

## ACL 主订用协议

本 ACL 主订用协议（“协议”）适用于 ACL 产品的使用。

本协议由获得和使用 ACL 产品的各位客户（“客户”）与

ACL SERVICES LTD.  
1500, 980 HOWE STREET  
VANCOUVER, BRITISH COLUMBIA  
CANADA, V6Z 0C8  
（“ACL”）订立。

**接受。**通过获得或使用 ACL 产品，签署引用本协议的订单，或续订现有产品，即表示您（为您自己和代表客户）接受本协议并同意受本协议约束。您声明您有权代表客户接受和订立本协议。如果您没有该等权限，或者您或客户不同意本协议的条款，则您不得使用产品。

**生效日期。**于客户如上接受本协议之日，本协议在客户和 ACL 之间生效。ACL 保留不定时更新和更改本协议的权利。客户续订其订用时，该等更新和更改方可生效。

若本协议的英文版和其他语言版本之间存在冲突或歧义，则应以英文版为准，并以此为解释所用的正本。

### 1. 定义

- 1.1 “关联方”是指控制一方、受控于一方、或与一方共同受控的实体，“控制”意味着在该等实体拥有至少 50% 的所有权利益或通过拥有有表决权、合同或以其他方式而有权指示该等实体的管理。
- 1.2 “云产品”指作为基于云的软件即服务（SaaS）产品提供的产品或产品组件（定义如下），以及相关的用户文档，不包括第三方内容。
- 1.3 “客户数据”是指客户在使用产品过程中您上传、输入、创建或通过其他方式提供的任何数据、信息或其他资料（专利、版权或其他），其中包括，但不限于由客户获得的任何第三方数据和个人数据（即从个人收集的，或关于个人的数据，或任何关于个人的身份信息）。
- 1.4 “指定用户”是指客户授权访问和使用产品的特定个人，代表客户并为客户的利益行事，且客户已为其支付订用费用。
- 1.5 “订单”是指由 ACL、其关联方或其授权经销商向客户开具的用于购买产品的提案、订购文件或发票。
- 1.6 “产品”是指客户在订单中订购的由 ACL 在线提供的或作为本地软件供下载的基于订用的 ACL 产品和解决方案。“产品”不包括第三方内容。
- 1.7 “资源”是指用于产品教育和自学的用户资源，包括但不限于在线培训、工具和模板以及同行社区论坛。
- 1.8 “软件”是指 ACL 提供下载为本地软件的产品或产品组件，以及相关用户文档。
- 1.9 “第三方内容”是指由 ACL 从公开来源或第三方内容提供商获得的第三方标准、管理法规和良好实践、风险管理与合规，例如 COSO、COBIT、PCI-DSS、OMB A-133、NIST SP 800-53 等类似框架、指南、标准、法规或原则。
- 1.10 “用户文档”是指由 ACL 随产品一起通过 ACL 网站以电子方式提供的产品的用户和技术帮助文档。

### 2. 产品

- 2.1 产品。在受本协议的条款和条件规限的前提下，ACL 将按照订单中规定的客户购买的订用类型和订用期限，向客户的指定用户提供产品。
- 2.2 软件。对于软件产品，ACL 将在订单规定的产品订用期限内，授予客户全球性的、非排他性的、不可转移和不可转让的（本协议另有明确规定的除外）权利和许可，以按照订单中所载的指定用户和/或 SAP 系统（如适用）的数量，安装、访问和使用软件开展客户的内部业务。软件可以安装在虚拟（或称为仿真）硬件系统中，只要软件的使用仅限于客户已为其购买许可证的指定用户的数量。不得使用虚拟化技术以规避本协议中的许可条款和限制。

2.3 云产品。ACL 将按照作为附件 A 附属的 ACL 服务水平协议约定的服务水平提供云产品；然而，ACL 不对超出 ACL 合理控制的环境因素导致的云产品不可用负责，包括但不限于外部原因导致客户访问云产品所用的互联网、计算机系统或其他设备或介质不可靠。

2.4 第三方内容。在向客户提供第三方内容的情况下，客户仅可将该等第三方内容作为产品的一部分访问和使用。客户不得在未使用产品的情况下复制、发布或分发任何第三方内容，或将其转移给任何第三方。客户不得授权或出售第三方内容，亦不得删除或更改第三方内容中出现的或第三方内容包含的任何版权、商标或其他所有权声明。只能按照 PCI 安全标准委员会 LLC 许可协议使用 PCI-DSS 材料。在下载前，PSI SSC 网站 [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org) 以及云产品均提供该许可协议。ACL 保证其拥有按照本协议条款提供第三方内容的必要权利。客户认可并同意：（a）第三方内容可能会被不时添加、修改或删除；（b）除了因产品而向您提供第三方内容外，ACL 概不对任何第三方内容负责，亦不控制任何第三方内容；（c）ACL 未赞助或认可任何第三方内容；（d）就任何第三方内容的准确性、相关性或使用结果而言，ACL 概不做出任何陈述或保证；及（e）当涉及到第三方内容的所有权人的专有权利时，第三方内容的所有权人是本协议的第三方受益人，并有权执行本协议的条款。

### 3. 试用、评估、BETA 测试、培训和学术用

3.1 试用、评估和 BETA 测试用。供试用、评估或 BETA 测试的产品的订用期限为三十(30)天，或 ACL 向客户发送的试用、评估或 Beta 测试函件中所另行规定的期限。该等产品的访问和使用乃按“原样”提供，不提供担保，由客户自担风险。第 6.1 条（技术支持）和第 14 条（有限保修）的规定不适用。

3.2 培训和 ACL Academic Network 使用。为培训课程提供的产品或 ACL Academic Network 计划下提供的产品（即通过教育机构、教科书出版商或其他方式）仅可用于教育（即非商业）目的。如果客户从教科书出版商获得产品访问权，并与教科书捆绑，则订用期限仅限六（6）个月。如果客户是教授或教育机构，则订用期限仅限三（3）年或 ACL 致客户的 Academic Network 函件中所指定的期限，两者中以较长者为准。为培训课程提供的产品或 ACL Academic Network 计划下的产品的访问和使用乃按“原样”提供，不提供担保，由客户自担风险。第 6.1 条（技术支持）和第 14 条（有限保修）的规定不适用。

### 4. 使用产品

4.1 指定用户。产品的访问和使用不得超过客户为其购买订用的指定用户的最大数量。每个指定用户都会被分配一个唯一的标识符，用于适用产品。不得与任何其他用户共享指定用户的 ID 和密码。严禁在多个个体之间共享或共用指定用户的访问权以在一个部门或组织内多个用户进行临时使用。但是，只要指定用户数量不超过已支付相应费用的指定用户总数，客户可将指定用户永久更换为另一用户。如果客户超过或想要增加使用产品的指定用户的数量，需要支付额外费用。

4.2 访问和使用。客户应在激活产品的订用帐户时提供准确而完整的最新信息。客户将对所有指定用户的 ID、密码和其他帐户信息保密，并督促其指定用户定期更改密码。对于指定用户账户下发生的所有活动以及因指定用户的行为或疏忽所导致的任何索赔、问题或争议，客户应全权负责。如果客户发现有人未经授权使用任何产品或客户的订用或账户信息，则客户应立即通知 ACL。

4.3 第三方使用。根据本协议的条款，ACL 承认并同意客户指定用户可以包括客户的第三方服务提供商、独立承包商、顾问，但前提是该第三方同意遵守本协议条款，并且仅将产品用于为客户创造利益以及内部业务运营。如果 ACL 要求，客户需要根据本条要求提供使用产品的任何第三方名单，以协助 ACL 管理产品许可。客户应负责让此类第三方根据本协议正确使用产品。

4.4 软件的非生产用途。在支付相应费用之后，客户可以在专门用于暂存和/或测试或灾难恢复或故障转移的一台或多台非生产服务器上安装软件的额外副本。此类额外的副本只能在非生产服务器上运行，且只能用于执行与非生产服务器相关的指定目的。客户也可以出于备份或存档目的制作数量合理的本软件副本，前提条件是要复制本软件正本上的所有版权与其他所有权声明。

### 5. 文档和电子交付

5.1 所有产品和用户文档均通过 ACL 网站以电子方式访问和交付。产品可供客户访问或下载（如适用）时，应被视为已交付。客户可以按照本协议的规定打印和制作数量合理的用户文档的副本供其内部使用，但前提条件是要翻印此类用户文档正本中的所有版权及其他所有权声明。客户知悉并同意，其购买既不依赖于任何未来功能或特性的交付，也不依赖于 ACL 或其雇员、代理或代表就任何产品的未来功能或特性做出的任何口头或书面公开意见。

## 6. 技术支持和启用

- 6.1 技术支持。在客户订购产品期间，客户可以获得技术支持服务而不需额外付费（“技术支持”）。技术支持包含 <https://www.acl.com/products/training-and-enablement/#te-sc> 或 ACL 使用的此类网址中说明的服务，ACL 可能对服务不时进行修改或更新。技术支持包括产品的商业可用的新版本和升级。技术支持不包括开发或支持产品的任何定制应用程序。提供技术支持服务与本协议并未不意味着 ACL 公司有发布产品新版本或更新版本的任何义务，也不能阻止 ACL 公司依据 ACL 公司标准的终止使用寿命规定终止使用产品。如果客户使用产品的方式违反了本协议的规定，则无法享受技术支持。
- 6.2 资源。在客户订购产品期间，客户可以获得资源不需额外付费。ACL 授予客户及其指定用户非排他性的、不可转移的权利和许可，以访问、下载和使用资源用于个人和非商业用途，前提是客户及其指定用户保留并保持资源中或资源上所包含的所有版权、商标和其他所有权声明的原状。资源乃按“原样”提供，不提供担保，客户使用应自行承担风险。ACL 不承诺资源能完全适用于产品。资源可随时变化或停用。
- 6.3 启用服务。ACL 将向客户提供客户在订单中购买的基于订用的设置和启用服务。该等服务将由拥有开展服务所需的足够技能、知识和经验的人员以专业和娴熟的方式提供。在客户场所提供设置和启用服务时，ACL 将遵循 ACL 已获悉的客户的适用安全和安保准则。设置和启用服务属于预包装的订购服务，可能无法修改。客户可以按照 ACL 针对该等服务的标准费率，签署单独协议购买培训或咨询服务。

## 7. 限制

- 7.1 云产品使用限制。客户将根据本协议的规定使用云产品，不得：（a）使用 GRC 服务发送垃圾邮件或发送违反适用法律的重复性或未经请求的消息；（b）故意发送或存储侵犯性的、威胁性的、诽谤性的材料或其他非法或侵权的材料，包括侵犯个人隐私权的材料；（c）干扰或扰乱云产品或其中所包含数据的完整性或性能；（d）试图未经授权擅自访问云产品或相关系统或网络，（e）使用任何机器人、蜘蛛、刮取程序、深层链接或其他自动数据收集和提取工具、程序、算法或方法来访问、获取、复制或监控云产品的任何部分；（f）使用或试图使用任何引擎、软件、工具、代理、或其他设备或机制（包括但不限于浏览器、蜘蛛、机器人、化身或智能代理）来浏览或搜索 ACL 网站，而不是通过云产品的现有的搜索引擎和搜索代理以及其他较普遍可用的第三方网页浏览器（例如，Microsoft Internet Explorer）；或（g）试图张贴或发送任何包含病毒、蠕虫、木马或具有任何其他感染性或破坏性功能，或干扰云产品正常运行的文件；或（h）未经 ACL 事先书面同意，对云产品的安全性或性能进行任何测试或分析，或公开披露任何此类测试或分析的结果。ACL 有权暂停客户对云产品的使用，或采取其他适当的补救措施来解决违反或涉嫌违反本条规定的行为。
- 7.2 软件许可限制。ACL 保留本协议中所有没有明确授予客户的权利。根据适用法律，客户同意不会：（a）复制任何软件，或重印或再现其全部或任何部分，但本协议许可的用于客户的内部业务目的除外；（b）修改、改编或翻译任何软件，但本协议许可的除外；（c）反编译、反向工程或反汇编任何软件，或以其他方式试图将该等软件从目标代码还原为源代码，或以任何方法重建或发现软件的任何源代码、基本思想、算法、文件格式或编程接口（适用法律禁止或限制反向工程限制的除外，并仅限法律规定范围内）；（d）使用任何软件以开发任何与软件功能兼容或相竞争的作品，或制作任何由软件衍生的作品（使用软件生成报告或进行该等软件允许的其他任务不属于软件的衍生品）；（e）向客户的组织外部或第三方租赁、出租、出借、销售、转授权或分销软件（包括以分时基础使用软件，用于服务代理目的，或直接或间接向第三方提供收费服务）；（f）使用为规避或移除 ACL 或其第三方许可方使用的与软件相关的任何安全机制、任何形式的复制或使用保护措施而设计的任何设备、装置、软件或其他方法；（g）将软件与其他软件（包括开源软件）合并，合并后的程序受 GNU 通用公共许可证或其他许可证要求之限制，要求合并后的程序或软件及其源代码可免费获得；（h）公布或披露软件的性能信息或分析，包括在本软件上运行的任何基准测试结果；或（i）以违反任何适用的法律或法规的方式使用软件。
- 7.3 资源限制。除了第 7.1 条和第 7.2 条中规定的限制外，客户及其指定用户亦不得：（a）将资源传播或分发给其组织或 ACL 用户社区（如适用）以外的任何人士；（b）许可、销售或为商业目的利用资源；（c）在任何其他服务器或基于无线或互联网的设备上创建网络“链接”至资源或采用“框架”或“镜像”方式使用任何资源内容；（d）公布或传送任何非法、诽谤、亵渎、歧视、扰乱、威胁、侵犯知识产权、侵害隐私权或存在异议的任何材料；或（e）获取或收集与他人相关的信息，包括姓名和电子邮件地址。参与同行社区论坛的指定用户应以专业的方式行事，并遵守使用此类论坛时所发布的与可接受的使用和行为相关的方针或政策。ACL 有权修改、拒绝或删除社区论坛中发布的任何材料以及暂停资源的使用，或采取其他适当的补救措施来解决违反或涉嫌违反本条规定的行为。

## 8. 数据保护

- 8.1 安全保障。ACL 已实施并采取商业上合理的行业标准技术和组织保障措施（包括但不限于人员、设施、硬件和软件、存储和网络、访问控制、监控和记录、脆弱性和漏洞检测、事件响应、传输中和静态的客户数据加密，以及防止非法访问、使用或披露客户数据所需的任何组织或技术保障措施），以防止未经授权访问、使用或披露云产品中存储的客户数据。ACL 具有并将继续维护目前由第三方审计人员编写的 SOC 2 Type II 报告（或行业公认的继任安全审计），包括涵盖了云产品相关的内部控制和信息安全的全面内部控制评估。客户可向 ACL 索取最新的 SOC 2 报告的副本。ACL 将不会：（a）修改客户数据，（b）披露客户数据，本协议或客户书面形式明确允许的除外；或（c）访问客户数据，除非是为了解决服务或技术问题，或应客户请求。ACL 不控制客户数据，不负责或承担储存的任何客户数据的删除、损坏、丢失或故障的责任，除非是 ACL 违反本协议规定的其义务造成的。
- 8.2 安全事故。若 ACL 确定云产品的系统安全性被破坏且造成未被授权访问或接受此类信息的个人或实体访问客户数据，ACL 将根据其安全事件响应计划立即通知客户。ACL 将向客户报告正在采取的应对这种安全漏洞的纠正措施，并与客户密切合作减轻任何损失或损害客户数据的影响。对于客户的系统上存储的客户数据的删除、丢失、被盗、损坏或存储失败，ACL 概不负责。
- 8.3 客户的义务。在客户使用云产品和您收集、使用和提交客户数据至云产品时，客户应该采取合理的安全防范措施。如果客户发现有人未经授权使用其账户或任何用户 ID 和密码，或如果客户意识到任何其他已知或可疑的安全违规行为，则客户应立即通知 ACL。客户声明并保证其依照并遵守与上传、提交或使用的与云产品相关联的任何客户数据有关的所有适用的隐私和数据保护法律法规。如果客户使用软件在其自己的服务器上处理或存储客户数据，则客户承认并同意 ACL 无法访问此类服务器或软件，客户对此类使用承担全部责任和义务。
- 8.4 欧盟数据保护。如果 ACL 代表客户处理位于欧盟、欧洲经济区、瑞士或英国的个人的任何个人数据，则 ACL 的数据处理附录 <https://www.acl.com/about-us/legal/> 条款适用，并通过引用并入本协议。

## 9. 费用和付款

- 9.1 费用。客户应支付各订单中列出的费用。除非适用的订单另有规定，否则费用将在发票日期起的三十（30）日内到期，不可取消，不可退还。对所有超过三十（30）天尚未支付的金额将收取利息，利率为每月 1.5%（年利率 18%），或适用法律允许的最高利率（以较低者为准）。
- 9.2 税费。客户应额外支付适用的税款（不含 ACL 的所得税和特许经营税）、关税或其他政府费用，税费的缴纳以订单规定的收货地址为准。如果客户是免税机构或实体并提供适用的免税证明，ACL 将不收取客户可免除的税款。客户确认其已在订单中列出发票和收货地址。
- 9.3 逾期费用。如果任何费用逾期超过三十（30）天未交，则 ACL 可以暂停或停止客户访问和使用逾期未缴费的产品或相关服务，直至逾期金额悉数缴清，且不限 ACL 的其他权利及救济。在此类暂停访问之前，ACL 将至少提前七（7）天事先通知客户费用逾期。如果客户合理、真诚地对适用收费提出异议，并且积极合作处理争议，ACL 将不会行使该权利。

## 10. 协议期限与续约

- 10.1 期限。客户对产品的订用仅限于适用的订单中列出的期限。如果订单中未列出订用期限，则订用期限为自订单日期起后的（1）年。产品包含禁用机制，防止在适用的订用期限期满后使用产品。
- 10.2 续订。客户的订用将在每个订用期结束时续订（1）年（或双方书面商定的其他期限），续订期间的订用类型和指定用户的数量相同，除非：（a）在当前订用期结束之前至少三十（30）天，ACL 收到客户不再续订的通知；或（b）在当前订用期结束之前至少六十（60）天，ACL 向客户送达不再续订的通知。在当前订用期结束之前的九十（90）天和六十（60）天，ACL 将向客户发送至少两（2）次续订通知，使客户有机会确认续订或通知 ACL 不想续订。

## 11. 终止

- 11.1 因便利终止。客户可以通过向 ACL 发送书面通知，随时终止本协议及其对产品的订用，但在当前订用期限结束前的三十（30）天内除外。但是，预先支付的费用概不退还，且客户仍须为余下未到期的订用期限支付尚未支付的订用费。
- 11.2 因故终止。如若对方出现以下任一情形，任何一方均可立即终止本协议：（a）严重违反其在本协议项下的义务（例如，未能支付所要求的订用费用），且在收到终止合同方书面通知的三十（30）日内，未能纠正违约行为或做

出让终止合同方合理满意的实质性进展以纠正违约行为；或（b）无力偿债或破产，成为破产、无力偿债或债务人救济法下的法律程序的主体，委任破产财产接管人、管理人或托管人，为了其债权人的利益进行转让，或利用有效的解散或清算公司的适用法律或法规。此外，如果客户违反本协议第 7 条（限制）或第 12 条（所有权）的规定，则 ACL 可立即终止本协议。如果 ACL 因故终止许可证，客户仍将负责支付整个订用期间的所有未付款订用费用。如果客户因故终止许可证，ACL 将退还从终止生效日到当前订用期结束计算的所有预付款，但第 14 条（有限保证）和第 16.2 条（侵权索赔补救）下的所有退款将按对应条款另外处理。

- 11.3 到期或终止的影响。在产品订用或本协议到期或终止后，ACL 将终止客户对该产品的访问和使用。如果产品包含软件，则客户将销毁其拥有或控制的该软件的正本和所有副本。应 ACL 书面要求，客户组织的授权签字人应在收到 ACL 书面要求后的三十（30）日内，以书面形式向 ACL 证明已将软件的正本及所有副本销毁或已将其退还给 ACL。各方应立即向另一方返还其所拥有或控制的另一方的所有机密信息。在订用期满或终止后，客户应负责从云产品中删除所有客户数据。ACL 公司将允许客户在（订用）过期或终止后 30 天的期间内访问云产品以便进行此类删除。
- 11.4 存续。本协议的终止并不代表免除客户应付的任何费用或收费，也不会在任何程度上减少或抵消任何一方依据本协议应享有的权利。所有根据其性质应在本协议终止后继续有效的条款仍将继续有效。

## 12. 所有权

- 12.1 客户数据。客户已经并将保留对所有客户数据的所有权和控制权。客户不能在产品内或通过产品上传或处理客户数据，除非客户已合法取得此类客户数据，且客户完全遵守与此类客户数据相关的适用法律。
- 12.2 ACL 的所有权。根据第 12.1 条（客户数据的所有权），产品和资源（包括用户文档）以及用于提供产品和资源的所有技术的所有产权、所有权权利和知识产权，均属于 ACL 及其许可方。当涉及到许可方的专有权利时，许可方是本协议的第三方受益者。产品和资源受版权法和国际版权条约保护，且 ACL 可在产品或资源中加入某些措施以防未经授权擅自使用。客户对由其引起的任何版权侵权行为负责。如果客户或任何指定用户就任何特性、功能或性能提供建议，且 ACL 采纳用于其任何产品或资源（明确排除客户的机密信息），则客户和该等指定用户谨此向 ACL 授予非排他性的、免版税的、全球性的、永久性的和不可撤销的权利和许可，自由复制、使用、利用、发布、改编、分发、销售、许可该等建议，利用该等建议创造衍生作品以及以其他方式利用该等建议，包括将其纳入产品或资源的未来版本。客户和该等指定用户放弃关于该等建议的著作人格权和索赔。

## 13. 保密

- 13.1 保密。每一方都可以访问彼此保密的信息，包括但不限于产品、客户数据、客户的订用类型的条款和定价、本协议第 8.1 条（安全保障）提及的安全报告、所有发明、技术诀窍、一方获得的技术和财务信息、所有明确标识为保密的信息，以及由于其性质或披露环境应被合理认为是保密的信息（“**保密信息**”）。保密信息不包括以下信息：  
（a）因为另一方不作为或对方遗漏，成为公共领域的一部分；（b）在披露之前由对方合法拥有，对方没有直接或间接从披露方获得；（c）由第三方依法披露给对方，且对披露不做限制；或（d）由对方在没有使用或借助于对方的保密信息的情况下独立开发的。双方同意在本协议期限内对对方的保密信息进行保密，直至对方返还或销毁所有其拥有或控制的保密信息。任何一方都不得将对方的保密信息披露给任何第三方，或将对方的保密信息用于本协议规定以外的任何目的，但根据第 13.2 条（强制披露）法律或有效的政府或法院命令要求的除外。各方还进一步同意，发送保密信息时将采用合理的安全措施（例如，用安全的加密方式发送信息或屏蔽数据）。
- 13.2 强制披露。如果适用的法律或法律程序要求接收方披露披露方的任何保密信息，接收方将事先通知披露方此被迫披露事宜（在法律允许的范围内），如果披露方质疑此披露，接收方将提供合理协助，费用由披露方承担。任何此类披露将仅限于被要求的程度，并且将在合理可行的范围内受保密规定的保护。适用的法律或法律程序要求的保密信息披露不会违反本协议。

## 14. 有限保证

- 14.1 ACL 保证在订用期限内，产品将基本符合适用的产品用户文档中列明的功能规格，前提是客户按照用户文档来管理、访问和使用产品。ACL 不保证产品的使用绝对不会中断或无故障。如果产品不能如本条保证那样正常运行，客户以书面形式将不符情况通知 ACL，ACL 将尽商业上合理的努力及时地免费纠正此不符情况。如果经过合理的努力之后，ACL 仍不能纠正不符问题，客户可以终止不合格产品的订用并获得任何预付费退款、以及从客户的通知日期到此类产品当前订用期限结束这个期间对应比例的未用金额。上述补救是对违反保证条例所提供的唯一补救。

## 15. 免责声明

- 15.1 通则。除了本协议中有明示保证外，产品、用户文档、资源、第三方内容以及本协议项下提供的所有服务均按“原样”提供，不能保证没有错误，客户将承担关于质量、性能、可靠性、精确性和使用后果的全部风险。除非法律另行限制，对于依据本协议提供的产品、用户文档、资源、第三方内容和服务，ACL 及其许可方声明免于所有其他的表示、保证或条件（无论是明示的还是默示的，按照法令的还是其他的），包括（但不限于）其适销性、质量、非侵权性或对其特定用途的适用性。ACL、其许可方或他们各自的职员、官员、主管、承包方、分销商或代理以口头或书面形式提供的任何信息或建议都不应扩大本协议中明确保证的范围，或者构成任何新的表示、保证或条件。ACL 将不负责由于将产品与单独的协议授予客户许可的第三方软件结合使用而引起的损失。某些法规不允许免除默示的保证，因此前面所述的免除可能对客户不适用。在那种情况下，任何默示保证仅限于从客户激活其产品订用之日起的九十（90）天。
- 15.2 第三方内容。第三方内容仅用于教育和提供信息目的，不构成法律、会计或其他专业建议。第三方内容不应被视为规定所有适当的程序、测试或控制，亦不会意味着所未包含的其他程序、测试或控制是不合适的。ACL 从未保证使用第三方内容将确保成功。客户及其指定用户应负责针对特定条件进行专业判断，以确定适当的程序、测试或控制。使用第三方内容和相关材料由客户自行承担风险，使用第三方内容和相关材料即表示客户免除 ACL 及其许可方因此类使用引起的任何和所有责任。

## 16. 补偿

- 16.1 侵权损失赔偿。ACL 将为在美国、加拿大或欧盟就产品（在根据本协议使用时）对客户提起的第三方专利、版权或注册商标侵权索赔进行辩护，对于就此类索赔最终裁决客户支付的实际损害赔偿金和费用（包括合理的法律费用），或者在解决此类索赔时所同意支付的和解金，ACL 将会赔偿客户，但前提是：（a）客户将此类索赔及时通知 ACL；（b）ACL 完全控制抗辩和就和解或妥协所进行的所有谈判（前提是这不需要客户认罪或认罪）；及（c）客户为 ACL 提供合理的协助，费用由 ACL 承担。若侵权索赔是基于或涉及以下情形，则 ACL 将不为客户承担责任：（a）如果 ACL 提供使侵权索赔无效或减少的更新版本的产品，而客户继续使用 ACL 不再商业发布的产品版本；（b）使用非由 ACL 提供或授权的其他计划、组件或产品或将其与产品组合使用，而该等使用或组合使用导致了侵权索赔；或（c）客户滥用、盗用或不当披露客户数据；或（d）违反本协议规定使用产品，或不按照适用的用户文档使用产品。
- 16.2 侵权索赔补救。在收到侵权索赔通知或 ACL 认为可能发生索赔的情况下，ACL 有权选择以下任意一种方式，并承担其费用：（a）为客户争取继续使用受影响的产品的权利；或（b）更换或修改产品，使其提供与受影响的产品的功能和性能大体一致或者更为强大的产品，并且不再造成侵权。如果 ACL 认为，上述两个方案在当时情况下从商业角度考虑均不合理，ACL 会以书面方式通知您在三十（30）天内终止客户的订用，并会按比例退还任何预付费、当前订用期限内剩余时间的未用服务的订用费用。按比例退回的剩余部分费用将从 ACL 收到侵权索赔通知之日开始计算，到当前订用期限的剩余部分。第 16.1 和 16.2 条构成了 ACL 承担的、关于侵犯知识产权及他人的所有权的全部义务和责任。
- 16.3 客户赔偿。对于因以下原因产生或与其相关的针对 ACL（包括其员工、董事、代理和代表）的索赔，客户将为 ACL 抗辩：（a）客户收集和使用与产品相关的客户数据，或（b）客户违反第 2.4 条（第三方内容）或第 7 条（限制）。对于此类索赔最终裁决 ACL 支付的实际损害赔偿金和费用（包括合理的法律费用），或者在解决此类索赔时所同意支付的和解金，客户将会赔偿 ACL，但前提是：（a）ACL 将索赔及时通知客户；（b）客户完全控制抗辩和就和解或妥协所进行的所有谈判（前提是这不需要 ACL 认罪或认罪）；及（c）ACL 为客户提供合理的协助，费用由客户承担。因产品本身或因 ACL 违反本协议而导致索赔的情况下，本补偿条款将不适用。

## 17. 共同有限责任

- 17.1 无后果性损害赔偿或间接损害赔偿。对于以下情况，双方、其许可方以及关联机构（包括他们各自的职员、官员、主管、承包方、分销商和代理）将不对对方承担责任：由于客户使用或未能使用根据本协议提供的产品、用户文档、资源、第三方内容和任何服务，或者由于本协议已考虑到的交易导致的或与之关联的任何间接的、特殊的、偶发的、继发的或惩罚性的损害（包括但不限于利润损失、业务中断、业务信息丢失、数据损坏或丢失、替代货物或服务的费用），不论基于何种责任理论（合同、侵权或其他），即便已告知了该种损害发生的可能性，亦不例外。某些法规不允许免除或限制附带的或结果性的损害，因此本限制的部分可能并不适用。
- 17.2 直接损害赔偿的限制。各方（及其各自许可方、关联方、员工、主管、董事、承包方、分销商和代理）对本协议引起的或与本协议有关的任何索赔的累计责任仅限于直接损害赔偿，不得超过客户在索赔事件发生前的十二（12）个月期间支付的导致索赔的适用产品的订用费用的数额。

17.3 除外责任。第 17.2 条中规定的直接损害赔偿的限制不适用于：（a）本协议项下的一方的补偿义务；（b）客户侵犯 ACL 对产品的任何知识产权，包括但不限于违反第 7 条（限制）；（c）因终止产生的任何费用；（d）一方的任何重大过失或故意的不当行为；或（e）对死亡或人身伤害的责任。

## 18. 验证

18.1 ACL 可在合理通知客户的情况下每年不超过一次到客户的办公地点进行审核活动，索要信息以验证客户确实按照协议使用产品。如果 ACL 合理认为该等信息不能正确体现客户的产品使用，则 ACL 将对客户的办公地点进行审核，以验证客户确实遵照本协议使用产品。此类审核工作将在工作时间进行并遵守客户合理的办公场所安全要求。若审核结果表明客户违反了本协议的规定，客户将补偿 ACL 在审核方面的合理开支，并支付适当金额的额外订用费用。

## 19. 产品研发

19.1 客户确认 ACL 可以使用关于产品使用的汇总元数据，用于 ACL 内部业务目的，例如研究、开发和产品改进。该等信息不包括客户数据。上述规定将不以任何方式限制 ACL 在本协议第 8 条（保密）或第 13 条（保密）项下的义务。

## 20. 通知

20.1 所有根据本协议的规定要求或允许一方向另一方发出的通知都必须采用书面形式，且应寄往本协议第 1 页上写明的 ACL 地址（转交：法律部门），以及送达至客户在订用或续订订单上提供的地址。通过向另一方提供书面通知，任何一方都可不时更改其通知地址。通知可以通过传真、普通邮件或电子邮件发送（前提是没有收到表明交付失败或收件人不在的自动回复或其他回复）。用于任何其他目的的通知的交付方式为专人送达、快递，挂号邮寄或确认电子邮件（根据第 11.2 “因故终止”或第 22 条“解决纠纷”规定不适用电子邮件通知的除外）。亲自送达或通过快递送达，在送达时即被视为有效交付；或者如果以挂号信寄送，则在五（5）个工作日后视为交付；或如果以电子邮件交付，则在确认收件后视为交付（前提是没有收到自动或其他响应，表明未送达或没有该收件人）。

## 21. 适用法律

21.1 如果客户位于美国，本协议受美国纽约州法律约束并由之解释。如果客户位于欧洲、中东或非洲，本协议受英国法律约束并由之解释。如果客户位于亚洲（而非中东），本协议将受新加坡法律约束并由之解释。如果客户位于其他任何国家/地区或位置，本协议受适用的英国哥伦比亚省法律和加拿大联邦法律约束并由之解释。明确拒绝适用《联合国国际货物销售合同公约》。

## 22. 解决纠纷

22.1 本条将适用于解决本协议和客户使用产品引起的或与之有关的所有纠纷。

(a) 协商。首先，双方将本着诚信原则，由拥有解决权力但不直接负责管理此事的双方的高级管理人员在六十（60）天内通过协商解决争议或索赔。争议方将按照本协议的通知规定，将争议和索赔事宜书面通知对方。另一方将在收到该通知后二十（20）日内予以答复。通知和答复将包括一方立场的摘要，支持其立场的证据和论据的摘要，以及将代表一方的高管姓名。双方高管将在争议方提供通知三十（30）天内双方在双方都可以接受的时间和地点会面，此后则按他们认为合理的频率会面以解决争议或索赔事宜。

(b) 仲裁。如果争议或索赔在争议方通知后六十（60）天内仍未得以解决，则争议或索赔将通过具有约束力的仲裁来解决。双方同意由拥有丰富的知识产权和商业技术合同纠纷经验的单一仲裁员进行有拘束力的仲裁来解决争议，但需尊重双方对禁令救济或其他临时救济措施的权力且不对其施加任何限制。如果客户位于美国，仲裁将在美国纽约州纽约市举行，并将依照美国仲裁协会的商业仲裁规则执行裁决。如果客户位于欧洲、中东或非洲，仲裁将在英国伦敦举行，并将依照 LCIA（伦敦国际仲裁院）规则执行裁决。如果客户位于亚洲（而非中东），仲裁将在新加坡举行，仲裁将按照 SIAC（新加坡国际仲裁中心）规则进行。如果客户位于其他任何国家或地区，仲裁将在加拿大不列颠哥伦比亚省温哥华举行，并将依照加拿大不列颠哥伦比亚国际仲裁中心的国际商事仲裁规则程序执行裁决。仲裁语言为英语。

## 23. 遵守法律

- 23.1 反腐败。各方应遵守适用于各方的与本协议相关的可经不时修订的所有法律，包括但不限于所有适用的反腐败法律，例如 2010 年《英国反贿赂法案》（UK Bribery Act）、《加拿大外国公职人员反腐败法案》（Canadian Corruption of Foreign Public Officials Act）、《美国反海外腐败法》（United States Foreign Corrupt Practices Act）。客户同意其未就本协议从任何 ACL 员工或经销商收取或被提供任何非法或不正的贿赂、回扣、款项、礼品或有价值的物品，不包括在正常业务过程中提供的合理的馈赠和招待。在任何情况下，任何一方在本协议下均无义务采取其诚意相信会导致其违反适用于其的任何法律、规定、条例或法规的行动。
- 23.2 出口。根据本协议提供的软件可能受美国和除加拿大之外的其他国家或地区的进出口法律的管辖。客户应遵守所有相关的进出口法律及法规，并确认在软件交付给客户后，由客户负责获取所要求的所有出口、再出口或进口许可证。

## 24. 美国联邦政府最终用户

- 24.1 仅按照以下规定向美国政府提供产品供其最终使用：产品（包括相关软件和技术）属于 FAR 2.101 中定义的“商品”。因此，授予政府的与产品相关的技术数据和软件权利仅包括本协议规定的通常提供给商业市场的那些权利。ACL 根据 FAR § 12.211（技术数据）和 FAR § 12.212（软件）以及（对于国防部）DFAR 252.227-7015（技术数据 - 商品）和 DFAR 227.7202-3（商业计算机软件或计算机软件文档中的权利）来提供此常规商业许可。如果政府机构需要本协议项下未授予的权利，则政府机构必须与 ACL 协商，以确定是否有可接受的条款授予该等权利，并且应在适用的协议中包含明确授予该等权利的彼此接受的书面补充协议。

## 25. 通则

- 25.1 完全协议。本协议以及各订单构成对双方就客户订用产品达成的协议之完全且唯一的陈述，并取代之前双方的任何口头或书面形式的商讨及协议。所有客户采购订单或客户的其他通用条款都不对双方构成约束，且不得视为对本协议的修改。对本协议的任何更改必须明确说明其为本协议的附录，且必须由双方签字后方可生效并对双方具有约束力。如果双方签订了由客户与 ACL 共同签署的与产品有关的书面协议或附录，在此书面协议或附录中明确说明的范围内，此类协议或附录将优先于本协议。
- 25.2 弃权 and 可分割性。以书面形式报告并由正式授权代表方签署之后，对本协议下的任何权力的放弃才会生效。不放弃起于违反本协议或未能执行本协议的任何过去的或现在的权力，将被认为对起于本协议下的任何未来权利的弃权。如果本协议中的任何部分不能执行，应对该部分加以解释、限制、修改，或根据需要做必要的删节以消除其不可执行性，而本协议中的其他部分仍完全有效。
- 25.3 转让。ACL 可以在事先向客户发出书面通知的情况下转让协议。未经 ACL 事先书面同意，客户不得转让本协议，除非通过合并、购买资产及接收债务、收购、重组或其他方法成为企业继承人；前提是客户提前通知 ACL，且该等企业继承人同意受本协议的约束。除了上述规定，客户只能将本协议转让给非 ACL 竞争对手的受让人，且客户停止使用产品，同时产品的使用不超过客户已为其购买订用的指定用户的数量。任何一方都不会因此类转让而违反本协议的保密规定。本协议将确保双方及其各自的法定代理人、接任人、遗嘱执行人、继承人及认可转让对象的利益，同时对以上各方均构成约束。
- 25.4 不可抗力。若因一方无法合理控制的原因妨碍或延迟该方履行其在本协议项下的义务（明确排除因缺乏足够的资金），则该方不需因该等迟延履行或未能履行本协议项下的义务而对另一方负责，前提是未能履行或迟延履行的一方应将该等无法履行或迟延履行立即通知另一方，并在不可抗力消除后立即履行其义务。
- 25.5 无第三方受益人。除了本协议当事人之外，任何人士均无权执行本协议的任何条款，除非本协议有明确规定。

版本：2018 年 10 月 16 日

版权所有 © 2018 ACL Services Ltd. 保留所有权利。



**附件“A”**  
**ACL 服务水平协议**

此服务水平协议（“SLA”）适用于已购买云产品或具有云组件的部分产品的客户。本协议使用的但未定义的术语具有 ACL 主订用协议（“协议”）中赋予的含义。

1. **服务水平。** ACL 将尽商业上合理的努力，使云产品在任何日历月份至少 99.9% 的时间正常运营并供客户使用，但计划维护除外（以下简称“**服务履行承诺**”）。若 ACL 不符合服务履行承诺，且客户遵守了本协议及 SLA 项下的义务，则客户将有资格获得下述服务积分。本服务履行承诺规定了 ACL 在提供云产品过程中未能履约时客户可获得的唯一且专有的补救。若 ACL 在客户的订用期限内连续三个月未能履行其履约承诺，那么客户可以正当理由终止对相应云产品的订用。

2. **定义。**

a. “宕机时间”表示云产品不可用并且不能被访问或使用的至少为连续十（10）分钟。少于十（10）分钟的间歇性中断或停机，超出 ACL 合理控制的情况（包括但不限于外部原因导致客户访问云产品所用的互联网、计算机系统或其他设备或介质不可靠）造成的云产品不可用将不被算作宕机时间。宕机时间将完全通过 ACL 选择的独立的第三方监测服务或应用程序进行测算。可以在 <http://uptime.aclgrc.com> 访问当前监测服务。

b. “每月不宕机时间比例”指每个日历月的计划服务时间（定义见下文）减去一个月的宕机分钟数，再除以计划服务时间。

例如：在 30 天的一个月中，如果有 200 分钟用于计划维护和 100 分钟的宕机时间，则当月的不宕机时间百分比将是：

$$\frac{(43,200 - 200 - 100)}{(43,200 - 200)} = 99.77\%$$

c. “计划维护”表示偶尔维护以便为云产品增加资源、升级软件、安装安全补丁等。计划维护通常在预期的最低系统使用期间发生。计划维护之前通常会发布系统通知。在计划维护期间，在进行维护时，云产品的某些组件可能会脱机，或者在更少的冗余模式下运行，或者在降低容量水平的情况下运行。

d. “计划服务时间”指以一个日历月的总分钟数（例如，30 天的月份有 43200 分钟）减去该月的计划维护分钟数。

3. **服务积分。** 如果任何月份的不宕机时间比例低于 99.9%，并且客户受到宕机的影响（例如，在美国东部标准时间凌晨 1 点到 2 点发生宕机，此时客户没有访问服务，则客户未受宕机的影响），ACL 将免费延长客户的订用期限，延长时间为下表说明的适用天数。在上面提供的示例中，客户的订用期将免费增加三（3）天。

每月不宕机时间	额外天数
< 99.9% - ≥ 99.0%	3 天
< 99.0% - ≥ 95.0%	7 天
< 95.0%	15 天

4. **客户必须索取服务积分。** 为了获得上述服务积分，客户必须在其希望获得服务积分当月的最后一天起的三十（30）天内通知 ACL。此三十（30）天期限过后，将不会提供服务积分。

5. **最大服务积分。** 在一个日历月中，ACL 为任何和所有宕机补偿的服务积分的最大累计数量不超过十五（15）天，且该天数添加到客户的云产品订用期限结束之后。不得将服务积分用于交换，或转换成货币金额。

6. **服务积分排除。** 服务履行承诺不适用于以下情况（结果是客户不会获得服务积分）：（a）ACL 合理控制范围之外的因素，包括任何不可抗力事件，造成的云产品不可用、暂停或终止，（b）客户的作为或不作为，或代表客户的任何雇员、承包商、代理或第三方代表导致的结果，（c）客户的系统或软件，或任何非 ACL 设备、软件或技术（非 ACL 直接控制的第三方设备）导致的结果，（d）计划维护，或（e）按照本协议条款暂停或终止客户使用云产品的权利导致的结果。