

服务协议

欢迎您使用嘉为蓝鲸DevOps产品技术支持服务。

本最终用户服务协议（“本协议”）是您（“用户”）和广州嘉为科技有限公司（“服务商”）之间，就服务商为您提供嘉为蓝鲸DevOps产品（“相关软件产品”或“本软件产品”）技术支持服务（“本服务”），所达成的合法协议。

特别前置说明：本协议提供的相关软件产品仅支持通过 AWS 平台完成软件部署、安装操作，相关软件产品不提供免费使用许可。用户如需取得软件合法使用许可及配套技术支持服务，须自行联系服务商签署线下协议并完成付费。

一、协议的生效

1. 用户确认而生效：本协议由服务商提供在线版本，用户购买本服务时，应认真阅读本协议后，须保持本协议为勾选状态，方可进入下一步购买流程。本协议一经用户确认，即具有合同效力，对服务商和用户具有法律约束力。
2. 用户使用而生效：用户通过AWS平台部署、运行、使用相关软件产品，或接受服务商提供的线下技术支持服务、许可授权服务的，无论是否完成平台操作确认，均视为完全接受本协议所有条款。若用户不接受本协议任意条款，不得在AWS平台部署、使用本软件产品，亦不得享受服务商线下许可及技术服务。

二、定义

1. 嘉为蓝鲸DevOps产品技术支持服务：指服务商基于本协议及双方线下签署的销售约定，在有效服务期内，为已完成线下付费的用户提供的专属技术支持服务，服务范围仅限软件产品本身，不包含任何AWS云资源服务。具体内容如下：

- 1.1 服务期内，提供相关软件产品的功能优化补丁及配套更新、使用文档；
- 1.2 不限次数响应用户技术支持请求，提供远程技术支持，服务范围包括：相关软件产品的日常使用答疑、功能操作指导、标准软件缺陷的排查、判定与修复处理。
2. 服务期限起算规则：本协议项下软件许可使用期限、技术支持服务期限，均以双方线下签署的合同约定的生效日期为准，无纸质/电子订单约定的，自用户向服务商足额支付线下许可费用之日起计算。
3. 平台费用独立界定：用户在AWS平台产生的所有云资源消费、平台手续费、增值服务等，均由用户自行承担，由用户与AWS单独结算，服务商不承担任何垫付、减免、赔付责任，该等费用与本协议项下软件许可费、技术服务费相互独立、互不关联。

三、相关软件产品的软件使用许可

1. 相关软件产品受版权法、国际版权条约以及其他相关的知识产权法律、法规和条约的保护。
2. 相关软件产品有关的知识产权和所有权归服务商所有。
3. 在您所购买的服务期内，服务商授予您一项非排他的、不可转让的、限定用户主体、限定使用规模的使用许可。未完成线下合同签署及付费的，用户不享有许可使用权限。

四、费用：

1. 本协议项下服务商收取的费用仅为软件产品许可费、技术支持服务费，全部费用均为线下结算，由用户与服务商单独对账、线下支付，不通过AWS平台结算。
2. AWS平台所有费用（含EC2费、平台服务等）均由用户独立承担，服务商无任何收费、结算、赔付义务，亦不参与用户与AWS之间的费用纠纷及争议处理。
3. 用户未按照线下约定足额、按时支付许可费及服务费的，服务商有权立即终止软件使用许可、暂停一切技术支持服务，且无需承担任何违约责任，同时有权追究用户的侵权使用责任。
4. 服务续费规则：用户续费时，若服务商已调整服务名称、服务规格、许可收费标准，用户同意按照服务商届时有效的最新标准执行；用户不认可新标准的，不得续费，原服务期满后软件许可使用权、技术服务权益自动终止，用户须立即停止使用软件产品。

五、用户的权利义务

1. 用户保证其接受本服务或使用相关软件产品的各项行为均符合国家法律法规的规定，合法真实且不侵害任何第三方的合法权益。
2. 用户应按时足额支付本服务的费用（如有），否则服务商保留随时终止用户使用本服务及相关软件产品的权利，用户应对服务商终止本服务或相关软件产品使用授权而可能造成的损害自行承担全部责任。
3. 用户保证，除且仅除法律明确允许的活动以外，用户不得逆向工程、反编译或反汇编相关软件产品。
4. 用户明确知晓并自愿认可：
 - （1）受现有技术条件限制，软件产品存在合理技术瑕疵、兼容问题属于正常技术范畴，服务商将持续优化迭代，但不承诺软件绝对无缺陷、无条件适配所有用户业务场景，不保证完全匹配用户预期效果；
 - （2）因用户违规使用、未合规付费、私自篡改软件、AWS云资源故障、用户自身操作失误、第三方原因导致的任何损失，由用户自行承担；
5. 用户负责自行维护AWS云环境的安全、稳定运行，负责云资源的配置、运维、备份，服务商不承担AWS平台环境运维、故障修复、资源保障等责任。

六、服务商的权利义务

1. 服务商保证合法拥有本软件产品的著作权、知识产权及对外许可、服务的权利，软件版权权属清晰、无争议。
2. 服务商保证所提供的软件产品及技术服务，不会侵害任何第三方知识产权及合法权益；若因服务商产品本身权属问题导致用户遭受第三方侵权追责、诉讼、行政调查的，由服务商全权承担法律责任及全部赔偿后果。
3. 服务商针对已线下足额付费的用户，通过电话、在线客服、远程协助等方式提供协议约定的技术支持服务，服务标准以双方线下约定及服务商公开服务规范为准。
4. 服务商承诺正式交付的软件产品不含蓄意破坏、窃取数据、干扰系统的病毒、木马、蠕虫、后门、漏洞、恶意程序等有害内容，不会主动损害用户系统安全。
5. 责任限制：在法律允许的最大范围内，服务商不对下列损失承担赔偿责任：用户间接损失、意外损失、经营损失、利润损失、数据丢失、营业中断、系统瘫痪、商业信息遗失、隐私泄露等非直接损失；因AWS平台故障、云资源异常、第三方服务问题、用户自身操作违规导致的一切损失，服务商均不承担责任，即使服务商事前知晓该等损失发生的可能性亦不例外。

七、用户数据的使用和披露

1. 为服务用户的目的，服务商可能通过使用用户数据，向用户提供服务，包括但不限于向用户发出产品和服务信息。
2. 未经用户许可，服务商不会擅自披露用户数据。但在下述情况下，用户数据将部分或全部被披露：
 - （1）经用户同意，向第三方披露；
 - （2）根据法律的有关规定，或者行政或司法机构的要求，向第三方或者行政、司法机构披露；
 - （3）如果用户出现违反中国有关法律法规的情况，需要向第三方披露；
 - （4）为提供用户所要求的软件或服务，而必须和第三方分享用户数据。

八、期限与终止

1. 本服务的期限，以您购买的服务周期为准。

2. 出现下列情况之一的，服务商有权终止继续提供本服务及相关软件产品授权，而无需承担任何责任：

- (1) 用户购买的本服务已到期且未续费的；
- (2) 用户未按时足额支付线下许可费、服务费的；
- (3) 用户严重违反本协议知识产权、使用规范等条款，经服务商书面通知整改后，逾期仍未纠正的；
- (4) 用户违规转让、共享许可，破解、篡改软件产品的。

九、协议修改

1. 服务商可根据产品迭代、平台规则、法律法规更新调整本协议条款，修改后的协议将通过AWS平台产品页面公示，公示后即时生效。。
2. 如果用户不同意服务商对本协议相关条款所做的修改，用户有权停止使用相关软件产品及本服务。此等情况下，服务商应向用户退回剩余期间费用（如有），并在终止服务前给予用户一定的合理期限，进行数据备份、下载、保存、迁移及其他必要工作。如用户继续使用相关软件产品或本服务，则视为用户接受服务商对本协议相关条款所做的修改。

十、法律及争议解决

1. 本协议的订立、执行和解释及争议的解决均应适用中华人民共和国法律。
2. 因双方就本协议的签订、履行或解释发生争议，双方应努力友好协商解决。如协商不成，任何一方均应向服务商所在地人民法院起诉。

十一、附则

1. 如本协议的任何条款被视作无效或无法执行，则上述条款可被分离，其余部分则仍具有法律效力。
2. 本协议的标题仅为方便阅读所设，非对条款的定义、限制、解释或描述其范围或界限。
3. 服务商可根据其自身运营状况，在提前30个工作日通知用户的前提下，将其在本协议项下的权利义务全部转让给第三方，而无需获得用户的事先同意。服务商之受让人受本协议约束，服务商与其受让人对本协议的履行承担连带责任。
4. 服务商与用户双方线下签署的合同、补充协议内容与本协议不一致的，以双方线下书面约定为准；无线下特殊约定的，以本协议条款为准。