

OEM 销售条款

本 OEM 销售条款（包括其中引用的所有适用条款）（以下简称“协议”或“OTS”）仅适用于作为 OEM 的您，OEM 的定义如下：

“OEM”是指您以原始设备制造商的身份通过供应商的 OEM 解决方案（或其后续方案）业务部门采购产品（定义如下）以创建 OEM 产品（定义如下）。

为清楚起见，OEM（1）将标准产品与 OEM 的专有硬件、软件或其他知识产权相结合，从而形成具有行业或任务特定功能的专用系统或解决方案，并且（2）在 OEM 客户自己的品牌下将产品作为 OEM 产品的一部分，连同 OEM 产品一起或与 OEM 产品一同使用而转售。

本协议适用于 OEM 从以下任何一个实体或 Dell EMC 报价单中所述的实体（视您所在购买国家/地区而定，以下简称“供应商”）直接订购产品和服务的采购（统称为“产品和服务”）：

澳大利亚：EMC Global Holdings Company（Australian Branch），澳大利亚商业号码（ABN）：86 699 010 685，地址：Level 4, 207 Pacific Highway, St Leonard's, NSW 2065, Australia；Dell Australia Pty Limited，澳大利亚商业号码（ABN）：46 003 885 561，地址：Level 4, 207 Pacific Highway, St Leonards NSW 2065, Australia；

中国大陆：戴尔（中国）有限公司；

中国香港：Dell Hong Kong Limited；EMC Computer Systems（FE）Limited

印度：EMC Information Systems International，地址：Ovens, Co Cork, Ireland；

日本：Dell Japan Inc.，地址：Solid Square East Tower 20F, 580 Horikawa-cho, Saiwai-ku, Kawasaki, Kanagawa, 212-8589, Japan；

韩国：Hankook EMC Computer Systems Chusik Hoesa, Hong Kong Branch，地址：9F., Cityplaza 4, Taikoo Shing, Hong Kong；Dell International Inc.（Korea），地址：18th Floor, 152, Teheran-ro, Gangnam-gu, Seoul 06236, Korea（Yeoksam-dong, Gangnam Finance Center）

马来西亚：EMC Computer Systems（Malaysia）Sdn Bhd【公司编号：425343-D】，地址：Lot 7.01, Level 7, Menara BRDB, No. 285, Jalan Maarof, Bukit Bandaraya, 59000 Kuala Lumpur, Malaysia；Dell Global Business Center Sdn.【公司编号：200601022727/742481-H】，地址：2900 Persiaran APEC, 63000 Cyberjaya, Selangor Darul Ehsan, Malaysia

中国澳门：EMC Information Systems International，地址：Ovens, Co Cork, Ireland；Dell Hong Kong Limited

新加坡：Dell Global B.V. (Singapore Branch)；地址：2 International Business Park, The Strategy Tower 2, #01-34, 609930, Singapore；

中国台湾：Dell B.V. Taiwan Branch，地址：20F, No. 218, Sec.2, Tun Hua S. Rd., Da-an District, Taipei City, Taiwan；EMC Information Systems International，地址：Ovens, Co Cork, Ireland；

“间接国家/地区”或“以上未列出的 APJ 国家/地区”：

Dell Global B.V. (Singapore Branch)；地址：2 International Business Park, The Strategy Tower 2, #01-34, 609930, Singapore；

DELL WORLD TRADE L.P.，地址：One Dell Way, Round Rock TX 78682, United States；和 EMC Information Systems International，地址：Ovens, Co Cork, Ireland

在本 OTS 中，OEM 可被称为“您”或“您的”，供应商和 OEM 可单独称为“一方”或统称为“双方”。

本 OTS 包含适用于所有产品和服务的一般条款和条件的正文（“一般条款”），及其他附录和附件（“附录”），后者可作为本 OTS 的补充，并构成本 OTS 不可分割的组成部分。附录将针对特定产品和服务，并且包含仅适用于某些特定产品和服务的条款。

（1）向供应商签发与供应商向 OEM 发出的报价相对应的订单；或（2）签署该等报价并将其返回给供应商，或（3）通过其他方式下订单，即表示您接受本协议的条款并受其约束。

为避免疑义，若存在涵盖产品和服务范围的现有协议，则该等现有协议将适用。

一般条款

1、定义

1.1 “**关联公司**”，就供应商而言，是指 Dell Inc. 或 Dell Inc. 的直接或间接子公司（不包括 Secureworks、RSA、Virtustream、Boomi 或 VMware 公司）；就 OEM 而言，是指受 OEM 控制、控制 OEM 或与 OEM 共同受控制的法人实体。

1.2 “**控制权**”，是指超过 50%的投票权或所有权权益。

1.3. “交付”，对于设备而言，在供应商于其指定的装运点将设备提供给承运人或者您直接从供应商的制造工厂获取设备时发生。“交付”对于软件和独立软件而言，在供应商于其指定的装运点向其指定的承运人提供物理介质时或者供应商通知 OEM 或者其最终用户该软件或独立软件可供电子下载的日子发生。

1.4 “文档”，是指供应商当时有效、普遍可用的产品用户手册和在线帮助。

1.5 “最终用户”，是指 OEM 的客户或 OEM 代表（定义见 2.1）的客户，OEM 向该等客户提供和/或出售 OEM 产品供客户自己内部使用。

1.6 “OEM 产品”，是指将产品纳入其中或作为其一部分使用的 OEM 设备或增值解决方案。OEM 产品具有与产品不同的功能，并由 OEM 销售给最终用户。

1.7 “订单”，是指（1）引用供应商报价以及（如适用）合同代码的 OEM 采购订单；（2）由 OEM 签署的供应商订单；或（3）通过 www.Dell.com 或其他在线流程下单的 OEM 的产品和服务订单。

1.8 “产品”，是指供应商根据本协议提供给 OEM 销售的任何标准产品和第三方产品。

1.9 “提供商”，是指其部件、组件、软件、服务或该等物品的某种组合已合并到产品、服务或两者中的实体（OEM 除外）。

1.10 “服务协议”，是指服务合同，包括服务描述（参见 <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/campaigns/global-commercial-service-contracts?c=us&l=en&s=corp>）、服务简报、工作说明书、服务规范以及任何其他类似的双方共同商定文件。

1.11 “服务”，是指根据本协议或适用的产品通知或服务协议中所述，由供应商或代表供应商履行的服务。

1.12 “软件”，是指根据本 OTS 以对象（二进制）或源代码形式提供的任何应用程序、库、实用程序、工具或其他计算机代码。软件包括以电子方式交付的、预先安装或本地安装在设备上的代码，以及“服务软件”（供应商可能提供的与服务结合使用的软件）。

1.14 “软件版本”，是指在软件首次交付后提供的任何后续的、普遍可用的软件版本，但不是新产品。

1.15 “标准产品”，总指：（1）“设备”，即供应商根据本 OTS 向 OEM 提供的硬件，包括没有供应商品牌的设备（即通用的“OEM 就绪”包装箱）；（2）“供应商软件”，即供应商根据本 OTS 向 OEM 许可的供应商品牌软件及其任何更新和副本。

适用于特定产品的条款将在下文引用的产品附录中进一步讨论。标准产品不包含服务和第三方产品。

1.16 “第三方产品”，是指除标准产品和服务以外的硬件、软件或服务。第三方产品可能包括但不限于由供应商或供应商代表或其关联公司制造、创建、许可或执行的产品和服务，并且可能包括在执行某一服务的过程中安装在某一标准产品上的硬件或软件。

1.17 “特定部件”，是指与 OEM 产品集成或附加于 OEM 产品的任何部件或组件，但不属于当前标准产品中的标准组件或部件。之前属于标准产品但在当前标准产品中不经常使用的部件，或之前属于标准产品但已停产或产品生命周期结束的部件，将被视为“特定部件”。

2、本协议中双方关系的范围

2.1 指定。在 OEM 遵守本协议的前提下，OEM [直接或通过其分销商、第三方销售代理或其分销渠道中的其他二级经销商（统称为“OEM 代表”）] 只能将标准产品作为 OEM 产品的一部分并且仅在 OEM 通过添加硬件、软件或服务为标准产品增加价值之后进行转售。OEM 可以通过 OEM 代表转售 OEM 产品，但前提是 OEM 与该等 OEM 代表之间订立的协议应与本协议一样全面和严格。

2.2 非排他性；OEM 的定价自由。本协议不具有排他性。供应商可以（直接或通过第三方）向任何人，包括 OEM 的客户，销售产品、供应商服务和/或其他产品和服务，而无需对 OEM 承担任何义务或责任。供应商保留更改其产品分销渠道的权利，供应商有权指定、增加或终止其他原始设备制造商、分销商、第三方销售代理或其他二级经销商销售产品，包括可能与 OEM 或 OEM 代表竞争的分销商、第三方销售代理和其他二级经销商。本协议不保证 OEM 将进行产品销售。双方同意并理解，OEM 在任何时候均可决定和/或设定其转售价格。Dell 科技合作伙伴计划是独立的，与本协议的签署及 OEM 的认定无关，因此，根据本协议进行的任何采购均无资格获得 Dell 科技合作伙伴计划的权益。供应商雇员或代表或任何其他人均无权决定或以其他方式限制 OEM 产品或服务的转售价格。

2.3 记录保留/文件交付。OEM 将在自创建之日起 5 年内保留与本协议或标准产品、OEM 产品和服务的销售、许可、交付或最终使用相关的清晰、准确和完整的账簿和记录（包括但不限于按最终用户以及按标准产品序列号分类的完整分销记录）。在保留期结束时，OEM 必须适当处置所有记录。应供应商的要求，OEM 必须与供应商合作并协助其进行与以下各项相关的任何审计、审查或调查（“审计”）：（1）本协议或 OEM 是否遵守法律；（2）OEM 销售、分销、许可或交付标准产品和服务，无论是来自供应商还是第三方；（3）供应商应付的任何款项；（4）应付给供应商的任何款项。就某一审计而言，您将向供应商提供其合理要求的所有记录、信息和文件。供应商有权进行现场审计，您将向供应商及其雇员和代表授予合理的访问权限，以访问信息、记录、人员和客户（包括最终用户协议和其他协议，以核实您是否遵守协议），并允许其（在正常工作时间内）进入并访问您的场所或该等信息和记录所在的其他地点。不配合审计或未向供应商提供其要求的信息或记录，即构成对本协议的实质性违约。供应商将支付审计费用，除非在您披露的信息中发现存在百分之五（5）或以上的偏差，而在这种情况下，您同意承担所有合理费用。

3. 购买产品和服务

3.1 报价单和订单。订单须经过信用审批，并须经供应商的接受。每笔订单须包含提供相关报价单的供应商实体名称并且须向该供应商实体下达。对于因订单中信息不正确而造成的任何延误，供应商将不对您或最终用户承担任何责任。报价在供应商报价单到期之前始终有效，但由于行业范围内材料或资源的短缺、制造成本的增加或供应商无法控制的其他因素，报价可能会发生变化。订单可能包含装运和处理费用。OEM 确认供应商向 OEM 提供的定价和折扣被视为供应商的机密信息，OEM 不得将该等定价或折扣作为单独的一项展示给 OEM 代表或最终用户，也不得以其他方式将该等信息披露给任何第三方。

3.2 更改或终止产品或服务。供应商可以随时修改或终止产品和服务，包括在 OEM 下订单之后，但应在供应商装运产品或服务结束之前。因此，OEM 收到的产品和服务可能与订购的产品和服务有所不同。但是，供应商品牌的产品将实质上达到或超过该等产品的所有已发布规范。

3.3 取消、退货和验收。OEM 仅能在供应商开始制造产品之前变更或取消产品订单，但非经批准，第三方产品、寿命即将终止的产品（寿命即将在 90 天内终止的产品）或特

定部件不得变更或取消。供应商对任何报价中的定价错误、印刷错误或其他错误概不负责，并可能取消受该等错误影响的订单。所有设备和软件均在交付时视为已获 OEM 验收。OEM 同意并理解 OEM 无法享受供应商的退货政策。即使 OEM 按前段所述验收产品，但 OEM 仍保留适用产品保证条款中规定的所有权利和救济。若 OEM 认为其订单中包含的任何标准产品缺失、有误或损坏，则 OEM 应在发票日期后 21 天之内通知供应商（缺失、有误或损坏产品的通知日期可能会通过本一般条款的特定国家/地区条款/附录或产品附录进行修改）。

3.4 装运。除非另有约定，否则供应商应安排通过其指定的公共承运人将订购的产品运输到订单中指定的交货地址。交付日期仅供参考。软件可以通过交付物理介质或通过电子方式来提供。运输保险费（若适用）（由供应商代表 OEM 提供）应包含在报价单中列出的总价中。

3.5 风险和所有权。在交付时，已售设备和已许可供应商软件的灭失风险转移给 OEM。设备的所有权在交付时转移给 OEM。软件的所有权不会转移给 OEM。软件仅许可给 OEM 使用，而非出售给 OEM。

3.6 担保权益。为了确保供应商获得产品付款的权利，供应商可以在获得全额付款之前保留设备的所有权，并在诚信的基础上以供应商的受托人身份持有设备的所有权，但可以在 OEM 的正常业务过程中转售该等产品。

3.7 特定部件的采购。供应商可以采购特定部件以及交付周期较长的组件，以支持 OEM 定制配置的生产。若（1）由于 OEM 的预测发生变化、任何采购订单改期或取消或其他原因，供应商在收到特定部件后九十（90）天内未使用该等材料，并且（2）供应商无法以合理的价格转售该等材料或无法取消该等材料的订单，则供应商可以自行决定开具发票并将该等材料交付给 OEM。OEM 应向供应商支付该等材料的货款以及供应商将该等材料存放在其库存中超过九十（90）天而产生的任何仓储费用。

3.8 包装。除非另有说明，否则供应商的报价均包含装运的标准包装费用。OEM 会将定制包装要求提交给供应商，以供供应商审查和进行价格估算。对于因 OEM 要求的定制包装而导致的延迟，供应商概不负责。

3.9 产品寿命终止（EOL）在标准产品寿命即将终止时，供应商将在停止某一产品或产品版本之前通知 OEM [通常提前九十（90）天通知]。在发出通知后至终止日期前的期间内，供应商将同时销售旧标准产品和新标准产品。

4. 发票和付款条款

4.1 付款。OEM 必须在供应商报价单上载明的时间内，或在未载明时间的情况下，于发票日起的三十（30）天内，以供应商报价单中载明的币种全额支付供应商发票金额，若在到期应付之日未支付发票金额，则之后应按每月 1.5%或法定最高利率（二者取较低者）支付利息。供应商可以单独为某一订单的一部分开具发票，也可以将各部分合并开具一张发票。除非 OEM 在收到发票后十（10）天内，以书面形式告知供应商发票存在实质性错误，否则所有发票条款均将视为准确无误。若 OEM 告知供应商发票存在实质性错误，

（1）供应商以书面形式更正后的金额必须在更正后的十四（14）天内支付，并且（2）所有其他金额应由 OEM 在到期日之前支付。若 OEM 认为发票金额错误而拒绝付款，而供应商最终确认该金额是正确的，则 OEM 必须按照本条规定从付款到期日起支付利息，直至供应商收到付款为止。OEM 不得抵销、推迟或扣除任何供应商按照上述通知流程确定的正确无误的发票金额。在不放弃任何其他权利或救济且不对 OEM 承担任何责任的情况下，供应商可以暂停任何或所有服务，直到所有逾期款项均全额付清为止。

4.2 税款。OEM 负责支付与 OEM 订单相关的任何使用税、增值税以及任何其他类似的税款或政府费用，但基于供应商的净收入、总收入或雇佣义务的税款除外。OEM 还必须支付所有运费、保险费和适用税费（可能包括但不限于进出口关税、销售税、使用税、增值税和消费税）。若适用法律规定供应商有义务收取和汇出任何税款或费用，则供应商会将相应的金额添加到 OEM 发票中作为单独的条目。若 OEM 取得免税资格，则 OEM 必须向供应商提供有效的免税证明或其他适当的免税证明。若法律要求 OEM 预扣或扣减款项，则 OEM 将扣除必要的预扣或扣减款项后向供应商付款，并应向供应商提供符合要求的证据（例如官方预扣税收据），以表明 OEM 已向相关机构缴纳预扣或扣减款项。若 OEM 在汇款后 60 天内未将信息提供给相应的税务机构，则供应商将向 OEM 收取 OEM 为该等交易扣除的款项。

5. 软件许可条款

除非产品附录中另有规定，否则应适用如下条款：

5.1 软件许可授权。在 OEM 遵守本协议条款的前提下，供应商授予 OEM 一项免版税的、非独占的、不可转让的许可，允许 OEM 将软件转售和分销给最终用户，仅供最终用户

用于其内部业务运营。软件的数量和任何其他使用限制和/或描述（例如“池”或“企业”许可安排）应详细准确地说明并在供应商和 OEM 之间达成一致（在本协议、报价单和产品通知中规定），并且 OEM 应在供应商许可的范围内（如提供给最终用户的 OEM 文档所述）将该等使用和/或描述传达给其最终用户。

5.2 文档的许可授权。在 OEM 遵守本协议条款的前提下，供应商特此向 OEM 授予一项免版税的、非独占的、不可转让的许可，允许 OEM 在分发相关订购产品时将当时有效、普遍可用的文档（以下简称“文档”）分发给最终用户，仅供支持最终用户使用相关订购产品。

5.3 许可限制。除在本协议中明确授予 OEM 的软件和文档许可外，本协议不授予也不暗示授予 OEM 任何其他权利。所有软件许可仅用于目标代码。未经供应商事先书面同意，OEM 不得进行下列操作，亦不得允许任何第三方进行下列操作：

- (1) 对任何供应商软件进行再许可；
- (2) 引起或允许拷贝或复制软件；
- (3) 翻译、改编、增强、补充、变更或修改软件或文档；
- (4) 对软件进行反汇编、反编译或反向工程或基于软件创建任何衍生作品；
- (5) 使用软件刷新供应商产品；
- (6) 以服务机构、应用程序服务提供商或类似身份使用软件；
- (7) 更改任何文档、软件或设备上或其中的供应商版权声明或软件图例或专有权声明；
- (8) 创建软件的互联网“链接”或“框架”或“镜像”软件；或
- (9) 向任何第三方披露由 OEM 或最终用户或代表 OEM 或最终用户对标准产品进行的任何比较或竞争性分析、基准测试或分析的结果。为清楚起见，即使本协议有任何相反规定，软件和文档仅许可给 OEM 使用，并非出售给 OEM。

5.4 OEM 和最终用户合规。最终用户对软件的使用受最终用户软件许可协议的约束，最终用户软件许可协议随软件或产品一起交付、包含在软件或产品中或通过下载提供或以其他方式附随于软件或产品，例如（1）包含在安装或下载过程中的“点击接受”协议，（2）产品包装中包含的“拆封”协议，或（3）注明安装或使用产品或组件即适用相关许可条款的通知。若软件或产品未附带、未包括、未通过下载提供或以其他方式附随有许可协议，并且该等软件的最终用户和制造商或所有者之间未订立单独的许可协议，则 OEM 将

通知最终用户：供应商软件应受 www.dell.com/licenseagreement 上适用的许可协议（“供应商 EULA”）的管辖和约束。供应商 EULA 的任何更新均应在该网址上发布。

5.5 产品特定条款。对于某些第三方软件交易，若供应商要求，OEM 将在 OEM 的最终用户协议中通知最终用户：该第三方软件受其自身许可条款的约束，或者可在 <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/offering-specific-terms-table> 中找到产品和服务特定条款表（“单独许可条款”），且 OEM 将确保最终用户同意并接受单独的许可条款。OEM 不得以任何方式修改供应商 EULA、单独许可条款或数量或其他使用限制和/或说明。

5.6 最终用户违约。若 OEM 知悉任何最终用户违反供应商 EULA 或单独许可条款，则 OEM 应立即通知供应商，供应商可以在不放弃任何其他权利或救济且对 OEM 或最终用户不承担任何责任的情况下，暂停或终止向最终用户提供任何一种或多种软件，以应对最终用户的违约行为或疑似违约行为。

5.7 购买确认书。对于某些软件交易，OEM 同意（1）供应商可以出示，或者应供应商的要求，OEM 应直接向最终用户出示购买确认书，以及（2）除非且直至该等最终用户已签署购买确认书，否则不得要求供应商处理 OEM 的订单或向最终用户交付适用的软件。

5.8 禁止/限制使用。OEM 不得使用、安装或下载软件供 OEM 内部使用。在 OEM 代表最终用户安装、下载或以其他方式使用软件之前，OEM 应（1）获得最终用户的书面授权，以代表最终用户接受最终用户软件许可协议，（2）遵守关于 OEM 使用软件的软件许可协议，并且（3）对于加拿大的最终用户，OEM 应根据适用法律的要求获得最终用户的同意，以将软件安装在最终用户的系统上。

5.9 激活码。若 OEM 收到激活或注册码或许可密钥（“激活码”），则 OEM 应按照供应商的指示分发激活码，并仅激活（1）供应商打算为其使用激活码的特定软件副本以及（2）与 OEM 购买并转售给最终用户的许可相同数量的软件副本。OEM 不得为多个最终用户重复使用激活码或为同一最终用户使用多个软件副本。

6. 服务与支持

除非产品附录中另有规定，否则适用如下条款：

6.1 支持服务。OEM 应为其最终用户建立和维持与 OEM 产品相关的支持服务。OEM 可以与供应商签订标准产品的支持服务合同，根据标准产品的不同，供应商可能仅在 OEM 获得供应商指定的认证和资格后，才允许 OEM 提供标准产品的支持服务。支持服务的执行将

根据适用的服务协议、单独条款或产品附录中概述的内容，以及供应商发布的有关标准产品的所有的已发布和可用的技术文档及规范。若针对该等产品的支持服务允许转让，则必须根据适用的服务协议（或产品附录中概述的内容）进行转让，转让可能取决于支持服务的地域可用性。

6.2 转售。OEM 只能将支持服务（如产品附录中定义和概述的）随标准产品一起转售，并且仅向同意受适用于该等服务的服务协议约束的最终用户转售。OEM 将以可强制执行的方式将服务协议[包括通过引用纳入的条款和条件（“服务流程条款”）]纳入其与最终用户订立的协议（“最终用户协议”）中。OEM 承认并同意，供应商是最终用户协议的第三方受益人，OEM 将要求最终用户在最终用户协议中对此予以确认并同意。对于违反或疑似违反任何服务流程条款的情况，供应商保留自行决定暂停或终止向您或最终用户提供任何一项或多项服务的权利，并且不承担由此产生的任何责任。

6.3 定制服务。本条内容适用于根据服务协议定制 OEM 产品的“标准产品”部分时，OEM 或者供应商执行的工程变更或配置服务。OEM 负责（1）确定每种定制配置的技术规范；（2）确保将该等技术规范正确记录在适用的服务协议中；（3）在 OEM 为标准产品的定制配置下达生产订单之前，对原型机进行测试，以验证原型机是否符合适用的规范并且与任何特定部件或 OEM 的软件兼容；（4）获得所有使得供应商能够为 OEM 复制、安装、修改和分发软件所必须的许可或其他权利。不论供应商可能执行的制造集成测试如何，供应商均不对以下事项负责：定制配置的适用性；该等配置中包含的任何第三方产品的任何修改或工程改造；任何特定部件或第三方或 OEM 软件与该等配置的兼容性；或根据服务协议或 OEM 的说明安装配置引起的任何责任或损害。OEM 应负责由于将特定部件集成到配置中而产生的其他法规和安全合规要求。若 OEM 购买的某些服务要求供应商在产品上附加或贴加 OEM 的名称、标识或商标，OEM 特此向供应商授予一项非独占、免使用费的许可，允许供应商将该等名称、标识或商标仅用于该等目的，并同意根据供应商的要求签订商标许可协议。

6.4 服务软件。“服务软件”是指供应商可能向 OEM 提供的与服务相关的软件。服务软件可以由供应商托管或安装在 OEM 的计算机上。OEM 同意，OEM（1）仅在与供应商服务相关时使用服务软件，（2）以合法方式使用由供应商托管的任何服务软件，而不会干扰其他供应商客户对服务软件的使用，并且不会尝试破坏用于提供服务软件的网络或系统的安全性或运行；（3）不会滥用、披露或以其他方式侵犯供应商或其提供商在服务软件中

享有的知识产权。供应商可能有必要进行计划或非计划的维修或维护，或者远程修补或升级服务软件，这可能会暂时降低服务质量或导致服务软件部分或全部中断。OEM 同意，用于访问服务软件以及与服务软件交互的系统（包括电话、计算机网络和互联网）或用于传输信息的系统的运行和可用性可能是不可预测的，并且可能会不时干扰或阻止该等服务软件的访问、使用或运行。对于任何干扰或阻止客户访问或使用服务软件的情况，供应商不承担任何责任。

7. 保证、除外责任和免责声明

7.1 保证。 标准产品和服务的保证条款在本 OTS 的适用产品附录中载明。

7.2 设备保证除外责任。 设备保证不涵盖以下原因引起的问题：

- (1) OEM 或任何第三方的事故或疏忽；
- (2) 与设备一起使用的任何第三方商品或服务或供应商无法控制的其他原因；
- (3) 未按照供应商的说明或适用文档进行安装、运行或使用；
- (4) 未按照设备设计使用的环境、方式或目的使用；
- (5) 供应商或其授权代表以外的任何人进行的修改、更改或维修；
- (6) 可归因于正常磨损的原因。

对于超出许可使用范围安装或使用的软件、OEM 未经供应商同意而从安装地点移走的设备（若适用），或原始识别标志已被更改或删除的产品，或未收到付款的任何软件，供应商不承担任何义务。产品和服务不具有容错能力，且并非设计用于或旨在用于要求具备防故障性能的危险环境中，例如产品或服务的故障可能直接导致死亡、人身伤害、物理性损害或财产损害的任何应用（统称为“高风险活动”）。供应商明确否认适用于高风险活动的任何明示或默示保证，若发生因任何该等高风险活动而导致第三方提起的任何索赔，OEM 应为供应商提供辩护并向供应商作出赔偿。在 OEM 和供应商之间，与最终用户应用和运行环境中的风险相适应的配置、系统、网络和服务的设计与实施，由 OEM 负责。

7.3 设备保证免责声明。 除了本第 7 条以及产品和服务附录中规定的保证外，在适用法律允许的最大范围内，供应商和关联公司及其提供商：（1）未作任何其他明示保证；（2）否认所有默示保证，包括对适销性、特定用途适用性、所有权和无侵权的保证；（3）否认因法规、法律实施、交易或履约过程或商业惯例而引起的任何保证。

7.4 供应商不保证产品将在包含非供应商硬件或软件的任何特定配置中发挥作用，或者即使事先已与供应商讨论了特定配置或结果，也不保证产品将正常运行并产生特定结果。在供应商和 OEM 之间，与最终用户应用和运行环境中存在的风险相适应的配置、系统和网络的设计与实施，由 OEM 负责。

7.5 保证救济。 供应商的唯一义务是（根据其选择）维修或使用新的或翻新的零件或产品来替换不符合保证条款的标准产品，或向 OEM 提供合理的折旧退款。供应商不承担第三方产品和标准产品的非保证缺陷的维修义务，也不承担保证或支持期限届满的标准产品的任何缺陷的维修义务。

7.6 第三方产品保证。 第三方产品可能附带原始制造商或许可方的保证（“第三方保证”）。供应商不对任何第三方保证的履行或由于使用第三方产品而引起的问题负责。OEM 将完全依靠任何第三方保证的发布方在第三方保证项下承担的全部义务。

8. 期限；终止或暂停

支持服务的期限和终止条款包含在适用的产品和服务附录中。

8.1 服务暂停或修改。 当供应商（依其独立判断）认为 OEM 涉及任何欺诈或非法活动时，供应商可以暂停、终止、撤回或中断全部或部分服务，或停止交付产品。

8.2 终止。 任意一方均可在发生下列情况时终止服务协议或软件许可：

(1) 另一方发生实质违约行为，且违约方在收到有关该等违约行为的书面通知后三十天内未能纠正该等违约行为；

(2) 一方宣布破产或被裁定破产，或者为其基本上全部资产指定了接管人或受托人。

此外，在发生下列情况时，供应商可以提前十天发出书面通知，终止一份或多份服务协议或软件许可：

(1) OEM 未按照 OTS 或适用附录要求付款（付款不存在诚信争议的情况下）；

(2) OEM 在收到逾期款项的书面通知后十天内仍未付款；

(3) 若 OEM 通过转售商购买，则在适用的情况下：

① OEM 与转售商之间订立的协议到期或终止；

② 供应商与转售商之间订立的协议到期或终止；

③ 转售商未履行其对供应商的付款义务。

若 OEM 被供应商或其任何关联公司的竞争对手收购或与之合并，则供应商可以立即终止部分或全部附录。终止某一服务协议将不会终止其他服务协议，并且终止所有服务协议也将不会终止本 OTS。

8.3 存续条款。与支付未付费用、记录和审计、机密性、责任、终止前享有的所有诉讼权利有关的条款，以及本 OTS 中任何明示或根据其性质和背景旨在保持有效的其他条款，均将在本 OTS 终止后继续有效。

9. 赔偿

9.1 供应商赔偿。供应商将：

(1) 对于任何第三方针对产品或支持服务（但不包括第三方产品、根据附录提供用于评估或免费提供的任何产品以及开源软件）侵犯该方在 OEM 向供应商购买产品的国家/地区内可执行的专利、版权或商业秘密而提起的索赔（“索赔”），为 OEM 辩护；

(2) 通过支付以下款项向 OEM 作出赔偿：

① 具有管辖权的法院最终判处 OEM 承担的由此产生的费用和损害赔偿，但以第三方索赔的结果为限；

② 由供应商协商和批准的书面和解书中所载的金额。

9.2 此外，若任何产品或支持服务引起或者供应商认为可能引起某一索赔，则供应商可以自行承担费用并自行决定：

(1) 为 OEM 获得继续使用受影响的产品或支持服务的权利；

(2) 修改受影响的产品或支持服务，使其不侵权；

(3) 采用非侵权替代品替换受影响的产品或支持服务；

(4) 为受影响的产品提供合理的折旧退款或按比例退款；或

(5) 终止支持服务，并退还预付的支持服务费用中与终止的支持服务的期限相对应的那部分费用。

除非法律另有规定，否则本第 9 条规定了 OEM 对与产品和服务有关的任何第三方知识产权索赔的唯一救济，并且本 OTS 或其他文件的任何内容均不会使供应商承担提供更大赔偿的义务。

9.3 赔偿除外责任。

根据上述第 9.1 条的规定，对于以下情况，供应商不承担任何义务：

(1) OEM 实质性违反本 OTS；或

(2) 因以下原因导致或引起的任何索赔：

① 供应商品牌的产品或支持服务与任何其他产品、服务、商品或技术（包括第三方产品和开源软件）的任何组合、运行或使用；

② 产品或支持服务的使用目的或方式与其设计的使用目的或方式不符，或在供应商通知 OEM 由于可能或未决的索赔而应停止使用产品或支持服务之后 OEM 仍继续使用；

③ 供应商或其授权代表以外的任何人对产品或支持服务进行的任何修改；

④ 供应商根据 OEM 或 OEM 代表向供应商提供的说明、设计、规格或任何其他信息，对产品或支持服务进行的任何修改；

⑤ 在供应商提供的产品或支持服务的升级或较新版本可以避免侵权的情况下，使用某一产品的任何版本；

⑥ 由 OEM 提供的服务、产品或软件（包括基于 OEM 从其服务中获得的任何收入而寻求损害赔偿的索赔）；或

⑦ OEM 或第三方在供应商品牌的产品或支持服务上记录或与其一同使用的任何数据或信息（统称为“除外索赔”）

9.4 OEM 赔偿。

对于以下任何原因导致或引起的任何第三方索赔，OEM 将为供应商及其关联公司提供辩护并进行赔偿：

(1) 对于 OEM 向供应商或其关联公司提供的技术或数据，或 OEM 指示或要求供应商或其关联公司与产品或支持服务一起使用、安装或集成为产品或支持服务一部分的非供应商软件或其他组件，OEM 未获得任何适当的许可、知识产权或其他许可权限、监管证明或批准；

(2) OEM 侵犯供应商或其关联公司的专有权利；

(3) OEM 或 OEM 代表未能遵守影响产品和下文第 11 条“合规”的所有适用法律、规则、法规和命令；

(4) OEM 或 OEM 代表做出的任何保证或陈述与供应商提供的保证或陈述不同；

(5) OEM 误用或滥用产品，忽略或违反本协议中的任何规定；

(6) OEM 向任何供应商或其关联公司转让或提供对除外数据（定义如下）的访问权；或

(7) 除外索赔。

9.5 相互赔偿。一方对于任何第三方针对其在履行本 OTS 项下义务的过程中因重大过失或故意不当行为直接造成的人身伤害（包括死亡）提起的索赔或诉讼，应为另一方提供辩护并进行赔偿。

9.6 赔偿程序。一方根据本节规定进行辩护和赔偿的责任取决于寻求赔偿的一方：

- (1) 及时将索赔的书面通知发送给提供赔偿的一方，并采取合理措施减轻损害；
- (2) 授予赔偿方对该索赔的辩护和解决进行控制的专属权利；
- (3) 与赔偿方合作，针对索赔进行辩护，提供解决方案并减轻损失。

10. 责任限制

10.1 对直接损害的限制。供应商对争议的全部赔偿责任仅限于在因特定产品、服务或两者而产生的争议发生之日前十二个月内，供应商根据本协议收到的合同总金额，但不包括作为费用报销或税款缴纳而收到的金额。存在一项以上的索赔不会增加或改变对供应商责任的该等限制。

10.2 无间接损害赔偿。除了 OEM 违反付款义务、侵犯供应商或其关联公司的知识产权或违反双方在下文第 13.4 条项下的保密义务外，对于任何特殊性、后果性、惩戒性、惩罚性、附带性或间接性的损害，或利润损失、收入损失、数据丢失或无法使用的损失或购买替代产品或服务，供应商或 OEM 均不向对方承担任何责任。

10.3 定期备份。OEM 及其最终用户应对其数据全权负责。在供应商对运行系统执行任何补救、升级或其他工作之前，OEM 应该并促使其最终用户备份其数据。若适用的法律禁止将数据丢失的责任排除在外，则供应商将仅承担从 OEM 或最终用户的最后可用备份中恢复丢失数据所需的典型或合理费用。

10.4 限制期限。除本节另有规定外，所有索赔均必须在适用法律规定的期限内提出。若法律允许双方规定一个提出索赔的较短期限，或者法律根本没有规定时间，则必须在诉讼事由发生后的十八（18）个月内提出索赔。

10.5 OEM 同意，在销售、租赁或转让产品所有权的所有协议中，均应包含与上述类似的责任限制条款，包括否认供应商对以下事项负责：任何附带性、间接性、惩罚性、特殊性或后果性损害；收入、利润或储蓄损失；数据或软件丢失或损坏；或用途损失。

11. 合规

11.1 一般法规的遵守。 OEM 将自行承担费用，就其与本协议有关的活动，遵守任何具有管辖权的政府机构的颁布的法律、命令和法规。供应商应向 OEM 提供任何合理可用的必要信息，以使 OEM 能够遵守与产品有关的适用法律和法规。标准产品上的合规标志可能会有所不同，具体取决于该产品的生产地点和出售给 OEM 的地点。OEM 理解，从美国、加拿大和欧盟（EU）国家销售的标准产品分别包含运往美国、加拿大和欧盟（EU）国家所要求的合规标志。若要运送到其他地区，则需要额外的合规标志。OEM 全权负责获得可能需要的任何标志。OEM 负责持续遵守监管规定，包括但不限于对发运后的戴尔标准产品进行修改或添附所应遵守的静电释放和辐射排放标准。

11.2 产品标签。 除非供应商与 OEM 之间在服务协议中另有约定，否则 OEM 在本协议下被授权转售的所有产品，在转售时只能附带其原始标志。若在产品发运后，OEM 删除或移动标准产品上的任何供应商标志或标识，并在该等产品上使用其他标志或标识（包括属于 OEM 的任何标志或名称），则在 OEM 出售和运输该等修改后的产品的每个国家/地区，OEM 有责任获得所有必要的监管批准或其他授权。在任何情况下，未经相关机构或制造商书面许可，OEM 不得删除或更改产品上的安全和机构认证标签或其他制造商的标签。

11.3 贸易合规。 OEM 受美国、欧盟以及其他适用司法管辖区的出口管制和经济制裁法律约束，并有责任遵守这些法律。

(1) 除非符合上述法律，否则 OEM 购买的产品和服务以及访问的相关技术（统称为“材料”）不得被使用、出售、出租、出口、进口、再出口或转让，此类法律包括但不限于出口许可要求、最终用户、最终用途和最终目的地限制规定、禁止与受制裁个人和实体实施交易的规定，受制裁的个人和实体包括但不限于美国海外资产管理办公室《特别指定国民和被禁止人员名单》、美国商务部《实体清单》、《拒绝人员名单》、《军事用户名单》和《军事情报用户名单》中所列的人员和实体。OEM 陈述并保证 OEM 及其用户并非上述名单的主体或目标，并且 OEM 及其用户所在的国家/地区也并非美国、欧盟或其他适用

司法管辖区经济制裁主体或目标的国家/地区（包括但不限于朝鲜、古巴、伊朗、叙利亚、克里米亚以及被称为顿涅茨克人民共和国和卢甘斯克人民共和国的地区）。

(2) OEM 同意，其将获得与以下相关的所有必要权利、许可和同意：(a) OEM 及其关联公司向供应商或其关联公司提供的技术或数据（包括个人数据），以及 (b) OEM 及其关联公司指示或要求供应商或其关联公司作为供应商产品和服务的一部分使用、安装或集成的非供应商软件或其他组件。OEM 全权负责审查供应商在提供产品和服务时其向供应商提供的或供应商可以访问的数据，以确保其不含：(i) 机密数据、ITAR（《国际武器贸易条例》）相关数据，或两者；(ii) 被指定为国防物品和国防服务的物品、服务和相关技术数据。

(3) 对于因违反任何本 11.3 条的规定或因 OEM 侵犯或盗用供应商、其关联公司或第三方的知识产权而导致的任何第三方索赔，OEM 将为供应商及其关联公司进行辩护并做出赔偿。

11.4 加密（仅适用于国际订单）。 OEM 应自己负责审核其向供应商提供（或者供应商可以接触）的数据并确认，其出于任何原因向供应商提供的包含或启用加密功能的所有物品（包括硬件、软件、技术和其他材料）：(a) 符合《关于常规武器和两用物品及技术出口管制的瓦森纳安排》（《瓦森纳安排》）第 2 部分第 5 类加密说明（说明 3）和美国商业管制清单 (CCL) 第 2 部分第 5 类的标准，或 (b) 使用 56 位或更少位的对称密钥长度，512 位或更少位的不对称椭圆曲线和 112 位或更少位的椭圆曲线，或 (c) 不受瓦森纳安排第 2 部分第 5 类和 CCL 第 2 部分第 5 类控制。供应商不负责确定产品和服务中使用的任何第三方产品是否满足此类产品或服务交付或履行所在国家或地区的监管要求。如果产品或服务被法律禁止或不符合当地法规要求，供应商没有义务提供任何产品或服务。

11.5 环境。 OEM 应遵守所有适用的生产者责任法律和法规，包括但不限于所有相应的司法管辖区的电子产品、电池和包装的法律法规。遵守生产者责任法律和法规包括但不限于与进口、投放市场、声明和监管备案、回收、环境无害化处理有关的义务以及适用法律和法规指定的其他义务。

11.6 废弃物处置。 OEM 应遵守有关电子废弃物处置的所有适用法律和法规，并且 OEM 选择处置的所有非功能性和功能性产品（统称为“电子废弃物”）应根据适用法律进行处置。OEM 将使用经批准的电子废弃物供应商来处置电子废弃物，将对该等供应商实施审计，并在行业认证计划实施时要求供应商进行认证。作为 OEM 处置电子废弃物（包括磁盘

驱动器和固态硬盘驱动器）过程的一部分，将使用相应流程（严格程度不低于 NIST SP 800-88r1 和适用法律中包含的准则）对软件和数据进行消除或物理销毁。对于 OEM 处置的所有电子废弃物，将删除和/或销毁供应商商标和商品名称。

11.7 遵守反腐败法律。OEM 同意遵守在 OEM 营销或销售供应商产品或服务的司法管辖区内有效的反腐败或反贿赂法律（“反腐败法律”），包括但不限于美国《反海外腐败法》和英国《2010 年反贿赂法》。OEM 不得就本协议直接或间接（1）向任何人或政府官员（定义如下）提供、承诺、批准或转让任何有价值的物品，或（2）请求、寻求或要求任何人或政府官员提供任何有价值的物品，以不当影响、引诱或奖励任何行为、决定或不作为，以获取或保留业务或获取任何不正当优势。政府官员是指政府或其任何部门、机构的官员或雇员，或公共国际组织的官员或雇员，或以官方身份行事或代表任何此类政府或部门、机构或代表任何此类公共组织行事的任何人。每一方均同意，若其将本协议任何部分的内容分包给任何人，或从任何人（“关联人士”）处接受与其履行本协议有关的任何服务，则该关联人士应当承担的反腐败义务的严格程度不应低于本协议规定的反腐败义务。每一方均陈述，自本协议生效日期起，其及其根据本协议具有决策权的任何高级职员或雇员均未因涉及贿赂、腐败、诈骗或欺诈的而被判有罪。每一方均应（1）在双方的整个交易期间制定并实施其自身的反腐败政策和程序，包括但不限于旨在确保其及其关联人士遵守反腐败法律的程序；（2）每一方均应就其在本协议项下的所有活动，保留适当、准确和完整的会计账簿和记录。每一方均应向另一方及其授权代表提供相关信息、文档以及合理的协助，以确保其遵守反腐败法律或支持对涉嫌违反该等法律的质询或调查。若一方有合理的理由认为另一方违反了本协议第 11.7 条，或者另一方拒绝提供信息以确认其是否遵守本协议第 11.7 条，则该方可以中止对本协议的履行。

12. 数据隐私

12.1 遵守法律。每一方均应遵守该方根据本主协议处理个人数据而应适用的所有有关隐私的法律和法规。在本条款中，“个人数据”、“控制者”和“处理”具有《通用数据保护条例》（EU）中规定的含义。

12.2 数据处理条款。通常，供应商不需要访问 OEM 的数据即可执行本协议项下的任何服务。在无约定形式的数据处理协议的情况下，若供应商在履行本协议过程中被要求处理任何个人数据（供应商作为个人相关数据的处理者，而 OEM 作为个人相关数据的控制

者），则供应商应按照其标准数据处理条款进行处理。如 OEM 要求，供应商应提供该等标准数据处理条款。若供应商作为控制者处理任何个人数据，则应根据其特定国家/地区的隐私政策进行处理，隐私政策可从 www.Dell.com/Privacy 获得。

12.3 向供应商披露。 OEM 同意，其在向供应商披露任何个人数据之前，应当获得所有必要的权利、权限和同意。

12.4 除外数据。“除外数据”是指：

(1) 《美国军需品管制清单》上归类、使用的机密数据（包括软件和技术数据）或两者；

(2) 被指定为国防物资和国防服务的物品、服务和相关技术数据；

(3) 与 ITAR（《国际武器贸易条例》）有关的数据。

OEM 确认，根据本 OTS 提供的产品和服务并非旨在处理、存储除外数据或与除外数据结合使用。OEM 全权负责审查提供给供应商或供应商可以访问的数据，以确保数据不含除外数据。此外，默认配置的产品可能未经过优化以处理、存储或传输可识别个人身份的信息，而由于 OEM 的内部政策或惯例或法律要求，该等信息可能受更高的安全性要求约束。OEM 全权负责遵守其内部政策和法律规定的更高安全性要求。

13. 公开发布信息、知识产权、商标和机密性

13.1 公开发布信息。在本协议签署后的九十（90）天内，供应商可以自行决定要求 OEM 参加宣布 OEM 选择了供应商 OEM 产品的新闻发布会或其他宣传活动（“宣传活动”）。OEM 同意参加该等宣传活动，并授权供应商在宣传活动中使用 OEM 的名称、商标、徽标、OEM 产品的图像和其他识别标志，但前提是供应商应在该等宣传活动的首次公开发布之前获得 OEM 对宣传内容的批准。供应商有权以各种媒介形式，全部或通过未经编辑的摘录，发布、使用、引用和展示经批准的最终宣传活动。除本条中明确同意外，在未事先征得另一方书面同意的情况下，供应商和 OEM 均不得公开发布与本协议有关的任何信息，包括本协议的存在。对于供应商而言，该等事先书面批准必须从供应商的公共关系部门获得。

13.2 知识产权所有权。标准产品和供应商服务中的知识产权中包含的或与之相关的所有权利、所有权和权益，包括其中包含的技术和商业秘密以及与本协议一同或与之相关而创建或提供的任何定制开发，以及其任何衍生作品，均仅属于供应商或其许可方或供货

商排他所有，并且除本协议明确规定的权利外，OEM 对上述任何内容不享有任何权利。本协议的任何内容或其他内容均不被视为向 OEM 全部或部分授予任何标准产品或供应商服务中包含的或与之相关的所有权权益。

13.3 商标。OEM 仅可出于准确识别 OEM 正在营销的产品的目的而使用“Dell”或“Dell EMC”名称和标准产品名称（统称为“批准名称”）。OEM 对批准名称的使用应符合供应商的商标使用指南，供应商可自行决定随时更新该指南。OEM 不得以超出其使用目的所须的更显著或者更频繁的方式使用批准名称。除非供应商事先书面准许，否则 OEM 不得使用批准名称之外的任何供应商标识或供应商的其他名称或标志。OEM 同意确保其对批准名称的使用不会使第三方认为供应商与 OEM 有关联，或供应商已赞助、授权、批准或认可 OEM 的业务、OEM 产品、任何 OEM 要约或其任何营销、广告或促销活动。若供应商依其独立判断认为任何广告、宣传活动、资料或活动不正确、令人反感、具有误导性或滥用供应商的名称、标志或徽标，OEM 同意自费用予以更改或更正。除本节中规定的有限的、非排他地使用批准名称的权利外，OEM 对供应商的任何标志、名称和徽标不享有任何权利、所有权或利益。该有限权利随本协议的终止而终止。

13.4 保密信息。“保密信息”是指披露方以书面、口头、电子、基于网站或其他形式向接收方提供的以下任何信息、技术数据或专有技术：

(1) 标记、随附或有清楚且显著的表明该文件为“保密”、“内部使用”或类似字眼的文件；

(2) 披露方在展示或交流之前、期间或之后立即确定为保密的信息；或

(3) 接收方应合理知悉其属于保密的信息。

对于标明为保密信息的以下信息，本 OTS 对接收方未施加以下任何义务：

(1) 接收方可以证明在从披露方处收到之前自己已持有的信息；

(2) 在接收方或其代表（定义如下）无过错的情况下，成为或变成可公开获得的信息；

(3) 接收方从不负有保密义务的第三方正当收到的信息；

(4) 披露方披露给不负有保密义务的第三方的信息；

(5) 接收方在未违反本 OTS 的情况下独立开发的信息。

若政府机构或法院要求接收方披露保密信息，则在法律允许的范围内，接收方同意事先向披露方提供合理的通知，以便披露方可以对该等披露提出异议或寻求保护令。接收方

应仅将保密信息用于与评估双方之间潜在或持续的业务交易或关系相关的目的。接收方可以向其董事、高级职员、雇员及其关联公司的雇员，以及其承包商、顾问和代理商及其关联公司的承包商、顾问和代理商（统称“代表”）披露机密信息，但前提是该等人员在为接收方工作过程中需要知悉该等机密信息，以促进潜在或持续的商业交易或关系，并应接受保密义务的约束，而该等保密义务至少与本 OTS 中对接收方施加的义务同样严格。接收方应对其代表违反本 OTS 的行为承担全部责任。接收方将使用与其保护自己的类似信息相同程度的谨慎（但不得低于合理的谨慎程度）来保护机密信息。接收方只能根据本 OTS 的授权披露机密信息。本 OTS 的条款不限制接收方独立设计、开发、获取、营销、服务或以其他方式直接或间接交易与披露方具有竞争性的产品或服务的权利，但前提是接收方不得将披露方的任何机密信息用于该等活动。除非双方另有书面协议，否则接收方保护保密信息的义务期限为自披露之日起三年。但是，在遵守本条款的前提下，保护与披露方当前产品和服务有关的技术信息以及与可能的未发布产品或服务有关的所有信息的义务永不失效。根据披露方的书面请求，接收方将立即返还或销毁从披露方收到的所有机密信息及其所有副本。尽管有上述规定，但接收方的专业顾问（例如律师和会计师）仍可以根据其职业和道德义务，以保密的方式保留一份其各自的工作文件和最终报告的文件副本。

14. 其他条款

14.1 指称。 供应商可以将 OEM 视作产品、服务或两者（如适用）的用户。

14.2 通知。 双方将以书面形式提供本 OTS 项下的所有通知。OEM 必须按本 OTS 第一页上的供应商电子邮件地址以及某一附录中规定的供应商或其关联公司地址（如适用）向供应商提供通知。

14.3 不可抗力。 除了应付款和欠款之外，若由于超出一方合理控制范围的情况而导致履约延迟或变得不可行或不可能，则供应商和 OEM 均不承担因在此期间未能履行其义务而导致的任何责任。

14.4 转让和分包。 未经另一方事先书面同意（但不得无理拒绝该等同意），任何一方均不得转让本 OTS 或采购合同或本协议中的任何权利或义务，亦不得委托履行任何义务。尽管有前述规定，但供应商可以使用关联公司或其他合格分包商履行其在本协议项下的义务，前提是采购合同的相关方始终对履行采购合同承担责任。

14.5 适用法律；非正式争议解决；律师费。本协议以及与本协议或任何报价单或订单相关的或由之引起的任何争议、索赔或纠纷（无论是合同、侵权或其他形式）（统称“争议”）均受特定国家/地区附录中所载的国家/地区法律管辖。

14.6 弃权。未执行本 OTS 的任一条款不构成对该条款或本 OTS 的任何其他条款的放弃。

14.7 独立立约人。双方是本 OTS 项下所有目的的独立立约人，未经事先书面批准，不得让任何其他方承担义务。本 OTS 中的任何内容均不旨在允许任何一方充当另一方的代理人或代表，也不允许双方出于任何目的作为合营者或合伙人。任何一方均不对任何其他方的作为或不作为负责。

14.8 可分割性。若本 OTS 或通过引用将本 OTS 纳入的文件的任何部分被认定为不可执行，则所有其余部分的有效性不受影响。

14.9 保险。OEM 同意在本协议有效期内，向一家最佳评级为 A-或以上的保险公司投保商业综合责任保险，包括产品责任险，保险金额至少为一百万美元（\$1,000,000）。应供应商的要求，OEM 应向供应商提供上述保险证明书，并应向供应商提供任何新的或经修改的保险证明书副本。此外，OEM 应指定供应商作为根据本节购买的所有商业综合责任保险保单的附加被保险人。若本条要求的任何保险取消或终止，OEM 应至少提前三十（30）天书面通知供应商。

14.10 全部协议。本 OTS（包括一般条款以及产品和服务附录）以及本协议项下的每份采购合同构成双方关于本协议事项的完整协议和声明，并且只能通过书面协议予以修改。冲突。若任何服务协议与本 OTS 之间存在冲突，则以服务协议的条款为准，若产品或服务附录与一般条款之间存在任何冲突，则以产品或服务附录为准。若任何事项在供应商软件中提供或附带的软件许可协议以及本 OTS 或任何产品或服务附录中均有规定，则以供应商软件许可协议的相应规定为准。

以下特定国家和地区附录以及产品附录是本协议的组成部分。

适用于 APJ 国家/地区的特定国家/地区附录条款和条件

若本 OTS 适用于 OEM 在亚洲的任何国家/地区、太平洋国家/地区、中国大陆和日本（APJ）的 OEM 项目的产品和服务的采购，并且涉及一般条款中确定的任何供应商实体，则根据本附录条款，本附录适用并构成对 OTS 的一般条款的更改或补充。

一般规定：

1. 若 Dell 和 EMC 共同向 OEM 提交报价单，则特此规定该等报价单应通过确切条款明确定义 Dell 的范围和 EMC 的范围，以用于付款目的以及分配责任、义务和合同权利，每份报价单均涵盖各自的特定范围。从这个意义上来说，每个承包商，无论是 Dell 还是 EMC，均应负责履行与各自提供一般条款、本特定国家/地区附录以及适用报价单中所涵盖的产品和服务有关的义务。

2. 退货。OEM 同意，OEM、OEM 代表和/或最终用户无法享受供应商的退货和换货政策。OEM 同意告知最终用户：OEM 出售的标准产品无法享受供应商的退货政策。OTS 产品附录 1 的“美国政府数据权利”条款（3.9）应特意删除并排除在外。

澳大利亚：

1. 对于在澳大利亚出售的产品和服务，OTS 一般条款的“记录/文件交付”条款（2.3）的全部内容应替换为：

“记录/文件交付。OEM 将在自创建之日起 6 年内保留与本协议或标准产品 OEM 产品和服务的销售、许可、交付或最终使用相关的清晰、准确和完整的账簿和记录（包括但不限于按最终用户以及按标准产品序列号分类的完整分销记录）。在保留期结束时，OEM 必须适当处置所有记录。应供应商的要求，OEM 必须与供应商合作并协助其进行与以下各项相关的任何审计、审查或调查（“审计”）：（1）本协议或 OEM 是否遵守法律；（2）OEM 销售、分销、许可或交付标准产品和服务，无论是来自供应商还是第三方；（3）供应商应付的任何款项；（4）应付给供应商的任何款项。就某一审计而言，您将向供应商提供其合理要求的所有记录、信息和文件。供应商有权进行现场审计，您将向供应商及其雇员和代表授予合理的访问权限，以访问信息、记录、人员和客户（包括最终用户协议和其他协议，以核实您是否遵守协议），并允许其（在正常工作时间内）进入并访问您的场所或该等信息和记录所在的其他地点。不配合审计或未向供应商提供其要求的信息或记

录，即构成对本协议的实质性违约。供应商将支付审计费用，除非在您披露的信息中发现存在百分之五（5）或以上的偏差，而在这种情况下，您同意承担所有合理费用。”

2. 对于在澳大利亚出售的产品和服务，OTS 一般条款的“取消、退货和验收”条款（3.3）的全部内容应替换为：

“取消、退货和验收。OEM 仅能在供应商开始制造产品之前变更或取消产品订单，但除非获得批准，否则第三方产品、寿命即将终止的产品（寿命即将在 90 天内终止的产品）或特定部件不可变更或取消。供应商对任何报价中的定价错误、印刷错误或其他错误概不负责，并可能取消受该等错误影响的订单。所有设备和软件均视为在交付时已获 OEM 验收。OEM 同意并理解 OEM 无法享受供应商的退货政策。即使 OEM 按前段所述验收产品，但 OEM 仍保留适用产品保证条款中规定的所有权利和救济。若 OEM 认为其订单中包含的任何标准产品缺失、有误或损坏，则 OEM 应在发票日期后 10 天之内通知供应商（缺失、有误或损坏产品的通知日期可能会通过本一般条款的特定国家/地区条款/附录或产品附录进行修改）。”

对于在澳大利亚出售的产品和服务，OTS 产品附录 1 中“设备和软件介质保证救济”条款 [3.1 (3)] 的全部内容应替换为：

“设备和软件介质保证救济。在适用的保证期内，若 OEM 将某一保证索赔通知供应商，则供应商将自行选择纠正不合规之处，或者根据供应商的决定使用新的或翻新的零件替换受影响的设备或替换适用的软件或独立软件介质。若供应商无法在合理时间内维修或替换受影响的设备或介质，则 OEM 可将设备或介质退还给供应商，供应商将向 OEM 退还 OEM 为受影响设备或介质支付的金额，该金额按直线法以五年期计算折旧。OEM 必须将相应的有缺陷设备或介质或部分商品退还给供应商，并且该等商品将成为供应商的财产。若 OEM 收到替换品，但未将有缺陷的商品退还给供应商，则 OEM 必须按当时的备件价格向供应商付款。在适用的当地法律所允许的最大范围内，本条内容阐明了第 4.1 条及其子部分中所述的设备和软件以及独立软件介质的保证中供应商的全部责任和 OEM 的唯一救济。”

对于在澳大利亚出售的产品和服务，OTS 一般条款的“保证救济”条款（7.5）的全部内容应替换为：

“保证救济。在适用的当地法律允许的最大范围内，供应商的唯一义务是（根据其选择）维修或使用新的或翻新的零件或产品来替换不符合保证条款的标准产品，或向 OEM 提供合理的折旧退款。供应商不承担维修第三方产品的义务。”

中国大陆：

1. 对于在中国大陆出售的产品和服务，OTS 一般条款的“保证救济”条款（10.1）的全部内容应替换为：

“对直接损害的限制。供应商对争议的全部赔偿责任仅限于在因特定产品、服务或两者而产生的争议发生之日前十二个月内，供应商根据本协议收到的合同总金额，但不包括作为费用报销或税款缴纳而收到的金额。存在一项以上的索赔不会增加或改变对供应商责任的该等限制。”

印度：

1. 对于在印度出售的产品和服务，OTS 一般条款的“记录/文件交付”条款（2.3）的全部内容应替换为：

“记录/文件交付。OEM 将在自创建之日起 8 年内保留与本协议或标准产品 OEM 产品和服务的销售、许可、交付或最终使用相关的清晰、准确和完整的账簿和记录（包括但不限于按最终用户以及按标准产品序列号分类的完整分销记录）。在保留期结束时，OEM 必须适当处置所有记录。应供应商的要求，OEM 必须与供应商合作并协助其进行与以下各项相关的任何审计、审查或调查（“审计”）：（1）本协议或 OEM 是否遵守法律；（2）OEM 销售、分销、许可或交付标准产品和服务，无论是来自供应商还是第三方；（3）供应商应付的任何款项；（4）应付给供应商的任何款项。就某一审计而言，您将向供应商提供其合理要求的所有记录、信息和文件。供应商有权进行现场审计，您将向供应商及其雇员和代表授予合理的访问权限，以访问信息、记录、人员和客户（包括最终用户协议和其他协议，以核实您是否遵守协议），并允许其（在正常工作时间内）进入并访问您的场所或该等信息和记录所在的其他位置。不配合审计或未向供应商提供其要求的信息或记录，即构成对本协议的实质性违约。供应商将支付审计费用，除非在您披露的信息中发现存在百分之五（5）或以上的偏差，而在这种情况下，您同意承担所有合理费用。”

2. 对于在印度出售的产品和服务，OTS 一般条款的“取消、退货和验收”条款

(3.3) 的全部内容应替换为：

“取消、退货和验收。OEM 仅能在供应商开始制造产品之前变更或取消产品订单，但第三方产品、寿命终止产品（寿命即将在 90 天内终止的产品）或特定部件不可变更或取消，除非获得批准。供应商对任何报价中的定价错误、印刷错误或其他错误概不负责，并可能取消受该等错误影响的订单。所有设备和软件均视为在交付时已获 OEM 验收。OEM 同意并理解 OEM 无法享受供应商的退货政策。即使 OEM 按前段所述验收产品，但 OEM 仍保留适用产品保证条款中规定的所有权利和救济。若 OEM 认为其订单中包含的任何标准产品缺失、有误或损坏，则 OEM 应在发票日期后 7 天之内通知供应商（缺失、有误或损坏产品的通知日期可能会通过本一般条款的特定国家/地区条款/附录或产品附录进行修改）。”

日本：

1. 对于在日本出售的产品和服务，OTS 一般条款的条款（1.2）中包含的“交付”定义的全部内容应替换为：

“交付”对于设备而言在供应商向客户的场所或指定地址提供设备时即发生。“交付”对于软件和独立软件而言在供应商在供应商指定的装运点向供应商指定的承运人提供物理介质时或者供应商向 OEM 或者其最终用户通知该等软件或独立软件可供电子下载的日子即发生。

2. 对于在日本出售的产品和服务，OTS 一般条款的“记录/文件交付”条款（2.3）的全部内容应替换为：

“记录/文件交付。OEM 将在自创建之日起在适用法律规定的期限内保留与本协议或标准产品 OEM 产品和服务的销售、许可、交付或最终使用相关的清晰、准确和完整的账簿和记录（包括但不限于按最终用户以及按标准产品序列号分类的完整分销记录）。在保留期结束时，OEM 必须适当处置所有记录。应供应商的要求，OEM 必须与供应商合作并协助其进行与以下各项相关的任何审计、审查或调查（“审计”）：（1）本协议或 OEM 是否遵守法律；（2）OEM 销售、分销、许可或交付标准产品和服务，无论是来自供应商还是第三方；（3）供应商应付的任何款项；（3）应付给供应商的任何款项。就某一审计而言，您将向供应商提供其合理要求的所有记录、信息和文件。供应商有权进行现场审计，

您将向供应商及其雇员和代表授予合理的访问权限，以访问信息、记录、人员和客户（包括最终用户协议和其他协议，以核实您是否遵守协议），并允许其（在正常工作时间内）进入并访问您的场所或该等信息和记录所在的其他位置。不配合审计或未向供应商提供其要求的信息或记录，即构成对本协议的实质性违约。供应商将支付审计费用，除非在您披露的信息中发现存在百分之五（5）或以上的偏差，而在这种情况下，您同意承担所有合理费用。”

3. 对于在日本出售的产品和服务，OTS 一般条款的“取消、退货和验收”条款（3.3）的全部内容应替换为：

“取消、退货和验收。OEM 仅能在供应商开始制造产品之前变更或取消产品订单，但第三方产品、寿命终止产品（寿命即将在 90 天内终止的产品）或特定部件不可变更或取消，除非获得批准。供应商对任何报价中的定价错误、印刷错误或其他错误概不负责，并可能取消受该等错误影响的订单。所有设备和软件均视为在交付时已获 OEM 验收。OEM 同意并理解 OEM 无法享受供应商的退货政策。即使 OEM 按前段所述验收产品，但 OEM 仍保留适用产品保证条款中规定的所有权利和救济。若 OEM 认为其订单中包含的任何标准产品缺失、有误或损坏，则 OEM 应在交付日期后 30 天之内通知供应商（缺失、有误或损坏产品的通知日期可能会通过本一般条款的特定国家/地区条款/附录或产品附录进行修改）。”

4. OTS 一般条款中的“担保权益”条款（3.6）应特意排除，不适用于在日本销售的产品和服务。

韩国

1. 对于在韩国出售的产品和服务，OTS 一般条款的“记录/文件交付”条款（2.3）的全部内容应替换为：

“记录/文件交付。OEM 将在自创建之日起 6 年内保留与本协议或标准产品 OEM 产品和服务的销售、许可、交付或最终使用相关的清晰、准确和完整的账簿和记录（包括但不限于按最终用户以及按标准产品序列号分类的完整分销记录）。在保留期结束时，OEM 必须适当处置所有记录。应供应商的要求，OEM 必须与供应商合作并协助其进行与以下各项相关的任何审计、审查或调查（“审计”）：（1）本协议或 OEM 是否遵守法律；（2）OEM 销售、分销、许可或交付标准产品和服务，无论是来自供应商还是第三方；

(3) 供应商应付的任何款项；(4) 应付给供应商的任何款项。就某一审计而言，您将向供应商提供其合理要求的所有记录、信息和文件。供应商有权进行现场审计，您将向供应商及其雇员和代表授予合理的访问权限，以访问信息、记录、人员和客户（包括最终用户协议和其他协议，以核实您是否遵守协议），并允许其（在正常工作时间内）进入并访问您的场所或该等信息和记录所在的其他位置。不配合审计或未向供应商提供其要求的信息或记录，即构成对本协议的实质性违约。供应商将支付审计费用，除非在您披露的信息中发现存在百分之五（5）或以上的偏差，而在这种情况下，您同意承担所有合理费用。”

2. 对于在韩国出售的产品和服务，OTS 一般条款的“取消、退货和验收”条款

(3.3) 的全部内容应替换为：

“取消、退货和验收。OEM 仅能在供应商开始制造产品之前变更或取消产品订单，但第三方产品、寿命终止产品（寿命即将在 90 天内终止的产品）或特定部件不可变更或取消，除非获得批准。供应商对任何报价中的定价错误、印刷错误或其他错误概不负责，并可能取消受该等错误影响的订单。所有设备和软件均视为在交付时已获 OEM 验收。OEM 同意并理解 OEM 无法享受供应商的退货政策。即使 OEM 按前段所述验收产品，但 OEM 仍保留适用产品保证条款中规定的所有权利和救济。若 OEM 认为其订单中包含的任何标准产品缺失、有误或损坏，则 OEM 应在发票日期后 3/5 天之内通知供应商（缺失、有误或损坏产品的通知日期可能会通过本一般条款的特定国家/地区条款/附录或产品附录进行修改）。”

3. OTS 一般条款中的“担保权益”条款（3.6）应特意排除，不适用于在韩国销售的产品和服务。

4. 对于在韩国出售的产品和服务，OTS 一般条款的“无间接损害赔偿”条款

(10.2) 的全部内容应替换为：

“无间接损害赔偿。除了 OEM 的付款义务以及侵犯供应商或其关联公司的知识产权或违反双方在下文第 13.4 条项下的保密义务外，对于任何特殊性、后果性、惩戒性、惩罚性、附带性或间接性损害，或利润损失、收入损失、数据丢失或用途损失或购买替代产品或服务，供应商或 OEM 概不负责，即使双方已预见或可能预见到该等损害”

5. 对于在韩国出售的产品和服务，OTS 一般条款的“遵守反腐败法律”条款 [11.6

(1)] 的全部内容应替换为：

“在本协议中，“反腐败法律”是指在 OEM 营销或销售供应商产品或服务的司法管辖区中有效的反腐败或反贿赂法律，并且反腐败法律特别包括美国《反海外腐败法》、韩国《禁止不正当请托与收受财物法》和英国《2010 年反贿赂法》。”

6. 对于在韩国出售的产品和服务，OTS 一般条款的“遵守反腐败法律”条款 [11.6 (5)] 的全部内容应替换为：

“每一方均陈述，自本协议生效日期起，就其所知，其及其任何高级职员或雇员均未犯有涉及贿赂、腐败、欺诈或不诚实的任何罪行。”

7. 对于在韩国出售的产品和服务，OTS 一般条款的“数据隐私”条款（12.1 和 12.2）的全部内容应替换为：

“遵守法律。每一方均应遵守就该方根据本 OTS 处理个人数据而适用于该方的所有隐私法律和法规。在本条中，“个人数据”、“外包方”、“承包方”和“处理”具有《个人信息和保护法》中规定的含义。”

“数据处理条款。通常，供应商不需要访问 OEM 的数据即可执行本协议项下的任何服务。在无约定形式的数据处理协议情况下，若要求供应商在履行本 OTS 过程中处理任何个人数据（供应商作为相关个人数据的承包方，而 OEM 作为相关个人数据的外包方），则供应商应按照供应商的适用韩国的标准数据处理条款进行处理。在要求时，供应商应提供该等标准数据处理条款。若供应商作为外包方处理任何个人数据，则应根据其特定国家/地区的隐私政策进行处理，该隐私政策可从 www.dell.com/Privacy 获得。”

新加坡

1. 对于在新加坡出售的产品和服务，OTS 一般条款的“取消、退货和验收”条款 (3.3) 的全部内容应替换为：

“取消、退货和验收。OEM 仅能在供应商开始制造产品之前变更或取消产品订单，但第三方产品、寿命终止产品（寿命即将在 90 天内终止的产品）或特定部件不可变更或取消，除非获得批准。供应商对任何报价中的定价错误、印刷错误或其他错误概不负责，并可能取消受该等错误影响的订单。所有设备和软件均视为在交付时已获 OEM 验收。OEM 同意并理解 OEM 无法享受供应商的退货政策。即使 OEM 按前段所述验收产品，但 OEM 仍保留适用产品保证条款中规定的所有权利和救济。若 OEM 认为其订单中包含的任何标准产品缺失、有误或损坏，则 OEM 应在发票日期后 7 天之内通知供应商（缺失、有误或损坏产

品的通知日期可能会通过本一般条款的特定国家/地区条款/附录或产品附录进行修改)。”

2. 对于在新加坡销售的产品和服务，应在 OTS 的一般条款中增加一条新条款 (14.11)，内容如下：

“无第三方受益人。本 OTS 所包含的任何内容均无意授予任何人 (除本协议双方外) 任何种类或性质的任何权利、权益或救济，或根据 2001 年《合同法 (第三方权利)》执行本 OTS 的条款的任何权利，且任何人均不得根据本合同或由于本合同的原因被视为第三方 (第 3 方) 受益人。”

中国台湾

1. OTS 一般条款的“装运”条款 (3.4) 应特意排除，不适用于在中国台湾销售的产品和服务。

专属管辖权：

若 OEM 与位于以下所列国家/地区的供应商实体之间存在争议，则对于该等争议：

(1) OEM 和供应商不可撤销地接受并同意下列相应法院的专属管辖权，并特此同意该等法院将是解决与本 OTS 相关的任何争议的唯一适当的法院，并且 (2) 本 OTS 将受下列相应司法管辖区的法律管辖，但不包括《联合国国际货物销售合同公约》的任何条款，也不适用任何法律冲突原则：

供应商所在地	司法管辖区	适用法律
澳大利亚	澳大利亚	澳大利亚新南威尔士州法律
中国	中国	中华人民共和国法律
中国香港	中国香港	中国香港法律
马来西亚	马来西亚	马来西亚法律
新加坡	新加坡	新加坡共和国法律
间接国家/地区	新加坡	新加坡共和国法律

OTS 产品附录一

基础架构产品条款

本附录阐述了专门适用于基础架构产品的条款。

一般条款通过引用纳入本附录中。

若本附录与一般条款之间存在冲突，则以本附录为准。

随附的附件已纳入本产品附录中，并适用于基础架构产品：

附件 A--OEM 支持附件

附录 A-1--支持服务附件

附件 B--专业服务协议

1. 定义

除下述定义外，一般条款中所载的所有定义均适用于基础架构产品。

1.1 “配置和部署服务”，对于网络产品和服务器产品是指（1）标准部署服务，例如基本部署服务、ProDeploy 或 ProDeploy Plus 服务，如相应的服务描述中所述，服务描述可从 www.dell.com/servicecontracts/global 获取；或（2）标准配置服务，包括相应服务协议中描述的服务功能和产品和服务，服务协议可从 www.dell.com/servicecontracts/global 或从供应商销售代表处（如适用）获取，例如静态和动态映像、资产标签、资产报告、标准系统配置服务（BIOS 设置、硬盘分区、应用程序安装和操作系统设置）。

网络产品和服务器产品的配置和部署服务受适用服务协议的约束。

1.2 “基础架构产品”，包括服务器、网络、存储、融合和超融合产品以及数据保护产品及其相关的软件（无论该等软件是预装的，还是单独并与该等产品分开许可的）。

1.3 “安装地点”，是指交货地点，或者供应商报价单或供应商准备的其他文件上标识为设备安装地点、使用地点或安装和使用地点的其他位置。

1.4 “产品公告”，是指在发出供应商报价单时在供应商网站上发布的与设备、软件、独立软件和服务相关的信息，产品公告的当前地址为 http://www.EMC.com/products/warranty_maintenance/index.jsp。如需查找与 SC 系列产品有关的适用信息，请参阅 www.dell.com/servicecontracts/global 上列出的适用服务说明。产品公告将告知 OEM 基础架构产品的特定使用权利和限制、计量单位（如有）、保证期、保证升级和支持服务条款。自供应商发出报价单之日起生效的产品公告将适用于基础

架构产品，并通过在此处的引用，视作纳入该报价单和相关 OEM 采购订单中。供应商将应要求提供适用产品公告的副本，或将其附到相关的供应商报价单中。

1.5 “支持服务”，在本附录中使用并适用于基础架构产品的“支持服务”是指本产品附录的服务附件 A 和 A-1 中所述的并在 <http://www.emc.com/collateral/warranty-maintenance/h4276-emc-prod-warranty-maint-table.pdf> 上的表格中确定的服务；网络产品的支持服务列于 <http://www.dell.com/en-us/work/shop/networking/sc/networking-products>（“网络产品”），供应商品牌的服务器可在 <http://www.dell.com/en-us/work/shop/dell-powerededge-servers/sc/servers>（“服务器产品”）找到，SC 系列产品载于 www.dell.com/servicecontracts/global，属于“融合基础架构产品”的基础架构产品的支持服务载于 <http://www.dell.com/en-us/converged-infrastructure/support/support-service-descriptions.htm>。

2. 保证

下述有限保证受 OTS 保证部分中所述的除外责任和免责声明的约束。

2.1 产品保证。供应商保证，设备在正常使用并使用定期推荐服务的情况下不会出现材料和工艺上的重大缺陷，并且设备的性能将在实质上符合供应商发布的相应标准产品文档。有关产品的设备部分的有限保证，请访问

<https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/terms-of-sale-commercial-and-public-sector-warranties?c=us&l=en&s=corp> 或查看特定设备的适用文档或产品公告。

2.2 客户享有的救济。根据上述产品保证的规定，供应商的全部责任应为：由供应商自行决定选择维修或替换受影响的产品，若供应商无法在合理时间内进行维修或替换，则在客户将该等产品退还给供应商后，供应商将向客户退还客户为受影响产品支付的金额，该金额按直线法以五年期计算折旧。

3. 附加条款

3.1 变更订单：

(1) 强制性工程变更单。供应商可能会不时（例如，出于产品安全原因）发出强制性的工程变更单（“MECO”）。对于 OEM 库存中或控制中或已由 OEM 处置的任何受影响

的标准产品，OEM 均应获得对标准产品的访问权限，以允许供应商或供应商的代理人安装该等 MECO。

(2) 工程变更单。供应商保留对标准产品的规格和设计进行替换和修改的权利，但该等替换和修改不会对形式、装配或功能产生实质性不利影响。替换和修改不构成或暗示有义务对之前提供的任何标准产品进行替换或修改。

3.2 网络产品和服务器产品。以下内容将适用于网络产品和服务器产品：

(1) 服务协议。对于网络产品和服务器产品，支持服务以及配置和部署服务受适用服务协议中包含的附加条款约束。

若本附录的条款、OTS 的一般条款和任何服务协议之间存在冲突，则优先适用顺序如下：①服务协议；②本附录；③一般条款。

(2) 整机替换；未能退货；维修件所有权。

若供应商确定有缺陷的网络产品或服务器产品的某个组件很容易拆卸、替换或断开连接和重新连接，或者供应商分析师确定该网络产品或服务器产品应作为整个系统进行替换，则供应商保留向 OEM 发送组件或整个网络产品或服务器产品替换件（视情况而定）的权利。若供应商向 OEM 提供了整个网络产品、服务器产品替换件或组件，则 OEM 必须在收到替换件后的十天内将有缺陷的网络产品、服务器产品或组件（视情况而定）退还给供应商，除非 OEM 为受影响网络产品或服务器产品购买了“保留硬盘”服务。在这种情况下，OEM 可以保留相应的硬盘。供应商将拥有从网络产品或服务器产品中拆下的所有供应商组件以及 OEM 退还给供应商的整个网络产品或服务器产品。若 OEM 在供应商替换组件或整个网络产品或服务器产品后保留了该组件或整个网络产品或服务器产品，则 OEM 必须向供应商支付 OEM 保留的组件或整个网络产品或服务器产品（视情况而定）当时有效的零售价格（“保留硬盘”服务涵盖的网络产品或服务器产品中的硬盘除外）。供应商将为 OEM 保留的整个网络产品、服务器产品或组件向 OEM 开具发票，OEM 将在收到发票后的十天内向供应商支付发票金额。若 OEM 在收到供应商的发票后十天内未支付发票金额，除了供应商享有的其他任何合法权利和救济外，供应商还可以通过向 OEM 提供书面通知来终止适用的服务描述。供应商使用且 OEM 明确授权使用由各种制造商制造的新零件和翻新零件进行维修。

(3) 库存零件；关键任务零件。

供应商目前在全球各地都存有零件。但所选的零件可能未存放在最接近 OEM 地点的位置。若维修产品所需的零件无法从 OEM 所在地附近的供应商设施获得，而必须从其他设施调运，则将在商业上合理的范围内尽快发货。供应商依其自身决定在特定的供应商零件地点存放关键任务零件，以便在同一工作日的响应时间内供应零件。关键任务零件是指一旦发生故障可能会妨碍产品实现其基本功能的零件。供应商可以使用次日送达的方式运送这些零件。若要在两小时或四小时内收到零件，OEM 必须购买支持关键任务零件交付的相应支持服务权利，并且产品必须位于供应商指定的支持覆盖范围内。

(4) 其他服务的排除。

在履行支持服务的过程中，供应商将不负责：

①提供执行协助或管理协助、安装、卸载、迁移、预防性维护、培训协助、远程管理或适用的服务协议中未明确描述的任何活动或服务；

②提供介质替换、操作用品、外观美化配件或诸如框架之类的零件，以及这些商品的覆盖物或支撑物；

③删除恶意软件；

④提供数据备份；

⑤提供超出服务协议所述范围的高级无线联网或应用程序的远程安装、设置或优化和配置；

⑥脚本处理、程序设计、数据库设计和实施、Web 开发或重新编译的内核；

⑦修复网络产品和服务器产品中纯属外观方面且不影响设备功能的损坏或缺陷；

⑧提供因以下原因导致的必要维修：

(a) OEM 先前已安装 OEM 的可替换单元；

(b) 供应商或授权服务提供商以外的其他人之前曾更改、调整或维修过网络产品或服务器产品。

附件 A OEM 支持附件

1. 范围

1.1 除非基础架构产品的支持服务可以在 www.dell.com/servicecontracts/global 上获得，并且按照一般条款第 6 条中的规定进行转售，否则本 OEM 基础架构产品支持附录（“支持附录”）以及允许 OEM 对基础架构产品提供支持的任何单独的适用协议构成双方关于履行 OEM 对基础架构产品的支持义务的全部协议。

1.2 OEM 必须为其最终用户建立和维持支持服务，并且必须是每个最终用户支持服务请求的第一联系点。OEM 直接为基础架构产品提供支持服务的前提是 OEM：

- (1) 成功完成相应支持服务类别的所有必需的培训课程，
- (2) 签署执行支持服务所需的，供应商要求的任何其他必需条款和条件
- (3) 取得执行该等支持服务所需的供应商的官方授权和/或认证，
- (4) 持续、连续并始终遵守所要求的条款和条件；并且
- (5) 始终遵守 OEM 支持指南（定义如下）

1.3 若 OEM 要求，或者 OEM 无法按要求执行服务（如 1.2. 中所述），则供应商可以直接向最终用户提供支持服务。

1.4 若供应商作为分包商执行支持服务，则 OEM 必须：

(1) 与最终用户签订支持协议，该等协议中包含的条款应与支持服务（见下文）中所载的相应供应商支持服务条款实质相同；

- (2) 遵守协议条款；并
- (3) 履行供应商支持费用的最新付款义务

1.5 若本支持附录、产品附录和一般条款之间存在冲突，则应首先适用本附录，然后依次适用产品附录和一般条款。

2. 定义

2.1 “OEM 支持指南”，是指供应商网站上提供的供应商合作伙伴支持指南以及供应商提供的其他手册、指南或文档。该等文件定义了 OEM 与供应商之间的运营关系，包括但不限于联系点、安装和保修服务通知、服务呼叫流程、呼叫升级上报、服务事件跟踪过程、支持要求、备件物流和培训。

2.2 “产品维护”，是指由供应商技术支持（定义如下）和软件版本（如在本附件 A 中定义的）组成的服务

2.3 “零件”，是指供应商向 OEM 或 OEM 最终用户供应的设备中的每个单独硬件组件，或列在当时有效的供应商零件清单中的零件，供应商应向 OEM 提供一份该零件清单的副本并定期更新该清单；应为新零件或修理过的翻新零件（前提是修理过的翻新零件不得导致已正确安装设备的性能明显降低）；当作为 OEM 按照供应商的标准退货流程退还给供应商的组件的替换件提供时，应与发送给供应商的组件相同或可互换。

2.4 “问题”，是指产品的性能未能充分符合供应商发布的适用规范。

2.5 “供应商服务区域”，是指位于（1）北美和 EMEA 区域内，距离供应商服务地点的可行半径在一百（100）英里以内的位置，以及（2）安装地点所在国家/地区内的位置。

2.6 “技术支持”，是指本 OEM 支持附件中 2.7、2.8、2.9 和 2.10 中定义的服务。

2.7 “0 级技术支持”，是指由位于支持中心和现场的 OEM 人员为最终用户提供的服务（除非另行购买并由供应商和 OEM 书面约定）。0 级技术支持活动应包括但不限于：

- （1）有关任何支持请求或相关咨询的最终用户最初联系点；
- （2）隔离并识别问题，并在某些情况下使用供应商提供的工具；
- （3）在适用情况下，将问题升级上报给供应商以解决问题。

0 级技术支持人员应使用其通常获取的教育、经验以及从供应商处获得的特定知识资源来提供 0 级技术支持。

2.8 “1 级技术支持”，是指有位于支持中心和现场的支持人员向最终用户提供的技术支持产品和服务。1 级技术支持活动应包括但不限于：

- （1）提供与产品有关的一般产品信息（售前和售后）以及与配置、安装、更新和功能设置支持有关的流程；
- （2）定期向最终用户提供错误解决状态报告；
- （3）解决之前通过供应商网络支持提供的文档确定并处理的错误；
- （4）提供与产品标准协议和功能有关的基本支持；以及
- （5）收集相关的错误判定信息，以升级上报给 2 级技术支持。

1 级技术支持人员应使用其通常获取的教育、经验以及从供应商处获得的特定知识资源，通过与受影响的用户直接合作来解决问题，将经过适当培训的人员派往安装地点进行调查或解决，或将问题升级上报给 2 级技术支持团队。

2.9 “2 级技术支持”，是指由位于支持中心和现场的支持人员为最终用户提供的技术支持。2 级技术支持活动应包括但不限于：

- (1) 通过故障排除来管理配置问题；
- (2) 确定并解决大多数设备和软件问题；
- (3) 若问题需要模拟步骤来解决，则应尽最大努力进行初始问题隔离和重建，以确定设备或软件中是否存在明显的问题；
- (4) 制定问题故障排除/解决的行动计划；
- (5) 提供与所有设备和软件协议和功能有关的高级支持；
- (6) 有能力在可行情况下使用可用工具远程分析和诊断问题；
- (7) 向供应商提供已知的最终用户环境变量，以帮助并行再现问题；
- (8) 与 3 级技术支持合作，以解决由 2 级技术支持升级上报的所有问题。

2 级技术支持人员应使用其通常获取的教育和经验以及从供应商处获得的特定知识资源，通过以下方式解决问题：

- (1) 使用所有知识资源来熟练解决现场安装和故障/修复问题；
- (2) 与现场服务人员一起执行迭代程序，以了解并纠正问题；
- (3) 直接解决问题，或者对于 2 级技术支持人员未解决的问题，将问题升级上报给 3 级技术支持人员以寻求帮助。

升级上报应包括尝试的所有知识库搜索以及包含所有适用日志的可传输 zip 文件、硬件平台和阵列的基础代码修订以及用于重建问题的步骤。

2.10 “3 级技术支持”，应由供应商提供，其含义与 2 级技术支持相同，但具有以下附加能力：

- (1) 执行工程诊断活动，例如解决有关以下项的问题 ① 供应商知识库、网站或其他格式中不存在相关文档；或 ② 存在相关文档但无法解决问题；
- (2) 与供应商的工程部门合作，进行问题重建和根本原因分析；
- (3) 解决与尚未在供应商网站上发布的已识别缺陷相关的问题；
- (4) 整理并生成最终用户可执行的、清晰简洁的文档化解决方法；

(5) 确认所有提议的问题解决方案在发布给 2 级技术支持人员之前都经过测试；

(6) 向 2 级技术支持人员提供访问权限，以跟踪问题描述、缺陷修复、案例状态和案例根本原因分析；

(7) 与经授权的 2 级技术支持人员合作，以提供在供应商网站上可能未提供的其他问题解决信息。

根据供应商自行决定，3 级技术支持人员可以前往安装地点。若供应商和 OEM 双方均同意有必要访问安装地点，则供应商不得因此向 OEM 或 OEM 的最终用户收费。若供应商不同意访问安装地点是必要的，而是应 OEM 的请求进行访问，则该等访问应受供应商当时有效的时间和材料条款、条件和定价的约束。OEM 应陪同供应商对安装地点进行所有现场访问，且不向供应商收费。“安装地点”是指在供应商报价单、批准的销售订单或由供应商准备的其他文件上标识为产品安装和/或使用地点的收货地址或其他位置，或后续由 OEM 提供的地点。

3. 产品安装和部署服务

3.1 产品的安装。供应商不负责将产品的安装作为供应商支持的一部分。供应商可自行决定同意在供应商服务区域内的最终用户安装现场所在地安装设备，但要按照供应商当时有效的安装费用标准收费，前提是：（1）OEM 或最终用户应在收到设备后立即通知供应商，并允许供应商在供应商的正常工作时间内访问该等设备；（2）该等产品没有未经供应商书面同意进行修改，或遭受非供应商造成的异常物理或环境压力、事故、滥用或其他损坏。

3.2 安装服务。除供应商在其发布的规范和/或产品公告中注明“客户可安装”的产品外，OEM 应向最终用户提供产品安装服务（如本第 3.2 和 3.4 条所述），或者如若供应商同意并位于供应商服务区域内，将该等服务分包给供应商。安装服务应在安装地点执行，并且应包括设置、连接、设备验证以及最终用户要求的任何预生产或验收测试。只能由供应商、OEM 的雇员或预先批准的 OEM 指派人员执行安装，且该等人员已经经过供应商的客户服务以及培训组织就所安装的产品提供的培训和认证。安装服务应根据供应商的现场准备和安装程序以及供应商提供的其他相关文件或程序进行。

3.3 安装费。若 OEM 要求并且供应商自行选择向 OEM 提供安装协助，则供应商应按照其当时有效的条款、条件、定价和政策向 OEM 开具该等协助和相关费用的发票。该发票应

在开票之日起三十（30）天内支付。除供应商书面明确同意提供安装服务的情况外，供应商无义务为 OEM 为本协议中确定的产品提供任何安装或现场协助。

3.4 安装义务。在提供上文第 3.2 条所述的安装服务的过程中，提供方应：

- （1）仅使用已成功完成相关供应商培训课程的供应商培训人员；
- （2）遵循 OEM 支持指南中的所有适用准则；
- （3）在安装后的十（10）天内将产品的最终安装位置通知供应商。可以通过使用产品的注册实用程序或供应商服务合作伙伴网站上的通知工具来完成通知；
- （4）负责最终用户的主机系统配置要求以及相关软件的安装/实施；
- （5）对于 OEM 根据本服务附录从供应商获得的上述产品，仅使用根据本附录提供的所有零件、软件版本和问题解决方案来为最终用户提供该等产品的支持。

4. OEM 的持续支持义务

4.1 产品的预先模拟。若 OEM 的集成解决方案需要在供应商将其安装到最终用户的安装地点之前进行集中模拟过程，则该等安排、培训要求和相关费用将在 OEM 与供应商之间订立的支持计划中详细说明。如适用且在集成解决方案完成后，OEM 负责确保每个集成解决方案都重新包装，并自负费用，以与其最初从供应商处收到产品相同的方式和条件，将产品重新发运给最终用户。

4.2 支持服务。在 OEM 向最终用户提供的保证期内，以及 OEM 与其最终用户之间约定的任何后续、保证期后维护期间，OEM 至少应提供上文第 2 条和附件 A-1 支持服务附件中规定的服务。

4.3 在供应商服务区域内，OEM 与最终用户的书面支持安排应：

- （1）包含与服务附件 A-1 中包含的供应商支持服务条款实质相同的保证和维护条款；
- （2）明确规定 OEM 为其提供的任何产品（不属于供应商产品）提供的保证，并注明 OEM 全权负责该部分产品；
- （3）规定若产品维护已到期，则根据 OEM 或最终用户的要求，由供应商提供的所有服务应“逐案”提供并收费，或在按照供应商当时的费率和/或软件恢复费用进行认证后，在重新激活、持续的基础上提供。

4.4 在供应商服务区域之外，除供应商提供与设备位置无关的支持外，供应商无义务向位于供应商服务区域之外的最终用户提供任何安装、现场服务、保证、支持服务或提供

任何保证期后支持。在不限限制前述规定的前提下，以下规定适用于安装或放置在供应商服务区域之外的所有产品：

4.5 除非供应商事先书面同意，否则 OEM 不得向最终用户提供应由供应商提供的支持。对于该等产品，OEM 全权负责向最终用户提供 OEM 自己的保证和保证期后支持，并履行其相应义务。若最终用户直接联系供应商，则供应商应将最终用户转回 OEM，然后由 OEM 全权负责回应最终用户。OEM 必须获得供应商认证才能提供支持服务，并为在供应商服务区域之外为产品提供 OEM 自己的保证和保证期后支持的所有 OEM 人员提供培训；

4.6 若供应商确定，供应商服务区域之外的支持可由供应商服务合作伙伴提供，则在不产生额外费用的情况下，供应商可自行决定直接与服务合作伙伴订立合同，以提供支持。若供应商将因该等支持而产生额外费用，则供应商应让 OEM 选择：支付额外费用或者直接与供应商服务合作伙伴就该等支持订立合同。

在大多数情况下，供应商服务区域之外的支持将需要 OEM 从供应商处购买备件。

4.7 将 OEM 的支持义务分包给第三方。OEM 只能将其提供支持的义务分包给经供应商自行决定事先书面批准的，并且已经接受过供应商同等培训的第三方分包商。对于分包商违反任何 OEM 支持义务或本协议所包含的其他 OEM 义务，OEM 应对供应商负全部责任。

4.8 人员配备和培训。OEM 和供应商应为现场、集成/模拟地点和集中支持中心确定经过培训的 OEM 初始人员配备水平，以使 OEM 能够为其最终用户提供支持。若 OEM 人员需要培训，则 OEM 与供应商应订立单独的协议，以确定需要提供的特定培训，以及供应商通常在其培训相关合同中包含的定价和其他条款。双方应定期开会，根据当前和未来的商业环境和产品重新审查人员配备和培训水平。

4.9 业务审查。供应商和 OEM 应正式审查 OEM 和供应商技术支持的结果和记录，包括支持中心以及导致解决时间增加的最终用户满意度问题、零件交易（如适用）、产品和功能更新、质量问题、呼叫升级上报指标、根据协议条款进行的培训以及双方同意相关的所有其他事项。作为审查的一部分，OEM 应允许供应商：（1）对最终用户的样本进行审查，以确定最终用户的满意度结果是否与供应商直接提供服务时获得的结果类似；（2）评估 OEM 人员的技能和能力。OEM 人员未能达到令供应商满意的结果将被视为本协议项下的违约行为，并且供应商可以选择增加供应商技术支持费、终止本附件 A 或终止本协议。

4.10 支持和升级上报过程。对于技术支持人员确定的与 OEM 根据本协议从供应商处获得的产品相关的每个问题，除非 OEM 与供应商之间订立的单独协议另有规定，否则 OEM

通常应首先使用 OEM 的 0 级技术支持组织。此后，升级上报过程应按照上述第 2 条中所载的标准，从 0 级技术支持团队升级上报到 1 级技术支持，再升级上报到 2 级技术支持，最后升级上报到供应商 3 级技术支持。

4.11 零件和技术支持的使用。本附件中提供的所有零件和供应商技术支持应仅用于为 OEM 根据本产品附录附件 A 从供应商处获得的设备、零件和软件（包括与之相关的所有软件版本）提供支持。

4.12 退货或换货。OEM 同意，其自身应采取所有必要措施以确保 OEM 的最终用户同意被替换零件中的所有 OEM 和/或最终用户权利应在替换时立即终止。所有被替换零件均应视为供应商的财产，并且除非本协议中另有明确规定，否则该等零件应按照供应商指定的方式退还给供应商。若未按此要求退还该等被替换零件，则 OEM 应根据本协议中规定的付款条款，按照当时的备件价格向供应商付款。

5. 专属义务

5.1 除非供应商事先书面同意，否则在任何情况下，供应商均无义务提供超出本第 5 条规定范围的支持。OEM 根据本协议向最终用户转售和再许可产品不会消除本协议所述的供应商对 OEM 负有的义务。

6. OEM 订购的产品维护

6.1 产品维护的定价。OEM 可以按照下达采购订单时有效的供应商价格减去 OEM 可能享有的任何折扣来订购产品维护。供应商将向最终用户提供产品维护，但产品维护协议应在 OEM 与供应商之间有效。OEM 不得代表供应商或以供应商的名义为供应商设定需向最终用户履行的任何义务。OEM 的产品维护订单必须包含以下信息：①支持水平（确定所订购的服务水平）；②产品描述；③序列号；④最终用户名称和安装地点；⑤服务期限；⑥服务期限开始日期；以及 ⑦费用。

供应商应向 OEM 收费，OEM 应按照本协议中规定的付款条款向供应商支付费用，上述费用为订购时有效的供应商技术支持价格减去 OEM 可能享有的任何折扣（如有）（“供应商技术支持费”）。若出现以下任何情况，OEM 应为其最终用户向供应商订购维护服务：

- （1）OEM 就该等维护向其最终用户收费，或
- （2）OEM 的分销商或转售商就该等维护为 OEM 向最终用户收费，并向 OEM 支付该费用；
- （3）OEM 的服务合作伙伴或最终用户要求供应商提供产品支持；

(4) 为了有资格接收缺陷修复和更新。

6.2 产品维护的续期。供应商应在保证期或产品维护期限（视情况而定）结束之前一百二十（120）天内向 OEM 发送通知。若 OEM 在收到通知后六十（60）天内未下达产品维护订单，则供应商有权直接就最终用户的产品维护业务招揽最终用户。

7. 现场变更单（FCO）

7.1 设备修正和软件版本。经供应商确定后，供应商应向 OEM 或最终用户提供与安全相关的或被供应商指定为“强制性”的其他此类现场变更单所需的适用设备、零件或软件版本。OEM 应向供应商提供采购订单，以使供应商能够就 FCO 材料向 OEM 开具账单。一旦供应商将被替换零件收回到供应商的库存中，则应向 OEM 退还 FCO 材料的成本。

7.2 若 OEM 负责提供现场支持，则 OEM 应立即与其最终用户一起实施/安装该等现场变更单，而不会向供应商收取任何费用。对于 OEM 未能实施现场变更单的产品，供应商保留增加其安装协助和/或供应商技术支持费用的权利。OEM 应保留变更活动的准确记录，以供供应商进行定期审查和审计，且至少应保留十（10）年。

8. 零件可用性选项

8.1 非供应商零件；零件定价。OEM 确认，第 8 条中有关零件和供应商技术支持的供应商费用和任何其他定价均基于 OEM 使用直接从供应商处获得的零件。从其他来源获得的任何零件的质量和可靠性不可知。对于因从其他来源获得的零件而引起的任何问题，供应商无义务提供任何供应商技术支持或安装服务。若供应商获悉其提供的安装协助或供应商技术支持解决的问题涉及从其他来源获得的零件，则供应商保留终止其在本第 8 条项下的义务和/或按照当时的惯例对 OEM 进行评估收费的权利。OEM 应根据本协议中规定的付款条款支付该等评估的费用。

9. 维护辅助工具和维护相关的诊断程序和工具

9.1 所有权和许可。维护辅助工具还应包括供应商提供给 OEM 以帮助 OEM 进行现场支持的任何与维护相关的工具和诊断程序。维护辅助工具归供应商所有或供应商已获得许可。供应商可自行决定将维护辅助工具放置在安装现场，仅供供应商、供应商指定人员或 OEM 使用，但前提是 OEM 遵守本附件 A 和本协议的条款。

供应商向 OEM 授予一项有限的、个人的、可撤销的、不可转让的、不可让与且不可再许可的权利，允许 OEM 使用由供应商在制造工厂安装的维护辅助工具，以及供应商允 OEM

使用的任何其他维护辅助工具，但仅供 OEM 在其已向供应商支付或同意向供应商支付相应的技术支持费的期间内向最终用户提供 OEM 支持而使用。

若 OEM 未支付到期应付的供应商技术支持费，或者违反本附件 A 或本协议的条款，则该等许可应自动终止，且 OEM 应当立即向供应商做出安排，禁用或从受影响的设备中删除维护辅助工具，和/或将其退还给供应商，或停止访问和使用供应商之前向 OEM 提供的所有维护相关工具和诊断程序。

根据供应商技术支持人员得出的结论，或在任何其他时间，在向 OEM 提供合理通知后，供应商应获得授权进入安装地点或使用远程手段来删除和/或禁用维护辅助工具，而 OEM 应就此提供合理配合。

除非本条中有明确规定，否则 OEM 不对维护辅助工具享有任何权利，也不得将维护辅助工具用于任何其它目的。

OEM 不得复制维护辅助工具；应采用与 OEM 用于保护其自身相似性质和重要性的信息相同程度的谨慎（但不得低于合理的谨慎程度），来保护该等维护辅助工具，避免向任何其他其他人披露，；不得向任何第三方（包括但不限于 OEM 的分包商）披露该等维护辅助工具，除非供应商自行决定并以书面形式预先批准向 OEM 的分包商披露该等维护辅助工具，但前提是该分包商与 OEM 书面约定同意遵守本附件 A 的要求，且如发生任何滥用行为，OEM 应对供应商承担全部责任。

供应商可以将该等访问权限授予 OEM 的指定人员，前提是该等人员已经完成供应商要求的培训，并且供应商已向其分配了使用该等工具所需的用户名和密码。供应商可能会不时更改该等用户名、密码和安全特权。若 OEM 终止或重新指派获得该等工具的访问权限的任何雇员、承包商、分包商或代理商，OEM 将立即通知供应商。

9.2 供应商（包括其供应商）“按原样”提供维护辅助工具，并且不作任何其他明示或默示的书面或口头保证，并且明确排除所有其他保证，包括但不限于对适销性、特定用途适用性、所有权和无侵权的默示保证，以及因法规、法律实施、交易或履约过程或商业惯例所引起的任何保证。

9.3 OEM 确认，不当使用维护辅助工具可能导致 OEM、最终用户和/或供应商发生损害。若第三方提起索赔，声称 OEM 与使用维护辅助工具有关的作为或不作为造成第三方损害，则 OEM 应为供应商提供辩护，对于与第三方索赔相关的任何责任、损害、成本、费用以及和解金额向供应商作出赔偿并使其免受损害。本协议中规定的任何损害赔偿限制或

上限均不适用于上述赔偿。由于 OEM 滥用维护辅助工具而引起的或与之相关的任何补救、维修或替换产品的服务或工作均不包含在供应商技术支持或本附件 A 的范围内。若 OEM 要求且供应商应自行决定选择向 OEM 提供该等服务或协助，则供应商应根据其当时有效的时间和材料条款、条件和定价，向 OEM 开具该等服务/协助的发票，OEM 应按照本协议中规定的付款条款支付该等发票。

9.4 修改和定制。在本协议生效后立即，且之后在“根据需要”的基础上，供应商和 OEM 应安排对维护辅助工具进行修改和定制，以实现联系 OEM 而不是供应商的远程支持功能（某些产品可用），并使 OEM 能够执行其与供应商之间书面约定的其他活动。

10. 供应商向 OEM 提供的技术支持服务

10.1 概述。在 OEM 支付本产品附录附件 A 第 10.1 条所述的供应商技术支持费所涵盖的期限内，供应商应向 OEM 提供以下供应商技术支持，详情如 OEM 支持指南中所述：

(1) 1 级和 2 级现场和/或远程技术支持，在由 OEM 根据 OEM 支持指南或后续操作文档中的规定签订合同时提供。供应商 3 级技术支持应按照服务附件 A 中规定的升级上报流程通过实时聊天、Web 门户、电话或其他电子媒体以英文提供（供应商 3 级技术支持的现场访问仅在供应商自行决定明确同意时根据个案情况提供），其目的是使设备及相关零件和软件与供应商发布的适用操作规范实质相符。供应商可以自行决定对软件的性能和运行进行远程监视、诊断和测试，并发布软件的缺陷修复程序；

(2) 后续软件版本的副本，其数量应反映 OEM 从供应商处购买的许可数量，后续软件版本的副本通常由供应商提供，但前提是对于供应商（自行决定）未将其视为适用软件后续软件版本的新功能或显著改进的功能，供应商始终保留对该等功能收取额外费用的权利。供应商根据本附件 A 向 OEM 提供的任何软件版本仅可由 OEM 用于更新其从供应商处获得并且已向供应商支付技术支持费的软件许可。该等软件版本仅应由 OEM 根据其及相关最终用户订立的许可协议（符合本协议中规定的要求）提供。OEM 应跟踪该等软件版本以及 OEM 向其提供该等软件版本的最终用户。

10.2 保证期内的附加支持。在适用硬件的保证期内，供应商还可以提供附加支持服务，例如远程和/或现场补救和预防性服务，以保持符合供应商发布的规范和/或访问帮助热线服务以及适用软件的后续版本。针对某一特定产品提供的该等附加服务的可用性以及范围，无论是作为保证的一部分，还是作为对可单独收费维护的保证升级，应通过产品公告的方式告知 OEM。

10.3 非标准配置。对于未进行配置以符合供应商当时有效的技术兼容性以及与非供应商产品连接性指南的产品，供应商有权将其诊断和纠正程序限制为完全源自该等产品而非源自产品与任何其他非供应商产品的互操作或与之相关的问题。

10.4 时间和材料服务。供应商有权向 OEM 收取超出本第 10 条规定的范围或本第 10 条不包含的任何服务、维护或支持费用，并且 OEM 应根据本协议中规定的付款条款支付任何该等发票。供应商可根据供应商当时有效的条款和条件自行决定提供该等服务、维护或支持，并收取相应费用。

10.5 终止的影响。若供应商停止向 OEM 提供供应商技术支持，则各方应及时会晤（如若可能，应在该停止生效日期之前），并诚信地努力制定过渡计划，以最大程度地减少对最终用户的影响。在不限本本协议中规定的“存续”条款情况下，本条内容将在协议到期或终止后继续有效。

附件 A-1
支持服务附件
一般支持服务条款

本支持服务附件（以下简称“附件”）阐述了供应商向 OEM 提供服务的基本规定，或者应 OEM 的要求作为 OEM 的分包商代替 OEM 直接向最终用户（代替 OEM 作为 OEM 的分包商）提供支持服务（定义如下）的基本规定，但 OEM 须遵守附件 A 和本附件 A-1 的规定。因此，鉴于本附件中包含的前提和义务，双方约定如下：

1. 定义

1.1 “最终用户支持工具”，是指供应商向 OEM 提供的或直接向最终用户提供的，能够实现产品（如适用）的某些服务功能，并使 OEM 或最终用户能够执行各种自我维护活动的软件或其他工具。

1.2 “维护辅助工具”，是指供应商用来对产品执行诊断或补救活动的任何硬件、软件或其他工具（最终用户支持工具除外）。

1.3 “时间和材料服务”，是指供应商提供的任何维护或支持服务，但不属于固定费用支持服务或由供应商提供的按预先确定的费用计费的其他普遍可用的与服务相关的产品和服务的一部分。供应商将根据时间和材料分别对时间和材料服务收费，并且可能包含一套单独的时间和材料条款和条件。

2. 支持服务

2.1 范围。每个产品的支持服务内容（“支持选项”）均在产品公告或服务协议中阐明，除非在产品公告或服务协议中另有说明，否则包括：

（1）采取商业上合理的措施来补救基础架构产品的故障，以使其实质上能按照供应商的适用文档运行；

（2）通过电话或其他电子方式提供英文（或在可能的情况下使用本地语言）帮助热线服务；

（3）使 OEM 或最终用户能够下载供应商通常免费向适用产品的其他支持服务购买者提供的软件版本和文档更新。

供应商保留在提前六十（60）天向 OEM 发出书面通知的情况下变更基础架构产品支持服务范围的权利。

2.2 附加支持。对于在相应的支持选项的时间范围之外执行的支持服务，供应商有权按照时间和材料服务收取费用。除非支持服务不受设备位置的约束，否则供应商将无义务为其服务区域之外的基础架构产品设备提供支持服务。支持服务不适用于当前及上一个软件版本以外的任何软件。支持服务受供应商相应产品（如适用）当时有效的“使用寿命终止”政策的约束。对于无法在供应商设施处或通过远程访问 OEM 和/或最终用户设施来再现的软件和独立软件问题，供应商将没有义务为其提供支持服务。支持服务不包括为使用软件版本中的新特征或功能所需的设备升级（如有）。

2.3 除外责任。支持服务不涵盖根据第 7.2 条（“设备保证除外责任”）排除的问题，或一般条款中概述的，在受影响产品的保证期内出现的问题。

2.4 支持的恢复。OEM 可能会要求供应商为已终止支持服务的产品恢复支持服务。供应商可以自行决定恢复支持，并且应当按照供应商当时有效的时间和材料服务费率和条件进行恢复认证。产品通过认证后，支持服务将在 OEM 支付以下费用时开始：（1）上述时间和材料服务的费用；（2）如果支持服务在失效或停止期间有效，供应商通常应收取的费用；（3）新开始的支持服务未来十二（12）个月的费用。

3. OEM 责任

3.1 合作。OEM 将或确保最终用户将（1）在基础架构产品出现故障时立即通知供应商，并向供应商提供充分的详细信息，以便供应商可以重现故障；（2）允许供应商远程和现场（在供应商认为必要时）访问产品，以提供支持服务；（3）根据所有适用法律和法规，提供必要的设施（对于现场访问而言，是指供应商合理要求的适当工作空间、计算机、电源、电灯、电话、互联网网络可用性、软件和设备），以及提供支持服务所需的信息和帮助。

3.2 OEM 将为供应商提供其为履行本协议项下的义务所需的及时访问和使用所有 OEM 及第三方的设备、软件和系统的权限。对于由 OEM 运行或代表 OEM 运行的所有第三方硬件或软件，OEM 保证其应在无需供应商承担任何费用的情况下，获取供应商执行支持服务所需的所有同意、许可和再许可，并应支付与之相关的费用。

对于因 OEM 无法或延迟获得供应商执行支持服务所需的同意、许可或再许可而引起的所有第三方索赔和费用（包括合理的律师费及相关费用），OEM 应向供应商作出赔偿，为其进行辩护并使其免受损害。

3.3 支持联系人。除非产品公告中指定了特定数量的授权联系人或适用的服务协议要求 OEM 在提交支持请求时物理上占有设备，否则 OEM 将以书面方式指定合理数量的授权联系人，由 OEM 和供应商确定，谁将首先报告问题并从供应商处获得支持服务。每个 OEM 代表应熟悉 OEM 和最终用户的要求，并应具有让供应商能够履行其义务所必需的专业知识和能力。OEM 将以书面形式向供应商提供授权支持联系人的变更。

4. 附加条款

4.1 设备的维护辅助工具和备件。OEM（且您将使最终用户）授权供应商在安装地点储存维护辅助工具和备件，并同意该等物品仅供供应商使用。OEM 不会使用，也不会授权任何第三方使用该等物品。供应商在合理通知 OEM 之后，被授权在支持服务结束时或在任何其他时间进入安装地点或使用远程方式删除或禁用维护辅助工具和备件（视情况而定）。为此目的，OEM 将提供合理配合，同时让最终用户提供配合。

4.2 最终用户支持工具。供应商可以选择提供各种最终用户支持工具，以协助 OEM 或最终用户（视情况而定）执行各种维护或支持相关任务。

OEM 仅应并确保最终用户仅应根据供应商提供最终用户支持工具所依据的条款来使用最终用户支持工具。

4.3 服务数据。对于服务的性能和使用，以及下文第 4.10 条（“远程支持功能”）中详细描述的供应商远程支持功能，供应商可以获取和接收数据或信息，包括特定于产品的、与服务相关的数据，例如产品诊断、配置、使用特性、性能数据和部署位置（统称为“服务数据”）。OEM 确认并同意，并将要求最终用户确认并同意，供应商将：

（1）根据服务数据使用、编译、显示、存储、处理、复制或创建报告以及其他与服务相关的材料，仅用于提供服务，包括远程访问产品，以安装、维护、监控、支持、接收警报和通知并更改 OEM 或最终用户环境中产品的某些内部系统参数，以履行供应商的支持服务义务；

（2）使 OEM 了解最终用户实际的产品使用和消费方式，并就改进最终用户环境和服
务的使用向 OEM 提出建议；（3）利用与预测分析和使用智能相关的服务数据，直接或通过 OEM 与最终用户协商并提供帮助，以优化最终用户未来的计划活动和要求；

（4）在开发和改进未来产品时以匿名方式汇总和使用服务数据以及其他方的数据；

（5）根据需要在供应商的系统上复制和维护服务数据，以提供支持服务。

供应商同意，服务数据受本协议中的保密规定约束，并且应就此目的与最终用户签订类似的保密条款。OEM（并且 OEM 将促使最终用户）陈述并保证其已获得所有必要的权利、许可和同意，以允许供应商在最终用户或 OEM 所在的国家/地区之内和之外使用和传输服务数据。

4.4 数据安全选项。OEM 必须自行承担费用（并且 OEM 将促使最终用户自行承担费用）永久擦除所有信息，包括但不限于将产品退还给供应商进行以旧换新、维修或处置之前放置在产品上的所有可识别个人身份的信息、机密信息以及任何其他受保护信息或敏感信息。OEM 必须采取（且必须促使最终用户自行承担费用采取）相关方法，以确保不会损坏产品或 OEM 提供给供应商进行维修、以旧换新或处置的替换件或任何其他物品。供应商提供数据擦除服务，并且供应商将应要求提供与供应商当时有效的数据擦除服务相关的描述和费用。若 OEM 未擦除其发送给供应商的物品上的任何信息，供应商概不负责。

4.5 设备替换和数据安全选项。所有被替换的设备（或其部分）应在 OEM 或最终用户收到相应替换件后成为供应商的财产，OEM 应根据供应商的要求立即退还该等被替换的设备（或其部分）。若未退还被替换的设备，则 OEM 应按照供应商当时有效的备件价格支付该等设备的费用。OEM 负责删除或确保最终用户已从任何被替换零件中删除所有信息，或者对于 OEM 和/或最终用户提供给供应商进行以旧换新或处置的任何其他物品，应确保在提供给供应商之前已删除其中的所有信息。即使有任何相反规定，供应商对该等物品中包含的任何信息也不承担任何责任。为了帮助保护数据，OEM 可以要求供应商提供当时可用的关于磁盘保留或数据擦除服务的报价。

4.6 主动变更产品。在以下情况下，供应商可以自行承担费用，在向 OEM 或最终用户提供合理通知的情况下实施产品变更：（1）变更不会对产品的互换性或性能产生不利影响；（2）供应商合理地认为出于安全或可靠性目的需要进行变更时；或（3）法律要求供应商实施变更时。OEM 应为此目的向供应商提供或要求最终用户向供应商提供合理访问产品的权限。

4.7 软件版本。当最终用户开始使用特定产品的某个软件版本时，OEM 应当并且应当确保其最终用户删除该产品的所有先前软件版本并且不再对其进行进一步使用，并保护先前软件版本免于披露给任何第三方或由任何第三方使用。OEM 已获授权为存档的目的而保留其正当获取的每个软件版本的副本，并在当前软件版本无法使用时将其用作临时备份。

OEM 应并且应确保其最终用户仅根据软件和独立软件的原始许可条款使用和部署软件版本。

4.8 设备位置或配置变更。OEM 或最终用户只有在书面通知供应商，并且遵守本段中的条款和条件的前提下，才能变更支持服务项下的设备的安装地点或配置。若新地点位于其他国家/地区，则设备迁移须先获得供应商的书面批准，并可能需要支付额外费用。若供应商以外的任何人对设备进行了任何配置变更或位置迁移，OEM 应立即通知供应商。为了确定产品是否仍有资格获得支持服务，供应商保留检查和评估受影响设备的配置或位置变更的权利，并有权按照供应商当时有效的时间和材料服务条款和费率对设备进行重新认证。与设备的配置或位置变更有关的额外费用（如有），应自变更发生之日起计算。

4.9 软件迁移。若 OEM 支付适用的支持服务费用，则在技术上兼容的范围内，最终用户可以在其最初获得许可的硬件或网络环境中停止使用软件，并在最终用户拥有或控制的不同硬件或网络环境上开始相应使用，但前提是 OEM（1）向供应商提供有关该等迁移的事先书面通知；（2）支付供应商就该等迁移评估的适用转让和/或升级费用（如有）。

4.10 远程支持功能。作为支持服务的一部分，供应商根据其当时有效的政策和程序为某些产品提供各种远程支持功能。供应商的保证和支持服务费基于远程支持功能的可用性和使用情况。OEM 或最终用户可以选择让供应商激活或禁用远程支持功能，但 OEM 应立即向供应商通知该选择。若远程支持功能由供应商以外的任何人禁用，则对于受该等禁用影响的所有产品：（1）供应商可以根据供应商当时有效的标准费率评估 OEM 的附加费用；（2）约定的响应时间或其他约定的服务等级（如有）将不再适用。

4.11 设备的改动和附件。对于基础架构产品，供应商不限制 OEM 或最终用户自费用对设备进行改动或在设备上安装其他产品；前提是 OEM 负责支付因该等活动而产生的任何检查费和/或其他费用。若改动或附件阻止或阻碍供应商执行支持服务，则 OEM 应根据供应商的要求采取或促使最终用户采取纠正措施。OEM 未采取适当的纠正措施应视为违反本协议。

4.12 将设备转让给二级购买者。若最终用户决定将设备的使用权、所有权或两者出售、让与或以其他方式转让给“二级购买者”（即真正的最终用户，但：（1）根据供应商的合理判断，该最终用户不是供应商的竞争对手；（2）与供应商之前不存在任何争议），则在供应商资源允许的合理范围内，供应商将向 OEM 提供卸载服务（作为时间和材料服务）。此外，在供应商资源允许的合理范围内，供应商将向二级购买者提供：①设备

安装和重新认证服务（作为时间和材料服务）；②设备支持服务（供应商收到当时有效的支持服务费用付款后，供应商已确定并通知二级购买者满足供应商的认证标准）。基础架构产品的二级购买者必须从供应商处获得适当的软件许可，并支付相应的软件许可费。

4.13 受设备状态变更影响的软件支持服务。对于在不再享受支持服务或供应商设备保证的设备上使用或运行与之相关的软件，供应商有权向 OEM 发出书面通知，说明供应商已选择停止软件支持服务或变更软件支持服务价格（价格变更自适用设备不再享受支持服务之日起生效）。若供应商发出停止通知，或者 OEM 在收到价格变更通知后三十天内表示拒绝或未做出响应，将视为 OEM 为了方便已终止软件支持服务，且以下第 7.3（2）将适用。

4.14 提供给供应商的第三方产品。若 OEM 或最终用户向供应商提供第三方产品（包括 OEM 或最终用户开发的任何知识产权）供供应商的与其服务结合使用，则 OEM 将或促使最终用户：（1）授权供应商根据提供支持服务的需要来使用第三方产品；（2）保证其具有将该等第三方产品提供给供应商所需的所有同意、许可和再许可权利；（3）同意若供应商的授权使用导致该等第三方产品的保证或其他服务合同无效，则供应商对 OEM 或最终用户不承担任何责任。

5. 定价

产品支持服务的费用将在适用的供应商报价单中列出。供应商报价单上的产品增加项可能会导致额外的支持服务费。供应商将根据每次时间和材料服务约定的条款对时间和材料服务收费并开具发票。

6. 支持服务保证

6.1 支持服务。供应商将按照普遍接受的行业标准以专业的方式执行支持服务的劳务部分。若出现任何未按前一句所述执行支持服务的情况，OEM 应当尽快通知供应商（在任何情况下均不得超过首次发生上述情况之日起十天）。替换零件将获得包含该替换零件的基础架构产品所适用的保证或支持服务的剩余部分。

6.2 OEM 享有的救济。根据以上 6.1 条所述的保证，OEM 的唯一救济和供应商的全部责任将是供应商自行选择：

（1） 尽合理努力 ①在合理的时间内重新履行有缺陷的劳务服务；或 ②在包含替换零件的产品的所适用的保证或支持服务的剩余的期限内或在安装后六十天（以较晚者为准）内替换任何出现缺陷的替换零件；或

(2) 若经过合理努力，供应商无法纠正缺陷，则 OEM 有权根据以下第 7.4 因违约而终止协议。

6.3 无进一步保证。除非本协议或适用的附录中明确注明，并且在适用法律允许的最大范围内，对于产品、支持服务以及本 OTS 项下的任何其他物品、服务或引起的事项，供应商（包括其提供商）未作出其他书面或口头的明示保证，并否认所有默示保证。在适用法律允许的范围内，明确排除所有其他保证，包括但不限于对适销性、特定用途适用性、所有权和无侵权的默示保证，以及因法规、法律施行、交易或履约过程或商业惯例所引起的任何保证，供应商及其提供商不保证软件将不间断运行，也不保证软件无任何缺陷或满足 OEM 的要求。

7. 期限与终止

7.1 软件支持服务期限。OEM 在订购软件和独立软件许可的同时订购的支持服务将在交付时开始生效，并一直持续到供应商报价单中规定的期限。支持服务的续期的起始和终止以相应的供应商报价单上的日期为准。

7.2 设备支持服务期限。设备的支持服务（包括支持选项升级，如适用）在保证期内提供。设备支持服务的起始和重视时间以相应的供应商报价单上的日期为准。设备中安装的硬件升级的支持服务与安装该升级的设备当时有效的支持服务相同。

7.3 因方便而终止。除了一般条款中规定的期限和终止条款外，以下条款适用于支持服务：

(1) 由供应商终止。若供应商因其方便而终止支持服务，OEM 的唯一救济以及供应商的唯一义务是：向 OEM 退还其预付的支持服务费中与自因方便而终止的生效之日起到当时有效的支持服务期届满之日止的期间相对应的那部分费用。

(2) 由 OEM 终止。若 OEM 根据本附录 A-1 第 4.13 条所述因方便而终止基础架构产品的支持服务，则 OEM 的唯一救济以及供应商的唯一义务将是：对于任何支持服务，向 OEM 授予与因方便而终止的生效之日起至当时有效的支持服务期结束之日止的期间相对应的抵免额。OEM 只能将抵免额用于将来从供应商处购买产品或支持服务。供应商可以减少抵免额以重获未获折扣（意指基于 OEM 义务的支持服务费用折扣，但 OEM 义务因终止而无法履行）。

7.4 因违约而终止。除了一般条款中规定的期限和终止条款外，若某一方严重违反本附录并且未能在收到说明违约的书面通知后三十天内纠正违约行为，则供应商或 OEM 可以

终止某一特定产品的支持服务。若供应商因 OEM 的未纠正的重大违约而终止支持服务，供应商不再对终止承担进一步责任，也无义务退还已支付的任何支持服务费用。若 OEM 因供应商的未纠正的重大违约而终止支持服务，则根据 OEM 的选择，OEM 的唯一救济以及供应商的唯一和排他性义务是为当前或将来购买产品或支持服务提供抵免额，或退还任何预付支持服务费中与因违约而终止之日起到当时有效的支持服务期结束之日止的期间相对应的那部分费用。

附件 B

专业服务协议

本专业服务协议（PSA）规定了一般条款和条件，OEM 可以根据该等条款和条件定期聘请供应商根据每次聘请时供应商和 OEM 之间订立的工作说明书（“SOW”），以项目为基础提供某些专业、教育/培训、运营和技术服务（“专业服务”）。

1. 定义

1.1 “**关联公司**”，是指由供应商或 OEM 控制的法人实体、控制供应商或 OEM 的法人实体、或者与供应商或 OEM 共同受控的法人实体。“**控制权**”，是指超过 50% 的投票权或所有权权益。

1.2 “**可交付成果**”，是指供应商在履行 SOW 规定的义务框架内交付给 OEM 的任何报告、分析、脚本、代码或其他工作结果。

1.3 “**专有权利**”，是指一方所有的专利权、版权、商标权、商业秘密或其他知识产权。

1.4 “**工作说明书**”或“**SOW**”，是指 OEM 与供应商之间达成的一份文件，其中包含将由供应商提供的专业服务的规范以及其他交易特定详细信息。SOW 还可能包括：（1）单独签订的详细的服务规范；或（2）在报价单上注明了附随的供应商型号的简短的服务描述（称为“服务简述”）。

2. 专业服务

2.1 范围。每个专业服务项目应由单独的 SOW 约束。每份 SOW（服务简述除外）应（1）由双方签署；（2）通过引用纳入本协议；（3）载明相关业务参数，包括但不限于定价、付款、费用报销以及要提供的专业服务的详细描述。SOW 与本协议条款如有冲突，则通常以 SOW 为准。但是，若 SOW 中包含的条款与协议中包含的与知识产权和/或所有权、赔偿、保证（包括救济和免责声明）和/或责任限制有关的条款发生冲突，则仅在双方于 SOW 中明确表示因 SOW 目的而特意推翻协议中的条款时，SOW 中的冲突条款方可取代协议中的条款。即使在供应商的同一个报价单或 OEM 的采购订单中与产品的销售或许可一起提供，专业服务也作为单独且独立的服务而向 OEM 提供。

2.2 供应商人员安排。供应商全权负责人员安排以及所有其他人力资源问题（例如休假）。供应商将仅雇用具有足够资格的员工或承包商。若特定的供应商人员由于生病、辞职或任何其他原因而停止工作，则供应商应在无不当延迟的情况下尽合理努力尽快提供基

本同等的替换人员。供应商负责与 OEM 联络的联系人将仅由供应商确定的项目负责人担任。任何 SOW 均无意亦不应建立任何雇员/雇主关系。

2.3 标准工作日。标准工作日为星期一至星期五上午 8:00 至下午 6:00 之间的任何八（8）小时工作时间，不包括提供专业服务的供应商所在地的公共假期。

2.4 OEM 责任。OEM 应为供应商人员提供及时访问适当设施、空间、电源、文档、网络（包括互联网和电话）、文件、信息、附加软件（若需要）的权限，以及熟练的且经授权的 OEM 人员，以协助其履行协议并与供应商合作。OEM 还应履行其在相关 SOW 中所述的特定义务，并在必要时根据供应商的合理要求协助并支持供应商提供专业服务，并应为供应商正确执行专业服务而提供所有必要条件。供应商对于因下列原因导致其未履行或迟延履行义务不承担任何责任：（1）OEM 未提供或延迟提供该等访问权限或（2）未履行或延迟履行本协议和/或相应的 SOW 中的其他 OEM 义务或责任。

3. 专有权利

3.1 授予可交付成果的许可权。在 OEM 遵守 OTS 条款、本 PSA、OEM 支付相关应付金额，以及供应商在纳入可交付成果或由供应商用于执行专业服务的任何基础知识产权中享有的专有权利前提下，供应商向 OEM 授予一项非排他性、不可转让、不可再许可、可撤销（在未付款或违反 OTS、PSA 或 SOW 的情况下）的许可，允许 OEM 将可交付成果用于 OEM 的内部业务运营（如适用 SOW 中规定的）。本条授予的许可不适用于（1）OEM 提供的材料，（2）任何其他产品，（3）任何第三方产品；或（4）根据单独协议许可或以其他方式提供的物品。

3.2 OEM 提供的材料。对于 OEM 提供给供应商以用于执行专业服务的材料，OEM 保留该等材料的专有权。OEM 根据 OEM 的专有权向供应商授予一项非排他性、不可转让的权利，允许供应商仅出于 OEM 的利益使用 OEM 提供的材料来履行供应商在 SOW 中的义务。

3.3. 保留专有权。每一方均保留其未明确授予另一方的专有权。供应商在开发、使用或营销与根据任何 SOW 提供的可交付成果或专业服务类似的服务或产品方面不受限制，或者在遵守供应商对 OEM 负有的保密义务前提下，在为任何其他项目使用可交付成果或执行类似专业服务方面也不受限制。

3.4 第三方产品。OEM 向供应商授予一项非排他性、不可转让的权利，允许供应商使用由 OEM 提供给供应商用于执行 SOW 中所述专业服务的第三方产品。供应商对任何 OEM 提

供的第三方产品或包含第三方产品的工作产品进行的任何配置或修改均须遵守 OEM 与相关第三方之间订立的协议。

4. 采购

4.1 采购。在由供应商签署 SOW 且由 OEM 副署并将 SOW 返回供应商（若 SOW 中有要求，还应附上采购订单）后，每份 SOW（不包括服务简述）对双方均具有约束力。供应商应提交费用、可报销成本以及支出的发票，并且 OEM 应按照适用 SOW 中规定的方式向供应商付款。

5. 培训服务

5.1 课程。供应商的标准培训服务可通过适用的目录或网站获得。供应商定制的培训服务可以根据 SOW 获得。

5.2 取消和退款。若 OEM 预付了费用，但随后取消了标准培训服务，则供应商应提供（1）全额退款（若供应商在计划开始日期之前两周或两周以上收到书面取消通知）；或（2）50% 的退款（若供应商在计划开始日期之前两周内但在计划开始日期之前收到书面取消通知）。定制培训服务的取消费用应由各方在适用的 SOW 中相互商定。

6. 保证

6.1 专业服务。供应商应按照公认的行业标准以专业的方式执行专业服务。若发生未按上述要求履行专业服务的任何情况，OEM 必须在专业服务的相关部分履行后十（10）天内通知供应商。

6.2 OEM 享有的救济。若供应商未按上述要求履行专业服务，供应商应承担的全部责任以及 OEM 的唯一救济是：供应商可以选择（1）纠正未按上述要求履行专业服务的行为；和/或（2）终止适用的 SOW，并退还所收到的与未按上述要求履行的专业服务相对应的那部分费用。

6.3 无进一步保证。除非本附件明确注明，并且在适用法律允许的最大范围内，对于产品、专业服务以及本附件项下的任何其他物品或引起的事项，供应商（包括其供应商）未作出其他书面或口头的明示保证，并否认所有默示保证。在适用法律允许的范围内，明确排除所有其他保证，包括但不限于对适销性、特定用途适用性、所有权和无侵权的默示保证，以及因法规、法律实施、交易或履约过程或商业惯例所引起的任何保证。

OTS 产品附录二

客户端产品条款

本附录规定了专门适用于客户端产品的条款。一般条款通过引用纳入本附录中。若本附录与一般条款之间存在冲突，则以本附录为准。

1. 定义

除以下所载的定义外，一般条款中所载的所有定义均适用于客户端产品。

1.1 “客户端产品”，是指旨在供单个用户使用的 Dell 品牌商用计算机产品，并且通常包括 www.dell.com 上列出的笔记本电脑、台式电脑和平板电脑平台，例如：供应商报价单中所列的 Dell OptiPlex™、Latitude™、Venue™、Inspiron™、Precision™、Vostro™、XPS™、Gateway Edge、Embedded PCs、Dell Wyse™、Dell 打印机和 Dell 监视器，并采用标准配置，除非供应商报价单中另有说明。

1.2 “配置和部署服务”，是指：（1）标准部署服务，例如基本部署服务、ProDeploy 或 ProDeploy Plus 服务，如相应的服务描述中所述，服务描述可从 www.dell.com/servicecontracts/global 获取；或（2）标准配置服务，包括相应服务协议中描述的服务功能以及产品和服务，服务协议可从 www.dell.com/servicecontracts/global 或从供应商销售代表处获取（如适用），例如静态和动态映像、资产标签、资产报告、标准系统配置服务（BIOS 设置、硬盘分区、应用程序安装和操作系统设置）。客户端产品的配置和部署服务受相应服务协议的约束。

1.3 “支持服务”，在本附录中使用并适用于客户端产品时是指将由供应商或代表供应商执行的、为维修适用客户端产品的材料或工艺缺陷所必需的服务，其进一步定义和描述见于 www.dell.com/servicecontracts/global 上列出的相应服务描述。

2. 客户端设备保证

客户端产品设备部分的有限保证条款可以在 www.dell.com/warrantyterms 或特定客户端产品的适用文档中找到。

3. 附加条款

3.1 服务协议。支持服务以及配置和部署服务受适用服务协议中包含的附加条款约束。若本附录的条款、OTS 的一般条款和任何服务协议之间存在冲突，则优先适用顺序如下：（1）服务协议；（2）本附录；（3）一般条款。

3.2 可移动介质。无论现场技术人员是否提供帮助，在退回客户端产品及其零件之前，OEM 应负责移除 SIM 卡、CD 或 PC 卡等可移动介质。对于在供应商执行任何支持服务之前安装在客户端产品上的程序或其他软件的丢失、系统或网络的无法使用、可移动介质的损坏或丢失，或者由于 OEM 未移除其退回给供应商的客户端产品中的 SIM 卡或其他可移动介质而发生的或语音费用，供应商概不负责。供应商不负责恢复或重新安装任何程序或数据。当退回客户端产品或其零件时，OEM 将仅退回供应商支持服务技术人员要求的客户端产品或零件。

3.3 整机替换；未能退货；维修件所有权。若供应商确定有缺陷的客户端产品的某个组件很容易断开连接和重新连接，或者供应商分析师确定该客户端产品应作为整个客户端产品进行替换，则供应商保留向 OEM 发送组件或整个客户端产品替换件（视情况而定）的权利。若供应商向 OEM 提供客户端产品的替换产品或组件，则 OEM 必须在收到替换产品或组件后十天内将有缺陷的客户端产品或组件（视情况而定）退还给供应商，除非 OEM 为受影响客户端产品购买了“保留硬盘”服务。在这种情况下，OEM 可以保留相应的硬盘。供应商将拥有从客户端产品中拆下的所有供应商组件以及 OEM 退还给供应商的整个客户端产品。若 OEM 在供应商替换组件或整个客户端产品后保留了该组件或整个客户端产品，则 OEM 必须向供应商支付其保留的组件或整个客户端产品（视情况而定）当时有效的零售价格（“保留硬盘”服务涵盖的客户端产品中的硬盘除外）。供应商将就 OEM 保留的整个客户端产品或组件向 OEM 开具发票，OEM 将在收到发票后十天内向供应商支付发票金额。若 OEM 在收到供应商的发票后十天内未支付发票金额，除了供应商享有的其他任何合法权利和救济外，供应商还可以通过向 OEM 提供书面通知来终止适用的服务描述。供应商使用且 OEM 明确授权使用由不同制造商制造的新零件和翻新零件进行维修和提供替换零件。退还从客户端产品中拆下的供应商组件的义务不适用于已为其受影响的客户端产品购买了“保留硬盘”服务进而保留硬盘的 OEM。在这种情况下，OEM 的服务水平和义务受“保留硬盘”服务协议的约束。

3.4 库存零件；关键零件。供应商目前在全球各地都存有零件。但所选的零件可能未存放在最接近 OEM 地点的场所。若维修客户端产品所需的零件无法从 OEM 所在地附近的供应商设施获得，而必须从其他设施调运，则将在实际可行且商业上合理的范围内尽快发货。供应商依其自身决定在特定的供应商零件场所存方关键零件，以便在同一工作日的响应时间内供应零件。

关键零件是指一旦发生故障可能会妨碍客户端产品执行其基本功能的零件。供应商可以自行决定使用次日送达的方式运送该等零件。为了在两小时或四小时内接收零件，OEM 必须购买支持当日相应时间内交付关键零件的相应服务权利，并且产品必须位于供应商指定的支持范围内。供应商视为非关键的零件包括但不限于：软件、媒体驱动器、调制解调器、扬声器、声卡、zip 驱动器、监视器、键盘和鼠标。

3.5 排除其他服务。在履行支持服务的过程中，供应商将不负责：

(1) 提供执行、培训或管理协助、安装、卸载、迁移、预防性维护、远程管理或适用的服务协议中未明确描述的任何活动或服务；

(2) 提供介质替换、操作用品、外观美化配件或诸如框架之类的零件，以及这些商品的覆盖物或支撑物；

(3) 直接第三方产品支持或制造商、供应商或合作伙伴当前不支持版本的协作帮助；

(4) 对第三方 OEM 预先安装或之后安装的硬件、软件或两者的支持，除非供应商与 OEM 之间订立的单独服务协议涵盖该等支持；

(5) 删除恶意软件；

(6) 提供数据备份；

(7) 提供超出补充服务条款所述范围的高级无线联网或应用程序的远程安装、设置或优化和配置；

(8) 修复客户端产品中纯属外观方面且不影响设备功能的损坏或缺陷；

(9) 提供因以下原因导致的必要维修：

①OEM 先前已安装 OEM 的可替换单元；

②供应商或授权服务提供商以外的其他人之前曾更改、调整或维修过客户端产品。

3.6 可转让性。OEM 拥有永久性转让软件的有限权利，作为出售或转让装有该等软件的硬件系统的组成部分，但前提是：(1) OEM 不保留任何软件版本的副本；(2) 转让包括软件的最新更新及所有之前版本。

3.7 适用于 Dell Wyse 产品的条款

(1) **使用权及限制。**Dell Wyse Windows 嵌入式瘦客户端只能用作瘦客户端，不能用作个人计算机。

供应商对任何未用于其预期目的的瘦客户端设备或组件不承担任何责任，也不提供保证、支持、维修或替换。

例如但不限于，在正常使用过程中关闭写入过滤器的 Dell Wyse Windows 嵌入式瘦客户端的任何操作（映像升级、应用安全补丁、注册表更改和应用程序安装所必需的除外）超出其预期目的的范围，会过早磨损 Flash/SSD 存储装置，并将使瘦客户端产品保证无效。此外，启用 Windows 页面文件将超出预期目的的范围，并将使瘦客户端产品保证无效。

(2) **Adobe 和微软软件。**某些 Dell Wyse 瘦客户端包含受 Adobe Systems Incorporated/Adobe Systems Software Ireland Limited 的许可条款（见于 https://www.adobe.com/products/eulas/pdfs/PlatformClients_PC_WWEULA-MULTI-20110809_1357.pdf）约束的软件。Adobe 和 Flash 是 Adobe Systems Incorporated 在美国和/或其他国家或地区的商标或注册商标。某些供应商 Wyse 瘦客户端也可能包含微软许可的软件，其许可条款禁止客户在瘦客户端设备上本地运行桌面功能。就该等条款而言，“瘦客户端设备”是指一种 OEM 系统，该系统严重依赖某些其他计算机（例如服务器）来履行其计算功能；“桌面功能”是指专门或主要由 PC 设备执行的消费者或通用任务或过程（例如使用文字处理、电子表格或幻灯片演示软件）。