

TÉRMINOS DE GARANTÍA, MANTENIMIENTO Y SOPORTE

Si el Cliente tuviere un Contrato de Compra u otro acuerdo de suministro firmado con HDS o un Distribuidor Autorizado de HDS ("Contrato") vigente con HDS, estos Términos de Garantía y el Mantenimiento y Soporte (los "Términos de Garantía") deben leerse junto con los términos y condiciones contenidos en el Contrato. A menos que las Partes acuerden expresamente lo contrario, las palabras en mayúsculas en los Términos de Garantía tienen el mismo significado que el definido en el Contrato. En el supuesto de haber alguna incongruencia entre los Términos de Garantía y el Contrato, estos Términos de Garantía prevalecerán.

Si el Cliente no tuviere un Contrato vigente con HDS ni un contrato de servicio con HDS o, en su caso, con un Proveedor de Servicios Autorizado (PSA) de HDS, el Cliente estará sujeto a las disposiciones contenidas en la cláusula 18 de estos Términos de Garantía con respecto al servicio de garantía, instalación, mantenimiento y soporte de HDS.

Para obtener más información acerca de los planes de servicio y otros detalles relacionados con los Servicios de Garantía, Mantenimiento y Soporte, por favor consulte <https://www.hds.com/support/maintenance-coverage-services/customer-support-terms.html> y descripciones del plan establecido en <https://www.hds.com/support/maintenance-coverage-services/> ("Descripciones de los Servicios"). Las Descripciones de los Servicios son parte y se incorporan por referencia en estos Términos de Garantía. El Cliente acepta y reconoce que HDS podrá actualizar las Descripciones de los Servicios en cualquier momento, y los cambios serán parte de y serán incorporados a estos Términos de Garantía, a partir de su fecha de publicación.

TÉRMINOS DE LA GARANTÍA

1. Período de Garantía y recurso

- (a) HDS le garantiza al Cliente que durante el Período de Garantía los Productos funcionarán de acuerdo con las Especificaciones Publicadas. Para realizar un reclamo de garantía válido, éste debe estar en conformidad con las cláusulas siguientes. **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 Licenciante, conforme definido en el mismo documento que se refiere a la licencia proporcionado al Cliente conjuntamente con el Producto de Tercero.
- (c) Sujeto a las exclusiones de garantía establecidos en la cláusula 6, en caso de Defecto HDS proveerá el "Servicio de Garantía", conforme los Términos de Mantenimiento y Soporte definidos a la continuación. Para que un reclamo de garantía sea considerado válido por parte de HDS, el Cliente deberá presentar cualquier reclamo de garantía por escrito a HDS durante el Período de Garantía, o ponerse en contacto con su contacto directo en HDS dentro de los 7 (siete) días a partir del descubrimiento de los Defectos. Si HDS considerar que, bajo las circunstancias reportadas por el Cliente, el defecto no podrá ser remediado por la prestación de servicios de seguridad, HDS le proporcionará al Cliente un reembolso por el Defecto, siempre que el Cliente lo devuelva con prontitud a HDS. Los recursos previstos en el punto 1 (c) comprenden la única responsabilidad de HDS 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) HDS garantiza al Cliente que los Servicios de Mantenimiento y los Servicios de Instalación se proporcionarán con habilidad de acuerdo con los Estándares Generalmente Aceptados en la Industria. Si HDS no cumplir con lo los estándares informados al Cliente, a HDS una vez más ofrecerá los servicios necesarios sin coste adicional para el Cliente. El Cliente deberá demostrar que presentó una solicitud de servicio por escrito dentro de los 90 (noventa) días siguientes a la prestación de servicios que originaron dicha reclamación, que se llevará a cabo y que la reclamación ha sido aceptada por HDS. Esto comprende la única responsabilidad de HDS para el Cliente y la única solución aplicable al cliente, en relación con un incumplimiento de la garantía descrita en el párrafo 1 (d).

A EXCEPCIÓN DE LO ESPECIFICADO EN ESTOS TÉRMINOS DE GARANTÍA, 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. HDS NO GARANTIZA QUE NINGÚN PRODUCTO O SERVICIO OPERE SIN INTERRUPCIONES O LIBRE DE ERRORES.

TÉRMINOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE

2. Plan de Mantenimiento y Soporte

- a) Además de los Servicios de Garantía establecidos en la cláusula 1 y sujeto a las Descripciones de los Servicios mediante el pago de todas las tarifas aplicables, HDS proporcionará al Cliente los Servicios de Mantenimiento y Soporte de los Productos, y de acuerdo con el Plan que se especifica en la Orden que el Cliente ha solicitado por separado a HDS o a un Distribuidor Autorizado de HDS. El Distribuidor Autorizado de HDS no podrá brindar servicios directamente al Cliente, a menos que dicho Distribuidor también sea un Proveedor de Servicios de HDS.
- 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.
- c) Los Términos de Garantía, Mantenimiento y Soporte de productos de Pentaho están cubiertos por las condiciones individuales de estos Términos de Garantía y están disponibles en <https://www.hds.com/corporate/legal/?WT.ac=us>. Los servicios para los productos de Pentaho serán proporcionados por Pentaho en nombre de HDS.

TÉRMINOS DE GARANTÍA, MANTENIMIENTO Y SOPORTE

3. Proveedor de Servicios de HDS

a) HDS podrá utilizar terceros para proporcionar Servicios de Mantenimiento y Soporte a los Productos de HDS ("Proveedor de Servicios de HDS"). El Proveedor de Servicios de HDS podrá ser: (i) un Proveedor de Servicios Independiente ("ISP"), que comprende la contratación de subcontratistas independientes y autorizados para prestar soporte y mantenimiento en nombre de HDS, de conformidad con lo que se establece en estos Términos de Garantía; o (ii) los Proveedores de Servicios Autorizados ("ASP"), los cuales serán certificados por terceros y autorizados para realizar el mantenimiento, bajo el contrato firmado por el Cliente directamente con el ASP, de manera que HDS no será parte de dicho contrato.

b) HDS autoriza a sus ISP que brinden al Cliente Servicios de Mantenimiento y Soporte en nombre de HDS, con el fin de cumplir con los Términos de Garantía, pero HDS seguirá siendo responsable de la ejecución de dichos servicios al cliente.

c) Sin embargo, HDS 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

A reserva de las exclusiones establecidas en la cláusula 6, el Mantenimiento brindado por HDS al Cliente comprende lo siguiente:

- (a) La supervisión e instalación de cambios de ingeniería que afecten la confiabilidad del Equipo, que HDS 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 HDS y establecido en el Plan aplicable.

5. Alcance de los Servicios de Soporte de Software

a) A reserva de las exclusiones establecidas en la cláusula 6, el Soporte de Software brindado por HDS al Cliente es aquel necesario en relación con el uso ordinario del Software de acuerdo con las Especificaciones Publicadas, mediante:

- (i) Soporte telefónico remoto 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 HDS; y
- (iii) El acceso a las Actualizaciones siempre que estén disponibles. HDS podrá cobrar del cliente para proporcionarle las Actualizaciones. Sin embargo, se proporcionarán las actualizaciones sin costo adicional cuando HDS actualizar la base de datos que influyan directamente en la base global de clientes de HDS.

b) HDS sólo proporcionará soporte para el Software Operativo (incluyendo cualquier Software Basado en la Matriz) si HDS también proporcionar servicios a los equipos en los que está instalado el Software. La obligación de proporcionar soporte de software de HDS 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 actual; y
- (III) el software debe estar operando en un ambiente que es apoyado por HDS.

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 HDS con relación al Mantenimiento y Soporte de Software.

6. Exclusiones de la Garantía, Mantenimiento y Soporte

(A) Servicios Excluidos

Las garantías establecidas en la cláusula 1, los Servicios de Mantenimiento y Soporte establecidos en las cláusulas 4 y 5 no incluyen y no se aplican a:

- (a) cualquier pérdida, daño o Defecto al producto, causados por:
 - (i) cualquier acto u omisión de cualquier otra parte que no sea HDS o un ISP, incluyendo pero no limitado a productos que no están correctamente instalados o mantenidos por un tercero no autorizado por HDS;

TÉRMINOS DE GARANTÍA, MANTENIMIENTO Y SOPORTE

- (ii) accidente, desastre natural, el transporte, negligencia o el mal uso, el mantenimiento inadecuado o la 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 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 HDS (incluyendo, pero no limitado a la falta de energía eléctrica, temperatura del local y control de humedad o contaminantes ambientales 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 distinto de lo que se establecen en las Especificaciones o en una forma que este 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 HDS o de los Proveedores de Servicios de HDS, 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 HDS 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);
- (vii) los productos sean limpios, pintados, refinados, reformados o modificados externamente sin el consentimiento previo y por escrito, HDS; o
- (viii) se mueva el equipo, lo reorganice o lo reconfigure; o se muevan los cables, un cableado adicional, discos o se lleva a cabo la reparación en un lugar previamente preparado para hacerlo operativo sin el consentimiento previo por escrito de HDS.
- (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 HDS.
- (d) la prestación de servicios de mantenimiento u otros en el *host bus adaptor* ("HBA") en equipos que no se hay instalado y no se utilice el dispositivo de almacenamiento de HDS.
- (e) la instalación física, la retirada y la 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 HDS o por un Proveedor de Servicios de HDS.
- (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.

(B) Unidad Reemplazable en el Local

- (a) el equipo puede incluir componentes remanufacturados o usados, pero las garantías establecidas en la cláusula 8 seguirán siendo aplicables. Toda vez que HDS vender una Unidad Reemplazable en el Local ("FRU") para reemplazar un componente del Producto, que sea eliminado durante la realización de cualquier Servicio de Mantenimiento y Soporte, el componente eliminado será propiedad de HDS mientras que el FRU pertenecerá al Cliente. Cualquiera de los componentes retirados que:
 - (i) no volvió a HDS dentro de los 60 (sesenta) días a partir de la Fecha de Retirada de Venta; y (ii) no tiene retención cubierta por un acuerdo existente, hará que HDS tenga el derecho de cobrar por estos componentes de acuerdo con el valor establecido en la lista de precios de HDS. 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 pose una opción válida para la retención de los datos, dependerá del Cliente que se eliminen los datos. En caso que el Cliente necesite que HDS elimine los datos, HDS podrá cobrar una tarifa adicional para hacerlo.
- (b) Sin perjuicio de lo que dispone la cláusula 2 (a), si el sello de fábrica es dañado en una FRU por cualquier otra parte que no sea HDS o un ISP, se anulará el derecho del Cliente por 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 diagnóstico y monitoreo remotos para el Equipo elegible que usan el hardware, software, Microcódigo y documentación Hi-Track®, propiedad de HDS (los "Servicios Hi-Track"). Todos los derechos, títulos e intereses que implican a los Servicios Hi-Track, incluyendo todos los materiales utilizados para proporcionar los Servicios Hi-Track siempre seguirán siendo propiedad única y exclusiva de HDS y sus licenciadores y el Cliente no obtendrá ningún derecho de licencia sobre este material.

TÉRMINOS DE GARANTÍA, MANTENIMIENTO Y SOPORTE

(b) HDS no cobrará para proporcionar Servicios Hi-Track 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 HDS implemente y provea los Servicios Hi-Track.

(c) si el Contrato (o la prestación de Servicios de Mantenimiento y Soporte) o un acuerdo de servicio de atención del cliente con un ASP sea terminado, el Cliente permitirá que HDS desactive los Servicios Hi-Track y los desinstale y retire todo el material utilizados por HDS para proporcionar los servicios terminados.

(d) al proporcionar los Servicios de Hi-Track al Cliente, HDS no tendrá acceso a los datos de los clientes. HDS mantendrá la confidencialidad de todas las contraseñas que el Cliente proporcione a HDS en relación con el suministro de los Servicios Hi-Track.

(e) otros servicios de monitoreo remoto de otros componentes distintos de Hi-Track pueden proporcionarse para determinados equipos elegibles que no requieren la actividad de HDS o una convocatoria para la ejecución de este tipo de servicios. Para más detalles, vea los Términos y Condiciones.

(f) si el Cliente no permitir que HDS le proporcione los Servicios de Hi-Track o si el Cliente desactivar o interferir en el Hi-Track del equipo, el Cliente reconoce que HDS no conseguirá proporcionar el diagnóstico remoto y el control de los servicios que son esenciales para la oferta de los Servicios de Mantenimiento y Soporte. En tales circunstancias, HDS no será responsable por cumplir con el tiempo de respuesta de nivel de servicio acordado ni por los retrasos en la prestación de los Servicios de Mantenimiento y Soporte, de conformidad con estos Términos de Garantía. HDS podrá utilizar los esfuerzos razonables para ayudar al Cliente con cualquier Defecto de los cuales el Cliente notifique a HDS, pero el Cliente asumirá el riesgo por todos los esfuerzos de HDS que se basen en la información que el Cliente o cualquier persona en su nombre haya proporcionado a HDS. HDS 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 la cláusula 8 (b) y (c), HDS proveerá servicios de instalación según lo especificado en la Orden correspondiente y en las Descripciones de los Servicios.

(b) HDS podrá prestar servicios de *instalación in situ* de Software (cuando HDS determine que el Software sea instalado por HDS) por una tarifa adicional. La instalación no da 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 o capacidades adicionales al patrón de los servicios de instalación, HDS podrá requerir al Cliente que firme una Orden de Servicio adicional para la realización de estos servicios y HDS 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. HDS 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 HDS;
- viii. Estar de 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 HDS que realice:

(a) cualquiera de los servicios “excluidos” en las Cláusulas 6, 8 (c) o en estos Términos de Garantía;

(b) cualesquiera otras actividades o tareas, que HDS ha declarado en estos Términos de Garantía podrán sujetarse a una tarifa adicional;

TÉRMINOS DE GARANTÍA, MANTENIMIENTO Y SOPORTE

(c) 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

(d) cualquier otro Servicio que HDS determine razonablemente que está “fuera del alcance” de los Términos de Garantía;

HDS podrá prestar los Servicios relevantes a las tarifas de HDS 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 mover o trasladar cualquier parte del Producto (incluyendo el traslado de todos los discos de una pieza de Equipo a otro), ni tampoco puede permitir que un tercero que no sea el personal de servicios o representantes autorizados de HDS (por ejemplo, un Proveedor de Servicios Independiente) realice cualquier servicio de mantenimiento y/o soporte en cualquier Producto o reparar cualquier Producto, sin el consentimiento previo por escrito de HDS. Si actuar de alguna manera que no sea permitida por HDS, el Cliente esto anulará el derecho del Cliente a los Servicios de Mantenimiento y Soporte en relación con este equipo y el Cliente deberá volver a certificar sus Equipos para hacer que los compromisos de HDS bajo estos Términos de Garantía sigan siendo aplicables a dichos equipos.

(b) Si los Servicios de la Garantía, Mantenimiento y Soporte se cancelen bajo los términos en la cláusula 10 (a) o sea terminado de acuerdo con la cláusula 11 y el Cliente desea restaurar los Servicios de Mantenimiento y Soporte técnico, en su totalidad o en parte del producto afectado, HDS podrá recertificar los Equipos para cumplir con los compromisos bajo estos Términos de Garantía, para que sigan siendo aplicables a dichos Equipos. HDS cobrará tarifas vigentes en ese momento para la recertificación y reparación adicional necesaria para restaurar el Equipo o el Software para que estén en buenas condiciones de funcionamiento (excepto desgaste normal).

11. Resolución y Extinción de los Servicios de Mantenimiento y Soporte

(a) Sin perjuicio de cualquier otro derecho de HDS, HDS 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 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 HDS;

(ii) el Equipo haya sido dañado por un tercero, que no fuera HDS o sus subcontratistas, sea el resultado de 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 HDS, sus subcontratistas o Proveedores de Servicios Autorizados;

(iii) el Equipo haya sido usado en una forma no contemplada en las Especificaciones Publicadas o en una forma que está fuera del alcance de sus derechos de licencia sobre el Software;

(iv) el Cliente haya modificado el Equipo de cualquier manera (incluido cualquier Anexos o adiciones no autorizados al Equipo) sin el consentimiento previo de HDS otorgado por escrito;

(v) el Cliente no pueda ni proporcionar ni mantener un ambiente operativo físico adecuado para los Productos, tal como especificado por HDS (incluyendo, pero no limitado a la falla de energía eléctrica, temperatura del local y control de humedad o contaminantes ambientales); o

(vi) el Cliente haya violado cualquiera de los derechos de HDS sobre cualquier Material de Mantenimiento.

(b) Sin perjuicio de sus derechos en virtud del Contrato, tras la extinción del Período de Servicio Inicial, El Cliente podrá dar por terminado el Servicio de Mantenimiento y Soporte para uno o más elementos del Equipo y/o el Software cursando notificación a HDS por escrito con una antelación de 90 días. El restablecimiento de cualquiera de los Servicios de Mantenimiento y Soporte que fueron resueltos de esta manera estará sujeto a una tarifa de restablecimiento adicional al cargo mensual vigente en ese momento por dichos Servicios. Cualquier notificación para terminar un solo Servicio de Mantenimiento y Soporte debe identificar el elemento específico del Servicio que se dará por terminado. Según la opinión razonable de HDS, si la terminación de un solo Servicio de Mantenimiento y Soporte afecta adversamente la capacidad de HDS de prestarle otros Servicios, entonces HDS, a su exclusiva discreción, podrá dar por terminados estos otros Servicios.

(c) Si cualquier Servicio de Garantía, Mantenimiento y Soporte sea terminado, también se terminarán los derechos, licencias y privilegios concedidos al Cliente por estos Términos de Garantía y el cliente deberá cumplir con las orientaciones de HDS para eliminar y destruir toda la Propiedad Intelectual de Hitachi y la información confidencial de que el Cliente tenga recibido, o entregará dicho material y elementos para HDS a expensas del Cliente. Además, el Cliente no será liberado de sus obligaciones de pago de las cantidades debidas a HDS, que se convertirán inmediatamente exigibles. Ninguna de las partes se considerará que ha renunciado a ninguno de sus derechos existentes.

12. Soporte del Software con y sin vigencia

TÉRMINOS DE GARANTÍA, MANTENIMIENTO Y SOPORTE

(a) HDS 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, HDS proveerá Soporte Limitado (como se define más adelante) durante un período de 12 meses a partir de la disponibilidad general de la Versión Actual.

(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. HDS no provee soporte para versiones del Software que son previas a dos versiones anteriores de la Versión Actual.

(d) HDS podrá negarse a proveer Parches y Correcciones para el Software si El Cliente podría haber resuelto el Problema o defecto con la última Actualización. HDS no da soporte para el Software Operativo a menos que HDS también haga el mantenimiento del Equipo en el que está instalado. El Cliente debe tener la correspondiente licencia del Software vigente para que HDS tenga la obligación de dar soporte a su Software. Si se produce la resolución de su licencia por cualquier razón (incluyendo debido a la cesión o transferencia de la licencia a terceros), las obligaciones de HDS de dar soporte al Software cesarán.

13. Anuncio de Fin de Vida Útil del Producto

(a) Los siguientes términos se aplican a todos los productos de la marca Hitachi y HDS, a menos que se especifique lo contrario en los Anuncio de Fin de Vida Útil del Producto, que se puede encontrar en: <https://www.hds.com/assets/pdf/hitachi-data-systems-end-of-service-life-matrix.pdf> ("EOL Sitio Web"). El Cliente también podrá consultare a su contacto directo en HDS acerca de las informaciones adicionales que pueden aplicarse al Final de la Vida Útil de los Productos en su región.

(b) Las obligaciones de HDS para proporcionar 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 EOL") 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 se aplicarán, por ejemplo, el período de 3 (tres) años, por lo que el Cliente deberá confirmar el plazo aplicable en EOL Sitio Web. HDS hará todos los esfuerzos comercialmente razonables para proporcionarle 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) HDS puede, a su discreción, proporcionar el mantenimiento y los servicios de soporte de conformidad con estos Términos de Garantía de los Productos que sean objeto de Anuncio de Fin de Vida Útil (como se describe en la cláusula 13 (e)) y con sujeción a un incremento del 20% (veinte por ciento) de los honorarios pagados por el Cliente a HDS por dichos servicios de mantenimiento y soporte. HDS llevará a cabo el mantenimiento y el apoyo a disposición del Cliente por un período de hasta un máximo de 12 (doce) meses desde la fecha del Anuncio de Fin de Vida Útil ("Período de Soporte Extendido"). HDS se reserva el derecho de no proporcionar 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, como se ha mencionado en la cláusula 13 (e) sin responsabilidad a la otra Parte, a condición de que notifique a la otra con antelación de al menos 30 (treinta) días y por escrito.

(e) El "mejor esfuerzo" de HDS significará que:

(i) el Cliente sigue siendo elegible para la reparación de los equipos de sustitución de piezas de repuesto, en el que HDS utilice los esfuerzos comercialmente razonables para mantener un suministro adecuado de piezas de repuesto, pero no hay ninguna garantía de que los repuestos estarán disponibles.

(ii) no habrá más características o funciones de software adicionales para el producto y el cliente no recibirá ningún parches y correcciones, packs services o actualizaciones. HDS proporcionará soporte de ingeniería para el Software con el fin de mejorar su capacidad con los recursos de que dispone.

(iii) el Soporte no está disponible para los Productos después de la Fecha del Anuncio del Final de la Vida Útil.

(iv) el "mejor esfuerzo" puede ser cancelado o terminado por HDS a su discreción, independientemente de las fechas publicadas y de acuerdo con esta cláusula 13.

14. Material de Mantenimiento

(a) HDS podrá almacenar Material de Mantenimiento en los Productos o en otra parte de las instalaciones del cliente para mayor comodidad. Sólo el personal de HDS estará autorizado a usar el Material de Mantenimiento.

(b) El Material de Mantenimiento será siempre propiedad exclusiva de HDS, siendo considerado PI de Hitachi tal como se define en el Contrato, y el Cliente no obtiene ningún derecho de licencia. 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 HDS lo desinstale a requerimiento de HDS o por la resolución de los Servicios de Mantenimiento y Soporte.

TÉRMINOS DE GARANTÍA, MANTENIMIENTO Y SOPORTE

(c) Los manuales del usuario utilizados para el Equipo elegible capaz de autoservicio no se consideran Materiales de Mantenimiento.

15. Transferibilidad de los Servicios

El Cliente acepta que:

- (a) HDS no tiene obligación hacia el Cliente por el Producto o Software comprado de una fuente que no sea HDS o un Revendedor Autorizado de HDS.
- (b) El Cliente no debe ceder ni transferir ninguna garantía ni acuerdo de mantenimiento y/o soporte con HDS a ningún Tercero sin el consentimiento previo otorgado por HDS por escrito. A menos que HDS dé su consentimiento en otro sentido, HDS no tendrá obligación de proveer ningún Servicio de Mantenimiento y Soporte para el cesionario.
- (c) En algunos casos, cuando HDS le provee Productos de Terceros, el Cliente recibirá los Servicios de Mantenimiento y Soporte directamente del proveedor del Producto de Terceros y no de HDS.

16. Responsabilidades del Cliente

(a) el Cliente se compromete a cooperar con HDS en la prestación de servicios, garantizando el acceso a las instalaciones, equipo (incluido el acceso remoto), y las instalaciones del lugar de trabajo, personal, tecnología, datos, información y materiales razonables y apropiados que puedan ser necesarios.

(b) Sin limitarse a lo dispuesto en la cláusula 16 (a) o los términos de cualquier Orden de Servicio aplicable a la solicitud del Cliente, el Cliente nombrará una persona competente para que sea su representante y para que reciba los servicios y para comunicarse con HDS durante la ejecución de los servicios y asuntos conexos, y HDS asumirá que las acciones, comportamientos y decisiones tomados por dicha persona han sido autorizados por el Cliente.

17. La responsabilidad de las fallas y retrasos en los servicios

(a) Si HDS o el ISP no hayan respetado los plazos o incurran en retrasos en la ejecución de cualquier servicio o cualquier otra obligación asumida en virtud de estos Términos de Garantía, HDS no será responsable en la medida en que tal falla se deba a un acto u omisión del Cliente, sus empleados o cualquier otra persona que actúe en su nombre.

(b) En cualquiera de estos casos, el Cliente se compromete a adoptar todas las medidas posibles para mitigar y minimizar las pérdidas, costos y daños resultantes de una falla o retraso en la ejecución de los servicios, 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 HDS.

Anexo: Cualquiera de los documentos firmados anexos al Contrato que lo complementen o lo modifiquen.

Anuncio de Fin de Vida Útil: cuando HDS anuncia que un Producto ya no se fabricará y será retirado del mercado y por lo tanto ya no estará disponible para su compra. HDS podrá publicar Anuncio de Fin de Vida Útil para los productos online. Ver: <https://www.hds.com/assets/pdf/hitachi-data-systems-end-of-service-life-matrix.pdf>.

ASP: tiene el significado establecido en la cláusula 3.

Cambios de Ingeniería: Modificaciones de diseño o cambios de microcódigo 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.

Descripción de Servicios: Los términos descritos en <https://www.hds.com/support/maintenance-coverage-services/customer-support-terms.html> y las descripciones del Plan establecido en <https://www.hds.com/support/maintenance-coverage-services/> mantenimiento de cobertura de servicios.

Distribuidor Autorizado de HDS: Un Distribuidor o Socio Autorizado de HDS.

Equipo: El componente de hardware de cualquier Producto.

Especificaciones Publicadas: Las especificaciones de los productos mencionados como válidos por HDS en el momento de la aceptación del pedido.

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 o a un cliente similar, 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 Retirada de Venta: la fecha en que HDS haya notificado al Cliente de que un Producto no estará más disponible para compra.

TÉRMINOS DE GARANTÍA, MANTENIMIENTO Y SOPORTE

Fin de Vida Útil: cuando HDS anuncia el término de la oferta de los Servicios relacionados a los productos objetos de los Anuncio de Fin de Vida Útil.

Insolvencia: la incapacidad de una parte para pagar sus deudas a medida que ganan, el nombramiento de un síndico o administrador, liquidador o persona similar para la parte de la empresa, bajo las leyes de cualquier jurisdicción; por la convocatoria de una junta de acreedores o por cualquier otra razón, la parte no puede realizar negocios.

ISP: tiene el significado establecido en la cláusula 3.

Lista de licencias: la lista para cualquier Software de Código Abierto que tenga licencia que sea suministrada con o que contenga Software Terceros.

Material de Mantenimiento: Herramientas de diagnóstico y/o seguimiento, incluyendo sin limitación 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 de HDS.

Orden: un pedido solicitados electrónicamente a HDS y por un Distribuidor Autorizado de HDS, para la compra de los productos, los productos y / o servicios de terceros.

Orden de Servicio: documento que describe los servicios profesionales que suministra HDS, el precio, las fechas estimadas de entrega, procedimientos para la aceptación y responsabilidades de las partes.

Paquete de Servicios: una acumulación de parches en un paquete generalmente disponible aplicable a la versión actual del software, v1.r1.r2, lanzado al mismo tiempo que un nuevo nivel de mantenimiento para el software instalado.

Parches y Correcciones: Cambios realizados en el Software por HDS que establecen o restablecen la conformidad esencial con la Especificación Publicada aplicable. Cada término en particular tiene el siguiente significado: (i) "Parches": pequeñas mejoras en el software que proporcionen actualizaciones de interoperabilidad; y (ii) "soluciones": la corrección de errores en el Software.

Pentaho: una subsidiaria de propiedad total de HDS, que puede proporcionar Servicios de Mantenimiento y Soporte en nombre de HDS directamente al cliente, sólo en relación con el Programa de Pentaho Software ("Programa de Pentaho(s)") con licencia en virtud de un Acuerdo entre el Cliente y HDS.

Punto de entrega: centro de distribución de HDS o otro lugar para llevar a cabo la entrega, como se indica por HDS.

Plan: un nivel específico de Servicios de Mantenimiento y Soporte, de acuerdo con las descripciones proporcionadas en el las Descripciones del Servicio.

Problema: Una instancia en la que un Producto de HDS no está esencialmente conforme a las Especificaciones Publicadas.

Producto(s): Cualquier Equipo y/o Software incluido en las listas de precios de Productos estándar de HDS que son publicadas periódicamente.

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

Proveedor de Servicios de HDS: tiene el significado establecido en la cláusula 3.

Reembolso: el reembolso al Cliente por el precio pagado para obtener un producto que se ha demostrado defectuoso (y se devuelto por el Cliente de conformidad con estos Términos de Garantía) restando el valor de la depreciación en línea recta, con base en una vida útil del producto de 3 (tres) años. La restitución de la cuota de servicio se dará en la porción prorrateada de los honorarios pagados por el Cliente por los Servicios efectivamente prestados y que cumplan con los Servicios de la garantía de HDS.

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

Servicios Profesionales: La habilitación de Software, migración de datos, implementación u otros servicios de diseño.

Servicios de Mantenimiento y Soporte: Servicios de Soporte y de Equipo según se describe con más detalle en estos Términos de Garantía.

Servicios de Soporte de Software: El soporte requerido en relación con el uso ordinario del Software de acuerdo con sus especificaciones publicadas.

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 HDS ("Programas") y (iii) cualquier Actualización, documentación relacionada y especificaciones.

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 Operativo: tiene el significado establecido en el punto anterior, "Software".

TÉRMINOS DE GARANTÍA, MANTENIMIENTO Y SOPORTE

Software de Terceros: Cualquier software contenido en Productos de Terceros o que comprende Productos de Terceros.

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

Versión Actual: La última versión del Software introducida por HDS.

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 HDS o un contrato de servicio con HDS o, en su caso, con un Proveedor de Servicios Autorizado (PSA) de HDS y compró a un revendedor autorizado de HDS.

(a) Tarifas y pago

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

(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 HDS y por dolo, en todos los casos y hasta el alcance no prohibido por la ley aplicable: (a) la responsabilidad acumulada máxima de HDS por todos los reclamos relacionados con estos Términos, 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 de la Jurisdicción de Servicio Local, calculado en la fecha del reclamo; (b) HDS 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 (incluyendo sin limitación pérdida de negocios, 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 HDS 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 no cumple su propósito esencial.

(c) Legislación aplicable

A menos que se acuerde por escrito que se aplicarán las leyes de otra jurisdicción, las leyes de la Jurisdicción de Servicio Local serán aplicables a estos Términos y la jurisdicción territorial para cualquier litigio serán los juzgados correspondientes en el estado, provincia o país. Dentro del alcance permitido en la jurisdicción aplicable no será aplicable a estos Términos 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 HDS que le vendió el Producto.

(d) Rescisión

Sin perjuicio de los derechos originados de los servicios, pero sujetos a cualquiera de los Servicios de Mantenimiento y Soporte que HDS ha proporcionado al Cliente en una "base no cancelable y no reembolsable", cualquiera de las partes podrá terminar cualquier soporte y mantenimiento en el caso que la otra Parte: (i) cometa una violación grave de las condiciones de garantía y no cura tal incumplimiento dentro de los 30 (treinta) días de anticipación; o (ii) se convierta o amenaza en convertirse en Insolvente.