

서비스 계약 조건 및 제한

일루미나 (Illumina)의 서비스 계약은 이하에 명시된 약정, 조건 및 제한을 따릅니다.

1. 정의. "대상 하드웨어"란 본 계약에 따라 구매자가 구매한 서비스계약의 적용을 받는 하드웨어의 해당 부분을 의미합니다.

"**현행 사양**"이란 본 계약에 따라 구매된 서비스계약에 명시된 대상 하드웨어에 적용되는 판매자의 대상 하드웨어에 대한 서면 사양을 의미합니다. 단, 구매한 서비스 계약이 대상 하드웨어가 최초 사양이 아닌 현행 사양에 부합한다고 정하고 있는 경우에 한합니다.

"**구매자**"는 판매자로부터 서비스 계약을 취득한 개인 또는 법인을 의미합니다.

"**문서**"란 대상 하드웨어가 판매자로부터 선적된 일자에 유효하게 적용되는 대상 하드웨어에 대한 판매자 설명서, 패키지 삽입지 및 그와 유사한 문서를 의미합니다.

'문서'는 선적 시 대상 하드웨어와 함께 제공되거나 (웹사이트 참조 안내 포함) 판매자가 전자방식으로 제공할 수 있습니다.

"**EULA**"는 소프트웨어에 대한 최종 사용자 라이선스 계약을 의미합니다.

"**시설**"이란 대상 하드웨어가 위치한 물리적으로 실재하는 주소를 의미합니다.

"**하드웨어**"란 판매자가 상표를 붙인 기기, 보조품 또는 주변기기를 의미합니다.

"**최초 사양**"은 대상 하드웨어가 판매자로부터 선적된 일자에 유효하게 적용되는 대상 하드웨어에 대한 판매자의 서면 사양을 의미합니다.

"**최초 조건**"은 대상 하드웨어가 판매자로부터 선적된 일자에 유효하게 적용되는 대상 하드웨어, 그 구성 요소 및 소프트웨어의 구매자에 의한 구매 및 사용에 관한 조건들을 명시한 판매자의 제시 조건들을 의미합니다.

"**제시가격**"이란 서비스 계약에 관하여 판매자가 구매자에게 제공하는 서면 제시 가격을 의미합니다.

"**판매자**"는 본 계약에 따른 서비스 계약을 판매하는 법인을 의미합니다. 판매 법인은 가격제시서, 주문확인서 혹은 유사한 전달 '문서'에서, 그리고 주문을 판매자의 웹 사이트에서 온라인으로 신청하는 경우 판매자의 웹 사이트에서 그 신원이 표시됩니다..

"**사양**"은 각 해당되는 경우에 따라 현행 사양 또는 최초 사양을 의미합니다. 단, 서비스 계약서에 달리 명시되어 있지 않은 한, 사양은 모든 경우에 최초 사양을 지칭합니다.

"**현장**"은 대상 하드웨어가 포함된 최소의 정의 가능한 공간을 의미합니다.

"**소프트웨어**"는 판매자가 대상 하드웨어와 함께 제공하는 판매자 브랜드 소프트웨어를 의미합니다. 모든 소프트웨어는 판매되지 아니하고 사용 라이선스가 부여되며 소프트웨어의 최종 사용자 라이선스 계약서에 포함된 추가 조건이 적용될 수 있습니다..

"**기간**"은 서비스 계약 기간을 의미합니다.

2. 기간. 모든 서비스 계약의 기간은 판매자가 서면으로 달리 동의하거나 관련 가격

제시서에 달리 명시한 바 없는 한, 12 개월로 합니다.

3. 회답 기간 및 현장 지원. 판매자는 서비스 계약서에 명시된 기간 내에 구매자의 서비스 요청에 회답하기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 기울여야 합니다. 모든 서비스 요청은 판매자의 고객 지원 조직 ("구매자 솔루션")을 통해 이루어져야 합니다. 구매자 솔루션 연락처 정보는 판매자 웹 사이트를 참조하십시오. 판매자는 전화, 인터넷 또는 이메일을 통한 원격 안내, 구매자에 대한 교체 부품 또는 테스트 장비의 우편 발송, 수리 진행 중 구매자의 구성요소 설비를 대여 장비로 교체하는 작업, 현장 서비스를 위한 서비스 또는 응용 전문 인력의 배치 등을 포함하여 자신의 단독 재량에 따라 서비스 및 지원을 제공할 권리를 보유합니다.

설치 및 예방적 관리 방문 이외에, 판매자는 단독 재량으로 인력 또는 교체 부품 또는 설비를 구매자의 현장으로 보낼 것인지 여부 및 그 시기를 결정해야 합니다. 판매자는 구매자의 지원 요청이 있으면 서비스 계약서에 명시된 평균 회답 기간에 따라 회답해야 합니다. 구매자가 방문에 의해 해결될 수 있는 특정한 필요를 명시하고 구매자가 방문 일정을 위한 합리적인 수용 편의를 마련한 경우, 판매자는 서비스 계약에 명시된 최소 회수의 현장 방문 지원을 제공합니다. 필요가 명시되어 있지 아니하고 상호 동의 할 수 있는 날짜와 시간으로 방문 일정을 정할 수 없는 경우, 판매자는 서비스 계약에 명시된 수보다 더 적은 회수의 방문 서비스를 제공할 수 있습니다.

4. 소프트웨어 지원. 계약 기간 동안, 판매자는 모든 소프트웨어 업데이트 및 적격 소프트웨어 업그레이드가 상업적 배포가 가능하게 된 때에 이들을 제공할 수 있도록 서비스 계약 조건에 따라 상업적으로 합리적인 노력을 기울여야 합니다. 구매자에 의한 모든 소프트웨어, 그 업데이트 및 업그레이드의 사용에 대하여 본 계약, 최초 조건 및 해당 EULA 가 적용됩니다.

5. 하드웨어 지원. 계약 기간 동안, 판매자는 필수적인 하드웨어 업데이트가 배포 가능하게 된 때에 이를 설치하기 위하여 서비스 계약 조건에 따라 상업적으로 합리적인 노력을 기울여야 합니다. 하드웨어 업데이트가 필수 사항인지 여부는 판매자의 단독 재량에 따라 결정됩니다. 판매자는 하드웨어 업데이트가 예방적 관리 방문과 동시에 이루어지도록 일정을 새로 변경해야 합니다. 구매자가 예방적 관리 방문 시 이외의 시간 또는 날짜에 하드웨어 업데이트의 실행을 요청하는 경우, 판매자는 재량에 따라 하드웨어 업데이트 방문과 관련하여 발생하는 비용 및 경비를 구매자에게 청구할 수 있습니다. 모든 업데이트된 하드웨어 및 그 구성 요소와 구매자에 의한 그 사용에 대해서는 본 계약 및 최초 조건이 적용됩니다.

6. 하드웨어 수리. 판매자는 구매자가 보고한 후 판매자의 구매자 솔루션 담당자가 작동 불능으로 간주하는 대상 하드웨어를 수리하기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 기울여야 합니다. 본 계약에 따른 판매자의 유일한 의무는 서비스 계약 조건에 따라 부품 및 인력을 제공하는 것이며, 최초에 판매자가 구매자에게 제공한 판매자 브랜드 부품의 수리 혹은 교체에 한정됩니다. 모든 수리 또는 교체된 품목 및 그러한 수리되거나 교체된 부품을 포함하는 대상 하드웨어의 구매자에 의한 사용에 대해서는 본 계약 및 최초 조건이 적용됩니다. 명확성을 위해 언급하면, 수리되거나 교체된 품목은 수리일 혹은 교체 품목의 설치일로부터 90 일 동안 사양에 부합하여 작동할 것이 보증됩니다.

7. 문서 업데이트. 판매자는 '문서'의 업데이트가 배포 가능해진 때에 '문서' 업데이트를 제공하기 위해 서비스 계약 조건에 따라 상업적으로 합리적인 노력을 기울여야 합니다. '문서' 갱신이 필수적인지 여부는 판매자가 단독 재량으로 결정합니다. '문서' 업데이트 및 구매자에 의한 '문서' 사용에 대하여 본 계약 및 최초 조건이 적용됩니다.

8. 교체 부품. 판매자가 제공한 모든 교체 부품 및 구성요소는 판매자의 재량에 따라 신제품 또는 하자 수리(refurbished)제품으로 처리하며, 교환 방식으로 제공됩니다. 교체를 위해 제거된 모든 하드웨어 또는 구성 요소 또는 기타 부품은 판매자의 소유가 됩니다. 모든 교체 부품 및 구성요소와 이들을 포함하는 대상 하드웨어의 구매자에 의한 사용에 대하여 본 계약 및 최초 조건이 적용됩니다.

9. 대여 하드웨어. 판매자는 서비스 진행 중, 자신의 독자적 재량에 따라 대상 하드웨어 또는 구성 요소를 대체하는 대여 하드웨어 혹은 구성 요소를 구매자에게 제공할 수 있습니다. 판매자는 그러한 대여 하드웨어 또는 구성 요소를 구매자의 현장으로 배송하는데 관련된 모든 비용에 대해 책임을 지며, 이 경우 세금 또는 관세는 구매자의 독자적 책임으로서 제외됩니다. 대여 하드웨어 또는 구성 요소는 신제품인 하드웨어 또는 구성 요소에 적용된 것과 동일한 기준 하에 판매자의 구매자 솔루션에 의해 인증되어야 합니다. 대여 하드웨어 또는 구성 요소는 판매자의 단독 재산으로 존속하며, 판매자가 요청이 있으면 30 일 이내에 반환해야 합니다. 구매자에 의한 대여 하드웨어 또는 구성 요소 사용에 대해서는 그러한 대여 하드웨어 또는 구성 요소에 적용되는 판매자의 현행 판매 조건이 적용됩니다.

10. 예방적 관리 방문. 판매자는 서비스 계약 조건에 따라 예방적 관리 현장 방문을 실시하며, 이에 따라 구매자에게 2 ~ 3 일간의 시스템 중단 시간이 발생할 수 있습니다.

판매자는 구매자와 협력하여 양 당사자가 상호간에 편리하게 이용할 수 있는 예방적 관리 방문 일정을 정해야 합니다. 이러한 모든 예방적 관리 서비스는 판매자가 지정한 서비스 담당자가 제공합니다. 약정된 예방적 관리 방문, 대상 항목의 서비스, 수리 또는 교체 등을 위한 방문 및 서비스 계약에 명시된 바에 따른 애플리케이션 지원 방문 등과 관련된 모든 출장, 노동 및 부품 혹은 목적물의 비용은 해당 서비스 계약에 명시된 가격에 포함됩니다. 예방적 관리 서비스에는 대상 하드웨어의 테스트 및 사양에 부합시키기 위한 조정 작업이 포함됩니다. 구매자가 그러한 서비스 및 중단 시간에 대한 충분한 시간을 제공할 수 없음으로 인하여 본 계약 기간 내 예방적 관리 방문이 배제되는 경우, 판매자는 이를 대체하여 다른 날에 예방적 관리 방문을 제공할 의무가 없습니다. 판매자는 그러한 예방적 관리 방문 중 중단 시간으로 인한 경제적, 결과적, 부수적, 특별 또는 기타 손해나 손실에 대해 그 종류를 막론하고 일체 책임을 지지 않습니다.

11. 구매자의 책임.

- a. 적절한 사용: 대상 하드웨어가 부식 가능한 환경에서, 또는 '문서'에 따르지 않거나 '문서'에 포함되어 있는 판매자의 현장 요건을 포함하는 사양에서 벗어난 상태 또는 방식으로 작동되는 경우 그 성능에 악영향을 줄 수 있으며, 따라서 본 계약에 따른 보증은 제공되지 않습니다. 구매자는 '문서' 및 최초 조건에 따라 안전하고 합리적인 방식으로 대상 하드웨어를 사용할 것에 동의합니다.
- b. 접근: 구매자는 대상 하드웨어로부터 합리적으로 가까운 거리 내에 적절한 작업 공간 및 시설과 함께 대상 하드웨어에 대한 접근 권한을 판매자에게 제공해야 합니다. 또한 판매자가 대상 하드웨어를 서비스하기 위해 합리적으로 필요한 모든 정보와 시설에 대한 접근도 제공되어야 합니다.
- c. 데이터 백업 및 보안: 구매자는 모든 기밀, 독점 및 비밀 정보의 보안뿐만 아니라 분실되거나 변경된 파일, 데이터 또는 프로그램을 재구성하는 절차를 유지 관리 할 책임이 있습니다.
- d. 네트워크 구성: 구매자는 구매자 네트워크 내에서 그러한 시스템 외부에 있는 대상 하드웨어의 모든 구성 요소의 통합과 관련된 모든 컴퓨터 네트워크를 유지 관리할 책임이 있습니다.
- e. 대리인: 판매자의 지정 서비스 인력에 의해 서비스가 수행되는 경우 언제나 구매자 대리인이 현장에 체재해야 합니다.
- f. 독성 / 생물학적 유해 물질: 대상 하드웨어가 독성, 유해 또는 위험 물질의 분석에 사용되는 경우, 구매자는 서면으로 이를 판매자에게 통지해야 합니다. 그러한 대상 하드웨어는 판매자의 오염 제거 절차에 따라 구매자가 오염을 제거해야 하며 구매자는 대상 하드웨어에 관한 서비스가 수행되기 전에 구매자 솔루션에게 완료되고 실행된 오염

제거 인증서를 팩스로 보내야 합니다.

- g. 환경: 구매자는 판매자의 지정된 서비스 직원들이 작업할 수 있는 안전한 환경을 제공할 것에 동의합니다.
- h. 폐기물 처리: 구매자는 대상 하드웨어의 유지 보수 및 서비스 작업으로 인해 발생하는 폐기물을 적절히 처리해야 합니다.
- i. 시설: 구매자는 자신의 현장이 '문서' 또는 사양에 있는 판매자의 현장 요건들에 부합하도록 할 책임이 있습니다. 판매자의 현장 요건들과의 중대한 차이가 대상 하드웨어의 적절한 기능에 영향을 미치는 경우 판매자는 본 계약 및 서비스 계약에 따른 자신의 의무가 면제됩니다.

12. 제외 및 제한. 본 계약의 조건은 대상 하드웨어에 관한 '문서'에 설명된 정상적인 사용 및 작동에서 발생하는 상태에 대한 유지보수 및 수리에 적용됩니다. 판매자는 자신의 합리적인 판단으로 다음과 같은 상태의 대상 하드웨어를 유지 보수하거나 수리할 의무가 없습니다.

- a. 남용, 오용, 방치, 과실, 사고, 부적절한 테스트, 판매자가 승인한 직원이 설치하지 않은 부적절한 설치, 부적절한 보관, 부적절한 취급 또는 판매자가 제공한 지시에 반하는 사용, 또는 어떤 방식으로든 '문서'와 불일치하는 사용.
- b. 판매자가 서면으로 승인하지 않은 대상 하드웨어의 수정으로 인해 수리, 변경, 분해, 재조립 또는 손상된 경우.
- c. 현장의 환경 조건에 의해 손상된 경우.
- d. '문서'에 따라 설치, 작동, 수리 및 유지되지 않았거나 운영자가 해당 '문서'에 명시된 표준 운영 절차 혹은 일상적인 유지 보수를 실행하지 아니함으로 인하여 손상된 경우.
- e. 판매자가 서면으로 명시적으로 권한을 부여하지 않은 자에 의해 현장에서 옮겨진 경우.
- f. 제 3 자 소프트웨어, 하드웨어 또는 판매자가 사전에 서면으로 승인하지 않은 시약과 함께 사용된 경우.
- g. 생물 안전 등급 3 또는 4 의 용제 ('산업안전보건국'에서 정의한 바에 따라)에 노출된 경우.
- h. 방사능에 노출되어 있고, 면제 수준 이하로 오염이 제거되지 않은 경우.
- i. 본 계약에 명시된 불가항력으로 인해 손상된 경우.

13. 판매자를 대리하여 제 3 자가 제공하는 서비스. 판매자는 본 계약에 따른 서비스 및 지원을 제공할 외부 납품업체를 선택하여 의뢰하거나 계약을 할 수 있는 권리를 보유하고 있습니다. 그러한 납품 업체의 서비스, 지원 및 보증 계약의 조건이 본 계약의 조건과 상충되는 경우, 본 계약의 조건이 우선 적용됩니다. 단, OEM 납품 업체의 이용 약관에

포함된 적용 범위 제외 조항은 계속 유효합니다.

14. 하드웨어 재배치. 대상 하드웨어가 다른 시설로 옮겨질 경우 모든 서비스 계약은 구매자에 대한 통지 의무 없이 즉시 효력으로 자동 해지됩니다. 그러한 해지 시, 구매자가 서비스 계약을 전액 선불한 경우에는 판매자는 서비스 계약 중 미사용 부분과 동일한 금액을 판매자가 보유하는 구매자의 계정에 잔액으로 적립합니다. 판매자가 구매자를 위하여 대상 하드웨어를 옮긴 경우에는 판매자와 구매자는 새로운 시설에서 그러한 대상 하드웨어에 대한 새로운 서비스 계약을 체결해야 합니다.

15. 하드웨어의 반출. 구매자는 판매자 측 임원의 명시적 서면 승인 없이 판매자가 최초로 선적 배송한 국가의 외부로 대상 하드웨어를 옮기거나 이전하지 않을 것에 동의합니다.

16. 재인증 요건. 기존 서비스 계약에 속하지 않는 하드웨어는 판매자가 하드웨어 및 그 보조 설비들을 검사하고 구매자에게 해당 하드웨어가 서비스 계약 대상이 된다는 사실을 서면으로 통지한 경우에 한하여 서비스 계약의 대상이 됩니다 ("재인증 요건"). 구매자는 서비스 계약 대상으로 결정되기 전에 하드웨어를 자신의 비용으로 수리해야 할 수도 있음을 인정합니다. 따라서, 판매자는 기존 서비스 계약들이 만료되기 전에 구매자가 이 계약들을 갱신할 것을 권고합니다.

17. 서비스 계약 갱신. 구매자가 서비스 계약의 만료 이전에 대상 하드웨어의 한 품목에 관하여 서비스 계약을 갱신하는 경우, 판매자는 재인증 요건들을 면제합니다.

18. 서비스 계약의 조기 해지. 구매자 또는 판매자는 각각 자신의 단독 재량으로 상대방 당사자에게 30 일의 사전 서면 통지를 함으로써 서비스 계약을 조기 해지할 수 있습니다. 그러한 해지 시, 구매자가 서비스 계약을 전액 선불한 경우에는 판매자는 서비스 계약 중 미사용 부분과 동일한 금액을 판매자가 보유하는 구매자의 계정에 잔액으로 적립합니다. 단, 이 경우 그러한 적립은 판매자가 다년 서비스 계약을 구매한 결과, 판매자가 구매자에게 제공한 할인 금액 ("미취득 할인 ")만큼 감소합니다. 구매자의 미취득 할인이 판매자가 본 조항에 의거하여 제공할 적립액을 초과하는 경우, 판매자는 구매자에게 그 차액을 청구할 것이며, 그러한 청구에 대하여 30 일 이내에 지불이 이행되어야 합니다.

19. 양도 불가. 모든 서비스 계약은 대상 하드웨어의 최초 구매자에게 일신 전속적이며 제 3 자에게 이를 이전하거나 양도하지 못합니다.

20. 불가항력. 판매자는 천재지변, 화재, 홍수, 토네이도, 지진, 허리케인, 번개, 정부 조치, 실제 혹은 위협되는 전쟁, 테러, 시민소요 혹은 봉기, 작업거부, 노동력 부족 또는 노동쟁의, 판매자의 납품업체 또는 하도급업체의 인도 불이행 또는 지연, 운송 곤란, 에너지 원자재 또는 장비 부족, 또는 구매자의 과실 혹은 부주의 등을 포함하여 자신의 합리적인 통제를 벗어난 원인에 전적으로 혹은 부분적으로 기인하는 불이행에 대하여 책임지지 않습니다. 그러한 지연이 있는 경우, 인도 일자는 지체로 인하여 상실된 시간과 동등한 기간 동안 연기됩니다.

21. 허가받지 않은 활동. 구매자는 다음과 같은 활동을 하지 아니할 것과 제 3 자에게 그러한 활동을 하도록 허가하지 아니할 것에 동의합니다.

- (i) 대상 하드웨어 혹은 그에 따라 제공되는 품목 (이하, "목적물")의 분해, 역 엔지니어링, 역 컴파일 또는 역 조립,
- (ii) 목적물의 구성 요소를 분리, 추출 혹은 고립하거나 목적물 혹은 그 구성 요소를 '문서'에서 명시적으로 허용하지 않은 방식으로 분석하는 행위, (iii) 목적물의 운용 방식에 접근하거나 이를 파악하고자 하는 시도, (iv) 본 계약에 따라 제공된 소프트웨어 또는 제 3 자 소프트웨어를 제 3 자에게 양도하거나 재실시권을 허여하는 행위. 또한 구매자는 목적물의 내용과 운용 방식이 판매자에게 독점적이며, 목적물에는 판매자의 영업 비밀이 포함되거나 구현되어 있다는 사실에 동의합니다.

22. 책임의 제한. 법률에 의해 허용되는 범위 내에서 어떠한 경우에도 판매자 혹은 그 납품업체는 구매자 혹은 제 3 자에게 책임지지 않습니다. 대상 하드웨어의 판매, 서비스 계약, 본 계약에 따라 제공된 대상하드웨어, 품목 및 서비스의 사용, 본 계약 혹은 조항에 따른 판매자의 실행 등과 관련하여 발생하는 모든 종류의 대체 제품 또는 서비스 조달 비용, 이익, 데이터 또는 사업의 상실, 또는 간접적, 특별, 부수적, 예시적, 결과적 혹은 징벌적 손해 배상 등에 관하여 이러한 비용의 발생이 어떤 책임 이론 (계약, 불법행위 (과실 포함) 이론, 무과실 책임 기타)에 근거하는지 여부와 상관없이 일체의 비용을 구매자 또는 제 3 자에게 배상할 의무가 없습니다.

법이 허용하는 한도 내에서, 본 계약에 따라 제공된 대상 하드웨어, 품목 (그 사용을 포함) 및 판매자의 실행 등과 관련하여 발생하는 본 계약 조항에 따른 구매자 또는 제 3 자에 대한 판매자의 누적 총 책임은 계약, 불법행위 (과실 포함), 무과실 책임 등 어떤 이론에 근거하는지 여부와 상관없이 어떤 경우에도 서비스 계약 및 청구 가능 서비스에 대하여 판매자에게 지불된 금액을 초과하지 못합니다.

23. 보증의 제한. 법률이 허용하는 한도 내에서 본 계약 조항들에 명시된 보증의 적용 하에, 판매자는 대상 하드웨어, 본 계약에 따라 제공된 품목, 서비스 계약 및 본 계약에 따라 제공된 서비스 등에 대하여 상품성, 특정 목적 부합성, 비침해성에 관련되거나 이행, 취급, 사용 혹은 거래 등에서 발생하는 모든 묵시적인 보증을 포함하여 일체의 명시적, 묵시적 또는 법정적 보증을 제공하지 않습니다 (이를 명시적으로 전부 부인합니다).

Service Contract Terms and Limitations

Illumina's Service Contracts are subject to the following terms, conditions, and limitations.

1. Definitions. “**Covered Hardware**” means those portions of the Hardware that are covered by a Service Contract purchased by Purchaser hereunder. “**Current Specifications**” means Seller’s written specifications for the Covered Hardware that apply to such Covered Hardware as provided in the Service Contract that is purchased hereunder, but only if the purchased Service Contract provides that the Covered Hardware will conform to current specifications rather than the Original Specifications. “**Purchaser**” means the person or entity acquiring the Service Contract from Seller. “**Documentation**” means Seller’s user manual, package insert, and similar documentation, for the Covered Hardware in effect on the date that such Covered Hardware shipped from Seller. Documentation may have contained additional terms and conditions that are hereby incorporated herein by reference. Documentation may have been provided (including by reference to a website) with the Covered Hardware at time of shipment or provided electronically from Seller. “**EULA**” means the end user license agreement for Software. “**Facility**” means the physical address where Covered Hardware is located. “**Hardware**” means Seller branded instruments, accessories, or peripherals. “**Original Specifications**” means Seller’s written specifications for the Covered Hardware in effect on the date that such Covered Hardware shipped from Seller. “**Original Terms**” means the Seller terms and conditions of sale in effect on the date the Covered Hardware was shipped from Seller setting forth the terms and conditions of Purchaser’s purchase and use of such Covered Hardware, components thereof, and Software. “**Quotation**” means a written quotation provided by Seller to Purchaser for the Service Contract. “**Seller**” means the entity selling the Service Contract hereunder. The Selling entity is identified on the quotation, order acknowledgment or similar communication, or Seller website if the order is being placed electronically at Seller’s website. “**Specifications**” means the Current Specifications or the Original Specifications, as applicable; provided that, Specifications shall in all cases refer to the Original Specifications unless otherwise set forth in the Service Contract. “**Site**” means the smallest definable room that contains the Covered Hardware. “**Software**” means Seller branded software provided by Seller with the Covered Hardware. All Software is licensed and not sold and may be subject to additional terms found in the Software’s end user license agreement. “**Term**” means the length of the term of the Service Contract.

2. Term. All Service Contracts are for a period of 12 months, unless otherwise agreed to in writing by Seller or as set forth in the relevant Quotation.

3. Response Time and On-site Support. Seller will use commercially reasonable efforts to respond to Purchaser’s requests for service within the time period specified in the Service Contract. All requests for service must be made through Seller’s customer support organization (“**Purchaser Solutions**”). Please refer to Seller’s website for Purchaser Solutions contact information. Seller reserves the right to provide service and support by any method in its sole discretion, including but not limited to, remote instruction via telephone, Internet or email, mailing to Purchaser replacement parts or test equipment, exchanging Purchaser’s component equipment with loaner equipment while repairs are being made, and deploying service or applications personnel for on-site services. Other than installation and preventative maintenance visits, Seller shall determine in its sole discretion whether

and when any personnel or replacement parts or equipment are to be sent to Purchaser’s site. Seller shall respond to Purchaser’s request for support in accordance with the average response time specified in the Service Contract. Seller will provide a minimum number of on-site support visits as specified in the Service Contract if the Purchaser has identified a specific need that can be fulfilled by the visit and if the Purchaser has made reasonable accommodation for scheduling the visit. If no need is identified and the timing of any visit cannot be scheduled at a mutually-agreeable date and time, Seller may provide fewer visits than prescribed in the Service Contract.

4. Software Support. During the Term, Seller shall use commercially reasonable efforts to provide all Software updates and qualified Software upgrades in accordance with the terms of the Service Contract as such materials become commercially available for distribution. Purchaser’s use of all Software, updates, and upgrades of Software shall be subject to this Agreement, the Original Terms, and the applicable EULA.

5. Hardware Support. During the Term, Seller shall use commercially reasonable efforts to install mandatory Hardware updates in accordance with the terms of the Service Contract as such materials become available for distribution. Whether a Hardware update is mandatory shall be determined by Seller in its sole discretion. Seller shall reschedule Hardware updates to coincide with preventive maintenance visits. If Purchaser requests that such Hardware updates occur at a time or date other than during preventive maintenance visits, Seller may, at its sole discretion, charge Purchaser for any costs and expenses incurred in connection with such Hardware update visit. All updated Hardware and components thereof and Purchaser’s use of the same shall be subject to this Agreement and the Original Terms.

6. Hardware Repairs. Seller shall use commercially reasonable efforts to repair Covered Hardware reported by Purchaser and deemed inoperable by Seller’s Purchaser Solutions personnel. Seller’s sole obligation hereunder is to provide parts and labor according to the terms of the Service Contract and is limited to only repair or replacement of Seller branded parts originally provided by Seller to Purchaser. All repaired or replaced items and Purchaser’s use of the Covered Hardware including the repaired or replaced components shall be subject to this Agreement and the Original Terms. For clarity, repaired or replaced items will be warranted to conform to the Specifications for 90 days from the date of installation or repair of such repaired or replaced item.

7. Documentation Updates. Seller shall use commercially reasonable efforts to provide updates to Documentation according to the terms of the Service Contract as they become available for distribution. Whether a Documentation update is mandatory shall be determined by Seller in its sole discretion. All updates to Documentation and Purchaser’s use of the Documentation shall be subject to this Agreement and the Original Terms.

8. Replacement Parts. All replacement parts and components provided by Seller will be new or refurbished, in Seller’s sole discretion, and shall be furnished on an exchange basis. All Hardware or components thereof or other parts removed for replacement shall become the property of Seller. All replaced parts and components and Purchaser’s use of the Covered Hardware including the replaced parts and components shall be subject to this Agreement and the Original Terms. For clarity, repaired or replaced items will be warranted to

conform to the Specifications for 90 days from the date of installation or repair of such repaired or replaced item.

9. Loaner Hardware. Seller may choose to provide, in its sole discretion, loaner hardware or components to Purchaser to substitute for the Covered Hardware or a component thereof, while service is being provided. Seller will be responsible for all costs associated with the shipment of such loaner hardware or components to Purchaser's Site, exclusive of any taxes or duties, which are the sole responsibility of Purchaser. Loaner hardware or components shall be certified by Seller's Purchaser Solutions using the same criteria as used for new hardware or components. Loaner hardware or components shall remain the sole property of Seller, and must be returned within 30 days of Seller's request. Purchaser's use of loaner hardware or components shall be subject to Seller's current terms and conditions of sale that apply to such loaner hardware or component.

10. Preventative Maintenance Visits. Seller will provide a preventative maintenance on-site visit according to the terms of the Service Contract, which may result in two to three days of system down time to Purchaser. Seller shall cooperate with Purchaser to schedule such preventative maintenance visits at a time that is mutually convenient for both parties. All such preventative maintenance services will be provided by Seller designated service personnel. All travel, labor and parts/materials expenses associated with prescribed preventative maintenance visits, visits to service, repair or replace covered items, and applications support visits as provided for in the Service Contract are included in the price set forth for such Service Contract. Preventative maintenance services include testing and adjusting the Covered Hardware to the Specifications. If any preventative maintenance visit within the Term is precluded due to Purchaser's inability to provide a sufficient time period for such services and down time, Seller shall not be obligated to provide a substitute preventative maintenance visit. Seller shall not be liable for any economic, consequential, incidental, special or other damages or losses of any kind resulting from the down time during such preventative maintenance visits.

11. Purchaser Responsibilities.

- a. **Proper Use:** The performance of Covered Hardware when operated in corrosive environments, or in conditions, or in a manner, outside of the Specifications including Seller's site requirements found in the Documentation or not in accordance with its Documentation may have their performance adversely affected, and are therefore not guaranteed hereunder. The Purchaser agrees to use the Covered Hardware in a safe and reasonable manner pursuant to the Documentation and the Original Terms.
- b. **Access:** The Purchaser will provide Seller with access to the Covered Hardware along with adequate working space and facilities within a reasonable distance of the Covered Hardware. Access will also be provided to all information and facilities that are reasonably necessary for Seller to service the Covered Hardware.
- c. **Data Back-up and Security:** The Purchaser is responsible for maintaining a procedure to reconstruct any lost or altered files, data, or programs, as well as for the security of all confidential, proprietary, and classified information.
- d. **Networking:** The Purchaser is responsible for maintaining all computer networking as it relates to the integration of any components of the Covered Hardware outside of such system and within the Purchaser's network.
- e. **Representative:** A representative of Purchaser will be present on-site at all times service is being performed by Seller's designated service personnel.

f. **Toxic/BioHazardous Substances:** The Purchaser will notify Seller in writing if any Covered Hardware is used for analysis of toxic, hazardous or dangerous substances. Such Covered Hardware must be decontaminated by Purchaser in accordance with Seller's decontamination procedures and Purchaser shall fax a completed and executed Decontamination Certificate to Purchaser Solutions before any service may be performed on the Covered Hardware.

g. **Environment:** The Purchaser agrees to provide Seller's designated service personnel with a safe environment for their work.

h. **Disposal of Waste Products:** The Purchaser is responsible for the proper disposal of waste products that result from maintenance and service work on the Covered Hardware.

i. **Facilities:** The Purchaser is responsible for ensuring that the Site will adhere to Seller's site requirements found in the Documentation or Specifications. Any material deviation from Seller's site requirements affecting the proper functioning of the Covered Hardware shall relieve Seller of its obligations under this Agreement, including without limitation, under the Service Contract.

12. Exclusions and Restrictions. The terms of this Agreement cover maintenance and repair for conditions that result from normal use and operation as described in the Documentation for the Covered Hardware. Seller will not be obligated to perform maintenance or repair on any Covered Hardware which, in its reasonable judgment:

- a. Has been subjected to abuse, misuse, neglect, negligence, accident, improper testing, improper installation other than installation performed by Seller authorized personnel, improper storage, improper handling, or use contrary to any instructions issued by Seller or has been used in any manner inconsistent with its Documentation;
- b. Has been repaired, altered, disassembled, reassembled, or damaged as a result of modifications made to the Covered Hardware that were not authorized in writing by Seller;
- c. Has been damaged by environmental conditions at the Site;
- d. Has not been installed, operated, repaired and maintained in accordance with its Documentation or has been damaged due to operators failing to perform standard operating procedures or routine maintenance as prescribed in the applicable Documentation;
- e. Has been moved from the Site by persons not expressly authorized in writing by Seller;
- f. Has been used with any third party software, hardware, or item including, without limitation, reagent which has not been previously approved in writing by Seller;
- g. Has been exposed to Bio-safety Level 3 or 4 agents (as defined by The Occupational Safety and Health Administration);
- h. Has been exposed to radioactivity, and has not been decontaminated to below exempt levels; or
- i. Has been damaged due to an act of Force Majeure as defined herein.

13. Services by Third Parties on Seller' Behalf. Seller reserves the right to retain or contract outside vendors of its choosing to provide service and support hereunder. In any instance where the terms and conditions of such vendor's service, support, and warranty agreement conflicts with the terms and conditions of this Agreement, the terms and conditions of this Agreement shall govern; provided, however that any exclusions on coverage contained in an OEM vendor's terms and conditions shall remain in full force and effect.

14. Relocation of Hardware. All Service Contracts terminate automatically with immediate effect and without the need for notice to Purchaser if Covered Hardware is moved to a different Facility. Upon such termination, Seller will credit Purchaser's account with Seller an

amount equal to the unused portion of the Service Contract; provided that, Purchaser pre-paid for the Service Contract in full. If Seller conducts the move of the Covered Hardware on Purchaser's behalf then Seller and Purchaser will enter into a new Service Contract for such Covered Hardware at the new Facility.

15. Export of Hardware. Purchaser agrees not to move or relocate Covered Hardware outside of the country to which Seller originally shipped it without the expressly written authorization of an officer of Seller.

16. Recertification Requirement. Hardware not under an existing Service Contract is only eligible for a Service Contract if Seller has inspected the Hardware and its ancillary equipment and provided a written notice to Purchaser that the Hardware is eligible for a Service Contract ("**Recertification Requirement**"). Purchaser acknowledges that Hardware may have to be repaired, at Purchaser's sole expense, prior to being eligible for a Service Contract. Accordingly, Seller recommends that Purchaser renew its existing Service Contracts prior to their expiration.

17. Renewal of Service Contract. If Purchaser renews the Service Contract on a piece of Covered Hardware prior to the expiration of the Service Contract Seller will waive the Recertification Requirement.

18. Early Termination of Service Contract. Purchaser or Seller may, in their sole discretion, terminate the Service Contract early by providing 30 days prior written notice to the other. Upon such termination, Seller will credit Purchaser's account with Seller an amount equal to the unused portion of the Service Contract; provided that, Purchaser pre-paid for the Service Contract in full; and provided further that, the amount of such credit will be reduced by the amount of any discount Seller provided Purchaser as a result of Seller purchasing a multi-year Service Contract ("**Unearned Discount**"). In the event Purchaser's Unearned Discount exceeds the amount of credit that Seller would provide under this provision, Seller will invoice Purchaser the difference and such invoice shall be paid within 30 days.

19. Non-Transferable. All Service Contracts are personal to the original Purchaser of the Covered Hardware and may not be transferred or assigned to any third party.

20. Force Majeure. Seller is not responsible for any failure to perform or delay attributable in whole or in part to any cause beyond its reasonable control, including but not limited to acts of God, fire, flood, tornado, earthquake, hurricane, lightning, government actions, actual or threatened acts of war, terrorism, civil disturbance or insurrection, sabotage, labor shortages or disputes, failure or delay in delivery by Seller's suppliers or subcontractors, transportation difficulties, shortage of energy, raw materials or equipment, or Purchaser's fault or negligence. In the event of any such delay the delivery date shall be deferred for a period equal to the time lost by reason of the delay.

21. Unauthorized Activities. Purchaser agrees not to, nor authorize any third party to, engage in any of the following activities: (i) disassemble, reverse-engineer, reverse-compile, or reverse-assemble the Covered Hardware or an items provided hereunder (collectively "**Materials**"), (ii) separate, extract, or isolate components of the Materials or subject the Materials or components thereof to any analysis not expressly authorized in the Documentation, (iii) gain access to or attempt to determine the methods of operation of the Materials, or (iv) transfer to a third-party, or grant a sublicense to, any Software or any third-party software provided hereunder. Purchaser further agrees that the contents of and methods of operation of the Materials are proprietary to Seller and the Materials contains or embodies trade secrets of Seller.

22. Limited Liability. TO THE EXTENT PERMITTED BY LAW, IN NO EVENT SHALL SELLER OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE TO PURCHASER OR ANY THIRD PARTY FOR COSTS OF PROCUREMENT OF SUBSTITUTE PRODUCTS OR SERVICES, LOST PROFITS, DATA OR BUSINESS, OR FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, INCIDENTAL, EXEMPLARY, CONSEQUENTIAL, OR PUNITIVE DAMAGES OF ANY KIND ARISING OUT OF OR IN CONNECTION WITH, WITHOUT LIMITATION, THE SALE OF THE COVERED HARDWARE OR SERVICE CONTRACT, THE USE OF THE COVERED HARDWARE, THE ITEMS AND SERVICES PROVIDED HEREUNDER, SELLER'S PERFORMANCE HEREUNDER OR ANY OF THESE TERMS AND CONDITIONS, HOWEVER ARISING OR CAUSED AND ON ANY THEORY OF LIABILITY (WHETHER IN CONTRACT, TORT (INCLUDING NEGLIGENCE), STRICT LIABILITY OR OTHERWISE).

TO THE EXTENT PERMITTED BY LAW, SELLER'S TOTAL AND CUMULATIVE LIABILITY TO PURCHASER OR ANY THIRD PARTY ARISING OUT OF OR IN CONNECTION WITH THESE TERMS AND CONDITIONS, INCLUDING WITHOUT LIMITATION, THE COVERED HARDWARE OR ITEMS PROVIDED HEREUNDER (INCLUDING USE THEREOF), THE SERVICE CONTRACT, THE SERVICES PROVIDED HEREUNDER, AND SELLER'S PERFORMANCE HEREUNDER, WHETHER IN CONTRACT, TORT (INCLUDING NEGLIGENCE), STRICT LIABILITY OR OTHERWISE, SHALL IN NO EVENT EXCEED THE AMOUNT PAID TO SELLER FOR THE SERVICE CONTRACT AND BILLABLE SERVICES.

23. Limitations on Warranties. TO THE EXTENT PERMITTED BY LAW AND SUBJECT TO THE EXPRESS WARRANTIES MADE IN THESE TERMS AND CONDITIONS SELLER MAKES NO (AND EXPRESSLY DISCLAIMS ALL) WARRANTIES, EXPRESS, IMPLIED OR STATUTORY, WITH RESPECT TO THE COVERED HARDWARE, THE ITEMS PROVIDED HEREUNDER, THE SERVICE CONTRACTS, AND THE SERVICES PROVIDED HEREUNDER, INCLUDING WITHOUT LIMITATION, ANY IMPLIED WARRANTY OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE, NONINFRINGEMENT, OR ARISING FROM COURSE OF PERFORMANCE, DEALING, USAGE OR TRADE.