

## TERMOS DE GARANTIA, MANUTENÇÃO E SUPORTE DA HITACHI VANTARA

Se o Cliente tiver um Contrato de Compra Direta ou outra forma de contrato de fornecimento com a Hitachi Vantara LCC ou sua Afiliada ("Hitachi") ou um Parceiro da Hitachi para a compra de Produtos Hitachi e/ou Serviços Hitachi ("Contrato"), estes Termos de Manutenção e Suporte e Garantia, juntamente com todos os termos aqui incorporados por referência (coletivamente, os "Termos de Garantia") serão aplicáveis e deverão ser lidos juntamente com os termos e condições do Contrato. Se o Cliente não possuir um Contrato diretamente com a Hitachi e não adquirir serviços de manutenção e suporte sob um contrato separado de um Hitachi ASP, então, o Cliente estará sujeito aos Termos e Condições Adicionais na Cláusula 19, além do restante dos Termos de Garantia.

Para mais descrições dos Planos de Serviços de Manutenção e Suporte e outros detalhes referentes aos Serviços para a cobertura de Serviços de Suporte e Manutenção do Cliente (coletivamente, os "Planos"), consulte as informações em <https://www.hitachivantara.com/en-us/pdf/specifications/hitachi-support-service-descriptions-and-deliverables.pdf> e as descrições de Planos relacionados estabelecidas em <https://www.hitachivantara.com/en-us/services/customer-support.html> ("Descrições de Serviço"). Os Planos e Descrições de Serviço fazem parte e são incorporados por referência a estes Termos de Garantia. O Cliente concorda e reconhece que a Hitachi poderá atualizar os Planos e Descrições de Serviço de tempos em tempos, e as atualizações farão parte e serão incorporadas a estes Termos de Garantia, a partir da data de publicação.

### TERMOS DE GARANTIA

#### 1. Período de Garantia.

- (a) A Hitachi garante a o Cliente que, durante o período de garantia, os produtos funcionarão de acordo com suas Especificações Publicadas, quando usados de maneira adequada e normal. **O período de garantia começará na data de início da garantia.**
- (b) A garantia da Hitachi na Cláusula 1 (a) não se aplica a produtos de terceiros sujeitos às garantias do licenciante terceirizado sob um contrato de licença de usuário final (ou EULA) de terceiros que se aplica ao fornecedor de Produtos de Terceiros.
- (c) Sujeito às exclusões na Cláusula 6 destes Termos de Garantia, se o Cliente tiver uma reclamação de garantia sobre um Defeito, a Hitachi prestará os Serviços de Garantia com relação a esse Defeito, de acordo com os termos aqui estabelecidos. Para fazer uma reivindicação de garantia, o Cliente deverá enviá-la por escrito à Hitachi durante o Período de Garantia e deverá enviar a reclamação ao seu contato com o centro de suporte local da Hitachi para tratar dessa reivindicação dentro de 7 (sete) dias após a descoberta do Defeito. Se a Hitachi considerar que, nas circunstâncias, o Defeito não será remediado pelos Serviços de Garantia, a Hitachi fornecerá ao Cliente um reembolso pelo item com defeito, desde que o Cliente o devolva imediatamente à Hitachi. As opções determinadas nesta Cláusula 1 (c) compreendem a responsabilidade única e exclusiva da Hitachi perante o Cliente e seu único e exclusivo recurso em relação a uma violação da garantia estabelecida nesta Cláusula 1(c).
- (d) A Hitachi representa e garante que proverá os serviços ao Cliente de maneira profissional, de acordo com as Boas Práticas do Mercado. Se a Hitachi falhar em honrar esta garantia e, desde que o Cliente tenha notificado a Hitachi por escrito, especificando a natureza e extensão da não conformidade, dentro de 30 (trinta) dias corridos a partir da data em que os Serviços garantidos que deram origem à reivindicação foram executados e a Hitachi aceite esta reivindicação, a Hitachi executará novamente os Serviços aplicáveis para sanar a não conformidade o mais rápido possível, dentro do período acordado por escrito pelas Partes. Se a não conformidade não tiver sido corrigida dentro desse período, o Cliente poderá: (i) fornecer à Hitachi mais uma oportunidade para corrigir a não conformidade, caso em que os procedimentos e períodos estabelecidos acima serão novamente aplicados; ou (ii) rescindir o Contrato ou SOW aplicável e devolver à Hitachi o Produto ou Produtos de Trabalho não conformes, se houver, no momento em que a Hitachi fornecer ao Cliente um Reembolso de Taxas anteriormente pago pelos Entregáveis e/ou Produtos de Trabalho não conformes e fornecidos pela Hitachi. Esta será a única e exclusiva responsabilidade da Hitachi para com o Cliente e o único e exclusivo recurso do Cliente em relação à violação da garantia estabelecida nesta Cláusula 1(d).
- (e) **EXCETO SE DE OUTRA FORMA ESTABELECIDO NESTES TERMOS DE GARANTIA E NO CONTRATO, TODAS AS CONDIÇÕES, REPRESENTAÇÕES E GARANTIAS EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO QUALQUER GARANTIA IMPLÍCITA OU CONDIÇÃO DE COMERCIALIZAÇÃO, QUALIDADE SATISFATÓRIA OU ADEQUAÇÃO PARA UMA FINALIDADE ESPECÍFICA E NÃO VIOLAÇÃO, SERÃO EXCLUÍDAS ATÉ O MÁXIMO PERMITIDO PELA LEI. A HITACHI NÃO GARANTE QUE QUALQUER PRODUTO OU SERVIÇO OPERARÁ DE MODO ININTERRUPTO, SEGURO OU LIVRE DE ERROS. A HITACHI NÃO TERÁ RESPONSABILIDADES OU OBRIGAÇÕES PELA GARANTIA DO PRODUTO OU SERVIÇO, EXCETO AS QUE FOREM INDICADAS NA CLÁUSULA 1 DESSES TERMOS DE GARANTIA.**

### TERMOS DE MANUTENÇÃO E SUPORTE

#### 2) Planos de Manutenção e Suporte

- (a) Sujeito a estes Termos de Garantia e, desde que o Cliente tenha cobertura de suporte válida, e tenha pago à Hitachi todas as taxas aplicáveis na íntegra, a Hitachi prestará Serviços de Manutenção e Suporte para os Produtos relevantes sob o Plano especificado no Pedido especificado para a Hitachi ou um Parceiro da Hitachi. O Parceiro da Hitachi do Cliente não estará autorizado a fornecer esses serviços ao Cliente, a menos que ele também esteja autorizado como um parceiro de serviço.
- (b) Os serviços de manutenção e suporte podem não estar disponíveis em determinados locais, e os planos podem variar entre os locais ou podem estar sujeitos a taxas adicionais. Além disso, os serviços de manutenção e suporte podem variar de acordo com o equipamento, tipo de produto ou família, conforme especificado nas descrições de serviço.

#### 3. Parceiros de Serviço

- (a) A Hitachi poderá autorizar terceiros a prestar serviços de manutenção e suporte ao Cliente nos produtos Hitachi ("Parceiros de Serviço"). Os parceiros de serviço podem ser ISPs ou ASPs.
- (b) A Hitachi autorizará seus ISPs a prestar serviços de manutenção e suporte para o Cliente em nome da Hitachi no âmbito destes Termos de Garantia, mas a Hitachi permanecerá responsável pelo desempenho de tais serviços para o Cliente. No entanto, a Hitachi não será responsável perante o Cliente pelos atos ou omissões de um ASP no desempenho dos Serviços de Manutenção e Suporte e esse desempenho será um problema entre o Cliente e o ASP nos termos do contrato que o Cliente celebrou com o ASP.

**4. Escopo dos Serviços de Manutenção de Equipamentos**

Sujeito às exclusões estabelecidas na Cláusula 6 destes Termos de Garantia, a manutenção do Equipamento Hitachi compreende o seguinte:

- (a) supervisão e instalação de alterações de engenharia que afetam a confiabilidade do Equipamento, que a Hitachi considerar relevante para o Equipamento;
- (b) manutenção preventiva do Equipamento, incluindo a lubrificação necessária, ajuste ou substituição de peças não reparáveis; e
- (c) manutenção não programada do Equipamento, incluindo reparo, ajuste ou substituição de peças não reparáveis, conforme determinado pela Hitachi e descrito nas horas de cobertura do Plano aplicável.

**5. Escopo dos serviços de suporte para software**

- (a) Sujeito às exclusões estabelecidas na Cláusula 6 destes Termos de Garantia, o suporte de software da Hitachi compreende o suporte necessário para o uso comum do software, de acordo com as especificações publicadas, sendo fornecido através de:
  - (i) suporte telefônico remoto ou suporte através do Portal de Suporte Hitachi para:
    - (A) identificar o Defeito, sua origem e auxiliar na resolução do Defeito;
    - (B) aconselhar sobre a instalação de atualizações; e
    - (C) responder a consultas de informações de software "ad hoc" menores;
  - (ii) intervenção no local (quando necessário) e fornecimento de patches e correções, Pacotes de Serviço (quando necessário), a serem executados respectivamente a critério exclusivo da Hitachi; e
  - (iii) o fornecimento de acesso a Atualizações quando a Hitachi as disponibilizar em geral. Podem ser aplicadas taxas adicionais por atualizações e/ou upgrades. O acesso às atualizações será gratuito quando a Hitachi fornecer as atualizações dessa forma para sua base geral de clientes.
- (b) A Hitachi somente oferecerá suporte para o Software Operacional (incluindo qualquer Software Baseado em Matrizes) se a Hitachi também estiver mantendo o Equipamento no qual o Software Operacional estiver instalado. A obrigação da Hitachi de fornecer suporte de Software nos termos da Cláusula 5 (a) acima depende do seguinte:
  - (i) o Software deve estar sujeito a uma licença atual e válida;
  - (ii) o Software deve estar coberto por um contrato atual e totalmente pago pelos serviços de suporte; e
  - (iii) o Software deve estar operando em uma configuração suportada pela Hitachi, que poderá ser detalhada nas Especificações Publicadas.

Se a licença de software do Cliente for rescindida por qualquer motivo (inclusive devido à atribuição ou transferência da licença a outra parte), as obrigações da Hitachi de fornecer suporte para o software relevante cessarão.

**6. Exclusões de garantia e manutenção e suporte**

**(A) Exclusões de serviços**

Os Serviços de Garantia da Hitachi estabelecidos na Cláusula 1 e o escopo dos Serviços de Manutenção e Suporte estabelecidos nas Cláusulas 4 e 5 destes Termos de Garantia não se aplicam a e excluem:

- (a) qualquer perda ou dano aos Produtos ou dados contidos nos Produtos ou Defeitos nos Produtos causados por:
  - (i) qualquer ato ou omissão de uma parte que não seja a Hitachi ou seu Parceiro de Serviço, incluindo, entre outros, a instalação ou manutenção inadequada dos Produtos ou modificações, aprimoramentos ou personalizações do Software por terceiros que não sejam a Hitachi ou seu Parceiro de Serviço;
  - (ii) acidente, desastre natural, transporte, negligência ou uso indevido, manutenção inadequada ou perda ou dano por qualquer causa que não seja o uso normal e comum;
  - (iii) uso dos Produtos fora de um data center controlado ambientalmente, onde o ambiente for controlado pelo Cliente ou em seu nome (a menos que os Produtos sejam especificados para uso fora de um data center controlado ambientalmente) ou a falha pelo Cliente em fornecer e manter um ambiente operacional adequado dentro do data center nos termos especificados pela Hitachi, incluindo, entre outros, falha de energia elétrica, ar condicionado e controle de umidade, contaminações ambientais, níveis de ruído acima de 85Db(A) ou vibrações irracionais ou excessivas e, conforme aplicável, qualquer um dos itens que o Cliente deve fornecer sob Cláusula 16 dos Termos de Garantia, no que se refere ao ambiente dos Produtos;
  - (iv) uso dos Produtos de uma maneira que não esteja de acordo com as Especificações Publicadas ou que esteja fora do escopo dos direitos de licença do Cliente sobre o Software;
  - (v) qualquer serviço de Manutenção e Suporte que seja impraticável ou dificultado de outra forma pelo pessoal de serviço ou representantes da Hitachi ou seu Parceiro de Serviço em virtude de qualquer interferência na liberação do serviço, alterações, adições, modificações em qualquer Produto ou seu sistema ou ambiente operacional ou a conexão de qualquer Produto por meios mecânicos ou elétricos a outra máquina ou dispositivo;
  - (vi) a modificação dos Produtos sem o consentimento prévio por escrito da Hitachi; isso inclui alterações de engenharia diferentes daquelas descritas na Cláusula 4 (a) e serviços de instalação de software descritos na Cláusula 8 (b) destes Termos de Garantia;
  - (vii) os Produtos sendo limpos, pintados, refinados ou reconicionados ou sujeitos a trabalhos externos sem o consentimento prévio por escrito da Hitachi;

- (viii) o movimento, reorganização ou reconfiguração de Equipamento, discos ou cabos, fiação adicional ou reparo em um local previamente preparado para torná-lo operacional, sem o consentimento prévio por escrito da Hitachi; ou
  - (ix) a falha pelo Cliente em realizar as atualizações necessárias ou recomendadas pela Hitachi para instalar correções e patches necessários ou recomendados pela Hitachi.
- (b) a instalação ou remoção de acessórios, partes acessórias ou outros dispositivos, ou o fornecimento de suprimentos;
  - (c) suporte de outro software, acessórios, anexos, máquinas, sistemas ou outros dispositivos não fornecidos pela Hitachi;
  - (d) fornecimento de manutenção ou outros serviços no equipamento adaptador de barramento de host fornecido pela Hitachi ("HBA") não instalado e utilizado com o equipamento Hitachi;
  - (e) a instalação física, desinstalação e substituição de HBAs dentro do Seu ambiente;
  - (f) serviços e treinamento profissionais, cujo escopo é definido e fornecido separadamente sob um Descritivo de Serviços e entregue pela organização de serviços da Hitachi ou por um Parceiro de Serviço aplicável;
  - (g) diagnóstico e/ou retificação de Defeitos não associados ao Equipamento ou Software; e
  - (h) serviços para corrigir qualquer falha que pudesse ter sido evitada pela instalação das atualizações ou versões obrigatórias mais recentes.
  - (i) Produtos ou versões que chegaram ao fim da vida útil ou que são fornecidos para fins de avaliação, a menos que a Hitachi concorde explicitamente em fazê-lo, a critério exclusivo da Hitachi.
  - (j) os atos ou omissões de um provedor de nuvem pública de terceiros.
- (B) Unidades de substituição em campo
- (a) O equipamento pode incluir componentes que são usados ou remanufaturados e, independentemente disso, as garantias da Hitachi na Cláusula 1 destes Termos de Garantia serão aplicadas. Quando a Hitachi enviar uma Unidade de Substituição em Campo ("FRU") para o Cliente para substituir um componente do Produto que foi removido durante a execução de qualquer Serviço de Garantia ou Serviço de Manutenção e Suporte, o componente removido será propriedade da Hitachi, enquanto a FRU pertencerá ao Cliente. Para quaisquer componentes removidos que: (i) não sejam devolvidos à Hitachi dentro de 15 (quinze) dias corridos a partir da data de sua remoção; ou (ii) não sejam cobertos por uma opção de retenção válida na época, a Hitachi poderá cobrar do Cliente por esses componentes na lista de preços de reposição da Hitachi na época.
  - (b) Os dados e outras informações confidenciais contidas em qualquer componente removido do Produto serão de responsabilidade do Cliente e o Cliente deverá tomar suas próprias providências para excluir esses dados. Se o Cliente estiver sujeito a requisitos de segurança que exigirem que os dados não sejam removidos do seu site e o Cliente não for coberto por uma opção de retenção válida, é de responsabilidade do Cliente garantir que os dados sejam excluídos. Se o Cliente exigir que a Hitachi exclua dados para o Cliente, a Hitachi poderá cobrar uma taxa adicional.
  - (c) Sem limitar a Cláusula 2 (a) destes Termos de Garantia, se o Cliente permitir que qualquer pessoa que não seja a Hitachi ou um ISP da Hitachi quebre o selo de fábrica em uma FRU, isso anulará o seu direito aos Serviços de Garantia e/ou Manutenção e Suporte em sua totalidade.
- 7. Serviços de Monitoramento Remoto.**
- (a) Os serviços de manutenção e suporte incluem Serviços de Operações Remotas da Hitachi, conforme aplicável. Todos os direitos, títulos e interesses nos Serviços de Operações Remotas da Hitachi, incluindo todo o material usado para fornecer os Serviços de Operações Remotas da Hitachi, serão retidos pela Hitachi ou seus licenciadores, e o Cliente não obterá nenhum direito de licença.
  - (b) A Hitachi não cobrará uma taxa pelo fornecimento dos Serviços de Operações Remotas da Hitachi, mas o Cliente deverá fornecer e manter, a seu custo, todas as linhas de telecomunicações, monitor, PC, modem e acesso necessários para a Hitachi implementar e prestar os Serviços de Operações Remotas da Hitachi.
  - (c) Se o Contrato (ou a prestação de quaisquer Serviços de Manutenção e Suporte sob ele) ou o contrato de serviços separado do Cliente com um Hitachi ASP for rescindido, o Cliente permitirá que a Hitachi desative os Serviços de Operações Remotas da Hitachi e desinstale e remova todo o material nas suas instalações usadas pela Hitachi para prestar os serviços encerrados.
  - (d) Ao fornecer Serviços de Operações Remotas da Hitachi ao Cliente, a Hitachi não acessará seus dados. A Hitachi manterá a confiança de todas as senhas que o Cliente fornecer à Hitachi para a prestação dos Serviços de Operações Remotas da Hitachi.
  - (e) Serviços de monitoramento remoto que não sejam Serviços de Operações Remotas da Hitachi poderão ser fornecidos para determinados Equipamentos elegíveis, sem exigir nenhuma atividade de Serviço ou registro de chamadas com a Hitachi. Para mais detalhes, consulte as descrições de serviço.
  - (f) Se o Cliente se recusar a permitir que a Hitachi forneça os Serviços de Operações Remotas da Hitachi, falhar ao se inscrever nos Serviços de Operações Remotas da Hitachi, ou de outro modo desabilite ou interfira nos Serviços de Operações Remotas da Hitachi no Equipamento, o Cliente reconhece que a Hitachi será impedida de prestar os serviços remotos de diagnóstico e monitoramento essenciais para seu fornecimento de Serviços de Manutenção e Suporte e notificações críticas, conforme aplicável (incluindo, entre outras, notificações de segurança). Em tais circunstâncias, a Hitachi não será responsável por qualquer falha no cumprimento dos compromissos de tempo de resposta do nível de serviço ou garantias de serviço, nem por quaisquer atrasos no fornecimento dos Serviços de Manutenção e Suporte, de acordo com estes Termos de Garantia. A Hitachi poderá envidar esforços razoáveis para ajudar o Cliente com qualquer Defeito que o Cliente notifique a Hitachi, mas qualquer esforço que se baseie ou dependa de avaliações ou informações que o Cliente ou qualquer pessoa em seu nome tenha fornecido à Hitachi estará sob seu risco. A Hitachi poderá cobrar uma taxa adicional pelo fornecimento dos Serviços de Manutenção e Suporte nessas circunstâncias.

**8. Serviços de Instalação**

- (a) Sujeito às Cláusulas 8 (b) e (c) destes Termos de Garantia, a Hitachi fornecerá Serviços de Instalação com relação aos Produtos estabelecidos no Pedido relevante.
- (b) A Hitachi poderá fornecer Serviços de Instalação no local com relação ao Software (nesse caso, a Hitachi recomenda que o Software deva ser instalado pela Hitachi) por uma taxa adicional. A instalação não resultará na implementação pronta para produção do Software; a implementação do software pronto para produção é um serviço profissional. Se o Cliente precisar de uma implementação pronta para produção do Software ou de recursos adicionais em relação aos Serviços de Instalação padrão, a Hitachi poderá exigir que o Cliente firme um Descritivo de Serviços separado para esses serviços e a Hitachi terá o direito de cobrar uma taxa adicional com base em seus requisitos e as Software e/ou Equipamento, sujeito a esse Descritivo de Serviços. A Hitachi irá avisar o Cliente das taxas aplicáveis para esses serviços profissionais com antecedência.
- (c) Os serviços de instalação não incluirão:
  - (i) assentamento físico do equipamento;
  - (ii) todo o trabalho elétrico, incluindo a conexão da fonte de alimentação do equipamento às fontes de alimentação do Cliente;
  - (iii) qualquer desenvolvimento e teste de sistema operacional;
  - (iv) serviços de planejamento de salas de computadores;
  - (v) ajuste de desempenho;
  - (vi) treinamento avançado para operadores;
  - (vii) movimentação de qualquer equipamento que não seja da Hitachi;
  - (viii) espera no local além da fase de teste do sistema de armazenamento;
  - (ix) desinstalação de equipamentos deslocados;
  - (x) instalação de equipamentos fora do horário de cobertura do Plano aplicável;
  - (xi) participação em reuniões do Cliente;
  - (xii) projeto, integração e implementação de SAN; ou
  - (xiii) Implementação pronta para produção de software.

**9. Serviços sujeitos a Taxas Adicionais**

Se o Cliente solicitar que a Hitachi forneça:

- (i) qualquer um dos serviços "excluídos" nas Cláusulas 6 ou 8 (c) destes Termos de Garantia; ou
- (ii) quaisquer Serviços de Manutenção e Suporte fora do horário de cobertura ou zona de suporte do Plano de Suporte do Cliente;
- (iii) quaisquer outras atividades ou tarefas que a Hitachi tenha declarado (nestes Termos de Garantia ou em outro local) que podem estar sujeitas a uma taxa adicional; ou
- (iv) quaisquer outros serviços que a Hitachi razoavelmente determine como "fora do escopo" destes Termos de Garantia,

A Hitachi poderá, a seu exclusivo critério, concordar em fornecer os Serviços relevantes ao Cliente, às taxas atuais da Hitachi ou com base em taxas fixas e citadas ("**Serviços Faturáveis**").

**10. Acordos de cancelamento e recertificação**

- (a) O Cliente não terá o direito de executar qualquer uma das seguintes ações sem o prévio consentimento, por escrito, da Hitachi:
  - (i) mover ou realocar qualquer parte do Equipamento (incluindo mover quaisquer discos de um item do Equipamento para outro); ou
  - (ii) permitir que terceiros que não sejam o pessoal ou representantes autorizados da Hitachi (por exemplo, Parceiro de Serviço da Hitachi) executem qualquer manutenção e/ou suporte em qualquer Produto ou reparem qualquer Produto.Se o Cliente fizer isso, ele cancelará seu direito aos serviços de garantia, manutenção e suporte em relação a esse produto e precisará passar por uma re-certificação do produto aplicável, para restabelecer o produto no seu plano.
- (b) O Cliente não deverá instalar o Software em nenhum equipamento ou nuvem pública localizada em qualquer país que seja proibido pelas leis, restrições e regulamentos de exportação aplicáveis do Departamento de Comércio dos EUA, Departamento de Tesouraria dos EUA e qualquer outra agência ou autoridade americana ou estrangeira.
- (c) Se os serviços de garantia, manutenção e/ou suporte do Cliente forem anulados sob as Cláusulas 10 (a) ou (b) destes Termos de Garantia ou se os serviços de manutenção e suporte foram rescindidos, em conformidade com a Cláusula 11 destes Termos de Garantia e o Cliente desejar restabelecer os Serviços de Manutenção e Suporte para todo ou para parte do Produto afetado, o Cliente deverá fazer com que o Produto relevante seja certificado novamente pela Hitachi ou seu Parceiro de Serviço, para que as obrigações da Hitachi sob estes Termos de Garantia continuem a se aplicar a ele. A Hitachi cobrará as taxas atuais de recertificação e reparos necessários para restaurar o produto afetado a boas condições operacionais (exceto pelo desgaste normal).

**11. Renovação e Encerramento dos Serviços de Manutenção e Suporte**

- (a) Sem limitar outros direitos da Hitachi sob estes Termos de Garantia ou a legislação aplicável, a Hitachi reserva-se o direito de encerrar todos ou qualquer um dos Serviços de Manutenção e Suporte a qualquer momento, mediante notificação por escrito ao Cliente se:
  - (i) o Cliente transferir seu equipamento ou qualquer software para outra pessoa ou entidade ou, de outra forma, transferir o equipamento ou qualquer software de qualquer forma, sem o consentimento prévio por escrito da Hitachi;

- (ii) o Equipamento ou qualquer Software for danificado por acidente, negligência ou abuso por qualquer outra parte que não seja a Hitachi ou seus funcionários de serviço autorizado, ou por um desastre natural, ou sujeito a um ambiente operacional inadequado, não adequadamente instalado ou mantido por qualquer outra parte que não a Hitachi ou seu parceiro de serviço;
- (iii) o Equipamento ou qualquer Software for usado de uma maneira não contemplada pelas Especificações Publicadas ou de uma maneira que está fora do escopo dos direitos de licença do Cliente sobre o Software;
- (iv) o Cliente modificar o Equipamento ou qualquer Software de qualquer forma (incluindo anexos ou adições não autorizados ao Equipamento ou a qualquer Software) sem o consentimento prévio por escrito da Hitachi;
- (v) o Cliente falhar em fornecer e manter um ambiente operacional físico adequado para os Produtos, conforme especificado pela Hitachi (incluindo todos os itens mencionados na Cláusula 6A (a) (iii) destes Termos de Garantia); ou
- (vi) quando o Cliente violar qualquer um dos direitos de propriedade intelectual da Hitachi em relação a qualquer material de manutenção, produto de trabalho ou software.

Qualquer aviso para encerrar um único Serviço de Manutenção e Suporte deverá identificar o item de Serviço específico a ser encerrado. Se, na opinião razoável da Hitachi, a rescisão de um único Serviço de Manutenção e Suporte afetar adversamente a capacidade da Hitachi de fornecer outros Serviços ao Cliente, a Hitachi poderá, a seu exclusivo critério, encerrar esses outros Serviços.

- (b) Sujeito aos direitos de rescisão e suspensão da Hitachi sob o Contrato e a legislação aplicável, a Hitachi fornecerá ao Cliente serviços de manutenção e suporte dos produtos durante o período de serviço, desde que o Cliente tenha pagado à Hitachi ou ao Parceiro da Hitachi (conforme aplicável) as taxas por esses serviços na íntegra. O prazo inicial dos Serviços de Manutenção e Suporte que o Cliente adquiriu não será cancelável e as Taxas aplicáveis a esse prazo não serão reembolsáveis, a menos que indicado de outra forma na Cotação de Parceiros Hitachi ou da Hitachi aceita pelo Cliente (conforme aplicável) ou de outra forma acordado e declarado no Pedido.
- (c) A Hitachi envidará todos os esforços para enviar ao Cliente uma Notificação de Renovação com, pelo menos, 60 (sessenta) dias antes do vencimento do prazo inicial ou do prazo de renovação atual do fornecimento aplicável (o que for o caso). Sujeito a ambos: (i) aceitação da Notificação de Renovação; e (ii) pagamento integral das Taxas aplicáveis até o final do Período de Notificação de Renovação, os Serviços de Manutenção e Suporte serão renovados pelo período aplicável e pelas Taxas indicadas na Notificação de Renovação. A emissão de uma Notificação de Renovação pela Hitachi não exige que o Cliente renove os Serviços de Manutenção e Suporte. No entanto, se o Cliente não renovar os Serviços, qualquer reintegração subsequente dos mesmos poderá estar sujeita a uma taxa de reintegração (com base nas taxas então atuais da Hitachi para reintegração), além da taxa mensal atual para esses serviços.
- (d) Sujeito à Cláusula 11(c) destes Termos: (a) se a Notificação de Renovação se relacionar ao Software licenciado para o Cliente em uma licença baseada em termos, os Serviços de Manutenção e Suporte para esse Software serão renovados simultaneamente com a renovação do período da licença baseada em termos; e (b) os Serviços de Manutenção e Suporte para Software que forem licenciados para o Cliente de forma perpétua serão renovados pelo período estabelecido na Notificação de Renovação aplicável.
- (e) Se quaisquer Serviços de Manutenção e Suporte forem rescindidos ou não forem renovados, os direitos, licenças e privilégios do Cliente, de acordo com estes Termos de Garantia, terminarão e o Cliente deve cumprir as instruções da Hitachi para remover e destruir todas as informações confidenciais e proprietárias da Hitachi em sua posse ou controle, ou devolver esse material e itens à Hitachi às suas custas e, em qualquer caso, o Cliente não utilizará nenhum desses itens em sua posse ou controle. Além disso, o Cliente não será exonerado de suas obrigações de pagamento e o dinheiro devido à Hitachi será imediatamente pagável. Nenhuma das partes será considerada como tendo renunciado a nenhum dos seus direitos existentes.

## 12. Suporte de software atual e substituído

- (a) Sujeito a estes Termos de Garantia, Manutenção e Suporte e, além disso, desde que o Cliente tenha cobertura de suporte válida e pague todas as taxas aplicáveis à Hitachi na íntegra, a Hitachi fornecerá suporte (conforme definido abaixo) com base: (i) no tempo desde que uma Versão foi lançada inicialmente (Baseada no tempo), ou (ii) a Versão (Baseada na versão).
  - (i) Fim do Suporte Normal para produtos com obsolescência Baseada em tempo, listados na matriz de ciclo de vida de suporte Baseada em tempo da Hitachi Vantara, localizada em [https://knowledge.hitachivantara.com/Support Information/More Info/Time Based Support Lifecycle Matrix](https://knowledge.hitachivantara.com/Support%20Information/More%20Info/Time%20Based%20Support%20Lifecycle%20Matrix):
    - A Hitachi fornecerá Suporte Normal por um período não superior a 18 (dezoito) meses a partir da data de lançamento. Se uma versão do Software for anterior a 18 (dezoito) meses, a Hitachi fornecerá Suporte Limitado (conforme definido abaixo) por um período de 12 (doze) meses após o final do período de Suporte Normal.
    - A Hitachi não fornece suporte nos últimos 30 (trinta) meses para Software na matriz do ciclo de vida de suporte Baseada no Tempo.
  - (ii) Fim do Suporte Normal a produtos de obsolescência Baseada em versão (todos os produtos não listados na matriz Baseada em tempo):
    - A Hitachi fornecerá suporte normal (conforme definido abaixo) para a versão principal atual e uma versão anterior do software. Se uma versão do Software for anterior a uma Versão anterior da Versão atual, a Hitachi fornecerá Suporte Limitado (conforme definido abaixo) por um período de 12 (doze) meses após a disponibilidade geral da Versão atual. A Hitachi não fornece suporte para versões de Software anteriores a duas versões prévias à versão atual.
    - Para determinados Softwares Baseados em versão, a Hitachi fornecerá suporte, conforme descrito em <https://support.pentaho.com/hc/en-us/articles/205789159-Pentaho-Product-End-of-Life>.
- (b) “Suporte Normal” significa o desenvolvimento e fornecimento de Pacotes de Serviço, Atualizações e Patches e Correções necessários para manter o Software em conformidade substancial com as Especificações Publicadas.



- (c) "**Suporte Limitado**" significa o fornecimento de Pacotes de Serviço existentes e Patches e Correções existentes necessários para manter o Software em conformidade substancial com as Especificações Publicadas. A Hitachi não fornecerá suporte para versões de software anteriores a duas versões anteriores da versão atual.
- (d) A Hitachi poderá se recusar a fornecer ao Cliente patches e correções de software se o Cliente puder ter resolvido o problema ou o defeito atualizando para a atualização mais recente da versão atual.

**13. Produtos Sujeitos a Anúncios de Fim de Vida Útil**

- (a) Os seguintes termos aplicam-se a todos os Produtos da marca Hitachi, a menos que a Hitachi tenha especificado de outro modo em seus comunicados de Fim de Vida útil em <https://www.hitachivantara.com/en-us/pdf/datasheet/hitachi-data-systems-end-of-service-life-matrix.pdf> ("**Website EOSL**"). O Cliente também deverá consultar o centro de contato de suporte local da Hitachi para obter políticas adicionais, que podem ser aplicadas aos produtos EOSL no seu país ou região.
- (b) As obrigações da Hitachi de fornecer serviços de acordo com estes Termos de Garantia para produtos anunciados como estando em "Fim de vida útil" ou "EOSL" ("**Obrigações de serviço de EOSL**") expirarão 5 (cinco) anos a partir da Data de Retirada da Venda (no entanto, observe que alguns produtos, como servidores e racks, podem ter um período diferente que será aplicado, por exemplo, 3 anos e o Cliente deverá confirmar o período aplicável das obrigações de serviço de EOL no site de EOSL). A Hitachi envidará esforços comercialmente razoáveis para fornecer ao Cliente o anúncio EOSL de um Produto com pelo menos 3 (três) meses de antecedência da Data de Retirada da Venda.
- (c) Para os Produtos que foram anunciados como em "Fim da Vida Útil" ou "EOSL", a Hitachi poderá, a seu critério, fornecer Serviços de Manutenção e Suporte de acordo com estes Termos de Garantia, com base nos "melhores esforços" (como descrito na Cláusula 13 (e) abaixo) e ainda sujeito a um aumento de vinte (20)% nas taxas mensais pagas pelo Cliente pelos Serviços de Manutenção e Suporte. A Hitachi disponibilizará a Manutenção e o Suporte por um período máximo de 12 (doze) meses a partir da data do anúncio de EOSL ("**Período de Suporte Estendido**"). A Hitachi reserva-se o direito de não fornecer os Serviços de manutenção e suporte, ou de cancelar de outra forma toda ou parte dos acordos de suporte a qualquer momento durante o período de suporte estendido, devido à falta de disponibilidade de peças.
- (d) Qualquer uma das Partes poderá rescindir o fornecimento dos Serviços de Manutenção e Suporte mencionados na Cláusula 13 (e) abaixo, sem responsabilidade perante a outra, fornecendo, no mínimo, um aviso prévio com 30 (trinta) dias de antecedência por escrito.
- (e) Termos para o suporte de "melhores esforços" da Hitachi:
  - (i) O Cliente permanecerá elegível para reparos no Equipamento por meio da substituição de peças sobressalentes, pelo que a Hitachi fará esforços comercialmente razoáveis para manter o suprimento adequado de peças sobressalentes, embora não haja garantia de que as peças sobressalentes estejam disponíveis.
  - (ii) Não haverá mais recursos ou funções de softwares adicionados aos produtos com Fim da Vida Útil e o Cliente não receberá mais patches e correções, pacotes de serviço ou atualizações. A Hitachi fornecerá suporte de software da melhor maneira possível, com os recursos disponíveis.
  - (iii) O suporte de engenharia não estará mais disponível para produtos com Fim da Vida Útil após a data de EOSL.
  - (iv) O suporte de melhor esforço poderá ser cancelado ou rescindido pela Hitachi a seu critério, independentemente das datas publicadas, de acordo com esta Cláusula 13.

**14. Material de Manutenção**

- (a) A Hitachi poderá armazenar Material de Manutenção nos Produtos ou em qualquer outro local nas instalações do Cliente por conveniência. Somente a Hitachi ou funcionários de parceiros de serviço da Hitachi terão autorização para usar o material de manutenção.
- (b) O Material de Manutenção sempre permanecerá como propriedade exclusiva e exclusiva da Hitachi e, na medida do possível, será coberto como PI da Hitachi, conforme definido no Contrato, e o Cliente não obterá nenhum direito licenciado. Sem limitar as obrigações do Cliente sob o Contrato, o Cliente não deverá usar, acessar, modificar, copiar ou realocar o Material de Manutenção ou permitir que qualquer outra pessoa faça isso e deverá devolver ou permitir que a Hitachi o desinstale sob demanda da Hitachi ou mediante o término do Serviços de Manutenção e Suporte.
- (c) Os manuais do usuário utilizados para equipamentos elegíveis para manutenção própria não serão considerados materiais de manutenção.

**15. Cessão dos Serviços**

O Cliente concorda que:

- (a) A Hitachi não terá nenhuma obrigação para com o Produto ou qualquer Software adquirido de uma fonte que não seja a Hitachi ou um Parceiro da Hitachi.
- (b) O Cliente não deverá ceder ou transferir qualquer acordo de garantia, manutenção e/ou suporte com a Hitachi a terceiros sem o consentimento prévio por escrito da Hitachi. Na ausência de tal consentimento, a Hitachi não terá nenhuma obrigação de executar quaisquer serviços de manutenção e suporte para o cessionário.
- (c) Em certos casos, quando a Hitachi fornecer um Produto de Terceiros, o Cliente poderá ser solicitado a obter Serviços de Manutenção e Suporte diretamente do fornecedor do Produto de Terceiros.

**16. Responsabilidades do Cliente**

- (a) Para ajudar a Hitachi a prestar serviços, o Cliente deverá fornecer à Hitachi, parceiros de serviço da Hitachi e seu respectivo pessoal acesso imediato às suas instalações, equipamentos de informática (incluindo acesso remoto), espaço de trabalho adequado, instalações, pessoal,

tecnologia, dados, informações ou outros materiais razoavelmente necessários periodicamente. Se o Cliente não puder fornecer o acesso necessário, a Hitachi poderá não fornecer os Serviços aplicáveis.

- (b) O Cliente será responsável pelas redes de dados sem fio, micro-ondas, a cabo, físicas ou outras redes de dados físicos. O Cliente será responsável por gerenciar e resolver problemas relacionados à integridade da rede, incluindo implementação física, qualidade do sinal, disponibilidade, identidade e acesso e recursos relacionados.
- (c) Sem limitar as Cláusulas 16 (a) ou 16 (b) destes Termos de Garantia ou os termos de qualquer Descritivo de Serviços aplicável, se solicitado pela Hitachi, o Cliente designará pessoas adequadamente qualificadas para serem seus representantes para o recebimento dos Serviços Profissionais e para se comunicar com a Hitachi em todos os assuntos relacionados aos Serviços, e a Hitachi terá o direito de presumir que os atos, conduta e decisões de tais pessoas são autorizadas e vinculam o usuário. Para Produtos de Big Data, o Cliente terá direito ao número de Contatos de Suporte Nomeados, dependendo do nível dos Serviços de Manutenção e Suporte adquiridos na Hitachi. O Cliente pode alterar esses contatos fornecendo à Hitachi aviso prévio com no mínimo duas (2) semanas de antecedência por escrito e poderá aumentar o seu número de Contatos de Suporte Nomeados, pagando à Hitachi uma taxa adicional. Somente um Contato de Suporte Nomeado terá direito a acessar o Portal de Suporte da Hitachi. Cada Contato de Suporte Nomeado deverá ter acesso administrativo completo a todos os arquivos, sistemas de arquivos e bancos de dados necessários para a operação dos Produtos de Big Data. Os Contatos de Suporte Nomeados não poderão encaminhar solicitações de outras partes e deverão ser capazes de atuar como o contato principal para quaisquer problemas dos Serviços de Manutenção e Suporte. Cada Contato de Suporte Nomeado poderá acessar a "Base de Conhecimento" on-line da Hitachi através do Portal de Suporte da Hitachi. Os Contatos de Suporte Nomeados deverão ser treinados por meio de cursos de treinamento fornecidos pela Hitachi para o Cliente para os Produtos de Big Data online ou pessoalmente para um grupo público de participantes ou de forma personalizada.
- (d) O Cliente é responsável por seus dados e pelo controle do acesso técnico, lógico e físico aos dados do Cliente. O Cliente deverá garantir que, antes da remoção ou devolução à Hitachi por qualquer motivo, todos os dados sejam removidos desse Produto ou Propriedade da Hitachi. A Hitachi não se responsabilizará pelos dados restantes em qualquer Produto ou Propriedade da Hitachi que sejam removidos ou devolvidos à Hitachi e o Cliente deverá defender, indenizar e isentar a Hitachi, suas Afiliadas e seu respectivo Pessoal de todas as perdas, danos, responsabilidades, julgamentos, acordos, custos e outras despesas (incluindo honorários legais razoáveis) incorridas pela Hitachi devido à falha pelo Cliente em cumprir esta subcláusula (d).

#### **17. Responsabilidade por falhas e atrasos nos Serviços**

- (a) Se a Hitachi ou seu pessoal falhar em executar ou atrasar a execução de qualquer serviço ou outra obrigação exigida pela Hitachi nos termos deste instrumento, a Hitachi não será responsável perante o Cliente pela falha ou não execução (incluindo quaisquer consequências sob o Contrato), na medida em que tal falha ou não desempenho seja causada por ato ou omissão do Cliente, ou pelo ato ou omissão de seu pessoal ou de qualquer outra pessoa que atue em seu nome.
- (b) Em qualquer caso, o Cliente concorda em adotar todas as medidas disponíveis para mitigar e minimizar as perdas, custos e danos decorrentes de tal falha ou não desempenho da Hitachi, independentemente da natureza e extensão de sua contribuição.

#### **18. Definições**

**Afiliado:** em relação a uma Parte, significa uma entidade comercial controlada por, controlando ou sob controle comum de tal Parte, onde "controle" significa possuir ou controlar a maioria (mais de 50%) dos direitos de voto, direta ou indiretamente, ou, se não houver ações com direito a voto, possuir, direta ou indiretamente, o poder de dirigir ou causar a direção da administração e políticas da entidade em questão. No caso da Hitachi, Afiliada também significa Hitachi, Limited., e qualquer entidade comercial controlada pela Hitachi, Limited. No entanto, o termo Afiliado não inclui os distribuidores, revendedores, prestadores de serviços independentes ou prestadores de serviços autorizados.

**Alterações de engenharia:** modificações de projeto ou alterações de software iniciadas para melhorar a funcionalidade e o desempenho operacional do equipamento. As alterações de engenharia são normalmente desenvolvidas e liberadas pelo fabricante do equipamento.

**ASPs:** Prestadores de serviços autorizados, certificados e autorizados a prestar serviços de manutenção e suporte sob um contrato separado, que o Cliente firmará diretamente com o ASP e do qual a Hitachi não fará parte.

**Atualização:** Versões subsequentes e correções de erros e/ou aprimoramentos funcionais menores do Software previamente licenciado pela Hitachi.

**Boas Práticas do Mercado:** a qualquer momento, o exercício do grau de cuidado e habilidade que seria razoável e ordinariamente esperado naquele momento de um prestador de serviços ou fornecedor qualificado e experiente a um Cliente para produtos e serviços semelhantes aos produtos e serviços e sob termos e condições semelhantes por preços semelhantes, procurando cumprir suas obrigações contratuais de acordo com as leis aplicáveis.

**Contato de Suporte Nomeado:** os indivíduos designados pelo Cliente como os únicos contatos da Hitachi para comunicação com os Serviços de Manutenção e Suporte, conforme o Cliente os atualize periodicamente.

**Cliente:** a entidade a quem a Hitachi presta os serviços nestes Termos de Garantia.

**Data de Início da Garantia:** o primeiro dia do mês que se inicia imediatamente após a data em que a Hitachi entrega o Produto (que, para fins de esclarecimento, significa que o produto saiu do Ponto de Entrega). No entanto, para os programas que a Hitachi entrega a o Cliente eletronicamente, será a data em que a chave de licença inicial que permite o download do programa for emitida pela Hitachi para o Cliente.

**Data de Retirada da Venda:** a data que a Hitachi notificou como a data em que um produto EOL não estará mais disponível para compra em geral.

**Defeito** uma instância em que um Produto não está substancialmente em conformidade com as Especificações Publicadas. "Defeito" terá um significado correspondente.

**Descrições de Serviço:** têm o significado estabelecido no terceiro parágrafo, no cabeçalho destes Termos de Garantia.

**Direitos de Propriedade Intelectual:** todos os direitos estatutários ou outros direitos de propriedade mundiais atuais e futuros, registrados ou não, incluindo, mas não se limitando a, direitos morais, direitos autorais, marcas registradas, direitos de design, patentes, direitos de base de dados de software de computador, direitos de layout de circuito, direitos sobre know-how, trabalho de máscara, modelos de utilidade, direitos de processar por uso indevido de, segredos comerciais, invenções, nomes comerciais, de domínio ou nomes de empresas e qualquer solicitação para o acima mencionado, incluindo direitos de registro.

**Documentação:** manuais de usuário ou técnicos, materiais de treinamento, especificações ou outra documentação aplicável ao Software ou Serviços de Operações Remotas da Hitachi fornecidos pela Hitachi.

**Documentos de Trabalho:** memorandos internos e notas de trabalho preparados pela Hitachi durante a execução dos Serviços, que servem para substanciar os Serviços e /ou qualquer Produto de Trabalho.

**Equipamento:** hardware de computador, dispositivos de armazenamento, equipamentos de rede, sensores, câmeras e/ou qualquer outro equipamento, dispositivo, acessório e item tangível de qualquer tipo.

**Especificações Publicadas:** os manuais técnicos ou de usuário, materiais de treinamento, especificações ou outras documentações dos Produtos, declarados como válidos no momento da aceitação do Pedido, atualizados periodicamente pela Hitachi.

**Fim da vida útil ou EOL:** quando a Hitachi anunciar que um Produto não é mais fabricado e será retirado da venda, após o que não estará mais disponível para compra.

**Fim da vida útil de serviço ou EOSL:** quando a Hitachi anunciar a última data em que um Produto descontinuado é elegível para Serviços. A Hitachi poderá publicar datas EOSL para Produtos online – consulte <https://www.hitachivantara.com/en-us/pdf/datasheet/hitachi-data-systems-end-of-service-life-matrix.pdf>.

**Insolvência:** a incapacidade de uma Parte de pagar suas dívidas no vencimento, a nomeação de um administrador judicial, liquidatário ou pessoa similar em relação aos ativos da Parte sob as leis de qualquer jurisdição; a convocação de uma assembleia de credores de uma Parte ou, por qualquer motivo, uma Parte que deixe de exercer suas atividades. O termo **Insolvente** terá o significado correspondente.

**ISPs:** Prestadores de serviços independentes, terceiros certificados e autorizados a oferecer serviços de manutenção e suporte em nome da Hitachi como seu subcontratado, sujeitos a estes Termos de Garantia.

**Material de manutenção:** ferramentas de diagnóstico e/ou rastreamento, incluindo, sem limitação, o software de Serviços de Operações Remotas da Hitachi, firmware e documentação relacionada, computadores pessoais ou notebooks, manuais de manutenção e outras documentações.

**Microcódigo:** o software incorporado que aciona o controle, o monitoramento e a manipulação de dados nos Produtos.

**Notificação de Renovação:** um aviso emitido pela Hitachi para o Cliente de acordo com estes Termos de Garantia, definindo as opções do Cliente para a compra de outros produtos, serviços e soluções relacionadas da Hitachi pelo prazo de renovação aplicável estabelecido no aviso. A Notificação de Renovação pode assumir a forma de uma Cotação.

**Pacotes de Serviço:** um acúmulo de patches e correções em um pacote geralmente disponível aplicável à versão atual do software, v1.r1.r2. lançado ao mesmo tempo que um novo nível de manutenção e direcionado à base de instalação de software existente da Hitachi.

**Parceiro da Hitachi:** um revendedor ou distribuidor autorizado Hitachi.

**Parceiro de Serviço da Hitachi:** tem o significado estabelecido na Cláusula 3.

**Patches e Correções:** alterações feitas no Software pela Hitachi que estabelecem ou restauram conformidade substancial com as Especificações Publicadas aplicáveis. Os **patches** se referem a aprimoramentos menores do software que normalmente fornecem atualizações de interoperabilidade e as **correções** se referem a correções de erros no software. Os erros devem ser reproduzíveis.

**Pedido:** um pedido por escrito ou eletrônico para a compra de Produtos e/ou Serviços à Hitachi ou a um Parceiro da Hitachi, ou um documento detalhando o mesmo, incluindo, mas não limitado a descrição e preço que é submetido e aceito pela Hitachi em de acordo com este DPA e os requisitos de pedidos atuais da Hitachi.

**Período de Garantia:** com relação aos Produtos, o período especificado nas descrições de serviço a partir da Data de Início da Garantia e, para os Serviços, o período estabelecido na Cláusula 1(d) destes Termos de Garantia, Manutenção e Suporte.

**Período de Notificação de Renovação:** o período entre a data da notificação de renovação da Hitachi e a data final do prazo inicial ou do prazo de renovação do suprimento aplicável (conforme o caso).

**Período de Serviço:** o prazo inicial e quaisquer prazos de renovação aplicáveis especificados na Cotação da Hitachi ou de Parceiro da Hitachi aceitos pelo Cliente (conforme aplicável) ou conforme acordado e declarado de outra forma no Pedido aplicável.

**Pessoal:** de uma Parte significa os funcionários, subcontratados, membros da força de trabalho, agentes e representantes autorizados da Parte.

**Plano:** um nível específico de Serviços de Manutenção e Suporte fornecidos pela Hitachi, de acordo com as descrições do plano de suporte definidas nas Descrições de Serviço.

**Ponto de Entrega:** Centro de distribuição de produtos da Hitachi ou outro local para entrega de Produtos, conforme indicado pela Hitachi.

**Portal de Suporte Hitachi:** o portal on-line através do qual a Hitachi oferece informações e notificações sobre os Serviços e Versões de Manutenção e Suporte e todas as atualizações e substituições deles.



**Produto (s):** qualquer Equipamento ou Software (incluindo Produtos de Terceiros) listado na Lista de Preços da Hitachi ou conforme acordado pelas Partes periodicamente.

**Produto de Big Data:** a edição comercial para empresas do software de integração de dados e análise de negócios da Pentaho™, que a Hitachi disponibilizará de tempos em tempos.

**Produtos de Terceiros:** qualquer Equipamento ou Software fornecido pela Hitachi que não seja fabricado pela Hitachi ou Hitachi, Ltd.

**Produto de Trabalho:** quaisquer trabalhos de autoria, listagens de programas, ferramentas, documentação, relatórios, especificações, implementações, desenhos, Documentos de Trabalho, Entregas e trabalhos semelhantes criados por ou em nome da Hitachi de acordo com o fornecimento de Serviços.

**Reembolso:** um reembolso das Taxas que O Cliente pagou pelos Produtos e/ou Serviços, que no caso de: (i) Equipamento, será menos uma depreciação linear, com base na vida útil de três anos; (ii) Programas baseados em termos, o período não expirado da licença e os Serviços de Manutenção e Suporte associados; e (iii) Serviços, um reembolso proporcional das Taxas pelos Serviços realmente entregues e em conformidade com a garantia dos Serviços Hitachi.

**Serviços:** Serviços de manutenção e suporte, serviços profissionais, treinamento e quaisquer outros serviços listados na lista de preços da Hitachi ou ofertas semelhantes periodicamente.

**Serviços de Garantia:** os serviços dentro do escopo das Cláusulas 4 e 5 destes Termos de Garantia que a Hitachi considera necessários para corrigir o Defeito, de modo que os Produtos cumpram a garantia na Cláusula 1 (a) destes Termos de Garantia, incluindo a substituição de quaisquer Defeitos em qualquer Componente de equipamento e, onde a Hitachi considerar necessário, qualquer mídia e atualizações de software e, no caso de Serviços, os serviços corretivos estabelecidos na Cláusula 1(d) destes Termos de Garantia, Manutenção e Suporte.

**Serviços de Suporte de Software:** o suporte que a Hitachi fornecer, de acordo com estes Termos de Garantia, com relação ao uso comum do Software, de acordo com suas Especificações Publicadas.

**Serviços faturáveis:** Serviços excluídos do escopo dos Serviços de Manutenção e Suporte descritos nestes Termos de Garantia.

**Serviços profissionais:** Ativação, configuração, migração de dados e outros serviços de migração de software, implementação, análise de dados e outros serviços, conforme acordado entre as Partes de tempos em tempos.

**Software:** o formato de código de objeto de (i) firmware de programação incorporado no Equipamento para permitir que ele execute suas funções básicas ou opere ou gerencie o Equipamento ("**Software Operacional**"), (ii) programas de software independentes fornecidos pela Hitachi, incluindo suas chaves de licença, quando aplicável, que não se enquadram na Cláusula (i) ("**Programas**"); e (iii) todas as atualizações, Documentação e especificações publicadas.

**Software Baseado em Matriz:** recursos e funcionalidades habilitados para chave de licença incorporados no Software Operacional, mas não necessários para operar o Equipamento.

**Software de Terceiros:** qualquer software fornecido à Hitachi por terceiros que não a Hitachi, Ltd., incluindo Licenciadores de Terceiros, para distribuição direta ou indireta aos usuários finais, incluindo o Cliente. Para fins de esclarecimento, se algum Software de Terceiros contiver Software de Terceiros Relacionados ao Software de Código Fonte Aberto, o Cliente deverá consultar o EULA de Terceiros aplicável.

**Software Operacional:** conforme a definição de "Software".

**Serviços de Operações Remotas da Hitachi:** serviços remotos de diagnóstico e monitoramento em equipamentos elegíveis, usando Serviços de Operações Remotas da Hitachi e a documentação relacionada.

**Serviços de instalação:** os serviços estabelecidos na Cláusula 8 destes Termos de Garantia e excluindo os serviços estabelecidos na Cláusula 8 (c). **Instalar e Instalação** terão significados correspondentes.

**Serviços de Manutenção e Suporte:** Serviços de manutenção de equipamentos e suporte de software descritos em mais detalhes nestes Termos de Garantia e nas descrições de serviço.

**Unidade Substituível em Campo ou FRU:** um subconjunto de componentes do equipamento selados na fábrica e sujeitos a substituição como uma unidade discreta no local da instalação.

**Upgrade:** Lançamentos que contêm novos recursos adicionais que aumentam significativamente a funcionalidade básica do Produto e pelos quais a Hitachi decide cobrar separadamente para seus Clientes.

**Versão:** um termo genérico para correções de código, correções de erros, Pacotes de Serviço, versões de manutenção, versões menores e versões principais do mesmo Software, geralmente disponibilizados pela Hitachi aos seus Clientes.

**Versão atual:** a versão mais recente do software disponibilizado para o público geral, lançada pela Hitachi.

## **19. Termos e condições adicionais**

**Os seguintes termos e condições adicionais se aplicam se, e somente se, o Cliente não tiver um contrato com a Hitachi ou tiver adquirido produtos e serviços de um parceiro autorizado da Hitachi e a Hitachi estiver fornecendo os serviços sob esses Termos de Garantia.**

### **(a) Taxas e Pagamento**

O Cliente pagará as taxas e encargos pelos Serviços estabelecidos na fatura da Hitachi dentro de 30 (trinta) dias a partir da data da fatura. A Hitachi poderá cobrar juros ou suspender a entrega dos Serviços se os pagamentos estiverem em atraso. O Cliente também deverá pagar por quaisquer impostos decorrentes da transação sob estes Termos de Garantia, independentemente de esses impostos estarem incluídos nas faturas da Hitachi.

**(b) Limitação de Responsabilidade**

Exceto pela responsabilidade decorrente de: morte, lesão corporal ou dano à propriedade tangível decorrente de atos ou omissões negligentes da Hitachi, e por conduta dolosa em todos os casos e na medida em que não seja proibido pela lei aplicável: (a) a responsabilidade agregada máxima da Hitachi para todos as reivindicações relacionadas a estes Termos de Garantia, contratuais, não contratuais ou pré-contratuais, estará limitada ao a US\$ 50.000 (cinquenta mil dólares) ou equivalente em moeda local (conforme definido abaixo), calculado na data da reivindicação; (b) A Hitachi não se responsabiliza por quaisquer danos indiretos, punitivos, especiais, incidentais ou consequentes relacionados ou decorrentes destes Termos de Garantia (incluindo, sem limitação, perda de negócios, receita, lucros, goodwill, uso, dados, pedidos transmitidos eletronicamente ou outras vantagens econômicas), da maneira que surgirem, sejam contratuais, não contratuais ou pré-contratuais, e mesmo que a Hitachi tenha sido previamente avisada da possibilidade de tais danos. Essas limitações e exclusões se aplicam, mesmo que uma solução prevista nestes Termos de Garantia falhe em seu objetivo essencial.

**(c) Legislação Aplicável**

A menos que seja acordado por escrito entre as Partes que as leis de outra jurisdição serão aplicadas, as leis da Jurisdição de Serviço Local serão aplicadas a estes Termos de Garantia e o local para qualquer litígio será o designado por meio da aplicação da Jurisdição de Serviço Local (conforme definido abaixo). Na extensão permitida na jurisdição aplicável, a Convenção das Nações Unidas sobre Contratos para a Venda Internacional de Bens e sua legislação de implementação não se aplicarão a estes Termos de Garantia.

Para os fins destes Termos Adicionais, “**Jurisdição de Serviço Local**” significará a jurisdição do estado, província ou país em que a entidade Hitachi que vendeu o Produto ao Cliente está localizada.

**(d) Rescisão**

Uma Parte poderá rescindir qualquer Serviço de Manutenção e Suporte nos termos deste Contrato se a outra Parte: (i) cometer uma violação material destes Termos de Garantia e não remediar essa violação dentro de 30 (trinta) dias após a notificação por escrito; ou (ii) se tornar ou ameaçar se tornar insolvente.

**(e) Conflito de Termos**

Se houver um conflito entre os termos do contrato que o Cliente firmou com o Parceiro e estes Termos de Garantia, na medida em que esses termos tenham impacto nesses Termos de Garantia, esses Termos de Garantia prevalecerão em relação a esse conflito.