

## 服务协议

欢迎您使用灵雀云全栈云原生开放平台技术支持服务。

本最终用户服务协议（“本协议”）是您（“用户”）和北京凌云雀科技有限公司（“服务商”）之间，就服务商为您提供灵雀云全栈云原生开放平台（“相关软件产品”）技术支持服务（“本服务”），所达成的合法协议。

### 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：用户可以通过软件下载、专业服务，或其他方式接受本服务或使用相关软件产品。服务商会在相应环节提供本协议的在线版本供用户阅读。一旦用户以前述任何一种方式使用或接受本服务或相关软件产品，即表示用户已同意接受本协议中的所有条款。如果用户不接受本协议中的条款，请不要使用相关软件产品或本服务。

### 二、定义

1. 灵雀云全栈云原生开放平台技术支持服务是指供应商按本协议及相关的销售协议等约定，在服务期间内，向您提供相关软件产品的技术支持服务，包括：

1.1 服务期内，提供相关软件产品的所有版本更新包及更新文档

1.2 响应您的支持请求，并提供远程支持，范围包括：1) 相关软件产品的使用答疑； 2) 相关软件产品标准软件的缺陷判断和处理。其中，支持请求不限次数。

1.3 提供相关软件产品问题处理过程中必要的现场支持，包括现场技术判定和处理。现场技术支持次数每半年2次，每次不超过1天。现场技术支持额度不可提前预支，任何一个半年内现场技术支持的额度未使用者，也不累积至后续期间。如果服务商的现场技术支持最终认定引发该现场支持要求的问题属相关软件产品缺陷导致，该次现场技术支持成本和费用由服务商承担，不扣减您按照本协议约定应享有的现场技术支持次数。

2. 除非另有书面约定，首次使用相关软件产品者，服务期间自服务商通过邮件或其他方式向您或最终客户提供授权码之日起开始计算；续约用户自上次服务期间截止日后第一天开始计算。本服务服务期间一旦开始计时即连续计算。

### 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、在购买的本服务同等用户数量范围内的相关软件产品的使用许可。您不得转售或以其他方式转让本使用许可权利。

4. 根据本协议的约定，在您所购买的服务期内，您可享受相关软件产品所有更新版本在购买的本服务同等用户数量范围内的使用权而无需另行支付额外的授权使用费。如您需要灵雀云提供升级服务，可另行购买适当数量的补充服务。

### 四、费用：

1. 用户使用本服务或相关软件产品，须按照本服务的价格体系、支付所有费用。服务商保留在用户未按照约定支付全部费用之前不向用户提供服务或|或技术支持，或者终止服务和|或技术支持的权利。

2. 用户如对本服务进行续费时，本服务的名称、规格或价格已经调整的，用户同意按照届时有效的新的服务的名称、规格或价格履行；用户不同意新的服务的名称、规格或价格的，可不进行续费，本服务到期后自动终止，相关软件产品的软件使用许可也同时终止。

## 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. 用户理解并同意，
  - (1) 因现有技术限制，服务商提供的相关软件产品软件可能存在瑕疵，并不能保证在任何情况下都能正常执行或达到用户所期望的结果。
  - (2) 因用户使用本服务或相关软件产品所致的任何损害，用户同意服务商的最高赔偿限额为50000元。

## 六、服务商的权利义务

1. 服务商保证，其有合法权利向用户提供相关软件产品的使用许可，并保证其版权的合法性。
2. 服务商承诺，其向用户提供相关软件产品及本服务之行为未对任何第三方合法权益，包括但不限于第三方知识产权构成侵害。如其行为导致用户遭受任何第三方提起的法律诉讼或行政程序（“侵权指控”），服务商承担其法律责任及后果。
3. 服务商按照用户购买的服务内容，通过电话、在线客服等方式，向用户提供技术支持。具体参见各服务项目服务范围及服务标准。
4. 服务商承诺，其向用户提供的软件中不含有：
  - (1) 蓄意毁坏、恶意干扰、秘密地截取或侵占任何系统、数据或个人资料的任何病毒、伪装破坏程序、电脑蠕虫、定时程序炸弹或其他电脑程序；
  - (2) 任何已知的漏洞、后门、恶意软件；
  - (3) 其他可能对用户的系统安全造成损害的不安全内容。
5. 责任限制：在适用法律所允许的最大范围内，服务商不会对因使用或不能使用本服务或相关软件产品所引起的或有关的任何间接的、意外的、直接的、特殊的、惩罚性的或其它任何损害（包括但不限于因人身伤害或财产损失而造成的损害，因利润损失、数据损失、营业中断、计算机瘫痪或故障、商业信息的遗失而造成的损害，因未能履行包括诚信或相当注意在内的任何责任致使隐私泄露而造成的损害，因疏忽而造成的损害，或因任何金钱上的损失或任何其它损失而造成的损害）承担赔偿责任，即使服务商事先被告知该损害发生的可能性。

## 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) 用户严重违反本协议项下条款的约定，且自服务商通知其纠正后仍未纠正的。

#### 九、协议修改

1. 如果本协议的任何内容发生变动，服务商应通过适当方式向用户提示修改内容。

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，任何一方均应向被告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。