d'autres documents.

Microcode : les logiciels embarqués servant à des opérations de contrôle, surveillance et manipulation de données dans le cadre des Produits d'HDS.

Mise à Jour : les versions ultérieures et corrections d'erreurs et/ou améliorations mineures relatives aux Logiciels précédemment concédés sous licence par HDS.

Module de Rechange : sous-ensemble de composants scellé à l'usine et remplaçant comme tel le sous-ensemble correspondant sur le site du Client.

Pack de Service : ensemble de Retouches et Correctifs pour intégration à la Version en Cours d'un Logiciel, diffusé en même temps qu'un nouveau niveau de maintenance et proposé en modification de tous les Logiciels applicables déjà installés.

Partenaire d'HDS : revendeur ou distributeur agréé d'HDS.

Partenaire de Services d'HDS : selon la définition fournie à l'article 3.

Pentaho: Pentaho Corporation, filiale à 100% d'HDS, susceptible de fournir pour le compte d'HDS des Services de Maintenance et Support directement au Client, uniquement en lien avec les Programmes Logiciels Pentaho (les « **Programmes Pentaho** ») concédés sous licence par HDS au Client.

Période de Garantie : la période mentionnée dans les Descriptions des Services.

Personnel : s'agissant d'une Partie, les salariés, co-contractants ou autres membres de la force de travail de la Partie.

Plan : niveau spécifique de Services de Maintenance et Support assuré par HDS conformément aux descriptions fournies dans les Descriptions des Services.

Point de Livraison : le centre de distribution d'HDS ou tout autre lieu de livraison désigné par HDS.

Prestataire Agréé d'HDS : selon la définition fournie à l'article 3.

Prestataire Indépendant d'HDS : selon la définition fournie à l'article 3.

Produit(s): tout Equipement et/ou Logiciel (y compris les Produits de Tiers) inclus au sein de la liste des prix produits d'HDS en l'état de sa dernière mise à jour.

Produit(s) de Tiers : tout Equipement ou Logiciel fourni à HDS par toute autre partie qu'Hitachi Limited.

Remboursement : tout remboursement du prix payé par le Client au titre d'un Produit tiendra compte d'un amortissement linéaire sur la base d'une durée de vie utile de 3 ans. Tout remboursement au titre d'un Service sera la quote-part non amortie de la Rémunération payée par le Client pour les Services réellement fournis en conformité avec la garantie de Service correspondante d'HDS.

Retouches et Correctifs : modifications aux Logiciels effectuées par HDS 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.

Services de Garantie : les services dans le champ des articles 4 et 5 des présents Termes GM&S qu'HDS 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), y compris le remplacement de tout composant Défectueux d'un Equipement et, si jugé nécessaire par HDS, de tout support de Logiciel.

Services de Maintenance et Support : les services de maintenance et support des Equipements et Logiciels décrits plus en détail dans les présents Termes GM&S et dans les Descriptions de Services.

Services Facturables : Services hors le champ des Services de Maintenance et Support tels que décrits dans les présents Termes GM&S.

Services Professionnels : les services d'adaptation de logiciels, de transfert de données et tous autres services.

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

Version : une version de base d'un Logiciel.

Version en Cours : la plus récente Nouvelle Version du Logiciel proposée par HDS.

* * *