

服务合同的条款和限制

Illumina 的服务合同受限于以下条款、条件和限制。

1. 定义。

“**适用硬件设备**”指买方根据本条款和条件购买的服务合同所涵盖的相关硬件设备部分。“**现行说明**”指根据在本条款和条件项下购买的服务合同的规定，适用于适用硬件设备的卖方关于该等适用硬件设备的书面说明，但仅限于购买的服务合同规定适用适用硬件设备将符合现行说明而非原说明的情况。“**买方**”指从卖方购买服务合同的个人或实体。“**文件**”指在适用适用硬件设备从卖方发货之日有效的卖方关于该等适用硬件设备的用户手册、包装说明书和类似文件。文件中可能包括附加条款和条件，该等附加条款和条件特此通过援引纳入本条款和条件。文件可能在适用硬件设备发货时与适用硬件设备同时提供（包括通过提及某个网站）或由卖方以电子方式提供。“**最终用户许可协议**”指软件的最终用户许可协议。“**设施**”指适用硬件设备所位于的实际地址。“**硬件**”指卖方品牌仪器、配件或外围设备。“**原说明**”指在相关适用硬件设备从卖方发运之日有效的卖方关于该等适用硬件设备的书面说明。“**原条款**”指在相关适用硬件设备从卖方发货之日有效的、列明买方购买和使用该等适用硬件设备、其部件和软件的条款和条件的卖方销售条款和条件。“**报价单**”指卖方向买方提供的服务合同的书面报价单。“**卖方**”指根据本条款和条件销售服务合同的实体。卖方会在报价单、确认订单或类似通信上注明，如果订单是以电子形式在卖方网站上下达的，则其网站上会对卖方进行注明。“**说明**”指现行说明或原说明（视适用情形而定），前提是除非服务合同另有规定，说明应始终指原说明。“**场地**”指可以确定的含有适用硬件设备的最小空间。“**软件**”指卖方与适用硬件设备同时提供的卖方品牌软件。所有软件均经许可方式授权买方使用而非通过销售的方式，并且可能受软件的最终用户许可协议中的其他条款的限制。“**期限**”指服务合同的期限。

2. 期限。

除非卖方另有书面同意或相关报价单中另有规定，所有服务合同的期限均为 12 个月。

3. 响应时间和现场支持。

卖方将尽商业上合理的努力，在服务合同所规定的期限内响应买方的服务请求。所有服务请求必须通过卖方的客户支持机构（“**买方解决方案团队**”）提出。买方解决方案团队的联系方式请查阅卖方网站。卖方保留以其自行决定的任何方式提供服务和支持的权利，包括但不限于通过电话、互联网或电子邮件作出远程指示，向买方邮寄更换零件或测试设备，在进行修理过程中使用借用设备替换买方的部件和设备，以及部署服务和应用人员提供现场服务。除安装和预防性维护访问外，卖方应自行决定是否以及何时向买方场地派出人员或更换零件或设备。卖方应按照服务合同中规定的平均响应时间响应买方的支持请求。如果买方指明了可以通过访问满足的具体需求，并且已经为既定访问提供了合理便利，卖方将提供服务合同中规定的最低数量的现场支持访问。如果买方未指明需求，并且双方无法将任何访问的时间安排在双方可以一致同意的日期和时间，则卖方提供的访问次数可以

少于服务合同中规定的次数。

4. 软件支持。

在期限内，卖方应尽商业上合理的努力，在所有软件更新及合格软件升级可用于商业流通过后，按照服务合同的条款提供该等更新和升级。买方对所有软件及其更新和升级的使用应受限于本协议、原条款与适用的最终用户许可协议。

5. 硬件设备支持。

在期限内，卖方应尽商业上合理的努力，在强制性硬件设备更新可用于商业流通过后，按照服务合同的条款提供该等更新。硬件设备更新是否具有强制性将由卖方自行决定。卖方应重新安排硬件更新以使其与预防性维护访问同时进行。如果买方请求在预防性维护访问以外的日期或时间进行该等硬件设备更新，卖方有权自行决定向买方收取其就该等硬件设备更新访问发生的任何费用和支出。所有更新后的硬件设备和硬件设备部件以及买方对该等硬件设备和硬件设备部件的使用均应受限于本协议和原条款。

6. 硬件设备修理。

卖方应尽商业上合理的努力，对买方报告的且被卖方的买方解决方案团队认为无法运行的适用硬件设备进行修理。卖方在本条款下承担的唯一义务是根据服务合同的条款提供零件和人员，并且仅限于修理或更换卖方最初向买方提供的卖方品牌零件。所有修理或更换后的零件以及买方对适用硬件设备的使用（包括修理或更换后的部件）应受限于本协议和原条款。为明确起见，卖方将保证修理或更换后的零件将在该等修理或更换后的零件安装或修理之日起的 90 天内符合说明。

7. 文件更新。

卖方应尽商业上合理的努力，在文件可用于商业流通过后，根据服务合同的条款对该等文件进行更新。文件更新是否具有强制性应由卖方自行决定。所有文件更新以及买方对文件的使用应受限于本协议和原条款。

8. 替换零件。

卖方提供的所有替换零件和部件应为全新的或翻新的（由卖方自行决定），并且应以替换为基础提供。所有移除进行替换的硬件或其部件或其他零件应成为卖方财产。所有替换后的零件和部件以及买方对适用硬件设备（包括替换后的零件和部件）的使用应受限于本协议和原条款。为明确起见，卖方将保证修理或替换后的零件将在该等修理或替换后的零件安装或修理之日起的 90 天内符合说明。

9. 借用硬件设备。

卖方有权根据其自行作出的决定，选择在提供服务期间向买方提供借用硬件设备或部件替代适用硬件设备或其部件。卖方将承担与该等借用硬件设备或部件运至买方场地有关的所有成本，但不包括任何税项或税款，该等税项或税款应由买方独自承担。卖方的买方解决方案团队应使用与新硬件设备或新部件相同的标准对借用硬件设备或部件进行认证。借用硬件设备或部件仍属于卖方独有的财

产，并且必须在卖方提出请求后的 30 日内返还给卖方。买方使用借用硬件设备或部件应受限于适用于该等借用硬件设备或部件的卖方现行销售条款和条件。

10. 预防性维护访问。

卖方将根据服务合同的条款提供一次预防性维护现场访问，该访问可能致使买方系统中断两至三天。卖方应配合买方将该等预防性维护访问安排在双方均方便的时间。所有该等预防性维护服务均将由卖方指定的服务人员提供。服务合同中规定的预防性维护访问、为服务、修理或更换零件而进行的访问以及应用支持访问有关的所有差旅、劳务费和零件/材料费用均包含在服务合同规定的价格中。预防性维护服务包括按照说明测试和调整适用硬件设备。如果期限内的任何预防性维护访问因买方无法为该等服务和停机时间提供充足的时间而无法进行的，卖方没有义务提供替代的预防性维护访问。对于因该等预防性维护访问期间的停机时间引起的任何种类的经济、后果性的、附带的、特殊的或其他的损失或损害，卖方不承担责任。

11. 买方的责任。

- a. 适当使用：在腐蚀环境中运行，或者运行条件或方式超出规范（包括文档所述的卖方场地要求）的范围或不符合文件的适用硬件设备的性能可能因此受到不利影响，从而不适用本条款和条件项下的保证。买方同意根据文件和原条款安全、合理地使用适用硬件设备。
- b. 访问权限：买方将向卖方提供适用硬件设备的访问权限，连同在适用硬件设备合理范围内的足够的工作空间和设施。此外，买方还应提供卖方为适用硬件设备提供服务所合理必需的所有信息和设施的访问权限。
- c. 数据备份和安全：买方负责维持程序用于任何丢失或修改的文件、数据或程序的重建以及所有保密、专有和机密信息的安全。
- d. 网络：买方负责维护与适用硬件设备的任何部件在该系统外及在买方网络内的集成有关的所有计算机网络。
- e. 代表：买方代表将在卖方指定的服务人员执行服务期间始终位于服务现场。
- f. 有毒/生物危害物质：如果任何适用硬件设备用于分析有毒、有害或危险物质，买方将书面通知卖方。买方必须按照卖方的净化程序对该等适用硬件设备进行净化处理，并且买方应在卖方就适用硬件设备执行任何服务之前向买方解决方案团队传真一份由买方填写和签署的净化声明。
- g. 环境：买方同意向卖方指定的服务人员提供安全的工作环境。
- h. 废品处置：买方负责适当处置适用硬件设备的维护和服务工作所产生的废品。
- i. 设施：买方负责确保场地符合文件或说明所述的卖方场地要求。如果与卖方场地要求的任何重大不符影响适用硬件设备的正常运行，卖方将免于承担本协议项下的义务，包括但不限于服务合同项下的义务。

12. 除外情况和限制。

本协议的条款适用于对适用硬件设备的文件所述的正常使用和操作引起的情况的维护和修理。如果卖方合理判断任何适用硬件设备曾经发生过以下情况，卖方没有义务对该等适用硬件设备进行维护或修理：

- a. 受到滥用、不当使用、疏忽、过失、事故、测试不当、安装不当（由卖方授权人员进行的安装除外）、存储不当、搬运不当或违反卖方出具的任何说明的使用，或者以不符合文件的任何方式使用；
- b. 由于卖方未书面授权的对适用硬件设备的修改，进行修理、更改、拆解、重新组装或受到损坏；
- c. 由于场地的环境条件而受到损坏；
- d. 未按照其文件安装、操作、修理和维护，或者由于操作人员未能进行相关文件规定的标准作业程序或例行维护而受到损坏；
- e. 由卖方未明确书面授权的人士搬出场地；
- f. 与任何第三方软件、硬件或物品同时使用，包括但不限于卖方未事先书面批准的试剂；
- g. 接触生物安全三级或四级试剂（由美国职业安全与健康管理局定义）；
- h. 接触放射性物质，并且未净化至低于豁免值的水平；或
- i. 由于本条款和条件定义的不可抗力而受到损坏。

13. 第三方代表卖方提供的服务。

卖方保留聘请或委托其选择的外部供应商提供本条款和条件项下的服务和权利。在该供应商的服务、支持和保证协议的条款和条件与本协议的条款和条件发生冲突的情况下，以本协议的条款和条件为准，前提是 OEM 供应商的条款和条件中载明的关于保证范围的任何除外情况仍应具有充分效力。

14. 硬件设备迁移。

如果适用硬件设备搬至其他设施，则所有服务合同将立即自动终止而无需通知买方。如果卖方代表买方搬运适用硬件设备，则卖方和买方将就位于新设施的适用硬件设备签订新的服务合同。

15. 硬件设备出口。

买方同意在未明确取得卖方管理人员书面授权的情况下，不将适用硬件设备搬运或转移至卖方最初发货国以外的国家或地区。

16. 重新认证要求。

不存在现有服务合同的硬件设备仅在卖方检查硬件设备及其辅助设备并书面通知买方该硬件设备有资格签订服务合同后方可具备签订服务合同的资格（“重新认证要求”）。买方确认，在取得签订服务合同的资格之前，买方可能需要自费修理硬件。因此，卖方建议买方在现有服务合同到期之前进行续期。

17. 服务合同的续期。

如果买方在有关适用硬件设备的服务合同到期之前续签该服务合同，卖方将豁免重新认证要求。

18. 服务合同的提前终止。

未经卖方事先书面同意，服务合同不得变更或取消。

19. 禁止转让。

所有服务合同均专属于适用硬件设备的原买方，并且不得转让或让与给任何第三方。

20. 不可抗力。

如果卖方全部或部分因不受其合理控制的任何事由而未履行义务或延迟履行义务，卖方不承担任何责任，上述事由包括但不限于天灾、火灾、水灾、龙卷风、地震、飓风、雷电、政府行为、实际或可能的战争行为、恐怖主义、内乱或叛乱、蓄意破坏、劳力短缺或劳动争议、卖方供应商或分销商未交付或延期交付、运输困难、能源、原材料或设备短缺或买方的过错或过失。如果发生上述任何延迟，交付日期应相应顺延，顺延时间等于因延迟损失的时间。

21. 未授权的活动。

买方同意不自行或授权任何第三方从事以下任何活动：

- a. 对适用硬件设备或在本条款和条件项下提供的物品（合称为“材料”）进行反汇编、反向工程、反向编译或反向汇编；
- b. 分拆、提取或分离材料部件或对材料或其部件进行文件未明确授权的任何分析；
- c. 获取材料的访问权限或试图确定材料的运作方法，或
- d. 向第三方转让任何软件或在本条款和条件项下提供的任何第三方软件或授予该等软件或第三方软件的再许可。买方进一步同意，材料的内容和运作方法为卖方的专有信息，并且材料包含或体现了卖方的商业秘密。

22. 有限责任。

- a. 在法律允许的范围内，卖方或其供应商在任何情况下均不就因适用硬件设备或服务合同的销售、对适用硬件设备、物品与本条款和条件项下提供的服务的使用、卖方在本条款和条件项下的履约或本条款和条件的任何条款等事项产生的或与其有关的采购替代产品或服务的成本、利润损失、数据损失、业务损失或任何种类的任何间接的、特殊的、附带的、特殊的、偶发性的或惩罚性的损害赔偿向买方或任何第三方承担责任，无论前述各项如何产生或导致或基于任何责任理论（基于合同、侵权（包括过失）、严格责任或其他原因）。
- b. 在法律允许的范围内，因本条款和条件（包括但不限于适用硬件设备或本条款和条件项下提供的物品（包括对适用硬件设备和该等物品的使用）、服务合同、在本条款和条件项下提供的服务和卖方在本条款和条件项下的履约）产生的或与其有关的卖方对买方或任何第三方负有的全部和累积责任总额，无论基

于合同、侵权（包括过失）、严格责任或其他，在任何情况下均不得超过买方就服务合同与可收费服务向卖方支付的金额。

23. 保证限制。

在法律允许的范围内，受限于在本条款和条件中作出的明示保证，卖方未作出（且明确否认）与适用硬件设备、在本条款和条件项下提供的物品、服务合同及在本条款和条件项下提供的服务有关的任何明示的、默示的或法定的保证，包括但不限于与适销性、适合特定用途或不侵权有关的或因履约、交易、使用或贸易习惯产生的任何默示保证。