

软件维护和支持协议

1：协议目的

本软件维护和支持协议（“协议”）的目的是定义马肯依玛士（“马肯依玛士”）向其客户（“客户”）提供软件报价中所述的某些软件维护和支持服务（“维护和支持”）的条款和条件，定义如下。

客户无权转让或让与其在本协议项下的权利和利益。

本协议管辖马肯依玛士向购买维护和支持的客户提供的维护和支持。本协议所附马肯依玛士的报价、订单确认书和/或发票构成双方之间的完整协议。客户已经或以后提出的任何附加或不同条款，无论是在采购订单或其他通信中还是在其他方面，均应以拒绝，除非经马肯依玛士书面签署和批准，否则不适用。

2：协议生效日期和期限

本协议的有效期自生效日期开始，并在报价中规定的有效期内有效，直至根据本协议终止（“初始有效期”）。

初始期限到期后，除非任何一方在初始期限或当前续约期限到期前至少九十(90)天发出书面通知，表示其打算终止本协议，否则该期限将再自动延长一（1）年（每一年称为“续约期限”，统称为“续约期限”）。初始期限和任何续约期限均称为“期限”。

3：先决条件

客户只能就报价单中序列号引用的软件产品实例（“软件”）购买“维护和支持”。

4：协议范围

在期限内，马肯依玛士应根据当时的现行软件维护和支持政策提供报价中规定的维护和支持水平，该政策详见：<https://www.markem-imaje.com/terms-and-conditions>（“政策”）。

5：范围以外

就政策中规定的任何范围以外的缺陷或故障问题而言，马肯依玛士不承担本协议项下的服务或维修责任。

6：不可抗力

除本协议项下的付款义务外，任何一方均不对其合理控制之外的情况造成的任何延误或故障承担责任，包括但不限于天灾、战争或其他敌对行动、恐怖行为、政府行为、政府限制、罢工、火灾、洪灾、地震、停工、禁运、流行病、疫情、停电、互联网中断或故障、网络主机提供商、互联网服务提供商或互联网设施或网络的故障或延误，或遭遇拒绝服务攻击。

7：客户义务

客户应负责遵守本政策规定的义务。马肯依玛士因客户未遵守其义务而提供的任何服务均将按照本政策第1.4节所述的现行有效费率向客户开具发票。

8：价格和付款条件

马肯依玛士将根据报价中规定的费用提供维护和支持。该费用，加上任何适用的税费或财务费用应提前支付。按照约定的时间表开具的发票应在发票开具之日后三十天内付清发票金额，不得有折扣。逾期款项应自到期日起按逾期款项的1.5%（百分之一点五）的月利率承担罚息，且无需给予违约通知。本条款并不意味着马肯依玛士放弃本协议法律允许的任何其他追索权、权利或行动。特别是，马肯依玛士可拒绝提供服务或其任何部分。马肯依玛士可能会更改客户根据本协议支付的年度续约期和多年协议的价格。马肯依玛士应在续约日期前六十(60)天内将任何此类价格变动通知客户。

9：机密信息

马肯依玛士（或其任何分包商或分供应商）向客户披露的所有非公开、机密或专有信息，包括但不限于规格、样品、图案、设计、计划、图纸、文件、数据、运营数据、业务运营、客户名单、定价、折扣或回扣，无论是口头披露还是以书面、电子或其他形式或媒体披露或访问，无论是否标记、指定或以其他方式确定为与本协议有关的“机密”，均为机密信息，仅用于履行本协议，除非

经马肯依玛士事先书面授权，否则不得披露或复制。在不限制前述内容的情况下：(a)软件是马肯依玛士的机密信息；以及(b)本协议的条款和存在是马肯依玛士的机密信息。在提供维护和支持期间交换的任何机密信息须仅供客户用于提供或接收维护和支持，未经马肯依玛士事先书面同意，客户不得直接或间接向任何第三方披露或允许披露。应马肯依玛士的要求，客户应立即归还或销毁从马肯依玛士收到的所有文件和其他材料。马肯依玛士有权就任何违反本节的行为获得禁令救济。本节不适用于以下信息：(a)公共领域的信息；(b)披露时为客户所知；或(c)客户在非保密的基础上从第三方合法获得的信息。客户自身不得，也不得允许任何一方对马肯依玛士的产品和/或产品组件进行逆向工程。本协议第9条项下的义务将在本协议因任何原因终止或到期后继续有效。

10：客户合作和侵权通知

在协议期限内，客户应：

- (a)采取一切商业上合理的措施保护软件（包括其所有副本）不受侵犯、盗用、盗窃、滥用或未经授权的使用；
- (b)由马肯依玛士承担费用，采取马肯依玛士可能合理要求的所有措施，协助马肯依玛士维护软件知识产权的有效性、可执行性和马肯依玛士的所有权；
- (c)如果客户意识到以下情况，应立即书面通知马肯依玛士：
 - (i)任何实际或涉嫌侵犯、挪用或以其他方式侵犯马肯依玛士在软件中或与软件相关的知识产权；或
 - (ii)声称软件，包括软件的任何生产、使用、营销、销售或其他处置，全部或部分侵犯、挪用或以其他方式侵犯任何人士的知识产权或其他权利；以及
- (d)在马肯依玛士进行任何索赔、起诉、诉讼或其他法律程序时，以一切合理的方式充分配合并协助马肯依玛士，以防止或减少任何实际或面临的侵犯、挪用或侵犯马肯依玛士在软件中权利的情况，并尽力解决与软件有关的任何索赔，包括让客户的员工应要求作证，并提供相关记录、文件、信息、样品、样本等，以供调查或审判。

11：有限保证

马肯依玛士保证，其服务将按照行业中普遍适用的合理商业标准和马肯依玛士“保修政策”中规定的保修（可根据客户要求提供）以熟练的方式提供。本保证不应解释为对任何软件的性能或操作的保证。

此保证仅适用于客户。客户对违反本保证的唯一补救措施是马肯依玛士以符合本保证的方式及时提供服务，而无需向客户收取额外费用。任何修复都将按“原样”提供。

软件的任何升级和新版本都将在发布时有效的任何保修下提供，如果没有，则按“原样”提供。

12：其他保证的免责声明

除本协议另有规定外，马肯依玛士不承担与维护、支持和软件有关的所有明示或暗示的保证和条件，包括对适销性、不侵权和适用于特定目的之所有暗示保证，或因交易、使用或贸易惯例而产生的所有暗示保证。

本协议中规定的保证和补救措施是排他性的，应取代所有其他保证，无论口头或书面，明示或暗示的保证。

13：责任限制

a. 尽管本协议中有任何相反规定，马肯依玛士对客户或任何其他因本合同而引起或与本合同有关的以下任何类型的损失或损害概不承担责任，无论是由侵权行为（包括疏忽）、违约、违反保证、产品责任或其他原因引起，也无论此类损失或损害是否可见、已预见或已知：(i)任何业务、利润、商誉、收入、合同、预期节省、任何浪费支出、生产停工、材料或产品的损失或损坏、第三方索赔或任何数据损失或损坏（无论这些类型的损失和损害是直接、间接还是后果性的）方面的损失；或(ii)任何形式的一般性、惩罚性、特殊性、附带性、连带性、间接性或后果性损失或损害。

b. 在任何情况下，由(i)软件、

(ii)马肯依玛士提供的任何维护和支持或(iii)本协议引起的或与之相关的马肯依玛士的总责任，无论是由违约、侵权（包括疏忽）或其他原因引起或与其相关，均不得超过马肯依玛士收到的引起此类诉讼的软件或维护和支持服务的净额。双方承认，费用是根据上述责任限制厘定的。

c. 客户就本协议、软件或本协议所涵盖的维护和支持所提出的任何索赔，应在此类软件或维护和支持的发票开具之日起一(1)年内提出。

14：终止

除非当地法律禁止，否则在以下情况下，本协议将立即终止：

- (i) 如果客户将软件许可证出售给第三方，客户必须在出售后五(5)天内通知马肯依玛士，包括出售证明。终止协议自出售之日起生效。
- (ii) 客户违反协议，包括但不限于到期不支付费用或不遵守马肯依玛士建议的使用和维护说明。在此情况下，马肯依玛士可立即终止本协议，而无需通知客户。

马肯依玛士有权在任何时候向客户发出书面通知终止本协议，前提是至少提前三十(30)天向客户发出该书面通知。

在上述所有情况下，马肯依玛士将有权在相关事件发生前按比例支付本协议规定的所有费用，并且马肯依玛士将按当时有效的期限的剩余时间及按相关比例向客户退还部分费用。

15：知识产权

客户承认并同意：(a)软件是由马肯依玛士授权而非出售给客户的，且客户在本协议项下或与本协议相关的情况下不会拥有或获得软件或可交付成果或任何相关知识产权的任何所有权权益；(b)马肯依玛士将继续是软件的所有权利、所有权和权益（包括与之相关的所有知识产权）的唯一和排他性所有者，且仅受本协议项下授予客户的有限许可的约束；以及(c)客户特此无条件且不可撤销地向马肯依玛士转让其现在或以后在软件中或与软件相关的任何知识产权的全部权利、所有权和权益（包括与其中任何一项相关的衍生作品或专利改进的任何权利），无论是通过法律、合同、转让或其他方式持有或获得。

如本文所用，“知识产权”是指根据任何专利、版权、商标、商业秘密、数据库保护或其他知识产权法律授予、申请或以其他方式目前或今后存在或与之相关的任何及所有注册和未注册权利，以及全球任何地区的所有类似或同等权利或保护形式。

软件的所有知识产权，包括但不限于本协议项下作为维护和支持（“支持材料”）一部分提供的任何修改、增强、修复、补丁、更新和相关文档，仍然是马肯依玛士的独有及专属财产。

作为维护和支持的一部分提供的任何定制开发、解决方案或其他材料，仍将是马肯依玛士的独有及专属财产。

由客户或代表客户的任何设备、系统或网络输入、上传、置入、收集、存储、处理、生成或输出的任何类型、任何格式、媒介或形式的任何数据、信息和其他内容，无论音频、视频、数字、画面或是其他内容，包括因客户或代表其根据本协议使用软件而产生的任何及所有作品、发明、数据、分析以及其他信息和材料（不包括在执行软件而无需用户额外输入时自动生成的软件或数据、信息或内容，包括任何音频、视频、数字或其他显示或输出内容），均为马肯依玛士的独有及专属财产。

客户同意，也不会允许他人对软件或支持材料进行修改、反向工程、反编译、反汇编，或以其他方式试图发现软件或支持材料的源代码。

客户在提供维护和支持期间提出的任何反馈、建议或改进均应视为非机密和非专有。马肯依玛士有权在其产品和服务中自由使用或纳入此类反馈和建议，而无需对客户承担任何义务或赔偿。

客户同意在其组织内持有，且未经马肯依玛士明确书面同意，不得以任何方式使用或发布、传播或向第三方披露软件或支持材料的任何部分。

本协议终止后，除非马肯依玛士以书面形式明确授权，否则客户必须停止使用所有支持材料并销毁所有副本。

马肯依玛士保留审核客户使用软件和支持材料的权利，以确保遵守本协议的条款。

16：数据隐私

如果在业务关系过程中，双方共享个人资料，双方应遵守与个人数据相关的所有适用法律法规。如欲了解详细信息，可访问以下网站：<https://www.markem-imaie.com/privacy>

17：合规性和出口管制

a. 在履行其在本协议项下的义务和行使其权利时，客户应始终以合乎道德的方式行事，并遵守所有适用的(i)任何相关政府、政府或监管机构或当局或其他相关机构的法律、法规、行为准则、指引和其他要求；(ii)普通法；以及(iii)美国以及马肯依玛士和客户成立或开展与本协议有关的业务所在的任何司法管辖区的任何具有约束力的法院命令、判决或法令（统称“法律”），包括（但不限于）关于反贿赂、欺诈行为、腐败行为和/或洗钱（包括但不限于美国《反海外腐败法》和《2010

年英国反贿赂法) 方面可能经修订且不时生效的任何适用法律, 以及有关进出口法规、税收和/或关税方面不时生效的任何适用法律 (“进出口法规”)。

b. 客户应确保根据本协议从马肯依玛士获得的产品和任何其他产品或技术不会以其原始形式或并入其他项目后出口、出售、转移、转让或以其他方式违反进出口法规的方式处置。

c. 马肯依玛士希望客户遵守所有相关出口管制法律法规, 并且马肯依玛士不会直接或间接与受限制方开展业务或从事受限制的最终用途。

客户承认并接受马肯依玛士已确定, 其不会直接或间接向美国、欧盟或瑞士发起的制裁计划的任何国家/地区销售、供应、转让或出口产品、软件或服务, 也不会以任何该等国家/地区支持产品、软件和服务。此外, 由于乌克兰非受控地区 (如克里米亚、塞瓦斯托波尔、扎波罗热、卢甘斯克人民共和国、赫尔松、顿涅茨克人民共和国)、俄罗斯、古巴、伊朗、叙利亚、苏丹、朝鲜和阿富汗的当前政治和人道主义局势以及与贸易相关的声誉和商业风险, 马肯依玛士已确定, 不会直接或间接向位于这些国家/地区的客户和用户销售、出口或再出口本协议项下提供或与本协议有关的任何产品, 也不会用于或支持 (包括交付备件和消耗品) 位于这些国家或地区的客户或用户。就缅甸而言, 对该国的销售和支持应首先与马肯依玛士根据具体情况进行核实。

国家/地区列表可能因国际活动而异, 马肯依玛士将相应更新此列表。此外, 马肯依玛士可自行决定不向受限制方名单上所列的实体销售产品或提供相应支持。如果马肯依玛士拒绝向任何该等国家/地区的客户销售产品或提供相应支持, 或拒绝向任何该等实体销售产品, 则客户无权向马肯依玛士提出任何索赔。客户不得直接或间接向上述任何国家/地区出售、出口或再出口根据本协议提供的或与本协议有关的任何产品, 或在上述任何国家或地区使用。

d. 客户应尽最大努力确保第(a)至(c)款的目的不会受到商业链下游任何第三方的阻挠, 包括潜在的经销商。

e. 客户应建立并维护一个适当的监控机制, 以检测商业链下游任何第三方的行为, 包括潜在的经销商的行为, 这些行为会阻碍第(a)至(c)款的目的。

f. 客户应完全遵守所有相关司法管辖区的数据保护和隐私法律, 并确保其员工、代理人和承包商遵守此类法律的规定。

g. 任何违反第(a)至(f)款的行为均构成对本协议基本要素的重大违约, 马肯依玛士应有权寻求适当的补救措施, 包括但不限于:

- (i) 终止本协议; 以及
- (ii) 等于本协议总价值和出口货物价格的罚款

h. 客户应立即告知马肯依玛士在适用第(a)至(f)款时出现的任何问题, 包括第三方可能妨碍第(a)至(c)款目的之任何相关活动。客户应在收到此类信息的简单请求后两周内, 向马肯依玛士提供有关遵守第(a)至(f)款义务的信息。

18: 指派

未经马肯依玛士授权人员的事先书面批准, 客户不得转让本协议。此类批准可能因任何原因而被驳回。

19: 语言

本协议应采用英语和马肯依玛士注册办事处所在国或地区的当地语言拟定, 如发生任何争议, 在诉讼中当地官方语言优先于英语适用。

20: 其他

本协议代表双方就本协议标的达成的完整协议, 并取代之前的所有书面或口头协议或谅解 (如有)。除非双方以书面形式签署, 否则任何试图修改、修订或终止本协议任何条款的行为均不具有约束力。

马肯依玛士保留权利, 可将本协议中规定的某些服务分包给其选择的任何公司。

本协议要求的任何通知均视为在通过预付邮资的挂号信邮寄后三天发出, 或在通过国际公认的隔夜快递邮寄后一天发出, 无论哪种情况, 均应按正确的地址发送给接收方。

21: 适用法律和争议解决

本协议以及因马肯依玛士与客户之间的关系而产生的所有索赔, 应据马肯依玛士所在国或地区的法律解释、管辖和执行, 不考虑任何法律冲突原则, 也不排除《联合国国际货物销售公约》。



双方同意，马肯依玛士与客户之间因本合同或双方之间的任何交易而产生的或与之相关的所有诉讼均受马肯依玛士所在国或地区法院的专属管辖权管辖，且双方特此同意此类法院的司法管辖权。