

云服务协议

本云服务协议（“协议”）签约双方为 Siemens Product Lifecycle Management Software Inc.，也被称为 Siemens Industry Software（以下简称“SISW”），以及签名接受本协议条款及条件的客户（“客户”）。SISW 保留通过其关联公司行使其在本协议下的任何权利并履行其在本协议下任何义务的权利。因此，本协议下所用“SISW”一词还可指由 Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. 最终母公司直接或间接拥有或控制的关联公司，以及经 Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. 授权发行云服务的个体。

在使用本协议下提供的云服务之前，客户将被提示点击“接受”按钮，表明其接受此类条款。通过点击“接受”按钮，客户表示其已经阅读并理解本协议，并接受此类条款及条件。本协议下条款及条件构成了双方间就客户使用云服务所达成的完整协议，且如果此类条款与客户和 SISW 之间订立的任何其他协议下的条款存有冲突，此类条款优先实用并取代此类其他有关云服务使用的协议下的条款。

1. 定义。

- 1.1 “授权代理人”指客户的顾问、代理人、承包商及提供商，其要求对云服务和/或文档进行访问，以作为客户内部业务支持的一部分，前提是客户确保其授权代理人对云服务的所有访问仅限于其对客户内部业务的支持。
- 1.2 “授权用户”指 (i) 客户员工，以及 (ii) 授权代理人，前提是授权代理人应按照本协议下保密性条款的规定对云服务和文档的所有权性质予以尊重。
- 1.3 “云服务”指基于 SISW 软件产品提供至客户以供其使用的服务集合。
- 1.4 “客户数据”指在客户权限下由客户或使用云服务的任何人士上传至系统的所有数据，以及因云服务的使用而产生的任何数据。
- 1.5 “数据处理协议”指位于以下网址的文件，其通过引用纳入本协议下，如同本协议下已充分载列：http://www.plm.automation.siemens.com/en_us/products/eula/sisw-data-processing-agreement.shtml
- 1.6 “文档”指 SISW 就云服务所提供的说明性印刷或电子材料，包括但不限于许可规范、云服务使用说明及技术规范。
- 1.7 “权限”指就云服务的使用而向客户授予的权利范围。
- 1.8 “服务级别协议”指位于以下网址的文件，其通过引用纳入本协议下，如同本协议下已充分载列：http://www.plm.automation.siemens.com/en_us/products/eula/sisw-service-level-agreement.shtml
- 1.9 “服务产品”指服务级别协议下规定的个性化云服务说明。
- 1.10 “支持附件”指位于以下网址的文件，其通过引用纳入本协议下，如同本协议下已充分载列：http://www.plm.automation.siemens.com/en_us/products/eula/sisw-support-annex.shtml
- 1.11 “系统”指云服务与计算基础架构的结合，其用于确保 SISW 可向客户提供云服务。
- 1.12 “提供商”指向 SISW 提供技术或服务的第三方，以便于 SISW 向客户提供云服务。

2. 订单。

2.1 **订购云服务。** 本协议系一份主协议，基于其下条款，客户可提交且 SISW 可接受一份或多份有关云服务或相关专业服务的订单（单称“订单”）。每一云服务订单应载于软件确认协议或其形式为 SISW 所接受的类似订单文档（单称“LSDA”）中。每一 LSDA 必须通过引用将本协议下条款纳入其中。专业服务可基于本协议予以提供，前提是适用专业服务的产品特定条款已经双方认可。每一专业服务订单应载列于工作说明书（SOW，如专业服务的产品特定条款下所定义）。每一份单独的 LSDA 或 SOW 下可载列本协议下条款的增补条款，其专门适用于其下所提供之特定云服务或专业服务。

2.2 **费用。** 客户将就按照本协议提供的云服务和任何专业服务，支付经双方约定的此类价格和费用，以及双方同意的任何其他费用。云服务费用应提前支付，并按照双方在 LSDA 下的规定开具发票。如果客户未能向 SISW 支付任何约定的应付费用，则除 SISW 可能享有的任何其他权利及救济外，SISW 可暂停客户对云服务的访问，直至所有拖欠费用已按照本协议下规定予以支付。

2.3 **过度使用。** 如果客户或其授权用户对服务产品的使用超出了相关 LSDA 和服务级别协议下指定的客户权限，SISW 有权基于服务产品的当前费率就此类过度使用向客户征收额外费用。

2.4 **税收。** 客户同意支付（及在适用情况下，如经要求，即如果 SISW 或其授权渠道合作伙伴要求支付，则向 SISW 或其授权渠道合作伙伴偿还）由任何政府当局就客户对云服务的使用或其对任何其他服务的接收所征收或施加的任何适用税费、税收或征税，包括但不限于所有国内、国外、州、地方、地区、省或市销售和/或使用税、增值税、商品和服务税、消费税、个人财产税、从价税、关税、进口费用、印花税、无形资产税、登记费或其他任何种类或性质的费用或收费，但不包括基于 SISW 净收入的税费。如果客户可免除缴纳增值税或营业税、以豁免方式使用本协议下提供的产品或服务，或以其他方式认为其无需缴纳增值税或销售税，那么，客户必须以诚信方式向 SISW 提交有效签订的豁免证书、直接支付许可证或其他类似经政府批准的文档。如果法律要求客户作出任何所得税扣款或从本协议下直接向 SISW 支付的任何应付款项中扣除所得税，客户应及时向适用税务当局履行付款，并应立即向 SISW 提供适用税务当局出具的官方税收收据或其他证明，其可充分证明所得税已缴付，且确保 SISW 可就客户以其名义作出的此类所得税缴付提起税务抵减。

2.5 **开票及支付条款。** 对于从 SISW 或其关联公司至客户的直接销售，在向客户提供有关客户访问订购云服务的初始凭证当月的下一月份的首日，SISW 将就云服务订单向客户开具发票。除非双方另有约定，SISW 将就所有其他已发生的费用于每月期末向客户开具发票。根据适用 SOW 下条款及条件规定，就已发生的费用或在另行约定的情况下，将于每月期末就专业服务开具发票。除非双方另有约定，客户将在 SISW 开具发票后 30 日内支付相关款项，不管其是否与本协议下提供或交付的云服务、专业服务或任何其他产品或服务相关。

3. 云服务访问权。

3.1 **授予的权利。** 根据本协议、服务级别协议、支持附件及数据处理协议（如适用）下条款规定，就云服务和文档（包括系统）的访问和使用，SISW 向客户授予一份不可转让的非排他性及全球性权利，仅限将其用于客户的内部业务。

3.2 **授权用户。** 根据权限的限制性规定，客户可允许授权用户访问并使用服务产品。客户应就下述事项负有责任：(i) 确保授权用户仅将服务产品用于客户内部业务支持，(ii) 任何借助与客户账户相关联的凭据所进行的对服务产品的未经授权访问，以及 (iii) 授权用户对本协议的任何违反。

3.3 **云服务暂停。** 如果 SISW 合理认为有必要暂停对云服务的访问，以维护云服务或特定服务产品的安全性和完整性，SISW 可执行相关操作且无需对客户负有责任，前提是 SISW 承诺尽所有合理努力来限制此类服务暂停的期限和范围。

4. **云服务可用性。** 根据本协议、服务级别协议、支持附件及相关文档下条款规定，在本协议期限内，SISW 将向客户提供云服务。SISW 将尽商业上合理的努力确保云服务在 7*24 小时（一周 7 天，每天 24 小时）内功能良好，不包括计划停机时间及任何 SISW 合理控制之外的情况所致的不可用性，包括但不限于天灾、SISW 或提供商场地电源或网络连接中断所致事件、拒绝服务攻击、政府或司法命令、内乱、恐怖活动、洪灾、火灾及

劳动罢工。如果 SISW 未能履行服务级别协议下规定的服务产品服务级别承诺，客户应有权主张服务级别协议下所述救济，其为客户在 SISW 未能履行服务级别承诺的情况下可用的唯一且排他性救济。

5. **期限及终止。** 本协议期限始于客户首次表明其接受本协议下条款之日，直至根据本协议下条款予以终止之时。对于特定订单而言，此类订单期限应与相关 LSDA 或 SOW 下规定一致。对于云服务订单而言，订单期限将自动予以更新，每次续期时间为一（1）年，除非客户于期限终止前至少提前三十（30）日就此类订单发出书面终止通知。

在本协议或其下任何订单因任何原因而终止或期满后三十（30）日内，客户可向 SISW 发出书面请求，要求与到期服务产品相关的客户数据可供客户下载。于 30 日期限期满后，SISW 无义务保管与到期服务产品相关的客户数据或向客户提供任何访问，且 SISW 将于期满后删除或销毁系统中与到期服务产品相关的所有客户数据，除非适用法律或政府命令予以禁止。对于客户为加速终止后过渡进程而向 SISW 要求的任何附加服务，SISW 将按照当前专业服务费率收取费用，且需出具双发约定的书面工作说明书。

6. **知识产权侵权赔偿。**

6.1 **侵权索赔赔偿。** SISW 将就基于客户对云服务的使用侵犯了专利权、版权、商业秘密或其他知识产权而提起的任何诉讼向客户进行赔偿，自行承担相关费用为客户抗辩，并支付具有管辖权的法院最终裁定由客户支付的所有费用及赔偿，前提是 SISW 已就此类索赔及时收悉书面通知，并就索赔抗辩或解决获得了相关信息、合理协助及单独权限。未经客户事先书面同意，SISW 不得以客户名义达成任何承认责任或生成义务的和解。

6.2 **禁令。** 如果就客户对云服务的使用颁发永久禁令，那么，SISW 将为客户获得继续使用云服务的权利，或将对云服务进行替换或修改，以使其不再构成侵权；或者，如果此类救济无法在合理的情况下提供，SISW 将向客户按比例退还客户就云服务使用而预付的金额，客户则应停止其对云服务的使用。SISW 可自行决定于永久禁令颁发之前实施本条下的救济。

6.3 **例外情况。** 如果任何侵权索赔的全部或部分是基于下述事项或因其引起，SISW 在本协议第 6 条或任何其他条款下对客户不负有任何责任或赔偿义务：(i) 客户对云服务任何非当前版本的使用，前提是客户的侵权责任本可因对云服务较新版本的使用予以规避，(ii) 将云服务与任何第三方软件、设备、资料或产品一起组合、操作或使用，前提是客户的此类侵权责任本可在无此类组合、操作或使用的情况下予以规避，(iii) 非 SISW 对云服务所作出的调整或配置，(iv) 客户对云服务的使用不符合文档规定，(v) 客户未能使用 SISW 向其提供的缺陷修正或修补；(vi) 遵从客户向 SISW 提供的设计、规划或规范，或 (vii) 任何客户对 SISW 向其免费提供的云服务非侵权版本的拒绝使用，只要此类非侵权版本实质上具有相同功能。

6.4 **唯一且排他性救济。** 第 6 条构成了本协议下 SISW 就第三方知识产权侵权向客户负有的唯一且排他性责任。

7. **责任限制。** SISW 就本协议所引起的或与之相关的所有索赔或损害所负有的全部责任，不管诉讼采用何种形式，即无论基于合同、侵权或其他，将受限于且不超过在本协议下就造成赔偿或构成索赔标的的特定服务产品或专业服务向 SISW 所支付的总金额。本条下的限制性并不适用于本协议第 6.1 条下的知识产权侵权索赔。在任何情况下，SISW 的应付赔偿金不包括，或 SISW 无需就下述金额承担法律责任：因数据、收入、利润或储蓄损失或任何一方（包括第三方）的间接性、偶然性、必然性、示范性、惩罚性或特殊性损害赔偿所导致的任何款项，即使 SISW 已事先知悉此类损害赔偿可能性，以及所有此类损害赔偿被予以明确否认。任何一方不得于发现或本该发现事件超出两（2）年后就此类事件提起本协议下的索赔。

8. **云服务维护。**

8.1 **环境及更新。** 客户承认，云服务可在多用户环境中提供，并且 SISW 无义务为任何购买者（包括客户）就云服务提供进行单独管理。SISW 可经自行决定对云服务基础软件进行更新，无论通知与否，且客户无需就云服务更新版本的访问支付额外费用。

8.2 **支持。** SISW 就服务产品所提供的支持将详载于支持附件中。

8.3 **早期版本的维护。** SISW 无义务对云服务早期版本进行维护，即使客户请求且 SISW 同意对服务的早期版本进行维护以供客户使用，双方之间确立的任何交易均不会要求 SISW 同意客户就云服务早期版本的维护所提起的任何附加请求。

8.4 **云服务变更。** SISW 有权对其提供云服务的方式进行变更，只要 SISW 经自行决定认为此类变更是必要的或可取的。如果 SISW 合理确定此类变更将对客户对云服务的使用产生重大影响，SISW 将尽商业上合理的努力于变更实施前告知客户。

8.5 **错误纠正。** 错误指服务产品未能实质符合文档要求（“错误”）。客户可将任何可疑错误报告至 SISW，且经 SISW 要求，客户将向 SISW 提供有关可疑错误的详细书面说明及文件。SISW 将就相关事实和情况展开调查，客户将协助 SISW 进行调查。如果 SISW 发现服务产品含有错误，SISW 将尽一切商业上合理的努力纠正错误。经 SISW 自行决定，错误纠正可包含一个独立补丁、一项修补方案，或其可能纳入服务产品下一可用版本中。

8.6 **救济限制。** 如果错误无法纠正，SISW 唯一且排他性的责任，且客户唯一且排他性的救济为，客户可终止对直接受错误影响的服务产品的使用。SISW 将随后立即退还客户的此类服务产品订单下当前期限内任何未使用部分的预付费。

9. **客户数据的有限许可。**

9.1 客户向 SISW 授予一份可转让的全球性及非排他性免版税许可，以将其用于所有客户数据的使用、托管、传输、显示、再许可及复制。客户将就针对 SISW 所提起的任何诉讼进行赔偿并抗辩，并自行承担相关费用，因此类诉讼基于客户数据侵犯了专利权、版权、商业秘密或其他知识产权而提起，且支付具有管辖权的法院最终裁定由 SISW 支付的所有费用及赔偿，前提是客户已就此类索赔及时收悉书面通知，并就索赔抗辩或解决获得了相关信息、合理协助及唯一权限。未经 SISW 事先书面同意，客户不得以 SISW 的名义达成任何承认责任或生成义务的和解。

9.2 客户承诺，其仅会向系统上传其有权上传的数据，且向 SISW 本条下规定的权利。除本协议下授予的有限许可权利外，SISW 不会获取客户数据中所含的或就其获取任何权利、所有权或权益，且 SISW 明确表示其就任何此类权利不承担责任。除非 SISW 和客户另有书面约定，客户承诺，仅客户数据的副本将被上传至系统，且客户将始终自费保管所有客户数据的独立备份。

10. **客户凭证。** 作为服务使用的前提，每一获得权限的授权用户必须为其账户创建密码。SISW 或其提供商可制定合理的密码要求，且客户同意要求任何获得权限的授权用户遵守此类要求。所有授权用户的密码必须被视为保密信息，且授权用户不得与任何其他用户分享其密码。客户应就任何其用户的不当行为所造成的任何未经授权的使用或任何未能妥善保管密码或其他凭证承担唯一责任。客户将就因客户或任何其用户未能遵守本条规定或 SISW 或其提供商在本条下制定的任何规则所致的任何费用、损失或责任向 SISW 进行赔偿，并确保其免受损害。本条将在本协议因任何原因期满或终止后继续有效。

11. **云服务使用限制。** 客户不得并应敦促其客户不得 (i) 干扰或破坏云服务的完整性或性能；(ii) 削弱系统的安全性；(iii) 以违反法律或任何 SISW 权利的方式使用云服务；(iv) 出于任何竞争目的访问云服务，以监控可用性、性能或功能；(v) 对云服务进行出售、转售、许可、再许可、出租或租赁，(vi) 使用云服务为任何第三方处理或分析数据，(vii) 向系统上传任何违反法律或侵犯任何第三方权利的数据，或 (viii) 以 SISW 所提供方式以外的方式访问云服务。未经 SISW 明确事先书面同意，SISW 可经自行决定授出或拒绝，客户不得对系统执行任何渗透试验，且客户应就其对系统执行的渗透试验所致的任何费用、损失或责任向 SISW 进行赔偿、为其抗辩并确保其免受损害。

12. **出口合规性。** SISW 履行其在本协议下承诺的义务应具备以下前提，即其不会受到任何由国家或国际对外贸易或海关要求所引起的阻碍，包括禁运和其他制裁。客户同意严格遵守所有适用的国家和国际出口和再出口管制法规，包括但不限于德意志联邦共和国、欧洲联盟和美利坚合众国的此类法规及任何其他适用的国家或司法辖区的法规（“出口法规”）。特别地，但不对前述内容构成限制的情况下，客户必须保证其权限下发生的任何对云服务的使用或访问不得：(i) 以直接或间接违反任何适用经济制裁或出口法规的方式进行访问、使

用、出口、再出口（包括任何“视同出口”）或转让，或（ii）出于出口法规下禁止的任何目的进行访问或使用，或（iii）由无资格访问或使用云服务的个人/实体进行访问或使用。SISW 有权进行必要的出口法规核验，且一经要求，客户应立即向 SISW 提供必要信息，以履行其法律义务。客户应就其未遵守出口管制法规所产生的或与之相关的任何索赔、诉讼程序、诉讼、罚款、损失、费用及赔偿向 SISW 进行赔偿并确保其免受损害，且客户应就因此导致的所有损失和费用向 SISW 进行补偿。本条将在本协议因任何原因期满或终止后继续有效。

13. 保密性。

13.1 SISW 保密信息。在本协议期限内及其期满后，客户应：（i）将所有 SISW 保密信息视为机密；（ii）除本协议下明确规定外，不得使用此类 SISW 保密信息；（iii）实施合理程序，以禁止对 SISW 保密信息未经授权的使用、披露、复制、滥用或删除；以及（iv）不向除授权用户以外的任何第三方披露 SISW 保密信息。此外，未经 SISW 事先书面同意，客户不得复制 SISW 保密信息。如果客户就本协议下 SISW 保密信息的保密性、未经授权的使用或披露违反了任何其义务，除可用于保护 SISW 权益的所有其他救济外，SISW 应有权获得衡平及禁令性救济。根据本协议，“SISW 保密信息”指 SISW 披露至客户的任何及所有信息和资料，包括但不限于有关 SISW 经营策略和实践的信息、方法论、商业秘密、技术诀窍、定价、技术、软件、云服务和文档、产品计划、服务、客户名单及有关 SISW 员工、客户、供应商、顾问及关联公司的信息。如果客户就云服务（包括第三方许可方的任何内容或功能，或硬件）执行基准或其他测试，那么，其结果将构成 SISW 保密信息，且不得公布或以其他方式透露至任何第三方。

13.2 客户保密信息。根据本协议，“客户保密信息”指本协议下客户与 SISW 分享的任何有关其业务且尚未公开的信息，前提是此类信息在披露之时已标记为或以其他方式认定为保密信息，或包含根据上下文可充分告知 SISW 其机密性质的信息。SISW 将使用与保护其自身保密信息同等的方式防止客户保密信息被披露并保护其保密性，但在任何情况下不得低于合理程度。未经客户事先书面同意，SISW 不会将客户保密信息透露至任何第三方，但不包括其员工、关联公司、顾问、代理人及承包商。双方同意，本协议下他处提及的客户数据不得被视为客户保密信息。

13.3 例外情况。SISW 保密信息和客户保密信息在本协议下统称为“保密信息”。第 13 条下的保密义务不适用于任何下述保密信息：（i）不是在违反本协议规定的情况下因接收保密信息的一方（“接收方”）的披露而成为或变为公众普遍知悉的信息；（ii）由接收方从除披露保密信息的一方（“披露方”）以外的其他来源获得的信息，前提是接收方无理由相信此类来源本身受与披露方订立的保密或非公开协议的约束，或在法律、合同或信托义务上以其他方式被禁止披露；（iii）在从披露方处获取之前已由接收方持有的且不负有相关保密义务的信息；（iv）由接收方在未使用或参考披露方保密信息的情况下独立研发的信息；或（v）由接收方经政府机构或法律要求披露的信息，只要接收方及时就所需披露向披露方发出法律允许范围内的书面通知，且尽力协助披露方就此类强制披露的性质和范围进行限制。

13.4 保密义务的存续。第 13 条将在本协议期满或因任何原因终止后继续有效。

14. 系统安全漏洞。如果任何实例违反数据安全或违反本协议下条款规定，继而导致客户数据披露至未经授权的第三方，SISW 应立即将此实例告知客户。除非 SISW 未能就云服务实施并维持商业上合理的安全措施，且安全漏洞是此类不作为的唯一原因，就导致任何客户数据未经授权的披露的安全漏洞，SISW 不对客户或任何第三方负有责任。本条将在本协议因任何原因期满或终止后继续有效。

15. 服务试用。如果 SISW 同意在试用或评估基础上向客户提供服务产品访问，则以下条款应适用于服务产品的此类试用或评估使用。对于服务产品的此类试用或评估使用而言，如果第 15 条与本协议下任何其他条款冲突，则以第 15 条为准。

15.1 授予的权利。SISW 就服务产品的访问和使用向客户授予不可转让的非排他性有限权利，如服务级别协议下所定义，仅用于测试环境中的试用目的。服务产品不得用于商业、专业或生产目的、商业培训或任何其他营利性目的，包括测试、分析及基准制定。如果在任何此类试用期内，SISW 更新服务产品，更新后的服务产品将继续受第 15 条下条款及条件的限制。客户无权且同意不会：（i）批准对与服务产品相关信息的使用，或

将其披露至除客户因进行试用而必须知悉信息的员工以外的任何人士；或 (ii) 对服务产品进行反编译、反汇编或逆向工程。SISW 保留本协议下未明确授予的与服务产品相关的所有权利。

15.2 客户义务。 客户认可 SISW 有关服务产品构成并包含 SISW 和/或第三方提供商有价值的商业秘密和机密业务信息的声明。客户将确保此类信息的保密性，并采取必要的预防措施以保护此类信息的保密性。如果客户或其任何员工违反或可能违反经修订的本协议下的义务，除此类其他可用救济外，SISW 将有权寻求禁令性救济，以禁止此类行为或尝试，客户承认并同意，货币赔偿不足以构成对 SISW 的保护。第 15.2 条下的保密及非披露义务将在经修订的本协议因任何原因终止后继续有效。SISW 的第三方提供商可针对客户强制执行经修订的本协议，因为本协议涉及其服务产品部分。

15.3 免责声明。 服务产品的试用版在“原样”基础上向客户提供，且不管本协议（包括服务级别协议）下存在任何相反的规定，试用应不包括任何 SISW 支持或服务级别承诺。客户承认并同意，数据输入及其准确性和充分性，包括此类输入所形成的输出，均在客户的专属控制之下。客户应就其对数据输出的任何使用，或任何相关信赖行为负有全部责任。就本协议下提供的或依据本协议提供的服务产品，SISW 及其第三方提供商不作任何形式的保证，包括任何有关适销性、特定用途适用性或非侵权的暗示保证。在任何情况下，SISW 和/或其第三方提供商均不因本协议所引起的或与之相关的任何索赔或赔偿向客户负有责任，不管诉讼采用何种形式，即无论基于合同、侵权或其他。

15.4 期限及终止。 试用权利延续期间为 SISW 指定的一段有限时间。如果客户未能遵守本协议下所含的任何条款及条件，任何试用权将即时生效。对服务产品的更新不会以暗示方式将试用许可证期限延长至超出此类服务产品的指定期限。客户承认，自对服务产品的任何试用权期满或终止后，SISW 无义务保存或向客户提供系统中存储的任何数据的副本。

16. 数据隐私。

16.1 每一方应遵守管辖个人身份信息 (PII) 保护的适用法律及法规。

16.2 根据第 16.1 条，SISW 可出于其自身业务目的以独立控制方的身份处理 PII，尤其是向客户提供云服务、出于付费目的管理客户账户并向其发出通知，以及遵守 SISW 的合同义务和适用法律的规定。

16.3 如果服务产品的提供涉及到客户数据中 PII 的处理，数据处理协议下条款将适用。

17. 有限保证及免责声明。

17.1 SISW 保证，根据第 4 条的规定，其将始终确保云服务基本上符合文档下通常描述的特征和功能要求，并在不合格情况经 SISW 识别并确认的情况下，尽商业上的合理努力，将云服务恢复至基本上符合要求的状态。在出现任何违反上述保证的情况下，客户的唯一救济为终止本协议。

17.2 除本条下明示的有限保证外，SISW 未作出且客户未收到任何明示保证。在文档或任何通信中出现的任何有关云服务及其功能的声明或陈述仅构成技术信息，并不构成明示担保或保证。此外，SISW 特此不作任何其他保证，包括但不限于有关适销性、特定用途适用性或非侵权的暗示保证。在不对前述内容构成限制的情况下，SISW 不保证云服务的运行不会中断或无错误。

17.3 云服务可能因互联网通信的性质而遭遇限制、延误及其他问题。对于此类问题所致的任何延迟、数据丢失、带宽费或任何其他费用或损失，或网络问题或任何云服务使用所需的非 SISW 提供的技术所致的云服务的任何不可用性，SISW 不负有任何责任。

18. 数据收集及反馈。 SISW 应有权按照适用法律使用其收集的有关客户云服务使用的数据，但任何此类数据应匿名处理，继而 SISW 或任何第三方均无法仅通过此类数据的使用而识别客户。SISW 无义务与客户分享任何此类数据，且 SISW 可将此类数据用于任何商业目的，包括但不限于云服务的改善。此外，客户向 SISW 授予一份全球性的、永久的、不可撤销的、可转让的免版权许可，允许其使用客户或其用户提供的与云服务执行相关的任何建议、推荐、功能要求或其他反馈，以及将任何上述内容纳入云服务中。

19. **影响 SISW 服务提供的客户行为。** 客户同意就因导致第三方终止、暂停或抑制提供商履行对 SISW 能够继续提供云服务所必要的义务的客户行为所致的任何针对 SISW 而主张的法律责任、损失或索赔向 SISW 进行赔偿、为其抗辩并确保其免受损害。本条将在本协议因任何原因期满或终止后继续有效。

20. **SISW 提供商变更。** 经 SISW 自行决定，如果其认为选用新的或不同的提供商是有必要的或适宜的，客户同意向 SISW 提供所需的一切合理协助。

21. **第三方监测。** SISW 可委任第三方收集并保管有关客户服务使用的信息，以将其用于 SISW 内部业务目的，包括但不限于监控客户使用，以确认其是否符合授权要求或是否存在对服务的未经授权使用。

22. **提供商的条款引入。** 客户承认，SISW 可选用一名或多名提供商提供系统的任何部分，且 SISW 对此类提供商的选用是 SISW 向客户提供服务的能力中不可或缺的。此类提供商可基于客户对服务的使用推行附加条款，且客户同意遵守此类条款的规定。此外，如果提供商就客户对服务的使用引入任何新的或修订条款，客户将尽最大努力遵守任何此类新的或修订条款。

23. 其他。

23.1 **优先级。** 如果本协议与 SISW 和客户之间订立的任何其他协议存有冲突，本协议将对客户对云服务的使用起支配作用。

23.2 **转让。** 本协议的适用范围延伸至双方的继承人、法定代理人及允许的受让人，且对其具有约束力。然而，未经 SISW 事先书面同意，客户不得对本协议及其下授予的权利进行转让、再许可或其他形式的转让（经法律实施或其他）。

23.3 **采购订单不具约束力。** 除 LSDA 外，客户出具的且声称覆盖了本协议下提供的云服务或任何其他产品或服务之采购的任何采购订单、备忘录或其他文书下的条款或条件将不对双方具有约束力，且任何此类订单、备忘录或其他文书应是无效的且不具有法律效力。

23.4 **通知。** 本协议下要求的或与之相关的所有通知均应采用书面形式，并发送至 SISW 通讯地址（Legal Department, 5800 Granite Parkway, Suite 600, Plano, Texas 75024）或根据适用 LSDA 处理订单的 SISW 关联公司，以及客户提供的通讯地址，或任何一方以书面方式告知另一方的此类其他地址。

23.5 **非豁免。** 任何一方于任何时间未能履行本协议下的任何条款不得被视为对此类条款的放弃，或以任何方式影响本协议或其任何部分的效力，或影响另一方此后执行每一条款的权利。

23.6 **不可抗力。** 如果出于以下任何超出合理控制的原因而无法履行本协议下的任何义务或造成任何延迟，任何一方对此将不负责任，包括战争行为、天灾、地震、洪水、禁令、暴乱、破坏、劳工短缺或纠纷、政府行为或互联网故障（非因双方的作为或不作为所致），但是延迟一方应：（i）就此类原因及时向另一方发出通知，以及（ii）尽商业上合理的努力及时纠正此类履行失败或延迟。

23.7 **效力及可执行性。** 如果本协议的任何条款被裁定为非法、无效或无法执行，本协议剩余条款的有效性、合法性及可执行性将不会受到任何形式的影响或削弱，且此类条款将根据适用法律予以重述，以最大限度地反映双方的原始意图。

23.8 **信息公开。** 除非经适用法律要求，未经另一方事先书面同意，且此类同意不得无理拒绝，任何一方不得披露本协议下条款，或就本协议下标的事项发布新闻稿。尽管存在前述规定，SISW 应被允许于 SISW 的网站、公司简介、客户名单及其他 SISW 营销资料中以 SISW 客户的身份公布客户名称，且各方应享有有限权利以将本协议下条款披露至其真诚友好的财务、税务及法律顾问，但受相应保密性义务的约束。

23.9 **适用法律。** 本协议受特拉华州实体法管辖并据其解释，且不考虑可能需要适用其他司法管辖区法律的法律选择规则。《联合国国际货物销售合同公约》和《统一计算机信息交易法》不适用于本协议下的交易，其适用已明确排除。

23.10 完整协议。 本协议，包括服务级别协议、支持附件及数据处理协议（如适用），构成了双方间有关标的事项的全面且完整的法律陈述，并取代所有先前或同期有关此类标的的协议、谅解或通信，无论是书面还是口头形式。 除非经双方正式授权代表签订的书面文书，则不得对本协议进行变更。