

## TÉRMINOS DE GARANTÍA, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE HITACHI VANTARA

En caso de que el Cliente tuviere un Contrato de Compra Directa u otro acuerdo de suministro firmado con Hitachi Vantara LCC o su Afiliada ("Hitachi") o un Socio de Hitachi para la adquisición de los Productos de Hitachi y/o Servicios de Hitachi ("Acuerdo"), estos Términos de Garantía, Mantenimiento y Soporte, junto con todos los términos incluidos en el presente a modo de referencia (en conjunto, los "Términos de Garantía") aplicarán a los términos y condiciones en el Acuerdo y deberán leer junto con los mismos. En caso de que el Cliente no posea un Acuerdo directamente con Hitachi y no adquiera servicios de mantenimiento y soporte en virtud de un acuerdo independiente de un ASP de Hitachi, entonces el Cliente estará sujeto a los Términos y Condiciones adicionales establecidos en la Cláusula 19, además del resto de los Términos de Garantía.

Para obtener mayor información acerca de los Planes de Servicio de Mantenimiento y Soporte y otros detalles relacionados con el Servicio para su cobertura de Servicio de Mantenimiento y Soporte (en conjunto, los "Planes"), por favor, referirse a la información en <https://www.hitachivantara.com/en-us/pdf/specifications/hitachi-support-service-descriptions-and-deliverables.pdf> y las descripciones del Plan relacionados establecidos en <https://www.hitachivantara.com/en-us/services/customer-support.html> ("Descripción del Servicio"). Las Descripciones de Planes y Servicios forman parte y están incorporadas a modo de referencia a estos Términos de Garantía. El Cliente acepta y reconoce que HITACHI podrá actualizar las Descripciones de los Planes y Servicios en cualquier momento, y los cambios serán parte y estarán incorporados a estos Términos de Garantía a partir de su fecha de publicación.

### TÉRMINOS DE GARANTÍA

#### **1. Período de Garantía y Recurso.**

- (a) Hitachi le garantiza al Cliente que durante el Período de Garantía los Productos funcionarán de acuerdo con sus Especificaciones Publicadas, siempre que se utilicen de manera normal y adecuada. **El Período de Garantía comienza a partir de la Fecha de Inicio de la Garantía.**
- (b) La garantía del punto 1 (a) anterior no se aplicará a los Productos de Terceros, que sólo pueden ser garantizados por el Tercero Licenciente, conforme definido en un acuerdo de licencia para usuario final independiente (o Acuerdo de Licencia) que aplica a productos de terceros.
- (c) Sujeto a las exclusiones establecidas en la Cláusula 6 de estos Términos de Garantía, en caso de que el Cliente posea un reclamo válido por garantía por un Defecto, Hitachi proveerá el "Servicio de Garantía" para dicho Defecto, conforme con los términos aquí establecidos. Para que un reclamo de garantía sea considerado válido, el Cliente deberá enviar el reclamo de garantía por escrito a Hitachi durante el Período de Garantía y ponerse en contacto con su contacto directo en Hitachi dentro de los 7 (siete) días a partir del descubrimiento de los Defectos. Si Hitachi considera que, bajo las circunstancias reportadas por el Cliente, el Defecto no podrá ser remediado por la prestación de Servicios de Garantía, Hitachi le proporcionará al Cliente un reembolso por el elemento Defectuoso, siempre que el Cliente lo devuelva con prontitud a Hitachi. Los recursos previstos en el punto 1 (c) comprenden la única responsabilidad de HITACHI para el Cliente y la única solución aplicable al Cliente, en relación con un incumplimiento de la garantía descrita en el párrafo 1 (a)
- (d) Hitachi representa y garantiza al Cliente que los Servicios se proporcionarán de manera profesional y eficiente de acuerdo con los Estándares Generalmente Aceptados en la Industria. Si Hitachi no cumple con los estándares informados al Cliente, siempre que el Cliente notifique a Hitachi por escrito, especificando la naturaleza y el alcance de la no conformidad, dentro de los 30 (treinta) días siguientes a la prestación de servicios que originaron dicha reclamación y que la reclamación ha sido aceptada por Hitachi, Hitachi volverá a realizar los Servicios aplicables para subsanar la no conformidad lo antes posible, pero en cualquier caso dentro del período acordado por las Partes por escrito. Si la no conformidad no se ha corregido dentro de dicho período, el Cliente podrá: (i) proporcionar a Hitachi una oportunidad adicional para corregir la no conformidad, en cuyo caso los procedimientos y períodos de tiempo establecidos anteriormente se aplicarán nuevamente; o (ii) rescindir el Acuerdo o SOW aplicable y devolver a Hitachi el Producto de Trabajo o los Entregables no conforme, en cuyo momento Hitachi le proporcionará un reembolso de las tarifas pagadas previamente por los Entregables y/o Productos de Trabajo no conformes. Esto comprende la única responsabilidad de Hitachi para el Cliente y la única solución aplicable al Cliente, en relación con un incumplimiento de la garantía descrita en el párrafo 1 (d).
- (e) **A EXCEPCIÓN DE LO ESPECIFICADO EN ESTOS TÉRMINOS DE GARANTÍA Y EN EL CONTRATO, TODAS LAS CONDICIONES, DECLARACIONES Y GARANTÍAS EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDAS TODAS LAS GARANTÍAS O CONDICIONES IMPLÍCITAS DE APTITUD DE COMERCIALIZACIÓN, CALIDAD SATISFACTORIA O IDONEIDAD PARA UN FIN PARTICULAR Y NO VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS DE TERCEROS QUEDAN EXCLUIDAS HASTA EL ALCANCE MÁXIMO PERMITIDO POR LA LEY. HITACHI NO GARANTIZA QUE NINGÚN PRODUCTO O SERVICIO OPERE SIN INTERRUPCIONES O LIBRE DE ERRORES. HITACHI NO TENDRÁ RESPONSABILIDADES POR LA GARANTÍA DE PRODUCTO O SERVICIO EXCEPTO AQUELLAS ESTABLECIDAS EN LA CLÁUSULA 1 DE ESTOS TÉRMINOS DE GARANTÍA.**

### TÉRMINOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE

#### **2. Planes de Mantenimiento y Soporte**

- (a) Sujeto a estos Términos de Garantía y siempre que el Cliente cuente con una cobertura de soporte válida y haya pagado a Hitachi todos los honorarios aplicables en su totalidad, Hitachi brindará Servicios de Mantenimiento y Soporte para los Productos pertinentes en virtud del Plan especificado en la Orden que el Cliente ha solicitado a Hitachi o a un Socio de Hitachi. El Socio de Hitachi no podrá brindar servicios directamente al Cliente, a menos que dicho Socio también sea un Proveedor de Servicios.
- (b) Los Servicios de Mantenimiento y Soporte podrán no estar disponibles en ciertos lugares, y los Planes pueden variar entre los lugares o estar sujetos a tasas adicionales. Además, los Servicios de Mantenimiento y Soporte podrán variar según el equipo, tipo de producto o familia, como se define en las Descripciones de los Servicios

#### **3. Proveedor de Servicios**

- (a) Hitachi puede autorizar a terceros que brinden Servicios de Mantenimiento y Soporte al Cliente sobre los Productos de Hitachi ("Proveedores de Servicios"). Los Proveedores de Servicios podrán ser ISP o ASP.
- (b) Hitachi autoriza a sus ISP que brinden al Cliente Servicios de Mantenimiento y Soporte en nombre de Hitachi de conformidad con estos Términos de Garantía; sin embargo, Hitachi seguirá siendo responsable de la ejecución de dichos servicios al cliente. Sin embargo, HITACHI no será responsable ante el Cliente por las omisiones o actos realizados por el ASP, con respecto al rendimiento de los Servicios de

Mantenimiento y Soporte y tal desempeño deberá ser tratado directamente entre el Cliente y el ASP, de acuerdo con los términos de contrato que el Cliente haya firmado con el ASP.

**4. Alcance de los Servicios de Mantenimiento**

Sujeto a las exclusiones establecidas en la Cláusula 6 de estos Términos de Garantía, el Mantenimiento del equipo de Hitachi comprende lo siguiente:

- (a) La supervisión e instalación de cambios de ingeniería que afecten la confiabilidad del Equipo, que Hitachi determine que son aplicables al Equipo;
- (b) El mantenimiento preventivo del Equipo, incluida la necesaria lubricación, ajustes o reemplazos de partes inservibles; y
- (c) El mantenimiento no programado del Equipo, incluida la reparación, ajuste o reemplazo de partes inservibles, según lo considere necesario Hitachi y descrito en las horas de cobertura según el Plan aplicable.

**5. Alcance de los Servicios de Soporte de Software**

Sujeto a las exclusiones establecidas en la Cláusula 6 de los Términos de Garantía, el Soporte de Software brindado por Hitachi al Cliente es aquel necesario en relación con el uso ordinario del Software de acuerdo con las Especificaciones Publicadas, suministrado mediante:

- (i) Soporte telefónico remoto o soporte mediante el Portal de Soporte de Hitachi para:
  - (A) identificar el problema y su origen y ayudar a resolver el problema;
  - (B) informar sobre la instalación de Actualizaciones; y
  - (C) responder a consultas ad hoc menores de información sobre el Software;
- (ii) la intervención in situ cuando sea necesario y la provisión de Parches y Correcciones cuando sea necesario, que se harán a exclusiva discreción de Hitachi; y
- (iii) el acceso a las Actualizaciones siempre que estén disponibles. Hitachi podrá cobrar del cliente para proporcionarle las Actualizaciones. Sin embargo, se proporcionarán las actualizaciones sin costo adicional cuando Hitachi actualizar la base de datos que influyan directamente en la base global de clientes de Hitachi.
- (b) Hitachi sólo proporcionará soporte para el Software Operativo (incluyendo cualquier Software Basado en la Matriz) si Hitachi también proporciona servicios a los equipos en los que está instalado el Software. La obligación de proporcionar soporte de software de Hitachi en virtud de la Cláusula 5(a) está supeditada a las condiciones siguientes:
  - (i) el Software estará sujeto a una licencia válida;
  - (ii) el software debe estar cubierto por un contrato de mantenimiento vigente y totalmente pagado para los servicios de soporte; y
  - (iii) el software debe estar operando en un ambiente que es apoyado por Hitachi, que puede detallarse en las Especificaciones Publicadas.

Si se termina la licencia concedida al Cliente por cualquier motivo (incluyendo debido a la cesión o transferencia de la licencia a un tercero) también se terminará cualquier obligación de Hitachi con relación al Mantenimiento y Soporte de Software.

**6. Exclusiones de la Garantía, Mantenimiento y Soporte**

**(A) Servicios Excluidos**

Los Servicios de Garantía de Hitachi establecidos en la Cláusula 1 y el alcance de los Servicios de Mantenimiento y Soporte establecidos en las Cláusulas 4 y 5 de estos Términos de Garantía no aplican y no incluyen:

- (a) cualquier pérdida, daño o Defecto al producto, o información contenida en los Productos, causados por:
  - (i) cualquier acto u omisión de cualquier otra parte que no sea Hitachi o un ISP, incluyendo, pero no limitado a productos que no están correctamente instalados o mantenidos o modificaciones, mejoras o adaptaciones del Software por un tercero no autorizado por Hitachi o su ISP;
  - (ii) accidente, desastre natural, transporte, negligencia o mal uso, mantenimiento inadecuado o pérdida o daño de cualquier tipo causado por cualquier otra situación extraña al uso normal del producto;
  - (iii) el uso de los Productos fuera de un data center con ambiente controlado por el Cliente o en nombre del Cliente (a menos que los Productos sean especificados para uso fuera del ambiente de un centro de datos controlado) o la falta de atención del Cliente para proporcionar un ambiente operativo adecuado para el funcionamiento del Producto en el interior del data center, según lo determinado por Hitachi incluyendo, pero no limitado a la falta de energía eléctrica, temperatura del local y control de humedad o contaminantes ambientales, niveles de ruido por encima de 85dB(A) o vibraciones irracionales o excesivas y que sean aplicables al Producto, cualquier elemento que el Cliente esté obligado a proporcionar, de conformidad con la Cláusula 16 de estos Términos de Garantía, que se relacionan con el ambiente del Producto;
  - (iv) uso de los Productos distinto de lo que se establecen en las Especificaciones Publicadas o en una forma que esté fuera del alcance de los derechos de licencia sobre el Software al Cliente;
  - (v) cualquier Servicio de Mantenimiento y Soporte en los Equipos o en el Software que sea impracticable o sean obstáculo para la ejecución del Servicio por parte de Hitachi o de los Proveedores de Servicios de Hitachi, como resultado de cualquier interferencia durante la ejecución del servicio, o de cambios, adiciones, modificaciones a cualquier producto, sistema operativo, al medio ambiente o la conexión de cualquier producto por medios mecánicos o eléctricos a otra máquina o dispositivo;

- (vi) los cambios en los Productos que no hayan sido previamente autorizados por Hitachi por escrito, incluidas las posibles modificaciones de ingeniería, además de las mencionadas en la Cláusula 4 (a) y los servicios de instalación del Software descritos en la Cláusula 8 (b) de estos Términos de Garantía;
  - (vii) los productos sean limpios, pintados, refinados, reformados o modificados externamente sin el consentimiento previo y por escrito de Hitachi;
  - (viii) el movimiento, reorganización o reconfiguración del equipo o de los cables o discos, cableado adicional o reparación en un lugar previamente preparado para hacerlo operativo sin el consentimiento previo por escrito de Hitachi; o
  - (ix) El incumplimiento por parte del Cliente de efectuar las actualizaciones requeridas o recomendadas por Hitachi para instalar Parches y Reparaciones requeridas o recomendadas por Hitachi.
- (b) la instalación o remoción de accesorios u otros dispositivos, o suministros de bienes;
  - (c) el soporte para otros Software, accesorios, máquinas, sistemas u otros dispositivos no suministrados por HITACHI;
  - (d) la prestación de servicios de mantenimiento u otros en el *host bus adaptor* ("HBA") en equipos que no se haya instalado y no se utilice con el Equipo de Hitachi;
  - (e) la instalación física, retirada y sustitución de HBA dentro del ambiente del cliente;
  - (f) los Servicios Profesionales y de formación profesional, que serán definidos por separado en una Declaración de Trabajo y entregado por el departamento mundial de servicios de Hitachi o por un Proveedor de Servicios de Hitachi;
  - (g) diagnóstico y/o rectificación de defectos no asociados con el Equipo o Software;
  - (h) servicios para corregir cualquier falla que serían evitados si el cliente hubiese realizado la última actualización obligatoria;
  - (i) Productos o Versiones que han llegado al Final del Ciclo de Vida o que se suministrar con fines de evaluación, a menos que Hitachi acuerde explícitamente a hacerlo a su exclusivo criterio.
  - (j) los actos u omisiones de un proveedor externo de nube pública.
- (B) Unidad Reemplazable en el Local
- (a) el equipo puede incluir componentes remanufacturados o usados, pero las garantías establecidas en la Cláusula 1 de estos Términos de Garantía seguirán siendo aplicables. Toda vez que Hitachi envíe una Unidad Reemplazable en el Local ("FRU") para reemplazar un componente del Producto que sea eliminado durante la realización de cualquier Servicio de Garantía o Servicio de Mantenimiento y Soporte, el componente eliminado será propiedad de Hitachi mientras que el FRU pertenecerá al Cliente. Para cualquiera de los componentes retirados que: (i) no regrese a Hitachi dentro de los 15 (quince) días a partir de la fecha de su retirada; y (ii) no esté contemplado por un acuerdo de retención existente, Hitachi tendrá el derecho de cobrar por dichos componentes el valor establecido en la lista de precios de Hitachi.
  - (b) El Cliente es responsable de asegurar y eliminar toda la información y los datos sensibles en cualquier componente del producto retirado. Si el Cliente estuviera sujeto a los requisitos de seguridad que requieran que los datos no sean removidos de su sitio y el Cliente no posee una opción válida para la retención de los datos, dependerá del Cliente que se eliminen los datos. En caso de que el Cliente necesite que Hitachi elimine los datos, Hitachi podrá cobrar una tarifa adicional para hacerlo.
  - (c) Sin perjuicio de lo que dispone la Cláusula 2 (a) de estos Términos de Garantía, si el sello de fábrica es dañado en una FRU por cualquier otra parte que no sea Hitachi o un ISP, se anulará el derecho del Cliente de recibir los Servicios de Garantía y/o de Mantenimiento y Soporte en su totalidad.
- 7. Servicios de Monitoreo Remoto**
- (a) Los Servicios de Mantenimiento y Soporte incluyen Servicios de Operaciones Remotas de Hitachi, si aplicable. Todos los derechos, títulos e intereses relacionados con los Servicios de Operaciones Remotas de Hitachi, incluyendo todos los materiales utilizados para proporcionar los Servicios de Operaciones Remotas de Hitachi seguirán siendo propiedad única y exclusiva de Hitachi y sus licenciadores y el Cliente no obtendrá ningún derecho de licencia sobre este material.
  - (b) Hitachi no cobrará para proporcionar Servicios de Operaciones Remotas de Hitachi al Cliente, pero el Cliente deberá proporcionar y mantener, a su cargo, todas las líneas de telecomunicaciones, el monitor, la PC, el módem y el acceso requeridos para que Hitachi implemente y provea los Servicios de Operaciones Remotas de Hitachi.
  - (c) Si el Contrato (o la prestación de Servicios de Mantenimiento y Soporte) o un acuerdo de servicio con un ASP termina, el Cliente permitirá que Hitachi desactive los Servicios de Operaciones Remotas de Hitachi y desinstale y retire todo el material utilizados por Hitachi para proporcionar los servicios terminados.
  - (d) Al proporcionar los Servicios de Operaciones Remotas al Cliente, Hitachi no tendrá acceso a los datos de los clientes. Hitachi mantendrá la confidencialidad de todas las contraseñas que el Cliente proporcione a Hitachi en relación con el suministro de los Servicios de Operaciones Remotas de Hitachi.
  - (e) Los servicios de monitoreo remoto de otros componentes que no sean Hi-Track™ pueden proporcionarse para determinados equipos elegibles que no requieren la actividad de Servicio de Hitachi o una convocatoria para la ejecución de este tipo de servicios de Hitachi. Para más detalles, referirse a las Descripciones de Servicios.
  - (f) si el Cliente no permite que Hitachi proporcione los Servicios de Operaciones Remotas, no puede registrarse en los Servicios de Operaciones Remotas de Hitachi, o si el Cliente desactiva o interfiere en los Servicios de Operaciones Remotas de Hitachi del equipo, el Cliente reconoce que Hitachi no conseguirá proporcionar el servicio de diagnóstico y control remoto que son esenciales para el suministro de los Servicios de Mantenimiento y Soporte y notificaciones críticas según corresponda (incluidas, entre otras, las notificaciones de seguridad). En tales circunstancias, Hitachi no será responsable por el incumplimiento del tiempo de respuesta para el nivel de servicio acordado ni por las

garantías de servicio, ni por retrasos en prestar los Servicios de Mantenimiento y Soporte de conformidad con estos Términos de Garantía. Hitachi podrá realizar los esfuerzos razonables para ayudar al Cliente con cualquier Defecto de los cuales el Cliente notifique a Hitachi, pero el Cliente asumirá el riesgo por todos los esfuerzos de Hitachi que se basen en la información que el Cliente o cualquier persona en su nombre haya proporcionado a Hitachi. Hitachi podrá cobrar una tarifa adicional a fin de proporcionar los Servicios de Mantenimiento y Soporte en tales circunstancias.

**8. Servicios de Instalación**

- (a) De acuerdo con las disposiciones de la Cláusula 8 (b) y (c) de los Términos de Garantía, Hitachi proveerá servicios de instalación según lo especificado en la Orden correspondiente.
- (b) Hitachi podrá prestar servicios de instalación in situ de Software (cuando Hitachi determine que el Software sea instalado por Hitachi) por una tarifa adicional. La instalación no dará como resultado la implementación del Software listo para producción; la implementación de software listo para producción es un Servicio Profesional. Si El Cliente requiere una implementación lista para producción de Software o capacidades adicionales al patrón de los servicios de instalación, Hitachi podrá requerir al Cliente que firme una Orden de Servicio adicional para la realización de estos servicios e Hitachi podrá cobrar al cliente en función de sus requerimientos y el Software y/o Equipo, de conformidad con lo que se establezca en la Orden de Servicios. Hitachi le informará la tarifa de los Servicios Profesionales por adelantado.
- (c) Los Servicios de Instalación no incluyen:
  - i. El emplazamiento físico del Equipo;
  - ii. Todos los trabajos de electricidad, incluida la conexión de la fuente de alimentación del Equipo a sus fuentes de alimentación;
  - iii. Cualquier desarrollo y prueba del sistema operativo;
  - iv. Servicios de planificación de la sala de computación;
  - v. Optimización de rendimiento;
  - vi. Capacitación avanzada de operador;
  - vii. Traslados de cualquier equipo que no sea Hitachi;
  - viii. Guardia en el lugar después de la fase de prueba del sistema de almacenamiento;
  - ix. Desinstalación de equipos desplazados;
  - x. Instalación del equipo en horario diferente de lo establecido en el Plan;
  - xi. Asistencia a reuniones del Cliente;
  - xii. Diseño, integración e implementación de SAN;
  - xiii. Implementación de software listo para producción.

**9. Servicios por tarifas adicionales**

Si el Cliente solicita a Hitachi que realice:

- (i) cualquiera de los servicios “excluidos” en las Cláusulas 6 o 8 (c) o en estos Términos de Garantía;
- (ii) cualesquiera otras actividades o tareas, que Hitachi ha declarado (en estos Términos de Garantía o en cualquier otro término) podrán sujetarse a una tarifa adicional},
- (iii) cualquiera de los Servicios de Mantenimiento y Soporte fuera del horario de cobertura o la zona de soporte para el plan de soporte del Cliente; o;
- (iv) cualquier otro Servicio que Hitachi determine razonablemente que está “fuera del alcance” de los Términos de Garantía.

Hitachi podrá prestar los Servicios relevantes a las tarifas de Hitachi vigentes en ese momento o por una tarifa fija cotizada (los “**Servicios Facturables**”).

**10. Acuerdos no aplicables y recertificación**

- (a) El Cliente no tiene derecho a hacer cualquiera de lo siguiente sin el previo consentimiento escrito de Hitachi:
  - (i) mover o trasladar cualquier parte del Equipo (incluyendo el traslado de todos los discos de un componente del Equipo a otro); o
  - (ii) permitir que un tercero que no sea el personal de servicios o representantes autorizados de Hitachi (por ejemplo, un Proveedor de Servicios Independiente) realice cualquier servicio de mantenimiento y/o soporte en cualquier Producto.

En caso de que el Cliente actúe de este modo, el Cliente anulará su Derecho a los Servicios de Garantía, Mantenimiento y Soporte en relación con dicho producto y deberá someterse a una nueva certificación del Producto aplicable a fin de reingresar el Producto a su Plan.
- (b) El cliente no debe instalar el Software en ningún otro equipo o nube pública ubicada en cualquiera de los países prohibidos según las leyes de exportación, restricciones y regulaciones aplicables del Departamento de Comercio de los Estados Unidos, el Departamento de Tesoro de los Estados Unidos y cualquier otra agencia o autoridad de los Estados Unidos o extranjera.
- (c) Si los Servicios de Garantía, Mantenimiento y Soporte se cancelan bajo los términos en la Cláusula 10 (a) o (b) de estos Términos de Garantía o si los Servicios de Mantenimiento y Soporte han sido terminados en virtud de la Cláusula 11 de estos Términos de Garantía y el Cliente desea restaurar los Servicios de Mantenimiento y Soporte técnico para la totalidad o parte del producto afectado, Hitachi podrá recertificar los Equipos para cumplir con los compromisos bajo estos Términos de Garantía, para que sigan siendo aplicables a dicho Producto. Hitachi cobrará tarifas vigentes en ese momento para la recertificación y reparación adicional necesaria para restaurar el Producto para que estén en buenas condiciones de funcionamiento (excepto desgaste normal).

**11. Renovación y Terminación de los Servicios de Mantenimiento y Soporte**

- (a) Sin perjuicio de cualquier otro derecho de Hitachi en virtud de estos Términos de Garantía o la ley aplicable, Hitachi se reserva el derecho de resolver la totalidad o parte de sus Servicios de Mantenimiento y Soporte en cualquier momento cursándole notificación por escrito cuando:
- (i) El Cliente transfiera su Equipo o Software a otra persona o entidad o de otro modo cambie de lugar el Equipo o Software de cualquier manera y no obtenga el consentimiento previo por escrito de Hitachi;
  - (ii) el Equipo o el Software haya sido dañado por un tercero, que no fuera Hitachi o su Personal de servicio autorizado como resultado de un accidente, culpa o negligencia, o por desastre natural, o haya sido sometido a un ambiente operativo inadecuado, haya sido instalado indebidamente o haya sido mantenido por un tercero que no sea Hitachi o su Proveedor de Servicios;
  - (iii) el Equipo o el Software haya sido usado en una forma no contemplada en las Especificaciones Publicadas o en una forma que esté fuera del alcance de sus derechos de licencia sobre el Software;
  - (iv) el Cliente haya modificado el Equipo o el Software de cualquier manera (incluido cualquier Anexos o adiciones no autorizados al Equipo o al Software) sin el consentimiento previo de Hitachi otorgado por escrito;
  - (v) el Cliente no pueda ni proporcionar ni mantener un ambiente operativo físico adecuado para los Productos, tal como lo especifica Hitachi (incluyendo todos los ítems a los que hace referencia la Cláusula 6A(a)(iii) de estos Términos de Garantía); o
  - (vi) el Cliente haya violado cualquiera de los derechos de Hitachi sobre cualquier Material de Mantenimiento, Producto de Trabajo o Software.

Toda notificación de terminar un único Servicio de Mantenimiento y Soporte debe identificar el componente del Servicio específico a terminar. En caso de que la terminación de un único Servicio de Mantenimiento y Soporte, en opinión razonable de Hitachi, afecte de manera adversa la capacidad de Hitachi de brindar otros Servicios al Cliente, entonces Hitachi podrá, a su exclusivo criterio, terminar los demás Servicios.

- (b) Sujeto a los derechos de Hitachi de terminación y suspensión en virtud del Acuerdo y la ley aplicable, Hitachi le brindará al Cliente los Servicios de Mantenimiento y Soporte sobre los Productos durante el Período de Servicio, siempre que el Cliente hubiera pagado a Hitachi o al Socio de Hitachi (como corresponda) la totalidad de los Honorarios por dichos servicios. El término inicial para los Servicios de Mantenimiento y Soporte que el Cliente ha adquirido serán no cancelables y los Honorarios aplicables para dicho término serán no reembolsables, a menos que se establezca de otro modo en la Cotización de Hitachi o del Socio de Hitachi aceptada por el Cliente (como corresponda) o como de otro modo se acuerde y establezca en el Pedido.
- (c) Hitachi realizará los mejores esfuerzos para enviarle al Cliente una Notificación de Renovación con una antelación mínima de sesenta (60) días antes del vencimiento del período inicial o del término de renovación entonces vigente del suministro aplicable (cualquiera sea el caso). Sujeto a que el Cliente: (i) acepte la Notificación de Renovación y (ii) pague la totalidad de los Honorarios aplicables con anterioridad al final del Período de Notificación de Renovación, los Servicios de Mantenimiento y Soporte serán renovados por el período aplicable y los Honorarios establecidos en la Notificación de Renovación. La emisión de Hitachi de una Notificación de Renovación no obligará al Cliente a renovar los Servicios de Mantenimiento y Soporte. Sin embargo, en caso de que el Cliente no renueve los Servicios de Mantenimiento y Soporte, toda reincorporación posterior de los Servicios de Mantenimiento y Soporte podrá estar sujeta a un cargo por reincorporación (en base a las tarifas en ese momento vigentes de Hitachi para la reincorporación en dicho momento), además del honorario mensual entonces en vigencia para dichos Servicios.
- (d) Sujeto a la Cláusula 11(c) de estos Términos: (a) en caso de que la Notificación de Renovación se refiera al Software licenciado al Cliente sobre una licencia de plazo determinado, los Servicios de Mantenimiento y Soporte para dicho Software se renovará concurrentemente con la renovación del período de licencia de plazo determinado; y (b) los Servicios de Mantenimiento y Soporte para el Software licenciado al Cliente a perpetuidad se renovará por dicho período establecido en la Notificación de Renovación aplicable.
- (e) Si cualquier Servicio de Garantía, Mantenimiento y Soporte se termina o no se renueva, también se terminarán los derechos, licencias y privilegios concedidos al Cliente por estos Términos de Garantía y el Cliente deberá cumplir con las indicaciones de Hitachi para eliminar y destruir toda la información confidencial y de propiedad de Hitachi en posesión o control del Cliente o devolver dicho material y elementos a Hitachi a costo del Cliente y en cualquier caso, el Cliente no deberá usar dichos elementos que tuviera en su posesión o control. Asimismo, el Cliente no será liberado de sus obligaciones de pago y las cantidades adeudadas a Hitachi serán inmediatamente exigibles. Ninguna de las partes se considerará que ha renunciado a ninguno de sus derechos existentes.

**12. Soporte a Software Vigente y Caduco**

- (a) Sujeto a estos Términos de Garantía y siempre que tenga una cobertura de soporte válida y haya pagado a Hitachi todos los Honorarios aplicables en su totalidad, Hitachi proporcionará soporte (como se define a continuación) en función de (i) el tiempo desde que se lanzó inicialmente una Versión (Basado en tiempo) o (ii) la Versión (Basada en la versión).

(i) Fin del Soporte Normal para los productos con obsolescencia Basados en el tiempo enumerados en la matriz de ciclo de vida de soporte Basado en el tiempo de Hitachi Vantara ubicada en <https://knowledge.hitachivantara.com/Support/Information/More/Info/Time-Based-Support-Lifecycle-Matrix>.

- Hitachi proporcionará Soporte Normal por un período no mayor de 18 (dieciocho) meses a partir de la fecha de lanzamiento. Si una versión del Software tiene más de 18 (dieciocho) meses, Hitachi proporcionará Soporte Limitado (como se define a continuación) durante un período de 12 (doce) meses después del final del período de Soporte Normal.



- Hitachi no proporciona soporte durante los últimos 30 (treinta) meses para el Software en la matriz de ciclo de vida de soporte Basado en el tiempo de Hitachi Vantara.
- Hitachi proveerá el Soporte Normal (como se define más adelante) para la Versión Actual y una versión anterior del Software. Si una versión es previa a una versión anterior de la Versión Actual, Hitachi proveerá Soporte Limitado (como se define más adelante) durante un período de 12 (doce) meses a partir de la disponibilidad general de la Versión Actual. Hitachi no proporciona soporte para versiones de software que sean anteriores a dos versiones anteriores de la versión actual.
- Para algunos Softwares Basados en la versión, Hitachi proporcionará soporte como se describe en <https://support.pentaho.com/hc/en-us/articles/205789159-Pentaho-Product-End-of-Life>.

- (b) **“Soporte Normal”** significa el desarrollo y la provisión de los Paquetes de Servicios, Actualizaciones y Parches y Correcciones necesarios para mantener el Software en conformidad esencial con las Especificaciones Publicadas
- (c) **“Soporte Limitado”** significa la provisión de Paquetes de Servicios, Parches y Correcciones existentes necesarios para mantener el Software en conformidad esencial con las Especificaciones Publicadas. Hitachi no provee soporte para versiones del Software que son previas a dos versiones anteriores de la Versión Actual.
- (d) Hitachi podrá negarse a proveer Parches y Correcciones para el Software si El Cliente pudo haber resuelto el Problema o defecto actualizando a la última Actualización de la Versión Actual.

### **13. Productos Sujetos a Anuncios de Fin de vida Útil**

- (a) Los siguientes términos se aplican a todos los productos de la marca Hitachi, a menos que Hitachi especifique lo contrario en los Anuncio de Fin de Vida Útil del Producto, que se puede encontrar en: <https://www.hitachivantara.com/en-us/pdf/datasheet/hitachi-data-systems-end-of-service-life-matrix.pdf> (“Sitio Web EOSL”). el Cliente también podrá consultar a su contacto local de Hitachi acerca de información adicional sobre políticas, que pueden aplicar a Productos EOSL en su país o región.
- (b) Las obligaciones de HITACHI de brindar los Servicios de acuerdo con estos Términos de Garantía para los Productos que son objeto de Anuncio de Fin de Vida Útil del Producto ("obligaciones de Servicio EOSL") terminará en 5 (cinco) años a partir de la Fecha de Retirada de Venta (sin embargo, el Cliente deberá tener en cuenta que algunos Productos, tales como servidores y racks, pueden tener un período diferente y que aplicará, por ejemplo, el período de 3 (tres) años, por lo que el Cliente deberá confirmar el plazo aplicable en EOL Sitio Web. Hitachi hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para proporcionar al Cliente un Anuncio de Fin de Vida Útil del Producto con al menos 3 (tres) meses antes de la Fecha de Retirada de Venta.
- (c) Para los Productos anunciados como “EOSL”, Hitachi puede, a su discreción, proporcionar Servicios de Mantenimiento y Soporte de conformidad con estos Términos de Garantía sobre una base de soporte con los “mejores esfuerzos” (como se describe en la Cláusula 13 (e) abajo) y sujeto a un incremento del 20% (veinte por ciento) de los honorarios mensuales pagaderos por el Cliente a HITACHI por dichos Servicios de Mantenimiento y Soporte. Hitachi prestará el Servicio de Mantenimiento y Soporte por un período máximo de doce (12) meses desde la fecha del Anuncio de Fin de Vida Útil (“Período de Soporte Extendido”). Hitachi se reserva el derecho de no proporcionar los Servicios de Mantenimiento y Soporte, o de otro modo cancelar la totalidad o parte de los Servicios en cualquier momento durante el Período de Soporte Extendido, debido a la falta de disponibilidad de las piezas.
- (d) Cualquiera de las Partes podrá dar por terminado el suministro de los Servicios de Mantenimiento y Soporte mencionados en la Cláusula 13 (e) sin responsabilidad a la otra Parte, a condición de que notifique por escrito a la otra con antelación de al menos 30 (treinta) días.
- (e) El “mejor esfuerzo” de Hitachi significará que:
- (i) el Cliente seguirá siendo elegible para la reparación de los equipos por la sustitución de piezas de repuesto, en el que HITACHI utilice los esfuerzos comercialmente razonables para mantener un suministro adecuado de piezas de repuesto, pero no existe garantía de que los repuestos estarán disponibles.
  - (ii) no habrá características o funciones de software adicionales para el producto y el cliente no recibirá ningún parches y correcciones, Paquetes de Servicios o Actualizaciones. Hitachi proporcionará Soporte para el Software de la mejor manera posible, con los recursos disponibles.
  - (iii) el soporte técnico ya no estará disponible para Productos EOL después de su fecha EOSL.
  - (iv) Hitachi podrá cancelar o terminar el “mejor esfuerzo” a su exclusivo criterio, independientemente de las fechas publicadas y de acuerdo con la Cláusula 13.

### **14. Material de Mantenimiento**

- (a) Hitachi podrá almacenar Material de Mantenimiento en los Productos o en otra parte de las instalaciones del Cliente para mayor comodidad. Sólo el personal de Hitachi estará autorizado a usar el Material de Mantenimiento.
- (b) El Material de Mantenimiento será siempre propiedad exclusiva de Hitachi I, siendo considerado PI de Hitachi tal como se define en el Contrato y el Cliente no obtiene ningún derecho de licencia. Sin limitar las obligaciones del Cliente en virtud del Contrato, el Cliente no debe usar, acceder, modificar, copiar ni cambiar de lugar el Material de Mantenimiento ni permitir que otra persona lo haga y debe devolverlo o permitir que Hitachi lo desinstale a requerimiento de Hitachi o por la resolución de los Servicios de Mantenimiento y Soporte.
- (c) Los manuales del usuario utilizados para el Equipo elegible capaz de autoservicio no se consideran Materiales de Mantenimiento.

### **15. Transferencia de Servicios**

El Cliente acepta que:

- (a) Hitachi no tiene obligación hacia el Cliente por el Producto o Software comprado de una fuente que no sea Hitachi o un Distribuidor de Hitachi.
- (b) El Cliente no debe ceder ni transferir ninguna garantía ni acuerdo de mantenimiento y/o soporte con Hitachi a ningún Tercero sin el consentimiento previo escrito otorgado por Hitachi. En ausencia de dicho consentimiento, Hitachi no tendrá obligación de proveer ningún Servicio de Mantenimiento y Soporte para el cesionario.
- (c) En algunos casos, cuando Hitachi provea al Cliente Productos de Terceros, el Cliente recibirá los Servicios de Mantenimiento y Soporte directamente del proveedor del Producto de Terceros y no de Hitachi.

**16. Responsabilidades del Cliente**

- (a) Para cooperar con Hitachi en la provisión de los Servicios, el Cliente brindará a Hitachi, los Socios de Servicios de Hitachi y su respectivo Personal acceso a las instalaciones, equipo (incluido el acceso remoto), lugar de trabajo adecuado, instalaciones, personal, tecnología, datos, información y materiales razonables y apropiados que puedan ser necesarios. En caso de no poder brindar el acceso requerido, Hitachi podrá verse impedido de prestar los Servicios aplicables.
- (b) El Cliente es responsable de las redes inalámbricas, microondas, cable, redes físicas o cualquier otra red de datos física. El Cliente es responsable de gestionar y resolver problemas relacionados con la integridad de la red incluyendo la implementación física, calidad de la señal, disponibilidad, identidad y acceso y las capacidades relacionadas.
- (c) Sin limitar a lo dispuesto en la Cláusula 16 (a) o 16(b) de estos Términos de Garantía o los términos de cualquier Orden de Servicio aplicable, en caso de que Hitachi lo solicite, el Cliente nombrará a una persona competente para que sea su representante y para que reciba los Servicios y para comunicarse con Hitachi durante la ejecución de los servicios y asuntos conexos e Hitachi asumirá que las acciones, comportamientos y decisiones tomados por dicha persona como si hubieran sido autorizados por el Cliente. Para Big Data, el Cliente tendrá derecho a una serie de Contactos de Soporte dependiendo del nivel de Servicios de Mantenimiento y Soporte adquiridos de Hitachi. Podrá modificar dichos contactos previa notificación escrita con una antelación de al menos dos (2) semanas a Hitachi y podrá incrementar el número de Contactos de Soporte previo pago de Hitachi de un cargo adicional. Solo un Contacto de Soporte Designado tendrá derecho a acceder al Portal de Soporte de Hitachi. Cada Contacto de Soporte Designado tendrá acceso administrativo total a todos los archivos, sistemas de archivo y bases de dato requeridos para la operación de los Productos Big Data. Los Contactos de Soporte Designados no podrán remitir solicitudes de otras partes y deben tener la facultad de actuar como el contacto principal para cualquier problema con los Servicios de Mantenimiento y Soporte. Cada Contacto de Soporte Designado podrá acceder a la “Base de Conocimiento” online de Hitachi a través del Portal de Soporte de Hitachi. Los Contactos de Soporte Designados deben capacitarse mediante cursos online brindados por Hitachi al Cliente para Productos Big Datas o personalmente para un grupo de participantes o en una capacitación personalizada.
- (d) El Cliente retendrá la responsabilidad sobre los controles de acceso físico, lógico y técnico a su información. El Cliente deberá asegurar que, antes de la eliminación o devolución de Hitachi por cualquier motivo, se elimine toda la información de cualquier Producto o propiedad de Hitachi. Hitachi no tendrá responsabilidad por la información que quede en cualquier Producto o propiedad de Hitachi devuelta a Hitachi y el Cliente acuerda defender, indemnizar y eximir a Hitachi de cualquier responsabilidad frente a las pérdidas, daños, obligaciones, juicios, sentencias, costos y otros gastos (incluyendo gastos razonables por abogados) en que incurra Hitachi debido al incumplimiento del Cliente en relación con esta sub-Cláusula (d).

**17. Responsabilidad por Demoras y Fallas en el Servicio**

- (a) En caso de que Hitachi o su Personal no cumpla con la prestación de los servicios u otra obligación, o se demore en ello, de conformidad con el presente, Hitachi no será responsable respecto del Cliente por el incumplimiento (incluyendo las consecuencias establecidas en el Acuerdo) en la medida que dicho incumplimiento se deba a un acto u omisión del Cliente, sus empleados o cualquier otra persona que actúe en su nombre.
- (b) En todo caso, el Cliente acuerda adoptar todas las medidas disponibles a fin de mitigar y minimizar las pérdidas, costos y daños que surjan de dicho incumplimiento de Hitachi, independientemente de la naturaleza y el alcance de su responsabilidad en estos hechos.

**18. Términos Definidos**

**Actualización:** reediciones y correcciones de errores y/o mejoras funcionales de menor importancia para el Software, previamente autorizados por Hitachi.

**Afiliada:** en relación a una Parte, se refiere a una entidad comercial controlada por, controlante o bajo el control común de dicha Parte, en cuyo caso “control” significa poseer o controlar la mayoría (más del 50%) de los derechos de voto, ya sea directa o indirectamente, o, en caso de que no exista acción con derecho a voto, posea, directa o indirectamente, la facultad de instruir o hacer que se instruya la administración y políticas de la entidad en cuestión. En el caso de Hitachi, Afiliada también significa Hitachi, Limited. Y cualquier otra entidad comercial controlada por Hitachi, Limited. Sin embargo, Afiliada no incluye a los distribuidores, revendedores, proveedores de servicio independientes o proveedores de servicio autorizados de Hitachi.

**ASP:** Proveedores de Servicios Autorizados, certificados y autorizados para brindar los Servicios de Mantenimiento y Soporte en virtud de un contrato independiente que el Cliente podrá celebrar directamente con el ASP y del cual Hitachi no es parte.

**Cambios de Ingeniería:** Modificaciones de diseño o cambios de software iniciados para mejorar la funcionalidad y el rendimiento operativo del Equipo. Los Cambios de Ingeniería son normalmente desarrollados e introducidos por el fabricante del Equipo.

**Contacto de Soporte Designado:** individuos designados por el Cliente para ser los exclusivos contactos de Hitachi para la comunicación en relación con los Servicios de Mantenimiento y Soporte, como el Cliente actualizara de tanto en tanto.

**Ciente:** la entidad a la que Hitachi brinda los servicios según estos Términos de Garantía.

**Defecto:** un caso en que un Producto no cumple sustancialmente con las Especificaciones Publicadas. "Defectuoso" posee el significado correspondiente.

**Derechos de PI:** todos los derechos legales actuales u futuros a nivel mundial u otros derechos de propiedad, ya sean registrados o no, incluidos, entre otros, derechos morales, derechos de autor, marcas registradas, derechos en diseños, patentes, derechos en derechos de bases de datos de software, derechos de diseño de circuitos, derechos de know-how, trabajo de máscaras, modelos de utilidad, derechos de demandar por el fallecimiento, secretos comerciales, invenciones, nombres comerciales, comerciales, de dominio o de compañía y cualquier solicitud de lo anterior, incluidos los derechos de registro.

**Distribuidor Autorizado de Hitachi:** posee el significado establecido en la Cláusula 3.

**Documentación:** manuales de usuario y manual técnico, materiales de capacitación, especificaciones u otra documentación aplicable a los Servicios de Operaciones Remotas de Hitachi y al Software proporcionados por Hitachi.

**Documentos de Trabajo:** los memorandos internos y notas de trabajo preparados por Hitachi durante la ejecución de los Servicios y que sirven para fundamentar los Servicios y/o cualquier Producto de Trabajo.

**Descripciones de Servicio:** posee el significado establecido en el tercer párrafo del encabezado de estos Términos de Garantía.

**Equipo:** hardware, dispositivos de almacenamiento, equipos de red, sensores, cámaras y/o cualquier otro equipo tangible, dispositivos, accesorios o elementos de cualquier naturaleza.

**Especificaciones Publicadas:** manuales de usuario o técnicos, materiales de capacitación, especificaciones u otra documentación para los Productos, mencionados como válidos al momento de aceptación del Pedido, actualizadas de tanto en tanto por Hitachi.

**Estándares Generalmente Aceptados en la Industria:** en cualquier momento, el grado de cuidado y habilidad que razonable y normalmente se esperaría en ese momento de un proveedor profesional cualificado y experimentado hacia un cliente para productos o servicios similares a los Productos y Servicios bajo términos y condiciones similares, a precios similares, utilizados en un intento de cumplir con las obligaciones contractuales y la legislación aplicable.

**Fecha de Inicio de la Garantía:** el primer día del mes calendario que comienza inmediatamente después de la fecha en que Hitachi entrega el Producto (el cual, para los fines de aclaración, significa cuando el Producto ha dejado el Punto de Entrega). Sin embargo, para aquellos Programas que Hitachi entregue al Cliente electrónicamente, será la fecha en que Hitachi emita la clave de licencia inicial que permite la descarga del Programa.

**Fecha de Retirada de Venta:** la fecha en que Hitachi haya notificado al Cliente de que un Producto EOL no estará más disponible para compra.

**Fin de Vida Útil o EOL:** cuando Hitachi anuncia que un Producto ya no es fabricado y se retirará de la venta, después de lo cual ya no estará disponible para la compra.

**Fin de Vida Útil del Servicio o EOSL:** cuando Hitachi anuncia la última fecha en la que un Producto discontinuado es elegible para la prestación de Servicios. Hitachi podrá publicar las fechas EOSL para los Productos online - consultar en <https://www.hitachivantara.com/en-us/pdf/datasheet/hitachi-data-systems-end-of-service-life-matrix.pdf>.

**Insolvencia:** la incapacidad de una Parte para pagar sus deudas a su vencimiento, la designación de un síndico o administrador, liquidador o persona similar respecto de los asuntos de la Parte en virtud de las leyes de cualquier jurisdicción; la convocatoria de una junta de acreedores de una Parte o por cualquier otra razón, una Parte no puede continuar realizando su negocio. **Insolvente** posee el significado correspondiente.

**ISP:** Proveedores de Servicios Independientes, terceros certificados y autorizados para brindar los Servicios de Mantenimiento y Soporte en nombre de Hitachi como subcontratista, sujeto a estos Términos de Garantía.

**Material de Mantenimiento:** herramientas de diagnóstico y/o seguimiento, incluyendo sin limitaciones el software Hi-Track™, firmware y documentación relacionada, computadoras personales o notebooks, manuales de mantenimiento y otra documentación.

**Microcódigo:** el software integrado que acciona el control, la supervisión y la manipulación de datos sobre los Productos.

**Notificación de Renovación:** notificación emitida por Hitachi para el Cliente de conformidad con estos Términos de Garantía, estableciendo las opciones del Cliente para adquirir otros Productos, Servicios y soluciones relacionadas de Hitachi por el término de renovación aplicable establecido en la notificación. La Notificación de Renovación podrá tomar la forma de Cotización.

**Orden:** un pedido escrito o electrónico para la adquisición de Productos y/o Servicios a Hitachi o a un Socio de Hitachi o un documento que detalle el mismo, incluyendo, pero no limitado a la descripción y precio, presentado de conformidad con los términos del Acuerdo del Cliente y los requerimientos de formulación de pedidos vigentes de Hitachi.

**Patches y Correcciones:** cambios realizados en el Software por Hitachi que establecen o restablecen la conformidad esencial con las Especificaciones Publicadas aplicables. "Parches" se refiere a pequeñas mejoras en el Software que proporcionen actualizaciones de interoperabilidad y "Correcciones" se refiere a la corrección de errores en el Software. Los errores deben ser reproducibles.

**Paquetes de Servicios:** una acumulación de Partes y Correcciones en un paquete generalmente disponible en la Versión Vigente del Software, v1.r1.r2. emitida al mismo momento que un nuevo nivel de mantenimiento, para una base de instalación de Software existente de Hitachi.

**Personal:** de una Parte, se refiere a los empleados, subcontratistas, miembros de la fuerza laboral, agentes o representantes autorizados de dicha Parte.



**Período de Garantía:** respecto a los Productos, el período especificado en las Descripciones de Servicio que comienza a partir de la Fecha de Inicio de la Garantía y respecto a los Servicios, el plazo determinado en la Cláusula 1(d) de estos Términos de Garantía.

**Período de Notificación de Renovación:** el período entre la fecha de Notificación de Renovación de Hitachi y la fecha final del término inicial o el término de renovación para el suministro aplicable (como fuera el caso).

**Período de Servicio:** el término inicial y cualquier término de renovación aplicable especificado en la Cotización de Hitachi o de un Socio de Hitachi aceptado por el Cliente (como corresponda) o como de otro modo se acuerde y establezca en la Orden aplicable.

**Portal de Soporte de Hitachi:** portal online a través del cual Hitachi ofrece información y notificaciones acerca de los Servicios de Mantenimiento y Soporte y Versiones y todas las actualizaciones y reemplazos de estos.

**Punto de entrega:** centro de distribución de Hitachi u otro lugar para llevar a cabo la entrega, como se indica por Hitachi.

**Plan:** un nivel específico de Servicios de Mantenimiento y Soporte suministrado por Hitachi de acuerdo con las descripciones proporcionadas en las Descripciones del Servicio.

**Producto(s):** todo Equipo y/o Software, incluyendo Productos de Terceros enumerados en la Lista de Precios de Hitachi o de otro modo acordado por las Partes de tanto en tanto.

**Producto Big Data:** versión comercial del software de integración y análisis de datos Pentaho™, que Hitachi proporciona de tanto en tanto.

**Productos de Terceros:** Cualquier equipo o software provisto por Hitachi que no sea fabricado por Hitachi o Hitachi Ltd.

**Producto de Trabajo:** todo trabajo de autoría, listado de programas, herramientas, informes, especificaciones, implementaciones, diseños, Documentos de Trabajo, Entregables y trabajos similares creados por Hitachi o en nombre de Hitachi de conformidad con la provisión de los Servicios.

**Reembolso:** el reembolso al Cliente por el precio pagado para obtener los Productos y/o Servicios en el caso de (i) Equipo, será restando el valor de la depreciación en línea recta, con base en una vida útil del producto de 3 (tres) años; (ii) Programas, el período no vencido de la licencia y los Servicios de Mantenimiento y Soporte asociados y (iii) Servicios, restitución prorrateada de los Honorarios por los Servicios realmente prestados y de conformidad con la garantía de Servicios de Hitachi.

**Servicios:** Servicios de Mantenimiento y Soporte, Servicios Profesionales, capacitación y cualquier otro servicio detallado en la Lista de Precios de Hitachi u ofertas similares efectuadas de tanto en tanto.

**Servicios de Garantía:** los servicios dentro del alcance de las Cláusulas 4 y 5 de estos Términos de Garantía que Hitachi considera necesarios para corregir el Defecto a fin de que los Productos cumplan con la garantía establecida en la Cláusula 1(a) de estos Términos de Garantía, incluyendo el reemplazo de cualquier Defecto en cualquier componente del Equipo y, cuando Hitachi lo considere necesario, cualquier medio del Software y Actualizaciones y en el caso de los Servicios, los servicios correctivos establecidos en la Cláusula 1 (d) de estos Términos de Garantía.

**Servicios de Instalación:** los servicios establecidos en la Cláusula 8 de estos Términos de Garantía y excluye los servicios establecidos en la Cláusula 8(c). **Instalar e Instalación** poseen los significados correspondientes.

**Servicios de Mantenimiento y Soporte:** Servicios de mantenimiento de equipo y Soporte de Software descrito en más detalle en estos Términos de Garantía y las Descripciones de Servicio.

**Servicios de Soporte de Software:** El soporte que Hitachi brinda en relación con estos Términos de Garantía, en relación con el uso ordinario del Software de acuerdo con sus Especificaciones Publicadas.

**Servicios Facturables:** Servicios que están fuera o excluidos del alcance de los Servicios de Mantenimiento y Soporte descritos en los Términos de Garantía.

**Servicios de Operaciones Remotas de Hitachi:** servicios de control y diagnóstico remotos sobre Equipos elegibles, utilizando la herramienta propiedad de Hitachi Hi-Track™ y Documentación relacionada.

**Servicios Profesionales:** habilitación del Software, configuración, migración de datos y otros servicios de migración, implementación, análisis de datos y otros servicios acordados entre las Partes de tanto en tanto.

**Socio de Hitachi:** un revendedor o distribuidor autorizado de Hitachi.

**Software:** El formato en código de objeto de (i) firmware de programación incrustado en el Equipo que le permite cumplir sus funciones básicas (“Software Operativo”), (ii) programas de software provistos por Hitachi, incluyendo las claves de licencia cuando corresponda, que no se incluyen en la Cláusula (i) (“Programas”) y (iii) cualquier Actualización, Documentación y Especificaciones Publicadas.

**Software Basado en la Matriz:** características habilitadas en clave de licencia y la funcionalidad integrada al Software Operativo, pero no necesario para utilizar el Equipo.

**Software de Terceros:** cualquier Software suministrado a Hitachi por una parte que no sea Hitachi, Ltd., incluyendo Licenciataria para la distribución directa o indirecta a usuarios finales, incluyendo el Cliente. Con fines de aclaración, en caso de que el Software de Terceros contenga OSS Relacionada con Terceros, el Cliente deberá referirse al Acuerdo de Licencia de Terceros (EULA) aplicable.

**Software Operativo:** referirse a la definición de “Software”.

**Upgrade:** versiones que contienen nuevas características adicionales que aumentan significativamente la funcionalidad básica del Producto y para las cuales Hitachi elige cobrar una tarifa separada a sus clientes.

**Unidad Reemplazable (FRU):** Un subconjunto de componentes del Equipo sellado en fábrica y sujeto a su reemplazo como una unidad discreta en la instalación del cliente.

**Versión:** un término genérico para correcciones de códigos, parches, lanzamientos de mantenimiento, lanzamientos menores y lanzamientos importantes del mismo Software, generalmente disponibles para clientes de Hitachi.

**Versión Vigente:** la última Versión generalmente disponible del Software lanzado por Hitachi.

## **19. Términos y Condiciones Adicionales**

Los siguientes términos y condiciones adicionales se aplican si—y sólo si—El Cliente no tiene un Contrato vigente con HITACHI o ha adquirido Productos y Servicios de un Proveedor de Servicios Autorizado e Hitachi le brinda los Servicios en virtud de estos Términos de Garantía.

### **(a) Tarifas y Pago**

El Cliente pagará las tarifas y cargos por los Servicios que figuran en la factura de HITACHI dentro de los treinta (30) días a partir de la fecha de facturación. HITACHI puede cobrar intereses o suspender la entrega de los Servicios en caso de retraso en los pagos. El Cliente también debe pagar todos los Impuestos derivados de la transacción en virtud de estos Términos de Garantía, estén o no incluidos estos Impuestos en las facturas de HITACHI.

### **(b) Limitación de Responsabilidad**

A excepción de la responsabilidad originada por muerte, lesiones o daños a bienes tangibles resultantes de actos u omisiones negligentes de Hitachi y por dolo, en todos los casos y hasta el alcance no prohibido por la ley aplicable: (a) la responsabilidad acumulada máxima de Hitachi por todos los reclamos relacionados con estos Términos de Garantía, tanto por incumplimiento de contrato, incumplimiento de garantía o responsabilidad extracontractual, incluyendo negligencia, se limitará a cincuenta mil dólares estadounidenses (USD 50.000) o su equivalente en la moneda local, calculado en la fecha del reclamo; (b) Hitachi no será responsable por daños y perjuicios indirectos, punitivos, con resarcimiento de las consecuencias especiales, incidentales o emergentes que estén relacionados o resulten de estos Términos de Garantía (incluyendo sin limitación lucro cesante, ingresos, ganancias, reputación comercial, uso, datos, órdenes transmitidas electrónicamente u otra ventaja económica), independientemente de cómo surjan, tanto por incumplimiento de contrato, incumplimiento de garantía como responsabilidad extracontractual, incluyendo negligencia, e incluso si HITACHI ha sido informada previamente de la posibilidad de tales daños y perjuicios. Estas limitaciones y exclusiones se aplican incluso si el recurso exclusivo dispuesto en estos Términos de Garantía no cumple su propósito esencial.

### **(c) Legislación Aplicable**

A menos que se acuerde por escrito entre las Partes que se aplicarán las leyes de otra jurisdicción, las leyes de la Jurisdicción de Servicio Local serán aplicables a estos Términos de Garantía y la jurisdicción territorial para cualquier litigio será la designada mediante la aplicación de la Jurisdicción de Servicio Local (tal como se define más Adelante). Dentro del alcance permitido en la jurisdicción aplicable, no será aplicable a estos Términos de Garantía la Convención de Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías y la legislación que la pone en práctica.

Para los fines de estos Términos Adicionales, “**Jurisdicción de Servicio Local**” significará la jurisdicción del estado, provincia o país donde se encuentra la entidad de Hitachi que le vendió el Producto.

### **(d) Rescisión**

Una Parte podrá rescindir los Servicios de Mantenimiento y Soporte en virtud del presente en caso de que la otra Parte: (i) cometa una violación grave de estos Términos de Garantía y no resuelva dicha violación dentro del término de treinta (30) días a partir de la fecha de la notificación de esta; o (ii) se convierta o amenace convertirse en insolvente.

### **(g) Conflicto de Términos**

En caso de conflicto de términos entre los términos del contrato que el Cliente posee con el Socio y estos Términos de Garantía, entonces en la mayor medida que dichos términos impacten sobre los Términos de Garantía, estos Términos de Garantía prevalecerán respecto de dicho conflicto.