

## KETENTUAN JAMINAN PEMELIHARAAN DAN DUKUNGAN HITACHI VANTARA

Jika Anda memiliki suatu Perjanjian Pembelian Langsung atau bentuk lain dari perjanjian pemasokan yang berlaku dengan Hitachi Vantara LLC atau Afiliasinya ("Hitachi") atau suatu Mitra Hitachi untuk pembelian Produk dan/atau Layanan Hitachi ("Perjanjian"), Ketentuan Jaminan dan Pemeliharaan dan Dukungan, bersama dengan semua ketentuan yang dimasukkan ke dalam Ketentuan Jaminan dan Pemeliharaan dan Dukungan dengan rujukan (bersama-sama, "Ketentuan WMS") akan berlaku untuk, dan harus dibaca bersama dengan syarat dan ketentuan dalam Perjanjian. Jika Anda tidak memiliki suatu Perjanjian langsung dengan Hitachi yang berlaku dan Anda tidak mendapatkan layanan pemeliharaan dan dukungan berdasarkan suatu perjanjian terpisah dari suatu ASP Hitachi, maka Anda akan tunduk kepada Syarat dan Ketentuan Tambahan dalam Bagian 19, di samping Ketentuan WMS lainnya.

Untuk deksripsi lebih lanjut mengenai Rencana Layanan Pemeliharaan dan Dukungan dan rincian terkait Layanan lainnya untuk cakupan Layanan Pemeliharaan dan Dukungan Anda (bersama-sama disebut "**Rencana**"), silakan merujuk kepada informasi di <https://www.hitachivantara.com/en-us/pdf/specifications/hitachi-support-service-descriptions-and-deliverables.pdf> dan deskripsi Rencana terkait yang diatur di <https://www.hitachivantara.com/en-us/services/customer-support.html> ("**Deskripsi Layanan**"). Rencana dan Deskripsi Layanan merupakan bagian dari dan dimasukkan dengan rujukan ke dalam Ketentuan WMS ini. Anda setuju dan mengakui bahwa Hitachi dapat memutakhirkan Rencana dan Deskripsi Layanan dari waktu ke waktu dan pemutakhiran tersebut akan menjadi bagian dari, dan akan dimasukkan ke dalam Ketentuan WMS ini, sejak dan dari tanggal publikasi mereka.

### **KETENTUAN JAMINAN**

#### **1. Periode Jaminan dan Perbaikan.**

- (a) Hitachi menjamin kepada Anda bahwa, selama Periode Jaminan, Produk akan berfungsi sesuai dengan Spesifikasi yang Diterbitkannya, apabila digunakan secara tepat dan normal. **Periode Jaminan dimulai pada Tanggal Permulaan Jaminan.**
- (b) Jaminan Hitachi dalam Bagian 1(a) tidak berlaku untuk Produk Pihak Ketiga mana pun yang tunduk kepada jaminan oleh pemberi lisensi pihak ketiga berdasarkan suatu perjanjian lisensi pengguna akhir pihak ketiga yang terpisah (atau EULA) yang berlaku untuk Produk Pihak Ketiga.
- (c) Tunduk kepada pengecualian dalam Bagian 6 dari Ketentuan WMS ini, jika Anda memiliki suatu klaim jaminan yang sah untuk suatu Kecacatan, Hitachi akan memberikan Layanan Jaminan untuk Kecacatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Ketentuan WMS ini. Untuk membuat suatu klaim jaminan yang sah, Anda harus, selama Periode Jaminan mengajukan klaim Anda secara tertulis kepada pusat kontak dukungan Hitachi

## HITACHI VANTARA WARRANTY MAINTENANCE AND SUPPORT TERMS

If You have a Direct Purchase Agreement or other form of supply agreement in place with Hitachi Vantara LLC or its Affiliate ("Hitachi") or a Hitachi Partner for the purchase of Hitachi Products and/or Hitachi Services ("Agreement"), these Warranty and Maintenance and Support Terms, along with all of the terms incorporated herein by reference (collectively, the "WMS Terms") will apply to, and must be read together with the terms and conditions in the Agreement. If You do not have an Agreement in place directly with Hitachi and You do not acquire maintenance and support services under a separate agreement from a Hitachi ASP, then You will be subject to the Additional Terms and Conditions in Section 19, in addition to the rest of the WMS Terms.

For further descriptions of the Maintenance and Support Service Plans and other Service related details for Your Maintenance and Support Service coverage (collectively, "**Plans**"), please refer to the information at <https://www.hitachivantara.com/en-us/pdf/specifications/hitachi-support-service-descriptions-and-deliverables.pdf> and the related Plan descriptions set at <https://www.hitachivantara.com/en-us/services/customer-support.html> ("**Service Descriptions**"). The Plans and Service Descriptions form part of and are incorporated by reference into these WMS Terms. You agree and acknowledge that Hitachi may update the Plans and Service Descriptions from time to time and the updates will form part of, and will be incorporated into these WMS Terms, as and from their date of publication.

### **WARRANTY TERMS**

#### **1. Warranty Period and Remedy.**

- (a) Hitachi warrants to You that, during the Warranty Period, the Products will function in accordance with their Published Specifications, when used properly and normally. **The Warranty Period begins on the Warranty Commencement Date.**
- (b) Hitachi's warranty in Section 1(a) does not apply to any Third-Party Products that are subject to the warranties by the third-party licensor under a separate third-party end user license agreement (or EULA) that applies to the Third-Party Product.
- (c) Subject to the exclusions in Section 6 of these WMS Terms, if You have a valid warranty claim for a Defect, Hitachi will provide the Warranty Services for that Defect according to the terms set out herein. To make a valid warranty claim, You must, during the Warranty Period submit Your claim in writing to Your local Hitachi support contact center and the claim must be made with within seven (7)

lokal Anda dan klaim tersebut harus dibuat dalam waktu tujuh (7) hari sejak Anda menemukan Kecacatan. Jika Hitachi menganggap atas kebijakannya sendiri bahwa, dalam keadaan tersebut, Kecacatan tidak akan diperbaiki oleh Layanan Jaminan, Hitachi akan memberikan kepada Anda Pengembalian Uang untuk barang yang Cacat, dengan ketentuan bahwa Anda segera mengembalikan barang kepada Hitachi. Perbaikan yang diatur dalam Bagian 1(c) ini merupakan dari tanggung jawab sepenuhnya dan eksklusif Hitachi kepada Anda dan upaya hukum sepenuhnya dan eksklusif Anda untuk suatu pelanggaran jaminan dalam Bagian 1(a).

(d) Hitachi menyatakan dan menjamin bahwa Hitachi akan memberikan Layanan kepada Anda dengan cara yang profesional dan mahir sesuai dengan Praktik Industri yang Baik. Jika Hitachi gagal untuk memenuhi jaminan ini dan dengan ketentuan bahwa Anda memberi tahu Hitachi secara tertulis, dengan merinci sifat dan tingkat ketidaksesuaian dalam waktu tiga puluh (30) hari kalender sejak tanggal Layanan yang dijamin yang menjadi dasar klaim yang dilaksanakan dan Hitachi menerima klaim tersebut, Hitachi akan melaksanakan ulang Layanan yang berlaku untuk memperbaiki ketidaksesuaian tersebut sesegera mungkin, tetapi dalam peristiwa apa pun, dalam jangka waktu yang disepakati oleh Para Pihak secara tertulis. Jika ketidaksesuaian tersebut belum dikoreksi dalam periode itu, Anda dapat: (i) memberikan Hitachi suatu kesempatan lebih lanjut untuk mengoreksi ketidaksesuaian tersebut, dalam hal mana prosedur dan jangka waktu yang disebutkan di atas akan kembali berlaku; atau (ii) mengakhiri Perjanjian atau Pernyataan Kerja yang berlaku dan mengembalikan kepada Hitachi Produk Kerja atau Hasil Kerja yang tidak sesuai, jika ada, pada saat mana Hitachi akan memberikan Anda suatu Pengembalian Imbalan yang sebelumnya dibayarkan untuk Hasil Kerja dan/atau Produk Kerja yang tidak sesuai yang disediakan oleh Hitachi. Hal ini adalah tanggung jawab sepenuhnya dan eksklusif Hitachi kepada Anda dan upaya hukum sepenuhnya dan eksklusif Anda sehubungan dengan pelanggaran jaminan dalam Bagian 1(d) ini.

(e) **KECUALI DITENTUKAN LAIN DALAM KETENTUAN WMS INI DAN PERJANJIAN, SEMUA SYARAT YANG TERSURAT ATAU TERSIRAT, PERNYATAAN DAN JAMINAN, TERMASUK JAMINAN YANG TERSIRAT ATAU SYARAT PERDAGANGAN, KUALITAS YANG MEMUASKAN, ATAU KELAYAKAN UNTUK SUATU TUJUAN TERTENTU DAN NON-PELANGGARAN DIKECUALIKAN, SEMAKSIMAL MUNGKIN YANG DIIZINKAN OLEH HUKUM. HITACHI TIDAK MENJAMIN BAHWA PRODUK ATAU LAYANAN APA PUN AKAN BEROPERASI TANPA INTERUPSI, SECARA AMAN ATAU BEBAS DARI KESALAHAN. HITACHI TIDAK AKAN MEMILIKI TANGGUNG JAWAB ATAU KEWAJIBAN UNTUK JAMINAN**

days of You discovering the Defect. If Hitachi considers in its sole discretion that, in the circumstances, the Defect will not be remedied by the Warranty Services, Hitachi will provide You with a Refund for the Defective item, provided that You promptly return it to Hitachi. The remedies set out in this Section 1(c) comprise Hitachi's sole and exclusive liability to You and Your sole and exclusive remedy for a breach of the warranty in Section 1(a).

(d) Hitachi represents and warrants that it will provide the Services to You in a professional and workmanlike manner in accordance with Good Industry Practice. If Hitachi fails to meet this warranty and provided that You notify Hitachi in writing, specifying the nature and extent of the non-conformity within thirty (30) calendar days of the date that the warranted Services giving rise to the claim were performed and Hitachi accepts that claim, Hitachi will re-perform the applicable Services to cure the non-conformity as promptly as possible, but in any event, within the period agreed to by the Parties in writing. If the non-conformity has not been corrected within that period, You may: (i) provide Hitachi with a further opportunity to correct the non-conformity, in which event the procedures and time periods set forth above will again apply; or (ii) terminate the applicable Agreement or SOW and return to Hitachi the non-conforming Work Product or Deliverables, if any, at which time Hitachi will provide You with a Refund of Fees previously paid for the non-conforming Deliverables and/or Work Product provided by Hitachi. This is Hitachi's sole and exclusive liability to You and Your sole and exclusive remedy in relation to the breach of the warranty in this Section 1(d).

(e) **EXCEPT AS OTHERWISE STATED IN THESE WMS TERMS AND THE AGREEMENT, ALL EXPRESS OR IMPLIED CONDITIONS, REPRESENTATIONS AND WARRANTIES, INCLUDING ANY IMPLIED WARRANTIES OR CONDITION OF MERCHANTABILITY, SATISFACTORY QUALITY, OR FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NON-INFRINGEMENT ARE EXCLUDED, TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY LAW. HITACHI DOES NOT WARRANT THAT ANY PRODUCT OR SERVICE WILL OPERATE UNINTERRUPTED, SECURELY OR ERROR FREE. HITACHI WILL HAVE NO LIABILITY OR OBLIGATIONS FOR THE**

**PRODUK ATAU LAYANAN SELAIN YANG  
TERCANTUM DALAM BAGIAN 1 DARI KETENTUAN  
WMS INI.**

**PRODUCT OR SERVICE WARRANTY OTHER THAN  
THOSE STATED IN SECTION 1 OF THESE WMS  
TERMS.**

**KETENTUAN PEMELIHARAAN DAN DUKUNGAN**

**2. *Rencana Pemeliharaan dan Dukungan***

(a) Tunduk kepada Ketentuan WMS ini dan dengan ketentuan lebih lanjut bahwa Anda memiliki lingkup dukungan yang sah dan telah membayar kepada Hitachi semua imbalan yang berlaku secara lunas, Hitachi akan memberikan Layanan Pemeliharaan dan Dukungan untuk Produk yang relevan berdasarkan Rencana yang ditentukan dalam Pesanan yang telah Anda terbitkan kepada Hitachi atau suatu Mitra Hitachi. Mitra Hitachi Anda tidak diizinkan untuk memberikan layanan tersebut kepada Anda, kecuali mereka juga diizinkan sebagai suatu Mitra Layanan.

(b) Layanan Pemeliharaan dan Dukungan mungkin tidak tersedia di lokasi-lokasi tertentu, dan Rencana dapat berbeda di antara lokasi atau dapat tunduk kepada imbalan tambahan. Selain itu, Layanan Pemeliharaan dan Dukungan dapat berbeda sesuai dengan Peralatan, tipe atau keluarga Produk, sebagaimana ditentukan dalam Deskripsi Layanan.

**3. *Mitra Layanan***

(a) Hitachi dapat mengizinkan pihak ketiga untuk menyediakan Layanan Pemeliharaan dan Dukungan kepada Anda atas Produk Hitachi ("**Mitra Layanan**"). Mitra Layanan dapat berupa ISP atau ASP.

(b) Hitachi dapat mengizinkan ISP-nya untuk memberikan Layanan Pemeliharaan dan Dukungan kepada Anda atas nama Hitachi sesuai dengan Ketentuan WMS ini, tetapi Hitachi akan tetap bertanggung jawab atas kinerja Layanan tersebut kepada Anda. Namun, Hitachi tidak akan bertanggung jawab kepada Anda atas tindakan atau kelalaian ASP dalam pelaksanaan Layanan Pemeliharaan dan Dukungan dan pelaksanaan tersebut akan menjadi suatu masalah antara Anda dan ASP tersebut berdasarkan ketentuan kontrak yang Anda tandatangani dengan ASP tersebut.

**4. *Lingkup Layanan Pemeliharaan Peralatan***

Tunduk kepada pengecualian yang diatur dalam Bagian 6 dari Ketentuan WMS ini, pemeliharaan Peralatan Hitachi terdiri dari hal-hal berikut ini:

(a) pengawasan dan instalasi perubahan teknis yang berdampak pada keandalan Peralatan, yang ditentukan Hitachi relevan dengan Peralatan;

(b) pemeliharaan preventif untuk Peralatan, termasuk pelumasan yang diperlukan, penyesuaian atau penggantian suku cadang yang tidak dapat diperbaiki; dan

**MAINTENANCE AND SUPPORT TERMS**

**2. *Maintenance and Support Plans***

(a) Subject to these WMS Terms and further provided that You have valid support coverage and have paid Hitachi all applicable fees in full, Hitachi will provide Maintenance and Support Services for the relevant Products under the Plan specified in the Order that You have issued to Hitachi or a Hitachi Partner. Your Hitachi Partner is not authorized to provide such services to You, unless they are also authorized as a Service Partner.

(b) Maintenance and Support Services may not be available in certain locations, and Plans may vary between locations or may be subject to additional fees. Additionally, Maintenance and Support Services may vary by Equipment, Product type or family, as specified in the Service Descriptions.

**3. *Service Partners***

(a) Hitachi may authorize third parties to provide Maintenance and Support Services to You on Hitachi Products ("**Service Partners**"). Service Partners may be either ISPs or ASPs.

(b) Hitachi may authorize its ISPs to deliver Maintenance and Support Services to You on behalf of Hitachi in accordance with these WMS Terms, but Hitachi will remain responsible for the performance of such Services to You. However, Hitachi will not be responsible to You for the acts or omissions of an ASP in the performance of Maintenance and Support Services and that performance will be a matter between You and the ASP under the terms of the contract that You enter with the ASP.

**4. *Scope of Equipment Maintenance Services***

Subject to the exclusions set out in Section 6 of these WMS Terms, Hitachi Equipment maintenance comprises the following:

(a) supervision and installation of engineering changes impacting the reliability of the Equipment, which Hitachi determines to be relevant to the Equipment;

(b) preventive maintenance for Equipment, including necessary lubrication, adjustment or replacement of unserviceable parts; and

- (c) pemeliharaan yang tidak terjadwal untuk Peralatan, termasuk perbaikan, penyesuaian atau penggantian suku cadang yang tidak dapat diperbaiki, sebagaimana ditentukan perlu oleh Hitachi dan dideskripsikan dalam jam cakupan berdasarkan Rencana yang berlaku.

**5. Lingkup Layanan Dukungan untuk Perangkat Lunak**

- (a) Tunduk kepada pengecualian yang ditetapkan dalam Bagian 6 Ketentuan WMS ini, dukungan Perangkat Lunak Hitachi terdiri dari dukungan yang diperlukan untuk penggunaan biasa Perangkat Lunak sesuai dengan Spesifikasi yang Diterbitkan, yang disediakan melalui:

- (i) dukungan telepon jarak jauh atau dukungan melalui Portal Dukungan Hitachi untuk:
- (A) mengidentifikasi Kecacatan, sumber kecacatan dan membantu menyelesaikan Kecacatan;
  - (B) memberi saran mengenai instalasi Pemutakhiran; dan
  - (C) menanggapi pertanyaan informasi Perangkat Lunak "ad hoc" minor;

- (ii) intervensi di tempat (jika diperlukan) dan penyediaan *Patches* dan Perbaikan, Paket Layanan (jika diperlukan), yang akan dilakukan masing-masing atas kebijakan Hitachi semata; dan

- (iii) penyediaan akses untuk Pemutakhiran sebagaimana dan ketika Hitachi menyediakannya secara umum. Imbalan tambahan untuk Pemutakhiran dan/atau Peningkatan dapat berlaku. Akses ke Pemutakhiran akan tanpa imbalan tambahan apabila Hitachi menyediakan Pemutakhiran atas dasar tersebut kepada basis pelanggan umumnya.

- (b) Hitachi hanya mendukung Perangkat Lunak Pengoperasian (termasuk Perangkat Lunak Berbasis *Array* apa pun) jika Hitachi juga memelihara Peralatan di mana Perangkat tersebut dipasang. Kewajiban Hitachi untuk memberikan dukungan Perangkat Lunak berdasarkan Bagian 5(a) di atas bergantung pada hal-hal berikut:

- (i) Perangkat Lunak harus tunduk kepada suatu lisensi terkini dan sah;
- (ii) Perangkat Lunak harus tercakup dalam suatu perjanjian terkini dan telah dibayar lunas untuk layanan dukungan; dan
- (iii) Perangkat Lunak harus beroperasi dalam suatu konfigurasi yang didukung oleh Hitachi, yang dapat dirinci dalam Spesifikasi yang Diterbitkan.

- (c) unscheduled maintenance for Equipment, including repair, adjustment or replacement of unserviceable parts, as determined necessary by Hitachi and described in the hours of coverage under the applicable Plan.

**5. Scope of Support Services for Software**

- (a) Subject to the exclusions set out in Section 6 of these WMS Terms, Hitachi's Software support comprises the support required for the ordinary use of the Software in accordance with its Published Specifications, which is provided through:

- (i) remote telephone support or support via the Hitachi Support Portal to:
  - (A) identify the Defect, its source and assist in resolving the Defect;
  - (B) advise on installation of Updates; and
  - (C) respond to minor "ad hoc" Software information queries;

- (ii) on-site intervention (where necessary) and the provision of Patches and Fixes, Service Packs (where necessary), to be respectively performed at Hitachi's sole discretion; and

- (iii) the provision of access to Updates as and when Hitachi makes them generally available. Additional fees for Updates and/or Upgrades may apply. Access to Updates will be without additional charge where Hitachi provides the Updates on that basis to its general customer base.

- (b) Hitachi only supports the Operating Software (including any Array Based Software) if Hitachi is also maintaining the Equipment on which it is installed. Hitachi's obligation to provide Software support under Section 5(a) above is contingent upon the following:

- (i) the Software must be subject to a current and valid license;
- (ii) the Software must be covered under a current and fully paid up agreement for the support services; and

Jika lisensi Perangkat Lunak Anda diakhiri karena alasan apa pun (termasuk karena pengalihan atau perpindahan lisensi ke pihak lain) maka kewajiban Hitachi untuk memberikan dukungan untuk Perangkat Lunak yang relevan akan berhenti.

## 6. **Jaminan dan Pemeliharaan & Pengecualian Dukungan**

### (A) Pengecualian Layanan

Layanan Jaminan Hitachi yang ditetapkan dalam Bagian 1 dan ruang lingkup Layanan Pemeliharaan dan Dukungan yang diatur dalam Bagian 4 dan 5 dari Ketentuan WMS ini tidak berlaku untuk, dan mengecualikan:

- (a) Setiap kerugian, atau kerusakan pada Produk, atau data yang terkandung dalam Produk atau Kecacatan dalam Produk yang disebabkan oleh:
  - (i) tindakan atau kelalaian apa pun dari suatu pihak selain Hitachi atau Mitra Layanannya, termasuk namun tidak terbatas pada, instalasi atau pemeliharaan yang tidak tepat atas Produk atau modifikasi, peningkatan atau penyesuaian Perangkat Lunak oleh pihak lain selain Hitachi atau Mitra Layanannya;
  - (ii) kecelakaan, bencana alam, transportasi, kelalaian atau penyalahgunaan, pemeliharaan yang tidak tepat atau kerugian atau kerusakan atas sebab apa pun selain dari penggunaan normal dan biasa;
  - (iii) penggunaan Produk di luar suatu pusat data yang lingkungannya dikendalikan di mana lingkungan dikendalikan oleh Anda atau atas nama Anda (kecuali jika Produk tersebut dikhususkan untuk penggunaan di luar suatu pusat data yang lingkungannya dikendalikan ) atau kegagalan Anda untuk menyediakan dan memelihara suatu lingkungan pengoperasian yang layak dalam pusat data dengan ketentuan yang ditentukan oleh Hitachi, termasuk namun tidak terbatas pada, kegagalan daya listrik, pendingin udara dan kendali kelembapan, kontaminan lingkungan, tingkat kebisingan di atas 85dB(A) atau getaran yang tidak wajar atau berlebihan

- (iii) the Software must be operating in a Hitachi-supported configuration, which may be detailed in the Published Specifications.

If Your Software license is terminated for any reason (including due to the assignment or transfer of the license to another party) then Hitachi's obligations to provide support for the relevant Software will cease.

## 6. **Warranty and Maintenance & Support Exclusions**

### (A) Service Exclusions

Hitachi's Warranty Services set out in Section 1 and the scope of Maintenance and Support Services set out in Sections 4 and 5 of these WMS Terms do not apply to, and exclude:

- (a) any loss of, or damage to Products, or data contained in the Products or Defects in Products caused by:
  - (i) any act or omission of a party other than Hitachi or its Service Partner, including but not limited to, the improper installation or maintenance of the Products or modifications, enhancements or customizations of the Software by any party other than Hitachi or its Service Partner;
  - (ii) accident, natural disaster, transportation, neglect or misuse, improper maintenance or loss or damage from any cause other than normal and ordinary use;
  - (iii) use of the Products outside of an environmentally controlled data center where the environment is controlled by You or on Your behalf (unless the Products are specified for use outside of an environmentally controlled data center) or Your failure to provide and maintain a suitable operating environment within the data center on terms specified by Hitachi, including but not limited to, failure of electrical power, air conditioning and humidity control, environmental contaminants, noise levels above 85dB(A) or unreasonable or excessive

dan, sebagaimana berlaku, hal apa pun yang harus Anda sediakan berdasarkan Bagian 16 dari Ketentuan WMS ini, karena mereka berkaitan dengan lingkungan Produk;

- (iv) penggunaan Produk dengan suatu cara selain yang sesuai dengan Spesifikasi yang Diterbitkan atau dengan suatu cara di luar lingkup hak berlisensi Anda dalam Perangkat Lunak;
- (v) setiap layanan yang tidak praktis atau dengan cara lain menjadi lebih sulit bagi Personel layanan atau perwakilan Hitachi atau Mitra Layanannya untuk menyediakan karena gangguan izin layanan, perubahan, penambahan, modifikasi pada Produk apa pun atau sistem Anda atau lingkungan pengoperasian atau koneksi Produk apa pun dengan cara mekanis atau listrik ke mesin atau perangkat lain;
- (vi) modifikasi Produk Hitachi tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari Hitachi, termasuk setiap perubahan teknis selain yang dijelaskan dalam Bagian 4(a) dan layanan instalasi perangkat lunak yang dijelaskan dalam Bagian 8(b) dari Ketentuan WMS ini;
- (vii) Produk yang sedang dibersihkan, dicat, dipoles ulang atau diperbaharui atau tunduk kepada pekerjaan eksternal tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari Hitachi;
- (viii) perpindahan, penataan ulang atau konfigurasi ulang Peralatan, piringan atau kabel, kawat tambahan, atau perbaikan ke suatu situs yang sebelumnya disiapkan untuk membuatnya beroperasi, tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari Hitachi; atau
- (ix) Kegagalan Anda untuk membuat pemutakhiran yang diperlukan atau direkomendasikan oleh Hitachi

vibrations and, as applicable, any of the items that You are required to provide under Section 16 of these WMS Terms, as they pertain to the environment of the Products;

- (iv) use of the Products in a manner other than in accordance with the Published Specifications or in a manner which is outside the scope of Your licensed rights in the Software;
- (v) any service that is impractical or otherwise rendered more difficult for the service Personnel or representatives of Hitachi or its Service Partner to provide because of any service clearance interference, alterations, additions, modifications to any Product or Your system or operating environment or the connection of any Product by mechanical or electrical means to another machine or device;
- (vi) the modification of Hitachi Products without Hitachi's prior written consent, including any engineering changes other than those described in Section 4(a) and the software installation services described in Section 8(b) of these WMS Terms;
- (vii) the Products being cleaned, painted, refinished or refurbished or subjected to external works without Hitachi's prior written consent;
- (viii) the movement, rearrangement or reconfiguration of Equipment, disks or cables, additional wiring, or repair to a previously prepared site to make it operational, without Hitachi's prior written consent; or
- (ix) Your failure to make updates required or recommended by Hitachi to install Patches and

<p>untuk menginstalasi <i>Patches</i> dan Perbaikan yang diperlukan atau direkomendasikan oleh Hitachi.</p>	<p>Fixes required or recommended by Hitachi.</p>
<p>(b) instalasi atau pelepasan aksesori, perangkat tambahan atau perangkat lainnya, atau penyediaan perlengkapan;</p> <p>(c) dukungan perangkat lunak, aksesori, peralatan tambahan, mesin, sistem lain atau perangkat lain yang tidak dipasok oleh Hitachi;</p> <p>(d) penyediaan pemeliharaan atau layanan lain pada Peralatan <i>host bus adaptor</i> ("HBA") yang disediakan oleh Hitachi tidak dipasang dan digunakan dengan Peralatan Hitachi;</p> <p>(e) instalasi fisik, pembongkaran instalasi dan penggantian HBA di lingkungan Anda;</p> <p>(f) Layanan Profesional dan pelatihan, yang dicakup dan diberikan secara terpisah berdasarkan suatu Pernyataan Kerja dan diberikan oleh organisasi layanan Hitachi atau suatu Mitra Layanan yang berlaku;</p> <p>(g) diagnosis dan/atau perbaikan Kecacatan yang tidak terkait dengan Peralatan atau Perangkat Lunak; dan</p> <p>(h) layanan untuk memperbaiki setiap kegagalan yang mungkin dapat dicegah dengan instalasi Pemutakhiran atau Versi wajib yang terbaru.</p> <p>(i) Produk atau Versi yang telah mencapai Akhir Hidup atau yang disediakan untuk tujuan evaluasi, kecuali Hitachi secara eksplisit setuju untuk melakukannya atas kebijakan Hitachi sendiri.</p> <p>(j) tindakan atau kelalaian suatu penyedia <i>cloud</i> publik pihak ketiga.</p>	<p>(b) the installation or removal of accessories, attachments or other devices, or the furnishing of supplies;</p> <p>(c) support of other software, accessories, attachments, machines, systems or other devices not supplied by Hitachi;</p> <p>(d) the provision of maintenance or other services on Hitachi-provided host bus adaptor ("HBA") Equipment not installed and utilized with Hitachi Equipment;</p> <p>(e) the physical installation, de-installation and replacement of HBAs within Your environment;</p> <p>(f) Professional Services and training, which are scoped and delivered separately under a Statement of Work and delivered by Hitachi's services organization or an applicable Service Partner;</p> <p>(g) diagnosis and/or rectification of Defects not associated with the Equipment or Software; and</p> <p>(h) services to remedy any failure that could have been prevented by installation of the most recent mandatory Updates or Versions.</p> <p>(i) Products or Versions that have reached End of Life or that are provided for evaluation purposes, unless Hitachi explicitly agrees to do so at Hitachi's sole discretion.</p> <p>(j) the acts or omissions of a third party public cloud provider.</p>
<p>(B) <u>Unit Penggantian Lapangan</u></p> <p>(a) Peralatan dapat mencakup komponen yang digunakan atau diproduksi ulang, dan terlepas dari hal ini, jaminan Hitachi dalam Bagian 1 dari Ketentuan WMS ini akan berlaku. Ketika Hitachi telah mengirimkan suatu Unit Penggantian Lapangan ("FRU") kepada Anda untuk mengganti suatu komponen Produk yang dilepas dalam melaksanakan Layanan Jaminan atau Layanan Pemeliharaan dan Dukungan apa pun, komponen yang dilepas akan menjadi milik Hitachi, sementara FRU akan menjadi milik Anda. Untuk setiap komponen yang dilepas yang: (i) tidak dikembalikan ke Hitachi</p>	<p>(B) <u>Field Replacement Units</u></p> <p>(a) Equipment may include components which are used or remanufactured, and regardless of this, Hitachi's warranties in Section 1 of these WMS Terms will apply. Where Hitachi has shipped a Field Replacement Unit ("FRU") to You to replace a Product component that is removed in the course of performing any Warranty Service or a Maintenance and Support Service, the removed component will be the property of Hitachi, while the FRU will belong to You. For any removed components</p>

dalam waktu lima belas (15) hari kalender sejak tanggal pelepasannya; atau (ii) tidak tercakup oleh suatu opsi penyimpanan sah yang berlaku pada saat itu, Hitachi dapat membebaskan imbalan kepada Anda untuk komponen-komponen tersebut pada daftar harga suku cadang Hitachi yang berlaku pada saat itu.

- (b) Data dan informasi rahasia lain yang terkandung dalam setiap komponen Produk yang dihilangkan akan menjadi tanggung jawab Anda dan Anda harus membuat pengaturan Anda sendiri untuk menghapus data tersebut. Jika Anda tunduk kepada persyaratan keamanan yang mengharuskan data tidak dipindahkan dari situs Anda dan Anda tidak dilindungi oleh suatu opsi penyimpanan yang sah, merupakan tanggungan Anda untuk memastikan bahwa data tersebut dihapus. Jika Anda mensyaratkan Hitachi untuk menghapus data untuk Anda, Hitachi dapat membebaskan imbalan tambahan kepada Anda.
- (c) Tanpa membatasi Bagian 2(a) dari Ketentuan WMS ini, jika Anda mengizinkan orang lain selain Hitachi atau suatu ISP Hitachi untuk memecahkan segel pabrik pada suatu FRU, hal ini akan membatalkan hak Anda untuk Layanan Jaminan dan/atau Layanan Pemeliharaan dan Dukungan secara keseluruhan.

**7. Layanan Pemantauan Jarak Jauh.**

- (a) Layanan Pemeliharaan dan Dukungan mencakup Layanan *Remote Ops* Hitachi, sebagaimana berlaku. Semua hak, kepemilikan, dan kepentingan dalam Layanan *Remote Ops* Hitachi, termasuk semua materi yang digunakan untuk menyediakan Layanan *Remote Ops* Hitachi, dimiliki oleh Hitachi atau pemberi lisensinya, dan Anda tidak mendapatkan hak lisensi apa pun di dalamnya.
- (b) Hitachi tidak akan membebaskan imbalan kepada Anda untuk penyediaan Layanan *Remote Ops* Hitachi, tetapi Anda harus menyediakan dan memelihara, dengan biaya Anda, semua saluran telekomunikasi, monitor, PC, modem dan akses yang diperlukan Hitachi untuk mengimplementasikan dan menyediakan Layanan *Remote Ops* Hitachi.
- (c) Jika Perjanjian (atau penyediaan Layanan Pemeliharaan dan Dukungan berdasarkan Perjanjian) atau kontrak layanan terpisah Anda dengan suatu ASP Hitachi diakhiri, Anda akan mengizinkan Hitachi untuk menonaktifkan

which are: (i) not returned to Hitachi within fifteen (15) calendar days of the date of their removal; or (ii) not covered by a then-current valid retention option, Hitachi may charge You for those components at Hitachi's then-current spares price list.

- (b) The data and other confidential information that is contained in any removed Product component will be Your responsibility and You must make Your own arrangements to delete that data. If You are subject to security requirements that require the data to not be removed from Your site and You are not covered by a valid retention option, it is up to You to ensure that the data is deleted. Should You require Hitachi to delete data for You, Hitachi may charge You an additional fee.
- (c) Without limiting Section 2(a) of these WMS Terms, if You allow any person other than Hitachi or a Hitachi ISP to break the factory seal on a FRU, this will void Your entitlement to Warranty Services and/or Maintenance and Support Services in its entirety.

**7. Remote Monitoring Services.**

- (a) Maintenance and Support Services include Hitachi Remote Ops Services, as applicable. All right, title and interest in the Hitachi Remote Ops Services, including all material that is used to provide the Hitachi Remote Ops Services, is retained by Hitachi or its licensors, and You do not get any licensed rights in it.
- (b) Hitachi will not charge You a fee for the supply of the Hitachi Remote Ops Services, but You must provide and maintain, at Your cost, all telecommunications lines, monitor, PC, modem and access required for Hitachi to implement and provide the Hitachi Remote Ops Services.
- (c) If the Agreement (or the supply of any Maintenance and Support Services under it) or



Layanan *Remote Ops* Hitachi dan menghapus instalasi dan melepas semua materi di tempat Anda yang digunakan oleh Hitachi untuk memberikan layanan yang diakhiri.

- (d) Dalam memberikan Layanan *Remote Ops* Hitachi kepada Anda, Hitachi tidak mengakses data Anda. Hitachi akan menjaga kerahasiaan semua kata sandi yang Anda berikan kepada Hitachi untuk penyediaan Layanan *Remote Ops* Hitachi.
- (e) Layanan pemantauan jarak jauh selain Layanan *Remote Ops* Hitachi dapat disediakan untuk Peralatan tertentu yang memenuhi syarat, yang tidak menimbulkan aktivitas Layanan apa pun atau *call logging* dengan Hitachi. Untuk detail lebih lanjut, silakan merujuk kepada Deskripsi Layanan.
- (f) Jika Anda menolak untuk mengizinkan Hitachi untuk menyediakan Layanan *Remote Ops* Hitachi, gagal untuk mendaftarkan diri untuk Layanan *Remote Ops* Hitachi, atau menonaktifkan atau mengganggu Layanan *Remote Ops* Hitachi pada Peralatan, Anda mengakui bahwa Hitachi akan dicegah dari menyediakan layanan diagnostik dan pemantauan jarak jauh yang penting untuk penyediaan Layanan Pemeliharaan dan Dukungannya dan pemberitahuan penting sebagaimana berlaku (termasuk, tetapi tidak terbatas pada pemberitahuan Pelanggaran Keamanan). Dalam keadaan tersebut, Hitachi tidak akan bertanggung jawab atas kegagalan untuk memenuhi komitmen waktu respons tingkat layanan atau jaminan layanan, atau atas keterlambatan dalam menyediakan Layanan Pemeliharaan dan Dukungan sesuai dengan Ketentuan WMS ini. Hitachi dapat menggunakan upaya yang wajar untuk membantu Anda dengan Kecacatan apa pun yang Anda beri tahu kepada Hitachi, tetapi segala upaya yang didasarkan pada, atau mengandalkan penilaian atau informasi yang telah Anda, atau siapa pun atas nama Anda berikan kepada Hitachi, akan menjadi risiko Anda. Hitachi dapat membebankan imbalan tambahan kepada Anda untuk menyediakan Layanan Pemeliharaan dan Dukungan dalam keadaan demikian.

## 8. **Layanan Instalasi**

- (a) Dengan tunduk kepada Bagian 8(b) dan (c) Ketentuan WMS ini, Hitachi akan memberikan Layanan Instalasi sehubungan dengan Produk yang ditetapkan dalam Pesanan yang relevan.
- (b) Hitachi dapat menyediakan Layanan Instalasi di tempat sehubungan dengan Perangkat Lunak (di mana Hitachi menyarankan bahwa Perangkat Lunak harus diinstalasi oleh Hitachi) untuk suatu imbalan tambahan. Instalasi tidak menghasilkan implementasi yang siap produksi dari Perangkat Lunak; implementasi perangkat lunak yang siap produksi adalah suatu Layanan Profesional. Jika Anda memerlukan suatu implementasi Perangkat

Your separate services contract with a Hitachi ASP is terminated, You will allow Hitachi to disable the Hitachi Remote Ops Services and de-install and remove all material on Your premises used by Hitachi to provide the terminated services.

- (d) In providing Hitachi Remote Ops Services to You, Hitachi does not access Your data. Hitachi will maintain the confidence of all passwords that You provide to Hitachi for the supply of the Hitachi Remote Ops Services.
- (e) Remote monitoring services other than the Hitachi Remote Ops Services may be provided for certain eligible Equipment, which does not prompt any Service activity or call logging with Hitachi. For more details, please refer to the Service Descriptions.
- (f) If You refuse to allow Hitachi to provide the Hitachi Remote Ops Services, fail to sign up for the Hitachi Remote Ops Services, or otherwise disable or interfere with the Hitachi Remote Ops Services on the Equipment, You acknowledge that Hitachi will be prevented from providing the remote diagnostic and monitoring services that are essential to its supply of Maintenance and Support Services and critical notifications as applicable (including, but not limited to Security Breach notifications). In such circumstances, Hitachi will not be liable for any failure to meet service level response time commitments or service warranties, nor for any delays in providing the Maintenance and Support Services in accordance with these WMS Terms. Hitachi may use reasonable efforts to assist You with any Defects of which You notify Hitachi, but any efforts which are based on, or otherwise rely on assessments or information that You, or anyone on Your behalf has provided to Hitachi, will be at Your risk. Hitachi may charge You an additional fee to provide the Maintenance and Support Services in such circumstances.

## 8. **Installation Services**

- (a) Subject to Sections 8(b) and (c) of these WMS Terms, Hitachi will provide Installation Services with respect to the Products set out in the relevant Order.
- (b) Hitachi may provide on-site Installation Services with respect to Software (where Hitachi advises that the Software must be installed by Hitachi) for an additional fee. Installation does not result in production ready implementation of the Software; production ready Software implementation is a

Lunak yang siap produksi atau kemampuan tambahan untuk Layanan Instalasi standar, Hitachi dapat meminta Anda untuk mengadakan suatu Pernyataan Kerja yang terpisah untuk layanan-layanan tersebut dan Hitachi akan berhak untuk membebaskan imbalan tambahan berdasarkan kebutuhan Anda kepada Anda, dan Perangkat Lunak dan/atau Peralatan, tunduk kepada Pernyataan Kerja tersebut. Hitachi akan memberi tahu Anda tentang Imbalan yang berlaku untuk Layanan Profesional tersebut di muka.

- (c) Layanan Instalasi tidak termasuk:
- (i) penempatan fisik Peralatan;
  - (ii) semua pekerjaan listrik, termasuk koneksi catu daya Peralatan ke catu daya Anda;
  - (iii) setiap pengembangan dan pengujian sistem operasi;
  - (iv) layanan perencanaan ruang komputer;
  - (v) penyesuaian kinerja;
  - (vi) pelatihan operator tingkat lanjut;
  - (vii) perpindahan setiap peralatan non-Hitachi;
  - (viii) siaga di tempat di luar fase uji sistem penyimpanan;
  - (ix) menghapus instalasi peralatan yang salah tempat;
  - (x) instalasi peralatan di luar jam pertanggung jawaban berdasarkan Rencana yang berlaku;
  - (xi) kehadiran di pertemuan Anda;
  - (xii) desain, integrasi dan implementasi SAN; atau
  - (xiii) Implementasi siap-produksi atas Perangkat Lunak.

**9. Layanan untuk Imbalan Tambahan**

Jika Anda meminta Hitachi untuk memberikan:

- (i) salah satu dari layanan yang "dikecualikan" di Bagian 6 atau 8(c) dari Ketentuan WMS ini; atau
- (ii) Layanan Pemeliharaan dan Dukungan di luar jam pertanggung jawaban atau zona dukungan untuk Rencana dukungan Anda; atau
- (iii) kegiatan atau tugas lain apa pun, yang telah dinyatakan oleh Hitachi (dalam Ketentuan WMS ini atau di tempat lain) dapat dikenakan suatu imbalan tambahan; atau
- (iv) setiap Layanan lain yang secara wajar ditentukan oleh Hitachi sebagai "di luar ruang lingkup" Ketentuan WMS ini, Hitachi dapat, atas kebijakannya sendiri, menyetujui untuk memberikan Layanan yang relevan kepada Anda dengan tarif Hitachi yang berlaku pada saat itu atau atas dasar imbalan tetap yang

Professional Service. If You require a production ready implementation of Software or additional capabilities to the standard Installation Services, Hitachi may require You to enter a separate Statement of Work for those services and Hitachi will be entitled to charge You an additional fee based on Your requirements, and the Software and/or Equipment, subject to that Statement of Work. Hitachi will advise You of the applicable Fees for those Professional Services in advance.

- (c) Installation Services do not include:
- (i) physical siting of the Equipment;
  - (ii) all electrical work, including connection of the Equipment power supply to Your power supplies;
  - (iii) any operating system development and testing;
  - (iv) computer room planning services;
  - (v) performance tuning;
  - (vi) advanced operator training;
  - (vii) moves of any non-Hitachi equipment;
  - (viii) onsite standby beyond the storage system test phase;
  - (ix) de-installation of displaced equipment;
  - (x) installation of equipment outside of the hours of coverage under the applicable Plan;
  - (xi) attendance at Your meetings;
  - (xii) SAN design, integration and implementation; or
  - (xiii) Software production-ready implementation.

**9. Services for Additional Fees**

If You request Hitachi to provide:

- (i) any of the "excluded" services in Sections 6 or 8(c) of these WMS Terms; or
- (ii) any Maintenance and Support Services outside the coverage hours or support zone for Your support Plan;
- (iii) any other activities or tasks, which Hitachi has stated (in these WMS Terms or elsewhere) may be subject to an additional fee; or
- (iv) any other Services which Hitachi reasonably determines to be "out of scope" of these WMS Terms, Hitachi may, at its sole discretion, agree to provide the relevant Services to You at Hitachi's then current rates or on a quoted, fixed fee basis ("**Billable Services**").

ditawarkan (“Layanan yang Dapat Ditagih”).

**10. Pengaturan yang Tidak Sah dan Sertifikasi Ulang**

- (a) Anda tidak berhak untuk melakukan hal-hal berikut ini tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari Hitachi:
- (i) memindahkan atau menempatkan ulang bagian apa pun dari Peralatan (termasuk memindahkan piringan apa pun dari satu bagian Peralatan ke bagian lainnya); atau
  - (ii) mengizinkan pihak ketiga mana pun selain Personel atau perwakilan layanan resmi Hitachi (misalnya Mitra Layanan Hitachi) untuk melakukan pemeliharaan dan/atau dukungan apa pun pada Produk mana pun atau memperbaiki Produk mana pun.

Jika Anda melakukannya, Anda akan membatalkan hak Anda atas Layanan Jaminan, Pemeliharaan dan Dukungan sehubungan dengan Produk tersebut dan Anda akan perlu menjalani sertifikasi ulang atas Produk yang berlaku, untuk mengembalikan Produk ke Rencana Anda.

- (b) Anda tidak boleh menginstalasi Perangkat Lunak pada peralatan apa pun atau suatu *cloud* publik yang berlokasi di negara mana pun yang dilarang oleh hukum ekspor yang berlaku, pembatasan dan peraturan Departemen Perdagangan Amerika Serikat, Departemen Keuangan Amerika Serikat serta lembaga atau otoritas Amerika Serikat atau asing lainnya.
- (c) Jika Jaminan, Pemeliharaan dan/atau Layanan Dukungan Anda telah dibatalkan berdasarkan Bagian 10(a) atau (b) dari Ketentuan WMS ini atau jika Layanan Pemeliharaan dan Dukungan telah diakhiri berdasarkan Bagian 11 dari Ketentuan WMS ini dan Anda berkeinginan untuk mengembalikan Layanan Pemeliharaan dan Dukungan untuk semua atau sebagian dari Produk yang terkena dampak, Anda harus meminta agar Produk yang relevan disertifikasi ulang oleh Hitachi atau Mitra Layanannya, agar kewajiban Hitachi berdasarkan Ketentuan WMS ini terus berlaku untuknya. Hitachi akan membebankan kepada Anda tarif yang berlaku pada saat itu untuk sertifikasi ulang dan perbaikan lebih lanjut yang diperlukan untuk mengembalikan Produk yang terkena dampak ke kondisi operasional yang baik (keausan karena penggunaan yang normal dikecualikan).

**11. Pembaruan dan Pengakhiran Layanan Pemeliharaan dan Dukungan**

- (a) Tanpa membatasi hak-hak lain Hitachi berdasarkan Ketentuan WMS ini atau hukum yang berlaku, Hitachi mencadangkan haknya untuk mengakhiri

**10. Void Arrangements and Re-certification**

- (a) You are not entitled to do any of the following without Hitachi’s prior written consent:
- (i) move or relocate any part of the Equipment (including moving any disks from one item of Equipment to another); or
  - (ii) allow any third party other than Hitachi authorised service Personnel or representatives (e.g. Hitachi’s Service Partner) to perform any maintenance and/or support on any Product or repair any Product.

If You do so, You will void Your entitlement to Warranty, Maintenance and Support Services in respect of that Product and You will need to undergo re-certification of the applicable Product, to reinstate the Product to Your Plan.

- (b) You must not install Software on any equipment or a public cloud located in any countries that are prohibited by applicable export laws, restrictions and regulations of the U.S. Department of Commerce, the U.S. Department of Treasury and any other U.S. or foreign agency or authority.
- (c) If Your Warranty, Maintenance and/or Support Services have been voided under Sections 10(a) or (b) of these WMS Terms or if the Maintenance and Support Services have been terminated under Section 11 of these WMS Terms and You wish to reinstate the Maintenance and Support Services for all or part of the affected Product, You must have the relevant Product re-certified by Hitachi or its Service Partner, in order to have Hitachi’s obligations under these WMS Terms continue to apply to it. Hitachi will charge You its then current rates for re-certification and further repair necessary to restore the affected Product to good operating condition (normal wear and tear excepted).

**11. Renewal and Termination of Maintenance and Support Services**

- (a) Without limiting any of Hitachi’s other rights under these WMS Terms or applicable law, Hitachi

semua atau setiap Layanan Pemeliharaan dan Dukungan pada setiap waktu dengan pemberitahuan tertulis kepada Anda jika:

- (i) Anda mengalihkan Peralatan Anda atau Perangkat Lunak apa pun kepada orang atau entitas lain atau Anda dengan cara lain memindahkan Peralatan atau Perangkat Lunak mana pun dengan cara apa pun, tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari Hitachi;
- (ii) Peralatan atau Perangkat Lunak apa pun rusak karena kecelakaan, kelalaian atau penyalahgunaan oleh pihak lain mana pun selain Hitachi atau Personel layanan resminya, atau karena bencana alam, atau masuk ke dalam suatu lingkungan pengoperasian yang tidak layak, tidak dipasang atau dipelihara dengan baik oleh pihak lain mana pun selain Hitachi atau Mitra Layanannya;
- (iii) Peralatan atau Perangkat Lunak apa pun digunakan dengan suatu cara yang tidak dimaksudkan oleh Spesifikasi yang Diterbitkan atau dengan suatu cara di luar ruang lingkup hak berlisensi Anda dalam Perangkat Lunak;
- (iv) Anda telah memodifikasi Peralatan atau Perangkat Lunak apa pun dengan cara apa pun (termasuk setiap pelengkap atau penambahan yang tidak sah pada Peralatan atau Perangkat Lunak mana pun) tanpa persetujuan tertulis sebelumnya dari Hitachi;
- (v) Anda telah gagal untuk menyediakan dan memelihara suatu lingkungan operasional fisik yang layak untuk Produk, sebagaimana ditentukan oleh Hitachi (termasuk semua hal yang dirujuk dalam Bagian 6A(a)(iii) dari Ketentuan WMS ini); atau
- (vi) apabila Anda telah melanggar Hak KI Hitachi mana pun terkait dengan Materi Pemeliharaan, Produk Kerja atau Perangkat Lunak apa pun.

Setiap pemberitahuan untuk mengakhiri suatu Layanan Pemeliharaan dan Dukungan tunggal harus mencantumkan Layanan spesifik yang akan diakhiri. Jika, menurut pendapat wajar Hitachi, pengakhiran suatu Layanan Pemeliharaan dan Dukungan tunggal secara merugikan memengaruhi kemampuan Hitachi untuk memberikan Layanan lain kepada Anda, maka Hitachi dapat, atas kebijakannya sendiri, mengakhiri Layanan lainnya ini.

- (b) Tunduk kepada hak Hitachi untuk pengakhiran dan

reserves the right to terminate all or any of the Maintenance and Support Services at any time by written notice to You if:

- (i) You transfer Your Equipment or any Software to another person or entity or otherwise You relocate the Equipment or any Software in any way, without Hitachi's prior written consent;
- (ii) the Equipment or any Software is damaged by accident, neglect or abuse by any party other than Hitachi or its authorised service Personnel, or by natural disaster, or subjected to an unsuitable operating environment, not properly installed or maintained by any party other than Hitachi or its Service Partner;
- (iii) the Equipment or any Software is used in a manner not contemplated by the Published Specifications or in a manner which is outside the scope of Your licensed rights in the Software;
- (iv) You have modified the Equipment or any Software in any way (including any unauthorized attachments or additions to the Equipment or any Software) without Hitachi's prior written consent;
- (v) You have failed to provide and maintain a suitable physical operating environment for Products, as specified by Hitachi (including all items referred to in Section 6A(a)(iii) of these WMS Terms); or
- (vi) where You have infringed any of Hitachi's IP Rights with respect to any Maintenance Material, Work Product or Software.

Any notice to terminate a single Maintenance and Support Service must identify the specific Service item to be terminated. If, in Hitachi's reasonable opinion, the termination of a single Maintenance and Support Service adversely affects Hitachi's ability to provide other Services to You, then Hitachi may, in its sole discretion, terminate these other Services.

- (b) Subject to Hitachi's rights of termination and

penangguhan berdasarkan Perjanjian dan hukum yang berlaku, Hitachi akan memberikan kepada Anda Layanan Pemeliharaan dan Dukungan untuk Produk selama Periode Layanan, dengan ketentuan bahwa Anda telah membayar kepada Hitachi atau Mitra Hitachi (sebagaimana berlaku) Imbalan untuk layanan tersebut secara penuh. Jangka waktu awal untuk Layanan Pemeliharaan dan Dukungan yang telah Anda beli tidak akan dapat dibatalkan dan Imbalan yang berlaku untuk jangka waktu tersebut tidak akan dapat dikembalikan, kecuali jika dinyatakan secara lain dalam Penawaran Hitachi atau Mitra Hitachi yang diterima oleh Anda (sebagaimana berlaku) atau sebagaimana disepakati dan dinyatakan lain dalam Pesanan.

(c) Hitachi akan melakukan upaya terbaik untuk mengirimkan kepada Anda suatu Pemberitahuan Pembaruan sekurang-kurangnya enam puluh (60) hari sebelum berakhirnya jangka waktu awal atau jangka waktu pembaruan yang berlaku pada saat itu dari pasokan yang berlaku (mana pun yang berlaku). Tunduk kepada kedua hal berikut: (i) penerimaan Pemberitahuan Pembaruan Anda; dan (ii) pembayaran penuh Anda atas Imbalan yang berlaku paling lambat pada akhir Periode Pemberitahuan Pembaruan, Layanan Pemeliharaan dan Dukungan akan diperbarui untuk periode yang berlaku dan Imbalan yang tercantum dalam Pemberitahuan Pembaruan. Pemberian Pemberitahuan Pembaruan oleh Hitachi tidak mewajibkan Anda untuk memperbarui Layanan Pemeliharaan dan Dukungan. Namun, jika Anda tidak memperpanjang Layanan Pemeliharaan dan Dukungan, setiap pengembalian ke keadaan semula atas Layanan Pemeliharaan dan Dukungan berikutnya dapat dikenai suatu imbalan pengembalian ke keadaan semula (berdasarkan tarif Hitachi yang berlaku pada saat itu untuk pengembalian ke keadaan semula pada saat itu), di samping imbalan bulanan yang berlaku pada saat itu untuk Layanan tersebut.

(d) Tunduk kepada Bagian 11 (c) dari Ketentuan ini: (a) jika Pemberitahuan Pembaruan berkaitan dengan Perangkat Lunak yang dilisensikan kepada Anda pada suatu lisensi yang berbasis jangka waktu, Layanan Pemeliharaan dan Dukungan untuk Perangkat Lunak tersebut akan diperbarui bersamaan dengan pembaruan dari periode lisensi berbasis jangka waktu; dan (b) Layanan Pemeliharaan dan Dukungan untuk Perangkat Lunak yang dilisensikan kepada Anda secara terus-menerus akan diperbarui untuk periode sebagaimana ditetapkan dalam Pemberitahuan Pembaruan yang berlaku.

(e) Jika Layanan Pemeliharaan dan Dukungan apa pun dihentikan atau tidak diperbarui, hak, lisensi, dan hak istimewa Anda berdasarkan Ketentuan WMS ini berakhir dan Anda harus mematuhi arahan

suspension under the Agreement and applicable law, Hitachi will provide You with Maintenance and Support Services on the Products during the Service Period, provided You have paid Hitachi or the Hitachi Partner (as applicable) the Fees for such services in full. The initial term for Maintenance and Support Services that You have purchased will be non-cancellable and the applicable Fees for that term will be non-refundable, unless stated otherwise in the Hitachi or Hitachi Partner Quote accepted by You (as applicable) or as otherwise agreed and stated in the Order.

(c) Hitachi will use best efforts to send You a Renewal Notification at least sixty (60) days prior to the expiration of the initial term or then-current renewal term of the applicable supply (whichever is the case). Subject to both Your: (i) acceptance of the Renewal Notification; and (ii) payment in full of the applicable Fees by no later than the end of the Renewal Notification Period, the Maintenance and Support Services will be renewed for the applicable period and Fees stated in the Renewal Notification. Hitachi's issue of a Renewal Notification does not obligate You to renew Maintenance and Support Services. However, if You do not renew Maintenance and Support Services, any subsequent reinstatement of Maintenance and Support Services may be subject to a reinstatement fee (based on Hitachi's then-current rates for reinstatement at the time), in addition to the then current monthly fee for such Services.

(d) Subject to Section 11(c) of these Terms: (a) if the Renewal Notification relates to Software that is licensed to You on a term-based license, Maintenance and Support Services for that Software will be renewed concurrently with the renewal of the term-based license period; and (b) Maintenance and Support Services for Software that is licensed to You on a perpetual basis will be renewed for the period set out in the applicable Renewal Notification.

(e) If any Maintenance and Support Services are terminated or are not renewed, Your rights, licenses and privileges under these WMS Terms terminate and You must comply with Hitachi's

Hitachi untuk menghapus dan memusnahkan semua informasi hak milik dan rahasia Hitachi yang dimiliki atau dikendalikan oleh Anda, atau untuk mengembalikan materi dan barang tersebut kepada Hitachi dengan biaya Anda dan dalam hal apa pun, Anda tidak akan menggunakan barang yang berada dalam penguasaan atau kendali Anda. Selain itu, Anda tidak akan dibebaskan dari kewajiban pembayaran Anda dan setiap pembayaran yang jatuh tempo kepada Hitachi akan harus segera dibayarkan. Tidak ada satu pun Pihak yang dianggap telah menyampingkan setiap haknya yang telah ada.

**12. Dukungan Perangkat Lunak Terkini dan yang Telah Digantikan**

(a) Tunduk kepada Ketentuan WMS ini dan dengan ketentuan tambahan bahwa Anda memiliki pertanggung jawaban dukungan yang sah dan telah membayar secara penuh kepada Hitachi semua Imbalan yang berlaku, Hitachi akan memberikan dukungan (seperti yang didefinisikan di bawah) berdasarkan (i) waktu sejak suatu Versi pada awalnya dirilis ("**Berbasis waktu**"), atau (ii) Versi ("**Berbasis versi**").

(i) Akhir Dukungan Normal untuk produk usang berbasis waktu yang tercantum pada [matriks siklus hidup dukungan Berbasis waktu Hitachi Vantara](https://knowledge.hitachivantara.com/Support-Information/More-Info/Time-Based-Support-Lifecycle-Matrix) yang berlokasi di [https://knowledge.hitachivantara.com/Support-Information/More-Info/Time Based Support Lifecycle Matrix](https://knowledge.hitachivantara.com/Support-Information/More-Info/Time-Based-Support-Lifecycle-Matrix):

- Hitachi akan memberikan Dukungan Normal untuk jangka waktu tidak lebih dari 18 bulan sejak tanggal rilis. Jika usia dari suatu rilis Perangkat Lunak melebihi 18 bulan, maka Hitachi akan memberikan Dukungan Terbatas (seperti yang didefinisikan di bawah) untuk suatu periode dua belas (12) bulan setelah berakhirnya periode Dukungan Normal.
- Hitachi tidak memberikan dukungan melewati 30 bulan untuk Perangkat Lunak pada [matriks siklus hidup dukungan Berbasis waktu Hitachi Vantara](https://knowledge.hitachivantara.com/Support-Information/More-Info/Time-Based-Support-Lifecycle-Matrix).

(ii) Akhir Dukungan Normal untuk produk usang Berbasis versi (semua produk yang tidak tercantum dalam matriks Berbasis waktu):

- Hitachi akan memberikan Dukungan Normal (seperti yang didefinisikan di bawah) untuk Versi utama

directions to either remove and destroy all Hitachi proprietary and confidential information in Your possession or control, or to return such material and items to Hitachi at Your cost and in any case, You will not use any such items in Your possession or control. Furthermore, You will not be relieved from Your payment obligations and any money due to Hitachi will become immediately payable. Neither Party is deemed to have waived any of its existing rights.

**12. Current and Superseded Software Support**

(a) Subject to these WMS Terms and further provided that You have valid support coverage and have paid Hitachi all applicable Fees in full, Hitachi will provide support (as defined below) based on either (i) the time since a Version was initially released ("**Time-based**"), or (ii) the Version ("**Version-based**").

(i) End of Normal Support for time-based obsolescence products listed on the [Hitachi Vantara Time-based support lifecycle matrix](https://knowledge.hitachivantara.com/Support-Information/More-Info/Time-Based-Support-Lifecycle-Matrix) located at [https://knowledge.hitachivantara.com/Support-Information/More-Info/Time Based Support Lifecycle Matrix](https://knowledge.hitachivantara.com/Support-Information/More-Info/Time-Based-Support-Lifecycle-Matrix):

- Hitachi will provide Normal Support for a period no longer than 18 months from the date of release. If a release of Software is older than 18 months, then Hitachi will provide Limited Support (as defined below) for a twelve (12) month period following the end of Normal Support period.
- Hitachi does not provide support past 30 months for Software on the [Hitachi Vantara Time-based support lifecycle matrix](https://knowledge.hitachivantara.com/Support-Information/More-Info/Time-Based-Support-Lifecycle-Matrix).

(ii) End of Normal Support for Version-based obsolescence products (all products not listed in the Time-based matrix):

- Hitachi will provide Normal Support (as defined below) for the current major Version and one prior Version of the

terkini dan satu Versi Perangkat Lunak sebelumnya. Jika usia dari suatu rilis Perangkat Lunak melebihi satu Versi sebelumnya dari Versi saat ini, maka Hitachi akan memberikan Dukungan Terbatas (sebagaimana didefinisikan di bawah) untuk suatu jangka waktu dua belas (12) bulan setelah ketersediaan umum Versi saat ini. Hitachi tidak memberikan dukungan untuk rilis Perangkat Lunak yang usianya melebihi dua Versi sebelumnya dari Versi saat ini.

- Untuk Perangkat Lunak Berbasis versi tertentu, Hitachi akan memberikan dukungan seperti yang dijelaskan di <https://support.pentaho.com/hc/en-us/articles/205789159-Pentaho-Product-End-of-Life>.

Software. If a release of Software is older than one prior Version from the current Version, then Hitachi will provide Limited Support (as defined below) for a twelve (12) month period following the general availability of the current Version. Hitachi does not provide support for Software releases that are older than two prior Versions of the current Version.

- For certain Version-based Software Hitachi will provide support as described at <https://support.pentaho.com/hc/en-us/articles/205789159-Pentaho-Product-End-of-Life>.

(b) **“Dukungan Normal”** berarti pengembangan dan penyediaan Paket Layanan, Pemutakhiran, dan *Patches* serta Perbaikan yang diperlukan untuk memelihara Perangkat Lunak ini agar berada dalam kesesuaian substansial dengan Spesifikasi yang Diterbitkan.

(c) **“Dukungan Terbatas”** berarti penyediaan Paket Layanan yang ada, dan *Patches* dan Perbaikan yang ada yang diperlukan untuk memelihara Perangkat Lunak ini agar berada dalam kesesuaian substansial dengan Spesifikasi yang Diterbitkan. Hitachi tidak memberikan dukungan untuk rilis Perangkat Lunak yang usianya melebihi dua Versi sebelumnya dari Versi saat ini.

(d) Hitachi dapat menolak untuk memasok *Patches* dan Perbaikan untuk Perangkat Lunak kepada Anda jika Anda seharusnya dapat menyelesaikan masalah atau Kecacatan dengan meningkatkan ke Pemutakhiran terbaru dari Versi saat ini.

**13. Produk yang Tunduk kepada Pengumuman Akhir Hidup**

(a) Persyaratan berikut ini berlaku untuk semua Produk bermerek Hitachi, kecuali jika Hitachi telah menentukan lain dalam komunikasi EOL di <https://www.hitachivantara.com/en-us/pdf/datasheet/support-services-end-of-life-policy.pdf> (**“Situs Web EOSL”**). Silakan merujuk juga ke pusat kontak dukungan Hitachi lokal Anda untuk kebijakan tambahan apa pun, yang mungkin berlaku untuk Produk EOSL di negara atau wilayah Anda.

(b) Kewajiban Hitachi untuk memberikan Layanan sesuai dengan Ketentuan WMS untuk Produk yang

(b) **“Normal Support”** means the development and provision of Service Packs, Updates and Patches and Fixes necessary to maintain the Software in substantial conformance with the Published Specifications.

(c) **“Limited Support”** means the provision of existing Service Packs, and existing Patches and Fixes necessary to maintain the Software in substantial conformance with the Published Specifications. Hitachi does not provide support for Software releases that are older than two prior Versions of the current Version.

(d) Hitachi may refuse to supply You with Patches and Fixes for Software if You could have solved the problem or Defect by upgrading to the latest Update of the current Version.

**13. Products Subject to End of Life Announcements**

(a) The following terms apply to all Hitachi-branded Products, unless Hitachi has specified otherwise in its EOL communications at <https://www.hitachivantara.com/en-us/pdf/datasheet/support-services-end-of-life-policy.pdf> (**“EOSL Website”**). Please also refer to Your local Hitachi support contact center for any additional policies, which may apply to EOSL Products in Your country or region.

(b) Hitachi’s obligations to provide Services in

telah diumumkan sebagai "Akhir Hidup" atau "EOSL" ("**Kewajiban Layanan EOSL**") akan berakhir lima (5) tahun sejak Tanggal Penarikan dari Penjualan (namun, harap dicatat bahwa beberapa Produk, seperti server dan rak, mungkin memiliki suatu periode yang berbeda yang akan berlaku, misalnya 3 tahun dan Anda harus mengonfirmasi periode yang berlaku dari Kewajiban Layanan EOL di Situs Web EOSL). Hitachi akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk memberikan kepada Anda pengumuman EOSL untuk suatu Produk setidaknya pemberitahuan tiga (3) bulan sebelumnya atas Tanggal Penarikan dari Penjualan.

(c) Untuk Produk yang telah diumumkan sebagai "Akhir Hidup Layanan" atau "EOSL", Hitachi dapat atas kebijakannya sendiri, menyediakan Layanan Pemeliharaan dan Dukungan sesuai dengan Ketentuan WMS ini berdasarkan dukungan "upaya terbaik" (seperti dijelaskan dalam Bagian 13)(e) di bawah) dan selanjutnya dikenakan kenaikan dua puluh (20) % pada imbalan bulanan yang harus Anda bayar untuk Layanan Pemeliharaan dan Dukungan. Hitachi akan menyediakan Pemeliharaan dan Dukungan untuk Anda untuk jangka waktu hingga maksimal dua belas (12) bulan sejak tanggal pengumuman EOSL ("**Periode Dukungan yang Diperpanjang**"). Hitachi berhak untuk tidak menyediakan Layanan Pemeliharaan dan Dukungan, atau untuk membatalkan semua atau sebagian dari pengaturan dukungan pada setiap waktu selama Periode Dukungan yang Diperpanjang, karena kurangnya ketersediaan suku cadang.

(d) Salah satu Pihak dapat menghentikan pasokan Layanan Pemeliharaan dan Dukungan sebagaimana dimaksud dalam Bagian 13(e) di bawah ini tanpa tanggung jawab kepada Pihak lainnya dengan memberikan pemberitahuan tertulis sekurang-kurangnya tiga puluh (30) hari sebelumnya.

(e) Ketentuan untuk dukungan "upaya terbaik" dari Hitachi:

(i) Anda akan tetap memenuhi syarat untuk perbaikan Peralatan melalui penggantian suku cadang, di mana Hitachi akan melakukan upaya yang wajar secara komersial untuk mempertahankan pasokan suku cadang yang memadai, namun tidak ada jaminan bahwa suku cadang akan tersedia.

(ii) Tidak akan ada fitur atau fungsi Perangkat Lunak lebih lanjut yang ditambahkan kepada Produk EOL dan Anda tidak akan menerima *Patches* dan Perbaikan lebih lanjut, Paket Layanan atau Pemutakhiran. Hitachi akan memberikan dukungan Perangkat Lunak sebaik mungkin sesuai dengan kemampuannya, dengan sumber daya

accordance with these WMS Terms for Products that have been announced as "End of Life" or "EOSL" ("**EOSL Service Obligations**") will expire five (5) years from the Withdraw from Sale Date (however, please note that some Products, such as servers and racks, may have a different period that will apply, e.g. 3 years and You should confirm the applicable period of the EOL Service Obligations at the EOSL Website). Hitachi will use commercially reasonable efforts to provide You with the EOSL announcement for a Product at least three (3) months' prior notice of the Withdraw from Sale Date.

(c) For Products that have been announced to be "End of Service Life" or "EOSL", Hitachi may at its discretion, provide Maintenance and Support Services in accordance with these WMS Terms on a "best efforts" support basis (as described in Section 13(e) below) and further subject to a twenty (20) % increase on the monthly fees payable by You for the Maintenance and Support Services. Hitachi will make Maintenance and Support available to You for a period of up to a maximum of twelve (12) months from the date of the EOSL announcement ("**Extended Support Period**"). Hitachi reserves the right to not supply the Maintenance and Support Services, or otherwise to cancel all or any part of the support arrangements at any time during the Extended Support Period, due to lack of parts availability.

(d) Either Party may terminate the supply of Maintenance and Support Services referred to in Section 13(e) below without liability to the other by providing no less than thirty (30) days prior written notice.

(e) Terms for "best effort" support from Hitachi:

(i) You will remain eligible for Equipment repairs by means of spare parts replacement, whereby Hitachi will make commercially reasonable efforts to maintain adequate spare parts supply, though there is no guarantee that spare parts will be available.

(ii) There will be no further Software features or functions added to the EOL Products and You will not receive any further Patches and Fixes, Service Packs or Updates. Hitachi will provide Software support to the best of its ability, with the



yang tersedia baginya.

- (iii) Dukungan teknis tidak lagi tersedia untuk Produk EOL setelah tanggal EOSL mereka.
- (iv) Dukungan upaya terbaik dapat dibatalkan atau diakhiri oleh Hitachi atas kebijakannya sendiri, terlepas dari tanggal yang dipublikasikan, sesuai dengan Bagian 13 ini.

**14. Materi Pemeliharaan**

- (a) Hitachi dapat menyimpan Materi Pemeliharaan dalam Produk atau di tempat lain di tempat Anda untuk kenyamanan. Hanya Hitachi atau Personel Mitra Layanan Hitachi yang akan diizinkan untuk menggunakan Materi Pemeliharaan.
- (b) Materi Pemeliharaan akan selalu menjadi milik Hitachi secara penuh dan eksklusif dan sepanjang yang berlaku penuh, akan dicakup sebagai KI Hitachi sebagaimana didefinisikan berdasarkan Perjanjian, dan Anda tidak mendapatkan hak lisensi apa pun. Tanpa membatasi kewajiban Anda berdasarkan Perjanjian, Anda tidak boleh menggunakan, mengakses, memodifikasi, menyalin, atau memindahkan Materi Pemeliharaan atau mengizinkan orang lain untuk melakukannya dan harus mengembalikan atau memperbolehkan Hitachi untuk membongkar Materi Pemeliharaan atas permintaan Hitachi atau setelah pengakhiran Layanan Pemeliharaan dan Dukungan.
- (c) Manual pengguna yang digunakan untuk Peralatan yang memenuhi syarat yang dapat diperbaiki sendiri tidak dianggap sebagai Materi Perawatan.

**15. Kemampuan Pengalihan Layanan**

Anda setuju bahwa:

- (a) Hitachi tidak memiliki kewajiban kepada Anda untuk Produk atau Perangkat Lunak apa pun yang dibeli dari suatu sumber selain Hitachi atau Mitra Hitachi.
- (b) Anda tidak boleh mengalihkan atau memindahkan segala jaminan, pemeliharaan dan/atau pengaturan dukungan dengan Hitachi kepada pihak ketiga mana pun tanpa persetujuan tertulis dari Hitachi. Dengan tidak adanya persetujuan tersebut, Hitachi tidak akan berkewajiban untuk melaksanakan Layanan Pemeliharaan dan Dukungan apa pun untuk penerima pengalihan.
- (c) Dalam keadaan-keadaan ketika Hitachi memasok suatu Produk Pihak Ketiga kepada Anda, Hitachi dapat mensyaratkan Anda untuk mendapatkan layanan dukungan untuk Produk Pihak Ketiga langsung dari vendor Produk Pihak Ketiga.

resources available to it.

- (iii) Engineering support is no longer available for EOL Products after their EOSL date.
- (iv) Best effort support may be cancelled or terminated by Hitachi at its discretion, regardless of published dates, in accordance with this Section 13.

**14. Maintenance Material**

- (a) Hitachi may store Maintenance Material within the Products or elsewhere on Your premises for convenience. Only Hitachi or a Hitachi Service Partner Personnel will be authorized to use the Maintenance Material.
- (b) Maintenance Material will always remain Hitachi's sole and exclusive property and to the full extent applicable, will be covered as Hitachi IP as defined under the Agreement, and You do not get any licensed rights. Without limiting Your obligations under the Agreement, You must not use, access, modify, copy or relocate the Maintenance Material or allow any other person to do so and must return or allow Hitachi to de-install it upon Hitachi's demand or upon the termination of the Maintenance and Support Services.
- (c) User manuals utilized for self-serviceable eligible Equipment are not considered Maintenance Materials.

**15. Transferability of Services**

You agree that:

- (a) Hitachi has no obligation to You for Product or any Software purchased from a source other than Hitachi or a Hitachi Partner.
- (b) You must not assign or transfer any warranty, maintenance and/or support arrangement with Hitachi to any third party without the prior written consent of Hitachi. In the absence of such consent, Hitachi will have no obligation to perform any Maintenance and Support Services for the transferee.
- (c) In cases where Hitachi supplies a Third-Party Product to You, Hitachi may require You to obtain

**16. Tanggung Jawab Pelanggan**

- (a) Untuk membantu Hitachi dalam menyediakan Layanan kepada Anda, Anda harus memberi Hitachi, Mitra Layanan Hitachi dan masing-masing Personelnya akses cepat ke tempat Anda, peralatan komputer (termasuk akses jarak jauh), ruang kerja yang memadai, fasilitas, Personel, teknologi, data, informasi atau materi lain yang secara wajar diperlukan dari waktu ke waktu. Jika Anda tidak dapat memberikan akses yang diperlukan, Hitachi mungkin tidak dapat memberikan Layanan yang berlaku kepada Anda.
- (b) Anda bertanggung jawab atas jaringan nirkabel, gelombang mikro, kabel, fisik atau jaringan data fisik lainnya. Anda bertanggung jawab untuk mengelola dan menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan integritas jaringan termasuk implementasi fisik, kualitas sinyal, ketersediaan, identitas dan akses, dan kemampuan terkait.
- (c) Tanpa membatasi Bagian 16(a) atau 16(b) dari Ketentuan WMS ini atau ketentuan Pernyataan Kerja apa pun yang berlaku, jika Hitachi meminta, Anda akan menugaskan orang(-orang) yang memiliki kualifikasi yang sesuai untuk menjadi perwakilan(-perwakilan) Anda untuk penerimaan Layanan dan untuk berkomunikasi dengan Hitachi mengenai semua hal yang berkaitan dengan Layanan, dan Hitachi akan berhak untuk menganggap bahwa tindakan, perilaku dan keputusan orang(-orang) tersebut diizinkan oleh, dan mengikat Anda.
- (d) Untuk Produk Data Besar, Anda berhak atas jumlah Narahubung Dukungan yang Ditunjuk dengan bergantung pada tingkat Layanan Pemeliharaan dan Dukungan yang dibeli dari Hitachi. Anda dapat mengubah kontak-kontak tersebut dengan memberikan pemberitahuan tertulis sebelumnya kepada Hitachi sekurang-kurangnya dua (2) minggu sebelumnya dan dapat menambah jumlah Narahubung Dukungan yang Ditunjuk dengan membayar suatu imbalan tambahan kepada Hitachi. Hanya seorang Narahubung Dukungan yang Ditunjuk yang berhak mengakses Portal Dukungan Hitachi. Setiap Narahubung Dukungan yang Ditunjuk harus memiliki akses administratif penuh ke semua fail, sistem fail dan basis data yang diperlukan untuk pengoperasian Produk Data Besar. Narahubung Dukungan yang Ditunjuk tidak boleh meneruskan permintaan dari pihak lain dan harus dapat bertindak sebagai kontak utama untuk setiap masalah Layanan Pemeliharaan dan Dukungan. Setiap Narahubung Dukungan yang Ditunjuk dapat mengakses "Basis Pengetahuan" daring Hitachi melalui Portal Dukungan Hitachi. Narahubung Dukungan yang Ditunjuk harus dilatih melalui kursus pelatihan yang disediakan oleh Hitachi kepada Anda untuk Produk Data Besar secara daring atau secara langsung untuk suatu

support services for the Third-Party Product directly from the vendor of the Third Party Product.

**16. Customer Responsibilities**

- (a) To assist Hitachi to provide You with Services, You must provide Hitachi, Hitachi Service Partners and their respective Personnel with prompt access to Your premises, computer equipment (including remote access), adequate working space, facilities, Personnel, technology, data, information or other materials that are reasonably required from time to time. If You cannot provide required access, Hitachi may be unable to provide you with the applicable Services.
- (b) You are responsible for the wireless, microwave, cable, physical or other physical data networks. You are responsible for managing and resolving issues related to the integrity of the network including physical implementation, signal quality, availability, identity and access, and related capabilities.
- (c) Without limiting Sections 16(a) or 16(b) of these WMS Terms or the terms of any applicable Statement of Work, if Hitachi requests, You will assign an appropriately qualified person(s) to be Your representative(s) for the receipt of the Services and to communicate with Hitachi on all Service-related matters, and Hitachi will be entitled to assume that the acts, conduct and decisions of such person(s) are authorized by, and are binding on You.
- (d) For Big Data Products, You are entitled to the number of Named Support Contacts depending on the level of Maintenance and Support Services purchased from Hitachi. You may change such contacts by providing no less than two (2) weeks' prior written notice to Hitachi and may increase Your number of Named Support Contacts by paying Hitachi an additional fee. Only a Named Support Contact is entitled to access the Hitachi Support Portal. Each Named Support Contact must have full administrative access to all files, file systems and databases required for the operation of the Big Data Products. Named Support Contacts may not forward requests from other parties and must be able to act as the primary contact for any Maintenance and Support Services issues. Each Named Support Contact may access Hitachi's online "Knowledge Base" through the Hitachi Support Portal. Named Support Contacts must be trained via training courses provided by Hitachi to You for the Big Data Products online or in person for a public group of attendees or on a custom basis.

kelompok peserta publik atau dibuat secara khusus.

- (e) Anda memegang tanggung jawab untuk data Anda dan pengendalian akses teknis, logis dan fisik ke data Anda. Anda harus memastikan bahwa, sebelum dihapus oleh atau dikembalikan kepada Hitachi dengan alasan apa pun, semua data telah dihapus dari setiap Produk atau aset Hitachi. Hitachi tidak bertanggung jawab atas data yang tersisa pada setiap Produk atau aset Hitachi yang telah dihapus oleh atau dikembalikan kepada Hitachi dan Anda setuju untuk membela, mengganti rugi dan membebaskan Hitachi dari dan terhadap setiap dan semua kerugian, kerusakan, tanggung jawab, putusan, penyelesaian, biaya dan pengeluaran lainnya (termasuk imbalan hukum yang wajar) yang dikeluarkan oleh Hitachi karena kegagalan Anda untuk mematuhi sub-bagian (e) ini.

**17. Tanggung Jawab untuk Keterlambatan dan Kegagalan Layanan**

- (a) Jika Hitachi atau Personelnya gagal untuk melakukan, atau terlambat dalam melaksanakan layanan apa pun atau kewajiban lain yang dipersyaratkan berdasarkan Ketentuan WMS ini, Hitachi tidak akan bertanggung jawab kepada Anda atas kegagalan atau non-pelaksanaan tersebut (termasuk konsekuensi apa pun berdasarkan Perjanjian), sepanjang kegagalan atau non-pelaksanaan tersebut disebabkan oleh tindakan atau kelalaian Anda, atau tindakan atau kelalaian Personel Anda atau setiap orang lain yang bertindak atas nama Anda.
- (b) Dalam keadaan apa pun, Anda setuju untuk mengambil semua langkah dan tindakan yang tersedia bagi Anda untuk memitigasi dan meminimalisir kerugian, biaya dan kerusakan yang timbul dari kegagalan atau non-pelaksanaan Hitachi, terlepas dari sifat dan jangkauan kontribusi Anda.

**18. Istilah yang Didefinisikan**

**Afiliasi:** sehubungan dengan suatu Pihak, berarti suatu entitas bisnis yang dikendalikan oleh, mengendalikan atau di bawah kendali yang sama dari Pihak tersebut, di mana "kendali" berarti memiliki atau mengendalikan mayoritas (lebih dari 50%) hak suara, baik langsung maupun tidak langsung, atau, jika tidak ada saham dengan hak suara, menguasai, baik langsung maupun tidak langsung, kekuasaan untuk mengarahkan atau meminta diarahkannya manajemen dan kebijakan dari entitas tersebut. Dalam hal Hitachi, Afiliasi juga berarti Hitachi Limited., dan setiap entitas usaha yang dikendalikan oleh Hitachi Limited. Namun, Afiliasi tidak termasuk distributor, penjual kembali, penyedia layanan independen atau penyedia layanan resmi Hitachi.

**Perangkat Lunak Berbasis Array:** fitur dan fungsi yang diaktifkan dengan kunci lisensi yang tertanam dalam Perangkat Lunak Pengoperasian, tetapi tidak disyaratkan untuk mengoperasikan Peralatan.

- (e) You retain responsibility for Your data and technical, logical and physical access controls to Your data. You must ensure that, prior to removal by or return to Hitachi for any reason, all data is removed from any Product or Hitachi property. Hitachi takes no responsibility for data remaining on any Product or Hitachi property that is removed by or returned to Hitachi and You agree to defend, indemnify and hold Hitachi harmless from and against any and all losses, damages, liabilities, judgments, settlements, costs and other expenses (including reasonable legal fees) that Hitachi incurs because of Your failure to comply with this subsection (e).

**17. Liability for Service Delays and Failures**

- (a) If Hitachi or its Personnel fail to perform, or delays in the performance of any service or other obligation required of Hitachi hereunder, Hitachi will not be liable to You for the failure or non-performance (including any consequences under the Agreement), to the extent that such failure or non-performance is caused by Your act or omission, or the act or omission of Your Personnel or any other person acting on Your behalf.
- (b) In any event, You agree to take all steps and measures available to You to mitigate and minimize the losses, costs and damages arising from such failure or non-performance of Hitachi, irrespective of the nature and extent of Your contribution.

**18. Defined Terms**

**Affiliate:** in relation to a Party, means a business entity controlled by, controlling or under common control of such Party, where "control" means owning or controlling the majority (more than 50%) of the voting rights, either directly or indirectly, or, if no voting stock exists, possessing, directly or indirectly, the power to direct or cause the direction of the management and policies of the concerned entity. In the case of Hitachi, Affiliate also means Hitachi, Limited., and any business entity controlled by Hitachi, Limited. However, Affiliate does not include Hitachi's distributors, resellers, independent service providers or authorized service providers.

**Array Based Software:** license key enabled features and functionality embedded in the Operating Software, but not

**ASP:** Penyedia Layanan Resmi, yang disertifikasi dan diizinkan untuk menyediakan Layanan Pemeliharaan dan Dukungan berdasarkan suatu kontrak terpisah yang Anda tanda tangani langsung dengan ASP, di mana Hitachi bukan merupakan suatu pihak.

**Produk Data Besar:** edisi perusahaan komersial perangkat lunak integrasi data dan analisis bisnis Pentaho™ yang disediakan oleh Hitachi dari waktu ke waktu.

**Layanan yang Dapat Ditagih:** Layanan di luar atau dikecualikan dari ruang lingkup Layanan Pemeliharaan dan Dukungan yang dijelaskan dalam Ketentuan WMS ini.

**Versi Saat Ini:** Versi terbaru dari Perangkat Lunak yang tersedia secara umum yang dirilis oleh Hitachi.

**Kecacatan:** suatu keadaan di mana suatu Produk tidak secara substansial sesuai dengan Spesifikasi yang Diterbitkan. "Cacat" memiliki arti yang sesuai.

**Titik Pengiriman:** pusat distribusi Produk Hitachi atau lokasi lain untuk pengiriman Produk, sebagaimana ditunjuk oleh Hitachi.

**Dokumentasi:** manual pengguna atau teknis, materi pelatihan, spesifikasi, atau dokumentasi lain yang berlaku untuk Perangkat Lunak atau Layanan *Remote Ops* Hitachi yang disediakan oleh Hitachi.

**Akhir Hidup atau EOL:** dalam hal Hitachi mengumumkan bahwa suatu Produk tidak lagi diproduksi dan akan ditarik dari penjualan, setelah mana Produk tersebut tidak lagi tersedia secara umum untuk pembelian.

**Akhir Hidup Layanan atau EOSL:** dalam hal Hitachi mengumumkan tanggal terakhir di mana suatu Produk yang dihentikan memenuhi syarat untuk Layanan. Hitachi dapat mempublikasikan tanggal EOSL untuk Produk secara daring – merujuk kepada <https://www.hitachivantara.com/en-us/pdf/datasheet/support-services-end-of-life-policy.pdf>.

**Perubahan Teknis:** modifikasi desain atau perubahan perangkat lunak yang dilakukan untuk meningkatkan fungsionalitas dan kinerja operasional Peralatan. Perubahan Teknis biasanya dikembangkan dan dirilis oleh produsen Peralatan.

**Peralatan:** perangkat keras komputer, perangkat penyimpanan, peralatan jaringan, sensor, kamera dan/atau setiap peralatan berwujud lainnya, perangkat, aksesoris, dan barang-barang dengan jenis apa pun.

**Unit yang Dapat Diganti Lapangan atau FRU:** suatu sub-perakitan komponen Peralatan yang disegel di pabrik dan tunduk kepada penggantian sebagai suatu unit tersendiri di situs Anda.

**Praktik Industri yang Baik:** setiap saat, pelaksanaan tingkat perawatan dan keterampilan yang dengan wajar dan normal diharapkan pada saat itu dari suatu penyedia atau pemasok yang terampil dan berpengalaman kepada suatu pelanggan seperti Anda untuk produk dan layanan yang serupa dengan Produk dan Layanan berdasarkan syarat dan ketentuan yang serupa untuk harga yang serupa, sementara berusaha untuk memenuhi kewajiban kontraknya sesuai dengan hukum yang berlaku.

**Mitra Layanan Hitachi:** memiliki makna yang ditetapkan dalam Bagian 3.

**Portal Dukungan Hitachi:** portal daring melalui mana Hitachi menawarkan informasi dan pemberitahuan tentang Layanan dan Dukungan Pemeliharaan dan Versi serta semua pemutakhiran dan penggantian daripadanya.

**Mitra Hitachi:** suatu penjual kembali atau distributor resmi

required to operate the Equipment.

**ASPs:** Authorized Service Providers, which are certified and authorized to provide Maintenance and Support Services under a separate contract that You enter directly with the ASP, and to which Hitachi is not a party.

**Big Data Product:** the commercial enterprise edition of the Pentaho™ data integration and business analytics software that Hitachi makes available from time to time.

**Billable Services:** Services outside or excluded from the scope of the Maintenance and Support Services described within these WMS Terms.

**Current Version:** the latest generally available Version of the Software released by Hitachi.

**Defect:** an instance where a Product does not substantially conform to the Published Specifications. "Defective" has corresponding meaning.

**Delivery Point:** Hitachi's Product distribution centre or other location for delivery of Products, as nominated by Hitachi.

**Documentation:** the user or technical manuals, training materials, specifications, or other documentation applicable to the Software or the Hitachi Remote Ops Services provided by Hitachi.

**End of Life or EOL:** when Hitachi announces that a Product is no longer manufactured and will be withdrawn from sale, after which it will no longer be generally available for purchase.

**End of Service Life or EOSL:** when Hitachi announces the last date on which a discontinued Product is eligible for Services. Hitachi may publish EOSL dates for Products online – refer to <https://www.hitachivantara.com/en-us/pdf/datasheet/support-services-end-of-life-policy.pdf>.

**Engineering Changes:** design modifications or software changes initiated to improve functionality and operational performance of the Equipment. Engineering Changes are normally developed and released by the Equipment manufacturer.

**Equipment:** computer hardware, storage devices, networking equipment, sensors, cameras and/or any other tangible equipment, devices, accessories and items of any type.

**Field Replaceable Unit or FRU:** a subassembly of Equipment components sealed at the factory and subject to replacement as a discrete unit at Your site.

**Good Industry Practice:** at any time, the exercise of the degree of care and skill that would reasonably and ordinarily be expected at that time from a skilled and experienced provider or supplier to a customer like You for products and services that are similar to the Products and Services under similar terms and conditions for similar prices, whilst seeking to comply with its contractual obligations in accordance with applicable laws.

**Hitachi Service Partner:** has the meaning set out in Section 3.

**Hitachi Support Portal:** the online portal through which Hitachi offers information and notifications about the Maintenance and Support Services and Versions and all updates and replacements thereof.

Hitachi.

**Layanan Remote Ops Hitachi:** layanan diagnostik dan pemantauan jarak jauh pada Peralatan yang memenuhi syarat, menggunakan alat pemantauan jarak jauh milik Hitachi dan Dokumentasi terkait.

**Insolvensi:** ketidakmampuan suatu Pihak untuk membayar utangnya pada saat jatuh tempo, penunjukan kurator atau pengurus, likuidator atau orang yang serupa sehubungan dengan urusan Pihak tersebut berdasarkan hukum dari yurisdiksi mana pun; panggilan rapat para kreditor suatu Pihak atau karena alasan apa pun, suatu Pihak berhenti menjalankan bisnis. **Insolven** memiliki arti yang sesuai.

**Layanan Instalasi:** layanan yang ditetapkan dalam Bagian 8 dari Ketentuan WMS ini dan tidak termasuk layanan yang ditetapkan dalam Bagian 8(c). **Menginstalasi** dan **Instalasi** memiliki arti yang sesuai.

**ISP:** Penyedia Layanan Independen, yang merupakan pihak ketiga yang disertifikasi dan diizinkan untuk menyediakan Layanan Pemeliharaan dan Dukungan atas nama Hitachi sebagai subkontraktor Hitachi, dengan tunduk kepada Ketentuan WMS ini.

**Hak KI:** semua hak hukum atau hak kepemilikan lainnya di seluruh dunia yang ada saat ini dan di masa mendatang, baik terdaftar maupun tidak terdaftar, termasuk tetapi tidak terbatas pada, hak moral, hak cipta, merek dagang, hak desain, paten, hak dalam hak basis data perangkat lunak, hak tata letak sirkuit, hak kecakapan teknis (*know-how*), *mask work*, model utilitas, hak untuk menuntut atas *passing off*, rahasia dagang, ciptaan, perdagangan, bisnis, nama perusahaan atau domain serta aplikasi apa pun untuk hal-hal yang telah disebutkan, termasuk hak pendaftaran.

**Layanan Pemeliharaan dan Dukungan:** Layanan pemeliharaan Peralatan dan dukungan Perangkat Lunak yang dijelaskan secara lebih rinci dalam Ketentuan WMS ini dan Deskripsi Layanan.

**Materi Pemeliharaan:** alat diagnostik dan/atau pelacakan, termasuk namun tidak terbatas pada perangkat lunak Layanan *Remote Ops*, *firmware* dan dokumentasi yang terkait, komputer pribadi atau *notebook*, manual pemeliharaan dan dokumentasi lainnya.

**Microcode:** perangkat lunak yang tertanam yang menggerakkan kendali, pemantauan dan manipulasi data pada Produk.

**Narahubung Dukungan yang Ditunjuk:** individu-individu yang ditunjuk oleh Anda untuk menjadi satu-satunya kontak Hitachi untuk berkomunikasi sehubungan dengan Layanan Pemeliharaan dan Dukungan, sebagaimana dapat dimutakhiri oleh Anda dari waktu ke waktu.

**Pesanan:** suatu pesanan tertulis atau elektronik untuk pembelian Produk dan/atau Layanan kepada Hitachi atau suatu Mitra Hitachi, atau suatu dokumen yang merinci hal yang sama, termasuk, tetapi tidak terbatas pada, deskripsi dan harga, yang diajukan sesuai dengan ketentuan Perjanjian Anda dan persyaratan pemesanan Hitachi yang berlaku pada saat itu.

**Perangkat Lunak Pengoperasian:** lihat definisi "Perangkat Lunak" di bawah ini.

**Patches dan Perbaikan:** perubahan yang dibuat pada Perangkat Lunak oleh Hitachi yang membuat atau mengembalikan kesesuaian substansial dengan Spesifikasi yang Diterbitkan yang berlaku. **Patches** merujuk kepada peningkatan minor pada Perangkat Lunak yang biasanya menyediakan pemutakhiran interoperabilitas dan **Perbaikan**

**Hitachi Partner:** a Hitachi authorised reseller or distributor.

**Hitachi Remote Ops Services:** remote diagnostic and monitoring services on eligible Equipment, using Hitachi's proprietary remote monitoring tool and related Documentation.

**Insolvency:** the inability of a Party to pay its debts as they fall due, the appointment of a receiver or administrator, liquidator or similar person in respect of the Party's affairs under the laws of any jurisdiction; the calling of a meeting of creditors of a Party or for any reason, a Party ceasing to carry on business. **Insolvent** has the corresponding meaning.

**Installation Services:** the services set out in Section 8 of these WMS Terms and excludes the services set out in Section 8(c). **Install** and **Installation** have corresponding meanings.

**ISPs:** Independent Service Providers, which are third parties certified and authorized to provide Maintenance and Support Services on behalf of Hitachi as its subcontractor, subject to these WMS Terms.

**IP Rights:** all current and future worldwide statutory or other proprietary rights, whether registered or unregistered, including but not limited to, moral rights, copyright, trademarks, rights in designs, patents, rights in computer software data base rights, circuit layout rights, rights in know-how, mask work, utility models, rights to sue for passing off, trade secrets, inventions, trade, business, domain or company names and any application for the foregoing, including registration rights.

**Maintenance and Support Services:** Equipment maintenance and Software support Services described in more detail in these WMS Terms and the Service Descriptions.

**Maintenance Material:** diagnostic and/or tracking tools, including without limitation Hitachi Remote Ops Services software, firmware and related documentation, personal computers or notebooks, maintenance manuals and other documentation.

**Microcode:** the embedded software that drives control, monitoring and data manipulation on the Products.

**Named Support Contact:** the individuals designated by You to be Hitachi's sole contacts for communicating with in connection with the Maintenance and Support Services, as You may update from time to time.

**Order:** a written or electronic order for the purchase of Products and/or Services to Hitachi or a Hitachi Partner, or a document detailing the same, including, but not limited to, description and price, which is submitted in accordance with the terms of Your Agreement and Hitachi's then-current ordering requirements.

**Operating Software:** refer to the definition of "Software" below.

**Patches and Fixes:** changes made to the Software by Hitachi that establish or restore substantial conformity with the applicable Published Specifications. **Patches** refers to minor enhancements to the Software that typically provide interoperability updates and **Fixes** refers to error corrections to the Software. Errors must be reproducible.

mengacu kepada koreksi eror pada Perangkat Lunak. Eror harus dapat direproduksi.

**Data Pribadi:** untuk Anda, informasi pribadi tentang seseorang yang dapat diidentifikasi yang Anda berikan kepada Hitachi atau digunakan sebagai bagian dari penerimaan atau penggunaan Produk dan/atau Layanan Hitachi. Untuk Hitachi, informasi pribadi tentang seseorang yang dapat diidentifikasi yang dikumpulkan oleh Hitachi sesuai dengan perjanjiannya dengan Anda.

**Personel:** dari suatu Pihak berarti karyawan, subkontraktor, anggota tenaga kerja, agen atau perwakilan resmi dari Pihak tersebut.

**Rencana:** suatu tingkat Layanan Pemeliharaan dan Dukungan spesifik yang disediakan oleh Hitachi, sesuai dengan deskripsi rencana dukungan yang tercantum dalam Deskripsi Layanan.

**Produk(-Produk):** Peralatan dan/atau Perangkat Lunak, termasuk Produk Pihak Ketiga yang tercantum dalam Daftar Harga Hitachi atau sebagaimana disepakati oleh Para Pihak dari waktu ke waktu.

**Spesifikasi yang Diterbitkan:** manual pengguna atau teknis, materi pelatihan, spesifikasi atau dokumentasi lainnya untuk Produk, yang dinyatakan sah pada saat penerimaan Pesanan, sebagaimana dimutakhirkan oleh Hitachi dari waktu ke waktu.

**Layanan Profesional:** pemberdayaan Perangkat Lunak, konfigurasi, migrasi data dan layanan migrasi lainnya, implementasi, analisis data dan layanan lainnya sebagaimana disepakati antara Para Pihak dari waktu ke waktu.

**Pengembalian:** suatu pengembalian Imbalan yang telah Anda bayarkan untuk Produk dan/atau Layanan yang dalam hal: (i) Peralatan, akan dikurangi suatu penyusutan garis lurus, berdasarkan suatu masa manfaat 3 tahun; (ii) Program, periode lisensi yang belum kedaluwarsa dan Layanan Pemeliharaan dan Dukungan yang terkait; dan (iii) Layanan, suatu pengembalian pro-rata atas Imbalan untuk Layanan yang secara aktual diberikan dan sesuai dengan jaminan Layanan Hitachi.

**Pemberitahuan Pembaruan:** suatu pemberitahuan yang diterbitkan oleh Hitachi kepada Anda sesuai dengan Ketentuan WMS ini, yang menetapkan pilihan Anda untuk pembelian Produk, Layanan dan solusi yang terkait dari Hitachi lebih lanjut untuk jangka waktu pembaruan yang berlaku yang tercantum dalam pemberitahuan tersebut. Pemberitahuan Pembaruan tersebut dapat berbentuk suatu Penawaran.

**Periode Pemberitahuan Pembaruan:** periode antara tanggal Pemberitahuan Pembaruan Hitachi dan tanggal berakhirnya jangka waktu awal atau jangka waktu pembaruan untuk pemasokan yang berlaku (sebagaimana berlaku).

**Pelanggaran Keamanan:** setiap akses tidak sengaja atau tidak sah, penghancuran, pengungkapan, modifikasi atau pengalihan Data Pribadi.

**Layanan:** Layanan Pemeliharaan dan Dukungan, Layanan Profesional, pelatihan dan setiap layanan lainnya yang tercantum dalam Daftar Harga Hitachi atau penawaran serupa dari waktu ke waktu.

**Deskripsi Layanan:** memiliki makna yang ditetapkan dalam paragraf ketiga di bagian kepala Ketentuan WMS ini.

**Paket Layanan:** suatu akumulasi *Patches* dan Perbaikan menjadi suatu paket yang tersedia secara umum yang berlaku untuk Versi Saat Ini dari Perangkat Lunak, v1.r1.r2. yang dirilis pada saat yang sama dengan suatu tingkat

**Personal Data:** for You, personal information about an identifiable person that You provide to Hitachi or otherwise use as part of the receipt or use of Hitachi's Products and/or Services. For Hitachi, personal information about an identifiable person that Hitachi collects pursuant to its agreement with You.

**Personnel:** of a Party means that Party's employees, subcontractors, workforce members, agents or authorized representatives.

**Plan:** a specific level of Maintenance and Support Services provided by Hitachi, in accordance with the support plan descriptions set out in the Service Descriptions.

**Product(s):** any Equipment and/or Software, including Third-Party Products listed in the Hitachi Price List or as otherwise agreed by the Parties from time to time.

**Published Specifications:** the user or technical manuals, training materials, specifications or other documentation for Products, stated as valid at the time of acceptance of the Order, as updated by Hitachi from time to time.

**Professional Services:** Software enablement, configuration, data migration and other migration services, implementation, data analytic and other services as agreed between the Parties from time to time.

**Refund:** a refund of the Fees that You have paid for the Products and/or Services which in the case of: (i) Equipment, will be less a straight-line depreciation, based on a 3-year useful life; (ii) Programs, the unexpired period of the license and associated Maintenance and Support Services; and (iii) Services, a pro-rated refund of Fees for the Services that are actually delivered and are in conformity with the Hitachi Services warranty.

**Renewal Notification:** a notice issued by Hitachi to You in accordance with these WMS Terms, setting out Your options for purchase of further Products, Services and related solutions from Hitachi for the applicable renewal term set out in the notice. The Renewal Notification may take the form of a Quote.

**Renewal Notification Period:** the period between the date of Hitachi's Renewal Notification and the end date of the initial term or renewal term for the applicable supply (as the case may be).

**Security Breach:** any accidental or unauthorized access, destruction, disclosure, modification or transfer of Personal Data.

**Services:** Maintenance and Support Services, Professional Services, training and any other services listed in the Hitachi Price List or similar offerings from time to time.

**Service Descriptions:** has the meaning set out in the third paragraph at the head of these WMS Terms.

**Service Packs:** an accumulation of Patches and Fixes into a generally available package applicable to the Current Version

pemeliharaan baru dan ditargetkan kepada basis instalasi Perangkat Lunak Hitachi yang ada.

**Periode Layanan:** jangka waktu awal dan setiap ketentuan pembaruan yang berlaku yang ditentukan dalam Penawaran Hitachi atau Mitra Hitachi yang diterima oleh Anda (sebagaimana berlaku) atau sebagaimana disepakati dan dinyatakan lain dalam Pesanan yang berlaku.

**Perangkat Lunak:** format kode objek dari (i) *firmware* pemrograman yang tertanam dalam Peralatan untuk memungkinkannya menjalankan fungsi dasarnya atau untuk mengoperasikan atau mengelola Peralatan ("**Perangkat Lunak Pengoperasian**"); (ii) program perangkat lunak yang berdiri sendiri yang disediakan oleh Hitachi, termasuk kunci lisensi mereka jika berlaku, yang tidak termasuk ke dalam bagian (i) ("**Program**"); dan (iii) setiap Pemutakhiran, Dokumentasi dan Spesifikasi yang Diterbitkan.

**Layanan Dukungan Perangkat Lunak:** dukungan yang disediakan oleh Hitachi, sesuai dengan Ketentuan WMS ini, sehubungan dengan penggunaan biasa atas Perangkat Lunak sesuai dengan Spesifikasi yang Diterbitkan Hitachi.

**Produk Pihak Ketiga:** Peralatan atau Perangkat Lunak apa pun yang dipasok oleh Hitachi yang tidak diproduksi oleh Hitachi atau Hitachi, Ltd.

**Perangkat Lunak Pihak Ketiga:** setiap perangkat lunak yang dipasok ke Hitachi oleh setiap pihak lain selain Hitachi, Ltd., termasuk Pemberi Lisensi Pihak Ketiga, untuk distribusi langsung atau tidak langsung kepada pengguna akhir, termasuk Anda. Untuk tujuan klarifikasi, jika Perangkat Lunak Pihak Ketiga mana pun mengandung OSS yang Terkait dengan Pihak Ketiga, Anda harus merujuk kepada EULA Pihak Ketiga yang berlaku.

**Pemutakhiran:** rilis dan koreksi error dan/atau peningkatan fungsional minor selanjutnya untuk Perangkat Lunak yang sebelumnya dilisensikan oleh Hitachi.

**Peningkatan :** rilis yang mengandung fitur tambahan baru yang secara signifikan meningkatkan fungsionalitas dasar Produk dan untuk mana Hitachi memilih untuk menagih secara terpisah kepada para pelanggannya secara umum.

**Versi:** adalah suatu istilah generik untuk koreksi kode, Paket Layanan, rilis pemeliharaan, rilis minor, dan rilis mayor dari Perangkat Lunak yang sama, umumnya dibuat tersedia oleh Hitachi kepada para pelanggannya.

**Tanggal Permulaan Jaminan:** hari pertama bulan kalender yang dimulai segera setelah tanggal Hitachi memberikan Produk (yang, untuk tujuan klarifikasi berarti ketika Produk telah meninggalkan Titik Pengiriman). Namun, untuk Program yang diberikan oleh Hitachi kepada Anda secara elektronik, hal tersebut akan menjadi tanggal saat kunci lisensi awal yang memungkinkan pengunduhan Program diterbitkan oleh Hitachi kepada Anda.

**Periode Jaminan:** berkenaan dengan Produk, adalah periode yang ditentukan dalam Deskripsi Layanan yang dimulai dari Tanggal Permulaan Jaminan dan dalam hal Layanan, periode yang ditetapkan dalam Bagian 1(d) dari Ketentuan WMS ini.

**Layanan Jaminan:** Layanan dalam lingkup Bagian 4 dan 5 dari Ketentuan WMS ini yang dianggap perlu oleh Hitachi untuk memperbaiki Kecacatan sehingga Produk mematuhi jaminan dalam di Bagian 1(a) dari Ketentuan WMS ini, termasuk untuk mengganti Kecacatan apa pun dalam setiap komponen Peralatan dan, apabila Hitachi menganggap perlu, media Perangkat Lunak dan Pemutakhiran apa pun dan dalam hal Layanan, layanan perbaikan yang ditetapkan dalam Bagian 1(d) dari Ketentuan WMS ini.

of the Software, v1.r1.r2. released at the same time as a new maintenance level and targeted at Hitachi's existing Software install base.

**Service Period:** the initial term and any applicable renewal terms specified in the Hitachi or Hitachi Partner Quote accepted by You (as applicable) or as otherwise agreed and stated in the applicable Order.

**Software:** the object code format of (i) programming firmware embedded in the Equipment to enable it to perform its basic functions or to operate or manage the Equipment ("**Operating Software**"); (ii) stand-alone software programs supplied by Hitachi, including their license keys where applicable, which do not fall within section (i) ("**Programs**"); and (iii) any Updates, Documentation and Published Specifications.

**Software Support Services:** the support that Hitachi provides, in accordance with these WMS Terms, with respect to the ordinary use of the Software in accordance with its Published Specifications.

**Third Party Products:** any Equipment or Software supplied by Hitachi that are not manufactured by Hitachi or Hitachi, Ltd.

**Third Party Software:** any software supplied to Hitachi by any party other than Hitachi, Ltd., including Third Party Licensors, for direct or indirect distribution to end users, including You. For clarification purposes, if any Third-Party Software contains Third Party Related OSS, You must refer to that applicable Third Party EULA.

**Update:** subsequent releases and error corrections and/or minor functional enhancements for Software previously licensed by Hitachi.

**Upgrade:** releases that contain new additional features which significantly increase the basic functionality of the Product and for which Hitachi elects to charge separately to its customers generally.

**Versión:** is a generic term for code corrections, Service Packs, maintenance releases, minor releases, and major releases of the same Software, generally made available by Hitachi to its customers.

**Warranty Commencement Date:** the first day of the calendar month commencing immediately after the date that Hitachi delivers the Product (which, for the purposes of clarification means when the Product has left the Delivery Point). However, for Programs that Hitachi delivers to You electronically, it will be the date that the initial license key which enables the download of the Program is issued by Hitachi to You.

**Warranty Period:** with respect to Products, the period specified in the Service Descriptions commencing from the Warranty Commencement Date and in the case of Services, the period set forth in Section 1(d) of these WMS Terms.

**Warranty Services:** the services within the scope of Sections 4 and 5 of these WMS Terms that Hitachi considers necessary to correct the Defect so that the Products comply with the warranty in Section 1(a) of these WMS Terms, including to replace any Defects in any Equipment component and, where Hitachi considers necessary, any Software media and Updates and in the case of Services, the remedial services set

**Tanggal Penarikan dari Penjualan:** tanggal yang telah diberitahukan oleh Hitachi untuk menjadi tanggal di mana Produk EOL tidak lagi tersedia secara umum untuk pembelian.

**Kertas Kerja:** memorandum dan catatan kerja internal yang disiapkan oleh Hitachi selama pelaksanaan Layanan berdasarkan Perjanjian ini yang berfungsi untuk memperkuat Layanan dan/atau Produk Kerja apa pun.

**Produk Kerja:** setiap karya kepenulisan, daftar program, alat, dokumentasi, laporan, spesifikasi, implementasi, gambar, Kertas Kerja, Hasil Kerja dan karya serupa yang dibuat oleh Hitachi atau atas nama Hitachi sesuai dengan penyediaan Layanan.

**Anda:** entitas dengan siapa Hitachi memberikan layanan pada Ketentuan WMS ini.

## 19. Syarat dan Ketentuan Tambahan

Syarat dan ketentuan tambahan berikut berlaku jika, dan hanya jika, Anda tidak memiliki suatu Perjanjian dengan Hitachi yang berlaku atau Anda telah membeli Produk dan Layanan dari suatu Mitra Hitachi resmi dan Hitachi menyediakan Layanan kepada Anda berdasarkan Ketentuan WMS ini.

### (a) Imbalan dan Pembayaran

Anda akan membayar imbalan dan biaya untuk Layanan sebagaimana ditetapkan dalam tagihan Hitachi dalam waktu tiga puluh (30) hari sejak tanggal tagihan. Hitachi dapat membebaskan bunga kepada Anda atau menangguhkan pengiriman Layanan jika pembayaran dari Anda terlambat. Anda juga harus membayar Pajak apa pun yang timbul dari transaksi berdasarkan Ketentuan WMS ini, terlepas dari apakah Pajak tersebut termasuk dalam tagihan Hitachi.

### (b) Pembatasan Tanggung Jawab

Kecuali untuk pertanggungjawaban yang timbul dari: kematian, cedera tubuh atau kerusakan pada benda yang berwujud yang timbul dari tindakan kelalaian atau kealpaan Hitachi, dan atas kesalahan yang disengaja, dalam semua kasus dan sepanjang tidak dilarang oleh hukum yang berlaku: (a) tanggung jawab agregat maksimal Hitachi untuk semua klaim yang berkaitan dengan Ketentuan WMS ini, baik kontraktual, non-kontraktual, atau pra-kontraktual, akan terbatas pada yang mana yang lebih rendah dari lima puluh ribu dolar Amerika Serikat (US\$50.000) atau nilai moneter yang ekuivalen darimata uang Yurisdiksi Layanan Lokal (sebagaimana didefinisikan di bawah ini), yang dihitung pada tanggal klaim; (B) Hitachi tidak akan bertanggung jawab atas segala kerusakan tidak langsung, bersifat menghukum, khusus, insidental atau konsekuensial sehubungan dengan atau timbul dari Ketentuan WMS ini (termasuk, tanpa batasan, kerugian bisnis, pendapatan, laba, muhibah, penggunaan, data, pesanan yang ditransmisikan secara elektronik atau keuntungan ekonomi lainnya), bagaimanapun caranya mereka timbul, baik secara kontraktual, non-kontraktual atau pra-kontraktual, dan bahkan jika Hitachi sebelumnya telah diberitahu tentang kemungkinan kerugian tersebut. Batasan dan pengecualian ini berlaku, bahkan jika suatu upaya hukum eksklusif yang diatur dalam Ketentuan WMS ini gagal untuk mencapai

forth in Section 1(d) of these WMS Terms.

**Withdraw from Sale Date:** the date that Hitachi has notified to be the date that an EOL Product will no longer be generally available for purchase.

**Work Papers:** those internal memoranda and working notes prepared by Hitachi during performance of Services hereunder that serve to substantiate the Services and/or any Work Product.

**Work Product:** any works of authorship, program listings, tools, documentation, reports, specifications, implementations, drawings, Work Papers, Deliverables and similar works created by or on behalf of Hitachi pursuant to the supply of Services.

**You:** the entity to whom Hitachi provides the services on these WMS Terms.

## 19. Additional Terms and Conditions

The following additional terms and conditions apply if, and only if, You do not have an Agreement in place with Hitachi or have purchased Products and Services from an authorized Hitachi Partner and Hitachi is providing you with the Services under these WMS Terms.

### (a) Fees and Payment

You will pay the fees and charges for the Services set out in Hitachi's invoice within thirty (30) days from the invoice date. Hitachi may charge You interest or suspend delivery of Services if payments from You are overdue. You must also pay for any Taxes arising from the transaction under these WMS Terms, irrespective of whether these Taxes are included in Hitachi's invoices.

### (b) Limitation of Liability

Except for liability arising from: death, bodily injury or damage to tangible property arising from Hitachi's negligent acts or omissions, and for willful misconduct, in all cases and to the extent not prohibited by applicable law: (a) Hitachi's maximum aggregate liability for all claims relating to these WMS Terms, whether contractual, non-contractual or pre-contractual, will be limited to the lesser of fifty thousand US dollars (U.S. \$50,000) or monetary equivalent in the currency of the Local Service Jurisdiction (as defined below), calculated on the date of the claim; (b) Hitachi will not be liable for any indirect, punitive, special, incidental or consequential damages in connection with or arising out of these WMS Terms (including, without limitation, loss of business, revenue, profits, goodwill, use, data, electronically transmitted orders or other economic advantage), however they arise, whether contractual, non-contractual or pre-contractual, and even if Hitachi has previously been advised of the possibility of such damages. These limitations and exclusions apply, even if an exclusive remedy provided for in these WMS Terms fails of its essential purpose.



tujuan esensialnya.

(c) **Hukum yang Mengatur**

Kecuali disepakati secara tertulis antara Para Pihak bahwa hukum dari yurisdiksi lain akan berlaku, hukum Yurisdiksi Layanan Lokal akan berlaku untuk Ketentuan WMS ini dan tempat untuk litigasi apa pun akan merupakan tempat yang ditunjuk melalui penerapan Yurisdiksi Layanan Lokal (sebagaimana didefinisikan di bawah ini). Sepanjang diizinkan di dalam yurisdiksi yang berlaku, Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa tentang Kontrak untuk penjualan barang internasional dan legislasi pelaksanaannya tidak akan berlaku untuk Ketentuan WMS ini.

Untuk keperluan Ketentuan Tambahan ini, "**Yurisdiksi Layanan Lokal**" akan berarti yurisdiksi negara bagian, provinsi atau negara tempat entitas Hitachi yang menjual Produk kepada Anda berada.

(d) **Pengakhiran**

Suatu Pihak dapat mengakhiri setiap Layanan Pemeliharaan dan Dukungan di bawah ini jika Pihak lainnya: (i) melakukan pelanggaran bermakna atas Ketentuan WMS ini dan tidak memperbaiki pelanggaran tersebut dalam waktu tiga puluh (30) hari sejak pemberitahuan tertulis untuk melakukannya; atau (ii) menjadi atau terancam menjadi Insolven.

(e) **Konflik Istilah**

Jika terdapat suatu konflik antara ketentuan kontrak yang Anda miliki dengan Mitra dan Ketentuan WMS ini, maka sejauh mungkin ketentuan tersebut berdampak pada Ketentuan WMS ini, Ketentuan WMS ini akan berlaku sehubungan dengan konflik tersebut.

(c) **Governing Law**

Unless it is agreed in writing between the Parties that the laws of another jurisdiction will apply, the laws of the Local Service Jurisdiction will apply to these WMS Terms and the venue for any litigation will be the one designated through the application of the Local Service Jurisdiction (as defined below). To the extent allowed in the applicable jurisdiction, the United Nations Convention on Contracts for the international sale of goods and its implementing legislation will not apply to these WMS Terms.

For the purposes of these Additional Terms, "**Local Service Jurisdiction**" will mean the jurisdiction of the state, province or country in which the Hitachi entity that sold You the Product is located.

(d) **Termination**

A Party may terminate any Maintenance and Support Services hereunder if the other Party: (i) commits a material breach of these WMS Terms and does not remedy that breach within thirty (30) days of written notice to do so; or (ii) becomes or threatens to become Insolvent.

(e) **Conflict of Terms**

If there is a conflict between the terms of the contract that You have with Partner and these WMS Terms, then to the full extent that those terms impact on these WMS Terms, these WMS Terms will prevail with respect to that conflict.