

General Terms and Conditions for Hardware and Software Support services of Fujitsu	Основные условия и положения услуг по поддержке аппаратного и программного обеспечения компании Fujitsu
<p>1 General</p> <p>1.1 Fujitsu Technology Solutions ("Fujitsu") shall provide services exclusively for products as listed in the service document or as registered upon service activation and solely for components/products that have been released by the manufacturer. Customer shall be entitled to services within the territorial limits specified in the service data sheets. The services extend to exchange units provided to customer in the course of a service incident however without the original service period being prolonged hereby.</p> <p>All underlying service data sheets and technical appendices for Fujitsu service products as well as any other standardized additional terms for Fujitsu Hardware and Software Support Services may be viewed online at http://www.fujitsu.com/ru/services/support/ or at Fujitsu sales partners upon request</p>	<p>1 Общее</p> <p>1.1 Компания Fujitsu Technology Solutions (в дальнейшем именуемая «Fujitsu») оказывает услуги исключительно для продуктов, как указано в настоящем сервисном документе, или зарегистрированных посредством активации услуги и исключительно для компонентов/продуктов, которые были выпущены производителем. Заказчик получает услуги на территории, указанной в техническом описании услуги. Услуги также распространяются на подменное оборудование, предоставленное Клиенту в ходе решения сервисного инцидента. Однако при этом оригинальный период действия сервисной услуги не продлевается.</p> <p>Все лежащие в основе технические описания и технические приложения для сервисных продуктов компании Fujitsu, а также прочие стандартизованные дополнительные положения для услуг по поддержке аппаратного и программного обеспечения, можно посмотреть на интернет сайте http://www.fujitsu.com/ru/services/support/ или узнать у торговых партнеров Fujitsu по запросу.</p>
<p>2 Service/Service delivery</p> <p>2.1 The scope of Fujitsu Hardware and Software Support Services shall follow from Fujitsu service data sheets, their technical appendices as well as any additional terms as applicable for the agreed service. The obligation to provide services shall be limited to the restoration of the functionality of the product at the time of the original delivery. Service delivery shall be based on the following terms as well as, where applicable, on the additional terms for special service elements.</p> <p>2.2 Product errors and service incidents, occurring prior to activation or the conclusion of the agreement do not fall within the scope of Fujitsu Hardware and Software Support Services. In such cases, only the product and country-specific manufacturer warranty terms shall apply.</p> <p>2.3 The services shall be provided by Fujitsu or on behalf of Fujitsu by an authorized service partner or Fujitsu Repair Center, and within the service times as set out in the respective service data sheet.</p> <p>2.4 If and insofar as possible, services shall be carried out via telecommunication (telephone, Internet,</p>	<p>2 Предоставление и оказание услуг</p> <p>2.1 Объем услуг Fujitsu по поддержке аппаратного и программного обеспечения базируется на технических описаниях услуг от Fujitsu, их технических приложениях, а также любых дополнительных положениях, которые применяются в отношении согласованных услуг. Обязательство по предоставлению услуг ограничивается восстановлением функциональности продукта на момент его первоначальной поставки. Оказание услуг основывается на следующих условиях, а также, в соответствующих случаях, на дополнительных условиях для специальных элементов обслуживания.</p> <p>2.2 Неисправности продуктов и сервисные инциденты, возникшие до активации или до заключения договора, не попадают в объем услуг по поддержке аппаратного и программного обеспечения компании Fujitsu. В таких случаях на продукт применяются только гарантийные условия производителя в зависимости от страны.</p> <p>2.3 Услуги оказываются силами Fujitsu или уполномоченным сервисным партнером / ремонтным центром Fujitsu, действующим от лица Fujitsu, в рамках периода обслуживания, как указано в соответствующем техническом описании услуги.</p> <p>2.4 Если и в той мере, насколько это возможно, услуги будут предоставляться с использованием возможностей телекоммуникации (телефон,</p>

<p>remote service tools). The means for remote access shall be provided as per the product-specific service data sheet. Fujitsu reserves the right to decide if and to what extent services have to be performed on site.</p> <p>2.5 The services shall not include the delivery and exchange of accessories (e.g. data media), consumable parts (e.g. rechargeable batteries, batteries, battery backup units (BBU), print heads, screen/picture tubes) and other accessories, nor the incident-independent provision and installation of BIOS drivers/operating software or firmware updates/upgrades. Unless explicitly agreed otherwise, regular maintenance measures must be carried out by the customer as specified in the data sheet or operating instructions and shall not be part of the services.</p> <p>2.6 The scope of service shall exclude the elimination of product errors and damages, which have been caused by improper handling, dirt, extreme environmental conditions (excess voltage, magnetic fields, etc.), Act of God (lightning, floods, war, etc.), use of force, customer's own attempts at repairs or attempts at repairs by third parties, changes to the original product or other circumstances for which the customer is liable. This shall also apply for product errors and damage which have been caused by the fact that the product entitled to services was not used or installed according to the provisions of the corresponding product-specific documentation, in particular the safety regulations, instructions or operating instructions issued by Fujitsu.</p> <p>2.7 Fujitsu shall not provide support for any products or components from other manufacturers, unless such products or components were included in the delivery (scope) of the original product entitled to service and/or are explicitly included in the scope of services by the service description.</p> <p>2.8 Extensions or changes to the scope of services or the service terms shall only be valid if they have been documented explicitly and in writing in the respective service document or offer, and confirmed in writing by Fujitsu. Fujitsu shall only be bound to any conflicting or supplementary general business terms and conditions of the customer to the extent that such terms are in compliance with the terms set forth below or if Fujitsu has explicitly agreed to such terms in writing.</p> <p>2.9 For the duration of this service agreement, the</p>	<p>интернет, инструменты дистанционного обслуживания). Средства для удаленного доступа предоставляются согласно техническому описанию сервисной услуги на продукт. Fujitsu оставляет за собой право принимать решение при каких условиях и в каком объеме оказывать услуги на объекте.</p> <p>2.5 Услуги не включают в себя доставку и обмен аксессуаров (например, носителей информации), расходных материалов (например, перезаряжаемые аккумуляторы, батареи, аккумуляторы устройств резервного копирования (BBU), печатающие головки, экраны/кинескопы) и прочие аксессуары, а также инцидентно-независящие предоставление и установку драйверов/операционных систем, перепрошивку BIOS или обновление/апгрейд встроенных программ (Firmware). Если иное явным образом не оговорено, регулярное профилактическое обслуживание должно выполняться Заказчиком, как указано в техническом описании или операционных инструкциях, и не является частью пакета услуг.</p> <p>2.6 Объем оказываемых услуг не включает в себя устранение ошибок и повреждений продукта, произошедшие ввиду неправильного обращения, попадания грязи, использования в экстремальных условиях (перенапряжение, магнитные поля и т.д.), форс-мажора (гроза, наводнение, война и т.д.), применения силы, самостоятельных попыток заказчика произвести ремонт или попытки произвести ремонт с помощью третьих лиц, изменение оригинального продукта или прочие обстоятельства, за которые заказчик несет ответственность. Настоящее требование также будет относиться к ошибкам продукта и повреждениям, причиной которых стал факт того, что объект оказания услуг не использовался или не был установлен в соответствии с требованиями соответствующей документации на продукт, в частности, с нарушением требований безопасности, инструкций или руководств по эксплуатации, представленных со стороны Fujitsu.</p> <p>2.7 Fujitsu не предоставляет поддержку каких-либо продуктов или компонентов сторонних производителей, если такие продукты или компоненты не были включены в комплект поставки (состав) исходного продукта, определенного к оказанию услуг и / или явно не входят в состав услуг согласно описанию услуг.</p> <p>2.8 Дополнения и изменения в объеме услуг или условий обслуживания действительны только, если они были зарегистрированы в явном виде и в письменной форме в соответствующем сервисном документе или предложении и подтверждены со стороны Fujitsu в письменной форме. Поддержка любых противоречащих или дополнительных общих коммерческих условий заказчика со стороны Fujitsu осуществляется только в той степени, в которой такие условия соответствуют условиям, изложенным ниже или, если Fujitsu согласилась на такие условия в письменном виде.</p> <p>2.9 В течение всего срока действия сервисного</p>
--	---

<p>customer must have all service and other work relating to the products (e.g. extensions) exclusively performed by Fujitsu or with the approval of Fujitsu.</p> <p>2.10 The spare parts and replacement devices used for repairs by Fujitsu during the service agreement are new, or as good as new, original spare parts or devices. Unless otherwise agreed, the faulty parts/devices removed from a product during a service case shall become the property of Fujitsu and are, inasmuch as they cannot be collected by Fujitsu during the service assignment, to be kept for testing purposes by the customer for at least 60 days after the service assignment.</p> <p>2.11 If the purchased service includes the right to retain the hard disk (option "HDD Retention"), the faulty hard disk shall, if replaced in the event of a proven malfunction/fault, remain property of the customer.</p> <p>2.12 Services and spare part deliveries that are offered by Fujitsu as standard, but lie outside the scope of services due as part of the specifically purchased Fujitsu service products, shall be provided at the customer's request and charged at the time of the repair or exchange according to the valid Fujitsu service/spare part list prices.</p>	<p>соглашения Заказчик должен получать все услуги и другие относящиеся к продукту услуги (например, расширения), выполняемые исключительно силами Fujitsu или с одобрения Fujitsu.</p> <p>2.10 Запасные части и подменные устройства, используемые Fujitsu для ремонта в течение срока действия сервисного соглашения являются новыми или равноценными новым оригинальными запасными частями или устройствами. Если не оговорено иное, неисправные детали / устройства, извлеченные из продукта в процессе решения сервисного инцидента, становятся собственностью Fujitsu, а в случае, когда они не могут быть забраны Fujitsu в процессе обработки сервисного случая, они должны храниться заказчиком для возможного затребования их Fujitsu в целях тестирования в течение срока не менее 60 дней после разрешения сервисного инцидента.</p> <p>2.11 Если приобретенная услуга включает право не возвращать жесткий диск (возможность "удержания HDD"/HDD Retention), то неисправный жесткий диск остается собственностью Заказчика, если его замена произведена в случае доказанной неисправности / ошибки.</p> <p>2.12 Услуги и поставка запчастей, которые предлагаются от Fujitsu в качестве стандартных, но не входят в объем услуг и оказываемых как часть специально закупаемых сервисных продуктов от Fujitsu, предоставляются по запросу заказчика, а оплата за них взимается в момент ремонта или обмена в соответствии с действующими расценками от Fujitsu на сервисные услуги / запасные части.</p>
--	---

<p>3 Service period, dates</p> <p>3.1 Unless otherwise described in the respective service data sheets, the term for Fujitsu Hardware and Software Support Services shall begin at the time agreed in the service document or agreement. If no calendar-based deadline for the expiry of the service period has been agreed, the respective service agreement may be terminated by either party with three months' notice to the end of a calendar month, but to the end of the minimum contract period agreed in the respective service document at the earliest.</p> <p>3.2 If there is an option for renewal according to the service data sheet or the automatic renewal of the agreement is foreseen, the agreement shall at the latest end with the end-of-service for the product entitled to services. Fujitsu shall inform the customer of the product-specific end-of-service date with reasonable advance notice.</p> <p>3.3 The parties' right to terminate the service agreement for legitimate cause shall not be affected.</p>	<p>3 Сервисный период, даты</p> <p>3.1 Если иное не указано в соответствующих перечнях сервисных данных, срок оказания услуг по поддержке аппаратного и программного обеспечения Fujitsu начинается в момент, оговоренный в сервисном документе или договоре. Если отсутствует фиксированная дата истечения срока сервисного периода, то соответствующее сервисное соглашение может быть расторгнуто любой из сторон посредством предварительного уведомления, отправляемого до конца текущего календарного месяца, составляемого за 3 месяца до предполагаемой даты расторжения, но не ранее, чем до окончания минимального срока действия договора, оговоренного в соответствующем сервисном документе.</p> <p>3.2 Если существует возможность возобновления в соответствии с техническим описанием услуги или предусмотрено автоматическое продление срока действия соглашения, срок действия договора заканчивается не позднее окончания сервисного обслуживания продукта, которое было предусмотрено. Fujitsu обязуется проинформировать заказчика об окончании сервисного обслуживания продукта посредством обоснованного заблаговременного уведомления..</p> <p>3.3 При этом не затрагиваются права сторон на расторжение сервисного договора на законном основании.</p>
<p>4 Supplementary Service Terms governing Software Support Services</p> <p>4.1 No software support within the framework of hardware service products:</p> <p>4.1.1 Within the framework of hardware service products, the services for the software products supplied with the hardware (if included in the delivery scope) are restricted to the exchange of physically defective or non-functional data media (diskettes, CDs, DVDs, tapes) during the first three months of delivery/purchase date. Driver and firmware updates that are available from Fujitsu can also be downloaded via the Internet addresses specified in the documentation or provided on a product-specific basis for the terminals at the discretion of Fujitsu.</p> <p>4.2 Scope of software support within the framework of software service products:</p> <p>4.2.1 The service obligation relating to software shall exclusively cover the software version specified in the respective service document, or a new version</p>	<p>4 Дополнительные условия сервисного обслуживания, регулирующие предоставление услуг по поддержке программного обеспечения</p> <p>4.1 Поддержка программного обеспечения в рамках предоставления сервисных услуг для аппаратного обеспечения не оказывается:</p> <p>4.1.1 В рамках предоставления сервисных услуг для аппаратного обеспечения, услуги для программных продуктов, поставляемых с аппаратным обеспечением (если входят в комплект поставки), ограничиваются обменом физически поврежденного или неработающего носителя информации (дискеты , CD, DVD , кассеты) в течение первых трех месяцев с даты доставки / покупки. Обновление драйверов и прошивок, доступных от Fujitsu, также можно загрузить по Интернет ссылкам, указанным в документации или, в зависимости от определенного продукта, предоставляемых для конечных устройств по усмотрению Fujitsu.</p> <p>4.2 Объем поддержки программного обеспечения в рамках предоставления сервисных продуктов для программного обеспечения:</p> <p>4.2.1 Обязательство по предоставлению услуг для программного обеспечения должно распространяться исключительно на версию программного обеспечения, указанного в</p>

<p>of such software taken over by the customer, and - within such version - shall exclusively cover the latest patches and updates taken over by the customer, unless otherwise described in the service data sheet or the respective technical appendix. Fujitsu shall provide its services for older versions and patches and updates exclusively on the basis of Fujitsu's or the software manufacturer's valid release policy relating to the respective software.</p>	<p>соответствующем сервисном документе или новой версии такого программного обеспечения, имеющегося у заказчика, и - в пределах такой версии - должно исключительно распространяться на последние по актуальности патчи и обновления, приобретенные заказчиком, если иное не описано в техническом описании услуги или соответствующем техническом приложении. Fujitsu предоставляет свои услуги для более старых версий, патчей и обновлений исключительно на основе действующей политики выпуска производителя программного обеспечения от Fujitsu, относящейся к соответствующему программному обеспечению.</p>
<p>4.2.2 The specific scope of the software support services due shall be primarily based on the valid service data sheet for the software product entitled to services, including the software-specific technical appendix.</p>	<p>4.2.2 Конкретный объем причитающихся услуг по поддержке программного обеспечения должен, прежде всего, основываться на действующих технических описаниях для программного продукта, попадающего под оказание услуг, в том числе технического приложения на определенное программное обеспечение.</p>
<p>4.2.3 Within the meaning of these terms and conditions a service case shall exist if deviations from the program specification defined in the software product data sheet occur in the software product entitled to services. To the extent that the customer has extended the software beyond the interfaces determined in the release notice for this purpose, the obligation to provide services shall only be up to the interface. The obligation to provide services shall not extend to the remedying of non-reproducible errors.</p>	<p>4.2.3 В рамках определения настоящих условий и положений сервисный случай возникает при наличии в программном продукте, попадающем под сервисное обслуживание, отклонений параметров, определенных в техническом описании на этот программный продукт. По мере того, как заказчик расширяет программу за пределы интерфейсов, определенных в выпущенном для этой цели уведомлении, обязательство по оказанию услуг ограничивается только обслуживанием интерфейса. Обязательство предоставлять услуги не распространяется на устранение невозпроизводимых ошибок.</p>
<p>4.2.4 The service obligation within the context of the service agreement shall also explicitly exclude the maintenance or recovery of the interrupt-free or error-free functioning of the software, individual application programming services, IT consulting, installation, performance enhancement, system optimization, the provision of drivers for peripheral units, and the backup and recovery of customer data or software.</p>	<p>4.2.4 Сервисное обязательство в контексте договора на оказание услуг также явно исключает техническое обслуживание или восстановление непрерывного или безошибочного функционирования программного обеспечения, индивидуальные услуги программирования приложений, ИТ-консалтинг, установку, улучшение производительности, оптимизацию системы, предоставление драйверов для периферийных устройств, или резервное копирование и восстановление данных клиента или программного обеспечения.</p>
<p>4.2.5 With regard to software or software components not acquired through Fujitsu, but which are nevertheless part of the service agreement as specified in the service document, the customer shall notify Fujitsu - as may be required for Fujitsu's service performance and with due time in advance - of the scope of the customer's rights to use and - insofar as required -also of the scope of the adaptation rights of the customer with regard to the software specified in the relevant agreement. Customer shall ensure that he has acquired the license rights as necessary for Fujitsu to provide its</p>	<p>4.2.5 Если программное обеспечение или программные компоненты не приобретались через Fujitsu, но, тем не менее, входят в состав договора на оказание услуг, как указано в сервисном документе, заказчик обязан заблаговременно уведомить об этом Fujitsu – в силу потребностей Fujitsu по оказанию услуг и по мере необходимости – а также сообщить об объеме прав заказчика в отношении программного обеспечения, указанного в соответствующем соглашении. Заказчик обязан убедиться, что он приобрел лицензионные</p>

<p>services. Fujitsu shall be exempt from its duty of performance as long as and to the extent that Fujitsu is prevented from providing its services due to a lack of the necessary license rights provided that the responsibility for such lack of license is with the Customer.</p> <p>4.2.6 In order to prevent or remedy incidents, Fujitsu reserves the right to request that the customer use any available patches, update or program improvements and/or new versions of the software program, even if those should be available on an incident/error independent basis only. This shall particularly apply if a software manufacturer no longer supplies patches or updates for a specific release version that has been agreed with the customer or the manufacturer announces the "end of life" for such release or version used on the customer's IT equipment. The customer is obliged to adopt any generally available new software version, provided that the scope of functions as agreed and used by the customer is maintained, and provided that it is not unreasonable for the customer to adopt the new software version. If the adopting of such an upgrade or such a new version is not included in the original scope of service, the customer shall be obliged to bear any additional or increased license and service charges that may be associated with the upgrade or the new version. If the customer refuses to do so, Fujitsu shall be deemed legitimately entitled to terminate the service agreement.</p> <p>4.2.7 If the customer is unable, due to software error, to process tasks and if the processing of such tasks cannot be postponed until the new patches and updates are made available, Fujitsu shall provide an interim solution in order to perform a workaround for the error, provided that this is possible with reasonable time and effort. If workarounds for the errors cannot be created with reasonable effort, or if such workarounds are not available, particularly in the case of software products from third parties, Fujitsu shall endeavor to obtain a program fix from the manufacturer of the respective software, to the extent that this is reasonable, on a best endeavours basis.</p>	<p>права в объеме, необходимом для предоставления услуг со стороны Fujitsu. Fujitsu освобождается от обязанности исполнения при условии и в тех случаях, когда обязанности Fujitsu в предоставлении услуг препятствует отсутствие необходимых лицензионных прав при условии, что ответственность за такое отсутствие лицензии лежит на Заказчике.</p> <p>4.2.6 В целях предупреждения или решения инцидентов Fujitsu оставляет за собой право требовать от заказчика установки любых доступных патчей, обновлений или программных исправлений и / или новых версий программного обеспечения, даже, если они выпускаются по причинам, не связанным напрямую с инцидентом/ошибкой. Данный пункт в частности применяется, если производитель программного обеспечения больше не поставляет патчи или обновления для конкретной выпущенной версии, что было согласовано с заказчиком или производитель объявляет об окончании со своей стороны действия поддержки/срока эксплуатации (end of life) такого выпуска или версии, используемой на ИТ-оборудовании заказчика. Заказчик обязан использовать любую общедоступную новую версию программного обеспечения, при условии сохранения объема согласованных и используемых заказчиком функций и при условии, что использование новой версии программного обеспечения не является необоснованным для заказчика. Если использование такого обновления или такой новой версии не входит в оригинальный объем сервисного обслуживания, заказчик несет любые дополнительные или повышенные лицензионные и сервисные расходы, которые, будут связаны с использованием обновления или новой версии. Если заказчик отказывается это делать, за Fujitsu остается с полным основанием право расторгнуть сервисный договор.</p> <p>4.2.7 Если заказчик не может выполнять свои задачи из-за ошибки программного обеспечения, и если обработку таких задач невозможно отложить до появления новых патчей и обновлений, Fujitsu обязуется предоставить временное решение (workaround) для устранения ошибки, при условии, что подобное представляется возможным выполнить в разумные сроки с разумными усилиями. Если временное решение для исключения ошибки невозможно с применением разумных усилий, или, если при отсутствии таких обходных решений, особенно в случае, когда поставка программных продуктов была осуществлена третьими лицами, Fujitsu обязуется приложить все усилия по разрешению программной проблемы непосредственно с производителем соответствующего программного обеспечения в режиме максимальных усилий.</p>
--	--

<p>4.2.8 The installation of the program fixes or patches and updates delivered shall be carried out by the customer, unless stipulated otherwise in the agreement. If the patches, updates, upgrades or new versions delivered as part of service delivery require modifications or extensions to the underlying hardware infrastructure for technical reasons, the customer shall be obliged to procure the necessary hardware at their own expense. If the customer refuses to do so, Fujitsu shall be legitimately entitled to terminate the service agreement if maintaining the service for the previous release version were to be associated with unreasonable expenditure or costs for Fujitsu. Any additional costs in this respect shall be borne by the customer.</p> <p>4.2.9 If the customer receives as a service to a software product, a fix /patch and/or update, the provisions of the underlying license /licensing agreement for the software product shall be valid for the use of this fix /patch or update, unless explicitly agreed otherwise.</p> <p>4.2.10 All program fixes, patches and updates delivered as part of the software support services shall, where appropriate, have been submitted to a current anti-virus program at a reasonable time prior to delivery to the customer. This aside, the liability for viruses or any other detrimental software elements shall be excluded, unless Fujitsu has actively introduced them to the respective data, media, patches and updates or program fixes purposely, intentionally or carelessly.</p> <p>4.2.11 The customer's entitlement with regard to the services shall lapse if and to the extent that the customer does not use the software entitled to services and as specified in the system agreement or the offer within the agreed system environment, or if the customer uses such software contrary to the relevant rights of use as stipulated in the system agreement. This aside, the customer shall not be entitled to the provision of the services if and to the extent that the customer has modified the software, or the software has been changed by any third parties not authorized by Fujitsu, unless the customer is able to demonstrate by means of a test run of the unmodified software product that the modification is not directly attributable to the error which has occurred.</p>	<p>4.2.8 Установка предоставляемых программных исправлений или патчей и обновлений осуществляется заказчиком, если иное не предусмотрено договором. Если патчи, обновления, апгрейды или новые версии, предоставленные как часть пакета услуг, требуют изменения или расширения базовой инфраструктуры аппаратного обеспечения по техническим причинам, заказчик обязан приобрести необходимое аппаратное обеспечение за свой собственный счет. Если заказчик отказывается это делать, Fujitsu с полным основанием имеет право расторгнуть договор, если оказание данной услуги для предыдущей версии (необновленной) программного продукта будут связаны с необоснованными расходами или издержками, которые понесет Fujitsu. Любые дополнительные расходы в связи с вышеуказанным несет заказчик.</p> <p>4.2.9 Если заказчик получает в качестве услуги для программного продукта исправление / патч и / или обновление, то положения основной лицензии/ лицензионного соглашения на программный продукт будут действительны при использовании данного исправления / патча или обновления, если иное не оговорено явно.</p> <p>4.2.10 Все программные исправления, патчи и обновления, предоставляемые в рамках услуг по поддержке программного обеспечения, где применимо, были предварительно проверены текущей версией антивирусной программы перед поставкой заказчику. Отдельно от этого, ответственность за любые вредоносные элементы программного обеспечения (включая вирусы) должна быть исключена, если только они не были предоставлены со стороны Fujitsu на соответствующих носителях данных, патчах и обновлениях или программных исправлениях намеренно, умышленно или без умысла.</p> <p>4.2.11 Право заказчика на получение услуг прекращается в случае, если и при условии, что заказчик не использует программное обеспечение, для которого оказываются услуги, как указано в системном соглашении или предложении в рамках согласованного системного окружения, или, если заказчик использует такой программное обеспечение вопреки соответствующим правам пользования, как это предусмотрено в системном соглашении. Отдельно от этого, заказчик не имеет права получать услуги в случае, если и при условии, что заказчик произвел модификацию программного обеспечения или программное обеспечение было изменено третьими лицами, не уполномоченными Fujitsu на такие действия, если заказчик не в состоянии продемонстрировать с помощью тестового запуска немодифицированного программного продукта факт того, что модификация напрямую</p>
--	---

<p>5 Supplementary Terms governing Solution Infrastructure Support Services</p> <p>5.1 The proactive services named within the framework of the Solution Infrastructure Support Services are preventive support services for the early advance detection of any system faults to the system entitled to services. In this regard, Fujitsu shall provide the proactive service described, but the general responsibility for current and uninterrupted system operations shall remain with the customer. Other than the elimination of an incident in accordance with the service data sheet, Fujitsu shall not assume any responsibility for any issue in conjunction with downtimes of the system entitled to services, which may have occurred despite the preventive support services provided.</p> <p>5.2 Unless otherwise described in the respective service data sheet or the technical appendix, the service obligation shall not include any support in the form of product development, application programming, IT consulting, installation, performance enhancement, system optimization or the backup and recovery of customer data or software.</p>	<p>НЕ СООТНОСИТСЯ С ВОЗНИКШЕЙ ОШИБКОЙ.</p> <p>5 Дополнительные условия, регулирующие предоставление услуг по поддержке инфраструктуры решений</p> <p>5.1 Проактивные (упреждающие) услуги, указанные в рамках услуг по поддержке инфраструктуры решений, являются превентивными (профилактическими) услугами по поддержке для выявления каких-либо неисправностей в обслуживаемой системе на стадии заблаговременного обнаружения. В связи с этим, Fujitsu должна предоставлять только описанные проактивные услуги, при этом общая ответственность за текущую и бесперебойную работу системы лежит на заказчике. Кроме случаев по устранению инцидента в соответствии с техническим описанием услуги, Fujitsu не несет никакой ответственности за какие-либо проблемы, связанные с простоями системы, подлежащей обслуживанию, которые могли произойти, несмотря на предоставленные услуги по превентивной поддержке.</p> <p>5.2 Если иное не описано в соответствующем техническом описании услуги или техническом приложении, сервисные обязательства не включают какую-либо поддержку в виде разработки продукта, разработки приложений, ИТ-консалтинга, установки, улучшения характеристик, оптимизации системы или резервного копирования/ восстановления данных заказчика / программного обеспечения.</p>
<p>6 Duties to Cooperate / of Cooperation in a service case</p> <p>6.1 The proper provision of services by Fujitsu and/or its service partners or Repair Center shall be subject to the proper fulfillment of the duties to cooperate of the person entitled to services as defined in the service data sheets, these terms and conditions and in the additional agreements. If and to the extent that the customer fails to fulfill its duties to cooperate despite the reasonableness of the duty to cooperate concerned, Fujitsu shall be relieved from the provision of its services for as long as the customer fails to fulfill its duty to cooperate. The customer shall pay for any additional costs or damage caused by the customer's failure to comply with its duty to cooperate. Any additionally required services in this respect on the part of Fujitsu shall be charged according to the Fujitsu conditions and prices valid at this time. Fujitsu shall be entitled to terminate the agreement without notice in those cases where the customer has committed a significant or repeated breach of its duties to cooperate.</p> <p>6.2 Customer's duties to cooperate as part of the services covered by these terms and conditions are in</p>	<p>6 Обязательства сотрудничать / по взаимодействию при сервисном инциденте</p> <p>6.1 Надлежащее оказание услуг силами Fujitsu и / или сервисными партнерами Fujitsu или Ремонтным Центром Fujitsu подразумевает надлежащее выполнение своих обязанностей с целью взаимодействия с лицом, определенным для оказания услуг в техническом описании услуги, данных условиях и положениях и дополнительных соглашениях. Если и при условии, что заказчик не выполняет свои обязательства по взаимодействию, несмотря на обоснованность этих обязательств, Fujitsu освобождается от обязанности предоставления своих услуг до тех пор, пока заказчик не будет способен выполнять свои обязательства по взаимодействию. Заказчик обязан оплатить любые дополнительные расходы или ущерб, причиненный неспособностью заказчика выполнять свои обязательства по взаимодействию. Любые дополнительно затребованные услуги от компании Fujitsu в этой связи будут оплачиваться в соответствии с условиями и ценами от Fujitsu, действующими на данный момент. Fujitsu имеет право расторгнуть договор без предварительного уведомления в случае, если заказчик совершил серьезное или неоднократное нарушение своих обязательств в сфере взаимодействия.</p> <p>6.2 Обязательства заказчика по</p>

<p>particular:</p> <p>6.2.1 The customer shall give Fujitsu the name of a competent employee, who can provide the information required to implement this agreement and either take or quickly bring about decisions.</p> <p>6.2.2 The customer shall report any faults and errors that occur without delay. During error elimination the customer shall observe any advice and instructions received from Fujitsu employees. Furthermore, the customer shall take any measures facilitating the diagnosis of any error and causes, to the extent that this is reasonable, and shall shorten any re-runs for the purpose of determining the error in question.</p> <p>6.2.3 The customer shall make the necessary documents, information or data required for service delivery available to Fujitsu and/or its service partners. This duty to cooperate shall particularly cover notification in good time and without delay of the ID/serial number of the contracted hardware and software products. Notification of the ID/serial number or another unique means of product identification shall be a mandatory prerequisite for the delivery of the agreed services.</p> <p>6.2.4 If required for specific service delivery, the customer shall ensure free access to the installation/operating location of the devices or software products entitled to services, as well as the room required to carry out repairs at the installation location. The customer shall also ensure that technical installations (in particular, telephone and power connections) required to carry out maintenance services are made available in good working order at its own expense and to an appropriate extent.</p> <p>6.2.5 Prior to each service assignment, especially before parts or devices are replaced, the customer shall be obliged to back up any programs and data and to remove any data media, changes and add-ons. The correct data backup shall comprise all technical and/or organizational measures that enable the rapid and inexpensive recovery of the systems, data, software products and/or procedures after occurrence of impairment to the ready status.</p> <p>6.2.6 The customer shall proactively inform Fujitsu of any system changes/extensions and/or changes to interfaces or installation/ device locations.</p>	<p>взаимодействию в рамках услуг, на которые распространяются настоящие условия и положения, включают, в частности:</p> <p>6.2.1 Заказчик обязан сообщить в Fujitsu имя своего компетентного сотрудника, который может предоставлять необходимую информацию для реализации настоящего соглашения, быстро принимать решения или осуществлять по нему действия.</p> <p>6.2.2 Заказчик обязан немедленно сообщать о любых возникших неисправностях и ошибках. Во время устранения ошибки заказчик обязан соблюдать любые рекомендации и инструкции, полученные от сотрудников Fujitsu. Кроме того, заказчик обязан предпринимать любые действия, способствующие выявлению какой-либо ошибки или причин, в разумном объеме, и обязан сократить количество любых технических повторов с целью выявления возможной ошибки.</p> <p>6.2.3 Заказчик обязан подготовить необходимые документы, информацию или данные, необходимые Fujitsu и / или ее сервисным партнерам для предоставления услуг. Данное обязательство по взаимодействию, в частности, относится к заблаговременному и своевременному сообщению идентификационного/серийного номера контрактных аппаратного обеспечения и программных продуктов. Сообщение идентификационного/серийного номеров или иных уникальных характеристик идентификации продукта является обязательным условием для оказания согласованных услуг.</p> <p>6.2.4 При необходимости оказания определенных услуг, заказчик обязан обеспечить свободный доступ к месту установки/эксплуатации устройств или программных продуктов, подлежащих обслуживанию, а также обеспечить наличие необходимого помещения для проведения ремонта на месте установки. Заказчик должен также убедиться в доступности технического оснащения (в частности, телефона и подключения к сети питания) для выполнения работ и его исправном функционировании, за свой счет и в соответствии с требованиями.</p> <p>6.2.5 До начала выполнения работ по каждому сервисному случаю/инциденту, особенно перед заменой частей или устройств, заказчик обязан сделать резервную копию всех программ и данных и удалить все носители информации, изменения и дополнение. Корректное резервное копирования данных должно включать в себя все технические и / или организационные меры, которые позволяют быстро и без лишних затрат восстановить систему, данные, программные продукты и / или процедуры после выявления неисправности, до состояния готовности.</p> <p>6.2.6 Заказчик обязан информировать Fujitsu на упреждающей/проактивной основе о любых изменениях/расширениях системы и/или изменениях, внесенных в интерфейс, а также об изменении места</p>
---	---

<p>6.2.7 After a successful on-site service assignment the customer shall be obliged to countersign a service report for the service engineer, if presented with one. The customer shall notify Fujitsu of any objections and complaints in conjunction with incorrect elimination and/or non-elimination of errors in writing on the service report or address written notification to Fujitsu immediately after ascertaining the error concerned. All objections and complaints have to be raised and notified to Fujitsu by Customer within two weeks at the latest from Customer first noticing the error concerned, otherwise the corresponding objection / complaint shall be precluded. Independent from customer's knowledge of the corresponding error, an exclusion period of 1 (one) year as of the date of the respective service assignment shall apply for the enforcement of the appropriate objections and complaints.</p> <p>6.3 Duties to cooperate, cooperation within the framework of remote service:</p> <p>6.3.1 If the services as shown by the respective service data sheet are provided wholly or partially via remote maintenance/remote access (remote services), the customer shall - in addition to the required telecommunication and Internet connections (including the provision of functioning browser software) - be obliged to accept and implement the installation of a standard software utility program for remote access (remote access tool) to be provided by Fujitsu as well as to ensure its functioning for the duration of the service agreement. Depending on the remote access tool used, it is also possible for merely a temporary download of software elements to be necessary. The property rights to the respective remote access tool shall remain with the respective owner at all times.</p> <p>6.3.2 During the installation or downloading of the respective remote access tool the customer shall be requested to accept the software license agreement of the respective software manufacturer and the corresponding data privacy regulations that are attached to the installation routine or download procedure. If requested, Fujitsu shall at any time also provide the customer with the appropriate regulations in advance. The use of the respective remote access tool shall also be subject to the terms and conditions of this service agreement as well as the conditions of any additionally applicable manufacturer warranty. If and to the extent that the customer does not accept the appropriate</p>	<p>проведения инсталляции или местонахождения системы.</p> <p>6.2.7 После успешного разрешения сервисного инцидента на объекте заказчика последний обязан подписать сервисному инженеру отчет о предоставленной услуге при наличии такового. В случае наличия у Заказчика каких-либо возражений и жалоб в связи с некорректным устранением и / или неустранением проблемы/неисправности Заказчик уведомляет Fujitsu в письменном виде, ставит соответствующий комментарий на отчете или направляет письменное уведомление в Fujitsu сразу же после выявления недостатка. Все возражения и жалобы направляются и сообщаются Заказчиком в Fujitsu не позднее, чем в течение двух недель после выявления недостатка Заказчиком. В противном случае соответствующее возражение / жалоба не принимается. Независимо от знания заказчика о соответствующей ошибке для подачи жалоб и разрешения инцидента применим исключительный срок длительностью в 1 (один) год с момента выявления соответствующего сервисного инцидента.</p> <p>6.3 Обязательства по взаимодействию, взаимодействию в рамках оказания услуги по дистанционному обслуживанию</p> <p>6.3.1 Если услуги, как описано в соответствующем перечне сервисных данных, предоставляются полностью или частично посредством дистанционного обслуживания / удаленного доступа (удаленное обслуживание), заказчик обязан - в дополнение к предоставлению необходимых телекоммуникационных средств и Интернет соединений (включая предоставление функционирующей программы-браузера) - принять и осуществить установку стандартной сервисной программы для удаленного доступа (инструмент для удаленного доступа, предоставленной со стороны Fujitsu, а также обеспечить ее функционирование в течение всего срока действия сервисного договора. В зависимости от используемого инструмента удаленного доступа, также возможно временно загружать необходимые элементы программного обеспечения. Право собственности на соответствующий инструмент удаленного доступа всегда остается у соответствующего владельца.</p> <p>6.3.2 Во время установки или загрузки соответствующего инструмента удаленного доступа заказчику необходимо принять лицензионное соглашение на программное обеспечение соответствующего производителя программного обеспечения и соответствующие правила о неразглашении данных, которые являются дополнением к процессу установки или процедуре загрузки. При необходимости в любое время Fujitsu обязана также заблаговременно предоставлять заказчику соответствующие нормативные документы. Использование соответствующего инструмента удаленного доступа должно производиться в соответствии с условиями и положениями</p>
---	---

<p>regulations of the software licensor, installation/download of the remote access tool as well as the associated remote service delivery by Fujitsu shall not be technically possible. Any resulting service restrictions, in particular breaches of the agreed service levels due to the customer's refusal to allow remote access, shall not be the responsibility of Fujitsu and shall be borne by the customer.</p>	<p>настоящего сервисного договора, а также с учетом условий любой дополнительно применяемой гарантии производителя. Если и в тех случаях, когда заказчик не принимает соответствующие положения владельца лицензии программного обеспечения, установка /загрузка инструмента удаленного доступа, а также связанное с ним предоставление удаленного обслуживания от Fujitsu становится технически невозможной. За любые вытекающие отсюда сервисные ограничения, в частности нарушение согласованных уровней обслуживания из-за отказа заказчика от предоставления удаленного доступа, несет ответственность заказчик, а не Fujitsu.</p>
<p>6.3.3 Fujitsu support engineers shall obtain remote access to the defective device for the problem elimination with the aid of the respective remote access tool. The use of this remote access tool for problem elimination by support engineers shall include the analysis of the customer's system configuration, the displaying and processing of customer's files, registration, the displaying of customer's screen as well as the displaying of comments on customer's screen and assuming control of customer's system. If and to the extent that the customer has not actively granted permanent approval for remote access by Fujitsu as part of the configuration of the remote access tool, new active approval of remote access shall be required from the customer for every remote access session. The customer can end the session at any time by means of the input function provided in the operating guide of the respective remote access tool.</p>	<p>6.3.3 Специалисты службы технической поддержки Fujitsu должны получить удаленный доступ к неисправному оборудованию для устранения проблемы с помощью соответствующего инструмента удаленного доступа. Использование данного средства удаленного доступа для устранения проблемы инженерами технической поддержки должно включать анализ конфигурации системы Заказчика, отображение и обработку файлов Заказчика, регистрацию, отображение соответствующего экрана Заказчика, а также отображение комментариев на соответствующем экране Заказчика и принятие на себя управления соответствующей системой Заказчика. Если и в тех случаях, когда заказчик активно не предоставил постоянное одобрение для удаленного доступа компании Fujitsu в рамках конфигурации инструмента удаленного доступа, то для каждой сессии удаленного доступа заказчик обязан предоставлять активное одобрение на удаленный доступ. Заказчик может завершить сессию в любое время с помощью функции ввода, представленной в руководстве по эксплуатации соответствующего инструмента удаленного доступа.</p>
<p>6.3.4 Fujitsu shall collect, administer, process, and use the diagnosis data, as well as any technical or use-related information associated with the service assignment. This particularly includes device information about the computer being accessed, the system software and software programs used as well as the connected peripheral devices. Fujitsu shall be entitled to collect, save, process and use this information for the provision of software updates, product support, product information and other services (if available), as well as anonymously for the further development, simplification or improvement of products and/or services. There is no intent to otherwise access personal data or collect such data via the remote access tool. Any inadvertently collected or displayed personal data shall be handled in compliance with the statutory regulations regarding data privacy and Fujitsu's data privacy guideline. Transfer of data between the customer system and Fujitsu shall be in encrypted form.</p>	<p>6.3.4 Компания Fujitsu собирает, администрирует, обрабатывает и использует диагностические данные, а также любую техническую информацию или информацию, связанную с назначением услуги, которая имеет отношение к сервисному инциденту. Это, в частности, включает в себя техническую информацию о компьютере/системе, к которому/-ой предоставляется доступ, системном программном обеспечении и используемом программном обеспечении, а также подключенных периферийных устройств. Fujitsu имеет право собирать, сохранять, обрабатывать и использовать эту информацию для предоставления обновлений программного обеспечения, поддержки продукта, информации о продуктах и других услугах (при наличии), а также использовать ее анонимно для дальнейшего развития, упрощения или улучшения продуктов и / или услуг. Доступ к персональным данным и сбор таких данных другим способом не планируется. Любые случайно собранные или отображаемые персональные данные должны обрабатываться в соответствии с нормативными актами о конфиденциальности данных и соответствующих нормативных документов о конфиденциальности</p>

<p>6.3.5 Remote access sessions may, for quality assurance purposes, be monitored or recorded by Fujitsu.</p> <p>6.3.6 Fujitsu engineers may be located, and access Customer systems from, outside the European Economic Area (EEA) and the customer agrees to the installation or download of remote access tools so that Fujitsu may export, use and save any personal data affected by the use of the remote service and other information, with which the customer can be identified outside the EEA, for the provision of Fujitsu remote services and any other connected Fujitsu products and services.</p> <p>6.3.7 Activation of third-party providers / Fujitsu service partners for remote tool use:</p> <p>6.3.8 As a result of the supplementary agreement with the customer or with the customer's approval the remote service tool can also be activated for the delivery of remote services by designated third-party providers. However, in these cases Fujitsu shall only provide the remote service infrastructure. Unless otherwise agreed both explicitly and in writing, the customer alone shall therefore bear the risk of illicit or incorrect use of the remote access right by such a third-party provider that is associated with activation. Liability of Fujitsu for service activities and/or another action or inaction on the part of the activated third-party provider shall be excluded, unless the action or inaction of the corresponding third-party provider is based on an explicit and written order from Fujitsu (subcontractorship).</p>	<p>данных, действующих внутри Fujitsu. Передача данных между системой Заказчика и Fujitsu должна производиться в зашифрованном виде.</p> <p>6.3.5 Сессии удаленного доступа могут контролироваться и записываться Fujitsu в целях обеспечения должного качества.</p> <p>6.3.6 Инженеры Fujitsu могут находиться и иметь доступ к системам Заказчика, находясь за пределами Европейской экономической зоны (ЕЭЗ), а заказчик соглашается устанавливать или загружать средства удаленного доступа, чтобы у Fujitsu была возможность экспортировать, использовать и сохранять любые персональные данные, затронутые путем использования дистанционного обслуживания и другую информацию, с помощью которой пользователя услуг можно определить за пределами ЕЭЗ, для предоставления услуги удаленного сервиса от Fujitsu и любых других связанных продуктов и услуг от Fujitsu.</p> <p>6.3.7 Активация сторонних поставщиков / сервисных партнеров Fujitsu для использования инструмента удаленного доступа:</p> <p>6.3.8 В результате дополнительного соглашения с заказчиком или с согласия заказчика, инструмент дистанционного обслуживания также можно активировать для оказания дистанционного обслуживания уполномоченными сторонними поставщиками. Однако в таких случаях компания Fujitsu предоставляет только инфраструктуру для оказания удаленного обслуживания. Если не оговорено иное, как явно, так и в письменной форме, заказчик единолично несет риск незаконного или неправильного использования права удаленного доступа таким сторонним поставщиком, который имеет отношение к активации. Fujitsu не несет ответственность за сервисные действия и / или иное действие или бездействие со стороны активированного стороннего поставщика, если действие / бездействие соответствующего стороннего поставщика не основано на явном и письменном приказе, полученном им от Fujitsu (субподряд).</p>
---	--

<p>7 Prices, payment terms and conditions</p> <p>7.1 The flat-rate list prices of Fujitsu for hardware and software support services (one-time payment and recurring charges) shall be considered as a payment for all services explicitly described in the service data sheet as a service component.</p> <p>7.1.1 Upon purchase the one-time service prices shall become due for payment in advance.</p> <p>7.1.2 The monthly service prices shall be paid starting from the effective date of the agreement for the remainder of the current calendar quarter and thereafter quarterly in advance.</p> <p>7.1.3 Yearly service prices shall be paid annually in advance beginning from the effective date of the agreement.</p> <p>7.2 In the event that the usual flat-rate list prices for services of Fujitsu are increased in order to compensate for any increases in personnel expenses or other costs, Fujitsu may increase the prices for any services that have not yet become due accordingly, if these have been affected by the development regarding costs.</p> <p>7.3 The service charge for Fujitsu hardware and software support services, which are purchased from a Fujitsu sales partner, shall be paid in advance to Fujitsu or the sales partner who brokered the Fujitsu service product as a one-time flat rate upon purchase and independent of any subsequent activation.</p> <p>7.4 Apart from the services prices, Fujitsu shall charge the following separately at its respective valid list prices on a material and expenditure incurred basis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - services requested by the customer that are not included in the agreed scope of services as defined in the service data sheet, - any installation, setup, moving, consulting, software engineering, and other support services requested by the customer, - diagnosis and elimination of faults or damage caused by improper handling or by any other circumstances for which Fujitsu is not answerable, - services that are provided at the request of the customer outside the contractually agreed service times, - first check and any repair work required when taking over services of products already in use, - first check and provision of software fixes/patches and updates and/or any other updates, if necessary, when taking over services of software products already in use. 	<p>7 Цены, сроки и условия оплаты</p> <p>7.1 Фиксированные тарифы на услуги по поддержке аппаратного и программного обеспечения (разовый платеж и регулярные платежи), указанные в прайс-листе от Fujitsu, рассматриваются как оплата за все услуги, описанные в явном виде в техническом описании как компоненты услуги в целом.</p> <p>7.1.1 Под покупкой услуги подразумевается единовременная и заблаговременная оплата услуги.</p> <p>7.1.2 Ежемесячные сервисные платежи оплачиваются с момента вступления в силу соглашения на оставшийся срок текущего календарного квартала и, соответственно, за квартал вперед.</p> <p>7.1.3 Оплата за сервисные услуги, оказываемые за год, производится ежегодно авансом за год вперед, начиная с момента вступления соглашения в силу.</p> <p>7.2 В случае, когда обычные цены прайс-листа с фиксированными тарифами за услуги от Fujitsu повышаются с целью компенсации какого-либо повышения персональных расходов или прочих расходов, Fujitsu может повысить цены на любые виды услуг, срок оказания которых соответственно еще не настал, если это вызвано увеличением расходов.</p> <p>7.3 Сервисный сбор за услуги Fujitsu по поддержке аппаратного и программного обеспечения, которые приобретаются у торгового партнера Fujitsu, заблаговременно оплачивается в Fujitsu или торговому партнеру, выступающему посредником в продаже сервисного продукта от Fujitsu, как единовременная оплата при покупке и не зависит от какой-либо последующей активации.</p> <p>7.4 Независимо от стоимости услуг, Fujitsu может отдельно взимать оплату за материалы по действующим тарифам прайс-листа и расходы, понесенные ввиду:</p> <ul style="list-style-type: none"> - услуг, запрошенных заказчиком, которые не входили в согласованный объем услуг, определенный техническим описанием услуги, - любая установка, настройка, перенос, консультирование, программирование и прочие услуги по поддержке, запрашиваемые заказчиком, - диагностика и устранение неисправностей или повреждений, вызванных ненадлежащим обращением или другими обстоятельствами, за которые Fujitsu не несет ответственности, - услуги, которые оказываются по запросу заказчика и которые не входят в согласованные договором временные рамки оказания услуг, - первичная проверка, осмотр и любые ремонтные работы, необходимые для проведения в момент приема на сервисное
---	--

<p>7.5 The payment for expense-related additional services, which are provided in return for payment, shall become due immediately after the service has been provided and the customer has received the invoice.</p>	<p>обслуживание оборудования, которое уже находится в использовании,</p> <ul style="list-style-type: none"> - первичная проверка и предоставление программных исправлений/патчей и обновлений и/или каких-либо прочих обновлений, необходимые в момент приема программного обеспечения, которое уже находится в использовании, на сервисное обслуживание, <p>7.5 Оплата расходов, связанных с дополнительными услугами, которые предоставляются за отдельную плату, должна быть произведена сразу после оказания услуги и получения счета заказчиком.</p>
---	--

<p>8 Warranty for the provision of services</p> <p>8.1 Fujitsu shall warrant that the parts, which were repaired during the service assignment or installed in the object entitled to services, related to the description issued by Fujitsu and which was valid at the time of the delivery to the customer, are new or as good as new and have an at least similar functionality.</p> <p>8.2 If Fujitsu is obliged to provide warranty, Fujitsu shall at its discretion either repair or provide replacement free-of-charge. If the repair repeatedly fails, the customer can after setting a deadline demand an appropriate reduction in the service price or terminate the service agreement with effect for the remaining service period. Any additional claims of the customer arising from warranty rights shall also be excluded after the expiry of a period of grace, unless liability is mandatory according to these terms and conditions (liability). However, this clause does not imply a change in the burden of proof to the detriment of the customer.</p> <p>8.3 Defects that have been caused by improper handling, attempts at repair by the customer or by third parties, use of force, changes to the original product or any other circumstances for which the customer is answerable, shall be excluded from the warranty. This shall also apply for defects and damage that were caused due to the fact that the object entitled to services was not used according to the provisions of the corresponding product-specific documentation, in particular the safety guide, instructions or operating instructions issued by Fujitsu or were installed - in particular for customer replaceable units (CRU) - by the customer.</p> <p>8.4 In the event of any conflict between the following sections 9 – 13 and the Fujitsu Sales Conditions of Contract, Fujitsu Sales Conditions of Contract take precedence.</p>	<p>8 Гарантия на оказание услуг</p> <p>8.1 Fujitsu гарантирует, что запчасти/компоненты, которые были отремонтированы в процессе решения сервисного инцидента или установлены в инфраструктуру объекта оказания услуг, соответствуют техническому описанию, предоставленному Fujitsu, действующему на момент поставки продукта заказчику, и такие запчасти/компоненты являются новыми или соответствуют новым по наличию, как минимум, аналогичных функциональных возможностей.</p> <p>8.2 Если в обязательство Fujitsu входит обеспечение гарантии, то Fujitsu должна по своему усмотрению либо бесплатно отремонтировать, либо произвести замену. Если неоднократные ремонтные работы не приводят к успеху, заказчик после назначения установленного крайнего срока вправе требовать соответствующее снижение стоимости оказываемой услуги или расторгнуть сервисный договор на оставшийся срок оказания услуг. Любые дополнительные требования заказчика, вытекающие из права на гарантийное обслуживание, также должны быть исключены по истечении льготного периода, если ответственность не является обязательной согласно настоящим положениям и условиями (ответственность). Однако настоящее положение не подразумевает изменение бремени доказательства в ущерб заказчику.</p> <p>8.3 Дефекты, причиной которых явилось неправильное обращение, попытки самостоятельного ремонта заказчиком или третьими лицами, применение силы, изменения оригинальной конфигурации продукта или любые другие обстоятельства, за которые несет ответственность заказчик, исключаются из гарантии. Данное требование также относится к дефектам и повреждениям, которые были причинены в связи с тем, что объект оказания услуг не использовался в соответствии с положениями соответствующей документации на продукт, в частности, с учетом требований руководства по безопасности, инструкций или руководства по эксплуатации, представленные от Fujitsu или объект оказания услуг был установлен заказчиком (применимо, в частности, для блоков, самостоятельно заменяемых пользователем (CRU))</p> <p>8.4 В случае возникновения любых конфликтов между положениями пп. 9-13 настоящего документа и положениями стандартного договора поставки Fujitsu, положения последнего преобладают.</p>
<p>9 Liability of Fujitsu for the infringement of third-party protective rights</p> <p>9.1 If a third party enforces claims against the customer for the infringement of industrial property rights or copyrights in Germany (hereinafter referred to as</p>	<p>9 Ответственность компании Fujitsu за нарушение прав защиты третьих лиц</p> <p>9.1 При предъявлении третьей стороной претензий к заказчику за нарушение прав промышленной собственности или авторских прав на</p>

<p>"protective rights") by using the goods/services provided by Fujitsu and if the use of the goods/services in Germany is thereby impaired or forbidden, Fujitsu shall be liable as follows; such liability being limited to a period of one year from the start of the statutory limitations period:</p> <p>Fujitsu shall at its discretion and expense either change or replace the goods/services in such a way that they shall not infringe the protective right, but nevertheless essentially conform to the agreed specifications, or release the customer from paying license charges to the third party for the use of the goods/services. If this is not possible for Fujitsu at reasonable terms and conditions, Fujitsu shall be obliged to withdraw the goods/services and refund the remuneration paid. Fujitsu may demand reasonable compensation from the customer for the use of the goods/services.</p> <p>9.2 Conditions for the liability of Fujitsu according to section 9.1 are: the customer shall notify Fujitsu in writing without delay of any third-party claims for an infringement of protective rights, the claimed infringement shall not be acknowledged, and conducting any dispute including any out-of-court settlements shall only be in consultation with Fujitsu. The customer shall be obliged to inform the third party concerned that the discontinuation of use of the goods/services does not imply any acknowledgement of any infringement of the protective right(s) if the customer should decide to discontinue the use of the goods/services or for other good reasons.</p> <p>9.3 If the customer itself is responsible for the infringement of protective rights, claims against Fujitsu according to section 9.1 is excluded. This also applies insofar as the infringement of protective rights is attributable to any particular specifications set by the customer, has been caused by use which Fujitsu cannot foresee or caused due to the customer having altered the goods/services, or used together with goods/services not provided by Fujitsu.</p> <p>9.4 Any additional claims of the customer due to an infringement of third-party protective rights shall be excluded. The right of the customer to terminate the agreement with good cause according to section 10.1 as well as the regulations in sections 10.2 to 10.4 shall not be affected.</p>	<p>территории России или странах СНГ (в дальнейшем именуемые «право защиты») посредством использования товаров / услуг, предоставляемых Fujitsu, и если использование товаров / услуг в России или странах СНГ, таким образом, наносит ущерб или запрещено, компания Fujitsu несет следующую ответственность; такая ответственность ограничивается сроком в один год с момента начала срока давности:</p> <p>Компания Fujitsu по своему усмотрению и за свой счет производит либо изменение или замену товаров / услуг таким образом, чтобы они не нарушали защитное право, при этом соблюдая требования согласованных спецификаций, либо освобождает заказчика от уплаты лицензионных сборов третьему лицу за использование товаров / услуг. Если компания Fujitsu не способна выполнить данное требование в разумные сроки и при разумных условиях, компания Fujitsu обязана отозвать товары / услуги и возместить расходы по оплаченному вознаграждению. Компания Fujitsu может потребовать от заказчика оплатить разумную компенсацию за использование товаров / услуг.</p> <p>9.2 Условия, при наличии которых Fujitsu несет ответственность в соответствии с п. 9.1, а именно: заказчик уведомляет Fujitsu в письменной форме без промедления о получении любых претензий от третьих лиц ввиду нарушения защитных прав, нарушение, заявленное в претензии не принимается, а проведение любых споров, включая любые внесудебные урегулирования споров должно производиться только по согласованию с Fujitsu. Заказчик обязан уведомлять заинтересованную третью сторону, что прекращение использования товаров / услуг не интерпретируется как признание какого-либо нарушения какого-либо защитного права, если заказчик решит отказаться от использования товаров / услуг или по другим уважительным причинам.</p> <p>9.3 Если заказчик сам лично ответственен за нарушение защитных прав, то иски против Fujitsu в соответствии с разделом 9.1 исключаются. Данное положение также применяется в той мере, в какой нарушение защитных прав связано с какими-либо определенными спецификациями, установленными заказчиком, и было вызвано использованием, которое Fujitsu не могла предвидеть или произошло ввиду изменения товаров/услуг заказчиком или использовались совместно с товарами/услугами, которые не были предоставлены Fujitsu.</p> <p>9.4 Любые дополнительные требования заказчика в связи с нарушением защитных прав третьей стороны не принимаются. Право заказчика расторгнуть договор по достаточным основаниям в соответствии с п. 10.1, а также с правилами, описанными в п.п.10.2 - 10.4. не должно затрагиваться.</p>
--	--

<p>10 Liability of Fujitsu</p> <p>10.1 If a service is not provided as agreed under these terms and conditions and if Fujitsu is responsible for this, then Fujitsu shall be obliged to provide the service without any additional expenses for the customer, within a reasonable time limit, as agreed. If the service cannot be provided as per agreement within a reasonable additional period of time set by the customer for reasons for which Fujitsu is responsible, the customer shall be entitled to cancel the service concerned.</p> <p>10.2 Fujitsu shall be liable without restriction for any damage it caused resulting in death or injury to persons (injury to life, the body or health) as a result of its negligence, and in the case of property damages for which it is responsible its liability for damages incurred shall be limited to a maximum sum of €250,000 for each event of loss or damage. The obligation to reimburse damages if any damage is caused to data media material shall not include the reimbursement of any expenditure(s) for the retrieval of any lost data or information.</p> <p>10.3 Any additional claims for defects or claims for damages or for reimbursement of costs by the customer, or any claims other than those specified in this agreement, in particular any claims for outage, lost profits, loss of information or data, claims for special, consequential or indirect loss or damage, regardless of their cause in law, is excluded, except where mandatory liability which cannot by law be excluded applies for example under the Product Liability Act or in the case of intent, gross negligence or infringement of material contractual obligations. However, claims for damages or reimbursement of costs due to an infringement of material contractual obligations shall be limited to the foreseeable damage that is typically to be expected under the agreement, except in the case of intent or gross negligence.</p> <p>10.4 The reversal of the burden of proof detrimental to the customer is not implied by the above provisions in sections 10.2 and 10.3.</p>	<p>10 Ответственность Fujitsu</p> <p>10.1 Если услуга не предоставляется согласно настоящим условиям и положениям, и если Fujitsu несет за это ответственность, то Fujitsu обязана предоставить услугу без дополнительных затрат со стороны заказчика, в течение разумного срока, как было согласовано. Если услуги не могут быть предоставлены в соответствии с договором в течение разумного дополнительного периода времени, установленного заказчиком, по причинам, по которым Fujitsu несет ответственность, заказчик вправе отказаться от получения услуг.</p> <p>10.2 Fujitsu несет ответственность без ограничений за любой причиненный ею ущерб, который привел к смерти или травмам лиц (причинение вреда жизни, телу или здоровью), как результат проявленной Fujitsu халатности, а в случае имущественных убытков, за которые она несет ответственность, ее ответственность будет ограничиваться максимальной суммой 250000 Евро за каждый случай убытка или повреждения. Обязательство возмещения убытков, если какой-либо убыток был причинен средствам носителей данных, не включает возмещение каких-либо расходов на восстановление каких-либо утерянных данных или информации.</p> <p>10.3 Любые дополнительные претензии по дефектам или претензии за повреждение или возмещение расходов заказчиком, или любые другие претензии, кроме тех, которые указаны в настоящем соглашении, в частности, любые претензии за простой, упущенную выгоду, потерю информации или данных, претензии за специфические или косвенные убытки или ущерб, независимо от наличия судебного делопроизводства, исключаются, за исключением случаев, когда применяется обязательная ответственность и, которые не могут быть исключены по законодательству, например, в соответствии с Законом об ответственности за качество выпускаемой продукции или в случае грубой небрежности или нарушения существенных договорных обязательств. Тем не менее, иски о возмещении ущерба или компенсации расходов в связи с нарушением существенных договорных обязательств ограничиваются заранее предполагаемым ущербом, который обычно следует ожидать по настоящему соглашению, за исключением случаев умысла или грубой неосторожности.</p> <p>10.4 Перенос бремени доказывания, нежелательного для заказчика, не подразумевается вышеуказанными положениями, описанными в разделах 10.2 и 10.3.</p>
<p>11 Secrecy, data privacy, suborders</p> <p>11.1 The parties to the agreement shall use all the documents, information and data they receive from the other party and which are denoted as confidential solely</p>	<p>11 Секретность, конфиденциальность данных, субзаказ</p> <p>11.1 Стороны по договору должны использовать все документы, информацию и данные, которые они</p>

<p>for the performance of this service agreement. As long as and unless they have become generally known or the other party to the agreement has approved their publication beforehand, the receiving party to the agreement shall treat the aforesaid documents and information as confidential toward third parties not involved in the performance of this agreement.</p> <p>11.2 The parties to the agreement shall observe the statutory regulations for the protection of personal data. In conjunction with the delivery of services, in particular remote services within the meaning of section 6.3, the customer shall explicitly agree to the automated transfer, use, storage and evaluation of personal data for the contractually agreed purposes. If required for reasons concerning data privacy rights, the customer shall sign an appropriate, express, written declaration of consent and reach an agreement with Fujitsu for the organizational and technical protective measures under the terms of the applicable data privacy laws. At any rate, Fujitsu shall only use the transferred data in order to fulfill the contractual obligations of this agreement as well as anonymously for evaluations and quality assurance measures. Any transfer to third parties shall only take place if the latter are integrated in the service delivery as subcontractors for Fujitsu or work anonymously for purposes of statistical evaluation and quality assurance. Fujitsu has placed all employees deployed in data processing under a written obligation of data secrecy. The customer shall assure that all legally required prerequisites (e.g. by obtaining declarations of consent) have been established to such an effect that Fujitsu can also provide the agreed services free from any legal infringements.</p> <p>11.3 These obligations shall also remain in force after the agreement has expired.</p> <p>11.4 Fujitsu can award subcontracts, but must impose the appropriate obligations as per sections 11.1 to 11.3 on the subcontractors.</p>	<p>получают от другой стороны, и которые имеют статус конфиденциальной, исключительно в целях исполнения настоящего сервисного договора. При условии и если данная информация не стала общеизвестной или другая сторона по договору не одобрила их публикацию заранее, то сторона по договору, получающая услуги, рассматривает вышеуказанные документы и информацию как конфиденциальную в отношении третьих лиц, не участвующих в исполнении настоящего договора.</p> <p>11.2 Стороны по договору обязаны соблюдать установленные законом правила по защите персональных данных. Совместно с оказанием услуг, в частности услуг, оказываемых дистанционно в рамках интерпретации п.6.3, заказчик прямо соглашается на автоматическую передачу, использование, хранение и оценку персональных данных, предусмотренные целями договора. При необходимости по причине, затрагивающей права на конфиденциальность данных, заказчик обязан подписать соответствующее, явно выраженное, письменное заявление о согласии и достичь договоренности с Fujitsu в целях выработки организационных и технических мер по защите в соответствии с условиями действующего законодательства о защите персональных данных. В любом случае Fujitsu будет использовать полученные данные только с целью выполнения своих договорных обязательств по настоящему договору, а также анонимно для оценки и проведения мероприятий по обеспечению качества. Любая передача данных третьим лицам осуществляется только в случае, если последняя сторона задействована в оказании услуг, в качестве субподрядчиков Fujitsu или работает анонимно в целях проведения статистической оценки и обеспечения качества. Fujitsu обязует всех сотрудников, задействованных в обработке данных, подписать письменное обязательство о неразглашении секретных данных. Заказчик должен удостовериться в том, что все юридически необходимые предпосылки (например, по получению уведомления о согласии) были подготовлены таким образом, чтобы Fujitsu также могла оказывать договорные услуги без нарушения каких-либо правовых норм.</p> <p>11.3 Данные обязательства аннулируются по истечению срока действия настоящего договора.</p> <p>11.4 Fujitsu может выбирать субподрядчиков, но при этом обязана возложить на субподрядчиков соответствующие обязательства согласно разделам 11.1 – 11.3.</p>
---	---

<p>12 Export license</p> <p>12.1 The export or re-export of products and services, including the immaterial transfer of goods and know-how as well as technical support and the transfer of any technical support documentation in conjunction with this agreement may be subject to approval obligations, e.g. by reason of type or intended purpose. If objects under this agreement are intended for export, the customer itself shall be obliged to observe the corresponding export control regulations and to obtain the required licenses. If requested, the parties to the agreement shall agree to provide the information required to acquire the license.</p> <p>12.2 Exports, re-exports and the provision of work and services in conjunction with this agreement may not take place if there is any reason to assume that service delivery or use of the deliverables will be in connection with chemical, biological or nuclear weapons or missiles capable of delivering such weapons. The parties to the agreement shall comply with the latest versions of the corresponding sanction lists of the European Union, Germany, Japan, USA (e.g. European Sanctions List, Denied Persons List), as well as any comparable, applicable regulations of other countries and other warnings or restrictions on deliveries/prohibitions from the appropriate authorities and shall act accordingly.</p> <p>12.3 Fujitsu shall not be obliged to make any deliveries and/or fulfill any other obligations that result from this agreement if Fujitsu is prevented from making such deliveries or from fulfilling the corresponding obligations by export regulations (in particular e.g. those defined by Germany, the European Union, USA or Japan).</p> <p>12.4 A breach of the provisions of this section shall be considered as a serious infringement of contractual obligations.</p>	<p>12 Экспортная оговорка</p> <p>12.1 Экспорт и реэкспорт продуктов и услуг, включая нематериальную передачу товаров и ноу-хау, а также техническую поддержку и передачу любой документации по технической поддержке вместе с настоящим соглашением, может требовать согласования, например, по причине типа или предназначения. Если объекты в рамках данного соглашения предназначены для экспорта, сам заказчик обязан соблюдать соответствующие правила экспортного контроля и получать необходимые разрешения. При необходимости, стороны по соглашению обязуются предоставлять информацию, необходимую для получения разрешения.</p> <p>12.2 Экспорт, реэкспорт и предоставление работ и услуг по настоящему соглашению может не происходить, если имеются основания полагать, что оказание услуг или использование материалов связано с химическим, биологическим или ядерным оружием или ракетами, способных осуществить доставку такого оружия. Стороны соглашения должны соблюдать положения последних версий соответствующих перечней субъектов санкций Европейского Союза, Германии, Японии, США (например, Европейского списка субъектов санкций, списка исключенных лиц), а также любых сопоставимых, действующих норм других стран и других предупреждений или ограничений на поставку / запреты от соответствующих органов власти и должны действовать соответствующим образом.</p> <p>12.3 Fujitsu не обязана осуществлять какие-либо поставки и / или выполнять любые другие обязательства, вытекающие из настоящего договора, если компании Fujitsu не допускается осуществление таких поставок или выполнение соответствующих обязательств по экспортным правилам (в частности, например, по тем, которые определены Германией, Европейским Союзом, США или Японией).</p> <p>12.4 Нарушение положений настоящего раздела будет рассматриваться как серьезное нарушение договорных обязательств.</p>
<p>13 Assignment of contractual rights and obligations, ancillary agreements, place of jurisdiction</p> <p>13.1 Once the service obligation has begun, any assignment of the customer's service claims against Fujitsu to a third party may only take place in conjunction with the sale or another form of transfer of the ownership in the object entitled to services. Fujitsu may assign claims arising out of this service agreement to third parties at any time.</p> <p>13.2 The customer shall only entitled to offset claims or exercise any right of retention in connection with</p>	<p>13 Определение договорных прав и обязательств, дополнительных соглашений, места юрисдикции</p> <p>13.1 С момента начала действия сервисного обязательства, любая уступка третьей стороне претензии заказчика к Fujitsu по оказанию услуг может производиться только в связи с продажей или другой формой передачи права собственности объекта оказания услуг. Fujitsu может уступить право ответа на претензии, вытекающее из настоящего сервисного договора, третьим лицам в любое время.</p> <p>13.2 Заказчик имеет право требовать зачета или исполнения любого права удержания в отношении встречных претензий, которые вступили в законную</p>

<p>counterclaims that have become res judicata or are not contested by Fujitsu.</p> <p>13.3 Ancillary agreements, amendments and/or supplements shall require the written form.</p> <p>13.4 If any specific provisions of this agreement are invalid, either in whole or in part, this shall not affect the validity of this agreement, unless the continuation of this agreement would be an unreasonable hardship, even if the statutory regulations applied supplementarily were taken into account. In this case, the parties shall agree a new regulation of the points concerned, which is both valid and comes as close as possible to the contents of the intended regulations originally agreed between the parties.</p> <p>13.5 The contractual relationship between the parties shall be subject to German law. The provisions laid down in the UN Convention on the International Sale of Goods dated April 11, 1980 (CISG) shall be excluded. Notwithstanding the other provisions of this Agreement, Fujitsu shall be entitled to bring an action in any jurisdiction where this relates to the protection of its intellectual property rights or other rights, or those of its licensors.</p> <p>13.6 The place of jurisdiction with regard to all disputes arising from or in connection with this agreement is Munich. This shall not apply if the customer is not a merchant within the meaning of the German Commercial Code.</p> <p>13.7 Nothing in this Agreement shall affect the statutory right of a customer dealing with Fujitsu as a consumer as defined in any consumer protection legislation intended to protect consumers in similar transactions.</p> <p>13.8 We endeavor to settle any and all disputes that might arise out of or in connection with our products or the contractual relationship with you in an amicable way. As our product offerings are not directly and primarily aimed at the consumer sector we are asking our consumer customers for their understanding that we have decided not to participate in the voluntary conciliation procedures before the consumer arbitration service facilities as envisaged under EU Directive 2013/11/EU. Instead, if at any time our products should give rise for complaint we would like to ask our Customers to make use of our Fujitsu Help Desk for contacting our competent Fujitsu service and support team. Except for cases of abuse, in the first instance the</p>	<p>силу или не были отвергнуты Fujitsu.</p> <p>13.3 Дополнительные соглашения, дополнения и/или приложения должны быть выполнены в письменной форме.</p> <p>13.4 Если какие-либо конкретные положения настоящего договора становятся недействительными, полностью или частично, то это не влияет на действительность настоящего договора, если пролонгация настоящего договора не будет неоправданно затруднительной, даже с учетом применяемых дополнительно норм, установленных законодательством. В этом случае стороны должны согласовать новое положение по данным вопросам, которое является одновременно действенным и наиболее близко соответствует содержанию предполагаемых положений, изначально согласованных сторонами.</p> <p>13.5 Договорные отношения между сторонами попадают под действие законодательства Германии. Положения, изложенные в Конвенции ООН по международной продаже товаров от 11 апреля 1980 г. (CISG), исключаются. Несмотря на другие положения настоящего Соглашения Fujitsu оставляет за собой право подать иск в любую юрисдикцию, когда это относится к защите своих прав на интеллектуальную собственность или других прав, или прав ее лицензиатов.</p> <p>13.6 Местом судопроизводства при рассмотрении всех споров, возникающих из или в связи с настоящим договором, является Мюнхен. Данное положение не применяется к Заказчикам, которые не являются торговыми компаниями в трактовке Германского торгового кодекса.</p> <p>13.7 Ничто в настоящем Соглашении не затрагивает законного права Заказчика, имеющего дело с Fujitsu, как Потребителя, как это определено в любом законодательстве по защите потребителей, направленного на защиту потребителей при подобных соглашениях.</p> <p>13.8 Нами (Fujitsu) будут приложены все усилия по урегулированию посредством переговоров любых споров с Вашей стороной, которые могут возникнуть из взаимодействия по договору, либо нашими продуктовыми линейками. В силу того, что наши предложения по продуктам не являются напрямую и исключительно ориентированными на потребительский сектор, мы просим наших Заказчиков из потребительского сектора принять к сведению, что мы решили не участвовать в процедурах добровольного досудебного урегулирования, определенными положениями Директивы Евросоюза №2013/11/EU. Вместо этого, в случае, если в какой-то момент наш продукт служит</p>
--	--

<p>evaluation of incidents and customer claims by our service and support team is also free of charge for the Customer. Should we not be able to resolve the incident your right of recourse to the courts remains unaffected.</p>	<p>причиной для претензии, мы просим наших Заказчиков адресовать свои запросы в нашу службу обработки заявок (HelpDesk) для дальнейшего предметного разбора компетентной группой Fujitsu по обслуживанию и технической поддержке. За исключением случаев злоупотребления, наша группа по обслуживанию и технической поддержке в первую очередь произведет анализ инцидента и претензии Заказчика бесплатно для Заказчика. В случае, если инцидент не будет разрешен нашими силами, Ваше право на обращение в суд остается неизменным.</p>
--	---