

思科通用云协议

本通用云协议（以下称“本协议”）是您与思科系统公司（Cisco Systems, Inc.）（或其关联方）之间的协议，其中规定了您从思科或批准来源购买思科云服务的条款与条件。本协议包括：

- (i) www.cisco.com/go/cloudterms 上适用的方案描述中列出的条款与条件；
- (ii) 本协议所述条款；
- (iii) 您与思科之间的适用协议（如果您直接从思科购买了云服务）。

在各条款发生冲突时，优先顺序如上。大写术语的定义如附录 1 中所述。

点击“接受”，提交涉及本协议的思科云服务的订单，或使用云服务，即表示您同意本协议的条款。如果您代表一家公司或其他法律实体签署了本协议，则代表您有权要求此种实体及其关联方遵守本通用云协议。在此情况下，所指的“您”也应包括此种实体及其关联方。如果您没有此类权限，或者您不同意本协议，请不要点击任何接受按钮，也不要使用云服务。**如果您已经支付使用云服务的费用，但不同意本协议，您可以终止您对云服务的访问。如果您在初次购买后三十（30）天内终止了您的云服务访问，您将获得全额退款。**

1. 使用范围。思科将根据适用的方案描述和订单向您提供云服务。根据方案描述，您仅可将云服务用于内部业务。在注册和/或使用某些云服务时，您可能需要安装软件（以下称“软件”）或提供其他信息。您可以在使用云服务的合理范围内使用软件，但仅可在云服务的授权使用期限内使用此种软件。此种软件是根据思科的最终用户许可协议（以下称“[EULA](#)”）许可给您使用。思科保留本协议或 EULA 未明确授予的云服务和软件项下的所有权利。

2. 费用和付款

a. 费用：云服务的费用如适用的订单或方案描述所述，此种费用可能包括保险费和费用。思科接受订单可能需要执行信用审批流程。除非上文规定另有规定，根据本协议应付给思科的所有费用均不可取消，且已支付的金额不可退还。

b. 从批准来源购买：云服务的费用和付款条件载于您与批准来源签订的商业协议中。

c. 直接从思科购买：对于直接从思科购买的云服务，您同意思科可以根据您选择的初始期限和任何续约期限的结算频率，按适用的方案描述、订单和/或订购工具所述，从您的信用卡中扣费，或提前向您开具到期费用的发票。思科可能会向第三方提供您的信用卡信息和相关个人数据，以用于付款处理和防止欺诈。除非另有约定，否则，您需在发票日期三十（30）天内支付与云服务相关的费用。逾期未付费用将自到期之日起至付款之日止，以每年百分之十（10%）或法律允许的最高利率（以两者之较低者为准）计算利息。您将支付任何政府机构就您所购买的云服务征收的所有销售税、增值税、一般标准税以及类似税款、税收、税费或费用。如果因预扣税致使思科无法收到发票规定的款项，思科将提高任何发票中云服务的价格。如果您的付款逾期三十（30）天或以上，或者在您授权思科从您的信用卡中扣费的情况下，款项超过十（10）天未到账，则思科将可自行决定在提前十（10）天向您发送书面通知后，在不限制思科的其他权利和补救措施的情况下，暂停或终止您的云服务，直到您付清全部款项。如果您对发票提出异议，您必须在发票日期后十五（15）天内书面通知思科，并书面解释异议的详细情况。思科将真诚与您合作，以解决纠纷。如果思科未能在三十（30）天内解决争议，思科可以在给予您额外十（10）天的提前书面通知后，自行决定暂停或终止云服务。

3. 您的义务

a. AUP：您必须遵守 [思科云服务可接受使用政策](#)（以下称“AUP”）。思科可能会调查与 AUP 相关的投诉或涉嫌违反 AUP 的行为。如果思科可以合理地确定存在违规行为，思科可能会采取措施纠正违规行为，包括删除客户数据或限制、暂停或终止您对云服务的访问。如果思科合理地认为此种违规行为将使思科承担民事、监管或刑事责任，思科可能会立即采取行动，而无需事先通知您。您同意就思科因您或您用户违反 AUP 产生的任何索赔、责任、损害赔偿和费用（包括律师费），向思科提供赔偿、辩护，并使思科免受损害。

b. 使用云服务：您需要对您的客户数据负责。思科不保证且无法控制用户通过云服务提交的内容。您需对您的帐户信息、密码或其他登录凭据负责。您同意采取合理的方法来保护您的凭据，并且您将立即通知思科您已知的任何未经授权访问您帐户的行为。您提供的所有注册信息均准确，且您将保持此种信息系最新信息。您不得销售、转售、重构、分发、租借或出租云服务，包括将云服务包含在外包或服务机构的产品中，或将云服务商业化。

4. 更改云服务。思科可以增强和/或更改云服务的功能，只要不大幅损害云服务的核心功能。

5. 隐私和数据保护

a. 客户数据：思科将根据本协议以及思科的 [隐私声明](#)（包括方案说明中任何适用的补充隐私条款）使用客户数据和个人数据。在适用法律允许的情况下，思科可能在美国或收集来源国以外的其他国家/地区处理、转移、复制、备份和存储客户数据和个人数据。您有责任提供任何必要的通知，并从您的用户获得任何必要的同意，以处理和转移个人数据（包括国际转移）。如果此协议终止或到期，思科将在终止日期后三十（30）天内向您提供客户数据。

b. 遥测数据：思科可能会收集与您使用云服务相关的遥测数据，以便维护、改进或分析云服务。您承认思科可以自由使用任何未标出您或您任何用户的非个人遥测数据。

c. 国际数据转移：思科不得将个人数据转移到特定管辖区域以外，除非在适用法律允许的范围内，并且思科应遵守允许进行此种转移的安全、隐私和其他法律要求。

如果思科代表客户在欧洲经济区处理个人数据，思科应以符合隐私保护原则（如果此种原则对思科处理此种数据适用）的方式（参见 www.commerce.gov/privacyshield）进行处理。如果思科无法提供此种原则要求的同等保护水平，思科应立即（在 48 小时内）通知客户并停止处理。任何不遵守此种原则的行为均应被视为严重违反本协议。在此情况下，客户有权立即终止本协议，且不受处罚。

6. 保密。接收保密信息的一方（以下称“接收方”）将以保护其自身的保密信息同等的谨慎程度（但在任何情况下均不得低于合理的谨慎程度）：(i) 保护并且不向第三方披露任何保密信息；(ii) 仅将保密信息披露给需要知道且履行基本类似的保密义务的个人；以及 (iii) 不将保密信息用于履行本协议规定义务以外的任何其他目的。接收方的保密义务不适用于以下信息：(i) 在披露方披露之前，接收方合法持有的信

息；(ii) 非因违法本协议而为公众所知的信息；(iii) 由接收方从无需承担保密义务的第三方合法获得的信息；或者 (iv) 由接收方独立开发的信息。接收方可以在法律或法规要求的范围内披露保密信息。

7. 所有权

a. 客户数据：您保留您客户数据的所有权利、所有权和权益。您授予思科全球性的、免许可费的、可再授权的许可证，允许思科按照合理要求使用、修改、复制、公开展示、公开执行和分发客户数据，以提供云服务。您声明您有权授予本条所述的许可。思科可以免费使用和利用您提供的有关云服务的任何反馈，而无需支付任何费用。

b. 思科资料：思科或其许可人保留对云服务及其基础技术、软件和相关文档（以下称“资料”）所有知识产权的所有权。该所有权可以延伸到材料的所有副本及任何部分，以及材料的所有改进、增强、修改版本和衍生作品。您仅可根据本协议的条款将材料作为云服务的一部分用于您的内部业务运营。您同意此有限权利并非资料的控制权或所有权的转让。您使用资料的权利仅限于本协议、软件和随附文档以及 EULA 中明确授予的权利。

8. 保证。除非适用的方案描述中另有规定，思科保证，云服务将实质上符合适用的方案描述。对于思科违反保证条款，您将获得的唯一补救措施是由思科选择修复或更换云服务，或将云服务未实质上遵守方案描述期间的费用退还给付款实体。在发生此种违约时，您必须立即通知思科，以获得任何上述补救措施。**除非本第 8 条明确说明，在适用法律允许的范围内，思科：(a) 明确拒绝提供任何明示或暗示的保证和条件，包括但不限于与适销性、适用于特定目的或不侵权相关的任何保证、条件或其他隐含条款；以及 (b) 不作以下保证或声明：(i) 云服务将不中断、完全安全、无故障、或无病毒；或(ii) 云服务将满足您的业务要求或与您的现有系统配套运行。**

9. 赔偿。

a. 思科的赔偿义务：就您使用云服务而遭受的直接侵犯第三方专利或版权的指控，思科将就此种第三方索赔向您提供辩护。思科将向您赔偿管辖法院最终判定您应承担的损害赔偿（特此明确排除因您故意侵权造成的任何附加或额外损害赔偿），或者思科同意的和解金额。如果索赔是因以下原因产生：**(a) 您违反本协议；(b) 对云服务的修改或使用超出适用的方案说明范围；(c) 将云服务与非思科提供的产品、软件、服务或业务流程联合操作或使用；(d) 思科遵守了您或代表您的第三方提供的任何设计、规格、要求或说明；(e) 您使用了过期或不支持的云服务版本；(f) 您的客户数据；(g) 使用了云服务的试用版或测试版；或者 (h) 您根据云服务提供的服务，则思科在本第 9 条项下的保证将不适用。**如果遭受或可能遭受索赔，思科可以自行选择：**(i) 确保您根据本协议条款继续使用云服务的权利；或者 (ii) 在不大幅损害云服务功能性的情况下替换或修改云服务，以使其不侵权。**如果上述方案均不可行，思科可以书面通知您终止云服务，并将您（或相关的批准来源）最初向思科支付的云服务款项根据云服务的剩余期限按比例退还给您（或相关的批准来源）。

b. 您的赔偿义务：如果因为：**(a) 您违反本协议或违反适用法律使用云服务；(b) 您的客户数据或将客户数据与其他应用、内容或程序联合使用；(c) 思科遵守了您或代表您的第三方提供的任何设计、规格、要求或说明；以及 (d) 您与您的用户之间发生争议，致使思科及思科的关联方，及其各自的管理人员、董事、员工、承包商和代理（以下称“思科受赔偿人”）遭受任何第三方索赔，客户应向思科受赔偿人提供辩护，并向适用的思科受赔偿人提供因此种索赔被最终判定的所有损害赔偿（或您提出的和解金额）。**

c. 赔偿程序：遭受第三方索赔的一方将：**(a) 及时将索赔书面通知另一方（但是，未能及时发出会影响赔偿方的通知应免除赔偿方在本第 9 条项下之义务，且未能及时提供此种通知应免除赔偿方向另一方赔偿其在通知之前产生的律师费的义务）；以及 (b) 在索赔辩护中充分合作，并可自费参与索赔的辩护。必须进行索赔辩护的一方可以全权处理辩护并解决索赔；但是，任何索赔的解决不得包括要求遭受索赔的一方履行财务或特定义务或承担任何责任。本条及第 10 条规定了双方有关知识产权侵权索赔的全部义务，以及您将获得的唯一补救措施。**

10. 责任限制。就与本协议或您的订单或云服务相关的，或由此产生的索赔，思科、思科的关联方及其各自的管理人员、董事、员工、代理、供应商和许可方共同对您承担的所有责任应不超过致使您遭受最近一次索赔的事件之前十二（12）个月内您支付给思科的云服务费。此责任限制可以累积，而不只是单个事件中的责任。任何一方在任何情况下均不对以下损害负责：**(a) 间接、偶发、示范性、特殊或后果性损害；或者 (b) 数据丢失或受损，或者业务中断或损失；或者 (c) 收入、利润、商誉或预期销量或收益损失，无论是在何种法律原理下，无论此种损害是否因使用或无法使用云服务或其他产品引起，即使任何一方方已被告知此种损害的可能性。此责任限制对于与保证、合同、侵权（包括疏失）或其他事项相关的索赔均适用，即使任何一方方已被告知此种损害的可能性。本协议任何内容均不限制或排除适用法律规定不得限制或排除的责任。**

11. 评估云服务。

a. 测试版：思科可能会邀请您试用测试版的云服务。您可能需要同意测试版云服务的附加条款。测试版云服务用于评估和反馈，不能在生产环境中使用。您了解，测试版云服务一般不会发布，因此不受支持，且测试版云服务可能包含错误、差错以及其他问题。您是“按原样”接受测试版云服务，而没有任何形式的保证。思科不负责与您使用测试版云服务相关的任何问题。测试版云服务可能永远不可用，且思科可以随时基于任何原因自行终止测试版云服务，并删除任何客户数据或测试版云服务上的数据，而不对您承担任何责任。

b. 试用版：思科可能会授予您对云服务的试用权，但您需遵守附加条款。试用期将在三十（30）天后或思科另行书面说明的期限后（以较晚者为准）到期。试用版云服务也是“按原样”提供，不含任何支持或者任何明示或默示的保证或任何形式的赔偿。在试用期内或试用期期满后，思科可以停用或删除您的帐户和任何相关数据、信息和文件，且可出于任何原因禁止对任何此种数据、信息和文件的进一步访问。

12. 支持服务。思科提供基本的云服务支持，以及更高级别的额外付费支持。

13. 期限和终止。本协议自您提交第一份订单之日起生效。您可以出于任何原因在您的所有订单到期或终止时向思科发送书面终止通知后终止本协议。如果一方实质性违反本协议，并且在收到违约的书面通知后 30 天内未予以补救（在违反 AUP 的情况下，思科立即暂停或终止云服务的权利不受影响），则另一方可以终止本协议以及任何受影响的订单。

思科保留在 <http://www.cisco.com/c/en/us/products/eos-eol-listing.html> 上发布的销售通告结束三（3）年后终止云服务使用期限(EOL)的权利。如果您预付了云服务使用期限的费用，思科将尽商业上的合理努力将为您转移到基本类似的云服务。如果思科没有基本类似的云服务，则思科将自云服务最后可用之日起，记录您预付的云服务费用的未使用部分。此种记录的未使用费用可在未来购买思科产品时使用。

订单的期限自云服务可供您使用之日起开始，在订单指定的期限内持续有效（以下称“初始期限”）。除非另经适用法律禁止，否则，初始期限将在订单中您选择的续约期限内（以下称“续约期限”）自动延续，除非：**(a) 任何一方在当前的期限期满至少三十（30）天前书面通知另一方，告知对方不再续订云服务；或者 (b) 您在初次购买时在订单上选择不续订云服务。如果有任何费用变动，思科将在续订之前合理通知您。如果您同意费用变更，则您无需采取任何措施，新的费用水平将在之后的续约期限内适用。如果本协议因任何原因终止，您将支付截至终止生效日期前所提供的云服务的费用。**

以下条款将在本协议到期或终止后继续有效：(i) 第 2 条以及订单中的任何付款规定；以及 (ii) 第 3-8、9、10、15 和 16(b) 条。在本协议终止或到期后，您必须停止对云服务的任何进一步使用，并销毁您控制的任何软件副本。

14. 转让和分包。思科可以在未经您同意的情况下转让思科在本协议项下的任何权利或义务。思科可以将云服务的履行分包给第三方。任何此种分包均不会免除思科在本协议项下的任何义务。未经思科事先书面同意，您不得转让本协议。

15. 适用法律和管辖权。附录 2 列示了本协议的适用法律（任何法律冲突条款除外），并根据订购实体的主要营业地点，规定对因本协议产生的索赔享有专属管辖权的法院。

16. 其他

- a. 任何一方均不对因不可抗力事件导致未能履行协议义务而对另一方承担责任，付款义务除外。
- b. 云服务、软件以及任何其他相关技术可能受到地方和域外的出口管制法律法规约束。双方均应遵守关于云服务、软件和相关技术的使用、出口、再出口及转让的法律法规，并将获得所有必要的地方和域外授权、许可或特许。本条款项下遵守出口管制法律法规的义务在本协议到期或终止后仍然有效。
- c. 您将遵守与您接收和使用云服务相关的所有适用法律和法规。您必须确保您有权在您所在的管辖区域使用云服务的所有功能。云服务可能并不在所有的国家/地区提供，也可能在任何特定位置无法使用。思科可以修改或停止云服务的功能，以使其符合适用的法律法规。在向您提供云服务时，思科将遵守所有的适用法律。
- d. 思科可以更新本协议的条款，此种更新条款仅适用于更新后下达的订单。思科将发布更新的条款或以其他方式通知您。您在更新条款发布之后续订云服务或购买额外的云服务，即表示您同意此种条款。对本协议的任何其他修改必须经双方相互书面约定。
- e. 思科可以通过电子邮件、普通邮件和/或在 Cisco.com 网站或作为云服务的一部分使用的任何其他网站上发布通知。给思科的通知应寄送到美国加利福尼亚州圣何塞市塔斯曼大道 170 号思科系统公司法律顾问办公室，邮编 95134（Cisco Systems, Office of General Counsel, 170 W Tasman Drive, San Jose, CA 95134），除非本协议、适用的方案描述或订单特别规定了其他通知方式。
- f. 未能行使本协议项下任何权利不得视为放弃该权利。如果本协议的任何条款无法执行，其余条款应不受影响。
- g. 本协议构成双方就云服务事项达成的完整协议，并取代双方之前或同期关于该事项的所有书面或口头通信、谅解或协议。对本协议的任何修改需由双方书面约定后生效。各方同意，如果本协议的英文版本与任何翻译成其他语言的版本之间发生冲突时，应以英文版本内容为准。

附录 1：协议定义

“**关联方**”系指控制或受控于思科当中任何一方的任何实体。“**控制**”系指该实体：(a) 直接或间接持有思科当中任何一方 50% 以上；或者 (b) 能通过任何合法手段（例如通过规定控制权的合同）引导思科当中任何一方的事务。

“**授权来源**”系指思科的授权经销商、分销商或系统集成商。

“**思科**”“**我们**”“**我们的**”或“**我方**”系指思科系统公司（Cisco Systems, Inc.）或其适用的关联方（包括但不限于 Cisco WebEx LLC）。

“**云服务**”系指您通过订单购买的适用方案描述中所述的思科托管软件服务产品，此种服务产品受本协议约束。特此明确排除任何软件。

“**保密信息**”系指在披露时明确标记为保密的披露方的非公开机密或专有信息。

“**客户数据**”系指您或您的任何代表在使用云服务时向思科提供或转让的所有信息、软件、数据和资料。客户数据不包括遥测数据。

“**不可抗力事件**”系指超出受影响方合理控制范围的任何事件，包括（但不限于）事故、恶劣气候、天灾、任何政府机构行为、流行病、瘟疫、恐怖主义行动、互联网或其任何部分稳定性或可用性。

“**方案描述**”系指适用的云服务的描述（位于[此处](#)），所有此种描述均纳入本协议。

“**订单**”系指说明拟提供云服务的期限、类型、数量和相关费用的订购文件（包括网页或其他电子形式）。

“**个人数据**”的定义与思科[隐私声明](#)中的个人信息的含义一致。

“**政策**”系指思科的[隐私声明](#)、[可接受使用政策](#)以及对您资料或个人信息的使用作出规定的任何其他政策。

“**遥测数据**”系指通过使用和操作产品和/或服务由设备和记录系统生成的信息。

“**期限**”系指您可以如本协议或订单所述使用云服务的时间期限。

附录 2：适用法律、管辖法院

国家或地区	适用法律	管辖权和管辖法院
美国、拉丁美洲或加勒比海地区	美国加利福尼亚州法律	加州北区联邦地方法院或加利福尼亚州圣克拉拉县高级法院
加拿大	加拿大安大略省法律	加拿大安大略省法院
欧洲（意大利除外）、中东、非洲、亚洲或大洋洲（澳大利亚除外）	英国法律	英国法院
日本	日本法律	日本东京地方法院
澳大利亚	新南威尔士州法律	新南威尔士州州立和联邦法院
意大利	意大利法律	米兰法院
中国	中华人民共和国法律	香港国际仲裁中心
其他国家或地区	美国加利福尼亚州法律	加州州立和联邦法院

*如果管辖法律是英格兰法律，则非本协议缔约方的人无权依据 1999 年《合同（第三方权利）法案》执行本协议的任何条款，也不得从中受益。

无论上述管辖法律如何规定，任何一方均可就任何涉嫌违反其知识产权或所有权的行为向适当的管辖法院寻求临时禁令救济。

思科及思科标识系思科和/或其关联方在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。查看思科商标列表，请访问以下链接：www.cisco.com/go/trademarks。所述第三方商标系其各自所有者之财产。使用合作伙伴一词并不意味着思科与任何其他公司之间存在合作关系。（1110R）