

## VILKÅR OG BETINGELSE FOR SERVICEYTELSER UTFØRT AV AB SCIEX

### I. Generelle vilkår (Gjelder for alle Serviceplaner og alle Serviceytelser som leveres på tid- og materiellbasis)

1. Hele avtalen – AB Sciox («Leverandøren») og kunden samtykker i at disse Vilklårene og betingelsene sammen med Leverandørens Tilbud slik dette er definert under (kollektivt «Vilklårene»), representerer hele avtalen mellom partene med tanke på innholdet i denne og etterfølger og erstatter fullstendig (i) alle tidligere avtaler mellom partene med hensyn til innholdet i denne avtalen og (ii) alle fortrykte, standard eller andre vilkår som framgår av kundens kjøpsordre (hvis disse er akseptert av Leverandøren og bortsett fra beskrivelsen av tjenestene som er identifisert, og hvis nøyaktig, pris), eller noe annet dokument som ikke er akseptert og undertegnet av en autorisert representant for Leverandøren, som avvises herved og anses som ugyldig. Kundens innsendelse av en kjøpsordre eller annet instrument knyttet til kjøp av tjenester som svar på Leverandørens tilbud, estimat eller noe annet dokument Leverandøren har lagt fram («Tilbud») som innbefattes av disse Vilklårene skal anses som aksept av disse Vilklårene til utelukkelse av alle andre vilkår og betingelser som måtte framgå i eller som det måtte refereres til i slik kjøpsordre eller annet instrument. Bortsett fra slik det går fram i disse Vilklårene, i tilfelle det skulle finnes uoverensstemmelser mellom disse Vilklårene og vilklårene som framgår i Leverandørens tilbud eller annen slik avtale som er undertegnet av en autorisert representant for Leverandøren, skal vilklårene som framgår i Leverandørens Tilbud eller slik annen avtale erstatte og ha forrang over de uoverensstemmende bestemmelsene i disse Vilklårene, og alle andre bestemmelser i disse Vilklårene skal ha full gyldighet og virkning.
2. Aksept – Leverandøren kan akseptere eller avvise, etter eget skjønn, en kjøpsordre for serviceplaner, vedlikehold på timer og materiell samt reparasjon, installasjon flytting eller programvarestøtte slik det måtte være aktuelt («Serviceytelser»).
3. Betalingsvilkår – Betalingsvilkårene er netto 30 dager fra datoen på Leverandørens faktura til kunden. Hvis betalingen ikke er mottatt innen forfallsdatoen kan Leverandøren vurdere, og kunden samtykker i å betale, i tillegg til de beløpene som han skylder, et forsinkelsesgebyr med en sats på 1 % per måned (12 % per år) eller den maksimalt lovlige satsen, avhengig av hvilken som er lavest, av beløpet som er forfalt beregnet fra den opprinnelige betalingsdatoen. Hvis Leverandøren har utgifter til et inkassoselskap og/eller advokat for å inndrive ubetalte beløp kan Leverandøren fakturere kunden for, og kunden vil betale, alle kostnadene for inndringen, inkludert uten begrensning rimelige advokathonorarer.
4. Helse og Sikkerhet – Leverandøren kan kreve et utfylt Renhetsbevis, eller overføring av et instrument til et egnet, trygt og sikkert sted som med rimelighet måtte bestemmes av Leverandøren, som et vilkår for å utføre service på et instrument. Kunden garanterer at alle instrumenter eller komponenter som det skal utføres service på vil være fullstendig renset for radioaktive, biologiske, giftige stoffer eller andre farlige materialer eller stoffer før servicearbeidet utføres slik at serviceteknikeren ikke blir eksponert for noen slike materialer. Kunden skal ikke anvisse Leverandørens personell til å arbeide i laboratorier i biosikkerhetsnivå 3 eller 4 uten forutgående skriftlig varsel til Leverandøren og Leverandørens skriftlige samtykke.
5. Levering – Leverandøren vil bruke all rimelig innsats under de rådende forholdene for å levere Serviceytelsen så hurtig som mulig fra mottak av kundens telefonhenvendelse til Leverandørens lokale servicesenter. Leverandøren skal ta vare på kundens anmodning om støtte tjenester eksternt når det er mulig. Når det er nødvendig, vil service på stedet bli planlagt på et tidspunkt som Leverandøren og kunden blir enige om. Det er kundens ansvar å gi Leverandøren adgang til instrumentet slik at Leverandøren kan fullføre Serviceytelsen innenfor den planlagte eller garanterte tidsperioden, hvis dette er aktuelt.
6. Driftstid – Såfremt intet annet er angitt i Tilbudet leveres Serviceytelsen vanligvis i den normale arbeidstiden fra mandag til fredag fra 09.00 – 17.00, eksklusive helligdager. Vennligst se <https://sciox.com/about-us/contact-us> for regionale variasjoner.
7. Garantert responstid på anleggsstedet – Servicer med garantert responstid på anleggsstedet garanteres kun for Sone 1 og 2 som identifiserer av leverandør såfremt ingen spesifikk oppgradering av garantert responstid er kjøpt som tilleggsytelse. For alle andre soner vil garantert responstid på anleggsstedet bli levert på basis av rimelig innsats og prioritert over kunder som har bestilt reparasjoner uten serviceplan. For Serviceytelser som har rett til en garantert responstid på anleggsstedet må servicebestilling per telefon være mottatt av Leverandørens servicesenter før kl.14.00 lokal tid. Bestillinger som mottas etter denne tiden vil bli ansett å være mottatt neste arbeidsdag. Kunden må gi adgang til instrumentet innen den garanterte responstiden.
  - (i) Feilretting på anleggsstedet for alle Tjenestetypene med unntak for Serviceplaner – Hvis Leverandøren ikke møter på anleggsstedet innen den kjøpte garanterte responstiden, bortsett fra i slike tilfeller der kunden ikke har gitt adgang til instrumentet, skal kunden motta full kreditt for den kjøpte responstiden.
  - (ii) Feilretting på anleggsstedet knyttet til Serviceplaner – Leverandøren kan utstede en kreditt til en kunde for forsinkelse knyttet til den garanterte responstiden eller planlagte servicen med en (1) virkedag eller mer bortsett fra der slik forsinkelse er resultatet av manglende oppfyllelse på grunn av Force Majeure eller der det ikke er gitt rimelig tilgang til instrumentet etter levering. Hver forsinket dags pro-rata kreditt er et beløp som tilsvarer 1/365-del av den årlige avgiften for Serviceplanen som dekker det respektive instrumentet som servicebesøket var knyttet til. Hvis en serviceplan dekker mer enn ett instrument bestemmes pro-rata kreditten ved å allokere en pro-rata andel av planens årlige avgift til det aktuelle instrumentet som servicebesøket var knyttet til. Kunden kan bruke kreditten når han fornyer sin gjeldende Serviceplan som dekker det aktuelle instrumentet i den påfølgende perioden, som en kreditt knyttet til avgiften for planen. For å være berettiget til å bruke kreditten må Leverandørens administrator for Serviceplanen motta et skriftlig varsel (e-postmelding er tilfredsstillende) om at kunden ønsker å benytte kreditten til en fornyelse ved tidspunktet for fornyelse, men ikke senere enn femten (15) dager etter utløpet av den Serviceplanperioden der kreditten ble opptjent. Kreditten som er beskrevet over er Leverandørens eneste forpliktelse og kundens eneste rettsmiddel for Leverandørens manglende evne til å respondere innenfor den garanterte responstiden slik den framkommer i Serviceplanen. Kontaktinformasjon til Administratoren for Leverandørens Serviceplaner er oppført på <https://sciox.com/about-us/contact-us>.

8. **Garanti** – Leverandøren garanterer at han vil yte Tjenestene, slik det framgår av Tilbudet knyttet til Tjenestene som er kjøpt i samsvar med de relevante avsnittene i den Begrensede Garantien som er tilgjengelig på <https://sciex.com/warranty> . Med hensyn til SW støttetjenester, (som definert under), vil Leverandør levere slike Tjenester på en profesjonell og godt utført måte, men Leverandør garanterer derimot ikke at alle Programvarestøtteutførelser kan løses gjennom SW støttetjenester

**LEVERANDØREN GIR INGEN ANDRE GARANTIER AV NOE SLAG, UTTRYKKELIGE ELLER IMPLISITTE, INKLUDERT, MEN IKKE BEGRENSET TIL GARANTIER FOR EGNETHET FOR ET SPESIELT FORMÅL ELLER SALGBARHET MED HENSYN TIL HANS TJENESTER, DER SLIKE GARANTIER ER UTTRYKKELIG FRASKREVET. LEVERANDØRENS ENESTE ANSVAR I HENHOLD TIL DENNE AVTALEN FOR BRUDD PÅ GARANTIER ER GJENYTELSE AV TJENESTENE INNENFOR RIMELIG TID ELLER RETUR AV AVGIFTEN SOM ER BETALT FOR DEN MANGLENDE TJENESTEN ETTER LEVERANDØRENS SKJØNN. DISSE ER KUNDENS ENESTE OG EKSKLUSIVE RETTSMIDDEL FOR NOE BRUDD PÅ GARANTIEN.**

9. **Skadesløsholdelse** – Leverandøren vil holde kunden skadesløs fra og mot ethvert og alle krav for skade eller død knyttet til personer, eller skade på rørlig gods som måtte oppstå mens Leverandørens personell er på kundens anlegg for å utføre Tjenesten i den grad dette skyldes uaktsomme handlinger eller uaktsom uteløstelse fra Leverandørens side, der Leverandøren blir gitt øyeblikkelig melding om slikt krav og muligheten til å kontrollere forsvaret og oppgjøret for det samme.

10. **Ansvarsbegrensning** – I DEN GRAD DET ER LOVLIG TILLATT SKAL LEVERANDØREN IKKE UNDER NOEN OMSTENDIGHET VÆRE ANSVARLIG ELLER ERSTATNINGSANSVARLIG, VERKEN I HENHOLD TIL KONTRAKT, CULPA-ANSVAR, GARANTI ELLER I HENHOLD TIL NOEN LOV ELLER ANNET GRUNNLAG, FOR SPESIELLE, INDIREKTE, TILFELDIGE, FLERFOLDIGE, SKADEERSTATNING UTOVER DET SOM VILLE HA VÆRT NATURLIG ELLER FØLGESKADER SOM MÅTTE OPPSTÅ PÅ GRUNNLAG AV ELLER I FORBINDELSE MED TJENESTENE, MANGLENDE OPPFYLLELSE AV TJENESTENE, ELLER PÅ ANNEN MÅTE, SELV OM LEVERANDØREN ER GJORT OPPMERKSOM PÅ MULIGHETEN FOR SLIKE SKADER; OG IKKE UNDER NOEN OMSTENDIGHET SKAL LEVERANDØREN VÆRE ERSTATNINGSANSVARLIG FOR NOE TAP ELLER SKADE SOM SKYLDES INSTRUMENTET ELLER EN PRODUKTFEIL ELLER ET DEFEKT INSTRUMENT ELLER ANNET PRODUKTS EVNE TIL Å FUNGERE I SAMSVAR MED SPESIFIKASJONENE. UTEN Å BEGRENSE DET FOREGÅENDE, BORTSETT FRA KUN FOR EVENTUELL BETALINGER SOM FORETAS I HENHOLD TIL LEVERANDØRENS SKADESLØSHOLDELSE I PARAGRAF 9, VIL LEVERANDØRENS TOTALE ERSTATNINGSANSVAR I FORBINDELSE MED TJENESTENE, INKLUDERT, UTEN BEGRENSNING, TJENESTER SOM ER LEVERT I HENHOLD TIL DETTE, ELLER BRUDD PÅ ELLER MANGLENDE EVNE TIL Å OPPFYLLE KONTRAKTEN, ERSTATNING UTOVER DET SOM VILLE HA VÆRT NATURLIG, GARANTI ELLER PÅ ANNEN MÅTE, IKKE OVERSKRIDE DET BELØPET SOM OMFATTER AVGIFTEN SOM ER BETALT TIL LEVERANDØREN FOR DE UNDERLIGGENDE TJENESTENE.

11. **Force Majeure** – Ingen av partene skal være erstatningsansvarlig for forsinkelser i oppfyllelse eller manglende oppfyllelse, verken helt eller delvis, eller for tap, skade, forsinkelse, kostnader, skadeserstatning eller andre tap som måtte lides eller pådras på grunn av eller på grunn av, alle årsaker som ligger utenfor hans rimelige kontroll som for eksempel, uten å begrense det generelle meningsinnholdet i det foregående, naturkatastrofer, brann, streik, arbeidskonflikter, opprør, embargo, jordskjelv, stormer, myndighetshandlinger, bortfall eller utilstrekkelig energiforsyning, eller manglende evne til å skaffe til veie deler eller forsyninger, forutsatt at det foregående ikke skal gjelde noen forpliktelse til å betale forfalte regningskrav.

12. **Diverse** – Ingen endring av disse Vilkårene eller modifikasjon av dem skal være bindende såfremt de ikke er skriftlige og undertegnet av en dertil autorisert representant for både Leverandøren og kunden. Leverandørens manglende evne til å utøve noen av sine rettigheter i henhold til dette skal ikke anses som en fraskrivelse eller tap av slike rettigheter eller noen andre rettigheter i henhold til dette. Overskriftene som finnes i dette dokumentet er lagt inn av hensiktsmessighetsårsaker og skal ikke anses å utgjøre en del av disse Vilkårene for noe annet formål. Hvis en bestemmelse i disse Vilkårene anses å være ugyldig eller ikke mulig å håndheve av en eller annen årsak, skal slik bestemmelse, ved slik ugyldighet eller manglende håndhevelse, avskjæres uten å påvirke det gjenværende i slik bestemmelse eller noen annen bestemmelse som alle skal fortsatt ha full gyldighet og effekt. Intet i denne avtalen skal anses eller tolkes som en lisens til eller overdragelse av noen åndsverkrettigheter, verken uttrykkelig, implisitt, ved berettiget antakelse eller på annen måte av Leverandøren, eller for å begrense Leverandørens rett til å håndheve sine patenter eller andre åndsverkrettigheter. Alle underliggende Tjenester skal styres av lovene i Leverandørens lokale adresse slik den framgår på Tilbudet, eksklusiv eventuell lovkonflikt.

13. **Tildeling** – Verken denne avtalen eller noen Serviceplan kan tildeles eller på annen måte overføres av Kunde. Enhver tildeling eller overføring eller forsøk på tildeling eller overføring av kunde vil være ugyldig.

## **II. Serviceplanvilkår (gjelder kun kjøp av en Serviceplan)**

### **A. Instrumentvilkår for Serviceplaner (gjelder bare ved kjøp av Serviceplan for instrumenter)**

1. **Resertifisering av instrument** – Hvis et instrument ikke har vært dekket av en garanti eller en Serviceplan før starten av en nykjøpt Serviceplan kan Leverandøren kreve at instrumentet resertifiseres på tid- og materialkostnadsbasis som ikke dekkes av den nye Serviceplanen før ikrafttredelsesdatoen for den nye Serviceplanen.
2. **Telefonstøtte for maskinvare** – Alle telefonhenvendelser til regionale telefonsupportnummer i Leverandørens åpningstider der kunden ber om å bli ringt opp igjen inkludert navnet og telefonnummeret til den som har ringt vil bli besvart innen 4 arbeidstimer, såfremt ikke andre responstider er angitt i Tilbudet.
3. **Planlagt vedlikehold** – Kunden og Leverandøren vil planlegge Planlagt vedlikehold (PM-Planned Maintenance) innen 1 måned etter produsentens anbefalte tidsramme for Planlagt vedlikehold. Kunden skal gi tilgang til instrumentet for slikt besøk. Tjenester knyttet til Planlagt vedlikehold som ikke fullføres fordi kunden ikke har gitt tilgang på et tidspunkt som er rimelig for Leverandøren vil bli ansett som tapt.
4. **Begrensninger for planer** -

(i) En beslutning om å reparere eller skifte ut deler i et instrument vil bli foretatt på grunnlag av Leverandørens eget og rimelige skjønn. Deler og komponenter som skiftes ut eller som ellers benyttes i reparasjonen av instrumentet kan enten være nye eller istandsatte etter Leverandørens eget skjønn. Alle deler som har vært demontert og erstattet i forbindelse med ytelsen av Tjenesten blir Leverandørens eiendom.

(ii) Serviceplanene dekker ikke utskifting av deler, kostander, reparasjoner eller justeringer på grunn av defekter som er oppstått på grunnlag av eller er blitt nødvendige på grunn av naturlige forhold, skader som ikke er påført av Leverandøren, uhell, uaktsomhet, uforsiktighet, misbruk, inkludert uten begrensning: Bruk med ikke-kompatible løsemidler eller prøver i systemet; bruk utenfor miljøet eller de spesifikasjonene som er angitt for bruk eller bruk som ikke er i samsvar med anvisningene for instrumentsystemet, programvaren eller tilbehøret; feilaktig eller utilstrekkelig vedlikehold fra brukerens side; installasjon av programvare eller grensesnitt, eller bruk i forbindelse med programvare eller produkter som ikke er levert eller godkjent av Leverandøren; eller modifikasjon, reparasjon, overføring til et annet tjenestested fra kundens side, kundens ansatte, agenter eller en uautorisert kontraktør, eller inngripende aktivitet, inkludert uten begrensning datavirus, hackere eller andre uautoriserte samhandling med instrumentet eller programvaren som har en negativ virkning på normal drift. Serviceplanene dekker ikke reparasjon eller utskifting av deler som er radioaktive eller forurenset med biologiske, giftige eller andre farlige materialer eller stoffer.

Serviceplanene dekker ikke deler til noe instrument eller annet utstyr andre enn det dekte instrumentet eller utstyret slik det er definert i Serviceplanen ved sitt/sine spesifikke serienummer. Serviceplanene dekker ikke forbruksvarer såfremt dette ikke er angitt i Tilbudet. Listen med forbruksvarer finnes på <https://sciex.com/service-consumables>. Serviceplanene dekker ikke kostnader, reparasjoner eller justeringer som er blitt nødvendige i forbindelse med oppkobling av instrumentet med elektriske tjenester eller andre elementer som ikke er i samsvar med installasjonskravene for instrumentet eller på grunn av eventuelle avbrudd eller spenningsvingninger (se Instruksjonshåndboken for spesifikasjoner).

(iii) Såfremt det ikke er uttrykkelig uttrykt skriftlig fra Leverandøren eller det er inkludert i Vilkårene for den kjøpte Serviceplanen, vil deler som har vært i kontakt med væske anses å ha blitt våte og kan bli ansett å måtte skiftes ut av brukeren og dermed ikke bli dekket av noen Serviceplan, inkludert, men ikke begrenset til tettinger, filtre, pakninger etc.

(iv) Bruk av deler som ikke er levert av Leverandøren eller reagensmidler som avsetter, eller som forårsaker at det avsettes, rester i instrumentets strømningsløp eller som på annen måte bryter strømningsløpet og som etter Leverandørens mening med rimelighet kan fastslås å ha vært årsaken til feilen i instrumentet, vil kreve opprettende reparasjon av de påvirkede delene som ligger utenfor en Serviceplan til Leverandørens gjeldende satser fakturerbare tjenester. Leverandøren garanterer ikke deler som ikke er kjøpt fra Leverandøren eller som Leverandøren ikke installerer. Disse delene blir solgt "som de er".

(v) Såfremt intet annet er angitt i Tilbudet omfatter Serviceplanene ikke opplæring av kunden eller tjenester knyttet til flytting av instrumenter.

(vi) Hjelpeutstyr som ikke produseres av Leverandøren, så som tredje parts PC-er, kan utelukkes fra enhver Serviceplan på grunnlag av Leverandørens eget skjønn. Leverandøren vil gi kunden enhver produsentgaranti for alt slikt hjelpeutstyr i den grad han har lov til det av produsenten.

## **B. Serviceplanvilkår (gjelder kjøp av enhver serviceplan)**

1. Varighet og opphør – Såfremt intet annet er uttrykkelig sagt i Tilbudet er den første perioden for en Serviceplan og denne avtalen ett år med oppstart på den datoen som er angitt av Leverandøren i hans Tilbud. En Serviceplan kan bringes til opphør av partene med minst tretti (30) dagers skriftlig varsel til den andre parten. Opphøret vil være effektivt tretti (30) dager etter mottak av slikt varsel eller senere hvis det er angitt en i varselet («Opphørsdato»). Opphør kan ikke gjøres effektivt før tretti (30) dager etter varselet er mottatt, men likevel kan Leverandøren avslutte en Serviceplan med umiddelbar virkning hvis instrumentet som dekkes av Serviceplanen overføres til et annet sted.

(i.) Oppsigelse fra kundens side – Bortsett fra der opphør skjer i forbindelse med innbytte av et brukt Leverandørinstrument slik det går fram av denne paragrafen, og i tilfelle av oppsigelse av en Serviceplan fra kundens side, skal Leverandøren beregne, etter eget skjønn, den totale prisen for Tjenestene som faktisk er utført og de kostnadene som faktisk og med rimelighet er pådratt i forbindelse med servicearbeidet på det dekte produktet i henhold til den underliggende Serviceplanen fra dens ikrafttredelsesdato til Opphørsdato. Kundens totale betalingsplikt overfor Leverandøren i henhold til denne avtalen skal tilsvare (1) det beløpet som er beregnet eller (2) den pro-rata prisen for den gjeldende underliggende Serviceplanen fra dens ikrafttredelsesdato til Opphørsdatoen, der den som er størst skal brukes som grunnlag, pluss tjue prosent (20 %) av den totale kontraktsprisen for den underliggende Serviceplanperioden som dekkes av kundens kjøpsordre som ville ha vært betalt hvis kontrakten ikke hadde blitt sagt opp. Uansett det foregående skal kundens betalingsforpliktelse ikke under noen omstendighet overstige den totale betalingsforpliktelsen for den underliggende Serviceplanen hvis den ikke hadde blitt sagt opp av kunden. Hvis kunden har foretatt forhåndsbetalinger skal alle betalinger som er foretatt av kunden til Leverandøren som går utover det beløpet som skyldes ved opphøret slik det er beskrevet over, krediteres til kundens konto innen tretti (30) dager etter Opphørsdatoen mot framtidig kjøp av Leverandørens instrumenter, forbruksvarer eller Serviceplaner. Alle ubetalte deler av dette beløpet forfaller umiddelbart til betaling ved kundens mottak av en faktura fra Leverandøren. Ingen refusjoner vil bli foretatt i kontanter på grunn av den fortidige oppsigelsen av Serviceplanen fra kunden s side. Hvis en Serviceplan bringes til opphør fortidig i forbindelse med et innbytte av et brukt Leverandørinstrument for et nytt Leverandørinstrument, vil den ubrukte delen av Serviceplanen automatisk bli brukt som en videreføring av garantien for det nye instrumentet.

(ii) Oppsigelse fra Leverandørens side – Hvis oppsigelse av en Serviceplan fra Leverandørens side skulle skje av andre årsaker vil Leverandøren beregne den gjenværende ubrukte delen av Serviceplanen fra Opphørsdatoen til avslutningen av Serviceplanen. Alle forhåndsbetalinger som er foretatt av kunden til Leverandøren for denne perioden skal krediteres eller refunderes etter Leverandørens eget skjønn innen tretti (30) dager etter Opphørsdato. Alle ubetalte saldoer som kunden skylder forfaller umiddelbart til betaling ved kundens mottak av en faktura fra Leverandøren.

### III. Vilkår for programvarestøtte

#### 1. Omfang av programvarestøttetjenester

(i) Disse programvarestøttevilkårene gjelder programvarestøttetjenester kjøpt av kunde fra Leverandør, enten under en programvarestøtteplan, en annen serviceplan eller på basis av tid og materialer. Kunde kan ha kontrakt med Leverandør for programvarestøtte av produkttype per labplassering som spesifikt identifisert i en innkjøpsordre («Dekket produkt»). I tilfelle kunden har flere instrumenter av samme type i samme lab, må kunden kjøpe en serviceplan for flere instrumenter for den instrumenttypen. Flere planer må kjøpes for å dekke flere instrumenter i samme lab.

(ii) "Programvare" betyr SCIEX-programvareprogrammer som er Dekkede Produkter eller, hvis det Dekkede produktet er et instrument, følger med det Dekkede produktet. Leverandør vil svare på en forespørsel om feilsøking og telefonassistanse for Programvare via telefon eller e-post ("SW støttetjenester"). SW støttetjenester inkluderer også utgaver av programvare som Leverandør gjør general tilgjengelig til kunder under planperioden for å rette feil, fikse programfeil, eller skape mindre forbedringer, eller forbedringer av eksisterende funksjoner («Oppdateringen/e») hvis Oppdateringer Leverandør vil spesifisere med en endring i tallet til Oppdateringen av Programvaren gitt ut i løpet av perioden for denne avtalen. Som brukt heri, er en Programvareoppdatering spesifisert av en endring i nummeret til høyre for det første eller andre desimaltegnet. For større klarhet, Oppdateringer inkluderer ikke de utgavene av Programvaren som leverer vesentlig nye funksjoner eller tilleggsfunksjonalitet som Leverandør spesifiserer ved en endring i tallet til venstre for det første desimaltegnet. Kunde erkjenner at alle rapporterte feil kanskje ikke vil kunne rettes. Programvare, inkludert eventuelle Oppdateringer som vil bli ansett å være en del av Programvaren, vil bli brukt i samsvar med krav og forpliktelser i lisensavtalen for Programvaren. Hvis andre tjenester gjøres tilgjengelig av Leverandør under en SW støttetjenesteplan, vil disse tjenestene bli levert som vist i prisen din.

2. Unntak fra dekning. Følgende tjenester er uttrykkelig unntatt fra SW støttetjenester: vedlikeholds- eller reparasjonstjenester. Leverandør vil ikke være forpliktet til å levere SW støttetjenester hvis noen funksjonsfeil oppstår fra eller relaterer seg til (a) feil eller funksjonsfeil for enhver tredjepartsprogramvare brukt av kunde enten separate eller sammen med Leverandørs programvare, eller (b) kunde ikke har inkorporert nyeste Oppdatering tidligere gitt ut til kunde.

3. Kundeansvar. Kunde er ansvarlig for enhver og all restaurering eller rekonstruksjon av tapte eller endrede filer, data eller programmer. Kunde vil opprettholde og implementere en komplett sikkerhetskopiering av data og krisegjenopprettelsesplan som er egnet for dens forretningsoperasjoner og er eneansvarlig for sikkerheten til dens konfidensielle, navnebeskyttede eller klassifiserte opplysninger. Kunde skal ikke legge frem konfidensielle, navnebeskyttede eller noen andre opplysninger som er underlagt opphavsrettigheter.