

商业销售条款

1. 范围。

1.1. 本商业销售条款(下称"**销售条款**")适用于客户从供应商处采购供应商产品和服务或第三方产品和服务(下称 "**产品/服务**"),以供客户自身内部业务使用或以其作为公共部门实体的身份使用。"**客户**"是指订购产品/服务的实体,"**供应商**"是指与客户签订产品和服务采购合同的戴尔法律实体。客户和供应商的具体名称通常在相关报价单和订单中 指定,分别称为"**一方**",合称"**双方**"。如果客户希望转售产品和服务或为了以消费者个人身份使用的目的而进行采购,则会适用另外的条款和条件。如果双方之间存在适用于产品和服务的书面框架协议,则应适用该等书面框架协议的条款,而非本销售条款。

1.2. "供应商产品/服务"是指:

- **A.** "**产品**"是指: (a) 供应商品牌硬件(下称"**设备**");或(b) 通常可获得的供应商品牌标准软件,无论是微码、固件、操作系统还是应用程序(下称"**软件**")。软件包括供应商以订阅的方式作为独立产品许可的"**订阅软件**"。
- **B.** "**服务**"是指: (a) 供应商为维护和支持产品或订阅而提供的服务(下称"**支持服务**");或(b) 供应商的咨询服务及任何其他非支持服务的服务(下称"**专业服务**")。
- C. "**订阅**"是指在规定期限(下称"**订阅期限**")内向客户提供并根据订阅期限或其他适用指标来定价的供应商品牌产品/服务,包括:(a)云产品/服务;或(b)以"X即服务"或灵活消费的方式作为订阅提供的产品或服务。订阅不包括订阅软件。
- **1.3.** "**第三方产品/服务**"是指非供应商品牌产品或服务的硬件、软件、产品、服务、订阅、解决方案或任何其他产品或服务。
- **1.4.** 本销售条款包含适用于所有产品/服务的条款和条件,可通过服务规范、订阅规范或本销售条款的"**附表**"中的某些产品/服务特定条款(详见以下网址:<u>www.dell.com/offeringspecificterms</u>)(统称为"**产品/服务特定条款**")加以补充,此类产品/服务特定条款通过引用而构成本销售条款的一部分。

2. 报价单和订阅;关联公司;优先顺序。

- **2.1.** 除非另有约定,否则供应商提供的报价单("报价单")上所记载的报价在到期日之前有效,并可因材料或资源短缺、制造成本上涨或其他超出供应商合理控制范围的因素而进行变更。如需采购报价单上所记载的产品/服务,客户可下订单,具体取决于供货情况和供应商是否接受订单。已接受的订单称为"**订单**"。根据适用法律,供应商可因报价单中的定价、印刷错误或其他错误而取消订单。
- **2.2.** 供应商可以更改其产品和服务,包括在客户下订单后但在供应商装运或履行之前。因此,客户收到的产品和服务可能与订购的产品和服务不同,但实质上符合或超过最初订购产品和服务的文档规定的规范。



- **2.3.** 本销售条款项下的交易可能涉及关联公司。就客户而言,"关联公司"是指控制客户、由客户拥有和控制,或者与客户共同受控的任何其他实体。就供应商而言,"关联公司"是指 Dell Technologies Inc. 及其全资子公司。"控制"是指拥有 50% 以上的表决权或所有权权益。
- **2.4.** 如果有任何冲突之处,则应适用以下优先顺序: (a) 订单,前提是双方明确同意为相应的订单而偏离本销售条款; (b) 任何产品/服务特定条款; (c) 本销售条款。

3. 交付;风险和所有权的转移;验收;费用。

- **3.1.** 除非另有约定,否则供应商应通过其指定的承运人将订购的产品/服务运输到订单中指定的交货地点。交付日期为预估日期。软件可以通过交付物理介质或通过电子方式提供。如果客户认为其订单中包含的任何产品/服务缺失、错误或损坏,则客户应在发票日期后 21 天内通知供应商,并应确保计划的安装地点符合适用文档中的规范。
- **3.2.** 损失风险在交付时转移给客户。已出售硬件的所有权在交付时转移给客户。除非相关供应商的报价单中另有规定,否则硬件在供应商于订单中指定的交货地点提供硬件的情况下完成"**交付**";软件在供应商于订单中指定的交货地点提供物理介质(或安装软件的硬件)或可通过电子方式下载软件的情况下完成"**交付**"。
- **3.3.** 产品和服务均视为在交付时通过验收。即使验收通过,客户仍保留本销售条款中的"保证"章节内的所有权利和救济。

4. 软件许可。

客户使用软件的权利受适用的最终用户许可协议(下称"EULA")约束。除非另有约定,否则适用 www.dell.com/eula上的 EULA。

5. 服务;订阅。

供应商应根据适用的服务说明、工作说明书 (SOW) 或其他商定的服务文档 (下称"**服务规范**"), 在订单中约定的期限内提供服务 (包括任何交付成果)。供应商应根据服务产品说明、供应商的标准订阅文档或其他商定的订阅文档 (下称"**订阅规范**")提供订阅。除非另有约定,否则与产品一起采购的初始支持服务在适用的产品保修期开始时开始。即使与供应商的产品或订阅的销售/许可内容出现在同一订单中,专业服务也应作为单独的服务提供。订阅激活流程和订阅条款在订阅规范、订单或供应商的在线订阅流程中进行了说明。供应商不会在任何专业服务中提供法律或监管建议。

5.1. 支持服务。

A. 支持服务的可用性受供应商的适用"服务生命周期终止"和发布的支持服务政策的约束,这些政策可在 www.dell.com/support 获取,或由供应商另行提供("**支持政策**")。除非另有约定,否则支持服务将在 以下时间终止(以两者中较早者为准):(a) 客户购买的支持服务期限到期;或(b) 适用的服务生命周 期终止日期,客户对此类终止的唯一排他性补救措施是供应商抵免客户为因此类终止而未提供的支持服



务而预付的任何费用。除非在适用的支持政策中另有规定,否则软件的支持服务仅适用于软件的当前版本和前一个版本。

- **B.** 支持服务不包括: (a) 不在保证范围内的问题; (b) 无法在供应商设施处重现或无法通过远程访问客户设施重现的问题; (c) 位于相应的服务区域以外的产品的现场活动(除非服务规范中另有规定); (d) 提供介质更换、操作用品、外观维修、附件或部件,例如框架; 或(e) 不影响设备功能的损坏或缺陷。
- **C.** 供应商可在客户现场或客户系统上储存在服务中进行的诊断或补救活动所需的工具和备件,以供供应商的授权人员使用。如果服务中不再需要用到此类工具和备件的,客户授权供应商删除/移除或禁用此类工具和备件。
- D. 除非订单中另有约定,否则替换下来的设备或组件应归还给供应商,并在供应商指定的设施收到此类物品后成为供应商的财产。如果客户在收到供应商的要求之后的 15 天内未归还替换下来的组件或设备,供应商保留就此类设备或组件向客户收费的权利。如果供应商认为组件"可由客户更换",即此类组件易于拆装,或者如果供应商确定设备应当予以更换,则供应商有权向客户发送更换用的组件或设备。
- E. 未经客户授权,供应商不会访问或使用存储在产品上的客户生产数据。除非客户明确向供应商订购了数据删除服务,否则在将替换下来的部件、产品或任何其他物品归还给供应商之前,客户应删除存储在此类部件、产品或任何其他物品上的所有信息和数据。
- F. 如果产品在服务范围内,且客户有意: (a) 将设备重新部署到其他地点(在适用于产品的情况下); (b) 改变硬件配置; 或 (c) 拒绝激活或禁用产品的远程支持功能,客户应提前通知供应商。如果上述情况限制了供应商提供服务的能力或增加了供应商的成本,供应商保留停止服务或收取额外费用的权利。此外,主动支持功能、响应时间或其他服务级别可能不再适用。

5.2. 交付成果许可权的授予。

- A. "**交付成果**"是指由供应商在履行服务规范项下义务的范围内向客户交付的报告、分析、脚本、代码或其他工作成果。
- B. "专有权利"是指一方的所有专利权、著作权、商标权、商业秘密或其他知识产权。
- C. 在客户遵守本销售条款和任何适用的服务规范以及客户支付到期应付款项的前提下,对于供应商在任何 交付成果中包含的或供应商用于提供服务的任何知识产权中的专有权利,供应商授予客户非独占的、不 可转让的、可撤销的(在客户未付款或违反本销售条款或任何适用的服务规范的情况下)的许可,允许 客户(无再许可权)将供应商提供的交付成果用于客户内部业务目的,但仅限于符合适用的服务规范的 情况,并受本销售条款的约束。客户可授权其服务提供商使用交付成果,但仅限代表客户使用,且只能 用于客户内部业务目的。客户亦负责确保服务提供商遵守上述限制。
- D. 供应商保留其未在本销售条款中明确授予客户的所有专有权利。本"交付成果许可权的授予"一条中授予的许可不适用于: (a) 产品; (b) 订阅; 或 (c) 根据单独协议许可或以其他方式提供的物品。在类似于根



据本销售条款或任何服务规范提供的交付成果或服务或产品开发、使用或营销方面,供应商不受任何限制。此外,在供应商履行对客户的保密义务的前提下,供应商在使用交付成果或为任何其他项目执行类似服务方面不受任何限制。

- **5.3.** 对于客户提供给供应商以用于履行服务的材料,客户保留此类材料的专有权利。在客户的专有权利项下,客户向供应商授予非独占、不可转让的权利,以便在履行供应商在本销售条款中规定的义务时,仅为了客户的利益而使用客户提供的材料。
- 5.4. 供应商全权负责与其人员配置和所有其他人力资源问题(例如假期安排)。
- **5.5.** 关于服务和订阅,客户应在不向供应商收取费用的情况下: (a) 为供应商人员及时提供安全、清洁的设施、空间、电力、文档、文件、数据、信息、附加软件(如需要); (b) 根据供应商的合理要求,安排技术熟练、经授权的客户人员配合供应商; (c) 对物理和网络安全以及在业务中履行服务所必需的所有条件负责; (d) 根据需要,允许供应商远程及现场访问产品和客户的基础设施环境; 及 (e) 在产品出现故障时及时通知供应商,并向供应商提供充足的细节,以便供应商能够重现故障。

6. 付款条件;税费。

- **6.1.** 客户应在供应商报价单上注明的时间内,或如果未注明,则在发票日期后 30 天内,以与供应商发票相同的货币全额支付供应商的发票金额,以及根据逾期付款利息的适用法律,在到期日后产生的利息。如果客户拖欠付款,供应商可以: (a) 取消或暂停履行此类订单;和/或(b) 拒绝履行本销售条款,直至达成有关付款或信贷的安排。
- **6.2.** 订单中的应付费用不包括因客户购买而产生的所有增值税、消费税、预扣税、政府费用和征税,客户应支付这些税费;此类税费须根据法律的要求作为单独的项目添加到发票中。如果客户符合免税条件,则必须在客户订单日期后 1 周内向供应商提供有效的免税单或其他适当的免税证明。
- **6.3.** 客户必须支付使用产品/服务的所有费用,包括附加功能的费用和基于使用情况的费用。供应商可以直接向客户 开具计量费用或超额费用的发票,即使: (a) 客户最初通过供应商的经销商购买产品/服务; 或 (b) 供应商未从客户处 收到相应的订单。

7. 保证。

7.1. 产品保证。

A. 设备。供应商保证: (a) 设备在材料和工艺方面不存在重大缺陷;以及 (b) 设备的性能实质上符合供应商当时的适用该设备的标准设备文档。如供应商违反上述保证,供应商可以自行选择并自付费用 (1) 修理或更换受影响的设备;或者 (2) 如果供应商无法在合理的时间内进行维修或更换的,则在客户将此类设备退还给供应商后,退还客户为受影响设备支付的金额,该金额按五年期直线折旧法计算。



- **B.** 软件。供应商保证,许可给客户的软件将在所有重要方面实质性符合供应商当时的标准软件文档。供应商应自行选择并自费:(a)补救不符合项;或者如果供应商无法在合理的时间内进行补救的(b)终止软件许可,并按比例退还供应商收到的该软件的许可费或订阅费。
- C. 其他条款和通知。有关产品保修的其他条款(包括适用的保修期),请参见 www.dell.com/zh-cn/dt/customer-services/product-warranty-and-service-descriptions.htm 和 www.dell.com/prod-warranty-maint-table。软件的保修期应不少于 90 天。客户必须在适用的保修期内及时通知供应商进行保修。
- **7.2. 服务保证**。供应商应按照行业公认标准以专业的方式执行服务。客户必须在供应商未能履行服务情形发生之日起 10 天内通知供应商,供应商将尽合理努力在合理期限内予以纠正。如果由于供应商的原因,导致供应商无法修复此类故障,则客户可向供应商发出书面通知,终止受影响的服务。
- 7.3. 订阅保证。除非订阅规范另有规定,否则供应商保证在订阅期限内提供实质性符合订阅规范要求的订阅。如果订阅不符合此保证,则: (a) 供应商应按照订阅规范中的任何相应服务水平协议或服务级别目标中的规定(或者如果没有此类规定,则在合理的期限内),尽合理的努力来纠正此类不合格情况;及(b) 如果供应商出于自身的原因无法纠正此类不合格情况,则供应商可以终止订阅,并抵免客户为因终止而无法提供的订阅预付的任何费用。客户必须在确认本保证范围内的任何不合格索赔后 10 天内书面通知供应商。对于作为订阅或订阅的一部分提供的产品和/或服务,客户不得提出本销售条款的"产品保证"章节或"服务保证"章节项下的任何索赔或要求。
- 7.4. **限制**。保证不包括因以下原因引起的问题: (a) 客户或任何第三方的意外或疏忽; (b) 与供应商产品/服务一起使用的任何第三方产品或服务,或超出供应商控制范围的其他因素; (c) 未按照供应商或相关文档的说明进行安装、操作或使用; (d) 产品/服务的使用环境(供应商托管的供应商产品/服务除外)、方式或目的不符合供应商产品/服务的设计用途; (e) 由供应商人员以外的任何人进行的修改、变更或修理; (f)互联网和电子通信使用中固有的延迟、中断、服务故障或其他问题; 或 (g) 可归因于正常磨损的原因。供应商产品/服务不具有容错能力,并非为需要故障保护性能的危险环境而设计,例如供应商产品/服务故障可能导致死亡、人身伤害或财产损失的任何应用情形。对产品/服务适用于此类活动的,供应商将对此不做任何明示或默示保证。供应商不保证软件的不间断或无错误运行,也不保证所有缺陷都能得到修复。
- **7.5. 排他性救济和保证免责声明。**本销售条款中所述的保证和救济为供应商在本协议项下的全部保证以及客户在违反任何保证的情况下的唯一和排他性救济。在允许的范围内,排除适用法律默示的任何保证。

8. 责任限制。

- **8.1.** 以下所述限制、排除和免责声明适用于与本销售条款项下相关的所有交易或者由其引起的所有争议或索赔(无论是基于合同、侵权行为、过失还是其他原因)(统称"**争议**")。
 - A. 本销售条款中的任何内容均不排除或限制对以下各项的责任: (a) 一方的重大过失、故意不当行为、犯罪行为或欺诈; (b) 违反产品、订阅和服务的使用限制; (c) 一方侵犯或盗用另一方的知识产权; (d) 本销售条款中规定的一方的赔偿义务; (e) 及时履行付款义务; 和 (f) 根据法律不能排除或限制的损害赔偿。



- **B.** 任何一方的全部责任均限于直接损害,并以客户在导致此类责任的具体产品、订阅或服务发生损害事件 之前的 12 个月内向供应商支付的金额为上限。
- C. 对于与第三方产品/服务相关的任何损害,或者因客户使用或试图使用 EULA 中定义的所有免费软件或 开发工具而导致的任何损害,供应商及其关联公司均不承担任何责任。
- **D.** 供应商(及其供应商)和客户均不对以下各项负责: (a)特殊性、后果性、惩戒性、惩罚性、附带或间接损害; (b)利润损失、收入损失、数据丢失或损坏、无法使用的损失;或(c)采购替代产品、订阅或服务。
- 8.2. 各方全权负责其自身的数据及减轻损失。客户应实施信息技术 (IT) 架构和流程,使其能够根据系统和数据对客户业务的重要性及其数据保护要求,包括业务恢复计划,发挥预防作用并缓解损害。客户应: (a) 在供应商对客户的IT 系统执行任何工作之前,制定定期(至少每天)备份流程并备份数据; (b) 在履行服务期间监测其 IT 环境的可用性和性能;及(c)及时对从产品或供应商收到的任何类型的通知做出回应,并立即向供应商报告任何所发现的问题。在一方须对数据丢失负责的情况下,该方只承担为从最后可用的备份中恢复丢失数据而做出的商业上合理的、惯常的努力所产生的费用。
- 8.3. 上述限制也适用于供应商的关联公司。

9. 第三方产品/服务。

即使本销售条款中有任何其他规定,客户根据本销售条款获得的第三方产品/服务受第三方制造商/供应商的标准条款、许可、服务、担保、赔偿、支持条款和适用的数据隐私条款或数据处理协议(参见www.dell.com/offeringspecificterms,或由第三方制造商/供应商向客户提供)或客户与此类制造商/供应商之间的适用协议的约束。客户同意遵守此类条款,并同意,如有支持或其他与产品/服务相关的问题,将直接联系此类第三方。针对与第三方产品/服务相关的针对供应商的任何保证、数据隐私、损害或赔偿索赔均不包括在内。

10. 保密。

- 10.1."机密信息"是指客户或客户关联公司向供应商或供应商关联公司(或者,供应商或供应商关联公司向客户或客户关联公司)提供的与本销售条款项下的报价单、订单及产品和服务相关的任何信息、定价、技术数据或技术诀窍,无论是书面、口头、电子、基于网站还是其他形式,且 (a) 在标记、随附或支持此类文档的文档中,明确、醒目地注明此类文档属于"机密"、"仅供内部使用"或类似标识;(b) 在展示或传达之前、期间或之后立即被披露方指定为机密;或(c) 接收方应合理知道属于机密。机密信息不包括以下信息: (1) 接收方合法拥有的信息,且事先不对披露方承担保密义务; (2) 公众知晓的事项(或成为公众知晓的事项,但因另一方违反保密义务造成的除外);(3) 由第三方在没有保密限制的情况下合法提供给接收方;或(4) 由接收方或其关联公司在未参考披露方机密信息的情况下独立开发。
- **10.2.**各方应确保,如果其或其关联公司是本销售条款项下机密信息的接收方,接收方应 (a) 仅出于行使与本销售条款或本销售条款项下任何订单相关的权利或履行与本销售条款或本销售条款项下任何订单相关的义务的目的使用披露方的机密信息;以及 (b) 不将披露方披露的任何机密信息披露给任何第三方。上述两项的保护期均为自披露之日起 3 年。



在遵守本章"保密"条款规定的前提下,与披露方产品和服务的技术信息或任何可能未发布的产品或服务的信息相关的前述保密义务在本销售条款终止或期满后仍然永久有效而不会过期。

10.3.尽管有上述规定,任何一方及其关联公司均可向以下各方披露机密信息: (a) 关联公司,或供应商用于提供本销售条款项下服务的分包商,只要该关联公司或分包商有必要知道机密信息并遵守上述规定; (b) 任何一方及其关联公司的的董事、高管、员工和专业顾问; 以及 (c) 根据法律或监管机构的要求披露,前提是接收方已向披露方发出及时通知。

11. 数据隐私。

- **11.1.**双方均应遵守适用于本销售条款项下个人信息处理的所有数据保护法律和法规。在本条中,"个人信息"、"控制者"、"处理者"和"处理"具有所适用的数据保护法中规定的含义。
- **11.2.**如果供应商在履行其在本销售条款项下的义务时代表客户处理任何个人信息,则供应商应仅在履行其在本销售条款项下的法律义务所需的情况下,采用以下其中一种方式进行处理:以控制者的身份,并以其自身的名义,根据其位置特定的隐私政策(参见 <u>www.dell.com/privacy</u>) 予以处理;以处理者的身份,代表客户,根据供应商的适用数据处理方案(参见 <u>www.dell.com/dataprocessingschedule</u>) 或双方签署的其他数据处理协议(视情况而定,下称"**数据处理附表**")予以处理。
- **11.3.**客户有责任: (a) 采取合理措施,避免供应商在提供任何产品、订阅或服务时访问供应商不需要的个人信息;以及 (b) 在向供应商披露任何所需的个人信息之前,获得所有必要的权利、许可和同意。

12. 一般条款。

- **12.1.义务的延续**。只有在适用的产品/服务特定条款中明确允许的情况下,方可无故终止服务和订阅。订单终止或到期不会影响任何先前已经下达的订单或客户支付被终止订单项下所有到期款项的义务。
- **12.2.适用法律**; 司法管辖权。本销售条款及任何争议均受中华人民共和国法律管辖,不考虑其法律冲突原则。中国福建省厦门市湖里区人民法院对任何争议拥有专属司法管辖权。《*联合国国际货物销售合同公约》*不适用。
- 12.3.贸易合规。客户受美国、欧盟以及其他适用司法管辖区的出口管制和经济制裁法律(统称为"适用的贸易法律")约束,并有责任遵守此类法律。除非符合适用的贸易法律,否则不得使用、出售、出租、出口、进口、再出口或转让产品/服务。客户声明并保证,其不是适用的贸易法律项下经济制裁的主体或目标,也不位于属于此类经济制裁主体或目标的国家或地区。对于因违反上述任何规定而导致的任何第三方索赔,客户将为戴尔提供辩护并作出赔偿。贸易合规要求(详见 www.dell.com/tradecompliance)载明了与遵守适用贸易法律及客户必须遵守的当时有效的限制相关的详细信息和要求。
- **12.4.客户的责任**。客户同意,其将获得与以下相关的所有必要权利、许可和同意: (a) 客户及其关联公司向供应商或 其关联公司提供的技术或数据(包括个人信息);以及 (b) 客户及其关联公司指示或要求供应商或其关联公司作为供 应商产品/服务的一部分使用、安装或集成的非供应商软件或其他组件。对于因违反上述规定或者因客户侵犯或盗用



供应商、其关联公司或第三方的知识产权而导致的任何第三方索赔,客户将为供应商及其关联公司进行辩护并作出赔偿。

- **12.5.完整协议**。本销售条款,包括其附表、通过引用纳入的任何产品/服务特定条款和每份订单,构成了双方关于本销售条款主旨事项的完整协议声明。本销售条款仅可通过书面协议进行修改。任何订单上的条款或客户表格上的任何条款或条件均不具有法律效力,亦无法修改或补充本销售条款。
- **12.6.不可抗力**。除付款义务外,任何一方均不对不可抗力造成的履约延迟或不履约承担责任。如果此类延迟或故障持续超过 30 天,则任何一方均可通过向另一方发出书面通知,立即全部或部分终止相关订单,而不对另一方承担任何责任。"**不可抗力**"是指超出一方合理控制的情况,包括但不限于天灾、战争、暴乱、内乱、恐怖行为、恶意损害、政府或监管行动、事故、工厂或机械故障、当地或全国紧急情况、爆炸、火灾、自然灾害、恶劣天气或其他灾难、流行病、影响供应商或客户供应的一般进口/出口/海关流程问题、材料短缺、公用事业服务或运输网络故障、禁运、罢工、停工或其他行业纠纷(无论是涉及供应商的员工还是任何其他方),或供应商/分包商因上述事件导致的任何作为或不作为。
- **12.7.转让。**未经另一方事先书面同意(不得无理拒绝同意),任何一方不得转让、让与或更替任何订单或者在本销售条款项下的任何权利或义务。尽管有上述规定: (a) 供应商可以使用关联公司或其他合格的分包商履行其在本协议项下的义务,前提是订单的相关方应继续对其履行负责;且 (b) 供应商可在未经客户同意的情况下转让任何订单项下产生的收款权利。
- **12.8.弃权;可分割性**。不行使本销售条款的某项条款不构成对该条款或本销售条款任何其他条款的弃权。如果本销售条款的任何部分失效,其余条款的有效性不受影响。
- **12.9.通知**。所有通知必须通过以下途径以书面形式发送到报价单或订单上记载的该当事方的地址: (a) 国际公认的次日送达快递公司,并进行收悉验证;或(b) 电子邮件,并进行收悉确认。所有此类通知在收到后生效。
- **12.10. 独立合同当事人。**对于本销售条款项下的所有目的而言,双方均为独立合同当事人。本销售条款不建立任何代理、合伙或合资关系。